

La Unidad de Atención Ciudadana

La Unidad de Atención Ciudadana (UAC) se encuentra integrada en el Servicio del Promotor de la Acción Disciplinaria del CGPJ. Su actividad se desarrolla en el marco del fomento de la aplicación de los derechos enumerados en la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, cuyo contenido constituye el eje transversal de referencia de la Unidad bajo la normativa establecida por Reglamento 1/1998 de tramitación de quejas y denuncias relativas al funcionamiento de juzgados y tribunales, y la Instrucción 1/1999 del CGPJ 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 2020

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 volumen significativo de escritos que se recibieron durante el año 2020 en la UAC. Según consulta efectuada al registro general de entrada del CGPJ, el 41,82% de asientos registrales fueron asignados a la UAC, resultando relevante el incremento de dicho porcentaje de forma sustancial (en 2019 resultó ser el 35,48%).

Al objeto de hacer patente el volumen de salida de comunicaciones desde esta Unidad interesa poner de manifiesto que en su gran mayoría se han verificado a través de medios electrónicos, habiéndose alcanzado una cifra de 18.500 aproximadamente el número de los remitidos. En relación con las salidas postales, ascendieron a un total de 3.132.

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 especial la potenciación de la utilización del formulario electrónico.

A este respecto, cabe destacar, que las labores realizadas durante los años anteriores, principalmente a través de la difusión del cartel divulgativo de las vías disponibles para presentar las quejas y sugerencias, junto con la información facilitada sobre la existencia y las ventajas del formulario electrónico a través de la atención telefónica prestada desde la UAC, están teniendo como efecto en la consolidación del formulario online como el medio más utilizado y su uso se ha incrementado significativamente respecto al año 2019.

Asimismo, destacar la importante labor realizada por la UAC en orden a la depuración de la base de datos de las direcciones electrónicas de los órganos judiciales y de otros organismos, a través de la puesta en contacto con los mismos; ello, con el objeto de realizar el envío y la recepción de las comunicaciones con éstos de forma electrónica, lo cual ha permitido ganar en agilidad de la tramitación, reducir significativamente el uso del papel y los posibles errores a la hora de remitir las comunicaciones a los órganos interesados.

En relación con la función 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 formativa virtual en la formación inicial de la 44ª promoción de letrados/as de la Administración de Justicia (promoción interna), durante la semana del 3 al 7 de agosto. A este respecto, es de reseñar el esfuerzo realizado por el equipo de la UAC para la adaptación del curso presencial a un formato online, siendo el primero de este tipo impartido por esta Unidad. Además, se ha realizado una jornada formativa a la siguiente promoción de jueces/zas en prácticas en la Escuela Judicial de Barcelona.

Por otro lado, en lo referente a las visitas de delegaciones extranjeras, se ha realizado una presentación sobre la actividad de la Unidad de Atención Ciudadana dentro la sesión técnica con el Servicio del Promotor de la Acción Disciplinaria, el 20 de febrero de 2020, durante la visita de estudios del Consejo Superior de la Magistratura de Rumanía.

Estudio global de las reclamaciones, denuncias, peticiones de información y sugerencias presentadas en el año 2020.

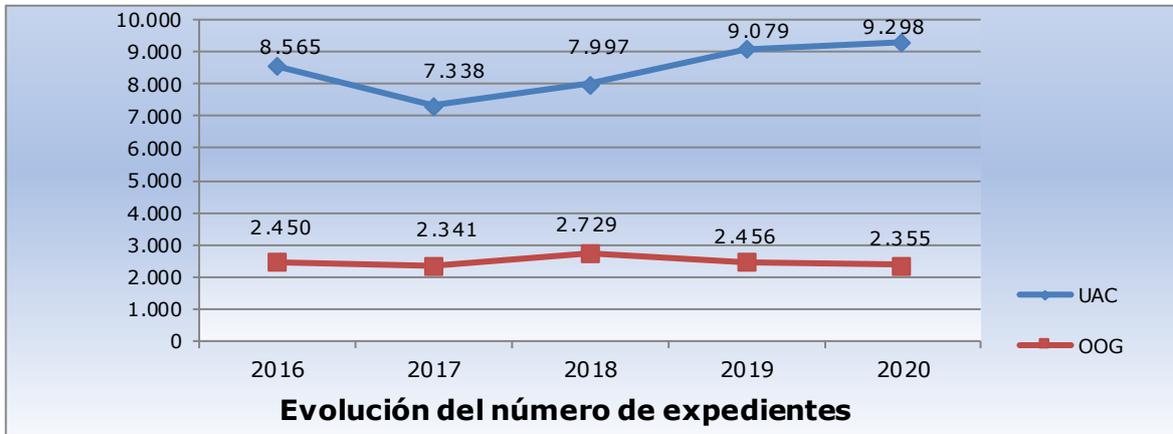
Se facilitan los datos generales sobre la totalidad de escritos de quejas, peticiones de información, sugerencias y agradecimientos, presentados en 2020, tanto los recibidos en la Unidad de Atención Ciudadana como en los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial al amparo del Reglamento 1/1998.

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

Estudio Global Año 2020					
Órgano ante el que se presentan	Escritos	Expedientes	Denunciantes	Órganos denunciados	Motivos alegados
Unidad de Atención ciudadana (UAC)	13.810	9.298	9.362	9.310	10.096
Órganos Gobierno del Poder Judicial	2.529	2.355	2.378	2.374	2.701
Total General Año 2020	16.339	11.653	11.740	11.684	12.797
Evolución sobre el 2019	1,71%	1,02%	0,58%	1,18%	0,05%

Se observa que la variación porcentual experimentada en los conceptos objeto del estudio global con respecto al año 2019, ha sido moderada.

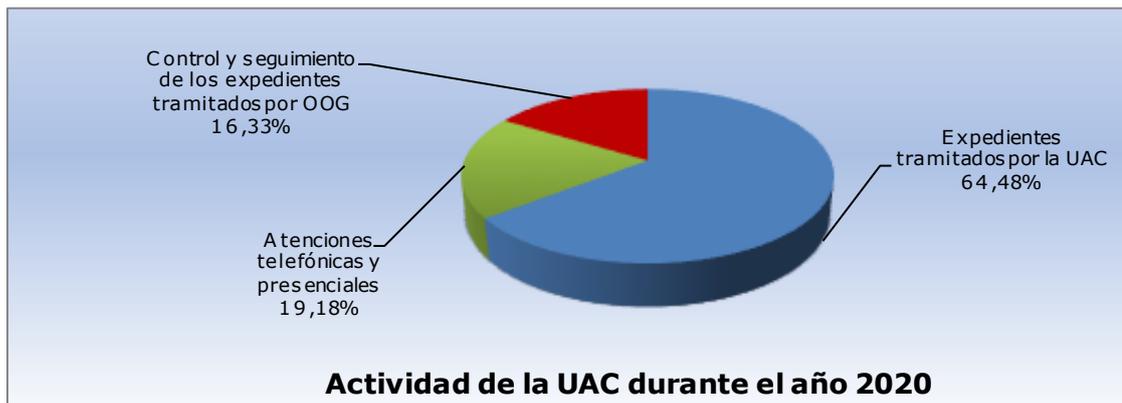
En el siguiente gráfico se observa la tendencia producida en los últimos cinco años en el número de expedientes tramitados por la Unidad de Atención Ciudadana del CGPJ (UAC) y por los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial (OOG).



En el año 2020, el 79,79% de los expedientes fueron tramitados por la UAC y el 20,21% 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 2.747 llamadas telefónicas y 19 presenciales durante el año 2020. Es de señalar que el número de atenciones presenciales es inferior al de años anteriores y se ha visto drásticamente restringida a raíz de las medidas y recomendaciones derivadas del estado de alarma por la situación de pandemia. Las consultas telefónicas más frecuentes se han referido a los embargos telemáticos, información sobre actividad y funciones del CGPJ, procedimiento de quejas e información sobre reclamaciones en trámite.

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 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.

Motivos de los escritos	Año 2020		Año 2019	Variación 2019-2020
	Número	% sobre el	Número	
Relativos al funcionamiento de juzgados y tribunales ¹	8.721	68,15%	8.094	7,75%
Disconformidad con resolución judicial	1.538	12,02%	1.955	-21,33%
Inclasificable o cuestión ajena	1.694	13,24%	1.668	1,56%
Peticiones de información	657	5,13%	349	88,25%
Sugerencias	139	1,09%	647	-78,52%
Agradecimientos	48	0,38%	91	-47,25%
Total General	12.797	100%	12.804	-0,05%

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 año 2020 se han computado 12.797 motivos de reclamación, lo que supone un descenso global del 0,05% con respecto al año 2019. El bloque más numeroso, el "relativo al funcionamiento de juzgados y tribunales" ha experimentado un aumento del 7,75%.

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

En el año 2020, se han computado 7.413 motivos de reclamación que responden a alguna de las categorías de la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, que equivalen el 57,93% del total general de motivos.

En cómputo total se ha producido un aumento del 10,21%, con respecto al año 2019, 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 97,80%, corresponden al grupo de "Una justicia moderna y abierta a los ciudadanos" y ha experimentado un aumento del 10,91% con respecto al año 2019.

El grupo de "Una justicia que protege a los más débiles" que comprende el 0,86% de las quejas referidas a la Carta tuvo un descenso del 32,63%. Por último, el número de motivos del grupo de "Una relación de confianza con abogados y procuradores", que representa el 1,34% de las quejas sobre la Carta, ha aumentado un 5,32% respecto al año 2019. 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.	2020	% sobre total
Una Justicia transparente	514	6,93%
Información telefónica adecuada	234	3,16%
Derecho a conocer estado y contenido de los procesos en los que se acredite interés	157	2,12%
Información general y actualizada sobre funcionamiento de juzgados, características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales	87	1,17%
Acceso a documentos, libros y registros	21	0,28%
Información sobre horarios de atención al público	11	0,15%
Derecho a conocer por escrito motivos de la denegación	2	0,03%
Creación y dotación de oficinas de atención al ciudadano	1	0,01%
Directorios y carteles	1	0,01%
Una justicia comprensible	3	0,04%
Derecho a disponer de formularios gratuitos sobre procedimientos	2	0,03%
Uso de un lenguaje sencillo y comprensible en vistas y comparencias	1	0,01%
Una justicia atenta	2.634	35,53%
Derecho a recibir atención respetuosa	716	9,66%
Horario insuficiente ¹	454	6,12%
Comparecencia lo menos gravosa posible	389	5,25%
Medios instrumentales inadecuados	356	4,80%
Tiempos de espera	324	4,37%
Dependencias adaptadas a la espera y atención correcta	101	1,36%
Información sobre retraso o suspensión	91	1,23%
Información con antelación de la suspensión del juicio	67	0,90%
Deber de identificación	47	0,63%
Uso de la lengua oficial que se elija	20	0,27%
Puntualidad de las actuaciones judiciales	17	0,23%
Insalubridad (incumplimiento de la prohibición de fumar)	15	0,20%

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	13	0,18%
Principio de inmediación	9	0,12%
Horario de mañana y tarde cuando se determine	7	0,09%
Celeridad en el pago de indemnizaciones por desplazamiento	3	0,04%
Protección de testigos o colaboradores/as no víctimas ³	3	0,04%
Sólo cuando sea indispensable-Exhorto	1	0,01%
Necesidad de identificarse a través del teléfono y correo electrónico	1	0,01%
Una Justicia responsable ante el ciudadano	74	1,00%
Pérdida de documentos, efectos o expedientes	46	0,62%
Derecho a exigir responsabilidades por error judicial o anormal funcionamiento	19	0,26%
Derecho a formular reclamaciones. Formularios en juzgados.	5	0,07%
Formularios en lugar visible a disposición del ciudadano	2	0,03%
Lugar de presentación (Juzgados, Consejo, Ministerio)	1	0,01%
Presentación por vía telemática	1	0,01%
Una Justicia ágil y tecnológicamente avanzada	4.025	54,30%
Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos	3.572	48,19%
Plantilla insuficiente	219	2,95%
Organización interna de la oficina o servicio judicial	88	1,19%
Ausencia de personal en oficina o servicio judicial ⁴	72	0,97%
Uso de nuevas tecnologías	61	0,82%
Plazas sin cubrir	7	0,09%
Impulso por la administración del uso de nuevas tecnologías	5	0,07%
Derecho a no aportar documentos que obren en poder de la Administración	1	0,01%
TOTAL "UNA JUSTICIA MODERNA Y ABIERTA..."	7.250	97,80%
Protección de las víctimas del delito	35	0,47%
Derecho de la víctima a que en su comparecencia se respete su dignidad e intimidad	8	0,11%
Se adoptarán medidas para que no coincida con el agresor en las dependencias judiciales	8	0,11%
Derecho de la víctima a que en su comparecencia se respete su dignidad e intimidad -Especialmente en los casos de Violencia Doméstica-	7	0,09%
Derecho a la información de la víctima de delito	7	0,09%
Protección de las víctimas frente a la publicidad	4	0,05%
Información sobre resoluciones que afecten a la seguridad de la víctima.	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	5	0,07%
Protección de los discapacitados	19	0,26%
Derecho a que desaparezcan barreras arquitectónicas en edificios judiciales	11	0,15%
Comparecencia sólo cuando resulte estrictamente necesaria	4	0,05%
Derecho a intérprete o medios técnicos de los ciudadanos sordos, mudos o ciegos	4	0,05%
Los inmigrantes ante la justicia	5	0,07%
Derecho a intérprete	3	0,04%
Derecho a no sufrir discriminación	2	0,03%
TOTAL "UNA JUSTICIA QUE PROTEGE A LOS MAS DÉBILES"	64	0,86%
Una conducta deontológicamente correcta	68	0,92%
Servicio profesional y de representación de calidad abogado/a	52	0,70%
Servicio profesional y de representación de calidad procurador/a	11	0,15%
A denunciar a los colegios de abogados y procuradores	2	0,03%
Conocer si el abogado o procurador han sido objeto de sanción	2	0,03%
Derecho a que dichos profesionales guarden el secreto profesional	1	0,01%
Un ciudadano informado	5	0,07%
Información precisa y detallada sobre el estado del procedimiento y resoluciones	3	0,04%
Información por anticipado del coste de la intervención del profesional contratado y forma de pago	1	0,01%
Derecho a consultar con el abogado las consecuencias de toda actuación ante el juzgado.	1	0,01%
Una Justicia gratuita de calidad	26	0,35%
Derecho a asesoramiento, defensa y representación gratuita por profesional cualificado	20	0,27%
Responsabilidad de control de los colegios profesionales	4	0,05%
Formación de calidad al profesional del turno de oficio	2	0,03%
TOTAL "UNA RELACIÓN DE CONFIANZA..."	99	1,34%
Total Motivos Carta de Derechos	7.413	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 2020, del total de 454, 438 se refieren a Registros Civiles).

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

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

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

Al igual que en el año 2019, en el 2020 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 48,19% (3.572) del total de motivos de la Carta y al “derecho a recibir una atención respetuosa” que acumula el 9,66% (716). El número de motivos relativos al “derecho a una tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos” ha aumentado respecto al año 2019 (de 3.412 a 3.572), mientras que el número en relación con el “derecho a recibir una atención respetuosa” ha experimentado un descenso (de 830 a 716).

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

En esta categoría las quejas más numerosas son las que resultan inclasificables o plantean cuestiones ajenas al funcionamiento de los juzgados y tribunales o a las competencias del CGPJ, así como las referidas a las disconformidades con las resoluciones judiciales. Como ya se ha mencionado anteriormente, el motivo de disconformidad con las resoluciones judiciales no implica disfunción alguna y se indica que ha experimentado un descenso del 21,33% respecto al año 2019. 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	2020	% sobre total
Disconformidad con resolución judicial	1.538	28,57%
Inclasificable o no guarda relación con la Administración de Justicia	1.694	31,46%
Cuestión ajena al funcionamiento de juzgados y tribunales	980	18,20%
Inclasificable por incongruentes	714	13,26%
Modo de practicar las actuaciones	900	16,72%
Irregularidad procesal	459	8,53%
Expedición de certificaciones	219	4,07%
Actos de comunicación	195	3,62%
Vistas de juicio	27	0,50%
Actuación profesional	361	6,71%
Juez/a	155	2,88%
Letrado/a de la Administración de Justicia	119	2,21%
Técnico al servicio Administración de Justicia	64	1,19%
Fiscal	23	0,43%
Petición de información ¹	657	12,20%
Particular	463	8,60%
Direccionamiento	103	1,91%
General	91	1,69%
Sugerencia	139	2,58%
Sobre funcionamiento de juzgados y tribunales	82	1,52%
Sobre organización judicial	28	0,52%
Sobre reforma legislativa	15	0,28%
Sobre medios	14	0,26%

Agradecimiento	48	0,89%
Protección de datos ²	47	0,87%
Derecho a la protección de datos de carácter personal	29	0,54%
Derecho a la protección de datos de carácter personal denuncia actuación personal al servicio de la Administración de Justicia	8	0,15%
Derecho a la protección de datos de carácter personal denuncia actuación Letrado/a de la Administración de Justicia	7	0,13%
Derecho a la protección de datos de carácter personal denuncia actuación miembro carrera judicial	3	0,06%
Total general	5.384	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 número ha ascendido de 16 del año 2019 a 20 en el año 2020. Durante el año 2020, han sido tramitados 20 expedientes de queja: En el 9 de ellos se pide que se utilice la lengua de la comunidad autónoma en lugar del castellano (3 el gallego, 3 el catalán, 2 el valenciano, y 1 el euskera), mientras que en 11 se solicita el uso del castellano.



Especial referencia a los motivos de 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 aumento del 48,07% con respecto al año 2019.

En la siguiente tabla se analiza de forma desglosada el peso del registro civil sobre el global de motivos en el año 2020.

Motivos contenidos en la carta de derechos	Global de motivos 2020	Registro Civil Motivos 2020	% Peso de los motivos Registro Civil sobre el global de motivos
Una justicia transparente	514	278	54.09%

Una justicia comprensible	3	1	33,33%
Una justicia atenta	2.634	1.470	55,81%
Una justicia responsable ante el ciudadano	74	18	24,32%
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	4.025	807	20,05%
Protección de las víctimas del delito	35	0	0%
Protección de los menores	5	0	0%
Protección de los discapacitados	19	7	36,84%
Los inmigrantes ante la justicia	5	2	40,00%
Una conducta deontológicamente correcta	68	0	0%
Un ciudadano informado	5	0	0%
Una justicia gratuita de calidad	26	0	0%
Total Motivos Carta	7.713	2.583	34,84%
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	361	24	6,65%
Modo de practicar las actuaciones	900	145	16,11%
Protección de datos	47	5	10,64%
Disconformidad con resolución judicial	1.538	60	3,90%
Inclasificable o cuestión ajena	1.694	106	6,26%
Peticiones de Información	657	46	7,00%
Sugerencias	139	41	29,50%
Agradecimientos	48	32	66,67%
Total Motivos No Carta	5.384	459	8,53%
Total general de Motivos	12.797	3.042	23,77%

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 2019 el peso de los motivos de las quejas relativas a registros civiles y referidos a la categoría "Una justicia atenta" era del 43,15% (con un total de 980), en el año 2020 su peso ha ascendido al 55,81% (con un total de 1470). Asimismo, el peso de los motivos de las quejas relativos a la categoría "Una Justicia ágil y tecnológicamente avanzada" ha aumentado del 14,78% (con un total de 552) en el año 2019 al 20,05% (con un total de 807) en el año 2020. Es de resaltar que el 66,67% de los agradecimientos recibidos en el 2020 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	2020	% sobre total del Registro Civil
Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer	442	14,53%
Horario insuficiente	438	14,40%
Tiempos de espera	275	9,04%
Derecho a recibir atención respetuosa	263	8,65%
Comparecencia lo menos gravosa posible	236	7,76%

Plantilla insuficiente	201	6,61%
Medios instrumentales inadecuados	194	6,38%
Información telefónica adecuada	185	6,08%

Los registros civiles, agrupados por comunidades autónomas, que más número de motivos de quejas han recibido durante el año 2020, en cómputo global, han sido la Comunidad de Andalucía y la de Madrid. Su número ha ascendido en la Comunidad de Andalucía con respecto al año 2019 y ha descendido muy ligeramente en la Comunidad de Madrid.

La siguiente tabla identifica los registros civiles que han superado el límite de 50 expedientes de reclamación durante el año 2020.

REGISTRO CIVIL	2020	2019	Diferencia	Evolución 2019-2020
Madrid	234	258	-24	-9,30%
Registro Civil Central	213	158	55	34,81%
Torreveja	168	4	164	4100,00%
Jerez de la Frontera	146	1	145	14500,00%
Barcelona	133	51	82	160,78%
Córdoba	89	13	76	548,62%
Valencia	71	41	30	73,17%
Fuenlabrada	64	67	-3	-4,48%
Castellón de la Plana	61	81	-20	-24,69%
Zaragoza	59	23	36	156,52%
Murcia	52	19	33	173,68%

Este año desaparece de la lista el Registro Civil de La Línea de la Concepción (de 51 a 6), por el contrario aparecen en el listado los siguientes registros civiles de: Torreveja, Jerez de la Frontera, Córdoba, Valencia, Zaragoza y Murcia.

Tipos de órganos judiciales afectados

En el año 2020, los "órganos judiciales" son el grupo más afectado por las quejas (con un 70,12% del total) y, a mucha distancia del grupo de "otros organismos" (con el 8,19%). La lista de órganos judiciales más afectados está encabezada, al igual que en el año 2019, por los juzgados de primera instancia e Instrucción, seguidos por los de primera instancia. Hay que destacar que estas dos clases de órganos judiciales suman el 58,18% 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	2.686	32,78%
Juzgado de Primera Instancia	2.081	25,40%
Juzgado de Instrucción	731	8,92%
Registro Civil Exclusivo	584	7,13%
Juzgado Penal	506	6,18%
Juzgado de lo Social	236	2,88%
Audiencia Provincial	197	2,40%

Órganos Judiciales	Número	% sobre el total de Órganos Judiciales
Registro Civil Central	177	2,16%
Juzgado de Violencia sobre la Mujer	154	1,88%
Juzgado de Vigilancia Penitenciaria	121	1,48%
Servicios Comunes	114	1,39%
Tribunal Superior de Justicia	109	1,33%
Juzgado de Paz	108	1,32%
Juzgado de lo Mercantil	99	1,21%
Juzgado de lo Contencioso-Administrativo	84	1,03%
Juzgado Decano Exclusivo	75	0,92%
Tribunal Supremo	46	0,56%
Audiencia Nacional	41	0,50%
Juzgado de Menores	16	0,20%
Juzgado Central de Instrucción	12	0,15%
Juzgado Central de Menores	8	0,10%
Juzgado Togado Militar	4	0,05%
Juzgado Central de lo Contencioso-Administrativo	2	0,02%
Tribunal Militar Central	1	0,01%
Juzgado Togado Militar Central	1	0,01%
Total	8.193	100%

Otros organismos	Número	% sobre el total de otros organismos
Administración con competencias en Justicia	303	31,66%
Órganos de gobierno del Poder Judicial	135	14,11%
Sedes Judiciales	123	12,85%
Consejo General del Poder Judicial	99	10,34%
Colegios de Abogados	79	8,25%
Centro Penitenciario	59	6,17%
Fiscalías	48	5,02%
Otras Administraciones	35	3,66%
Servicios de Orientación Jurídica	21	2,19%
Servicios Médico Forenses	17	1,78%
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	10	1,04%
Colegio de Procuradores	9	0,94%
Tribunal Constitucional	7	0,73%
Otros Organismos Judiciales	6	0,63%
Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita	2	0,21%
Secretarios Coordinadores y de Gobierno	2	0,21%
Servicios de Apoyo a la Jurisdicción	1	0,10%
Otros	1	0,10%
Total	957	100%

No concreta o genérica	Número	% sobre el total de no concreta o genérica
No Concreta ¹	1.648	65,04%
Genérica ²	886	34,96%
Total	2.534	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	2020	%	2019	Evolución respecto a 2019
Comunidad Autónoma de Andalucía ¹	2.007	17,18%	1.715	17,03%
Comunidad de Madrid	1.630	13,95%	1.662	-1,93%
Comunidad Autónoma de Cataluña	1.215	10,40%	1.186	2,45%
Comunidad Valenciana	1.043	8,93%	1.073	-2,80%
Estado	610	5,22%	487	25,26%
Comunidad Autónoma de Canarias	578	4,95%	558	3,58%
C. Autónoma de Castilla-La Mancha	376	3,22%	300	25,33%
Comunidad Autónoma de Galicia	355	3,04%	475	-25,26%
C. Autónoma de la Región de Murcia	257	2,20%	261	-1,53%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	252	2,16%	292	-13,70%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	217	1,86%	155	40,00%
Comunidad Autónoma del País Vasco ²	189	1,62%	281	-32,74%
Comunidad Autónoma de Aragón	169	1,45%	116	45,69%
Comunidad Autónoma de Extremadura	129	1,10%	171	-24,56%
C. Autónoma del Principado de Asturias	106	0,91%	83	27,71%
Comunidad Foral de Navarra	53	0,45%	156	-66,03%
Comunidad Autónoma de Cantabria	36	0,31%	76	-52,63%
Comunidad Autónoma de La Rioja	29	0,25%	43	-32,56%
Sin especificar ³	2.433	20,82%	2.458	-1,02%
Total General	11.684	100%	11.548	1,18%

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

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

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

Las vías de presentación de las quejas

En el siguiente cuadro se desglosa la forma de presentación de los 11.609 escritos de queja, sugerencias o agradecimientos recibidos durante el año 2020. El uso del

formulario online ha aumentado significativamente respecto al año 2019, consolidándose como la vía más utilizada para presentar los escritos de queja y sugerencia.

Forma de presentación	2020	% sobre total 2020	2019	% sobre total 2019	Evolución 2019-2020
Buzones instalados en las sedes judiciales	2.071	17,84%	2.779	24,24%	-25,48%
Formulario online	5.745	49,49%	4.541	39,61%	26,51%
Otras vías: vía postal, presencial, fax, y los tramitados por otros órganos gobierno del Poder	3.793	32,67%	4.144	36,15%	-8,47%
Total	11.609	100%	11.464	100%	1,26%

Estudio utilización de los buzones instalados en las sedes judiciales

La Unidad de Atención Ciudadana ha recibido un total de 2.071 escritos a través de los buzones instalados en las sedes judiciales en 2020. En la siguiente tabla se detalla el número de escritos recibidos por esta vía agrupados por c. autónomas:

Comunidad Autónoma	Número	Porcentaje
Madrid	433	20,91%
Andalucía	424	20,47%
Comunidad Valenciana	364	17,58%
Cataluña	310	14,97%
Canarias	167	8,06%
Aragón	79	3,81%
Castilla-La Mancha	77	3,72%
Galicia	55	2,66%
Castilla y León	51	2,46%
Asturias	40	1,93%
Baleares	22	1,06%
Cantabria	15	0,72%
Navarra	11	0,53%
Extremadura	11	0,53%
Murcia	8	0,39%
La Rioja	2	0,10%
Sin especificar	2	0,10%
Total	2.071	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 2020

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	2020	% sobre el total del 2020	2019	Evolución 2019-2020
Hombre	6.717	57,21%	6.517	3,07%
Mujer	4.868	41,47%	5.039	-3,39%
Sin especificar	36	0,31%	41	-12,20%
Persona jurídica	119	1,01%	75	58,67%
Total	11.740	100%	11.672	0,58%

Para 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. Teniendo en cuenta únicamente estas dos categorías de personas el porcentaje de hombres que ha utilizado este mecanismo de reclamación durante el año 2020 ha sido un 7,52% superior al de mujeres. Sólo en órdenes jurisdiccionales muy concretos, como los relativos al registro civil, violencia de género, civil familia y menores, el número de mujeres que reclaman es superior al de los hombres.

La situación jurídica de quienes formulan las quejas

Tipo de demandante de la intervención	Nº denunciantes	% sobre el total
Particular	8.838	75,28%
Operador jurídico (Letrado)	1.657	14,11%
Interno centro penitenciario	687	5,85%
Operador jurídico (Procurador)	284	2,42%
Operador jurídico (Graduado)	111	0,95%
Entidad Mercantil	79	0,67%
Anónima	31	0,26%
Órganos y funcionarios judiciales	16	0,14%
Colegio de Abogados	16	0,14%
Colectivo/Asociación	15	0,13%
Organismo público	6	0,05%
Total	11.740	100%

Al igual que en el año 2019, 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 80,75% 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 2020 las reclamaciones derivadas de 2.335 escritos iniciales, lo que supone un 3,79% menos que las 2.427 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	551	23,60%
Comunidad Autónoma de Cataluña	406	17,39%
Comunidad Autónoma de Madrid	349	14,95%
Comunidad Autónoma Valenciana	268	11,48%
Comunidad Autónoma de las Islas Canarias	148	6,34%
Comunidad Autónoma del País Vasco	141	6,04%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	115	4,93%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	77	3,30%
Comunidad Autónoma de Galicia	55	2,36%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	41	1,76%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	35	1,50%
Comunidad Autónoma de Extremadura	32	1,37%
Comunidad Foral de Navarra	32	1,37%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	31	1,33%
Comunidad Autónoma de Aragón	19	0,81%
Ciudad de Melilla	16	0,69%
Comunidad Autónoma de La Rioja	11	0,47%
Ciudad de Ceuta	6	0,26%
Comunidad Autónoma de Cantabria	2	0,09%
Total	2.335	100%

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

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

Los mecanismos empleados para el cumplimiento de este objetivo se basan en la respuesta personalizada al ciudadano/a, traslado de la queja a los órganos judiciales o a los organismos competentes, propuesta de medidas por parte de la Unidad de Atención Ciudadana, y tratamiento estadístico de las medidas adoptadas por el órgano que corresponda; las peticiones de informe realizadas por la UAC en el año 2020 fueron 262, 137 a los/as letrados/as de la Administración de Justicia y 125 a miembros de la carrera judicial.

Análisis de los traslados de quejas

La UAC ha dado traslado de 4.368 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	2020	% sobre el total
Traslado al letrado/a de la Admón. Justicia (LAJ)	1.755	40,18%
Traslado al secretario/a coordinador/a Provincial	907	20,76%
Encargado/a o Secretario/a de Registro Civil	701	16,05%
Traslado a DGJ de CCAA	453	10,37%
Traslado a otros servicios del CGPJ	143	3,27%
Traslado al magistrado/a-Juez	143	3,27%
Traslado a la DGJ del Ministerio de Justicia	67	1,53%
Traslado a la D.G. de Registros y Notariado	57	1,30%
Traslado a juzgados decanos (Juez y LAJ)	48	1,10%
Traslado al secretario/a de Gobierno	43	0,98%
Traslado a presidente/a de Tribunal Superior de Justicia	25	0,57%
Fiscalía	12	0,27%
Traslado Colegio de Abogados	5	0,11%
Traslado al director del Instituto de Medicina Legal	5	0,11%
Traslado a órgano con competencias genérico	2	0,05%
Traslado Colegio de Procuradores	1	0,02%
Traslado al presidente de la Audiencia Nacional	1	0,02%
Total traslados (exceptuados los traslados a efectos disciplinarios del art.6.3 que figuran en tabla aparte)	4.368	100%

Análisis de las quejas trasladadas a efectos disciplinarios

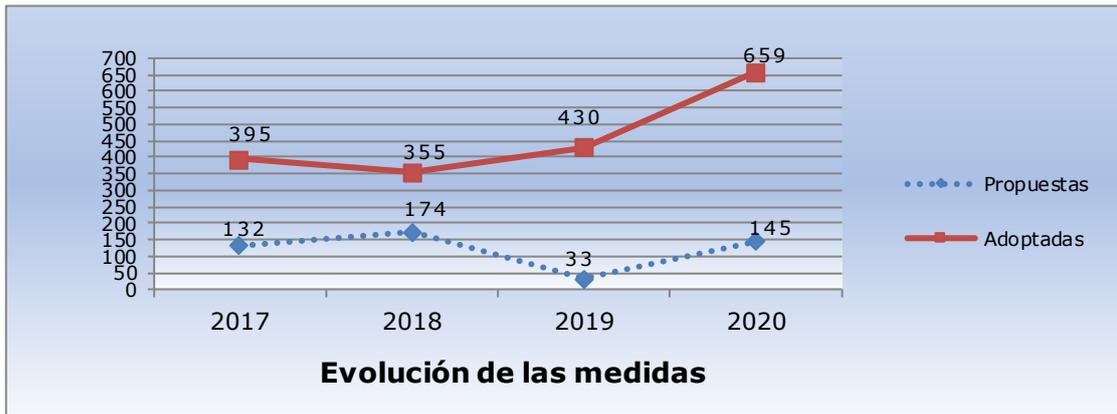
Al amparo de lo previsto en el artículo 6.3 del Reglamento 1/1998, durante el año 2020 se trasladaron 326 escritos, de los que 303 fueron trasladados a la Sección de Actuaciones Previas del Promotor de la Acción Disciplinaria del Consejo por si de los hechos contenidos en tales escritos pudieran derivarse responsabilidades disciplinarias de jueces/zas o magistrados/as o fuesen ampliatorios a expedientes de dicha Sección.

Traslado a efectos disciplinarios	Año 2020 Número	Año 2019 Número	Evolución 2019- 2020
Traslado a la Sección de Actuaciones Previas del	303	795	-61,89%
Traslado al órgano competente en materia	22	19	17,79%
Traslado al Secretario Coordinador Provincial	1	1	0%
Total	26	815	-60 %

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 2020, la UAC y los órganos de gobierno que han tramitado reclamaciones han propuesto medidas de mejora que afectan a 145 motivos de reclamación. Por otro lado, respecto a las adoptadas por los órganos competentes, su cifra se eleva a 659 en el año 2020.

En el 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	
	Núm	Porcent	Nú	Porcent
Sobre organización Oficina Judicial	30	20,69%	62	9,41%
Medios personales	16	11,03%	17	2,58%
Medida conforme a sus competencias	27	18,62%	46	6,98%
Medios materiales	6	4,14%	23	3,49%
Medidas de organización, materiales y personales	44	30,34%	28	4,25%
Sobre procedimiento	5	3,45%	284	43,10%
Traslado a órgano con competencias	15	10,34%	189	28,68%
Disciplinarias	2	1,38%	3	0,46%
Genéricas	0	0%	1	0,15%
Incoación diligencias	0	0%	6	0,91%
Total	145	100%	659	100%