

LA UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA

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

Actividades más destacables del año 2019

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

Al igual que en años anteriores, cabe señalar el gran volumen de escritos que se recibieron durante el año 2019 en la UAC. Según consulta efectuada al registro general de entrada del CGPJ, el 35,48% de asientos registrales fueron asignados a la UAC.

En la función referida a la coordinación del funcionamiento de las oficinas de atención ciudadana, destaca la organización de un encuentro del servicio del Promotor de la Acción Disciplinaria con los presidentes de los tribunales superiores de justicia, que tuvo lugar en sede del CGPJ en Madrid el 4 de junio de 2019, con el objetivo de analizar la situación actual y unificar criterios y prácticas de actuación que en definitiva contribuyan a la mejora de la prestación del servicio.

Una de las prioridades de la UAC es la de dar una mayor visibilidad a los canales disponibles para la presentación de quejas y sugerencias y promover su uso. En este sentido, como continuación a la difusión masiva, realizada en el año 2018, del cartel divulgativo de las vías disponibles para presentar las quejas y sugerencias, entre las sedes que no disponen de buzón o está deteriorado así como a las sedes con órganos con competencias en materia de violencia de género, durante el año 2019 se ha remitido el cartel divulgativo a aquellas sedes judiciales que lo han solicitado así como a aquellas otras que carecían de dicha herramienta en coordinación con el Servicio de Inspección del CGPJ según la información facilitada por este servicio.

A este respecto, cabe señalar el incremento de casi el 30% en el uso del formulario on-line de la UAC con respecto al año 2018, siendo la vía de presentación más usada por los ciudadanos/as durante el año 2019. También se ha realizado una actualización y reedición del modelo del formulario en soporte papel para adaptarlo a la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y de Garantías de los Derechos Digitales.

Por otro lado, durante este año, además de la participación de los miembros de la Unidad en las actividades formativas en el ámbito de la formación continua del Consejo, se han organizado tres jornadas de formación específica dirigidas a los integrantes del equipo de la UAC del CGPJ en las siguientes materias:

- Control telemático de medidas cautelares y penas.
- Asistencia jurídica gratuita.
- Estatuto de la víctima y oficinas de atención a la víctima.

En el ámbito de la formación sobre aspectos relacionados con la atención al ciudadano y la Carta de Derechos de Ciudadanos ante la Justicia, en colaboración con el Centro de Estudios Jurídicos, se ha impartido una actividad en la formación inicial de la 58ª promoción de miembros de la Carrera Fiscal el día 12 de septiembre de 2019.

Además, se han realizado las siguientes jornadas formativas: a la 69ª promoción de jueces/zas en prácticas en la Escuela Judicial de Barcelona el 22 de julio de 2019, y a los/as magistrados/as especialistas en el orden social ingresados por el cuarto turno en la sede del CGPJ en Madrid el 10 de septiembre de 2019.

Por otro lado, se han realizado presentaciones sobre la actividad de la UAC durante las visitas al CGPJ de varias delegaciones extranjeras, en concreto de la comisión disciplinaria y de cualificación de la Fiscalía de Ucrania el 23 de mayo de 2019, de la delegación judicial del Tribunal Supremo y el Consejo de la Magistratura de Bolivia el 24 de septiembre de 2019 y de la oficina de inspección judicial del Consejo Judicial Supremo de Bulgaria el 30 de octubre de 2019.

Estudio global de las reclamaciones, denuncias, peticiones de información y sugerencias presentadas en el año 2019.

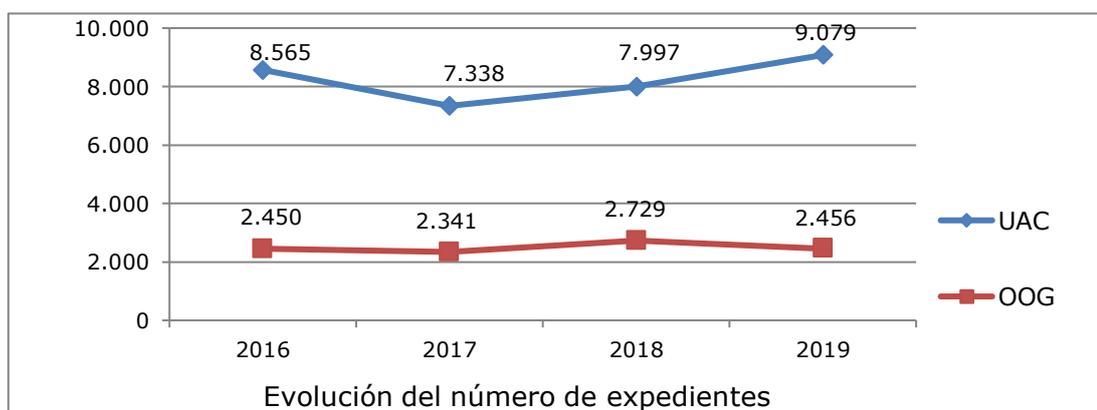
En este apartado se facilitan los datos generales sobre la totalidad de escritos de quejas, peticiones de información, sugerencias y agradecimientos, presentados en el año 2019, tanto los recibidos en la UAC como en los restantes órganos de gobierno del poder judicial al amparo del Reglamento 1/1998.

Para valorar los datos que se muestran en la siguiente tabla es preciso tener en cuenta que cada uno de los escritos presentados puede haberlo sido por uno o más denunciante, referirse a uno o más órganos y contener uno o más motivos de reclamación, lo que explica la diversidad de las cifras resultantes.

Estudio Global año 2019					
Órgano ante el que se presentan	Escritos	Expedientes	Denunciantes	Órganos denunciados	Motivos alegados
Unidad de Atención Ciudadana (UAC)	14.008	9.079	9.172	9.090	9.979
Órganos gobierno del poder judicial	2.615	2.456	2.500	2.458	2.825
Total general 2019	16.623	11.535	11.672	11.548	12.804
Evolución sobre 2018	8,00%	7,54%	7,54%	8,45%	8,20%

Se observa que en todos los conceptos objeto del estudio global se ha producido un aumento con respecto al año 2018.

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



En el año 2019, el 78,71% de los expedientes fueron tramitados por la UAC y el 21,29% corresponde a los tramitados por otros órganos de gobierno del poder judicial (juzgados decanos y presidencias de las audiencias provinciales y de los tribunales superiores de justicia).

Además, la UAC atendió 3.566 llamadas telefónicas y 79 atenciones presenciales durante el año 2019. Se destaca que las consultas telefónicas más frecuentes se han referido a los embargos telemáticos, información sobre las reclamaciones en trámite e información sobre actividad y funciones del CGPJ.

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



Los motivos de las quejas

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

No obstante, la gran diversidad de los motivos expuestos en los escritos tramitados obliga a tener en cuenta otras categorías para aquellos que no tienen correlación con los derechos de la Carta. De esta forma, en el grupo denominado "relativos al funcionamiento de los juzgados y tribunales" se incluyen los que pueden implicar una vulneración de los derechos de la Carta, así como otros que no figuran expresamente en ella referentes a la actuación profesional, al modo de practicar las actuaciones y a la protección de datos.

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

	Año 2019	Año 2018	Variación
--	----------	----------	-----------

Motivos de los escritos	Número	% sobre el total	Número	2018-2019
Relativos al funcionamiento de juzgados y tribunales ¹	8.094	63,21%	8.068	0,32%
Disconformidad con resolución judicial	1.955	15,27%	1.824	7,18%
Inclasificable o cuestión ajena	1.668	13,03%	1.374	21,40%
Peticiones de información	349	2,73%	328	6,40%
Sugerencias	647	5,05%	128	405,47%
Agradecimientos	91	0,71%	112	-18,75%
Total general	12.804	100%	11.834	8,20%

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

Durante el 2019 se han computado 12.804 motivos de reclamación, lo que supone un aumento global del 8,20% con respecto a 2018. El bloque más numeroso, el relativo al funcionamiento de juzgados y tribunales ha experimentado un ligero aumento del 0,32%.

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

En el año 2019, se han computado 6.726 motivos de reclamación que responden a alguna de las categorías de la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, que equivalen el 52,53% del total general de motivos.

En cómputo total se ha producido un descenso del 1,57%, con respecto al año 2018, en el número de motivos que tienen correlación con la Carta. La gran mayoría de los motivos de quejas relativas a la Carta, con el 97,19%, corresponden al grupo de "Una justicia moderna y abierta a los ciudadanos" y ha experimentado un descenso del 1,89% con respecto al año 2018. El grupo de "Una justicia que protege a los más débiles" que comprende el 1,41% de las quejas referidas a la Carta tuvo un aumento del 25%. Por último, el número de motivos del grupo de "Una relación de confianza con abogados y procuradores", que representa el 1,40% de las quejas sobre la Carta, no varía con respecto al año 2018. Hay que señalar que la cantidad absoluta de estos dos últimos epígrafes es muy reducida.

Desglose detallado de los motivos referentes a la Carta de Derechos.	2019	% sobre total
Una Justicia transparente	447	6,65%
Derecho a conocer el estado y contenido de los procesos en los que se acredite interés	202	3,00%
Información general y actualizada sobre funcionamiento de juzgados, características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales	81	1,20%
Información telefónica adecuada	74	1,10%
Acceso a documentos, libros y registros	40	0,59%
Derecho a conocer por escrito motivos de la denegación	23	0,34%
Directorios y carteles	12	0,18%

Información sobre horarios de atención al público	12	0,18%
Creación y dotación de oficinas de atención al ciudadano	2	0,03%
Acceso a base de datos electrónica de leyes españolas y de la UE	1	0,01%
Una justicia comprensible	4	0,06%
Derecho a disponer de formularios gratuitos sobre procedimientos	3	0,04%
Uso de términos sencillos y comprensibles en notificaciones y citaciones	1	0,01%
Una justicia atenta	2.271	33,76%
Derecho a recibir atención respetuosa	830	12,34%
Comparecencia lo menos gravosa posible	368	5,47%
Tiempos de espera	246	3,66%
Dependencias adaptadas a la espera y atención correcta	214	3,18%
Medios instrumentales inadecuados	174	2,59%
Horario insuficiente ¹	135	2,01%
Información con antelación de la suspensión del juicio	92	1,37%
Información sobre retraso o suspensión	83	1,23%
Deber de identificación	33	0,49%
Puntualidad de las actuaciones judiciales	21	0,31%
Derecho a la atención personal del juez/a o letrado/a de la Admón. de Justicia respecto de incidencias en el funcionamiento del órgano judicial ²	19	0,28%
Uso de la lengua oficial que se elija	16	0,24%
Sólo cuando sea indispensable-exhorto	9	0,13%
Horario mañana y tarde cuando se determine	8	0,12%
Protección de testigos o colaboradores no víctimas ³	8	0,12%
Insalubridad (incumplimiento prohibición de fumar)	7	0,10%
Principio de inmediatez	4	0,06%
Celeridad en el pago de indemnizaciones por desplazamiento	3	0,04%
Concentrar actuaciones	1	0,01%
Una Justicia responsable ante el ciudadano	80	1,19%
Pérdida de documentos, efectos o expedientes	38	0,56%
Derecho a exigir responsabilidades por error judicial o anormal funcionamiento	34	0,51%
Derecho a formular reclamaciones. Formularios en juzgados.	6	0,09%
Presentación por vía telemática	1	0,01%
Lugar de presentación (juzgados, Consejo, ministerio)	1	0,01%
Una Justicia ágil y tecnológicamente avanzada	3.735	55,53%
Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos	3.412	50,73%
Plantilla insuficiente	125	1,86%
Ausencia de personal en oficina o servicio judicial ⁴	97	1,44%
Uso de nuevas tecnologías	42	0,62%
Organización interna de la oficina o servicio judicial	41	0,61%
Plazas sin cubrir	7	0,10%
Impulso por la administración del uso de nuevas tecnologías	5	0,07%
Derecho a conocer la duración debida de un procedimiento. Elaboración de estudio	2	0,03%
Derecho a no aportar documentos que obren en poder de la Administración	2	0,03%
Validez de los documentos en soporte electrónico	2	0,03%
Total "Una justicia moderna y abierta..."	6.537	97,19%
Protección de las víctimas del delito	32	0,48%
Se adoptarán medidas para que no coincida con el agresor en las dependencias judiciales	15	0,22%
Derecho a la información de la víctima de delito	6	0,09%
Derecho de la víctima a que en su comparecencia se respete su dignidad e intimidad -especialmente en los casos de violencia doméstica-	5	0,07%

Derecho de la víctima a que en su comparecencia se respete su dignidad e intimidad	4	0,06%
Derecho de la víctima a obtener protección de forma inmediata	1	0,01%
Protección de las víctimas frente a la publicidad	1	0,01%
Protección de los menores	5	0,07%
Derecho a que las comparecencias de menores tengan lugar de forma adecuada a su situación y desarrollo	4	0,06%
Derecho a que se garantice la reserva en actuaciones con menores	1	0,01%
Protección de los discapacitados	51	0,76%
Derecho a que desaparezcan barreras arquitectónicas en edificios judiciales	45	0,67%
Derecho a intérprete o medios técnicos de los ciudadanos sordos, mudos o ciegos	4	0,06%
Comparecencia sólo cuando resulte estrictamente necesaria	2	0,03%
Los inmigrantes ante la justicia	7	0,10%
Derecho a intérprete	6	0,09%
Derecho a no sufrir discriminación	1	0,01%
Total "Una justicia que protege a los más débiles"	95	1,41%
Una conducta deontológicamente correcta	60	0,89%
Servicio profesional y de representación de calidad abogado/a	42	0,62%
Servicio profesional y de representación de calidad procurador/a	8	0,12%
A denunciar a los colegios de abogados y procuradores	8	0,12%
Conocer si el abogado o procurador han sido objeto de sanción	1	0,01%
Derecho a que dichos profesionales guarden el secreto profesional	1	0,01%
Un ciudadano informado	9	0,13%
Información precisa y detallada sobre el estado del procedimiento y resoluciones	3	0,04%
Obligación a entregar copias de escritos que presente el abogado y de resoluciones adoptadas por el juzgado	2	0,03%
Potenciar los SOJ, ampliando sus funciones de información sobre la relación de confianza con el abogado/a	1	0,01%
Ser informado con carácter previo sobre consecuencias de la condena en costas y su cuantía aproximada	1	0,01%
Información por anticipado del coste de la intervención del profesional contratado y forma de pago	1	0,01%
Derecho a exigir presupuesto	1	0,01%
Una Justicia gratuita de calidad	25	0,37%
Derecho a asesoramiento, defensa y representación gratuita por profesional cualificado	23	0,34%
Responsabilidad de control de los colegios profesionales	1	0,01%
Formación de calidad al profesional del turno de oficio	1	0,01%
Total "Una relaci..."	94	1,40%
Total Motivos Carta de Derechos	6.726	100,00%

¹Motivo referido, sobre todo, a la necesidad que percibe el/la ciudadano/a de ampliar los horarios de los registros civiles. (En el año 2019, del total de 135, 121 se refieren a registros civiles).

²Este motivo tiende a ser malinterpretado por los/as ciudadanos/as, que consideran que el/la juez o el/la letrado de la Administración de Justicia tienen que recibirlos para tratar directamente cuestiones que son de índole jurisdiccional, lo que obviamente no reconoce el derecho consagrado en La Carta, referido a aspectos de funcionamiento del órgano que sirven.

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

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

Al igual que en 2018, en el 2019 los motivos con más número de quejas fueron los referidos al "derecho a una tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos" que acapara el 50,73% (3412) del total de motivos de la Carta y al "derecho a recibir una atención respetuosa" que acumula el 12,34% (830). El número de motivos relativos al "derecho a una tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos" aumentó respecto a 2018 (de 2.992 a 3.412),

mientras que el número en relación con el “derecho a recibir una atención respetuosa” experimentó un descenso (de 907 a 830).

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

En esta categoría las quejas más numerosas son las relativas a las disconformidades con las resoluciones judiciales. Como ya se ha mencionado anteriormente, este motivo no implica disfunción alguna, aunque se indica que ha experimentado un aumento del 7,18% respecto al año 2018.

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

Quejas basadas en motivos no incluidos en la Carta de Derechos	2019	% sobre total
Disconformidad con resolución judicial	1.955	32,17%
Inclasificable o no guarda relación con la Administración de Justicia	1.668	27,44%
Cuestión ajena al funcionamiento de juzgados y tribunales	843	13,87%
Inclasificable por incongruentes	825	13,57%
Modo de practicar las actuaciones	929	15,28%
Irregularidad procesal	505	8,31%
Actos de comunicación	207	3,41%
Expedición de certificaciones	196	3,22%
Vistas de juicio	21	0,35%
Actuación profesional	378	6,22%
Juez/a	160	2,63%
Letrado/a de la Administración de Justicia	105	1,73%
Técnico al servicio Administración de Justicia	86	1,41%
Fiscal	27	0,44%
Petición de información ¹	349	5,74%
Particular	257	4,23%
General	49	0,81%
Direccionamiento	43	0,71%
Sugerencia	647	10,64%
Sobre funcionamiento de juzgados y tribunales	590	9,71%
Sobre medios	22	0,36%
Sobre organización judicial	20	0,33%
Sobre reforma legislativa	15	0,25%
Agradecimiento	91	1,50%
Protección de datos ²	61	1,00%
Derecho a la protección de datos de carácter personal	32	0,53%
Derecho a la protección de datos de carácter personal denuncia actuación personal al servicio de la Administración de Justicia	15	0,25%
Derecho a la protección de datos de carácter personal denuncia actuación letrado/a de la Administración de Justicia	11	0,18%
Derecho a la protección de datos de carácter personal denuncia actuación miembro carrera judicial	3	0,05%
Total general	6.078	100%

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

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

Especial referencia a las quejas referidas al uso de la lengua oficial elegida

El número de escritos que se reciben por este motivo, analizados en términos absolutos respecto al total general de las quejas presentadas, no es muy elevado, y su cifra ha descendido con respecto al año 2018. Durante el año 2019 han sido tramitados 16 expedientes de queja: En el 11 de ellos se pide que se utilice la lengua de la comunidad autónoma en lugar del castellano (8 el catalán, 2 el euskera y 1 el gallego), mientras que en 5 se solicita el uso del castellano.



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

El número de motivos de quejas referidos al funcionamiento de los registros civiles (en este bloque se incluyen los de la Carta más los referidos a la actuación profesional, al modo de practicar las actuaciones y a la protección de datos) ha experimentado un descenso del 22,48% con respecto al año 2018.

En la siguiente tabla se analiza de forma desglosada el peso del registro civil sobre el global de motivos en el año 2019.

Motivos contenidos en la carta de derechos	Global de motivos 2019	Registro civil motivos 2019	% Peso de los motivos registro civil sobre el global de motivos
Una justicia transparente	447	133	29,75%
Una justicia comprensible	4	3	75,00%
Una justicia atenta	2.271	980	43,15%
Una justicia responsable ante el ciudadano	80	7	8,75%
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	3.735	552	14,78%

Protección de las víctimas del delito	32	0	0%
Protección de los menores	5	0	0%
Protección de los discapacitados	51	6	11,76%
Los inmigrantes ante la justicia	7	4	57,14%
Una conducta deontológicamente correcta	60	0	0%
Un ciudadano informado	9	0	0%
Una justicia gratuita de calidad	25	0	0%
Total motivos Carta	6.726	1.685	25,05%

Motivos no contenidos en la Carta de Derechos	Global de motivos	Registro civil motivos	% Peso de los motivos registro civil sobre el global de motivos
Actuación profesional	378	20	5,29%
Modo de practicar las actuaciones	929	151	16,25%
Protección de datos	61	6	9,84%
Disconformidad con resolución judicial	1.955	78	3,99%
Inclasificable o cuestión ajena	1.668	78	4,68%
Peticiones de Información	349	20	5,73%
Sugerencias	647	55	8,50%
Agradecimientos	91	69	75,82%
Total motivos no Carta	6.078	477	7,85%
Total general de motivos	12.804	2.162	16,89%

Los principales motivos de reclamación referidos a los registros civiles siguen siendo los relacionados con la atención prestada y con la agilidad en la tramitación. Así mientras que en el año 2018 el peso de los motivos de las quejas relativas a registros civiles y referidos a la categoría "Una justicia atenta" se elevaba al 48,63% (con un total de 1.264), en el año 2019 su peso ha descendido al 43,15% (con un total de 980). Por otro lado, el peso de los motivos de las quejas relativos a la categoría "Una Justicia ágil y tecnológicamente avanzada" ha descendido del 22,06% (con un total de 781) en el año 2018 al 14,78% (con un total de 552) en el año 2019. Es de resaltar que el 75,82% de los agradecimientos recibidos en el 2019 están relacionados con los registros civiles.

En el cuadro siguiente se reflejan los principales motivos de reclamación referidos al registro civil.

Principales motivos de reclamación registro civil	2019	% sobre total del Registro Civil
Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos	353	16,33%
Derecho a recibir atención respetuosa	267	12,35%
Comparecencia lo menos gravosa posible	220	10,18%
Tiempos de espera	153	7,08%
Horario insuficiente	121	5,60%
Medios instrumentales inadecuados	104	4,81%
Plantilla insuficiente	94	4,35%
Dependencias adaptadas a la espera y atención correcta	86	3,98%

Los registros civiles, agrupados por comunidades autónomas, que más número de motivos de quejas han recibido durante el año 2019, en cómputo global, han sido la Comunidad de Madrid y Andalucía. En ambas comunidades su número ha descendido respecto al año 2018.

La siguiente tabla identifica los registros civiles que han superado el límite de 50 expedientes de reclamación durante el año 2019.

Registro Civil	2019	2018	Diferencia	Evolución 2018-2019
Madrid	258	231	27	11,69%
Registro Civil Central	158	235	-77	-32,77%
Castellón de la Plana	81	84	-3	-3,57%
Fuenlabrada	67	69	-2	-2,90%
La Línea de la Concepción	51	187	-136	-72,73%
Barcelona	51	46	5	10,87%

Este año desaparecen de la lista los registros civiles de Arganda del Rey (de 117 a 25), El Ejido (de 97 a 3) y Alzira (de 56 a 12) por el contrario, aparece en el listado el Registro Civil Exclusivo de Barcelona con 51.

Tipos de órganos judiciales afectados

En el año 2019, los órganos judiciales son el grupo más afectado por las quejas (con un 69,83% del total) y, a mucha distancia del grupo de otros organismos (con el 7,96%). La lista de órganos judiciales más afectados está encabezada, al igual que en el año 2018, por los juzgados de primera instancia e instrucción, seguidos por los de primera instancia, instrucción, penales y los registros civiles exclusivos. Hay que destacar que estas cinco clases de órganos judiciales suman el 77,60% de las reclamaciones dentro de la categoría de órganos judiciales.

Órganos judiciales	Número	% sobre el total de órganos judiciales
Juzgado de primera instancia e instrucción	2.775	34,41%
Juzgado de primera instancia	1.758	21,80%
Juzgado de instrucción	729	9,04%
Juzgado penal	571	7,08%
Registro civil exclusivo	425	5,27%
Audiencia provincial	284	3,52%
Juzgado de violencia sobre la mujer	222	2,75%
Tribunal superior de justicia	206	2,55%
Juzgado de lo social	191	2,37%
Registro civil central	139	1,72%
Servicios comunes	133	1,65%
Juzgado de vigilancia penitenciaria	130	1,61%
Juzgado de lo mercantil	115	1,43%
Juzgado de paz	112	1,39%
Juzgado de lo contencioso-administrativo	88	1,09%
Juzgado decano exclusivo	59	0,73%

Audiencia Nacional	58	0,72%
Tribunal Supremo	40	0,50%
Juzgado de menores	12	0,15%
Juzgado central de instrucción	6	0,07%
Juzgado central de menores	4	0,05%
Juzgado togado militar	2	0,02%
Juzgado central de lo contencioso-administrativo	2	0,02%
Tribunal Militar Central	1	0,01%
Tribunal militar territorial	1	0,01%
Juzgado togado militar central	1	0,01%
Total	8.064	100%

Otros organismos	Número	% sobre el total de otros organismos
Administración con competencias en justicia	202	21,98%
Sedes judiciales	179	19,48%
Órganos de gobierno del poder judicial	127	13,82%
Colegios de abogados	96	10,45%
Fiscalías	60	6,53%
Centro penitenciario	56	6,09%
Consejo General del Poder Judicial	53	5,77%
Otras administraciones	48	5,22%
Servicios de orientación jurídica	38	4,13%
Servicios médico-forenses	31	3,37%
Otros organismos judiciales	8	0,87%
Colegio de procuradores	7	0,76%
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	5	0,54%
Comisiones de asistencia jurídica gratuita	4	0,44%
Servicios de apoyo a la jurisdicción	2	0,22%
Secretarios coordinadores y de gobierno	2	0,22%
Tribunal Constitucional	1	0,11%
Total	919	100%

No concreta o genérica	Número	% sobre el total de no concreta o genérica
No concreta ¹	1.692	65,96%
Genérica ²	873	34,04%
Total	2.565	100%

¹Son aquellas reclamaciones y denuncias en las que no se ha precisado el órgano denunciado y no se ha podido pedir aclaración por domicilio insuficiente o al pedirlo no se ha facilitado.

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

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

Al estudiar la distribución territorial de las reclamaciones y denuncias es necesario aclarar que el análisis desde esta perspectiva debe ser efectuado teniendo en cuenta que la mayor concentración de quejas en un territorio no

tiene por qué implicar, necesariamente, una peor calidad del servicio por los órganos judiciales ubicados en el mismo. Deben valorarse otros factores conjuntamente, como el número de órganos judiciales, el nivel de litigiosidad o el de usuarios/as, la mayor o menor consolidación de la cultura de la reclamación, la dotación en las sedes judiciales de mecanismos que facilitan el acceso a la queja, etc.

Comunidad autónoma o territorio con competencia	2019	%	2018	Evolución respecto a 2018
Comunidad Autónoma de Andalucía ¹	1.715	14,85%	1.658	3,44%
Comunidad de Madrid	1.662	14,39%	1.636	1,59%
Comunidad Autónoma de Cataluña	1.186	10,27%	1.076	10,22%
Comunidad Valenciana	1.073	9,29%	937	14,51%
Comunidad Autónoma de Canarias	558	4,83%	500	11,60%
Estado	487	4,22%	529	-7,94%
Comunidad Autónoma de Galicia	475	4,11%	534	-11,05%
Comunidad A. Castilla-La Mancha	300	2,60%	358	-16,20%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	292	2,53%	306	-4,58%
Comunidad Autónoma del País Vasco ²	281	2,43%	278	1,08%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	261	2,26%	219	19,18%
Comunidad Autónoma de Extremadura	171	1,48%	130	31,54%
Comunidad Foral de Navarra	156	1,35%	83	87,95%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	155	1,34%	151	2,65%
Comunidad Autónoma de Aragón	116	1,00%	155	-25,16%
Comunidad Autónoma del Principado de	83	0,72%	92	-9,78%
Comunidad Autónoma de Cantabria	76	0,66%	66	15,15%
Comunidad Autónoma de La Rioja	43	0,37%	46	-6,52%
Sin especificar ³	2.458	21,29%	1894	29,78%
Total General	11.548	100%	10.648	8,45%

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

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

³En esta categoría se incluyen aquellas reclamaciones y denuncias referidas a varias comunidades autónomas y aquéllas en las que no ha sido posible determinar la Comunidad concreta a la que se hacía referencia.

Las vías de presentación de las quejas

En el siguiente cuadro se desglosa la forma de presentación de los 11.464 escritos de queja, sugerencias o agradecimientos recibidos durante el año 2019. Destaca el incremento del uso del formulario online respecto al año 2018.

Forma de presentación	2019	% sobre total 2019	2018	% sobre total 2018	Evolución 2018-2019
Buzones instalados en las sedes judiciales	2.779	24,24%	2.679	25,18%	3,73%
Formulario online	4.541	39,61%	3.494	32,84%	29,97%
Otras vías: vía postal, presencial, fax, y los tramitados por otros órganos gobierno del poder judicial	4.144	36,15%	4.468	41,99%	-7,25%
Total	11.464	100%	10.641	100%	7,73%

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

La Unidad de Atención Ciudadana ha recibido 2.779 escritos a través de los buzones instalados en las sedes judiciales durante 2019. Se detalla el número de escritos recibidos por esta vía agrupados por comunidades autónomas:

Comunidad autónoma	Número	Porcentaje
Cataluña	608	21,88%
Madrid	497	17,88%
Comunidad Valenciana	390	14,03%
Andalucía	305	10,98%
Canarias	280	10,08%
Galicia	167	6,01%
Extremadura	102	3,67%
Castilla y León	93	3,35%
Aragón	87	3,13%
Castilla-La Mancha	73	2,63%
Asturias	49	1,76%
Murcia	38	1,37%
Baleares	23	0,83%
La Rioja	22	0,79%
Cantabria	21	0,76%
Navarra	20	0,72%
Sin especificar	4	0,14%
Total	2.779	100%

*Se recuerda que no hay buzones en los partidos judiciales del País Vasco.

Datos de interés sobre las personas y entidades que han formulado quejas durante el año 2019

En este apartado se realiza un análisis de los datos de quiénes se quejan del funcionamiento de la justicia desde dos encuadres: por lado se estudia desde la perspectiva de género y por otro desde el enfoque de la situación profesional y jurídica de sus autores/as.

La perspectiva de género

La valoración de la perspectiva de género en las quejas recibidas exige una previa delimitación respecto de las personas jurídicas y los organismos judiciales. Asimismo, en el apartado de "Sin especificar" se agrupan las quejas anónimas y aquellas otras en las que no se puede discernir el género de quienes las firman.

Tipo de persona	2019	% sobre el total del 2019	2018	Evolución 2017-2018
Hombre	6.517	55,83%	6.280	3,77%
Mujer	5.039	43,17%	4.440	13,49%
Sin especificar	41	0,35%	49	-16,33%

Persona jurídica	75	0,64%	85	-11,76%
Total	11.672	100%	10.854	7,54%

En el año 2019 el número de denunciante se ha incrementado en un 7,54% respecto al año 2018.

El estudio de impacto de género en el tratamiento de quejas se toma en consideración la cifra de los particulares más los/as internos/as en centros penitenciarios, y evidencia que el porcentaje de hombres que utilizan este mecanismo de reclamación es 12,66% superior al de mujeres. Sólo en órdenes jurisdiccionales muy concretos, como los relativos al registro civil, violencia de género, menores y civil familia, el número de mujeres que reclaman es mayor que el de hombres.

La situación jurídica de quienes formulan las quejas.

Tipo de demandante de la intervención	N.º denunciante	% sobre el total
Particular	9.328	79,92%
Operador jurídico (letrado)	1.505	12,89%
Interno centro penitenciario	546	4,68%
Operador jurídico (procurador)	110	0,94%
Operador jurídico (graduado)	52	0,45%
Anónima	39	0,33%
Entidad mercantil	36	0,31%
Colectivo/asociación	21	0,18%
Órganos y funcionarios judiciales	12	0,10%
Colegio de abogados	9	0,08%
Organismo público	7	0,06%
Otras categorías	7	0,06%
Total	11.672	100%

Al igual que en el año 2018, los particulares continúan siendo el grupo más numeroso, seguido de los letrados/as y de los internos/as en centros penitenciarios.

Dentro de la categoría de operadores jurídicos cabe destacar que los/as abogados/as representan el 90,28% de este grupo.

Las quejas tramitadas por los restantes órganos de gobierno del poder judicial

Los órganos de gobierno del poder judicial han tramitado durante el año 2019 las reclamaciones derivadas de 2.427 escritos iniciales, lo que supone un 7,30% menos que las 2.618 que se tramitaron el año pasado, y se distribuyen territorialmente según la tabla que figura a continuación. La UAC realiza su control y seguimiento estadístico.

Comunidad autónoma	Número	% sobre el total
Comunidad Autónoma de Andalucía	470	19,37%
Comunidad Autónoma de Madrid	464	19,12%
Comunidad Autónoma de Cataluña	433	17,84%
Comunidad Autónoma Valenciana	262	10,80%
Comunidad Autónoma del País Vasco	220	9,06%
Comunidad Autónoma de Galicia	98	4,04%
Comunidad Autónoma de las Islas Canarias	97	4,00%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	89	3,67%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	62	2,55%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	49	2,02%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	40	1,65%
Comunidad Autónoma de Extremadura	32	1,32%
Comunidad Foral de Navarra	31	1,28%
Ciudad de Melilla	27	1,11%
Comunidad Autónoma de La Rioja	17	0,70%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	11	0,45%
Comunidad Autónoma de Aragón	10	0,41%
Comunidad Autónoma de Cantabria	8	0,33%
Ciudad de Ceuta	7	0,29%
Total	2.427	100%

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

Las quejas, reclamaciones y sugerencias de los/as ciudadanos/as constituyen una herramienta de diagnóstico y análisis de las disfunciones que pueden afectar a los órganos afectados para que los órganos jurisdiccionales y los poderes públicos competentes adopten las medidas oportunas de mejora para la Administración de Justicia, que cristalizan en un aumento de la calidad del servicio público y en un refuerzo de la confianza de la opinión pública en el funcionamiento de la justicia. Este enfoque es el que ha guiado el trabajo de la UAC desde su creación.

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

Análisis de los traslados de quejas

La UAC ha dado traslado de 4.529 escritos a los órganos competentes, que se especifican en la tabla siguiente, para su estudio, con propuesta de adopción, en su caso, de las medidas de mejora necesarias para corregir la situación denunciada. Debe tenerse en cuenta, en la valoración de estos

datos, que un mismo escrito puede generar un traslado simultáneo a más de un órgano o administración.

Órgano destinatario	2019	% sobre el total
Traslado al letrado/a de la Admón. Justicia (LAJ)	1.556	34,36%
Traslado al secretario/a coordinador/a provincial	1.072	23,67%
Encargado/a o secretario/a de registro civil	587	12,96%
Traslado a DGJ de CCAA	383	8,46%
Traslado a otros servicios del CGPJ	216	4,77%
Traslado al magistrado/a-juez	168	3,71%
Traslado a juzgados decanos (juez y LAJ)	112	2,47%
Traslado a la DGJ del Ministerio de Justicia	94	2,08%
Traslado a la D.G. de Registros y Notariado	89	1,97%
Fiscalía	76	1,68%
Traslado colegio de abogados	48	1,06%
Traslado al director del instituto de medicina legal	46	1,02%
Traslado al secretario/a de gobierno	42	0,93%
Traslado a presidente/a de tribunal superior de justicia	23	0,51%
Traslado a órgano con competencias genérico	8	0,18%
Traslado colegio de procuradores	6	0,13%
Traslado al presidente de la Audiencia Nacional	3	0,07%
Total traslados (exceptuados los traslados a efectos disciplinarios del art.6.3 que figuran en tabla aparte)	4.529	100%

Análisis de las quejas trasladadas a efectos disciplinarios

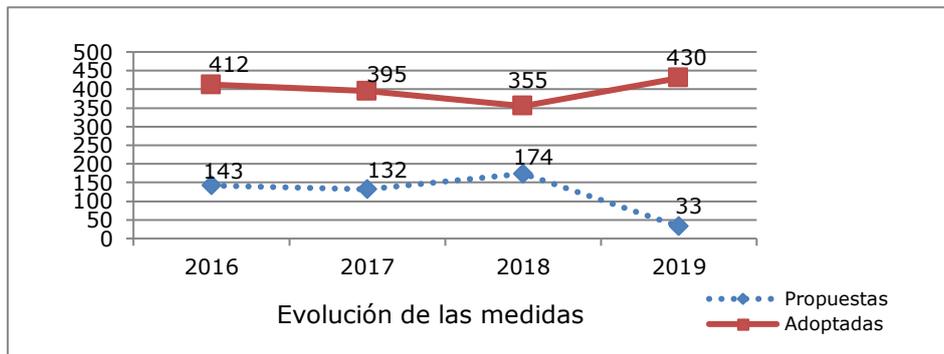
Al amparo de lo previsto en el artículo 6.3 del Reglamento 1/1998, durante 2019 se trasladaron 815 escritos, de los que 795 fueron trasladados a la Sección de Actuaciones Previas del Promotor de la Acción Disciplinaria del Consejo por si de los hechos contenidos en tales escritos pudieran derivarse responsabilidades disciplinarias de jueces/zas o magistrados/as o fuesen ampliatorios a expedientes de dicha sección.

Traslado a efectos disciplinarios	Año 2019 número	Año 2018 número	Evolución 2018-2019
Traslado a la Sección de Actuaciones Previas del Promotor	795	372	113,71%
Traslado al órgano competente en materia disciplinaria	19	16	18,75%
Traslado al secretario coordinador provincial	1	0	100%
Total	815	388	110,05%

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

Durante el año 2019, la UAC y los órganos de gobierno que han tramitado reclamaciones han propuesto medidas de mejora que afectan a 33 motivos de reclamación. Por otro lado, respecto a las adoptadas por los órganos competentes, su cifra se eleva a 430 en el año 2019.

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



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

Tipo de medidas	Medidas propuestas		Medidas adoptadas	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Sobre organización oficina judicial	1	3,03%	62	14,42%
Medios personales	0	0%	12	2,79%
Medida conforme a sus competencias	0	0%	31	7,21%
Medios materiales	0	0%	3	0,70%
Medidas de organización, materiales y	0	0%	16	3,72%
Sobre procedimiento	17	51,52%	221	51,40%
Traslado a órgano con competencias	14	42,42%	71	16,51%
Disciplinarias	1	3,03%	8	1,86%
Genéricas	0	0%	2	0,47%
Incoación diligencias	0	0%	4	0,93%
Total	33	100%	430	100%