

1. 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 (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 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 2018

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

Cabe destacar el gran volumen de escritos que se recibieron durante el año 2018 en la UAC. Según consulta efectuada al registro general de entrada del CGPJ, el 32,64% de asientos registrales fueron asignados a la UAC.

De otra parte, se ha llevado a cabo la edición de un cartel divulgativo de las vías para formular quejas, reclamaciones y sugerencias sobre el funcionamiento de la Administración de Justicia para su colocación en aquellas sedes judiciales donde no se dispone de buzón o está deteriorado. Asimismo, en ejecución de un acuerdo de la Comisión Permanente sobre aplicación del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, en concreto la medida 120, se amplió la distribución del cartel a las sedes judiciales con órganos con competencias en materia de violencia de género, a fin de dar una mayor visibilidad a los canales disponibles, para la presentación de las quejas y las sugerencias, y a su vez promover su uso.

En la función de la coordinación de las oficinas de atención ciudadana, se ha realizado una jornada formativa y de coordinación con el personal del decanato de los juzgados de Barcelona, en sesión presencial el día 27 de septiembre, y mediante video conferencia el día 8 de noviembre, con el objeto de poner en común procedimientos, desarrollar herramientas e impulsar buenas prácticas en materia de atención e información a los/as ciudadanos/as que en definitiva cristalicen en la prestación de un servicio homogéneo y de calidad a la ciudadanía.

Asimismo, 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 y de la Administración Pública, se ha recibido la siguiente formación específica:

- Formación sobre atención al ciudadano en la Administración de Justicia y formación de formadores en esta materia.
- La mediación intrajudicial.
- Dos miembros de la Unidad han iniciado una formación específica en materia de violencia de género.

En la función de formación sobre aspectos relacionados con la atención al ciudadano y la Carta de Derechos de Ciudadanos ante la Justicia se han llevado a cabo dos actividades formativas, en colaboración con el Centro de Estudios Jurídicos, en la formación inicial de los miembros de la Carrera Fiscal -57ª Promoción- y de los funcionarios pertenecientes al Cuerpo de Letrados de la Administración de Justicia-43ª Promoción-.

Por otro lado, se realizó, el día 31 de octubre, una presentación sobre la actividad de la Unidad de Atención Ciudadana, al vicejefe del Servicio de Inspección de la Justicia en Italia, en el marco de la Red Europea de Servicios de Inspección de la Justicia.

- Estudio global de las reclamaciones, denuncias, peticiones de información y sugerencias presentadas en el año 2018

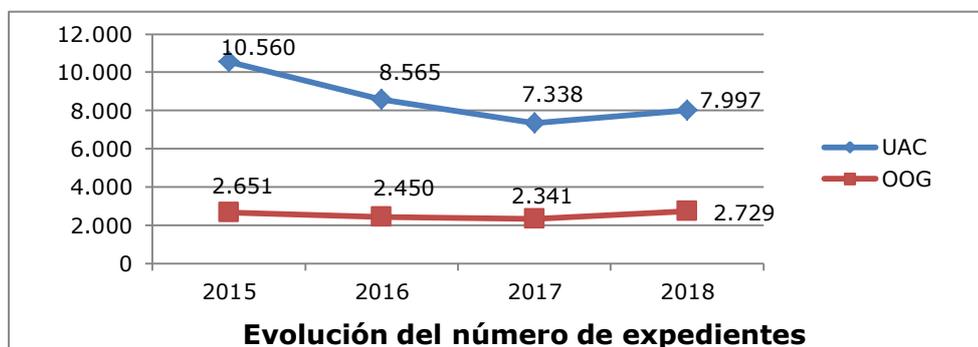
En este apartado se facilitan los datos generales sobre la totalidad de escritos de quejas, peticiones de información, sugerencias y agradecimientos, presentados en el año 2018, tanto los recibidos en la Unidad de Atención Ciudadana como en los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial al amparo 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/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 resultantes.

Estudio Global Año 2018					
Órgano ante el que se presentan	Escritos	Expedientes	Denunciantes	Órganos denunciados	Motivos alegados
Unidad de Atención Ciudadana (UAC)	12.408	7.997	8.072	7.956	8.891
Órganos de Gobierno del Poder Judicial	2.983	2.729	2.782	2.692	2.943
Total General Año 2018	15.391	10.726	10.854	10.648	11.834
Evolución sobre el 2017	6,46%	10,82%	10,39%	9,88%	9,88%

Se observa que en todos los conceptos objeto del estudio global se ha producido un aumento con respecto al año 2017.

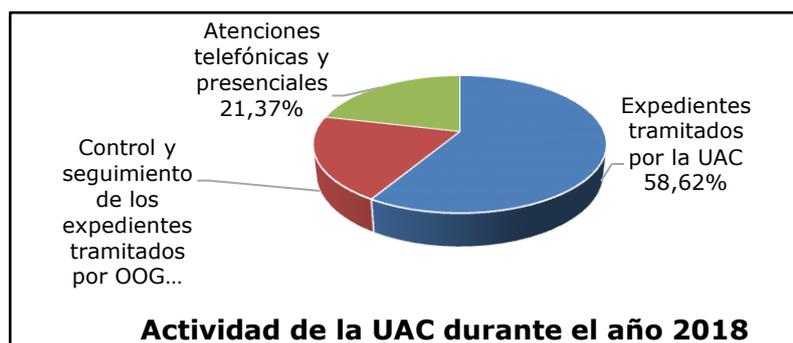
En el siguiente gráfico se observa la tendencia producida en los últimos cuatro años en el número de expedientes tramitados por la Unidad de Atención Ciudadana del CGPJ (UAC) y por los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial (OOG).



En el año 2018, el 74,56% de los expedientes fueron tramitados por la UAC y el 25,44% 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 2.822 llamadas telefónicas y 93 atenciones presenciales durante el año 2018. 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 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 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 2018		Año 2017	Variación 2017-2018
	Número	% sobre el total	Número	
Relativos al funcionamiento de juzgados y tribunales ¹	8.068	68,18%	7.311	10,35%
Disconformidad con resolución judicial	1.824	15,41%	1.643	11,02%
Inclasificable o cuestión ajena	1.374	11,61%	1.250	9,92%
Peticiones de información	328	2,77%	321	2,18%
Sugerencias	128	1,08%	150	-14,67%
Agradecimientos	112	0,95%	95	17,89%
Total General	11.834	100%	10.770	9,88%

¹ La 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 2018 se han computado 11.834 motivos de reclamación, lo que supone un aumento global del 9,88% con respecto al año 2017. El bloque más numeroso, el "relativo al funcionamiento de juzgados y tribunales" ha experimentado un aumento del 10,35%.

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

En el año 2018, se han computado 6.833 motivos de reclamación que responden a alguna de las categorías de la Carta de Derechos de los

Ciudadanos ante la Justicia, que equivalen a casi el 58% del total general de motivos.

En cómputo total se ha producido un aumento del 9,82%, con respecto al año 2017, 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 97,51%, corresponden al grupo de "Una justicia moderna y abierta a los ciudadanos" y ha experimentado un aumento del 10,79% con respecto al año 2017. El grupo de "Una justicia que protege a los más débiles" que comprende el 1,11% de las quejas referidas a la Carta tuvo un descenso del 16,48%. Por último, el grupo de "Una relación de confianza con abogados y procuradores" con el 1,38% de las quejas sobre la Carta, ha descendido un 19,66% respecto al año 2017. 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	2018	% sobre total
Una Justicia transparente	433	6,34%
Derecho a conocer el estado y contenido de los procesos en los que se acredite interés	225	3,29%
Información general y actualizada sobre funcionamiento de juzgados, características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos	78	1,14%
Información telefónica adecuada	56	0,82%
Derecho a conocer por escrito motivos de la denegación	32	0,47%
Acceso a documentos, libros y registros	22	0,32%
Directorios y carteles	11	0,16%
Información sobre horarios de atención al público	6	0,09%
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%
Uso de términos sencillos y comprensibles en notificaciones y citaciones	2	0,03%
Uso de lenguaje sencillo y comprensible en vistas y comparecencias	1	0,01%
Elaboración de sentencias y resoluciones comprensibles	1	0,01%
Una justicia atenta	2.599	38,04%
Derecho a recibir atención respetuosa	907	13,27%
Comparecencia lo menos gravosa posible	388	5,68%
Tiempos de espera	381	5,58%
Medios instrumentales inadecuados	279	4,08%
Dependencias adaptadas a la espera y atención correcta	175	2,56%
Horario insuficiente ¹	168	2,46%
Información con antelación de la suspensión del juicio	92	1,35%
Información sobre retraso o suspensión	67	0,98%
Deber de identificación	47	0,69%
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	27	0,40%
Puntualidad actuaciones judiciales	25	0,37%
Uso de la lengua oficial que se elija	21	0,31%
Protección de testigos o colaboradores no víctimas ³	6	0,09%
Celeridad en el pago de indemnizaciones por desplazamiento	5	0,07%
Horario mañana y tarde cuando se determine	5	0,07%

Insalubridad (incumplimiento prohibición de fumar)	3	0,04%
Principio de inmediación	2	0,03%
Sólo cuando sea indispensable-exhorto	1	0,01%
Una Justicia responsable ante el ciudadano	87	1,27%
Pérdida de documentos, efectos o expedientes	48	0,70%
Derecho a exigir responsabilidades por error judicial o anormal funcionamiento	27	0,40%
Derecho a formular reclamaciones. Formularios en juzgados.	8	0,12%
Formularios en lugar visible a disposición del ciudadano/a	3	0,04%
Lugar de presentación (Juzgados, Consejo, Ministerio)	1	0,01%
Una Justicia ágil y tecnológicamente avanzada	3.540	51,81%
Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos	2.992	43,79%
Ausencia de personal en oficina o servicio judicial ⁴	283	4,14%
Plantilla insuficiente	143	2,09%
Uso de nuevas tecnologías	76	1,11%
Organización interna de la oficina o servicio judicial	35	0,51%
Derecho a conocer la duración debida de un procedimiento. Elaboración de estudio	4	0,06%
Plazas sin cubrir	3	0,04%
Impulso por la administración del uso de nuevas tecnologías	3	0,04%
Derecho a no aportar documentos que obren en poder de la Administración	1	0,01%
<i>TOTAL "UNA JUSTICIA MODERNA Y ABIERTA..."</i>	6.663	97,51%
Protección de las víctimas del delito	37	0,54%
Derecho de la víctima a que en su comparecencia se respete su dignidad e intimidad	10	0,15%
Se adoptarán medidas para que no coincida con el agresor en las dependencias judiciales	9	0,13%
Derecho a la información de la víctima de delito	7	0,10%
Derecho de la víctima a obtener protección de forma inmediata	6	0,09%
Información sobre resoluciones que afecten a la seguridad de la víctima	3	0,04%
Derecho de la víctima a que en su comparecencia se respete su dignidad e intimidad -Especialmente en los casos de Violencia Doméstica-	2	0,03%
Protección de los menores	3	0,04%
Derecho a que las comparecencias de menores tengan lugar de forma adecuada a su situación y desarrollo	2	0,03%
Derecho a que se garantice la reserva en actuaciones con menores	1	0,01%
Protección de los discapacitados	34	0,50%
Derecho a que desaparezcan barreras arquitectónicas en edificios judiciales	30	0,44%
Comparecencia sólo cuando resulte estrictamente necesaria	3	0,04%
Derecho a intérprete o medios técnicos de los ciudadanos sordos, mudos o ciegos	1	0,01%
Los inmigrantes ante la justicia	2	0,03%
Derecho a no sufrir discriminación	2	0,03%
<i>TOTAL "UNA JUSTICIA QUE PROTEGE A LOS MÁS DÉBILES"</i>	76	1,11%
Una conducta deontológicamente correcta	75	1,10%
Servicio profesional y de representación de calidad abogado/a	63	0,92%
Servicio profesional y de representación de calidad procurador/a	7	0,10%
A denunciar a los colegios de abogados y procuradores	5	0,07%
Un ciudadano informado	7	0,10%
Potenciar los SOJ, ampliando sus funciones de información sobre la relación de confianza con el abogado/a	4	0,06%

Información precisa y detallada sobre el estado del procedimiento y resoluciones	3	0,04%
Una justicia gratuita de calidad	12	0,18%
Derecho a asesoramiento, defensa y representación gratuita por profesional cualificado	10	0,15%
Responsabilidad de control de los colegios profesionales	1	0,01%
Formación de calidad al profesional del turno de oficio	1	0,01%
<i>TOTAL "UNA RELACIÓN DE CONFIANZA..."</i>	94	1,38%
Total motivos Carta de Derechos	6.833	100,00%

¹ Motivo referido, sobre todo, a la necesidad que percibe el/la ciudadano/a de ampliar los horarios de los registros civiles. (En el año 2018, del total de 168, 147 se refieren a Registros Civiles).

² Este 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.

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

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

Al igual que en el año 2017, en el 2018 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 43,79% (2.992) del total de motivos de la Carta y al "derecho a recibir una atención respetuosa" que acumula el 13,27% (907). El número de estos dos motivos experimentó un aumento con respecto al año 2017 aunque su peso sobre el total de motivos de la Carta ha disminuido.

- 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 de casi un 11,02% respecto al año 2017.

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	2018	% sobre total
Disconformidad con resolución judicial	1.824	36,47%
Inclasificable o no guarda relación con la Administración de Justicia	1.374	27,47%
Cuestión ajena al funcionamiento de juzgados y tribunales	724	14,48%
Inclasificable por incongruentes	650	13,00%
Modo de practicar las actuaciones	820	16,40%
Irregularidad procesal	401	8,02%
Actos de comunicación	225	4,50%
Expedición de certificaciones	183	3,66%
Vistas de juicio	11	0,22%
Actuación profesional	353	7,06%
Juez/a	158	3,16%

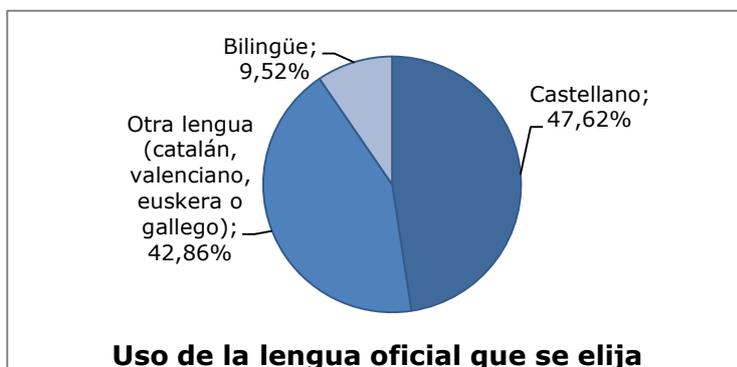
Letrado/a de la Administración de Justicia	99	1,98%
Técnico al servicio Administración de Justicia	63	1,26%
Fiscal	33	0,66%
Petición de información ¹	328	6,56%
Particular	220	4,40%
General	65	1,30%
Direccionamiento	43	0,86%
Sugerencia	128	2,56%
Sobre funcionamiento de juzgados y tribunales	95	1,90%
Sobre organización judicial	20	0,40%
Sobre reforma legislativa	13	0,26%
Agradecimiento	112	2,24%
Protección de datos ²	62	1,24%
Derecho a la protección de datos de carácter personal	33	0,66%
Derecho a la protección de datos de carácter personal denuncia actuación personal al servicio de la Administración de Justicia	12	0,24%
Derecho a la protección de datos de carácter personal denuncia actuación Letrado/a de la Administración de Justicia	10	0,20%
Derecho a la protección de datos de carácter personal denuncia actuación miembro carrera judicial	7	1,14%
Total general	5.001	100%

¹ Se 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.

² Se 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 que se elija

El número de escritos que se reciben por este motivo, analizados en términos absolutos respecto al total general de las quejas presentadas, no es muy elevado, y su cifra se mantiene estable con respecto al año 2017. Durante el año 2018 han sido tramitados 21 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 catalán, 3 el euskera, 2 el gallego y 1 el valenciano), mientras que en 10 se solicita el uso del castellano y en 2 el uso bilingüe.



- 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 aumentado en un 23,69% con respecto al año 2017.

En la siguiente tabla se analiza de forma desglosada el peso del registro civil sobre el global de motivos en el año 2018.

Motivos contenidos en la carta de derechos	Global de motivos 2018	Registro Civil Motivos 2018	% Peso de los motivos Registro Civil sobre el global de motivos
Una justicia transparente	433	160	36,95%
Una justicia comprensible	4	1	25,00%
Una justicia atenta	2.599	1264	48,63%
Una justicia responsable ante el ciudadano	87	17	19,54%
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	3.540	781	22,06%
Protección de las víctimas del delito	37	2	5,41%
Protección de los menores	3	0	0%
Protección de los discapacitados	34	5	14,71%
Los inmigrantes ante la justicia	2	2	100%
Una conducta deontológicamente correcta	75	0	0%
Un ciudadano informado	7	0	0%
Una justicia gratuita de calidad	12	0	0%
Total Motivos Carta	6.833	2.232	32,67%
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	353	18	5,10%
Modo de practicar las actuaciones	820	150	18,29%
Protección de datos	62	2	3,23%
Disconformidad con resolución judicial	1.824	77	4,22%
Inclasificable o cuestión ajena	1.374	74	5,39%
Peticiones de Información	328	15	4,57%
Sugerencias	128	48	37,50%
Agradecimientos	112	79	70,54%
Total Motivos No Carta	5.001	463	9,26%
Total general de Motivos	11.834	2.695	22,77%

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 2017 el peso de los motivos de las quejas relativas a registros civiles y referidos a la categoría "Una justicia atenta" se elevaba al 41,18% (con un total de 955), en el año 2018 su peso ha ascendido al 48,63%. Por otro lado, el peso de los motivos de las quejas relativos a la categoría "Una Justicia ágil y tecnológicamente avanzada" se ha mantenido estable entorno al 22%, (693 en el año 2017).

Es de resaltar que el 70,54% de los agradecimientos recibidos en el 2018 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	2018	% sobre total
Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos	408	15,14%
Derecho a recibir atención respetuosa	294	10,91%
Tiempos de espera	267	9,91%
Comparecencia lo menos gravosa posible	230	8,53%
Medios instrumentales inadecuados	204	7,57%
Ausencia de personal en oficina o servicio judicial ¹	150	5,57%
Horario insuficiente	147	5,45%
Plantilla insuficiente	124	4,60%

¹ Entre los motivos de queja por ausencia, se incluyen aquellas producidas por el ejercicio del derecho a la huelga.

Los registros civiles, agrupados por comunidades autónomas, que más número de motivos de quejas han recibido durante el año 2018, en cómputo global, han sido la Comunidad de Madrid y Andalucía. En la Comunidad de Madrid su número ha descendido mientras que en la Comunidad de Andalucía ha aumentado con respecto al año 2017.

La siguiente tabla identifica los registros civiles que han superado el límite de 50 expedientes de reclamación durante el año 2018.

REGISTRO CIVIL	2018	2017	Diferencia	Evolución 2017-2018
Registro Civil Central	235	169	66	39,05%
Madrid	231	116	115	99,14%
La Línea de la Concepción	187	6	181	3.016,67%
Arganda del Rey	117	176	-59	-33,52%
El Ejido	97	15	82	546,67%
Castellón de la Plana	84	48	36	75,00%
Fuenlabrada	69	97	-28	-28,87%
Alzira	56	34	22	64,71%

Este año desaparecen de la lista Barcelona (de 60 a 46) y Alcorcón (de 59 a 42)

- Tipos de órganos judiciales afectados

En el año 2018, los "órganos judiciales" son el grupo más afectado por las quejas (con un 72,57% del total) y, a mucha distancia del grupo de "otros organismos" (con el 8,33%). La lista de órganos judiciales más afectados está encabezada, al igual que en el año 2017, por los juzgados de

primera instancia e instrucción, seguidos por los de primera instancia, instrucción, penales y los registros civiles exclusivos. Hay que destacar, al igual que en el año anterior, que estas cinco clases de órganos judiciales suman casi el 79% 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	2.729	35,32%
Juzgado de Primera Instancia	1.630	21,09%
Juzgado de Instrucción	809	10,47%
Juzgado Penal	517	6,69%
Registro Civil Exclusivo	409	5,29%
Juzgado de lo Social	237	3,07%
Audiencia Provincial	219	2,83%
Registro Civil Central	203	2,63%
Juzgado de Vigilancia Penitenciaria	168	2,17%
Juzgado de Violencia sobre la Mujer	125	1,62%
Sedes judiciales	120	1,55%
Juzgado de Paz	109	1,41%
Juzgado de lo Mercantil	96	1,24%
Tribunal Superior de Justicia	94	1,22%
Juzgado de lo Contencioso-Administrativo	79	1,02%
Juzgado Decano Exclusivo	68	0,88%
Tribunal Supremo	57	0,74%
Juzgado de menores	21	0,27%
Audiencia Nacional	20	0,26%
Juzgado Central de Menores	7	0,09%
Juzgado Central de Instrucción	5	0,06%
Juzgado Central de lo Contencioso-Administrativo	3	0,04%
Juzgado Togado Militar	2	0,03%
Total	7.727	100%

Otros Organismos	Número	% sobre el total de otros organismos
Administración con competencias en Justicia	199	22,44%
Servicios comunes	155	17,47%
Órganos de gobierno del Poder Judicial	151	17,02%
Colegios de abogados	98	11,05%
Consejo General del Poder Judicial	63	7,10%
Centro Penitenciario	52	5,86%
Fiscalías	44	4,96%
Otras administraciones	34	3,83%
Servicios de orientación jurídica	30	3,38%
Servicios Médico Forenses	27	3,04%
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	11	1,24%
Tribunal Constitucional	8	0,90%
Comisiones de asistencia jurídica gratuita	8	0,90%

Otros organismos judiciales	3	0,34%
Colegios de Procuradores	3	0,34%
Servicios de apoyo a la jurisdicción	1	0,11%
Total	887	100%

No concreta o genérica	Número	% sobre el total de no concreta o genérica
No Concreta ¹	1.426	70,11%
Genérica ²	608	29,89%
Total	2.034	100%

¹ 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 al pedirlo no se ha facilitado.

² Estos motivos se refieren a peticiones de información, sugerencias o agradecimientos y a cuestiones

- 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	2018	%	2017	Evolución respecto a 2017
Comunidad Autónoma de Andalucía	1.655	15,54%	1.436	15,25%
Comunidad de Madrid	1.636	15,36%	1.486	10,09%
Comunidad Autónoma de Cataluña	1.076	10,11%	1.196	-10,03%
Comunidad Valenciana	937	8,80%	894	4,81%
Comunidad Autónoma de Galicia	534	5,02%	326	63,80%
Comunidad Autónoma de Canarias	500	4,70%	504	-0,79%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	358	3,36%	325	10,15%
Estado	529	4,97%	419	26,25%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	306	2,87%	250	22,40%
Comunidad Autónoma del País Vasco ¹	278	2,61%	253	9,88%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	219	2,06%	247	-11,34%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	151	1,42%	178	-15,17%
Comunidad Autónoma de Aragón	155	1,46%	142	9,15%
Comunidad Autónoma de Extremadura	130	1,22%	116	12,07%
Comunidad Foral de Navarra	83	0,78%	53	56,60%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	92	0,86%	106	-13,21%
Comunidad Autónoma de Cantabria	66	0,62%	63	4,76%
Comunidad Autónoma de La Rioja	46	0,43%	37	24,32%
Ciudad de Melilla	2	0,02%	6	-66,67%
Ciudad de Ceuta	1	0,01%	0	100,00%
Sin especificar ²	1894	17,79%	1.654	14,51%

Total General	10.648	100%	9.691	9,88%
---------------	--------	------	-------	-------

¹ Los datos relativos al País Vasco hay que analizarlos teniendo presente que en sus sedes judiciales no hay instalados buzones.

² En 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 10.641 escritos de queja, sugerencias o agradecimientos recibidos durante el año 2018.

Forma de presentación	2017	% sobre total 2017	2018	% sobre total 2018	Evolución 2017-2018
Buzones instalados en las sedes judiciales	2.731	28,67%	2.679	25,18%	-1,90%
Formulario on line	3.029	31,80%	3.494	32,84%	15,35%
Otras vías: vía postal, presencial, fax, y los tramitados por otros	3.765	39,53%	4.468	41,99%	18,67%
Total	9.525	100%	10.641	100%	11,72%

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

La Unidad de Atención Ciudadana ha recibido un total de 2679 escritos a través de los buzones instalados en las sedes judiciales durante el año 2018. En la siguiente tabla se detalla el número de escritos recibidos por esta vía agrupados por comunidades autónomas:

Comunidad Autónoma	Número	Porcentaje
Madrid	595	22,21%
Comunidad Valenciana	397	14,82%
Andalucía	380	14,18%
Cataluña	326	12,17%
Galicia	275	10,27%
Canarias	192	7,17%
Castilla y León	104	3,88%
Aragón	102	3,81%
Castilla-La Mancha	75	2,80%
Asturias	49	1,83%
Murcia	51	1,90%
Navarra	36	1,34%
Cantabria	32	1,19%
Baleares	30	1,12%
Extremadura	26	0,97%
La Rioja	8	0,30%
Sin especificar	1	0,04%
Total	2.679	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 2018:

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

Tipo de persona	2018	% sobre el total del 2018	2017	Evolución 2017-2018
Hombre	6.280	57,86%	5.801	8,26%
Mujer	4.440	40,91%	3.817	16,32%
Sin especificar	49	0,45%	104	-52,88%
Persona jurídica	71	0,65%	99	-28,28%
Organismo judicial	14	0,13%	11	27,27%
Total	10.854	100%	9.832	10,39%

En el año 2018 el número de denunciante se ha incrementado en algo más del 10% respecto al año 2017. El estudio de impacto de género en el tratamiento de quejas evidencia que el porcentaje de hombres que utilizan este mecanismo de reclamación es un 17% superior al de mujeres. Sólo en órdenes jurisdiccionales muy concretos, como los relativos al registro civil, violencia doméstica y menores, 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	Nº denunciante	% sobre el total
Particular	8.642	79,62%
Operador jurídico (letrado)	1.202	11,07%
Interno centro penitenciario	666	6,14%
Operador jurídico (procurador)	122	1,12%
Operador jurídico (graduado)	64	0,59%
Anónima	61	0,56%
Colectivo/asociación	34	0,31%
Entidad mercantil	16	0,15%
Órgano judicial	14	0,13%
Miembro Carrera Judicial	11	0,10%
Funcionario órganos judiciales	11	0,10%
Organismo público	7	0,06%

Funcionario (genérico)	4	0,04%
Total	10.854	100%

Al igual que en el año 2017, 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 abogados representan el 87% 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 2018 las reclamaciones derivadas de 2.618 escritos iniciales, lo que supone un 15% más que las 2.274 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	604	23,07%
Comunidad Autónoma de Madrid	551	21,05%
Comunidad Autónoma de Cataluña	437	16,69%
Comunidad Autónoma Valenciana	252	9,63%
Comunidad Autónoma del País Vasco	183	6,99%
Comunidad Autónoma de Galicia	121	4,62%
Comunidad Autónoma de las Islas Canarias	83	3,17%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	72	2,75%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	69	2,64%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	63	2,41%
Comunidad Foral de Navarra	34	1,30%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	32	1,22%
Comunidad Autónoma de Extremadura	28	1,07%
Ciudad de Melilla	27	1,03%
Comunidad Autónoma de Aragón	18	0,69%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	16	0,61%
Comunidad Autónoma de la Rioja	15	0,57%
Ciudad de Ceuta	7	0,27%
Comunidad Autónoma de Cantabria	6	0,23%
Total	2.618	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 fundamental de diagnóstico y análisis de las

disfunciones que pueden afectar a los órganos afectados y son un impulso 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 contestación 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 4.805 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	2018	% sobre el total
Traslado al letrado/a de la Admón. Justicia	1.181	24,58%
Traslado al secretario/a coordinador/a provincial	1118	23,27%
Encargado/a o secretario/a de Registro Civil	622	12,94%
Traslado a DGJ de CCAA	588	12,24%
Traslado a la DG de Registros y Notariado	503	10,47%
Traslado a DGJ del Ministerio de Justicia	183	3,81%
Traslado a otros servicios del CGPJ	136	2,83%
Traslado al magistrado/a-juez	135	2,81%
Traslado a decanos	117	2,43%
Fiscalía	67	1,39%
Traslado Colegio de Abogados	46	0,96%
Traslados a efectos disciplinarios ¹	40	0,83%
Traslado al secretario/a de gobierno	31	0,65%
Traslado al director del Instituto de Medicina Legal	26	0,54%
Traslado a la Sección de Recursos del CGPJ	8	0,17%
Traslado Colegio de Procuradores	4	0,08%
Total Traslados (exceptuados los traslados a efectos disciplinarios del art.6.3 que figuran en tabla aparte)	4.805	100%

¹ Se incluyen también los traslados al Servicio de Inspección del CGPJ

- **Análisis de las quejas trasladadas a efectos disciplinarios**

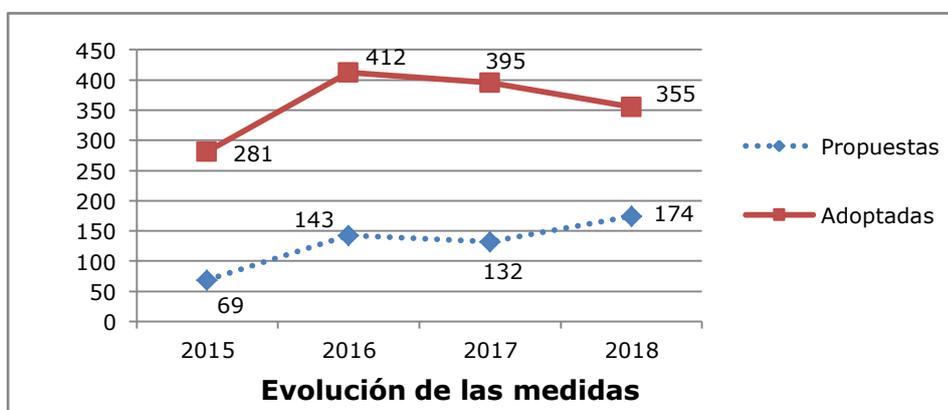
Al amparo de lo previsto en el artículo 6.3 del Reglamento 1/1998, durante el año 2018 se trasladaron 388 escritos, de los que 372 fueron trasladados al Promotor de la Acción Disciplinaria del Consejo por si de los hechos contenidos en tales escritos pudieran derivarse responsabilidades disciplinarias de jueces/zas o magistrados/as.

Traslado a efectos disciplinarios	Año 2018 Número	Año 2017 Número	Evolución 2017-2018
Traslado a la Sección de Actuaciones Previas del Promotor	372	567	-34,39%
Traslado al órgano competente en materia disciplinaria	16	28	-42,86%
Traslado al Secretario Coordinador Provincial	0	2	-100 %
Traslado al Secretario de Gobierno	0	2	-100 %
Total	388	599	-35,23%

- 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 2018, la UAC y los órganos de gobierno que han tramitado reclamaciones han propuesto medidas de mejora que afectan a 174 motivos de reclamación. Por otro lado, respecto a las adoptadas por los órganos competentes, su cifra se eleva a 355 en el año 2018.

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	66	37,93%	74	20,85%
Medios personales	26	14,94%	18	5,07%
Medida conforme a sus competencias	15	8,62%	19	5,35%
Medios materiales	6	3,45%	13	3,66%
Medidas de organización, materiales y personales	10	5,75%	11	3,10%
Sobre procedimiento	22	12,64%	180	50,70%

Traslado a órgano con competencias	20	11,49%	29	8,17%
Disciplinarias	5	2,87%	6	1,69%
Genéricas	3	1,72%	2	0,56%
Incoación diligencias	1	0,57%	3	0,85%
Total	174	100%	355	100%