

## A) LA UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA

### A.1) ESTUDIO GLOBAL DE LAS RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y PETICIONES PRESENTADAS EN 2013

En este primer apartado se facilitan los datos generales sobre la totalidad de las quejas y denuncias presentadas en 2013, esto es, las recibidas en la Unidad de Atención Ciudadana y en los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial al amparo del Reglamento 1/1998<sup>1</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 haberlo sido por uno/a o más denunciante, referirse a uno o más órganos y contener uno o más motivos de reclamación, lo que explica la diversidad de las cifras que se ofrecen en cada uno de estos conceptos.

ÓRGANO ANTE EL QUE SE PRESENTAN	ESCRITOS	DEMANDANTES DE INTERVENCIÓN	ÓRGANOS DENUNCIADOS	MOTIVOS ALEGADOS
Unidad de Atención Ciudadana	11.818	12.967	12.257	14.383
Órganos de Gobierno del Poder Judicial	2.194	2.288	2.253	2.412
Servicio de Inspección	423	454	440	476
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>14.435</b>	<b>15.709</b>	<b>14.950</b>	<b>12.271</b>

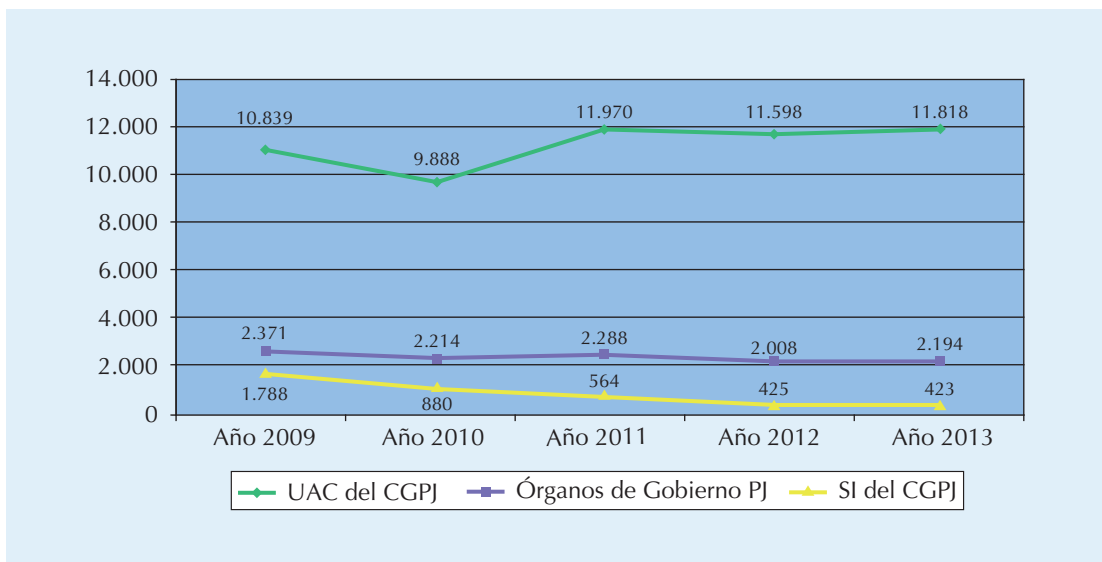
Las cifras ofrecidas, agrupadas en los cuatro conceptos explicados, suponen en todos los casos una tendencia al alza sobre los datos de 2012, cuyas cifras globales (14.031 escritos de reclamación o denuncia) se superan por las del año 2013 (14.435 escritos). Desde el año 2004, en que comenzó a elaborarse esta Memoria de acuerdo con los criterios que sirven de guía a la *Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Administración de Justicia*, hemos asistido a un incremento continuado del número global de quejas y denuncias hasta el 2008, año en que se alcanzó la cota máxima (17.490) para empezar un suave descenso durante 2009 y 2010, con un pequeño repunte durante el año 2011 y un tenue descenso durante el año 2012 y un aumento durante el año objeto de este informe, por lo que cabe presumir que se ha estabilizado en estos parámetros, con ligeras variaciones al alza y a la baja, el número global de quejas. El porcentaje de aumento sobre el año anterior se sitúa entre un 2% y un 6%, como se muestra en la tabla que figura a continuación.

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

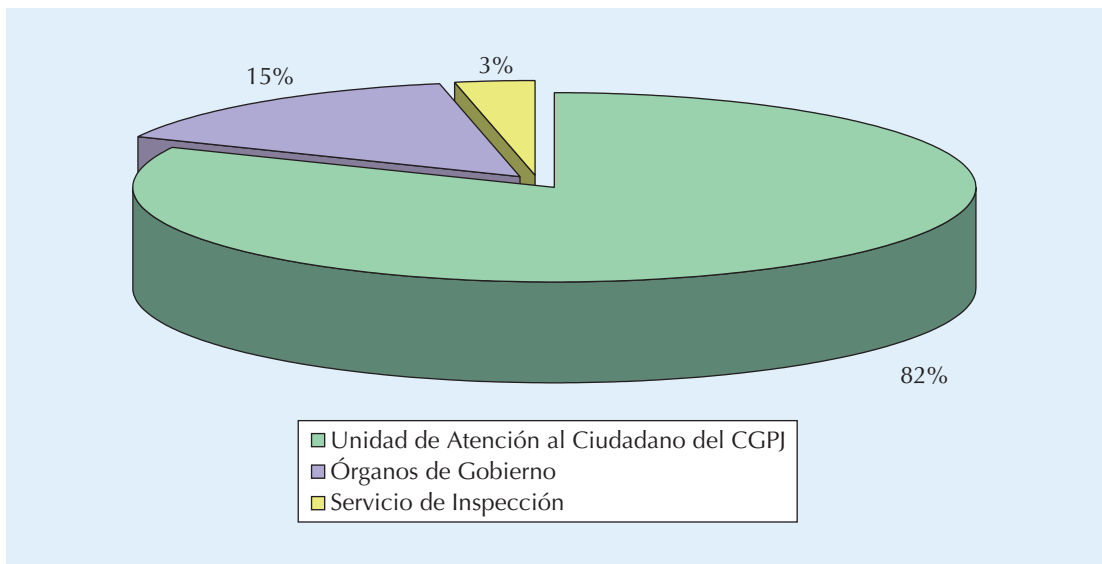
VALOR ANALIZADO	EVOLUCIÓN SOBRE 2012
Número de escritos	+3%
Número de demandantes de intervención	+6%
Número de Órganos denunciados	+2%
Número de motivos alegados	+4%

El porcentaje se mantiene en un rango reducido para los distintos órganos tramitadores, siendo más negativo en el caso de las denuncias presentadas ante el Servicio de Inspección del Consejo (que oscila entre -2% y -6%, según el valor analizado), positivo para el conjunto de los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial (entre +6% y +9%), y más moderado para la Unidad de Atención Ciudadana (entre +1% y +6%). En todo caso, el balance de los datos muestra que, frente a la tendencia siempre creciente que se observa hasta el año 2008, y que afectaba tanto al número de las personas que mostraban su descontento con el funcionamiento de la Administración de Justicia como a las razones de ese descontento y a los órganos afectados, en los últimos años se han producido ligeras variaciones tanto de aumento como de disminución del número de escritos recibidos en los distintos estamentos analizados, por lo que cabe presumir una cierta estabilización.

El gráfico que figura a continuación muestra la evolución de la presentación de escritos desde el año 2009.



La UAC sigue siendo la principal vía de recepción de las quejas y reclamaciones. Así, durante 2013 ha recibido el 82% del total de las presentadas, un punto menos que el año anterior. En cambio, la recepción de escritos de denuncia por el Servicio de Inspección del CGPJ continúa igual, manteniéndose en el 3%; y los tramitados por los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial (Decanos/as, Presidentes/as de Audiencias y Presidentes/as de los Tribunales Superiores de Justicia) sube un punto hasta situarse en el 15%.



Debe tenerse en cuenta, además, que la UAC desarrolla una parte importante de su actividad encargándose de las peticiones de atención e información sobre distintas cuestiones relacionadas con el funcionamiento de los Juzgados y Tribunales. Estas peticiones no siempre se formalizan por escrito, por lo que, a los 11.818 escritos de reclamación, deben sumarse 4.057 peticiones de este tipo, 221 de ellas formuladas de forma presencial o por comparecencia directa en la sede del CGPJ, y el resto telefónicamente, lo que arroja una cifra global superior a la del ejercicio anterior (+8%). El conjunto de estas peticiones ofrece cifras por encima de las del año anterior.

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 Actividad y Funciones CGPJ	1.250	31%
Información sobre Reclamaciones en Trámite	1.147	28%
Información General sobre Procedimientos Judiciales y Otros Procedimientos	407	10%
Asesoramiento Jurídico (**)	310	8%
Localización y Funciones Órganos Admón. Justicia	304	7%
Procedimiento de Quejas y Organización OACS (*)	287	7%
Regulación Legal	117	3%
Sin Especificar	82	2%
Coordinación de las OACS, Decanatos, etc	79	2%
Localización y Funciones Otros Órganos	74	2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4.057</b>	<b>100%</b>

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

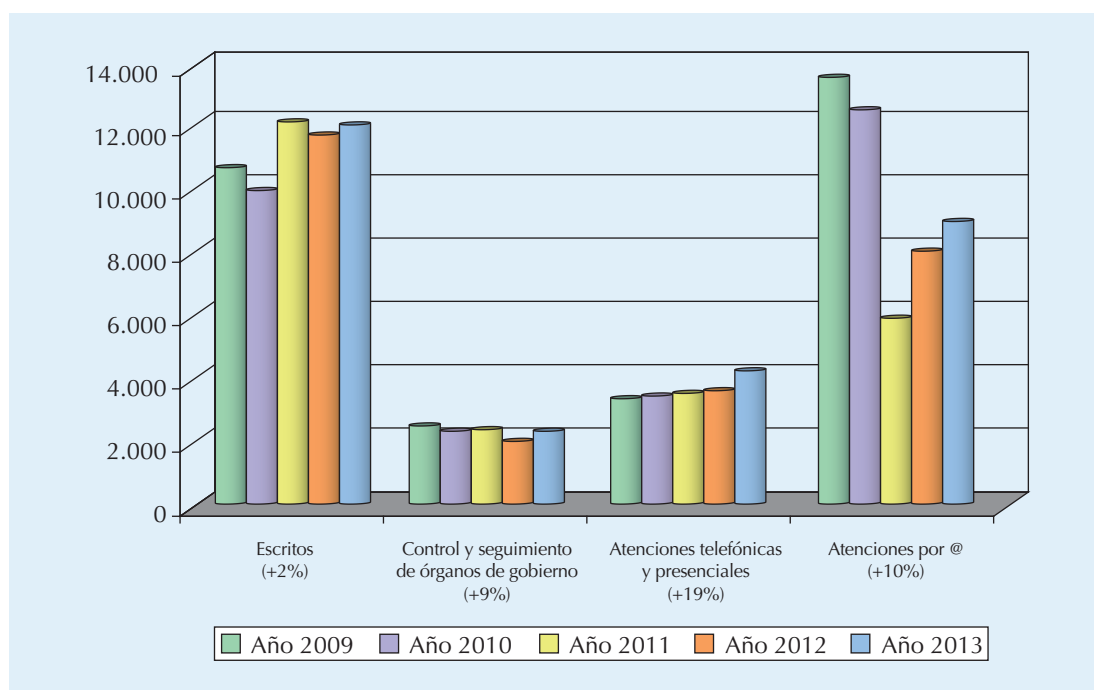
(\*\*) La Unidad de Atención Ciudadana no presta asesoramiento jurídico, derivándose en estos supuestos a las personas interesadas a los Servicios de Orientación Jurídica más próximos a sus domicilios.

Durante el año 2013 se ha recibido un total de 8.921 escritos de correo electrónico, de los cuales 4.035 han dado lugar a la incoación de expedientes (ya de queja, ya de petición de información, ya de sugerencia) y el resto, 4.886, ha sido contestado directamente. Se ha pro-

ducido por tanto un incremento nada desdeñable del 10,38% en el número total de correos electrónicos atendidos respecto al año anterior. Se expone en el gráfico que figura más adelante el número total de mensajes atendidos, aunque no hayan dado lugar a la incoación de un expediente.

Se ha producido un incremento del 10% en el número total de correos electrónicos atendidos respecto al año anterior. Si observamos más de cerca este tipo de atenciones y apuntamos a aquellos correos electrónicos que han dado lugar a la incoación de un expediente o los que entrañan una consulta que requería una contestación directa, observamos que la cifra referida al primer grupo ha aumentado durante 2013 en un 14% y la relacionada con el segundo lo ha hecho en un 27%.

La actividad de la UAC durante 2013 se resume, pues, en un total de 26.990 intervenciones, desglosadas en la tramitación de escritos o expedientes de queja (11.818, de los que 4.0345 se han recibido por correo electrónico); control y seguimiento de las quejas tramitadas por otros órganos de gobierno (2.194); atenciones telefónicas y presenciales (4.057); y atenciones por correo electrónico (8.921). En el siguiente gráfico se muestran los datos de los últimos cinco años.



## A.2) LOS MOTIVOS DE LAS QUEJAS

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

No obstante, la gran diversidad de los motivos expuestos en los escritos tramitados obliga a tener en cuenta otras categorías 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>2</sup>
    - Actuación profesional de Jueces/zas, Secretarios/as Judiciales, Fiscales/as 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>3</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 2013 se han computado un total de 17.271 motivos de reclamación, lo que supone un incremento del 4% sobre los datos del año anterior. La distribución de esta variación es desigual ya que, mientras las quejas relativas al funcionamiento de Juzgados y Tribunales, que es el bloque más importante, aumenta en 3% y las denominadas inclasificables o referidas a cuestiones ajenas a las competencias del CGPJ lo hacen en un 25%, las peticiones de información también lo han hecho en un 8%, por otra parte las referidas a disconformidad con resolución judicial han disminuido ligeramente en un 3%, y se ha producido una disminución de las sugerencias (23%) y agradecimientos (3%). No obstante, hay que señalar que las cantidades absolutas de esos epígrafes son muy reducidas, como se observa en la siguiente tabla.

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

MOTIVOS DE LOS ESCRITOS	NÚMERO	PORCENTAJE
Relativos al funcionamiento de Juzgados y Tribunales	11.401	66,0%
Disconformidad con resolución judicial	2.994	17,34%
Inclasificable o cuestión ajena	1.627	9,4%
Peticiones de Información	1.052	6,09%
Sugerencias	113	0,7%
Agradecimientos	84	0,49%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>17.271</b>	<b>100,0%</b>

#### **A.2.1) 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>4</sup>. La siguiente tabla explica la clasificación de las quejas recibidas de acuerdo con los

<sup>2</sup>y<sup>3</sup> Vid. Apartado 6 de esta Memoria.

<sup>4</sup> 10.543 motivos de los 11.401 expuestos en la primera fila de la tabla anterior, que también contiene las referidas a actuación profesional y modo de practicar las actuaciones.

apartados principales de la *Carta* (una justicia moderna y abierta a la ciudadanía; una justicia que protege a los más débiles; y una relación de confianza con abogados/as y procuradores/as) y los desgloses de esos apartados principales:

MOTIVOS CARTA DE DERECHOS	AÑO 2012	AÑO 2013	% SOBRE TOTAL AÑO 2012	EVOLUCIÓN SOBRE 2012
Una justicia transparente	748	734	7,0%	-2%
Una justicia comprensible	3	4	0,0%	33%
Una justicia atenta	4.259	4.606	43,7%	8%
Una justicia responsable ante la ciudadanía	204	148	1,4%	-27%
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	4.735	4.876	46,2%	3%
<b>Total «Justicia moderna y abierta...»</b>	<b>9.949</b>	<b>10.368</b>	<b>98,3%</b>	<b>4%</b>
Protección de las víctimas del delito	23	33	0,3%	43%
Protección de los menores	3	7	0,1%	133%
Protección de los discapacitados	79	50	0,5%	-37%
Los inmigrantes ante la justicia	3	2	0,0%	-33%
<b>Total «Una Justicia que protege a los más débiles»</b>	<b>108</b>	<b>92</b>	<b>0,9%</b>	<b>-15%</b>
Una conducta deontológicamente correcta	46	56	0,5%	22%
Un/a ciudadano/a informado	4	3	0,0%	-25%
Una justicia gratuita de calidad	57	24	0,2%	-58%
<b>Total «Una relación de confianza...»</b>	<b>107</b>	<b>83</b>	<b>0,8%</b>	<b>-22%</b>
<b>TOTAL MOTIVOS CARTA DE DERECHOS</b>	<b>10.164</b>	<b>10.543</b>	<b>100,0%</b>	<b>4%</b>

## A.2.2) 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.

### A.2.2.1) Una justicia transparente

Durante 2012 se ha producido un ligero descenso de los motivos de reclamación referidos a la transparencia de la justicia (-2%), continuando la tendencia registrada en 2010 (-6%), 2011 (-9%), y 2012 (-17%) en contra de la de años anteriores (en 2007, 2008 y 2009 habían crecido un 57%, 70% y 10%, respectivamente). Sigue siendo muy importante el peso que los motivos de queja relativos a los Registros Civiles tienen sobre el total (52%), superior al del año 2012 (47%), aunque inferior al del año 2011 (57%). Las quejas relativas a este capítulo engloban los siguientes motivos:

UNA JUSTICIA TRANSPARENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
Información general y actualizada sobre funcionamiento de juzgados y características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales	383	52%
Creación y dotación de oficinas de atención al ciudadano	2	0%
Información sobre horarios de atención al público	6	1%
Información transparente sobre estadística, pendencia etc. de juzgados de toda España	1	0%
Información sobre estado y contenido de los procesos en que se acredite interés	207	28%
Acceso a documentos, libros y registros	42	6%

UNA JUSTICIA TRANSPARENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a conocer por escrito motivos de la denegación	5	1%
Información telefónica adecuada	58	8%
Directorios y carteles	30	4%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>734</b>	<b>100%</b>

#### A.2.2.2) 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 5 y las 18 del año 2011, habiendo descendido durante el año 2012 hasta 3, y manteniéndose durante el año 2013 en una cantidad similar de 4 quejas con el siguiente desglose.

UNA JUSTICIA COMPRENSIBLE	NÚMERO	PORCENTAJE
Uso de términos sencillos y comprensibles en notificaciones y citaciones	2	50%
Uso de lenguaje sencillo y comprensible en vistas y comparecencias	0	0%
Elaboración de sentencias y resoluciones comprensibles	1	25%
Derecho a disponer de formularios gratuitos sobre procedimientos	1	25%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

#### A.2.2.3) Una justicia atenta

El derecho a una justicia atenta agrupa conceptos relativos al trato personal e institucional recibido, es decir, no sólo a la forma en que son atendidas las personas que acuden a los órganos judiciales, sino también a la puntualidad de las actuaciones, a la información sobre las eventuales suspensiones de juicios y vistas, a las condiciones de las dependencias judiciales, al pago de las indemnizaciones a las personas citadas como testigos, al horario de atención al público y al uso de lenguas cooficiales.

Desde el año 2005 se había apreciado una tendencia a la baja de las quejas referidas a este tipo de motivos. Sin embargo, en 2007 asistimos a una brusca ruptura de esta corriente, con un incremento del 72% sobre los datos del año anterior, la cual se confirmó en 2008, aunque con un alcance más limitado (+58%). En 2009 este apartado de la *Carta* reflejó también la reducción global de las reclamaciones, con una bajada del 20% respecto de los datos del año anterior. El año 2010 registra de nuevo un descenso del 19% que, sin embargo, no se mantuvo en el ejercicio 2011, en el que se incrementaron en un 15%, volviendo a descender durante el ejercicio 2012 el 19% e incrementándose durante el año objeto de este estudio en un 8%.

También en este apartado sigue siendo relevante el peso de las quejas relativas al funcionamiento de los Registros Civiles, en los que la gestión es esencialmente administrativa, con un elevado volumen presencial de usuarios/as para quienes tiene un impacto muy notable la calidad de la atención recibida y que aglutinan el 65% de los motivos de reclamación basados en la vulneración de alguno de los derechos que configuran el epígrafe global de «una justicia atenta», con un ascenso de ocho puntos respecto a 2012.

Los datos globales sobre las reclamaciones relativas a este apartado de la *Carta* aglutinan el 43,7% del total y constituyen, junto con las reclamaciones que afectan al derecho a una justicia ágil y tecnológicamente avanzada (46,2%), las dos expresiones fundamentales del

descontento de la ciudadanía. Durante 2013 nuevamente las reclamaciones por dilaciones representan el montante más importante y las referidas a una justicia atenta vuelven a ocupar el segundo lugar.

Como ya se ha indicado en otras memorias, la relevancia del epígrafe de la *Carta* sobre el derecho a una justicia atenta radica en que la efectividad de algunos de los derechos que agrupa no depende de un modo tan ineludible como en otros capítulos de las inversiones presupuestarias, sino que también tiene gran influencia la aplicación de políticas organizativas y de sensibilización que tengan en cuenta el servicio público que la justicia debe prestar a la ciudadanía. Si dejamos al margen las quejas sobre los horarios de atención al público y la adecuación de las sedes judiciales, evidentemente ligadas a la dotación de medios por las Administraciones competentes, el resto de los derechos pueden garantizarse mejor en la medida en que los órganos jurisdiccionales asuman que uno de los principales objetivos organizativos de las oficinas judiciales debe ser, precisamente, el cumplimiento de la Carta de Derechos (art. 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	1.080	23%
Derecho a la puntualidad en el inicio de las actuaciones judiciales	91	2%
Derecho a información sobre retraso o suspensión de actos procesales	119	3%
Derecho a ser informado con antelación de la suspensión del juicio	126	3%
Derecho a comparecencia lo menos gravosa posible	448	10%
Derecho a la celeridad en el pago de indemnizaciones por desplazamiento	7	0%
Derecho a unas dependencias adaptadas a la espera y atención correcta	581	13%
Derecho a protección de testigos o colaboradores no víctimas (*)	3	0%
Derecho a que se identifiquen los/as funcionarios/as actuantes	103	2%
Derecho a la atención personal del juez/a o secretario/a judicial respecto de incidencias en el funcionamiento del órgano judicial (**)	61	1%
Derecho a que se cumpla el principio de inmediatez	6	0%
Horario insuficiente (***)	850	18%
Derecho al uso de la lengua oficial que se elija	25	1%
Derecho a reducir los tiempos de espera	1.106	24%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4.606</b>	<b>100%</b>

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

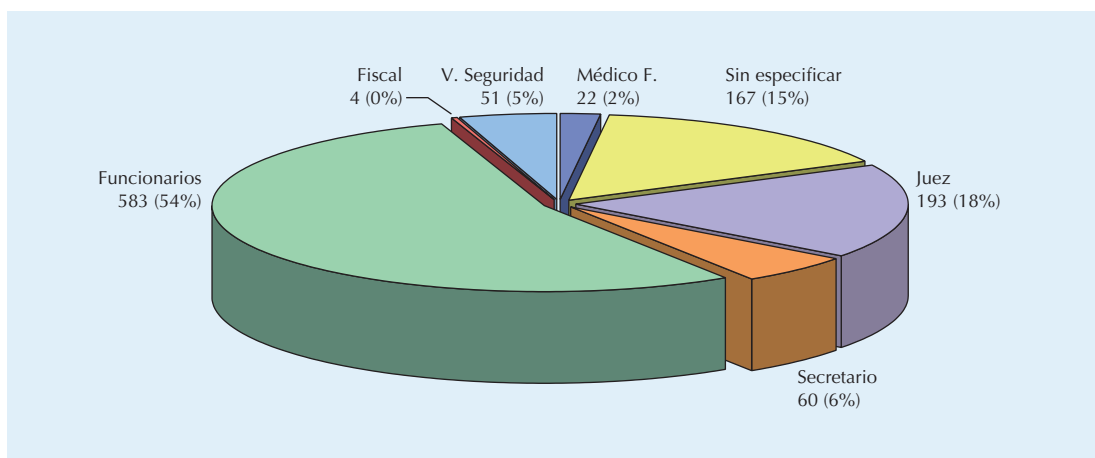
(\*\*) Este motivo tiende a ser malinterpretado por los/as ciudadanos/as, que consideran que el/la Juez/a o el/la Secretario/a Judicial tienen que recibirles para tratar directamente cuestiones que son de índole jurisdiccional, lo que obviamente no reconoce el derecho consagrado en *La Carta*, referido 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 (23% del total de quejas del apartado «Una Justicia Atenta») se han concretado distinguiendo el cargo de la persona a la que se imputan esas deficiencias de trato. Así:



## DERECHO A RECIBIR UNA ATENCIÓN RESPETUOSA



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

Las quejas relacionadas con la falta de identificación de los/as funcionarios/as fueron 103 en total, lo que supone un 2% del total de esta apartado (Una Justicia atenta). No se trata, por tanto, del motivo de queja con mayor peso dentro del capítulo, pues es ampliamente superado, por ejemplo, por el derecho a reducir los tiempos de espera (24%), a un horario suficiente (18%), a recibir una atención respetuosa (23%), o a unas dependencias adaptadas a la espera y atención correcta (13%).

Es de destacar el aumento de las quejas por el trato recibido de parte de los/as Jueces/zas (en un 12%), por los/as Secretarios/as Judiciales (20%), por los/as Médicos Forenses (29%), las correspondientes los/as Fiscales/as que pasan de 2 a 4 y las quejas sobre el trato de los/as funcionarios/as (16%). y la bajada en por los/as Vigilantes de Seguridad (-15%)

### A.2.2.4) Una justicia responsable ante la ciudadanía

En este capítulo se produce un descenso del 27% de las quejas 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 (148 reclamaciones, el 1,4% de las presentadas por motivos de la Carta).

UNA JUSTICIA RESPONSABLE ANTE EL CIUDADANO	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a disponer de formularios de reclamación accesibles	20	14%
Derecho a exigir responsabilidades por error judicial o anormal funcionamiento	27	18%
Responsabilidad por pérdida de documentos, efectos o expedientes	101	68%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>

### A.2.2.5) Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada

El número total de reclamaciones de este bloque ha experimentado un incremento del 3% respecto de los datos del año 2012, pasando de 4.735 a 4.876.

Se reproduce en este epígrafe, por lo demás, el enorme peso que el funcionamiento de los Registros Civiles tiene en la percepción global sobre la agilidad y modernidad de la justicia, ya que, del total de los motivos de reclamación computados en este epígrafe, el 36% (1.748) se refiere a los Registros Civiles, porcentaje inferior en dieciocho puntos a la del año 2012.

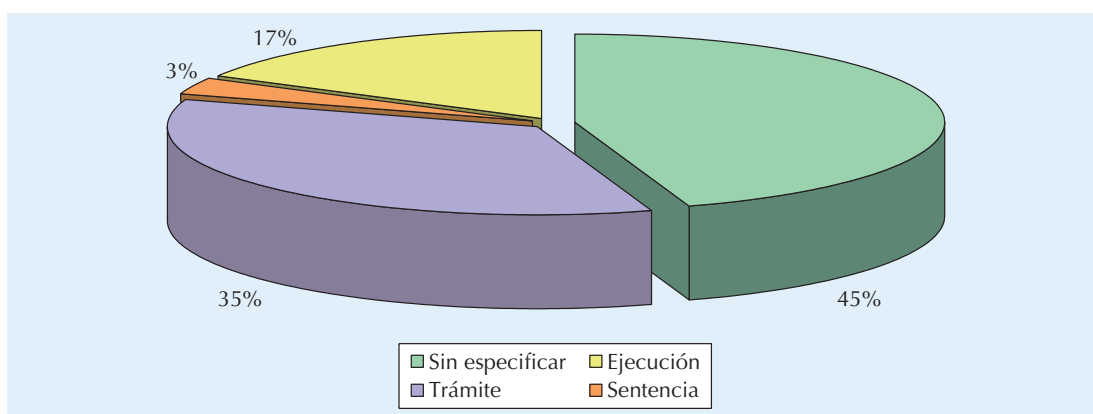
En todo caso, la quejas que se basan en la dilación de los procedimientos no siempre se pueden atribuir a la capacidad resolutoria de la persona titular del órgano judicial (en cuyo caso da lugar a la incoación de las correspondientes diligencias en el Servicio de Inspección), sino que en muchos casos 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 Y TECNOLÓGICAMENTE AVANZADA	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos	4.067	83%
Derecho a un diseño adecuado de las plantillas	259	5%
Ausencia de personal en oficina o servicio judicial durante la jornada laboral	208	4%
Derecho a que se cubran las plazas vacantes	30	1%
Derecho a una organización interna racional de la oficina o servicio judicial	207	4%
Derecho a conocer la duración debida de un procedimiento.	3	0%
Derecho a no aportar documentos que obren en poder de la administración	4	0%
Derecho al uso nuevas tecnologías por la administración de justicia	88	2%
Genérica	10	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4.876</b>	<b>100%</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 dilación alegada, 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.

FASE EN QUE SE PRODUCE LA DILACIÓN



### A.2.3) 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 0,9% sobre el total de los motivos alegados. Este dato debe ser interpretado con cautela, puesto que puede responder en parte a la consolidación del sistema de protección de las víctimas de delitos y al desarrollo de políticas de integración, de igualdad o de protección de los menores, pero también puede encubrir una suerte de *invisibilidad* de las personas más débiles ante la justicia, que reflejan esa situación de vulnerabilidad también en un menor acceso, por múltiples circunstancias, a los cauces de reclamación.

#### A.2.3.1) La protección de las víctimas del delito

El año 2013 se recibieron 33 reclamaciones relacionadas con este epígrafe, frente a las 23 de 2012. El motivo de queja más frecuente —aunque en número extremadamente limitado— sigue siendo el incumplimiento del deber de adoptar medidas que garanticen que la víctima no coincida con la persona imputada o acusada en las dependencias judiciales, así como la ausencia de medidas para garantizar la dignidad e intimidad de la víctima en sus comparecencias. En 2009 se registraron 18 quejas por aquel motivo, en 2010 fueron 15 y en 2011 ascendió 25, en 2012 fueron 13 y en el año 2013 fueron 12.

PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DEL DELITO	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a la información de la víctima de delito	5	15%
Potenciación de los cometidos de las Oficinas de Asistencia a la Víctima	0	0%
Derecho de la víctima a que en su comparecencia se respete su dignidad e intimidad	13	39%
Derecho de la víctima a obtener protección de forma inmediata	3	9%
Derecho de la víctima a adopción de medidas para que no coincida con el agresor en las dependencias judiciales.	12	36%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

#### A.2.3.2) 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	2	29%
Derecho a que se garantice la reserva en actuaciones con menores	4	57%
Genérica	1	14%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

#### A.2.3.3) Protección de los discapacitados

En este epígrafe asistimos a un descenso del número de reclamaciones, que se cifra en un 36% respecto a 2012. La inmensa mayoría de las quejas se refieren a la necesidad de suprimir las barreras arquitectónicas en los edificios judiciales.

PROTECCIÓN DE LOS DISCAPACITADOS	NÚMERO	PORCENTAJE
Comparecencia solo cuando resulte estrictamente necesaria	1	2%
Derecho a que desaparezcan barreras arquitectónicas en edificios judiciales	49	94%
Derecho a intérprete o medios técnicos de los ciudadanos sordos, mudos o ciegos	2	4%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

#### A.2.3.4) 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 4 quejas, que aumentaron en 2007 hasta 15, en 2008 se aprecia un nuevo descenso, con un total de 9 quejas, 7 en 2009 y 13 en 2010, 8 en 2011, 3 en 2012 y 2 en 2013. 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	100%
Protección adecuada asegurando que comprendan el significado y trascendencia jurídica de las decisiones que le afectan	0	0%
Derecho a intérprete	0	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

#### A.2.3.5) Las quejas relativas a las relaciones con abogados y procuradores

Las quejas que se refieren a este bloque han disminuido en un 22% respecto de 2012, con un total de 83 quejas. Estas quejas dan lugar al traslado al Colegio profesional correspondiente o, en su caso, a las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita.

UNA RELACIÓN DE CONFIANZA CON ABOGADOS Y PROCURADORES	NÚMERO	PORCENTAJE
Una conducta deontológicamente correcta	56	67%
Un ciudadano informado	3	4%
Una justicia gratuita de calidad	24	29%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

#### A.2.4) 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 y también en este ámbito se aprecian los efectos del aumento general de todos los valores asociados a las quejas (número de escritos, de motivos y de órganos). El número de motivos de reclamación asociados al funcionamiento de los registros civiles aumenta un 10%, tras el descenso del 9 % experimentado durante el año 2012, por lo que parece que su número se ha estabilizado.

El peso relativo que las reclamaciones por el funcionamiento de los Registros Civiles tiene sobre el conjunto de las referidas al funcionamiento de los juzgados y tribunales es del 49%. Es de señalar que si consideramos todos los motivos de los escritos que se refieren a los Registros Civiles (disconformidad con resolución judicial, cuestión ajena o inclasificable y peticiones de información o sugerencias) el porcentaje que se alcanza es del 46%. En la siguiente tabla se muestra qué peso relativo tiene en cada uno de los apartados de la Carta de Derechos sobre los que se 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	734	384	52%
Una justicia comprensible	4	1	25%
Una justicia atenta	4.606	2.985	65%
Una justicia responsable ante el ciudadano	148	52	35%
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	4.876	1.749	36%
Protección de los discapacitados	50	14	28%
Los inmigrantes ante la justicia	2	0	0%
Una conducta deontológicamente correcta	56	0	0%
Actuación profesional	195	4	2%
Modo de practicar las actuaciones	663	11	17%

La percepción ciudadana sobre la transparencia, la calidad de la atención prestada y la agilidad de la Administración de Justicia sigue estando tremendamente lastrada por las disfunciones de los Registros Civiles. Nada menos que el 66% de las quejas basadas en la deficiente atención derivan de la relación de la ciudadanía con un Registro Civil, lo mismo que el 47% de las reclamaciones presentadas por falta de transparencia y el 31% en las quejas sobre la agilidad de la justicia.

Los tres principales motivos de reclamación sobre los Registros Civiles siguen siendo la tramitación lenta, el horario insuficiente, la insuficiencia de la plantilla y del horario, y los tiempos de espera, que, sumados, acaparan el 55% de los motivos de reclamación. En el cuadro siguiente se muestran los motivos principales de reclamación en orden descendente y su porcentaje acumulado:

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE SOBRE TOTAL	PORCENTAJE ACUMULADO
Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos	1.123	21%	21%
Derecho a reducir los tiempos de espera	986	19%	40%
Horario insuficiente (***)	828	15%	55%
Derecho a unas dependencias adaptadas a la espera y atención correcta	413	7%	62%
Derecho a recibir atención respetuosa	368	7%	69%
Información General y Actualizada sobre Funcionamiento de Juzgados y Características y Requisitos Genéricos de los distintos Procedimientos Judiciales	290	5%	74%
Derecho a comparecencia lo menos gravosa posible	267	5%	79%
Derecho a un diseño adecuado de las plantillas	222	4%	83%
Derecho a una organización interna racional de la oficina o servicio judicial	174	3%	86%
Ausencia de personal en oficina o servicio judicial durante la jornada laboral	117	2%	88%
Derecho al uso nuevas tecnologías por la administración de justicia	93	1%	89%
Cuestión ajena al funcionamiento de Juzgados y Tribunales	65	1%	90%
Responsabilidad por pérdida de documentos, efectos o expedientes	45	0%	90%
Información Telefónica Adecuada	41	0%	90%
Derecho a la puntualidad en el inicio de las actuaciones judiciales	38	0%	90%
Derecho a que se identifiquen los funcionarios actuantes	37	0%	90%
Sobre funcionamiento de juzgados y tribunales	36	0%	90%
Derecho a conocer el Estado y Contenido de los Procesos en los que se Acredite Interés	33	0%	90%

El problema global de los Registros Civiles subsiste, pues pese a la aprobación de la Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil, publicada en el Boletín Oficial del Estado de 22 de julio de 2011, lo cierto es que todavía no se ha puesto en marcha al establecerse una *vacatio legis* de tres años. En la siguiente tabla se ofrecen los datos de las quejas recibidas en los siete últimos años, agrupadas por la Comunidad Autónoma en la que tienen su sede los Registros afectados por dichas reclamaciones:

TERRITORIO	2009	2010	2011	2012	2013	EVOLUCIÓN 2012-2013	EVOLUCIÓN 2009-2013
Comunidad de Madrid	1.934	1.091	2.716	1.527	1.439	-6%	-26%
Comunidad de Valencia	507	582	1.004	1.079	1221	13%	141%
Cataluña	657	463	758	337	499	48%	-24%
Andalucía	315	353	486	327	601	84%	91%
Canarias	223	221	277	175	469	168%	110%
Órganos Centrales	361	310	272	414	313	-24%	-13%
Castilla-La Mancha	129	172	210	182	175	-4%	36%
Murcia	154	101	199	406	258	-36%	68%
Castilla y León	54	63	163	78	77	-1%	43%
País Vasco	101	78	111	95	92	-3%	-9%
Asturias	21	29	91	13	51	292%	143%
Aragón	41	66	62	216	121	-44%	195%
Cantabria	22	29	46	15	27	80%	23%
Galicia	41	38	42	29	38	31%	-7%
La Rioja	80	39	24	8	8	0%	-90%
Las Islas Baleares	41	26	21	96	74	-23%	80%
Navarra	23	19	21	18	50	178%	117%
Extremadura	14	10	15	29	6	-79%	-57%

Las Comunidades en que se han incrementado las quejas respecto al año anterior son la Comunidad Valenciana (13%), Cataluña (48%), Canarias (168%), Asturias (292%), Cantabria (80%), Galicia (31%) y Navarra (178%). En el resto de Comunidades, la reducción ha sido generalizada y de magnitudes importantes en los Órganos Centrales (-24%), la Región de Murcia (-6%), Comunidad de Aragón (-44%), e Islas Baleares (-33%).

La siguiente tabla identifica los Registros Civiles que han superado durante el año 2013 el límite de 50 expedientes de reclamación. Podemos observar algunas diferencias respecto al año 2012. Así, Zaragoza, Cartagena y Palma experimentan un notable incremento del número de reclamaciones que evidencia la situación crítica que atraviesan. Por el contrario desaparecen de esta relación algunos registros civiles que el año 2012 tuvieron más de 50 quejas y que el año 2012 no han llegado a esta cota, como son los de Burgos (de 58 a 32), Cornellá de Llobregat (de 70 a 19), Sabadell (de 51 a 5) y Murcia (de 58 a 2). Hay otros Registros Civiles que aparecen por primera vez, como son los citados de Cartagena, Palma y Zaragoza, así como el de Las Palmas de Gran Canaria.

REGISTRO CIVIL	2012	2013	Diferencia	Evolución
Castelló de la Plana	491	1.025	534	109%
Fuenlabrada	277	726	449	162%
Registro Civil Central	369	525	156	42%
Collado Villalba	347	458	111	32%

REGISTRO CIVIL	2012	2013	Diferencia	Evolución
San Javier	246	420	174	71%
Elche/Elx	227	402	175	77%
Madrid	145	338	193	133%
Zaragoza	214	330	116	54%
Alcorcón	183	293	110	60%
Sagunto	104	259	155	149%
Barcelona	84	240	156	186%
Granada	47	169	122	260%
Toledo	105	163	58	55%
Móstoles	74	156	82	111%
Navalcarnero	33	155	122	370%
Las Palmas de Gran Canaria	63	154	91	144%
Valencia	59	151	92	156%
Torrejón de Ardoz	97	145	48	49%
Puerto del Rosario	25	132	107	428%
Cartagena	114	123	9	8%
Getafe	104	121	17	16%
Alcalá de Henares	53	121	68	128%
Granadilla de Abona	23	116	93	404%
Murcia	37	98	61	165%
Palma	69	88	19	28%
Alcobendas	42	75	33	79%
Lleida	34	75	41	121%
Algeciras	13	74	61	469%
Parla	52	73	21	40%
Leganés	10	71	61	610%
Colmenar Viejo	9	66	57	633%
Coslada	1	61	60	6.000%
Guadalajara	16	58	42	263%
Chiclana de la Frontera	9	54	45	500%
Sevilla	24	53	29	121%
Torreveja	3	52	49	1.633%
Burgos	32	50	18	56%

### A.2.5) Las quejas basadas en otros motivos no recogidos en la Carta de Derechos

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

OTROS MOTIVOS	AÑO 2012	AÑO 2013	PORCENTAJE	EVOLUCIÓN
Actuación profesional	228	195	22,73%	-14%
Modo de practicar las actuaciones	655	663	77,27%	1%
<b>TOTAL OTROS MOTIVOS</b>	<b>883</b>	<b>858</b>	<b>100,00%</b>	<b>-3%</b>

#### A.2.5.1) La actuación profesional como motivo de queja

El bloque de la actuación profesional como fundamento de las quejas experimenta un descenso del 14%, aportando la distribución interna de los motivos que disminuyen de manera generalizada. Así, disminuye en un 4%, el número de quejas referidas a los/as jueces/zas, un 3% las que afectan a la actuación de los Secretarios/as, un 18% las de los Fiscales, y una disminución más significativa en las referidas a las de técnicos/as al servicio de la Administración de Justicia (71%).

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

ACTUACIÓN PROFESIONAL	NÚMERO	PORCENTAJE
Juez/a	144	74%
Secretario/a Judicial	31	16%
Fiscal/a	9	5%
Técnico/a al servicio administración de justicia (*)	10	5%
Genérica	1	1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>195</b>	<b>100%</b>

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

#### A.2.5.2) Las quejas sobre el modo de practicar actuaciones judiciales

Aumenta ligeramente (2%) el monto global en el número de reclamaciones de esta categoría, si bien la distribución interna es desigual. Se elevan en un 8% las quejas referidas a la forma de practicar los actos de comunicación, y en un 37% la referentes a la expedición de certificaciones mientras que disminuyen en un 8% las quejas derivadas de irregularidades procesales, y en mayor medida un 48% las que aluden a las vistas de juicios.

MODO DE PRACTICAR LAS ACTUACIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
Irregularidad procesal	315	48%
Actos de comunicación	210	32%
Vistas de juicio	15	2%
Expedición de certificaciones	119	18%
Genérica	4	17%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>663</b>	<b>100%</b>

#### A.2.6) 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 ha aumentado un 25% en 2013.



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 Secretaría 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.

#### A.2.6.1) Reclamaciones inclasificables o ajenas a la Administración de Justicia

INCLASIFICABLE O NO GUARDA RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	NÚMERO	PORCENTAJE
Cuestión ajena al funcionamiento de Juzgados y Tribunales	1.411	87%
Inclasificables por incongruentes	183	11%
Genérica	33	2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.627</b>	<b>100%</b>

#### A.2.6.2) Desglose de motivos de las sugerencias

SUGERENCIAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Sobre funcionamiento de juzgados y tribunales	69	61%
Sobre organización judicial	18	16%
Sobre reforma legislativa	21	19%
Genérica	5	21%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>113</b>	<b>96%</b>

#### A.2.6.3) 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
Direccionamiento	2	0%
General	915	87%
Particular	132	13%
Genérica	3	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.052</b>	<b>100%</b>

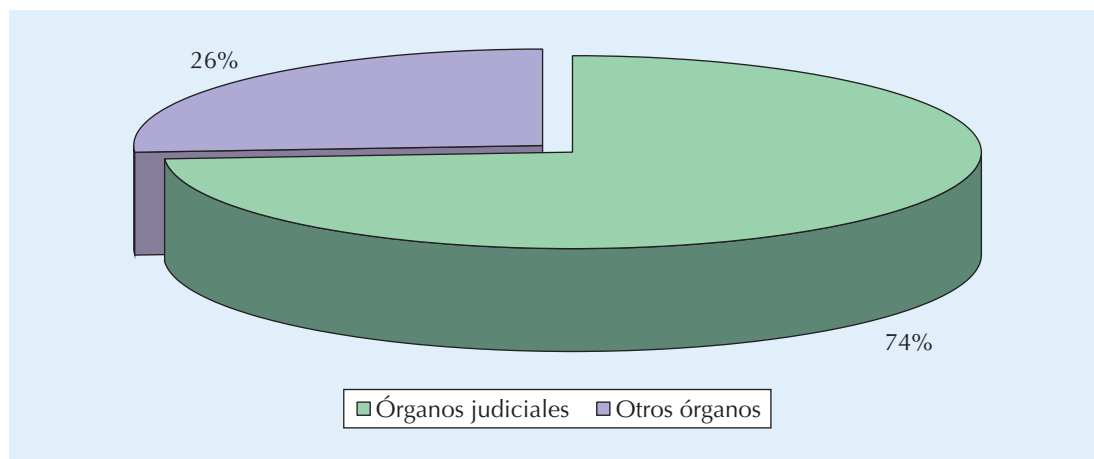
#### A.2.6.4) Agradecimientos

En este apartado se recogen escritos de ciudadanos/as que agradecen el buen trato recibido en los órganos judiciales o en la Unidad de Atención Ciudadana. En 2013 se registraron 84 escritos de estas características. No se trata, pues, de cifras relevantes, siendo tan solo tres menos que el año anterior.

### A.3) LOS ÓRGANOS AFECTADOS POR LAS QUEJAS

#### A.3.1) 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 (74%) y, a mucha distancia (26%), otros organismos (Colegios de Abogados, Institutos de Medicina Legal...), que ven aumentada en un 1% el número de quejas respecto a las cifras de 2012.



#### 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 2013 se revelan como sustancialmente similares a los de 2012.

El listado resultante, en orden decreciente, sigue encabezado por los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción, seguidos por los de Primera Instancia y por los de Instrucción, y por los Registros Civiles Exclusivos, que se mantienen en cuarto lugar, aunque sus incrementos relativos han sido variables. Así, las quejas referidas a los Juzgados de Primera Instancia han descendido un 2%, mientras que, por el contrario, han aumentado en un 2% las que afectan a los juzgados mixtos, y un 22% las que afectan a los Registros Civiles Exclusivos y manteniéndose estables en las referidas a los Juzgados de Instrucción. Hay que destacar que estas cuatro clases de órganos judiciales asumen el 78% de las reclamaciones.

ÓRGANOS JUDICIALES	NÚMERO	PORCENTAJE
Juzgado de Primera Instancia e Instrucción	3.815	34%
Juzgado Primera Instancia	2.838	26%
Juzgado de Instrucción	1.256	11%
Registro Civil Exclusivo	715	6%
Juzgado de lo Penal	623	6%
Audiencia Provincial	287	3%
Juzgado de lo Social	264	2%
Juzgado de Vigilancia Penitenciaria	171	2%
Juzgado de Paz	173	2%
Tribunal Superior de Justicia	162	1%
Registro Civil Central	131	1%
Juzgado de lo Contencioso-Administrativo	152	1%

ÓRGANOS JUDICIALES	NÚMERO	PORCENTAJE
Juzgado de Violencia Sobre La Mujer	111	1%
Servicios Comunes	97	1%
Juzgado de lo Mercantil	92	1%
Tribunal Supremo	79	1%
Audiencia Nacional	48	0%
Juzgado decano Exclusivo	44	0%
Juzgado Central de Instrucción	29	0%
Juzgado Central de Menores	16	0%
Juzgado de Menores	19	0%
Juzgado Central de lo Contencioso-Administrativo	2	0%
Juzgado Togado Militar	2	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>11.126</b>	<b>100%</b>

### Quejas referentes a otros organismos

TIPO ÓRGANO DENUNCIADO	NÚMERO	PORCENTAJE
Sedes Judiciales	302	8%
Administración con Competencias en Justicia	217	6%
Consejo General del Poder Judicial	150	4%
Órganos de Gobierno del Poder Judicial	126	3%
Colegios de Abogados	115	3%
Servicios de Orientación Jurídica	113	3%
Fiscalías	74	2%
Otras Administraciones	59	2%
Centro Penitenciario	42	1%
Servicios Médico Forenses	40	1%
Servicios Comunes	24	1%
Órgano Remitido	21	1%
Otros	16	0%
Tribunal Constitucional	11	0%
Colegios de Procuradores	8	0%
Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita	7	0%
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	7	0%
Servicios de Apoyo a la Jurisdicción	7	0%
No Concreta (*)	735	19%
Genérica (**)	1.749	46%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3.823</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 42% de estos motivos se refiere a peticiones de información, sugerencias o agradecimientos y otro 44% a cuestiones inclasificables o ajenas a las funciones del Consejo.

#### A.3.2) Análisis de las quejas por la ubicación territorial de los órganos afectados

Al analizar la distribución territorial de las reclamaciones y denuncias, siempre se advierte que esta perspectiva debe ser estudiada sin perder de vista que la mayor concentración de quejas en un territorio no tiene por qué implicar, necesariamente, una peor calidad del servicio

prestado por los órganos judiciales ubicados en el mismo. Deben valorarse, conjuntamente con 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 2012
Comunidad de Madrid	2.553	21%	-1%
Comunidad Autónoma de Andalucía	1.960	16%	14%
Comunidad Valenciana	1.688	14%	-1%
Comunidad Autónoma de Cataluña	15.03	12%	-7%
Comunidad Autónoma de Canarias	899	7%	27%
Órganos Centrales	568	5%	2%
Comunidad Autónoma de Galicia	458	4%	0%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	443	4%	4%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	440	4%	-14%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	423	3%	-1%
Comunidad Autónoma del País Vasco (*)	347	3%	8%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	269	2%	-8%
Comunidad Autónoma de Aragón	226	2%	-22%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	197	2%	105%
Comunidad Autónoma de Extremadura	164	1%	-13%
Comunidad Foral de Navarra	126	1%	-1%
Comunidad Autónoma de Cantabria	87	1%	2%
Comunidad Autónoma de la Rioja	40	0%	-11%
Sin especificar (**)	2.559	21%	5%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>14.950</b>	<b>100%</b>	<b>2%</b>

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

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

Como viene sucediendo desde 2004, los órganos de la Comunidad Autónoma de Madrid son los que concentran el mayor porcentaje de quejas, aunque con un descenso del 1% respecto al año anterior. Los únicos territorios en los que el número de reclamaciones se incrementa son los Órganos Centrales, Andalucía, Castilla y León, País Vasco y Cantabria.

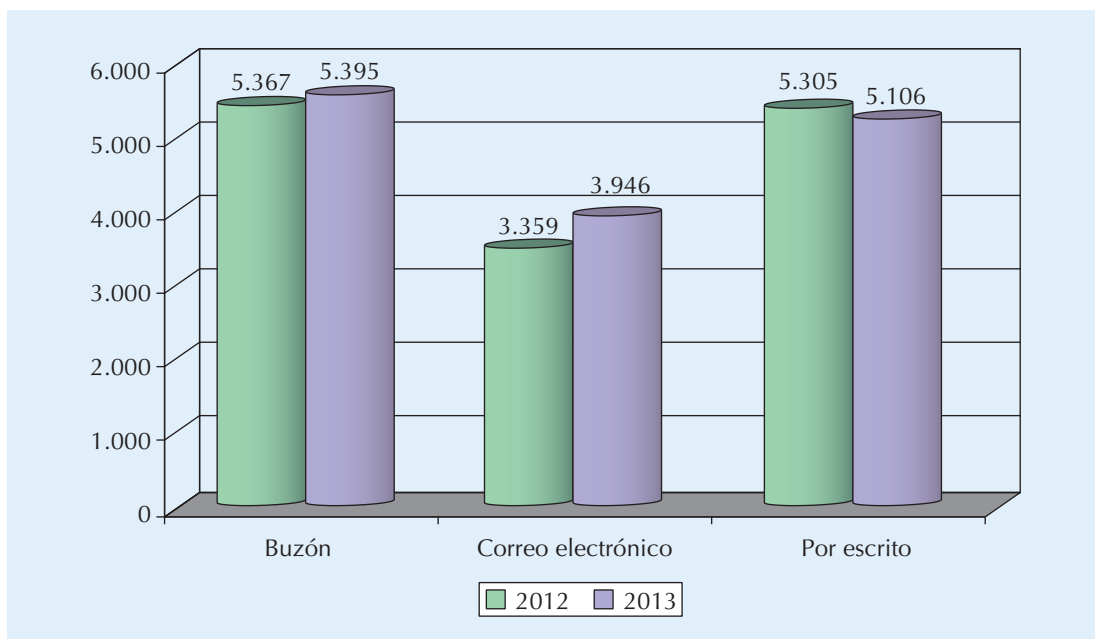
COM. AUTÓNOMA O TERRITORIO CON COMPETENCIA (*)	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	DIFERENCIA 2009-2013	INCREMENTO BASE 2009
Andalucía	1.817	1.779	1.857	1.725	1.960	143	8%
Aragón	180	205	177	289	226	46	26%
Canarias	906	816	908	710	899	-7	-1%
Cantabria	78	120	127	85	87	9	12%
Castilla y León	521	462	546	427	443	-78	-15%
Castilla-La Mancha	524	562	575	441	423	-101	-19%
Cataluña	1.948	1.620	1.713	1.619	1.503	-445	-23%
Extremadura	146	158	181	188	164	18	12%
Galicia	498	438	470	459	458	-40	-8%
Región de Murcia	382	386	356	512	440	58	15%
La Rioja	113	60	47	45	40	-73	-65%

COM. AUTÓNOMA O TERRITORIO CON COMPETENCIA (*)	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	DIFERENCIA 2009-2013	INCREMENTO BASE 2009
Islas Baleares	224	185	239	293	269	45	20%
País Vasco (**)	316	333	362	322	347	31	10%
Principado de Asturias	136	176	237	96	197	61	45%
Comunidad de Madrid	3.999	2.744	3.215	2.570	2.553	-1.446	-36%
Navarra	83	100	109	127	126	43	52%
Comunidad Valenciana	1.422	1.714	2.177	1.704	1688	266	19%
Órganos Centrales	597	518	417	559	568	-29	-5%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>13.890</b>	<b>12.376</b>	<b>13.713</b>	<b>12.171</b>	<b>12.391</b>	<b>-1.499</b>	<b>-11%</b>

## A.4) LAS VÍAS DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS

### A.4.1) Vías de presentación

Los medios más utilizados para la presentación de las quejas y reclamaciones son, por este orden, los buzones instalados al efecto en las sedes judiciales (37%), con un porcentaje casi igual que el correo ordinario o la presentación en el registro del CGPJ (36%), y, por último, el correo electrónico (27%).



El número de quejas depositadas en los buzones ha experimentado un ascenso del 0,3% con respecto a la anualidad precedente, manteniéndose prácticamente igual (-0,4%) las recibidas por correo ordinario o mediante presentación en el Registro del Consejo. Por otra parte, el mayor aumento se produce en la remisión de quejas por correo electrónico, que sube un 4%.

### A.4.2) Estudio sobre la utilización de los buzones instalados en las sedes judiciales

La Unidad de Atención Ciudadana ha recibido un total de **5.383 escritos** a través de los buzones instalados en las sedes judiciales. A continuación se detalla el número de escritos recibidos por esta vía, organizando la información por Comunidades Autónomas:

COMUNIDAD AUTÓNOMA	NÚMERO	PORCENTAJE
Comunidad Autónoma de Madrid	1.296	24%
Comunidad Autónoma Valenciana	884	16%
Sin especificar	588	11%
Comunidad Autónoma de Cataluña	532	10%
Comunidad Autónoma de Andalucía	492	9%
Comunidad Autónoma de las Islas Canarias	402	7%
Estado	194	4%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	183	3%
Comunidad Autónoma de Aragón	137	3%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	133	2%
Comunidad Autónoma de Galicia	127	2%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	112	2%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	84	2%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	81	2%
Comunidad Foral de Navarra	68	1%
Comunidad Autónoma de Cantabria	35	1%
Comunidad Autónoma de Extremadura	28	1%
Comunidad Autónoma de la Rioja	7	0%
Comunidad Autónoma del País Vasco (*)	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5.383</b>	<b>100%</b>

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

## A.5) DATOS DE INTERÉS SOBRE LAS PERSONAS Y ENTIDADES QUE HAN FORMULADO QUEJAS DURANTE EL AÑO 2012

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.

### A.5.1) 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.

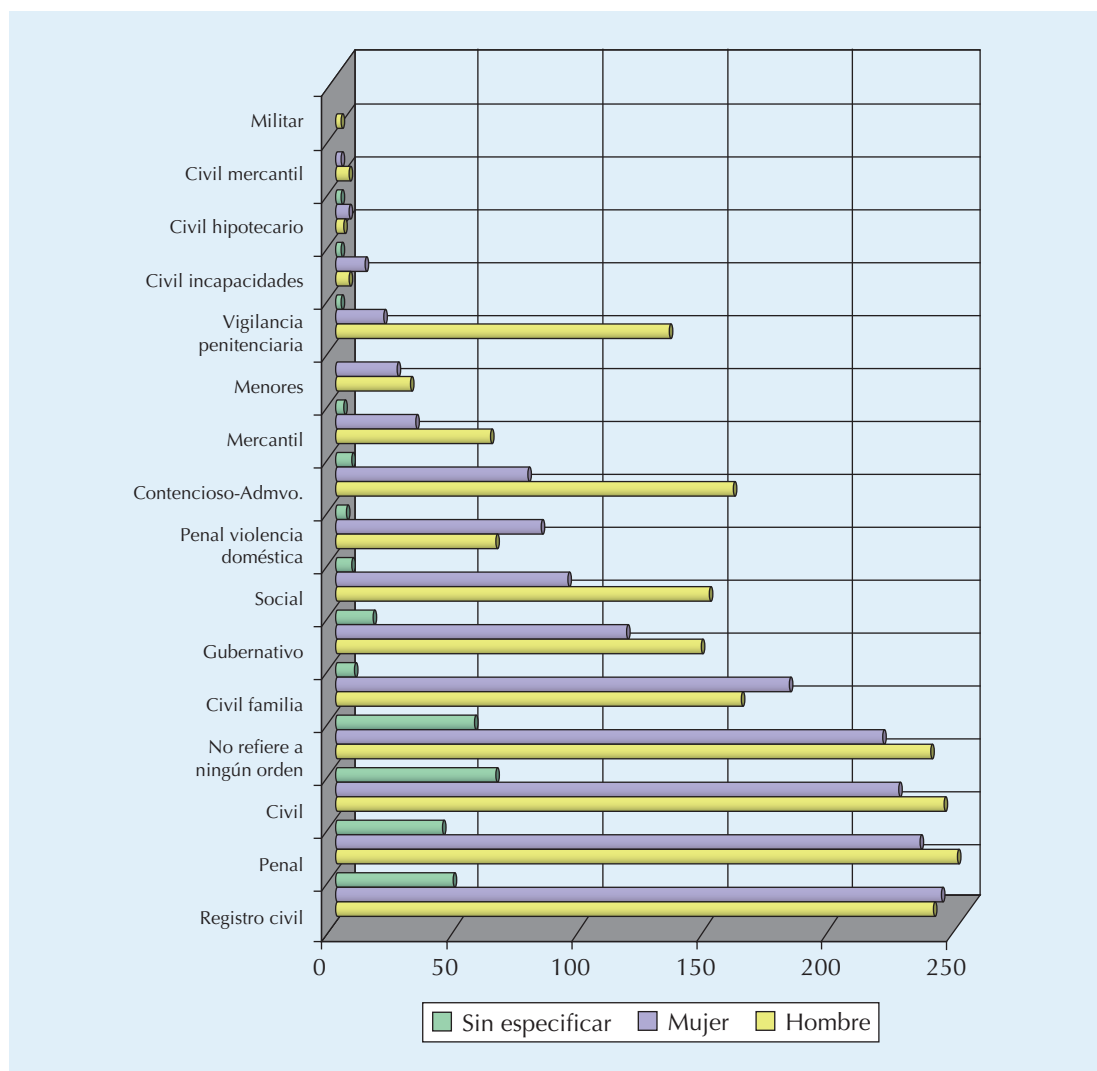
TIPO DE PERSONA	NÚMERO	PORCENTAJE
Hombre	9.100	58%
Mujer	6.257	40%
Otros	202	1%
Persona jurídica	123	1%
Organismo judicial	27	0%
<b>TOTAL GENERAL (*)</b>	<b>15.709</b>	<b>100%</b>

Aunque se ha registrado un aumento global de denunciantes del 6% respecto del año anterior, la distribución por géneros es desigual, ya que mientras el número de hombres aumenta en un 6%, en el caso de las mujeres el aumento es mayor aún, hasta un 14%.

TIPO DE PERSONA	AÑO 2012	AÑO 2013	DIFERENCIA	EVOLUCIÓN
Hombre	8.625	9.100	475	6%
Mujer	5.476	6.257	781	14%
Otros	172	202	30	17%
Persona jurídica	520	123	-397	-76%
Organismo judicial	65	27	-38	-58%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>14.858</b>	<b>15.709</b>	<b>851</b>	<b>6%</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 superior al de las mujeres (en un 18%), sino que, como en años anteriores, sólo en órdenes jurisdiccionales muy concretos (registro civil y familia) el número de mujeres que reclaman es mayor que el de hombres.

#### EVOLUCIÓN POR GÉNERO Y ORDEN JURISDICCIONAL

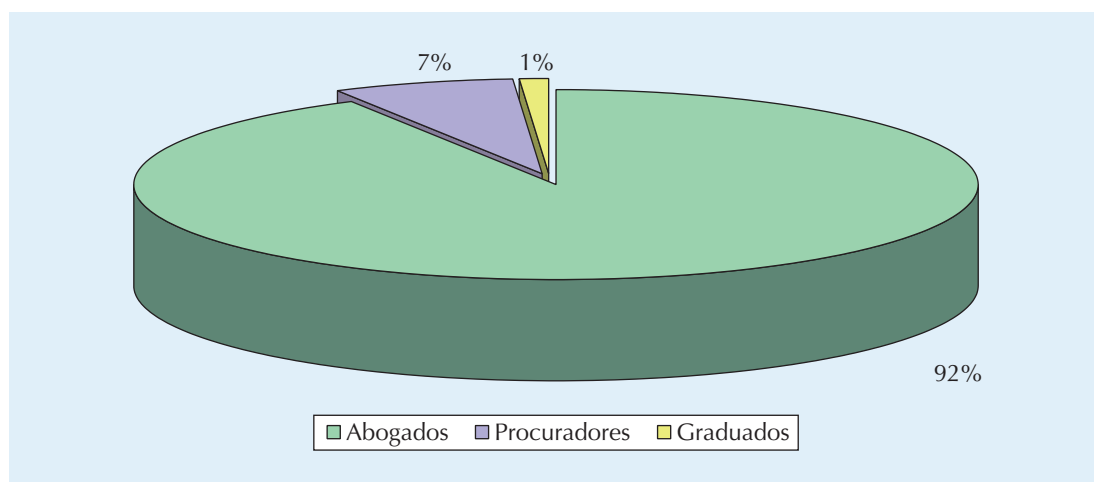


### A.5.2) La situación jurídica de quienes formulan las quejas

TIPO DE DEMANDANTE DE LA INTERVENCIÓN	N.º DENUNCIANTES	PORCENTAJE
Particular	12.440	79%
Operadores Jurídicos	1.375	9%
Interno Centro Penitenciario	771	5%
Entidad Mercantil	46	0%
Anónima	99	1%
Colectivo/Asociación	46	0%
Funcionario	40	0%
Órgano Judicial	82	1%
Organismo Público	17	0%
Miembro Carrera Judicial	9	0%
Secretario Judicial	9	0%
Sin especificar y otros	775	5%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>15.709</b>	<b>100%</b>

Como ya se ha indicado, el número total de demandantes de intervención ha aumentado un 6% respecto del año anterior. También en este caso la distribución del incremento es desigual, así, el número de particulares, que supone un 79% del total de presentadores, ha aumentado un 6%, mientras que el de operadores jurídicos, segunda categoría en número de demandantes ha descendido un 1% y los/as internos/as en centros penitenciarios, que ocupan el tercer puesto, se han mantenido en un porcentaje del 5% igual que en el año 2012. Estas tres categorías agrupan un 93% del número total de presentadores. Por otra parte, en la categoría de operadores jurídicos, que engloba a abogados/as, procuradores/as, graduados/as sociales y a los Colegios de Abogados y Procuradores, los primeros constituyen, con mucha diferencia, el subgrupo más numeroso.

#### OPERADORES JURÍDICOS



### A.6) LAS QUEJAS TRAMITADAS POR LOS RESTANTES ÓRGANOS GOBIERNO DEL PODER JUDICIAL

Los órganos de gobierno del Poder Judicial han tramitado reclamaciones derivadas de 2.230 escritos, lo que supone un 10% más que el año pasado (2.008), y se distribuyen territorialmente según la tabla que figura a continuación.



COMUNIDAD AUTÓNOMA	NÚMERO	PORCENTAJE
Comunidad Autónoma de Andalucía	532	24%
Comunidad Autónoma de Cataluña	286	13%
Comunidad Autónoma del País Vasco	268	12%
Comunidad Autónoma Valenciana	254	11%
Comunidad Autónoma de las Islas Canarias	153	7%
Sin especificar	147	7%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	83	4%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	83	4%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	73	3%
Comunidad Autónoma de Galicia	68	3%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	67	3%
Comunidad Autónoma de Madrid	59	3%
Comunidad Autónoma de Extremadura	38	2%
Estado	38	2%
Comunidad Foral de Navarra	30	1%
Comunidad Autónoma de Aragón	20	1%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	19	1%
Comunidad Autónoma de la Rioja	10	0%
Comunidad Autónoma de Cantabria	2	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.230</b>	<b>100%</b>

## A.7) LOS EFECTOS DE LAS QUEJAS: MEDIDAS DE MEJORA DEL FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA ADOPTADAS EN 2012

### A.7.1) 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 2013 se ha continuado en la línea de fomento de la adopción de medidas necesarias para solventar las disfunciones denunciadas por los/as ciudadanos/as cuando realmente existen y efectuando un seguimiento más pormenorizado de las medidas de mejora propuestas desde la propia Unidad de Atención Ciudadana.

Los mecanismos empleados para el cumplimiento de este objetivo se basan, en primer lugar, en la explicación personalizada que desde la Unidad se ofrece a quienes han puesto de manifiesto esas disfunciones, explicación en la que en todo caso se detallan las actuaciones y decisiones adoptadas, bien por las Administraciones con competencias sobre medios per-

sonales 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 2013, al igual que en los últimos años, se ha concretado en el sentido de dedicar un mayor esfuerzo a la personalización de esas propuestas; esto es, de superar el concepto de propuesta genérica para generar un mayor compromiso del órgano judicial o de la Administración en la definición de las soluciones demandadas por los/as ciudadanos/as a través de sus escritos.

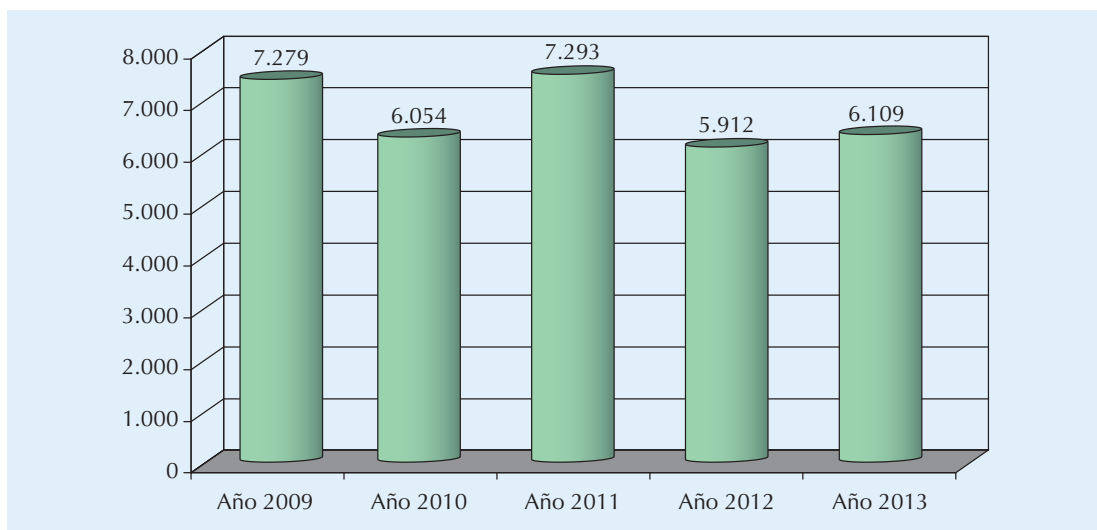
#### **A.7.2) Quejas que han dado lugar al traslado al órgano o administración competente para la subsanación de anomalías**

##### *A.7.2.1) Evolución de los traslados (2009-2013)*

Como respuesta a las quejas y sugerencias de los/as ciudadanos/as, durante el año 2013 la UAC ha dado traslado de 6.109 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 experimentó un gradual ascenso entre 2004 y 2008, alcanzando en ese último año su incremento más acusado. Durante el año 2010 sufrió un descenso del 17%, que se interrumpió durante el año 2011, pues el número de traslados aumentó en un 20% respecto al año 2010, produciéndose durante el año 2012 un nuevo descenso del 19%, para situarse en datos similares a los del año 2010, volviendo a experimentar un nuevo incremento del 3,2% durante el año 2013. Lo anterior se expone gráficamente a continuación:

**EVOLUCIÓN DE LOS TRASLADOS**



### A.7.2.2) Órganos destinatarios de los traslados

Presentados de manera unitaria, los órganos a los que van dirigidos los traslados son los siguientes:

ÓRGANO DESTINATARIO	NÚMERO	%	EVOLUCIÓN SOBRE 2012
Traslado a la DG de Registros y Notariado (*)	1.609	26,3%	8,6%
Encargado o Secretario de Registro Civil	1.012	16,6%	0,0%
Traslado al órgano afectado	781	12,8%	-11,3%
Traslado a DGJ de Madrid	670	11,0%	-3,3%
Traslado a DGJ de Valencia	558	9,1%	5,0%
Traslado a DGJ del Ministerio de Justicia	356	5,8%	-15,7%
Traslados a efectos disciplinarios	230	3,8%	-13,0%
Traslado a DGJ de Cataluña	212	3,5%	60,4%
Traslado a DGJ de Andalucía	166	2,7%	67,5%
Traslado colegio de abogados	132	2,2%	-11,4%
Traslado a DGJ de Canarias	120	2,0%	64,2%
Traslado a Decanos	75	1,2%	73,3%
Traslado a DGJ de Aragón	64	1,0%	-118,8%
Fiscalía	41	0,7%	-22,0%
Traslado a Administraciones con competencias	30	0,5%	-150,0%
Traslado a DGJ de Asturias	19	0,3%	47,4%
Traslado al Director del Instituto de Medicina Legal	17	0,3%	100,0%
Traslado a DGJ de Galicia	7	0,1%	-42,9%
Traslado colegio de procuradores	4	0,1%	-75,0%
Traslado a DGJ de Navarra	3	0,0%	-233,3%
Traslado a DGJ de Cantabria	2	0,0%	-600,0%
Traslado a DGJ del País Vasco	1	0,0%	-200,0%
<b>TOTAL ESCRITOS</b>	<b>6.109</b>	<b>100,0%</b>	<b>3,2%</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.

Los traslados más numerosos continúan 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 las quejas y está en simetría con los datos globales, y, aunque con un ligero descenso, se mantiene relativamente estable respecto al año anterior.

### A.7.2.3) 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 2012 se trasladaron 206 escritos al Servicio de Inspección por si los hechos contenidos en tales escritos pudieran derivarse responsabilidades disciplinarias de Jueces/zas o Magistrados/as. Dicha cifra supone una reducción del 24,3% respecto de los traslados que, a estos mismos efectos, se efectuaron durante el año 2012.

Además de los escritos trasladados al Servicio de Inspección del Consejo, reseñados más arriba, se han trasladado escritos a otros órganos competentes en materia disciplinaria

sobre el personal al servicio de la Administración de Justicia. Los traslados efectuados al amparo de este artículo no presuponen, lógicamente, la concurrencia de todos los requisitos necesarios para tipificar una infracción disciplinaria, sino que se basan en la apariencia objetiva de los elementos básicos de la tipificación legal que se entiende deben ser investigados por el órgano con competencias disciplinarias. De este modo, se produjeron un total de 230 traslados a efectos disciplinarios (un 15% menos que en el año 2012), tal y como puede observarse en la siguiente tabla:

TRASLADO A EFECTOS DISCIPLINARIOS	NÚMERO
Traslado a la C. Disciplinaria del CGPJ	156
Traslado a Sección de Informes	1
Traslado al Órgano Competente en Materia Disciplinaria	46
Traslado al Secretario Coordinador Provincial	17
Traslado al Secretario de Gobierno	6
Traslado al Servicio de Inspección art. 6.2	4
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>230</b>

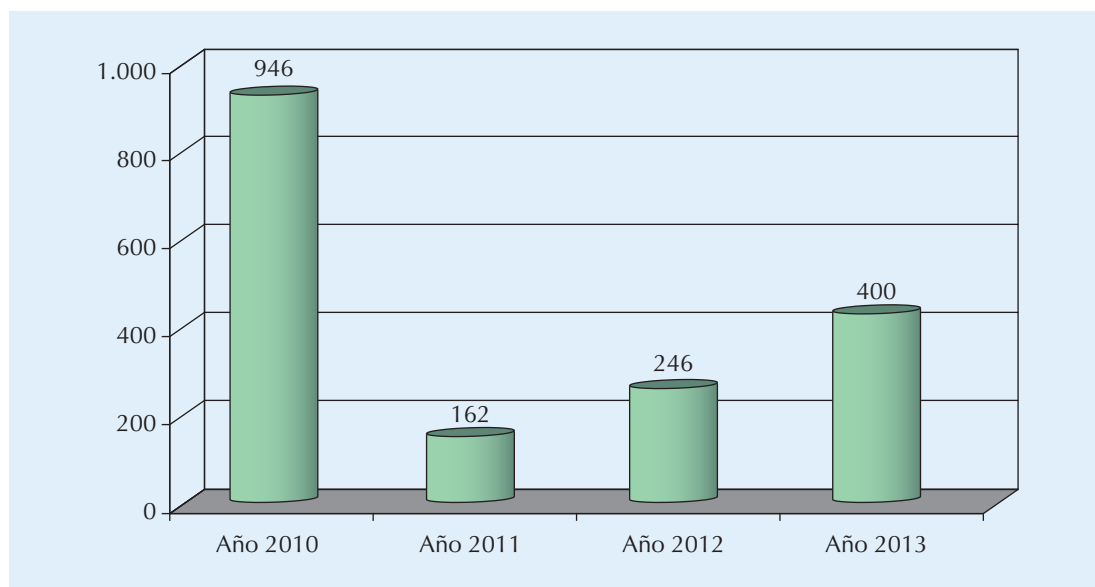
### A.7.3) Quejas que han dado lugar a la elaboración de propuestas de mejora por la UAC

#### A.7.3.1) Evolución de la capacidad de propuesta de la UAC

Durante el año 2013, se han propuesto medidas de mejora que afectan a 400 motivos de reclamación. Se ha producido un incremento del 62% en los valores absolutos de la capacidad de propuesta. Es preciso destacar a este respecto que en la presente Memoria únicamente se han computado como propuestas las de carácter específico, excluyéndose las meras peticiones de informe (aun cuando con las mismas se ponga de manifiesto al órgano judicial que, en su caso, se adopten las medidas que procedan para subsanar las deficiencias que se detecten).

La evolución de las propuestas de mejora desde el año 2010 puede observarse en el siguiente gráfico:

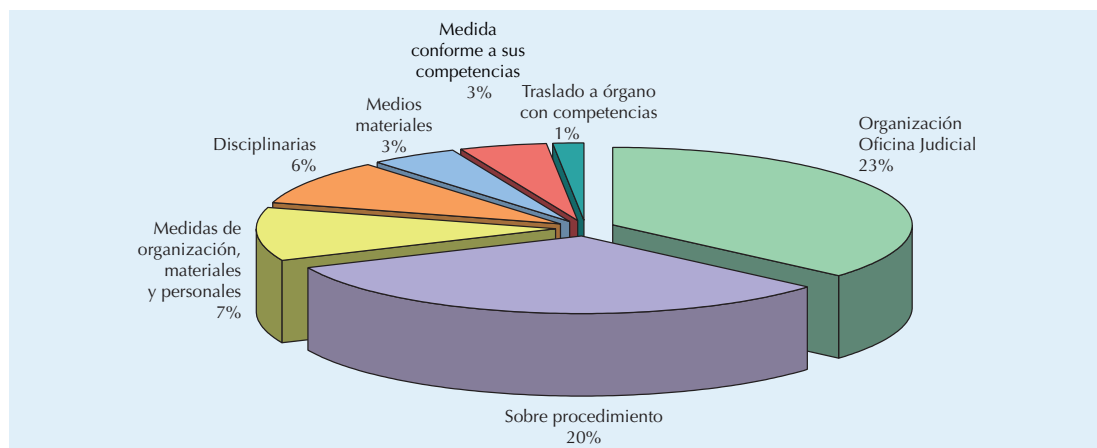
EVOLUCIÓN DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA



### A.7.3.3) Tipo y porcentaje de las propuestas de mejora

Durante el año 2013 las medidas de carácter específico propuestas por UAC se muestran en el siguiente gráfico:

**MEDIDAS PROPUESTAS (SALVO GENÉRICAS): 400**



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

TIPO DE MEDIDAS PROPUESTAS POR LA UAC RELATIVAS AL ÓRGANO AFECTADO	NÚMERO	PORCENTAJE
Sobre agilización de expediente	94	70%
Sobre aviso retrasos y suspensiones	22	16%
Sobre identificación de Funcionarios	10	7%
Sobre notificación a la víctima art.. 779 LECR	4	3%
Traslado al Servicio de Inspección para conocimiento	4	3%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

### A.7.4) Quejas que han dado lugar a la adopción de medidas concretas de mejora de las disfunciones planteadas

#### A.7.4.1) Evolución de las medidas de mejora adoptadas a raíz de las quejas (2010-2013)

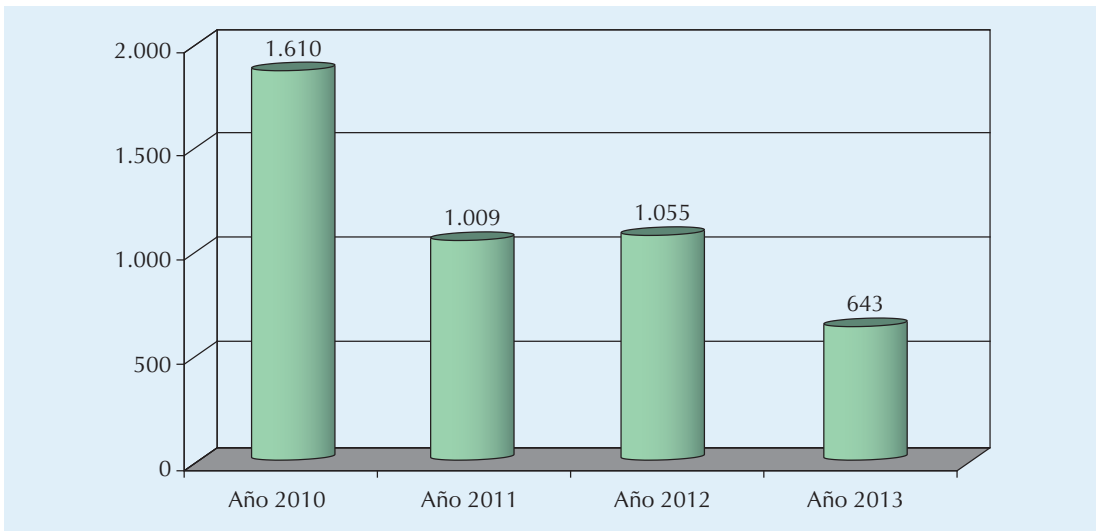
La potencialidad de las quejas y reclamaciones de los/as ciudadanos/as como motor de impulso en la mejora de la Administración de Justicia se ha reforzado año a año. Como ya se ha indicado, las actuaciones realizadas por la UAC han dado lugar a la adopción de diversas medidas de mejora que afectan a 643 motivos de reclamación, de las que el porcentaje más relevante (76%) corresponde a los propios Juzgados y Tribunales.

Con carácter previo es preciso reiterar de nuevo que en la presente Memoria, al igual que el año anterior y a diferencia de lo ocurrido en años anteriores, se han computado únicamente las medidas de mejora adoptadas con carácter específico; esto es, excluyéndose aquellas medidas generalizadas susceptibles de aplicación indiscriminada a una pluralidad de quejas que afectarían a diversos órganos judiciales. De este modo, no se han contabilizado aquellas medidas de mejora de carácter abstracto o general diseñadas por las diversas Administraciones con competencias y sin aplicación concreta en los específicos órganos judiciales afectados por las quejas. Tal sistema de cálculo permite, por otra parte, un mejor y más riguroso seguimiento y tratamiento estadístico de las medidas de mejora adoptadas de manera efectiva.

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

La evolución de las medidas adoptadas desde el año 2004, y teniendo en cuenta los criterios de cómputo introducidos en la presente anualidad, puede observarse en el siguiente gráfico:

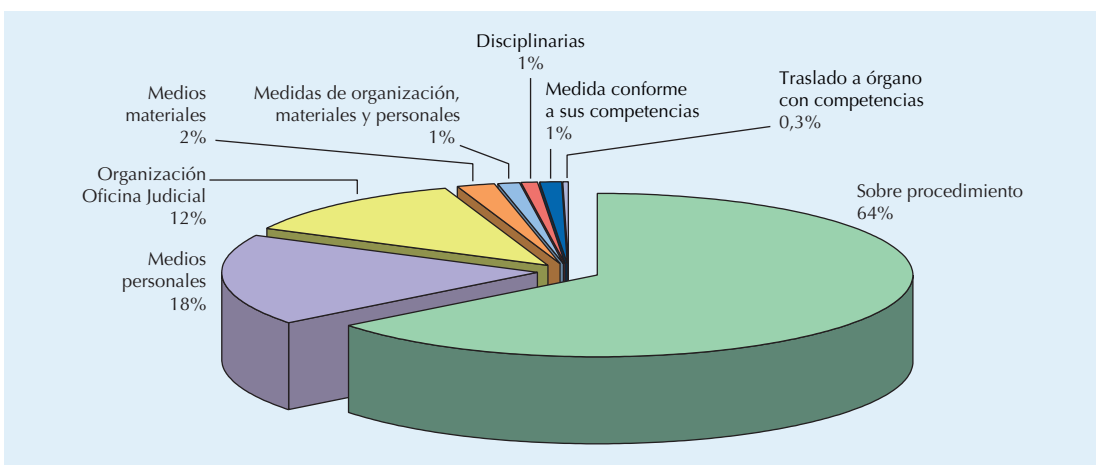
**EVOLUCIÓN DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS A RAÍZ DE LAS QUEJAS**



#### A.7.4.2) Contenido de las medidas de mejora

Las medidas específicas de mejora adoptadas se refieren en un porcentaje relevante (64%) a cuestiones específicas en materia de procedimiento. El 8,7% a cuestiones relativas a la organización de la oficina judicial y el 2,4% a avances en medios materiales, valores muy similares a los del año anterior.

**MEDIDAS DE MEJORA ADOPTADAS: 643**



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

MEDIDAS	ÓRGANOS JUDICIALES	ÓRGANOS CON COMPETENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	TOTAL GENERAL
Disciplinarias	1	6	7
Medios Materiales	1	12	13
Medios Personales	5	112	117
Organización de la Oficina Judicial	69	6	75
Sobre Procedimiento	401	12	413
Traslado a Órgano con Competencias		2	2
Otras	11	5	17
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>488</b>	<b>155</b>	<b>643</b>

En todo caso, y en relación a la diferencia con año 2011, puede indicarse que la variación es prácticamente inexistente, habiendo pasado de las cifra de 1048 medidas adoptadas en 2011 a las 1054 de este año. No obstante lo anterior, y con la finalidad ya señalada de mejorar el tratamiento estadístico de las medidas de mejora adoptadas, se ha optado por incluir en la presente Memoria únicamente los datos correspondientes a medidas específicas de mejora.

## A.8) ACTIVIDAD DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA

### A.8.1) Aspectos generales

La Unidad de Atención Ciudadana (en adelante, UAC) durante 2013 estuvo integrada en el Gabinete Técnico, bajo la dependencia directa de dos Vocales delegados. Sus funciones principales se agrupan en torno a cinco áreas: la tramitación de quejas, reclamaciones, sugerencias y peticiones de información dirigidas al Consejo General del Poder Judicial; la coordinación del funcionamiento de las oficinas de atención ciudadana implantadas en las distintas sedes judiciales; la centralización de la información y el tratamiento estadístico sobre las reclamaciones tramitadas por otros órganos de gobierno (Juzgados Decanos y Presidencias de Tribunales Superiores de Justicia y Audiencias Provinciales); la elaboración de propuestas sobre documentos informativos, formularios, protocolos de servicio y de tramitación de quejas y reclamaciones, para su aprobación por el Pleno; y, por último, el fomento de la aplicación real de la *Carta de los Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia* mediante la elaboración de la memoria anual (apartado 3 *in fine* del texto de la *Carta*) y la colaboración en las actividades de formación destinadas a fomentar la cultura del servicio público en la atención a la ciudadanía y a consolidar la vigencia de los derechos enumerados en la *Carta*.

La plantilla adscrita a la UAC se compone de un Jefe de Sección, vacante entre el día 1 de enero y el 1 de octubre; dos funcionarios del grupo A2; seis del grupo C1; y dos del grupo C2. Cuenta, además, con el apoyo de un integrante del personal subalterno del Consejo General del Poder Judicial. Desde principios de diciembre de 2012 se encuentra vacante la plaza de Jefe de Sección, a la que se sumado en enero de 2013, por jubilación, una de las plazas del grupo A2.

Las líneas de trabajo programadas para el año 2013 y que han tenido un grado relevante de ejecución efectiva han sido las siguientes:

- **Mantenimiento del sistema de gestión interno** establecido mediante un sistema periódico de reuniones, coordinadas rotatoriamente por el personal adscrito, en las que se fijan los criterios de calidad en el desempeño de las distintas tareas.
- **Consolidación, como tarea autónoma, del trabajo de programación, impartición y evaluación de actividades de formación.** Este objetivo se ha cumplido mediante el mantenimiento de una agenda de reuniones específicas para la preparación de actividades concretas, y se ha sistematizado la evaluación posterior de las acciones formativas realizadas.
- **Reestructuración del reparto de trabajo**, como consecuencia de las vacantes mencionadas anteriormente. Se ha modificado sustancialmente, tanto de forma cuantitativa como cualitativa, la asignación de las tareas que realizan las personas que prestan servicio en la Unidad. Se pretende así seguir abordando la labor encomendada, hasta que se proceda a su cobertura efectiva de dichas plazas, con la menor repercusión posible en la calidad del servicio prestado a la ciudadanía y en los tiempos de respuesta en que se lleva a cabo.
- **Colaboración con la Sección de Estudios e informes en la redacción de un Proyecto de Modificación de Reglamento** que sustituya, en un instrumento normativo único, al vigente Reglamento 1/1998 y a la Instrucción 1/1999. De hecho, el Proyecto fue aprobado por la Comisión de Estudios e Informes, tras lo cual se evacuó el trámite de alegaciones con las diversas asociaciones y colectivos afectados, habiendo quedado pendiente de su aprobación definitiva por la citada Comisión, como paso previo a su elevación y aprobación por el Pleno.
- **Mantenimiento de los tiempos de tramitación de las quejas** en parámetros que tiendan a cumplir el plazo de un mes contemplado en el Reglamento 1/98 y en la *Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia*.
- **Atención a un sistema ágil en la gestión de las quejas, reclamaciones y peticiones de información que se reciben por vía electrónica.** En el interés de atender con la mayor inmediatez posible dichas comunicaciones, teniendo en cuenta el acceso cada vez más generalizado de la ciudadanía a las nuevas tecnologías, se ha intentado dar respuesta a aquéllas en un plazo lo más breve posible, bien en el mismo día bien en el hábil siguiente.
- **Coordinación con el Servicio de Inspección** en la ejecución de los acuerdos adoptados por la Comisión de Inspección sobre revisión de los criterios de asignación de quejas y denuncias basadas en la discrepancia con el contenido de resoluciones judiciales, en la existencia de retrasos justificados por problemas estructurales de los órganos afectados por la queja o denuncia y en otros supuestos en los que se estima que no existe responsabilidad disciplinaria.
- **Consolidación de la aplicación de tramitación de quejas y reclamaciones.** Durante esta anualidad se han introducido algunas mejoras en la misma para optimizar su rendimiento y funcionalidad, lo que ha repercutido en una tramitación más eficiente.
- **Continuación de la labor de difusión del contenido de la *Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia*** y de evaluación del grado de cumplimiento de sus postulados, de acuerdo con las previsiones del último apartado de la misma y con la atribución competencial de esta labor de seguimiento al Consejo General del Poder Judicial. Para ello, se ha continuado en la línea de trabajo desarrollada en años anteriores con la participación de la Unidad en los planes de formación inicial y continuada de los/as funcionarios/as de la Administración de Justicia, del Cuerpo de Secretarios Judiciales, y de las Carreras Judicial y Fiscal.
- **Actualización del contenido y diseño de los folletos informativos** sobre acceso a la justicia civil y social sin abogado/a y procurador/a para adaptarlos a las reformas procesales derivadas de la aprobación de la Ley de Tasas Judiciales y de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social.



## A.8.2) Desarrollo de las actividades reglamentarias

La actividad de la UAC a lo largo del año 2012 ha respondido, por una parte, a la necesidad de atender con criterios de eficacia, cercanía, celeridad y calidad a la demanda de los particulares, profesionales y colectivos que se relacionan con la Administración de Justicia, y, por otra, al cumplimiento de los objetivos marcados para esta anualidad por los Vocales delegados y por el Jefe de la Sección.

### A.8.3) Datos sobre la actividad de la Unidad de Atención Ciudadana en relación a las quejas, reclamaciones, sugerencias y peticiones de información tramitadas en 2013

Sin perjuicio de la información detallada que se ofrece en los epígrafes anteriores sobre el tratamiento de las quejas, reclamaciones, sugerencias y peticiones de información recibidas en la Unidad, es necesario destacar aquí las grandes líneas del resultado obtenido en el año 2012.

La actividad de la UAC durante 2013 se ha traducido en 26.990 intervenciones, desglosadas del modo siguiente:

Tramitación de escritos	11.818
Control y seguimiento de las quejas tramitadas por otros órganos de gobierno	2.194
Atenciones telefónicas y presenciales	4.057
Atenciones por correo electrónico	8.921
<b>TOTAL</b>	<b>26.990</b>

La evolución respecto al año 2012 implica un aumento global de la actividad del 8%. Las atenciones por correo electrónico han ascendido estas en un 10%, a lo que ha contribuido igualmente el número de atenciones telefónicas y presenciales, que se han elevado en un 19%. Igualmente se ha producido un ligero ascenso en las quejas presentadas por escrito (+2%), siendo esta reducción más acusada en las tramitadas por otros Órganos de Gobierno (+9%). El acceso generalizado a las nuevas tecnologías puede señalarse como el motivo de que progresivamente vaya cambiando la forma de presentación de los escritos, siendo cada vez más utilizados los medios telemáticos en detrimento del papel.

El número de quejas y denuncias ha experimentado un ligero ascenso respecto al año anterior. El aumento del número de escritos, de motivos de reclamación y de órganos denunciados ha afectado lógicamente en mayor medida a la UAC, por el volumen de quejas y reclamaciones que tramita, y en menor medida tanto a los demás órganos de gobierno del Poder Judicial, en los que todas las magnitudes aumento, al Servicio de Inspección del Consejo.

VALOR ANALIZADO	EVOLUCIÓN SOBRE 2012
Número de escritos	3%
Número de demandantes de intervención	6%
Número de Órganos denunciados	2%
Número de motivos alegados	4%

Tomando como referencia los motivos de reclamación y comparándolos con los del año anterior, observamos que, aunque el aumento total es del 4%, su distribución es desigual. De esta forma, para la UAC el ascenso fue del 3%, para el Servicio de Inspección del 9% y para el conjunto de los restantes órganos de gobierno desciende en un 2%.

VALOR ANALIZADO	PORCENTAJE DE VARIACIÓN
Porcentaje de variación global	2%
Porcentaje de variación UAC	3%
Porcentaje de variación Servicio de Inspección	9%
Porcentaje de variación restantes órganos de gobierno	-2%

Durante el año 2013 se han propuesto medidas de mejora que afectan a 2.793 motivos de reclamación, de las que el 99% ha partido de la Unidad de Atención Ciudadana. Se ha producido una reducción del 7% en los valores absolutos de la capacidad de propuesta. No obstante, es preciso destacar a este respecto que en la presente Memoria únicamente se han computado como propuestas las de carácter específico, excluyéndose las peticiones de informe realizadas a los órganos judiciales (aun cuando con las mismas se ponga de manifiesto a los mismos que, en su caso, se adopten las medidas que procedan para subsanar las deficiencias que se detecten).

Las actuaciones realizadas por la UAC han dado lugar a la adopción de diversas medidas de mejora que afectan a 1.054 motivos de reclamación, de las que el porcentaje más relevante (83,5%) corresponde a las medidas de mejora adoptadas directamente por los propios Juzgados y Tribunales, fundamentalmente en materia de procedimiento o de organización interna (92,2%).

#### **A.8.4) Centralización y tratamiento informático de las reclamaciones, denuncias y sugerencias tramitadas por los Órganos de Gobierno de los Tribunales y por el Servicio de Inspección del CGPJ**

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

- La recepción, registro y revisión de las reclamaciones y sugerencias tramitadas por las Presidencias de los Tribunales y Audiencias, Jueces/zas Decanos/as y Jueces/zas Únicos/as de todo el territorio nacional, modernizando la gestión documental en una segunda fase de implantación del expediente digital que se utiliza como modelo de tramitación en la UAC.
- El tratamiento estadístico de los expedientes tramitados por los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial y de las denuncias tramitadas por el Servicio de Inspección, para su integración en la base de datos de reclamaciones y sugerencias de la Unidad, que se analiza en el Anexo.
- Facilitar información a los/as Vocales del Consejo General del Poder Judicial, al Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género y a las Unidades Inspectoras, cuando lo han solicitado, sobre las reclamaciones recibidas respecto de los distintos territorios.
- La coordinación con los órganos gubernativos para homogeneizar criterios en el tratamiento de las reclamaciones y sugerencias.

#### **A.8.5) Elaboración de documentos informativos, formularios y protocolos de servicio**

En desarrollo de esta función se han llevado a cabo las siguientes actividades en la Unidad:

- Mantenimiento de la información sobre atención ciudadana en la página web [www.poderjudicial.es](http://www.poderjudicial.es). En particular, se ha introducido información sobre el proceso monitorio europeo y el proceso europeo de escasa cuantía.

- Actualización del contenido de los folletos informativos sobre acceso a la justicia civil sin abogado/a y procurador/a (El Juicio Verbal, El Proceso Monitorio y El Proceso Monitorio para Comunidades de Propietarios) para adaptarlos a Ley 10/2012, de 20 de noviembre, por la que se regulan determinadas tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses, y a la Ley 36/2011, de 10 de octubre, Reguladora de la Jurisdicción Social (El Proceso Monitorio en la jurisdicción social).
- Distribución en las sedes judiciales que lo han solicitado a lo largo del año de folletos y carteles informativos sobre la *Carta de Derechos* así como de los formularios de atención ciudadana, traducidos a las distintas lenguas oficiales, para su colocación en los buzones y su utilización en las Oficinas de Atención Ciudadana, Decanatos y Oficinas Judiciales.

#### **A.8.6) Coordinación de los Servicios de Atención Ciudadana**

En relación a esta función se ha prestado apoyo continuado a los Decanatos y a las Oficinas de Atención Ciudadana en todos los aspectos relativos a la tramitación de quejas y reclamaciones y a las cuestiones organizativas propias de la atención a la ciudadanía.

#### **A.8.7) Especial referencia a las actividades de formación desarrolladas por la Unidad de Atención Ciudadana**

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

- La UAC ha participado en la actividad docente organizada por la Escuela Judicial para dar a conocer las funciones y cometidos de la Unidad de Atención Ciudadana desde un punto de vista práctico, trabajando con quejas y reclamaciones reales sobre aspectos y situaciones que les pueden afectar en su futuro ejercicio profesional como jueces/zas.
- En el marco del convenio con el Centro de Estudios Jurídicos, que establece la participación de la UAC en los programas de formación inicial diseñados por éste último para la Carrera Fiscal y los Cuerpos de Secretarios Judiciales, Médicos Forenses, Facultativos del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses, Gestión y Tramitación Procesal y Administrativa y Auxilio Judicial y Policía Judicial en materia de *Carta de Derechos* y atención ciudadana, durante 2012 se han impartido diversos módulos de formación a las últimas promociones de la Carrera Fiscal y de los Cuerpos de Secretarios Judiciales, de Gestión y Tramitación Procesal y Administrativa y de Auxilio Judicial.

#### **A.8.8) Otras actividades**

En colaboración con el Servicio de Relaciones Internacionales, la UAC ha participado en diversos programas elaborados para delegaciones extranjeras, mediante presentaciones e intercambios sobre la actividad y funciones propias de la UAC, referente internacional en la organización de servicios de atención a la ciudadanía en el ámbito de los Poderes Judiciales y las Cortes Supremas.

#### **A.8.9) Proyectos de futuro**

Los proyectos y objetivos diseñados para 2013 tienen que centrarse, por una parte, en la rentabilización de la experiencia y de la información acumulada por la UAC para ofrecer al Consejo General del Poder Judicial, del que depende, a los restantes órganos de gobierno y

a las Administraciones y organismos con competencias en materia de Justicia, un engranaje eficaz que contribuya a la optimización del funcionamiento de los Juzgados y Tribunales en tiempos de crisis económica.

Por otro lado, pese a la incertidumbre sobre su futuro encuadre en el organigrama que pueda resultar de la reforma de la Ley Orgánica del Poder Judicial en lo que afecta al Consejo, corresponderá a la UAC seguir defendiendo, como hasta ahora, a través de la labor que lleva a cabo, la validez de la queja o reclamación como herramienta fundamental para la mejora del servicio público de la Administración de Justicia, con dos ejes fundamentales de actuación. En primer lugar, mejorando su capacidad de propuesta con el objetivo de generalizar las buenas prácticas y la prestación de un servicio de calidad a las personas que acuden a los órganos judiciales, y, en segundo lugar, ofreciendo a la ciudadanía que se dirige a esta Unidad una atención y respuesta cada vez más personalizada.

Será necesario, igualmente, continuar con el seguimiento de la Carta de Derechos en esta nueva etapa de recursos limitados y reelaborar todos los folletos informativos disponibles para su adaptación a las reformas proyectadas, tales como el Código Procesal Penal, la nueva Ley Orgánica del Poder Judicial o la nueva Ley de Asistencia Jurídica Gratuita.

La aprobación de la reforma del Reglamento 1/98, que se encuentra en su fase final de tramitación, traería consigo una formulación completa de los documentos que contiene la aplicación informática para su adaptación al texto que definitivamente se apruebe.

Se seguirá prestando una especial atención a la situación de los Registros Civiles, a la vista de su especial peso en el número total de quejas y reclamaciones planteadas, en tanto entre en vigor la Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil, prevista para el 22 de julio de 2014.

Se pretende continuar con la labor de formación en materia de Carta de Derechos sobre los distintos operadores jurídicos, tanto en formación inicial en el Centro de Estudios Jurídicos y en la Escuela Judicial, como en formación continua, valorando la posibilidad de aprovechar las visitas que realiza el Servicio de Inspección para impartir formación eminentemente práctica sobre la Carta de Derechos que suponga una labor preventiva que pueda evitar futuras quejas y reclamaciones.

## **B) VIOLENCIA DOMÉSTICA Y DE GÉNERO**

### **B.1) INTRODUCCIÓN**

En este apartado se refleja la actividad desarrollada por el Consejo General del Poder Judicial en materia de Violencia Doméstica y de Género durante el año 2013. Se estructura en dos apartados:

1. Actuación del Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género.
2. Actividad del Consejo General del Poder Judicial en esta materia.

### **B.2) ACTUACIÓN DEL OBSERVATORIO CONTRA LA VIOLENCIA DOMÉSTICA Y DE GÉNERO**

El Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género se constituyó el 26 de septiembre del 2002. Lo componen el Consejo General del Poder Judicial (con la representación en este momento de tres Vocales, ostentando una de ellas la Presidencia), el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (en la actualidad, a través de la Delegación del Go-