

ANEXO E

MATERIAS DE ESPECIAL SEGUIMIENTO

ANEXO E.1.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

INTRODUCCIÓN

Esta memoria comprende el periodo de 1 de enero a 31 de diciembre de 2002 y se articula en apartados, que corresponden a las funciones que el Reglamento 1/1998 atribuye a esta Unidad de Atención al Ciudadano, y dos anexos que recogen la estadística de las reclamaciones formuladas por los ciudadanos y una nota sobre los motivos de reclamación

En el mes de enero de 2002, la Unidad de Atención al Ciudadano del CGPJ se ha trasladado de su anterior ubicación en la Avda. del Cardenal Herrera Oria a la actual en la calle de Trafalgar, 27-29, adecuando sus instalaciones a esta nueva sede.

Asimismo, la UAC ha modificado su dependencia orgánica dentro del CGPJ pasando del Servicio de Inspección al Gabinete Técnico (octubre de 2002).

EN LA FUNCIÓN DE COORDINACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE RECEPCIÓN DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS Y DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN LOS ÓRGANOS JUDICIALES

Durante el año 2002, la Unidad de Atención al Ciudadano ha seguido impulsando la creación de oficinas de atención al ciudadano y la evaluación de las ya existentes, trabajando en el marco de los equipos de trabajo de colaboración y coordinación creados durante 2000 e integrados por el Ministerio de Justicia o las Comunidades Autónomas con competencias en la materia, órganos de gobierno del Poder Judicial y CGPJ, para la planificación, creación y control del buen funcionamiento de las Oficinas de Atención al Ciudadano (OACs) y se han realizado las siguientes actividades:

Reuniones para impulsar la creación de oficinas de atención al ciudadano con las siguientes instituciones

- Ministerio de Justicia
- Comunidad Autónoma de Cataluña, con apertura de OACs en Sabadell y L'Hospitalet y reorganización de la de Girona.
- Comunidad Autónoma de Andalucía: Apertura de Servicios Comunes de Partido Judicial que asumen la atención al Ciudadano (El Ejido, Roquetas de Mar, Cádiz, Algeciras, Jerez de la Frontera, El puerto de Santa María, Lucena, Motril, Ayamonte, Estepona, Torremolinos, Alcalá de Guadaíra, Dos Hermanas, La Carolina).

Culminación del proceso de evaluación del funcionamiento de los Puntos PROP JUSTICIA de la Comunidad Valenciana, en el ámbito del equipo de coordinación en el que participa la Dirección General de Justicia, el Presidente del Tribunal Superior de Justicia y Decanos de la Comunidad Valenciana

- Redacción de las conclusiones definitivas
- Reunión con la Comunidad Valenciana y presentación por su parte del proyecto Servicom II en el que se recogen medidas de mejora del sistema de atención al ciudadano.

Propuesta de diseño, fabricación, distribución e instalación en todas las sedes judiciales de un soporte de información estática para folletos y formularios con un buzón para la recogida de sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de la Administración de Justicia por parte de los ciudadanos

Propuesta de un cartel informativo sobre los derechos de los ciudadanos ante la Justicia, para su edición, distribución y colocación en todas las sedes judiciales del territorio nacional

FORMACIÓN

La UAC considera que la formación es una herramienta clave para una prestación de calidad del servicio de atención al ciudadano y ha participado en las siguientes actividades de formación:

- Taller sobre Oficina Judicial de la Escuela Judicial de Barcelona, en el que ha presentado la ponencia sobre atención al ciudadano y colaborado en la elaboración del protocolo de observación para la estancia de los jueces en prácticas en los órganos judiciales (enero, febrero).
- Ponencia en la jornada sobre los derechos de los ciudadanos ante la Justicia en marzo 2002, en Granada.
- Segunda edición del Seminario de Atención al Ciudadano en Juzgados y Tribunales programada en el ámbito del Plan Estatal de Formación Continua de Jueces y Magistrados los días 22, 23 y 24 de mayo de 2002.
- Colaboración con la Dirección General de Justicia de la Comunidad de Madrid en la formación de los funcionarios de la Administración de Justicia sobre atención a los ciudadanos en Juzgados y Tribunales, para:
 - Diseño de un curso sobre atención al ciudadano.
 - Impartición del curso en tres ediciones con ponentes de esta UAC (junio, julio y octubre de 2002).
 - Informe de evaluación de la acción formativa y propuesta de seguimiento para el año 2003.
 - Reunión con el Director General de Justicia de la Comunidad de Madrid para evaluación y continuación de la acción formativa.
- Con motivo de la apertura de los servicios comunes de Partido Judicial en la Comunidad Autónoma de Andalucía, seminario de formación sobre atención al ciudadano para secretarios responsables de los mismos (28 de mayo) y funcionarios destinados en ellos (6 y 7 de junio).
- Jornadas sobre el tratamiento de las reclamaciones, sugerencias y atención al ciudadano en Juzgados y Tribunales, dirigidas a decanos, de la Comunidad Autónoma de Andalucía dentro de los Planes Territoriales de formación del CGPJ y de acuerdo con los términos del Convenio formalizado (17 y 18 de octubre).
- Con motivo de la puesta en marcha de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Girona, L'Hospitalet y Sabadell, jornada de formación sobre atención al ciudadano con los funcionarios destinados en ellas (17 de diciembre).

- Curso de Información y Atención al Ciudadano para el personal al servicio del Consejo, programado dentro del plan de formación para el año 2002 (enero 2003)

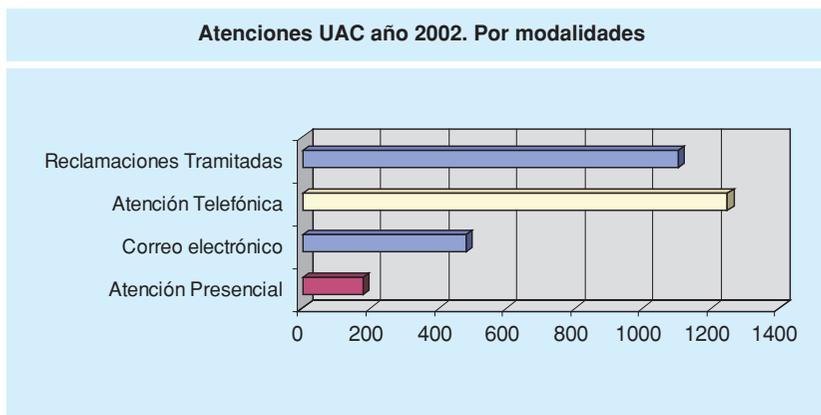
EN DESARROLLO DE LA FUNCIÓN DE TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS QUE SE RECIBEN DIRECTAMENTE EN EL CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL

Muchos ciudadanos se dirigen directamente al Consejo para presentar sus reclamaciones o para solicitar información relativa al funcionamiento de la Administración de Justicia.

Durante el año 2002 se han tramitado, por parte de la UAC, 1.105 reclamaciones relativas al funcionamiento de juzgados y tribunales. Asimismo se han atendido 1.907 demandas de atención e información solicitadas por distintos canales: presencial, telefónico y correo electrónico

ATENCIONES POR MODALIDADES

Durante el año 2002, 177 ciudadanos han visitado directamente la sede de la UAC, 481 se han dirigido a nosotros por correo electrónico y 1.249 han llamado por teléfono. En consecuencia, el medio preferido por los ciudadanos para ponerse en contacto con la UAC es el teléfono (65,5%), seguido del correo electrónico (25,2%) y la visita a nuestra sede (9,3%).



ATENCIONES POR MATERIAS

Estas demandas de atención e información de los ciudadanos se han referido a distintos aspectos de la actividad de los Juzgados y Tribunales y del propio Consejo General del Poder Judicial, así como a otras materias relacionadas, que se han clasificado en las siguientes categorías:

- Peticiones de información general sobre el procedimiento para presentar reclamaciones o sobre el funcionamiento de las oficinas de atención al ciudadano.
- Información concreta sobre la presentación o estado de tramitación de una reclamación.
- Información general sobre procedimientos judiciales u otros procedimientos administrativos relacionados.
- Información particular sobre procedimientos judiciales.
- Localización y funciones de órganos de la Administración de Justicia.
- Localización y funciones de otros órganos relacionados con la Administración de Justicia.
- Información sobre actividades y funciones del Consejo General del Poder Judicial.

- Información sobre normas legales.
- Demandas de asesoramiento jurídico.
- Cuestiones relativas a la coordinación de las oficinas de atención al ciudadano o Decanatos.
- Otras inclasificables.

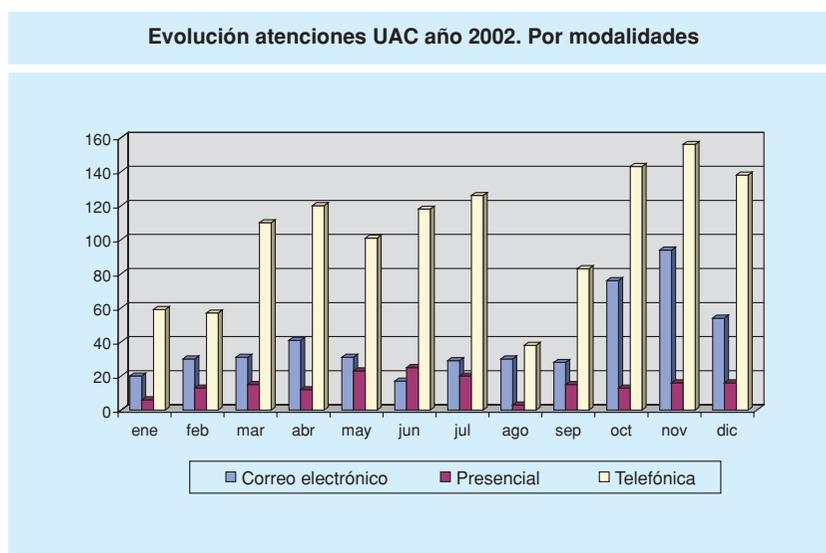
En el cuadro que figura a continuación se muestran, ordenadas, las demandas atendidas en cada una de las categorías con el porcentaje que suponen del total.

MATERIAS	N.º ATENCIONES	%
Coordinación de las OACs, Decanatos, etc.	9	0,5
Información particular procedimientos judiciales	57	3,0
Regulación legal	61	3,2
Localización y funciones órganos Admón. Justicia	69	3,6
Localización y funciones otros órganos	77	4,0
Asesoramiento jurídico*	93	4,9
Procedimiento de quejas y organización OACS	112	5,9
Otras	134	7,0
Información sobre actividad y funciones CGPJ	286	15,0
Procedimientos judiciales y otros procedimientos	379	19,9
Quejas y sugerencias hecho concreto	630	33,0
TOTAL GENERAL	1.907	100

* En estos casos, se deriva a abogado o Servicio de Orientación Jurídica

EVOLUCIÓN MENSUAL

En el gráfico que figura a continuación se refleja la evolución mes a mes, a lo largo del año 2002, de la atención dispensada por la UAC en las distintas modalidades.



Debe tenerse en cuenta el traslado de la UAC a la actual sede de la C/Trafalgar 27-29, que se produjo durante el mes de enero. Este traslado supuso un cambio de número de teléfono, que tienen su reflejo en el relativamente escaso número de atenciones telefónicas en los dos primeros meses del año.

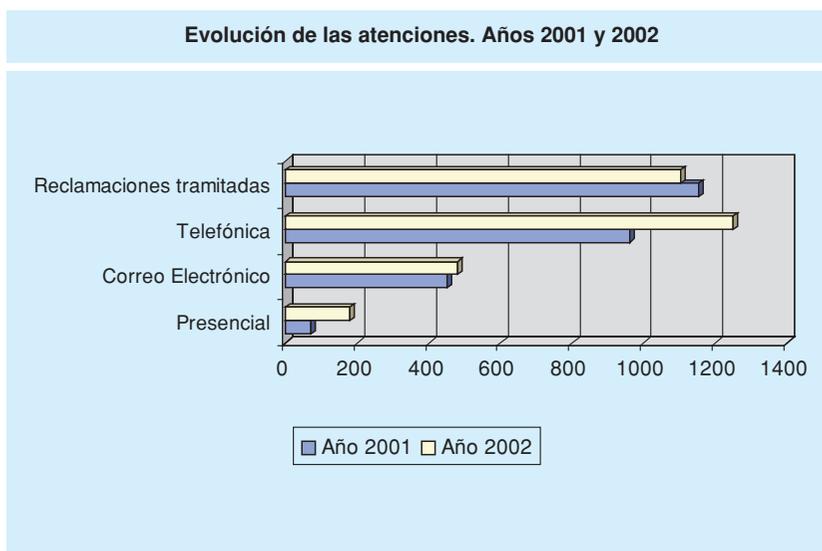
La atención por correo electrónico se mantiene más estable, si bien se incrementa sensiblemente en el tercer trimestre del año, coincidiendo con la apertura del portal del Poder Judicial en Internet.

EVOLUCIÓN INTERANUAL

En cuanto a la evolución interanual de las atenciones prestadas por esta Unidad, a continuación se presenta un cuadro comparativo de los últimos tres años en el que se expresa el incremento que cada modalidad ha experimentado tomando como base el año 2000.

	PRESENCIAL		TELEFÓNICA		CORREO ELECTRÓNICO		TOTAL		RECLAMACIONES TRAMITADAS	
Año 2000	52	100	965	100	140	100	1.157	100	859	100
Año 2001	71	136,54	962	99,69	450	321,43	1.483	128,2	1.152	134,1
Año 2002	177	340,38	1.249	129,4	481	343,57	1.907	164,8	1.105	128,6

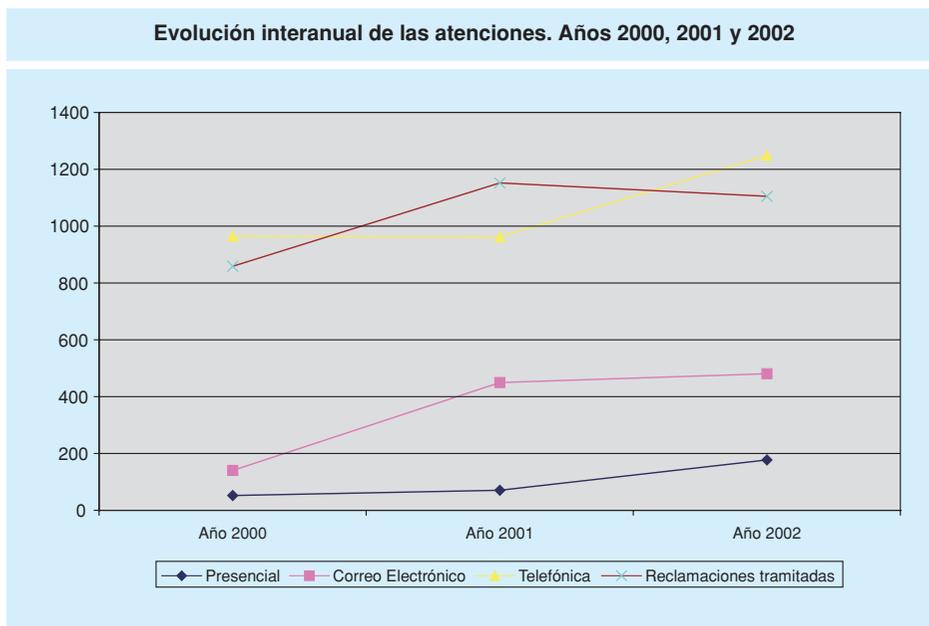
A continuación figura la representación gráfica comparativa de las atenciones dispensadas durante los años 2001 y 2002:



El descenso en el número de reclamaciones tramitadas puede explicarse por la apertura de Oficinas de Atención al Ciudadano o puntos de información en los Decanatos que facilitan a los ciudadanos la presentación de sus reclamaciones en lugares más próximos a sus lugares de residencia

El resto de las modalidades de atención al ciudadano que realiza la Unidad de Atención al Ciudadano del Consejo sigue incrementándose, como se muestra en el cuadro anterior.

La apertura del portal de la Administración de Justicia en la red Internet producirá, previsiblemente, un aumento de las demandas por esa vía, como apunta la evolución del último trimestre de 2002. La atención telefónica parece mantener un incremento continuado durante el año 2002.



EN DESARROLLO DE LA FUNCIÓN DE CENTRALIZACIÓN Y ORDENACIÓN MEDIANTE SU TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE LA ESTADÍSTICA SOBRE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS RELATIVAS A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

- Recepción y revisión de las reclamaciones y sugerencias tramitadas por los Decanos, y demás órganos de gobierno competentes (Audiencias Provinciales y Tribunales Superiores de Justicia).
- Tratamiento estadístico de las anteriores para su integración en la base de datos de reclamaciones y sugerencias.
- Informe a las Unidades Inspectoras sobre las reclamaciones recibidas respecto de los distintos territorios en los que se ha programado visitas e inspección.
- Remisión a las Comunidades Autónomas con competencias en materia de medios materiales de la Administración de Justicia, de los datos estadísticos relativos a reclamaciones correspondientes al territorio que gestionan, al objeto de que emprendan las acciones de mejora que estimen pertinentes.
- Coordinación con los órganos gubernativos, principalmente Jueces Decanos para homogeneizar criterios en el tratamiento de las reclamaciones y sugerencias
- Tratamiento de las reclamaciones recogiendo la «voz del ciudadano» para el análisis de la percepción de los ciudadanos sobre la Administración de Justicia que se manifiesta por esta vía, con mantenimiento y actualización permanente.
- Colaboración con el Departamento de Informática del Consejo en el desarrollo de una aplicación de consulta de los datos contenidos en la aplicación de tramitación de reclamaciones, para su utilización por el Servicio de Inspección.

- Colaboración con el Departamento de Informática del Consejo en la mejora de la aplicación de tramitación de reclamaciones para incluir el tratamiento de las medidas de mejora propuestas y adoptadas por los órganos del poder judicial.

Desde la publicación del Reglamento 1/98 del Consejo y la puesta en marcha del procedimiento para la recogida de reclamaciones y sugerencias sobre el funcionamiento de la Administración de Justicia, se ha avanzado en diversos aspectos del mismo, en cuyo desarrollo es preciso seguir profundizando: facilitar la presentación de reclamaciones en todos los órganos de gobierno del poder judicial, tramitación de las mismas conforme al reglamento citado, contestación a los interesados en tiempos razonables y utilizando un lenguaje comprensible.

Cabe señalar, sin embargo, que a pesar de que puntualmente se han solucionado los problemas manifestados por los ciudadanos o se han emprendido acciones de mejora que atendían a problemas estructurales de algunos territorios o sedes, como es el caso de las clínicas médico forenses o de las citaciones, el punto débil del procedimiento lo constituye la escasa repercusión de la información generada por las reclamaciones en la mejora de los servicios.

Sería conveniente emprender actuaciones dirigidas a que los órganos competentes adopten las medidas de mejora necesarias para corregir las deficiencias y conseguir un servicio más efectivo a los ciudadanos.

EN DESARROLLO DE LA FUNCIÓN DE ELABORAR DOCUMENTOS INFORMATIVOS, FORMULARIOS Y PROTOCOLOS DE SERVICIO Y DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

- Distribución de los folletos sobre Asistencia Jurídica Gratuita y La Privación de Libertad.
- Reedición del conjunto sobre El Acceso Personal a la Justicia Civil , al objeto de:
 - atender a la demanda producida,
 - adecuar las cuantías económicas a la entrada en vigor del euro en los tres folletos sobre El Acceso Personal a la Justicia Civil,
 - revisar y mejorar el contenido del folleto sobre el Juicio Verbal, incorporando las sugerencias realizadas por los órganos judiciales, los servicios de orientación jurídica y los ciudadanos.
 - y difusión generalizada de los mismos a todos los decanatos.
- Desarrollo y actualización de los contenidos de la página Atención al Ciudadano en la Web del Consejo.
- Tratamiento de las informaciones generales más demandadas por los ciudadanos en los juzgados y tribunales y generación de una base de datos que gestione esta información y permita su difusión a las Oficinas de Atención a los Ciudadanos.

OTRAS ACTIVIDADES

- Reflexiones en torno al documento Algunas Ideas para Mejorar la Imagen de la Justicia.
- Aportaciones en relación con la atención al ciudadano en la configuración y organización de los Servicios Comunes dependientes del Decanto, en los que se integraría la actividad de atención al ciudadano con la denominación de Oficina de Atención al Ciudadano.

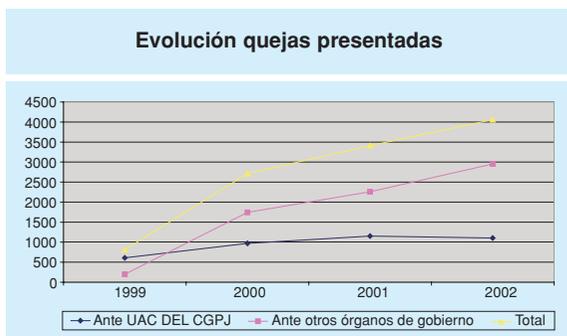
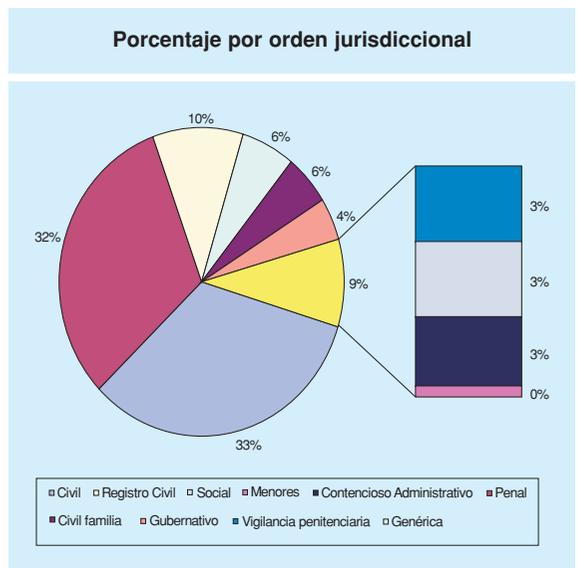
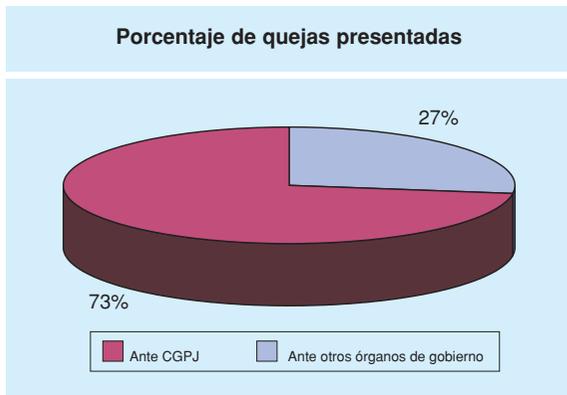
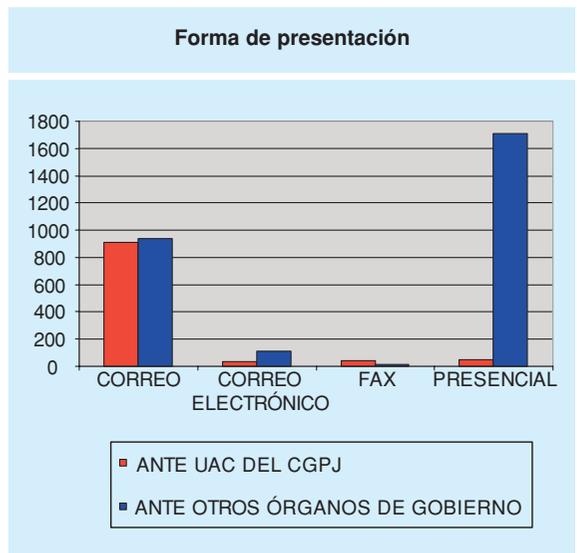
- Informe sobre las actividades de formación de la Unidad de Atención al Ciudadano del Consejo General del Poder Judicial en relación con el artículo 14 del Estatuto de la Víctima
- Aportaciones a la Guía de Actuación sobre Juicios Rápidos.

ESTADÍSTICAS DE LAS RECLAMACIONES FORMULADAS POR LOS CIUDADANOS Y ATENDIDAS EN JUZGADOS DECANOS, PRESIDENCIAS DE AUDIENCIAS PROVINCIALES Y TRIBUNALES SUPERIORES DE JUSTICIA Y EN LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL

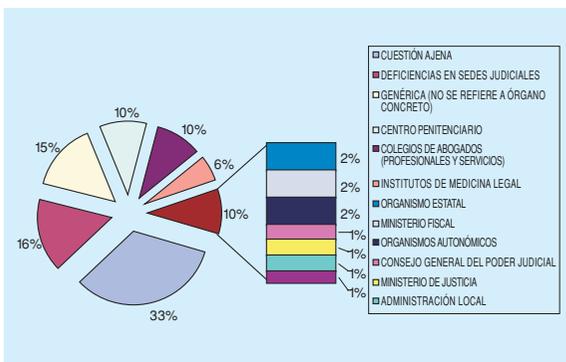
Datos generales

TOTAL RECLAMACIONES PRESENTADAS			
	Número	Porcentaje	Incremento respecto año 2001
Ante la Unidad de Atención al Ciudadano del CGPJ	1.105	27%	-4%
Ante otros Órganos de gobierno	2.958	73%	24%
TOTAL	4.059	100%	19%

Forma de presentación de los escritos



Porcentaje de quejas no referidas a órgano judicial concreto



Datos relativos a los motivos de reclamación, excepto jurisdiccional

	Número	Porcentaje
1. Dilación	975	33%
2. Organización	548	17%
3. Trato recibido	356	12%
4. Reclamación relativa a la información	323	11%
5. Inclasificable	267	9%
6. Medios	185	6%
7. Actuación de profesionales	169	6%
8. Modo de practicar las actuaciones	169	6%
TOTAL	2.992	100%

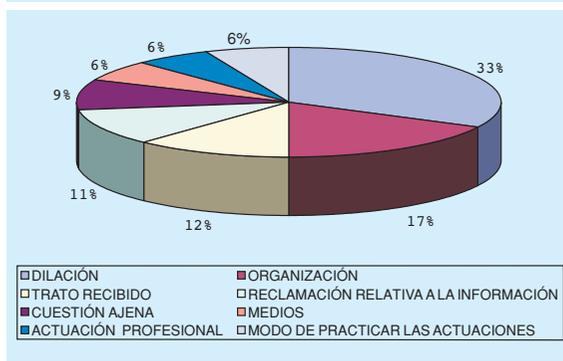
Datos relativos a los motivos de reclamación

Número y porcentaje de escritos que afectan a la función jurisdiccional

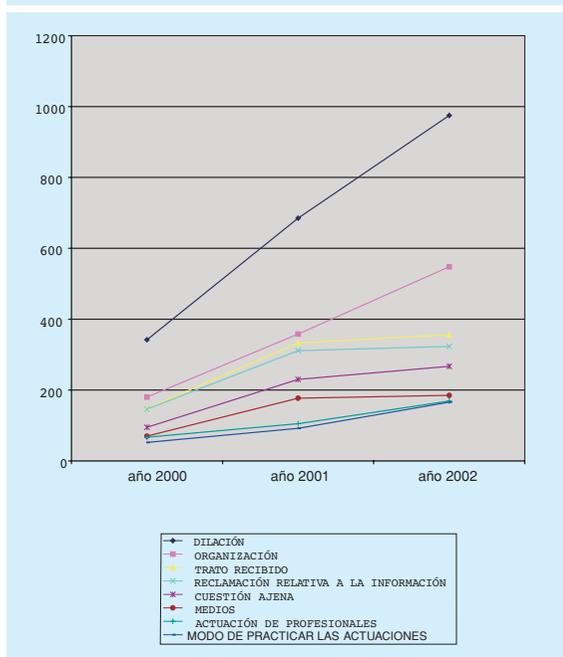
	Número	Porcentaje	Incremento
Función jurisdiccional	949	23.4%	1%
Resto reclamaciones	2.992	73,7%	31%
Petición de Información por escrito*	95	2.3%	34%
Sugerencias	23	0.6%	-4%
TOTAL	4.059	100%	19%

* No se computan peticiones de información por otras vías (teléfono, correo electrónico, presencial) que son las más numerosas (ver memoria de actividad de la UAC del CGPJ). No se dispone en la actualidad de datos relativos a esa actividad en Oficinas de Atención al Ciudadano de Decanatos o presidencias de TSJ o AP.

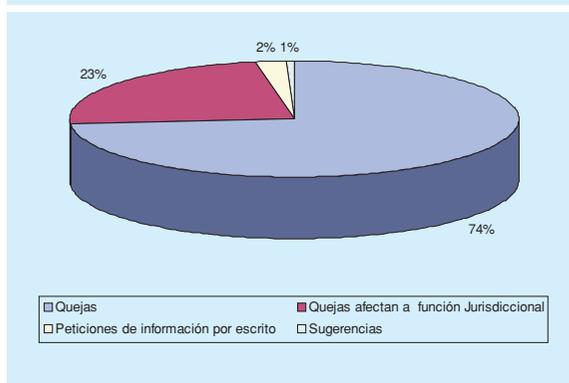
Motivos de queja



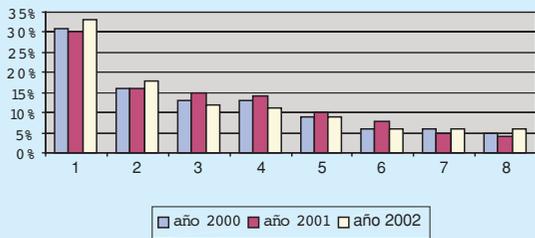
Evolución por tipo de motivo



Tipo de reclamación



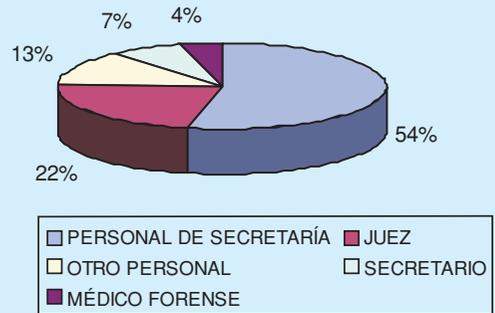
Evolución por porcentaje de tipo de motivo



1. DILACIÓN
2. ORGANIZACIÓN
3. TRATO RECIBIDO
4. RECLAMACIÓN RELATIVA A LA INFORMACIÓN
5. CUESTIÓN AJENA
6. MEDIOS
7. ACTUACIÓN DE PROFESIONALES
8. MODO DE PRACTICAR LAS ACTUACIONES

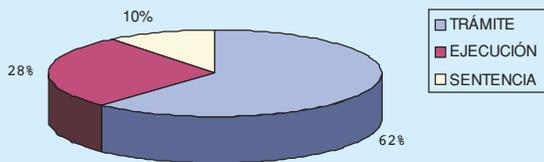
Desglose de las reclamaciones por trato recibido

Desglose trato recibido



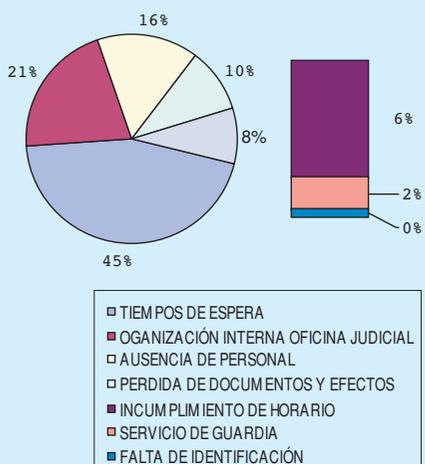
Desglose de las reclamaciones por dilación

Desglose por dilación



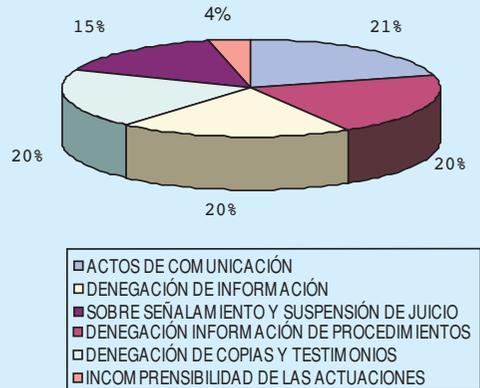
Desglose de las reclamaciones relativas a la organización

Desglose organización



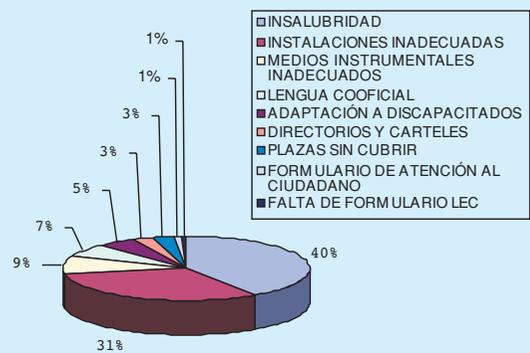
Desglose de las reclamaciones relativas a la información

Desglose queja relativa a la información

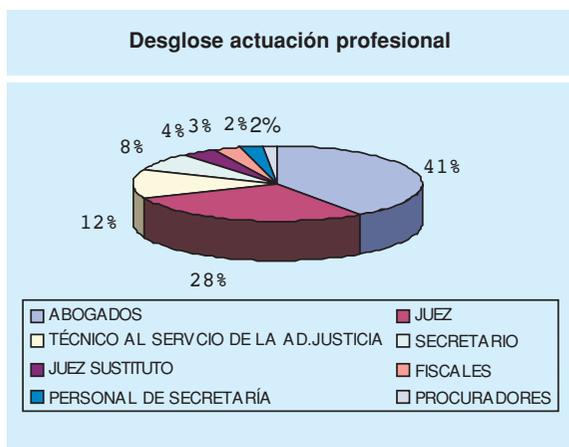


Desglose de las reclamaciones relativas a los medios

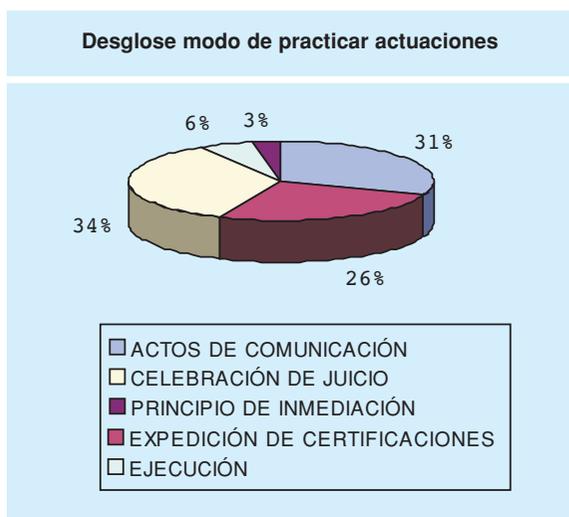
Desglose sobre medios



Desglose de las reclamaciones relativas a actuación profesional



Desglose de las reclamaciones relativas al modo de practicar actuaciones



Nota sobre los motivos de las reclamaciones presentadas por los ciudadanos durante el año 2002

Durante el año 2002 los ciudadanos han presentado ante los órganos de gobierno del poder judicial 4.059 escritos manifestando quejas por el funcionamiento de la Administración de Justicia o sugerencias para su mejora. En total, 649 más que el año anterior.

Los motivos de disconformidad expresados, que conforman la imagen que los ciudadanos tienen de la justicia, se mantienen sin grandes cambios respecto al año anterior. En el cuadro que figura a continuación se reflejan las varia-

ciones porcentuales respecto al año 2001 en la distribución de las quejas según motivos.

MOTIVOS	%
1. Dilación	+2,7
2. Organización	+2,7
3. Trato recibido	-2,6
4. Reclamación relativa a la información	-2,8
5. Inclasificable	-1,1
6. Medios	-1,5
7. Actuación de profesionales	+1,1
8. Modo de practicar las actuaciones	+1,6
TOTAL	0

En cuanto a las pequeñas diferencias, se distribuyen como sigue: ligero aumento del descontento por las dilaciones y la organización de la oficina judicial (2,7%), la actuación de profesionales (1,1%) y el modo de practicar las actuaciones (1,6%) y mejora, también en forma leve, del trato recibido (2,6%), y la información (2,8%). También han disminuido el porcentaje de reclamaciones que no se ajustan a las categorías especificadas (1,1%).

Dilación

Sigue siendo el motivo fundamental de disconformidad. Se señalan dilaciones en todas las fases del proceso, si bien especialmente durante la tramitación del mismo (62%) y, en menor medida, en la ejecución (28%).

Organización de la oficina judicial

Los tiempos de espera son el motivo más importante de insatisfacción que llega a constituir casi la mitad de las quejas de este apartado. Los ciudadanos perciben como excesivos los tiempos que deben esperar cuando acuden a los juzgados. Otros epígrafes importantes son la ausencia de personal y la manera en que se organizan las actividades de la oficina judicial, que los ciudadanos perciben como poco adecuada a sus intereses.

Trato recibido

De los distintos profesionales que atienden a los ciudadanos, el trato que dispensan los integrantes de la oficina judicial sigue siendo el peor valorado junto con el recibido por parte del personal de otros servicios, como seguridad y

la clínica médico forense. Los ciudadanos estiman que no son tratados con respeto y deferencia y que no se tienen en cuenta sus necesidades e intereses.

Comprensibilidad y transparencia de las actuaciones judiciales

Los ciudadanos reclaman en una medida relativamente escasa por la incomprensibilidad de las actuaciones judiciales (4%), sin embargo el grueso de su crítica se divide a partes muy iguales entre:

- Denegación de información sobre el estado de tramitación del procedimiento, a dar vista de actuaciones y a entregar copias y testimonios. Existen criterios dispares entre los distintos secretarios judiciales que producen insatisfacción y desconcierto y se perciben como restrictivos.
- Información sobre convocatoria y suspensión de juicios. Los procedimientos para llamar a los ciudadanos a juicio adolecen de falta de eficacia e incomodidad. Asimismo, la información sobre suspensiones de juicios es insuficiente y a destiempo.
- Actos de comunicación: en los que no se sabe el motivo ni las obligaciones a que está sujeto el receptor, ni ofrecen un contacto que pueda aclarar dudas o al que advertir circunstancias concurrentes.
- Falta de información general.

Medios

Los ciudadanos reclaman por la insuficiencia de medios materiales que faciliten la realización de las actuaciones. Consideran que las instalaciones son insalubres (40%) o inadecuadas (31%). Además también se quejan, en orden decreciente, de los medios instrumentales, el uso de la lengua cooficial, las dificultades de acceso para los discapacitados, la insuficiencia de directorios o carteles y formularios a su disposición.

Actuación de profesionales

La actuación más cuestionada es la de los abogados (41%), por información deficiente a los clientes sobre su asunto, falta de atención, especialmente en el turno de oficio y honorarios excesivos; le sigue la actuación de los jueces (28%), médicos forenses y otros técnicos al servicio de la administración de justicia (12%), secretarios judiciales (8%) y un resto que engloba a jueces sustitutos y fiscales.

Modo de practicar las actuaciones

Tres grupos de actuaciones se reparten el grueso de estas reclamaciones: la celebración de los juicios, la práctica de los actos de comunicación y la expedición de certificaciones.

Debe destacarse la incidencia de las reclamaciones sobre medios, trato e información en las oficinas del Registro Civil.