

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 2022

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.

Al igual que en años anteriores, cabe señalar el volumen significativo de los escritos que se recibieron durante el año 2022 en la UAC. Según consulta efectuada en la aplicación del registro general de entrada del CGPJ, el 43,08% de asientos registrales fueron asignados a la UAC.

Respecto al volumen de la salida de comunicaciones desde esta Unidad, interesa poner de manifiesto que en su gran mayoría se ha verificado a través de medios electrónicos. Se ha alcanzado una cifra de 26.616 correos electrónicos gestionados a través de la cuenta de la Unidad, y de 8.740 gestionados por medio de la cuenta monitorizada. En relación con las salidas postales, las mismas han descendido de las 2.213 producidas en el año 2021 a un total de 1.954 en el año 2022.

Asimismo, se ha continuado con el trabajo de 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, 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.

Respecto a la función de colaboración y coordinación con otros órganos de gobierno del Poder Judicial, se atendió a la petición efectuada por el Ilmo. Sr. Presidente de la Audiencia Provincial de Almería en relación con el proyecto de implantación de una oficina de atención ciudadana en la sede de la Audiencia, que se materializó en la impartición de un taller formativo a varias funcionarias que tuvo lugar en Almería el 15 de diciembre.

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 un taller formativo en el curso selectivo de la 60ª promoción de la Carrera Fiscal en Madrid el día 21 de enero de 2022.

Asimismo, también en colaboración con el Centro de Estudios Jurídicos, se ha impartido una actividad formativa sobre la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia dentro del plan de formación continua de los/as Letrados/as de la Administración de Justicia que tuvo lugar en Madrid el 3 de octubre de 2022.

Además, se ha impartido una actividad formativa, dentro del Servicio del Promotor de la Acción Disciplinaria, y en colaboración con la Escuela Judicial, a la 72ª promoción de Jueces/zas durante los días 17 y 24 de octubre en Barcelona.

Por otro lado, en lo referente a la atención de visitas de delegaciones extranjeras al CGPJ, se ha efectuado una presentación sobre la actividad de la Unidad de Atención Ciudadana, a una representación del Poder Judicial de la República Dominicana que tuvo lugar en Madrid el día tres de octubre de 2022.

Estudio global de las reclamaciones, denuncias, peticiones de información y sugerencias presentadas en el año 2022.

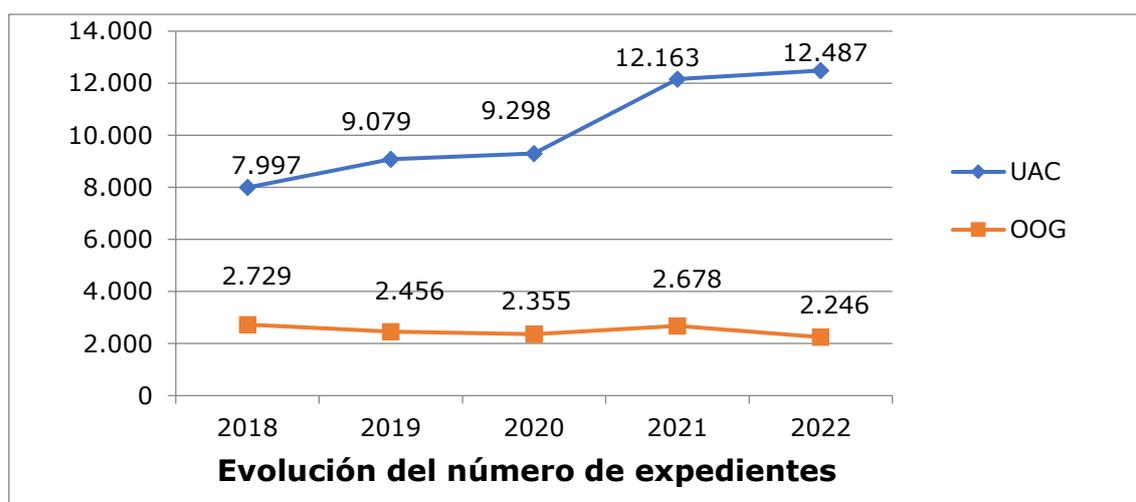
En este apartado se facilitan los datos generales sobre la totalidad de escritos de quejas, peticiones de información, sugerencias y agradecimientos, presentados en el año 2022, tanto los recibidos en la Unidad de Atención Ciudadana como en los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial al amparo 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. Asimismo, en la cifra de escritos de la UAC se computan también los escritos ampliatorios a expedientes abiertos por dicha Unidad.

Estudio Global Año 2022					
Órgano ante el que se presentan	Escritos	Expedientes	Denunciantes	Órganos denunciados	Motivos alegados
Unidad de Atención Ciudadana (UAC)	16.406	12.487	12.547	12.474	13.134
Órganos de Gobierno del Poder Judicial	2.285	2.246	2.286	2.238	2.706
Total General Año 2022	18.691	14.733	14.833	14.712	15.840
Evolución sobre el año 2021	-1,00%	-0,73%	-1,48%	-0,46%	-0,79%

Se observa que la variación porcentual experimentada en todos los conceptos objeto del estudio global ha sufrido un ligero descenso con respecto al año 2021.

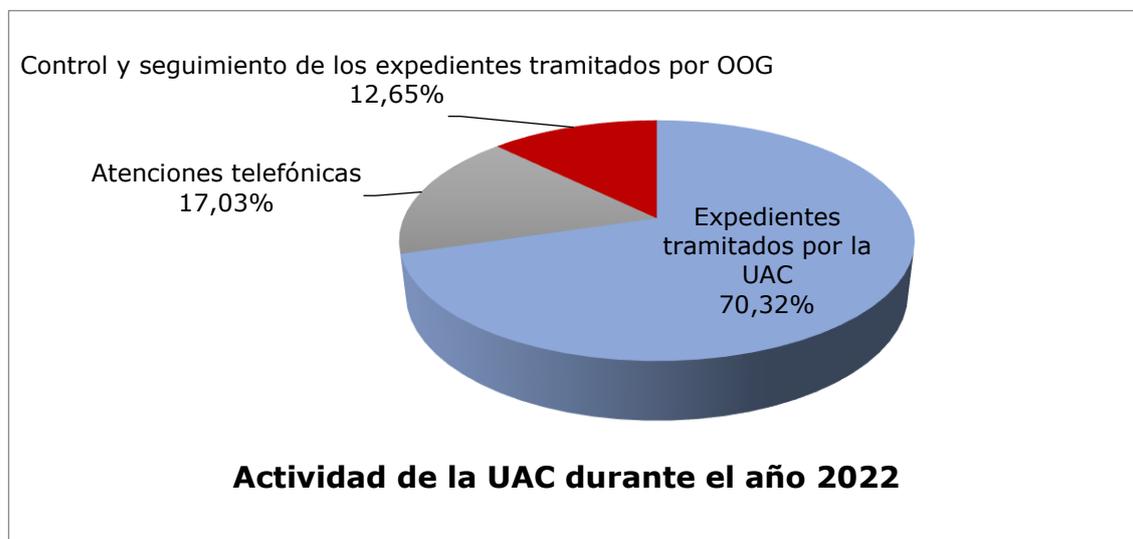
En el siguiente gráfico se observa la tendencia producida en los últimos cinco años en el número de expedientes tramitados por la Unidad de Atención Ciudadana del CGPJ (UAC) y por los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial (OOG).



En el año 2022, el 84,76% de los expedientes fueron tramitados por la UAC y el 15,24% 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 efectuó 3.024 atenciones telefónicas, lo cual supone un descenso del 13,92% respecto a las gestionadas en el año 2021 (3.513 llamadas). Las consultas telefónicas más frecuentes se han referido a los embargos telemáticos, información sobre actividad y funciones del CGPJ, información sobre reclamaciones en trámite y sobre el procedimiento de quejas.

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.



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, a la protección de datos y al COVID.

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 2022		Año 2021	Variación 2021-2022
	Número	% sobre el total	Número	
Relativos al funcionamiento de juzgados y tribunales ¹	10.827	68,35%	10.368	4,43%
Inclasificable o cuestión ajena	2.148	13,56%	2.676	-19,73%
Disconformidad con resolución judicial	1.939	12,24%	1.864	4,02%
Peticiones de información	791	4,99%	924	-14,39%
Sugerencias	91	0,57%	84	8,33%
Agradecimientos	44	0,28%	50	-12,00%
Total General	15.840	100%	15.966	-0,79%

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, a la protección de datos y al COVID.

Durante el año 2022 se han computado 15.840 motivos de reclamación, lo que supone leve descenso del 0,79% con respecto al año 2021. El bloque más numeroso, el "relativo al funcionamiento de juzgados y tribunales" ha experimentado un aumento del 4,43%.

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

En el año 2022, se han computado 9.343 motivos de reclamación que responden a alguna de las categorías de la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, que equivalen el 58,98% del total general de motivos.

En cómputo total se ha producido un aumento del 4,33%, con respecto al

año 2021, 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 98,36%, corresponden al grupo de "Una justicia moderna y abierta a los ciudadanos" y ha experimentado un aumento del 4,90% con respecto al año 2021. El grupo de "Una justicia que protege a los más débiles" que comprende el 0,64% de las quejas referidas a la Carta tuvo un descenso del 13,04%. Por último, el número de motivos del grupo de "Una relación de confianza con abogados y procuradores", que representa casi el 1% de las quejas sobre la Carta, ha descendido un 25,60% respecto al año 2021. 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.	2022	% sobre total
Una Justicia transparente	410	4,39%
Derecho a conocer el estado y contenido de los procesos en los que se acredite interés	152	1,63%
Información telefónica adecuada	143	1,53%
Información general y actualizada sobre funcionamiento de juzgados, características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales	54	0,58%
Acceso a documentos, libros y registros	27	0,29%
Derecho a conocer por escrito motivos de la denegación	20	0,21%
Directorios y carteles	6	0,06%
Información sobre horarios de atención al público	6	0,06%
Creación y dotación de oficinas de atención al ciudadano	1	0,01%
Acceso a base de datos electrónica de leyes españolas y de la UE	1	0,01%

Una justicia comprensible	3	0,03%
Uso de términos sencillos y comprensibles en notificaciones y citaciones	1	0,01%
Elaboración de sentencias y resoluciones comprensibles	1	0,01%
Derecho a disponer de formularios gratuitos sobre procedimientos	1	0,01%
Una justicia atenta	2.776	29,71%
Derecho a recibir atención respetuosa	894	9,57%
Comparecencia lo menos gravosa posible	527	5,64%
Medios instrumentales inadecuados	466	4,99%
Tiempos de espera	252	2,70%
Horario insuficiente ¹	250	2,68%
Información con antelación de la suspensión del juicio	95	1,02%
Información sobre retraso o suspensión	87	0,93%
Dependencias adaptadas a la espera y atención correcta	87	0,93%
Deber de identificación	42	0,45%
Puntualidad de las actuaciones judiciales	30	0,32%
Uso de la lengua oficial que se elija	14	0,15%

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	0,14%
Horario de mañana y tarde cuando se determine	5	0,05%
Comparecencia sólo cuando sea indispensable-exhorto	3	0,03%
Insalubridad (incumplimiento de Prohibición de fumar)	3	0,03%
Celeridad en el pago de indemnizaciones por desplazamiento	2	0,02%
Principio de inmediatez	2	0,02%
Concentrar actuaciones	1	0,01%
Protección de testigos o colaboradores/as no víctimas ³	1	0,01%
Necesidad de identificarse a través del teléfono y correo electrónico	1	0,01%
Los datos figuran en lugar visible	1	0,01%
Una Justicia responsable ante el ciudadano	69	0,74%
Pérdida de documentos, efectos o expedientes	36	0,39%
Derecho a exigir responsabilidades por error judicial o anormal funcionamiento	20	0,21%
Derecho a formular reclamaciones. Formularios en juzgados.	8	0,09%
Formularios en lugar visible a disposición del ciudadano	2	0,02%
Lugar de presentación (Juzgados, Consejo, Ministerio)	2	0,02%

Presentación por vía telemática	1	0,01%
Una Justicia ágil y tecnológicamente avanzada	5.932	63,49%
Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos	5.554	59,45%
Ausencia de personal en oficina o servicio judicial ⁴	159	1,70%
Organización interna de la oficina o servicio judicial	85	0,91%
Plantilla insuficiente	59	0,63%
Uso de nuevas tecnologías	56	0,60%
Plazas sin cubrir	19	0,20%
TOTAL " UNA JUSTICIA MODERNA Y ABIERTA..."	9.190	98,36%
Protección de las víctimas del delito	39	0,42%
Derecho de la víctima a que en su comparecencia se respete su dignidad e intimidad -Especialmente en los casos de Violencia Doméstica-	11	0,12%
Derecho de la víctima a que en su comparecencia se respete su dignidad e intimidad	10	0,11%
Se adoptarán medidas para que no coincida con el agresor en las dependencias judiciales	8	0,09%
Derecho a la información de la víctima de delito	6	0,06%

Información sobre resoluciones que afecten a la seguridad de la víctima.	2	0,02%
Derecho de la víctima a obtener protección de forma inmediata	1	0,01%
Protección a la víctimas frente a la publicidad	1	0,01%
Protección de los menores	2	0,02%
Derecho a que las comparencias de menores tengan lugar de forma adecuada a su situación y desarrollo	1	0,01%
Derecho a que se garantice la reserva en actuaciones con menores	1	0,01%
Protección de los discapacitados	14	0,15%
Derecho a que desaparezcan barreras arquitectónicas en edificios judiciales	7	0,07%
Comparencia sólo cuando resulte estrictamente necesaria	4	0,04%
Derecho a intérprete o medios técnicos de los ciudadanos sordos, mudos o ciegos	3	0,03%
Los inmigrantes ante la justicia	5	0,05%
Derecho a no sufrir discriminación	3	0,03%
Derecho a intérprete	2	0,02%
TOTAL " UNA JUSTICIA QUE PROTEGE A LOS MÁS DÉBILES "	60	0,64%
Una conducta deontológicamente correcta	81	0,87%

Servicio profesional y de representación de calidad abogado/a	72	0,77%
Servicio profesional y de representación de calidad procurador/a	6	0,06%
A denunciar a los colegios de abogados y procuradores	2	0,02%
Conocer si el Abogado y Procurador han sido objeto de sanción	1	0,01%
Un ciudadano informado	4	0,04%
Información precisa y detallada sobre el estado del procedimiento y resoluciones	3	0,03%
Obligación de entregar copias de escritos que presente el abogado y de resoluciones adoptadas por el juzgado.	1	0,01%
Una Justicia gratuita de calidad	8	0,09%
Derecho a asesoramiento, defensa y representación gratuita por profesional cualificado	7	0,07%
Responsabilidad de control de los colegios profesionales	1	0,01%
TOTAL " UNA RELACIÓN DE CONFIANZA..."	93	1,00%
Total Motivos Carta de Derechos	9.34 3	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 2022, del total de 250, 235 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 2021, en el 2022 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 59,45% (5.554) del total de motivos de la Carta y al “derecho a recibir una atención respetuosa” que acumula el 9,57% (894). 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 2021 (de 5.111 a 5.554) mientras que el número en relación con “derecho a recibir una atención respetuosa” ha experimentado un descenso (de 965 a 894).

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.

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	2022	% sobre total
Disconformidad con resolución judicial	1.939	29,84%
Inclasificable o no guarda relación con la Administración de Justicia	2.148	33,06%
Cuestión ajena al funcionamiento de juzgados y tribunales	1.355	20,86%
Inclasificable por incongruentes	793	12,21%

Modo de practicar las actuaciones	993	15,28%
Irregularidad procesal	518	7,97%
Expedición de certificaciones	232	3,57%
Actos de comunicación	218	3,36%
Vistas de juicio	25	0,38%
Actuación profesional	407	6,26%
Juez/a	191	2,94%
Letrado/a de la Administración de Justicia	122	1,88%
Técnico al servicio Administración de Justicia	71	1,09%
Fiscal	23	0,35%
Petición de información¹	791	12,17%
Particular	648	9,97%
General	113	1,74%
Direccionamiento	30	0,46%
Sugerencia	91	1,40%
Sobre funcionamiento de juzgados y tribunales	58	0,89%
Sobre medios	15	0.23%

Sobre organización judicial	9	0,14%
Sobre reforma legislativa	9	0,14%
Agradecimiento	44	0,68%
Protección de datos²	44	0,68%
Derecho a la protección de datos de carácter personal	23	0,35%
Derecho a la protección de datos de carácter personal denuncia actuación personal al servicio de la Administración de Justicia	10	0,15%
Derecho a la protección de datos de carácter personal denuncia actuación Letrado/a de la Administración de Justicia	6	0,09%
Derecho a la protección de datos de carácter personal denuncia actuación miembro carrera judicial	5	0,08%
Covid³	40	0,62%
Total general	6.497	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, cuyos datos se facilitan de forma independiente.

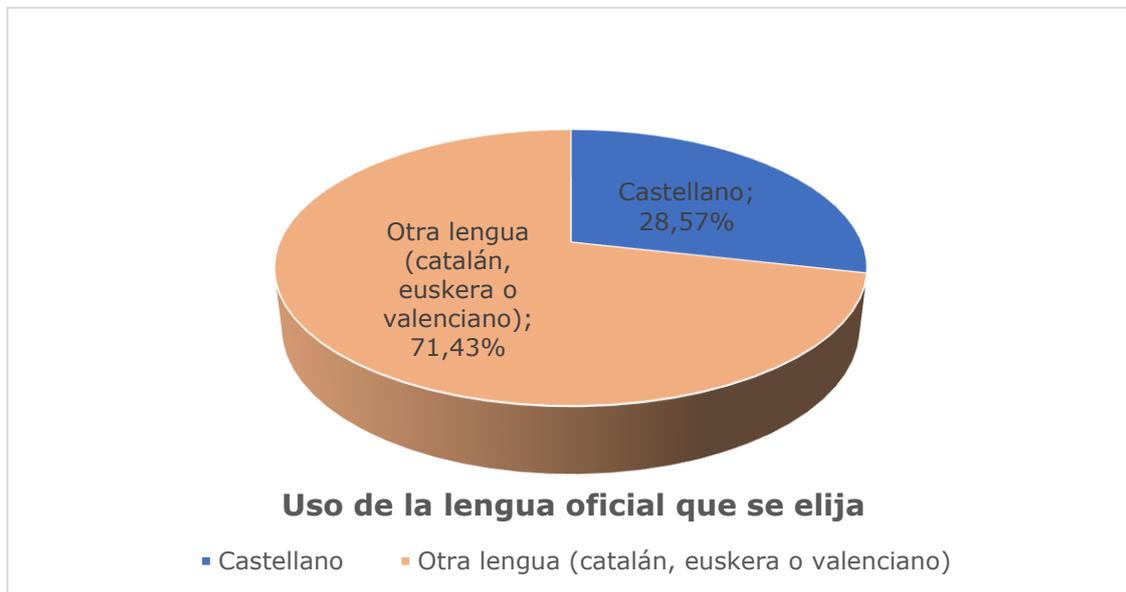
²Se señala que las quejas que se reciben en la UAC por este motivo son tramitadas por el Gabinete Técnico del CGPJ.

³Motivo creado en el año 2021 en el que se incluyen las quejas o sugerencias en relación con el COVID.

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 al igual que en el año 2021 se han computado 14. Durante el año 2022, han sido tramitados 14 expedientes de queja: En el 10 de ellos se

pide que se utilice la lengua de la comunidad autónoma en lugar del castellano (5 el catalán, 4 el euskera y 1 el valenciano), mientras que en 4 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, a la protección de datos y al COVID) ha experimentado un ligero aumento del 0,61% con respecto al año 2021.

En la siguiente tabla se analiza de forma desglosada el peso del registro civil sobre el global de motivos en el año 2022.

Motivos contenidos en la carta de derechos	Global de motivos 2022	Registro Civil Motivos 2022	% Peso de los motivos Registro Civil sobre el global de motivos
Una justicia transparente	410	162	39,51%
Una justicia comprensible	3	0	0%
Una justicia atenta	2.776	1.335	48,09%
Una justicia responsable ante el ciudadano	69	12	17,39%
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	5.932	739	12,46%
Protección de las víctimas del delito	39	0	0%
Protección de los menores	2	0	0%
Protección de los discapacitados	14	2	14,29%
Los inmigrantes ante la justicia	5	1	20,00%
Una conducta deontológicamente correcta	81	0	0%
Un ciudadano informado	4	0	0%
Una justicia gratuita de calidad	8	0	0%
Total Motivos Carta	9.343	2.251	24,09%
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	407	18	4,42%
Modo de practicar las actuaciones	993	194	19,54%
Protección de datos	44	2	4,55%
COVID	40	9	22,50%
Disconformidad con resolución judicial	1.939	70	3,61%
Inclasificable o cuestión ajena	2.148	109	5,07%
Peticiones de Información	791	53	6,70%
Sugerencias	91	35	38,46%
Agradecimientos	44	24	54,55%
Total Motivos No Carta	6.497	514	7,91%
Total General de Motivos	15.840	2.765	17,46%

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 2021 el peso de los motivos de las quejas relativas a registros civiles y referidos a la categoría "Una justicia atenta" era del 47,37% (con un total de 1.315), en el año 2022 su peso ha aumentado al 48,09% (con un total de 1.335).

Asimismo, el peso de los motivos de las quejas relativos a la categoría "Una Justicia ágil y tecnológicamente avanzada" ha descendido del 13,13% (con un total de 707) en el año 2021 al 12,46% (con un total de 739) en el año 2022. Es de resaltar que el 54,55% de los agradecimientos recibidos en el 2022 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	2022	% sobre total del Registro Civil
Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos	516	18,66%
Derecho a recibir atención respetuosa	320	11,57%
Comparecencia lo menos gravosa posible	307	11,10%
Medios instrumentales inadecuados	246	8,90%
Horario insuficiente	235	8,50%
Tiempos de espera	175	6,33%
Expedición de certificaciones	116	4,20%

Tipos de órganos judiciales afectados

En el año 2022, los "órganos judiciales" son el grupo más afectado por las quejas (con un 73,48% del total) y, a mucha distancia del grupo de "otros organismos" (con el 7,67%). La lista de órganos judiciales más afectados está encabezada, al igual que en el año 2021, por los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción, seguidos por los de Primera Instancia. Cabe destacar que estas dos clases de órganos judiciales suman el 66,06% 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	4.079	37,73%
Juzgado de Primera Instancia	3.063	28,33%
Juzgado de Instrucción	963	8,91%
Juzgado Penal	581	5,37%
Registro Civil Exclusivo	425	3,93%
Juzgado de lo Social	300	2,77%
Audiencia Provincial	210	1,94%
Juzgado de Violencia sobre la Mujer	198	1,83%
Servicios Comunes	148	1,37%
Juzgado Decano Exclusivo	143	1,32%
Juzgado de Vigilancia Penitenciaria	112	1,04%
Tribunal Superior de Justicia	110	1,02%
Juzgado de Paz	103	0,95%
Juzgado de lo Mercantil	96	0,89%
Registro Civil Central	88	0,81%
Juzgado de lo Contencioso-Administrativo	71	0,66%

Audiencia Nacional	42	0,39%
Tribunal Supremo	36	0,33%
Juzgado de Menores	18	0,17%
Juzgado Central de Instrucción	11	0,10%
Juzgado Central de lo Contencioso-Administrativo	5	0,05%
Juzgado Togado Militar	4	0,04%
Juzgado Central de Menores	2	0,02%
Juzgado Togado Militar Central	2	0,02%
Juzgado Central Penal	1	0,01%
Total	10.811	100%

Otros Organismos	Número	% sobre el total de Otros Organismos
Administración con competencias en Justicia	434	38,48%
Órganos de gobierno del Poder Judicial	262	23,23%
Colegios de Abogados	100	8,87%

Consejo General del Poder Judicial	99	8,78%
Fiscalías	58	5,14%
Otras Administraciones	54	4,79%
Centro Penitenciario	50	4,43%
Servicios Médico Forenses	32	2,84%
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	16	1,42%
Tribunal Constitucional	11	0,98%
Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita	5	0,44%
Servicios de Orientación Jurídica	2	0,18%
Colegio de Procuradores	2	0,18%
Secretarios Coordinadores y de Gobierno	2	0,18%
Servicios de Atención a la Víctima	1	0,09%
Total	1.128	100%
No concreta o genérica	Número	% sobre el total de no concreta o genérica
No Concreta ¹	1.924	69,38%
Genérica ²	666	24,02%

Genéricas órganos judiciales ³	183	6,60%
Total	2.773	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.

²Categoría que incluye a aquellas reclamaciones sobre un conjunto de organismos ajenos a la Administración de Justicia

³Categoría referente a aquellas reclamaciones referidas a un conjunto de órganos judiciales.

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	2022	%	2021	Evolución respecto al año 2021
Comunidad Autónoma de Andalucía ¹	2.277	15,48%	2.220	2,57%
Comunidad de Madrid	2.160	14,68%	1.865	15,82%
Comunidad Autónoma de Cataluña	1.805	12,27%	1.538	17,36%
Comunidad Valenciana	1.093	7,43%	1.196	-8,61%
Comunidad Autónoma de Canarias	725	4,93%	687	5,53%

Estado	654	4,45%	1.163	-43,77%
Comunidad Autónoma de Galicia	518	3,52%	402	28,86%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	448	3,05%	384	16,67%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	373	2,54%	280	33,21%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	317	2,15%	289	9,69%
Comunidad Autónoma del País Vasco ²	315	2,14%	288	9,38%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	299	2,03%	317	-5,68%
Comunidad Autónoma de Aragón	219	1,49%	176	24,43%
Comunidad Autónoma de Extremadura	170	1,16%	198	-14,14%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	111	0,75%	117	-5,13%
Comunidad Autónoma de Cantabria	53	0,36%	55	-3,64%
Comunidad Autónoma de La Rioja	51	0,35%	26	96,15%
Comunidad Foral de Navarra	47	0,32%	47	0%
Sin especificar ³	3.077	20,91%	3.532	-12,88%
Total General	14.712	100%	14.780	-0,46%

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

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

³ En 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 14.708 escritos iniciales de queja, sugerencias o agradecimientos recibidos durante el año 2022. El uso del formulario online se ha consolidado como la vía más utilizada para presentar los escritos de queja y sugerencia.

Forma de presentación	2022	% sobre el total 2022	2021	% sobre el total 2021	Evolución 2021-2022
Formulario online ¹	8.942	60,80%	8.595	58,06%	4,04%
Otras vías: vía postal, presencial, fax, y los tramitados por otros órganos gobierno del Poder Judicial	3.434	23,35%	4.129	27,89%	-16,83%
Buzones instalados en las sedes judiciales	2.332	15,86%	2.080	14,05%	12,12%
Total	14.708	100%	14.804	100%	-0,65%

¹Esta vía incluye tanto los presentados a través del formulario online de la UAC como los presentados de forma telemática a través del registro electrónico del CGPJ.

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

La Unidad de Atención Ciudadana ha recibido un total de 2.332 escritos iniciales a través de los buzones instalados en las sedes judiciales durante el año 2022. En la siguiente tabla se detalla el número de escritos recibidos por esta vía agrupados por comunidades autónomas:

Comunidad Autónoma	Número	Porcentaje
Madrid	464	19,90%
Cataluña	422	18,10%
Andalucía	286	12,26%
Comunidad Valenciana	248	10,63%
Canarias	157	6,73%
Murcia	141	6,05%
Aragón	130	5,57%
Galicia	112	4,80%
Castilla y León	109	4,67%
Castilla-La Mancha	97	4,16%
Asturias	49	2,10%
Baleares	46	1,97%
Cantabria	26	1,11%
Navarra	21	0,90%
Extremadura	20	0,86%
La Rioja	4	0,17%
Total	2.332	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 2022

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. En el año 2022 el número total de denunciante ha descendido un 1,48% respecto al año 2021.

Tipo de persona	2022	% sobre el total del 2022	2021	Evolución 2021-2022
Hombre	8.420	58,77%	8.718	-3,42%
Mujer	6.113	41,57%	6.166	-0,86%
Persona jurídica	265	0,93%	138	92,03%
Sin especificar	35	0,23%	34	2,94%
Total	14.833	100%	15.056	-1,48%

Para estudio de impacto de género en el tratamiento de quejas, se toma en consideración la cifra de los/as 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 2022 ha sido un 9,70% superior al de mujeres. Sólo en materias jurisdiccionales muy concretas, como las relativas 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 denunciante	% sobre el total
Particular	10.487	70,70%
Operador Jurídico (Abogado/a)	2.922	19,70%

Operador Jurídico (Procurador/a)	567	3,82%
Interno Centro Penitenciario	475	3,20%
Entidad Mercantil	222	1,50%
Operador Jurídico (Graduado/a Social)	68	0,46%
Anónima	35	0,24%
Colectivo/Asociación	25	0,17%
Órganos y Funcionarios/as Judiciales	12	0,08%
Funcionario/a (genérico)	10	0,07%
Colegio de Abogados	6	0,04%
Organismo Público	3	0,02%
Fiscalía	1	0,01%
Total	14.833	100%

Al igual que en el año 2021, los particulares continúan siendo el grupo más numeroso, seguido de los abogados/as. Dentro de la categoría de los operadores jurídicos cabe destacar que los/as abogados/as representan el 82,15% de este grupo.

Especial referencia a los expedientes de queja, sugerencia y peticiones de información relativos a asuntos tramitados por los órganos judiciales con competencias en materia de violencia sobre la mujer.

En el año 2022 se han computado un total de 356 expedientes, de los cuales 286 fueron tramitados por la UAC y 70 por otros órganos de gobierno del Poder Judicial (OOG).

En la siguiente tabla, se analizan los expedientes que fueron tramitados por la UAC distinguiendo según la clase de denunciante que la presenta.

Expedientes por clase de denunciante	Nº denunciantes	% sobre el total
Víctima	133	46,50%
Investigado	61	21,33%
Profesional	19	6,64%
Profesional del investigado	18	6,29%
Profesional de la víctima	34	11,89%
Familiares/otros	16	5,59%
Asociación/colectivo	5	1,75%
Total	286	100 %

Las quejas tramitadas por los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial

La UAC ha realizado el seguimiento y control estadístico de 2.246 expedientes de queja tramitados por los órganos de gobierno del Poder Judicial durante el año 2022, lo que supone un descenso del 16,13% con respecto a los 2.678 que se tramitaron el año pasado, y se distribuyen territorialmente según la tabla que figura a continuación.

Comunidad Autónoma	Número	% sobre el total
Comunidad Autónoma de Andalucía	631	28,09%
Comunidad Autónoma de Cataluña	473	21,06%

Comunidad Autónoma del País Vasco	248	11,04%
Comunidad Autónoma de Madrid	219	9,75%
Comunidad Autónoma Valenciana	215	9,57%
Comunidad Autónoma de las Islas Canarias	84	3,74%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	75	3,34%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	54	2,40%
Comunidad Autónoma de Galicia	54	2,40%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	46	2,05%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	38	1,69%
Comunidad Autónoma de Extremadura	38	1,69%
Comunidad Autónoma de La Rioja	25	1,11%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	16	0,71%
Comunidad Foral de Navarra	12	0,53%
Comunidad Autónoma de Aragón	8	0,36%
Órganos centrales	6	0,27%
Comunidad Autónoma de Cantabria	3	0,13%
Ciudad de Melilla	1	0,04%
Total	2.246	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 2022 a los órganos judiciales fueron de 358, 303 dirigidas los/as Letrados/as de la Administración de Justicia, 52 a miembros de la Carrera Judicial y 3 al Instituto de Medicina legal.

Análisis de los traslados de quejas

La UAC ha dado traslado de 7.141 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	2022	% sobre el total
Traslado al Letrado/a de la Admón. Justicia (LAJ)	3.602	50,44%
Traslado al Secretario/a Coordinador/a Provincial	1.091	15,28%
Traslado a la DGJ del Ministerio de Justicia	646	9,05%

Encargado/a o Secretario/a de Registro Civil	636	8,91%
Traslado a DGJ de CCAA	276	3,87%
Traslado al Magistrado/a-Juez	271	3,79%
Traslado a otros servicios del CGPJ	200	2,80%
Traslado a Juzgados Decanos (Juez y LAJ)	196	2,74%
Fiscalía	76	1,06%
Traslado Colegio de Abogados	51	0,71%
Traslado a Presidente/a de Tribunal Superior de Justicia	35	0,49%
Traslado al Secretario/a de Gobierno	32	0,45%
Traslado al Director del Instituto de Medicina Legal	20	0,28%
Traslado a órgano con competencias genérico	6	0,08%
Traslado Colegio de Procuradores	3	0,04%
Total Traslados (exceptuados los traslados a efectos disciplinarios del art.6.3 que figuran en tabla aparte)	7.141	100%

Cabe destacar que en el año 2022 se han realizado 7.141 traslados, lo que supone un incremento del 21,51% respecto a los 5.877 efectuados en el año 2021.

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 2022 se trasladaron 376 escritos, de los que 351 fueron trasladados a la

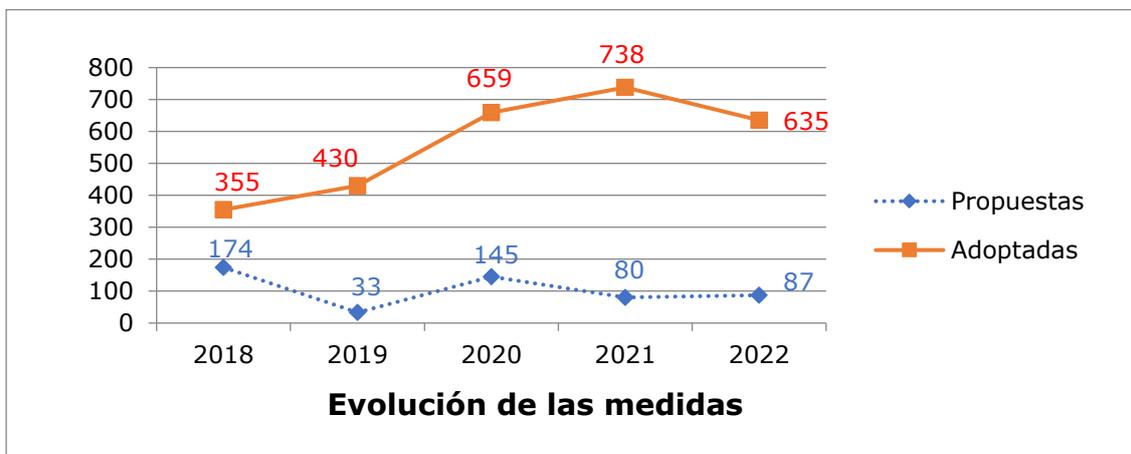
Sección de Actuaciones Previas del Promotor de la Acción Disciplinaria del Consejo por si de los hechos contenidos en tales escritos pudieran derivarse responsabilidades disciplinarias de jueces/zas o magistrados/as o fuesen ampliatorios a expedientes de dicha Sección.

Traslado a efectos disciplinarios	Año 2022 Número	Año 2021 Número	Evolución 2021-2022
Traslado a la Sección de Actuaciones Previas	351	322	9,01%
Traslado al órgano competente en materia disciplinaria	24	15	60,00%
Traslado al Secretario/a Coordinador/a Provincial	1	0	100.00%
Total	376	337	11,57%

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 2022, la UAC y los órganos de gobierno que han tramitado reclamaciones han propuesto medidas de mejora que afectan a 87 motivos de reclamación. Por otro lado, respecto a las adoptadas por los órganos competentes, su cifra se eleva a 635 en el año 2022.

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 procedimiento	9	10,34%	327	51,50%
Traslado a órgano con competencias	6	6,90%	153	24,09%
Sobre organización Oficina Judicial	31	35,63%	50	7,87%
Medida conforme a sus competencias	18	20,69%	46	7,24%
Medidas de organización, materiales y personales	8	9,20 %	34	5,35%
Medios personales	11	12,64%	12	1,89%

Incoación diligencias	0	0%	7	1,10%
Medios materiales	4	4,60%	6	0,94%
Total	87	100%	635	100%