

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 2023

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 2023 en la UAC. Según consulta efectuada en la aplicación del registro general de entrada del CGPJ, el 44,64% 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 30.846 correos electrónicos gestionados a través de la cuenta de la Unidad, y de 11.561 gestionados por medio de la cuenta monitorizada. En relación con las salidas postales, las mismas han descendido de las 1.954 producidas en el año 2022 a un total de 1.784 en el año 2023.

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 ha efectuado una reimpresión de ejemplares del formulario de atención ciudadana para la presentación de quejas y sugerencias de forma presencial o a través de los buzones situados en las sedes judiciales, con el objeto de su distribución entre los órganos gobierno del Poder Judicial a medida que los solicitan a esta Unidad. Asimismo, se sigue remitiendo el cartel divulgativo sobre las vías de presentación de quejas, reclamaciones y sugerencias a las sedes judiciales que lo precisan.

Además, en lo que se refiere a la actividad divulgativa e informativa, esta Unidad ha iniciado los trabajos para la revisión y actualización del apartado de Atención Ciudadana de la página web del Consejo General del Poder Judicial.

Se pone de relieve el compromiso de esta Unidad en el aprendizaje continuo a fin de prestar una mejor atención ciudadana y sensibilizar sobre la importancia del cumplimiento de Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia. En este sentido, el equipo de la UAC ha recibido 24 horas de formación especializada en materia del rol profesional de la UAC y herramientas para la formación de formadores durante el mes de noviembre.

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 dentro del curso selectivo de la 61ª promoción de la Carrera Fiscal el día 20 de enero de 2023.

Se ha impartido una actividad formativa, dentro del Servicio del Promotor de la Acción Disciplinaria, y en colaboración con la Escuela Judicial en Barcelona, los días 2 y 20 de noviembre de 2023 en la actividad "Inspección de Tribunales y Promotor de la Acción Disciplinaria", correspondiente al curso de Formación Inicial de la Promoción 73 y del Módulo 2 del curso de Formación Jurídica Especializada de la Promoción 10 de la Escuela Judicial.

Asimismo, se ha colaborado en la impartición de la actividad formativa organizada por la Sección de Formación Continua de la Escuela Judicial "Estancia en el Consejo General del Poder Judicial", que se celebró en el mes de octubre.

Por otro lado, respecto a las visitas de las delegaciones extranjeras y en colaboración con el Servicio de Relaciones Internacionales, la UAC ha participado en la actividad organizada en atención a la visita de estudio de la Academia Macedonia de Jueces y Fiscales que tuvo lugar en febrero. Igualmente, se ha efectuado una presentación sobre la actividad de la Unidad

de Atención Ciudadana, dentro del Servicio del Promotor de la Acción Disciplinaria, en atención a la visita institucional en marzo de la Alta Inspección de Justicia de Albania.

Estudio global de las reclamaciones, denuncias, peticiones de información y sugerencias presentadas en el año 2023.

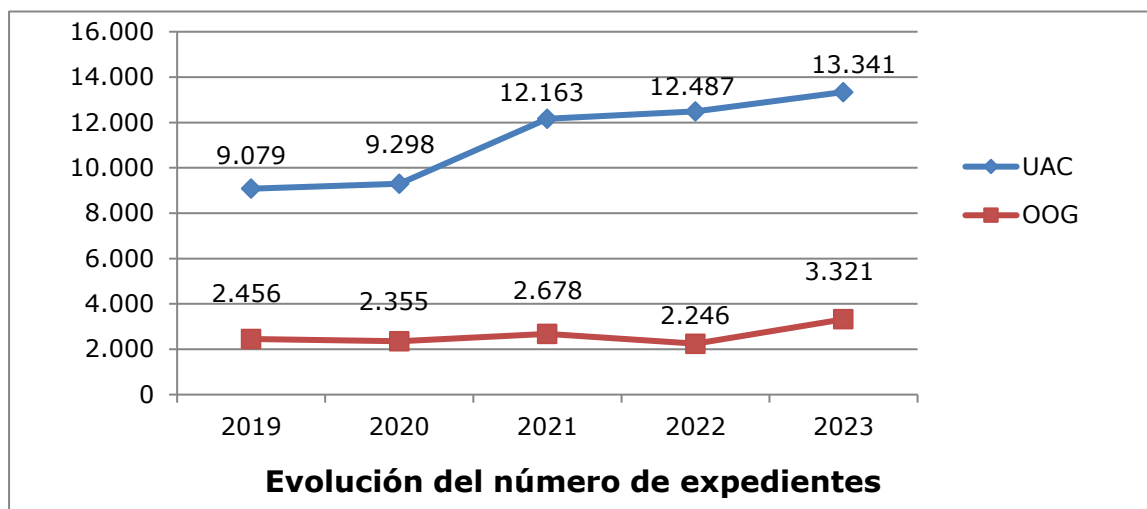
En este apartado se facilitan los datos generales sobre la totalidad de escritos de quejas, peticiones de información, sugerencias y agradecimientos, presentados en el año 2023, tanto los recibidos en la Unidad de Atención Ciudadana como en los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial al amparo 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 se computan también los escritos ampliatorios a expedientes.

Estudio Global Año 2023					
Órgano ante el que se presentan	Escritos	Expedientes	Denunciantes	Órganos denunciados	Motivos alegados
Unidad de Atención Ciudadana (UAC)	18.044	13.341	13.403	13.341	13.933
Órganos de Gobierno del Poder Judicial	3.405	3.321	3.370	3.321	4.038
Total General Año 2023	21.449	16.662	16.773	16.662	17.971
Evolución sobre el año 2022	14,76%	13,09%	13,08%	13,25%	13,45%

Se observa que la variación porcentual experimentada en todos los conceptos objeto del estudio global ha sufrido un notable ascenso con respecto al año 2022.

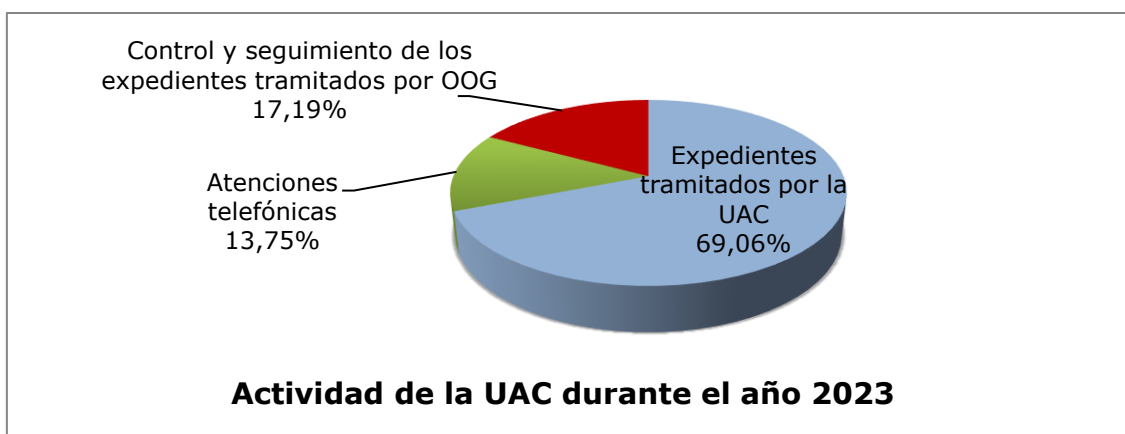
En el siguiente gráfico se observa la tendencia producida en los últimos cinco años en el número de expedientes tramitados por la Unidad de Atención Ciudadana del CGPJ (UAC) y por los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial (OOG).



En el año 2023, el 80,07% de los expedientes fueron tramitados por la UAC y el 19,93% corresponde a los tramitados por otros órganos de gobierno del Poder Judicial (juzgados decanos y presidencias de las audiencias y de los tribunales).

Además, la UAC efectuó 2.656 atenciones telefónicas, lo cual supone un descenso del 12,17% respecto a las gestionadas en el año 2022 (3.024 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.



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 2023		Año 2022	Variación 2022-2023
	Número	% sobre el total	Número	
Relativos al funcionamiento de juzgados y tribunales ¹	13.262	73,80%	10.827	22,49%
Disconformidad con resolución judicial	2.062	11,47%	1.939	6,34%
Inclasificable o cuestión ajena	1.792	9,97%	2.148	-16,57%
Peticiones de información	754	4,20%	791	-4,68%
Sugerencias	72	0,40%	91	-20,88%
Agradecimientos	29	0,16%	44	-34,09%
Total General	17.971	100%	15.840	13,45%

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 2023 se han computado 17.971 motivos de reclamación, lo que supone un ascenso del 13,45% con respecto al año 2022. El bloque más numeroso, el "relativo al funcionamiento de juzgados y tribunales" ha experimentado un aumento del 22,49%.

Motivos relativos a la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia.

En el año 2023, se han computado 11.887 motivos de reclamación que responden a alguna de las categorías de la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, que equivalen el 66,15% del total general de motivos.

En cómputo total se ha producido un aumento del 27,23% con respecto al año 2022 en el número de motivos que tienen correlación con la Carta. La gran mayoría de los motivos de quejas relativas a la Carta, el 98,36%, corresponden al grupo de "Una justicia moderna y abierta a los ciudadanos" y ha experimentado un aumento del 27,23% con respecto al año 2022. El grupo de "Una justicia que protege a los más débiles" que comprende el 0,48% de las quejas referidas a la Carta tuvo un descenso del 5%. Por último, el número de motivos del grupo de "Una relación de confianza con abogados y procuradores", que representa el 1,16% de las quejas sobre la Carta, ha aumentado un 48,39% respecto al año 2022. 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.	2023	% sobre total
Una Justicia transparente	384	3,23%
Derecho a conocer el estado y contenido de los procesos en los que se acredite interés	142	1,19%
Información telefónica adecuada	132	1,11%
Acceso a documentos, libros y registros	48	0,40%
Información general y actualizada sobre funcionamiento de juzgados, características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales	38	0,32%
Derecho a conocer por escrito motivos de la denegación	14	0,12%
Directorios y carteles	5	0,04%
Información sobre horarios de atención al público	4	0,03%
Información transparente sobre estadística, pendencia, etc, de los juzgados	1	0,01%
Una justicia comprensible	3	0,03%
Uso de términos sencillos y comprensibles en notificaciones y citaciones	2	0,02%
Derecho a disponer de formularios gratuitos sobre procedimientos	1	0,01%

Una justicia atenta	3.165	26,63%
Derecho a recibir atención respetuosa	859	7,23%
Medios instrumentales inadecuados	670	5,64%
Comparecencia lo menos gravosa posible	525	4,42%
Información con antelación de la suspensión del juicio	329	2,77%
Horario insuficiente ¹	282	2,37%
Tiempos de espera	179	1,51%
Información sobre retraso o suspensión	122	1,03%
Dependencias adaptadas a la espera y atención correcta	76	0,64%
Deber de identificación	43	0,36%
Puntualidad de las actuaciones judiciales	31	0,26%
Uso de la lengua oficial que se elija	14	0,12%
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	0,11%
Horario de mañana y tarde cuando se determine	6	0,05%
Protección de testigos o colaboradores/as no víctimas ³	5	0,04%
Concentrar actuaciones	4	0,03%
Principio de inmediación	3	0,03%
Necesidad de identificarse a través del teléfono y correo electrónico	2	0,02%
Comparecencia sólo cuando sea indispensable-exhorto	1	0,01%
Insalubridad (Incumplimiento de la prohibición de fumar)	1	0,01%
Una Justicia responsable ante el ciudadano	77	0,65%
Derecho a exigir responsabilidades por error judicial o anormal funcionamiento	34	0,29%
Pérdida de documentos, efectos o expedientes	29	0,24%
Derecho a formular reclamaciones. Formularios en juzgados.	8	0,07%
Lugar de presentación (Juzgados, Consejo, Ministerio)	4	0,03%
Formularios en lugar visible a disposición del ciudadano	2	0,02%
Una Justicia ágil y tecnológicamente avanzada	8.063	67,83%
Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos	6.532	54,95%
Ausencia de personal en oficina o servicio judicial ⁴	1.325	11,15%
Plantilla insuficiente	79	0,66%
Organización interna de la oficina o servicio judicial	49	0,41%
Uso de nuevas tecnologías	49	0,41%
Plazas sin cubrir	15	0,13%
Impulso por la Administración del uso de nuevas tecnologías	6	0,05%
Derecho a no aportar documentos que obren en poder de la Administración	5	0,04%
Validez de los documentos en soporte electrónico	2	0,02%
Derecho a conocer la duración debida de un procedimiento. Elaboración de estudio.	1	0,01%
TOTAL " UNA JUSTICIA MODERNA Y ABIERTA..."	11.692	98,36%
Protección de las víctimas del delito	42	0,35%

Se adoptarán medidas para que no coincida con el agresor en las dependencias judiciales	11	0,09%
Derecho de la víctima a que en su comparecencia se respete su dignidad e intimidad	9	0,08%
Derecho de la víctima a que en su comparecencia se respete su dignidad e intimidad -Especialmente en los casos de Violencia Doméstica-	9	0,08%
Derecho a la información de la víctima de delito	7	0,06%
Información sobre resoluciones que afecten a la seguridad de la víctima.	3	0,03%
Derecho de la víctima a obtener protección de forma inmediata	2	0,02%
Derecho a que a la víctima le acompañe una persona de su elección desde el primer contacto con autoridades y funcionarios	1	0,01%
Protección de los menores	3	0,03%
Derecho del menor a ser oído en los procesos seguidos en su contra	2	0,02%
Derecho a que las comparecencias de menores tengan lugar de forma adecuada a su situación y desarrollo	1	0,01%
Protección de los discapacitados	11	0,09%
Derecho a que desaparezcan barreras arquitectónicas en edificios judiciales	6	0,05%
Comparecencia sólo cuando resulte estrictamente necesaria	3	0,03%
Derecho a intérprete o medios técnicos de los ciudadanos sordos, mudos o ciegos	2	0,02%
Los inmigrantes ante la justicia	1	0,01%
Derecho a no sufrir discriminación	1	0,01%
TOTAL" UNA JUSTICIA QUE PROTEGE A LOS MÁS DÉBILES"	57	0,48%
Una conducta deontológicamente correcta	116	0,98%
Servicio profesional y de representación de calidad abogado/a	99	0,83%
Servicio profesional y de representación de calidad procurador/a	8	0,07%
A denunciar a los colegios de abogados y procuradores	8	0,07%
Conocer si el Abogado y Procurador han sido objeto de sanción	1	0,01%
Un ciudadano informado	11	0,09%
Información precisa y detallada sobre el estado del procedimiento y resoluciones	9	0,08%
Información por anticipado del coste de la intervención del profesional contratado y forma de pago	1	0,01%
Derecho a exigir rendición de cuentas detalladas	1	0,01%
Una Justicia gratuita de calidad	11	0,09%
Derecho a asesoramiento, defensa y representación gratuita por profesional cualificado	9	0,08%
Responsabilidad de control de los colegios profesionales	2	0,02%
TOTAL" UNA RELACIÓN DE CONFIANZA..."	138	1,16%
Total Motivos Carta de Derechos	11.887	100 %

¹Motivo referido, sobre todo, a la necesidad que percibe el/la ciudadano/a de ampliar los horarios de los registros civiles. (En el año 2023, del total de 282, 275 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.

En el año 2023 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 54,95% (6.532) del total de motivos de la Carta, a la “Ausencia de personal en oficina o servicio judicial” que representa el 11,15% de la carta (1.325) y al “derecho a recibir una atención respetuosa” que acumula el 7,23% (859). 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 2022 (de 5.554 a 6.532) mientras que el número en relación con “derecho a recibir una atención respetuosa” ha experimentado un descenso (de 894 a 859). Con respecto al motivo “Ausencia de personal en oficina o servicio judicial”, que incluye aquellos producidos por el ejercicio del derecho a huelga, se resalta su notable ascenso (de 159 a 1.325). Hay que tener en cuenta a la hora de analizar este ascenso las dos huelgas que tuvieron lugar en el año 2023, la de Letrados/as de la Administración de Justicia y la de funcionarios/as de los cuerpos generales de la Administración de Justicia.

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.

Quejas basadas en motivos no incluidos en la Carta de Derechos	2023	% sobre total
Disconformidad con resolución judicial	2.062	33,89%
Inclasificable o no guarda relación con la Administración de Justicia	1.792	29,45%
Cuestión ajena al funcionamiento de juzgados y tribunales	978	16,07%
Inclasificable por incongruentes	814	13,38%
Modo de practicar las actuaciones	943	15,50%
Irregularidad procesal	495	8,14%
Expedición de certificaciones	247	4,06%
Actos de comunicación	187	3,07%
Vistas de juicio	14	0,23%
Actuación profesional	390	6,41%

Juez/a	135	2,22%
Letrado/a de la Administración de Justicia	129	2,12%
Técnico al servicio Administración de Justicia	107	1,76%
Fiscal	19	0,31%
Petición de información¹	754	12,39%
Particular	661	10,86%
General	77	1,27%
Direccionamiento	16	0,26%
Sugerencia	72	1,18%
Sobre funcionamiento de juzgados y tribunales	43	0,71%
Sobre medios	19	0,31%
Sobre organización judicial	7	0,12%
Sobre reforma legislativa	3	0,05%
Agradecimiento	29	0,48%
Protección de datos²	41	0,67%
Derecho a la protección de datos de carácter personal	27	0,44%
Derecho a la protección de datos de carácter personal denuncia actuación personal al servicio de la Administración de Justicia	9	0,15%
Derecho a la protección de datos de carácter personal denuncia actuación Letrado/a de la Administración de Justicia	4	0,07%
Derecho a la protección de datos de carácter personal denuncia actuación miembro carrera judicial	1	0,02%
Covid³	1	0,02%
Total otros motivos	6.084	100 %

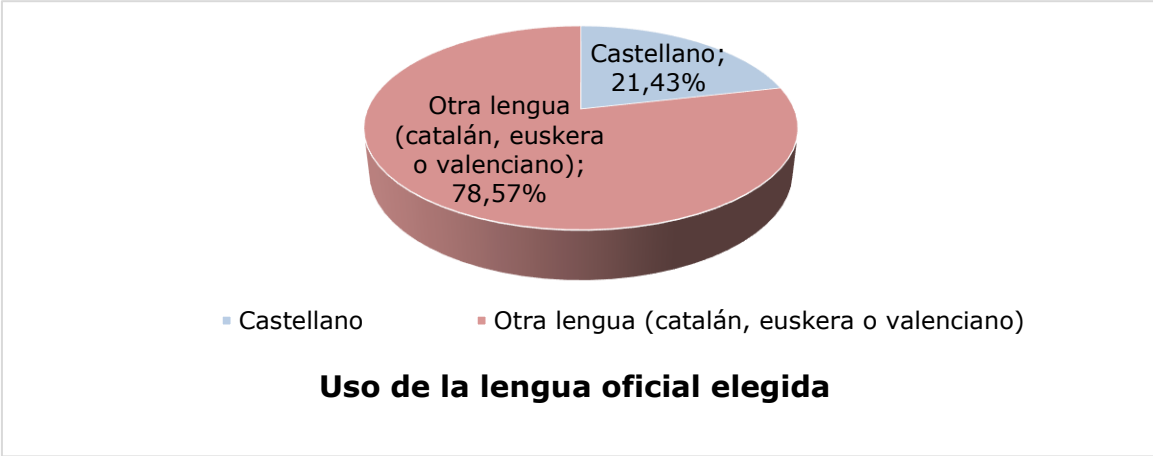
¹Se indica que las peticiones de información se refieren a aquellas que han requerido una tramitación escrita y no están incluidas las que han sido prestadas por la UAC a través de la vía telefónica, cuyos datos se facilitan de forma independiente.

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.

Quejas relativas al uso de la lengua oficial elegida

El número de escritos que se reciben por este motivo, analizados en términos absolutos respecto al total general de las quejas presentadas, no es muy elevado, y al igual que en el año 2022, en el año 2023 se han computado 14 expedientes de queja. En 11 de ellos se pide que se utilice la lengua de la comunidad autónoma en lugar del castellano (5 el catalán, 5 el euskera y 1 el valenciano), mientras que en 3 se solicita el uso del castellano.



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 aumento del 41,96% con respecto al año 2022.

En la siguiente tabla se analiza de forma desglosada el peso del registro civil sobre el global de motivos en el año 2023.

Motivos contenidos en la carta de derechos	Global de motivos 2023	Registro Civil Motivos 2023	% Peso de los motivos Registro Civil sobre el global de motivos
Una justicia transparente	384	113	29,43%
Una justicia comprensible	3	1	33,33%
Una justicia atenta	3.165	1.586	50,11%
Una justicia responsable ante el ciudadano	77	17	22,08%
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	8.063	1.562	19,37%
Protección de las víctimas del delito	42	0	0 %
Protección de los menores	3	0	0 %
Protección de los discapacitados	11	3	27,27%
Los inmigrantes ante la justicia	1	0	0 %
Una conducta deontológicamente correcta	116	1	0,86%
Un ciudadano informado	11	1	9,09%
Una justicia gratuita de calidad	11	0	0 %
Total Motivos Carta	11.887	3.284	27,63%

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	390	40	10,26%
Modo de practicar las actuaciones	943	184	19,51%
Protección de datos	41	4	9,76%
Covid	1	0	0 %
Disconformidad con resolución judicial	2.062	98	4,75%
Inclasificable o cuestión ajena	1.792	78	4,35%
Peticiones de Información	754	32	4,24%
Sugerencias	72	22	30,56%
Agradecimientos	29	12	41,38%
Total Motivos No Carta	6.084	470	7,73%
Total General de Motivos	17.971	3.754	20,89%

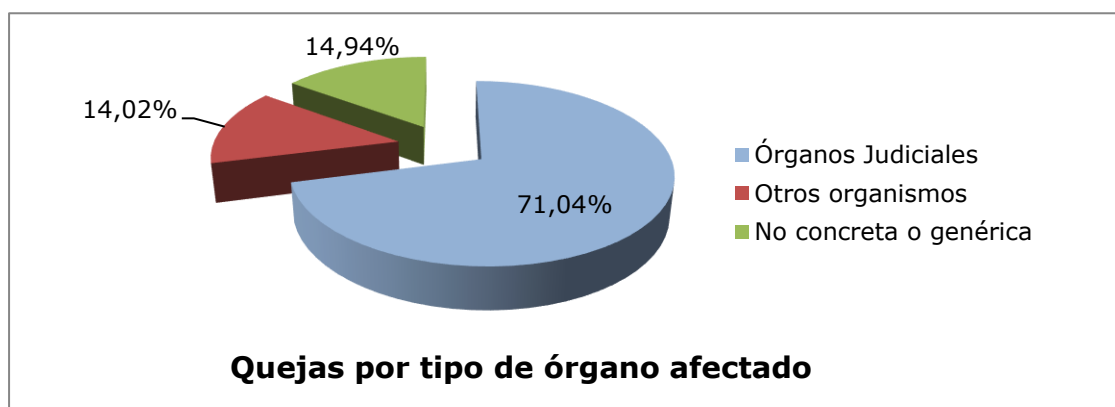
Los principales motivos de reclamación referidos a los registros civiles siguen siendo los relacionados con la atención prestada y con la agilidad en la tramitación. Así mientras que en el año 2022 el peso de los motivos de las quejas relativas a registros civiles y referidos a la categoría “Una justicia atenta” era del 48,09% (con un total de 1.335), en el año 2023 su peso ha aumentado al 50,11% (con un total de 1.586). Asimismo, el peso de los motivos de las quejas relativos a la categoría “Una Justicia ágil y tecnológicamente avanzada” ha aumentado del 12,46% (con un total de 739) en el año 2022 al 19,37% (con un total de 1.562) en el año 2023. El 41,38% de los agradecimientos recibidos en el 2023 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	2023	% sobre total del Registro Civil
Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos	710	18,91%
Ausencia de personal en oficina o servicio judicial	703	18,73%
Medios instrumentales inadecuados	452	12,04%
Comparecencia lo menos gravosa posible	296	7,88%
Derecho a recibir atención respetuosa	285	7,59%
Horario insuficiente	275	7,33%
Tiempos de espera	116	3,09%
Expedición de certificaciones	108	2,88%

Tipos de órganos afectados

En el año 2023, los "órganos judiciales" son el grupo más afectado por las quejas con un 71,04% del total y, a mucha distancia del grupo de "otros organismos" con el 14,02%. La lista de órganos judiciales más afectados está encabezada, al igual que en el año 2022, 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 67,13% 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 ¹	4.527	38,24%
Juzgado de Primera Instancia ¹	3.420	28,89%
Juzgado de Instrucción	1.113	9,40%
Juzgado de lo Penal	624	5,27%
Juzgado de lo Social	346	2,92%
Servicio Común	345	2,91%
Juzgado Decano	249	2,10%
Audiencia Provincial	230	1,94%
Juzgado Decano Exclusivo	189	1,60%
Juzgado de Violencia sobre la Mujer	182	1,54%
Juzgado de lo Mercantil	148	1,25%
Juzgado de Paz	119	1,01%
Juzgado de lo Contencioso-Administrativo	89	0,75%
Tribunal Superior de Justicia	82	0,69%
Juzgado de Vigilancia Penitenciaria	68	0,57%
Tribunal Supremo	35	0,30%
Juzgado de Menores	26	0,22%
Audiencia Nacional	24	0,20%
Juzgado Central de Instrucción	16	0,14%

Juzgado Central de lo Contencioso-Administrativo	2	0,02%
Juzgado Central de Menores (con funciones de Central de Vigilancia Penitenciaria)	2	0,02%
Secretaría Gobierno TSJ	1	0,01%
Total	11.837	100%

¹Hasta finales de mayo de 2023 en estas dos categorías se incluyen respectivamente los juzgados de primera instancia e instrucción y los juzgados de primera instancia afectados por materia de Registro Civil. A partir de esa fecha los registros civiles afectados por las quejas se computan de forma independiente en la tabla de otros organismos.

Otros Organismos	Número	% sobre el total de Otros Organismos
Registros Civiles ¹	1.556	66,61%
Administración con competencias en justicia	330	14,13%
Colegios de Abogados	140	5,99%
Otras Administraciones	71	3,04%
Servicios Médico Forenses	53	2,27%
Consejo General del Poder Judicial	51	2,18%
Fiscalías	45	1,93%
Centro Penitenciario	39	1,67%
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	18	0,77%
Colegios de Procuradores	10	0,43%
Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita	7	0,30%
Tribunal Constitucional	6	0,26%
Servicios de Orientación Jurídica	4	0,17%
Servicios de Atención a la Víctima	2	0,09%
Juntas Electorales	2	0,09%
Defensores del Pueblo	1	0,04%
Servicios de Apoyo a la Jurisdicción	1	0,04%
Total	2.336	100%

¹Desde finales de mayo de 2023 se computan de forma independiente los registros civiles.

No concreta o genérica	Número	% sobre el total de no concreta o genérica
No Concreta ¹	1.537	61,75%
Genérica ²	758	30,45%
Genéricas órganos judiciales ³	194	7,79%
Total	2.489	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.

Ubicación territorial de los órganos afectados por las quejas

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	2023	%	2022	Evolución respecto al año 2022
Comunidad Autónoma de Andalucía ¹	2.831	16,99%	2.277	24,33%
Comunidad de Madrid	2.299	13,80%	2.160	6,44%
Comunidad Autónoma de Cataluña	2.077	12,47%	1.805	15,07%
Comunidad Valenciana	1.367	8,20%	1.093	25,07%
Comunidad Autónoma de Canarias	920	5,52%	725	26,90%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	604	3,63%	448	34,82%
Comunidad Autónoma de Galicia	521	3,13%	518	0,58%
Estado	518	3,11%	654	-20,80%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	511	3,07%	373	37,00%
Comunidad Autónoma del País Vasco ²	495	2,97%	315	57,14%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	396	2,38%	299	32,44%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	320	1,92%	317	0,95%
Comunidad Autónoma de Extremadura	214	1,28%	170	25,88%
Comunidad Autónoma de Aragón	211	1,27%	219	-3,65%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	181	1,09%	111	63,06%
Comunidad Autónoma de Cantabria	71	0,43%	53	33,96%
Comunidad Autónoma de La Rioja	69	0,41%	51	35,29%
Comunidad Foral de Navarra	60	0,36%	47	27,66%
Sin especificar ³	2.997	17,99%	3.077	-2,60%
Total General	16.662	100%	14.712	13,25%

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

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

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

Las vías de presentación de las quejas

En el siguiente cuadro se desglosa la forma de presentación de los 16.641 escritos iniciales de queja, sugerencias o agradecimientos recibidos durante el año 2023. 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 total 2022	2023	% sobre total 2023	Evolución 2022-2023
Formulario on line ¹	8.942	60,80%	9.722	58,42%	8,72%
Vía postal, presencial, fax, y los tramitados por otros órganos gobierno del Poder Judicial	3.434	23,35%	4.395	26,41%	27,98%
Buzones instalados en las sedes judiciales	2.332	15,86%	2.524	15,17%	8,23%
Total	14.708	100%	16.641	100%	13,14%

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 2.524 escritos iniciales a través de los buzones instalados en las sedes judiciales durante el año 2023. En la siguiente tabla se detalla el número de escritos recibidos por esta vía agrupados por comunidades autónomas:

Comunicad Autónoma	Número	Porcentaje
Cataluña	456	18,07%
Andalucía	422	16,72%
Madrid	336	13,31%
Comunidad Valenciana	221	8,76%
Canarias	200	7,92%
Murcia	184	7,29%
Castilla La Mancha	141	5,59%
Galicia	120	4,75%
Aragón	107	4,24%
Castilla y León	92	3,65%
Baleares	74	2,93%
Asturias	66	2,61%
Cantabria	50	1,98%
Navarra	26	1,03%
Extremadura	23	0,91%
La Rioja	6	0,24%
Total	2.524	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 2023

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. Asimismo, en el apartado de "Sin especificar" se agrupan las quejas en las que no se puede discernir el género de quienes las firman. En el año 2023 el número total de denunciantes ha aumentado un 13,08% respecto al año 2022.

Tipo de persona	2023	% sobre el total del 2023	2022	Evolución 2022-2023
Hombre	9.077	54,12%	8.420	7,80%
Mujer	7.156	42,66%	6.113	17,06%
Persona jurídica	492	2,93%	265	85,66%
Sin especificar	48	0,29%	35	37,14%
Total	16.773	100%	14.833	13,08%

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 2023 ha sido un 8,59% superior al de mujeres. Sólo en materias jurisdiccionales muy concretas relativas al registro civil, civil familia, violencia de género y menores, el número de mujeres que reclaman es superior al de los hombres.

La situación jurídica de quienes formulan las quejas

Tipo de demandante de la intervención	Nº denunciantes	% sobre el total
Particular	12.064	71,93%
Operador Jurídico (Abogado/a)	3.277	19,54%
Entidad Mercantil	417	2,49%
Operador Jurídico (Procurador/a)	397	2,37%

Interno Centro Penitenciario	368	2,19%
Operador Jurídico (Graduado/a Social)	103	0,61%
Anónima	50	0,30%
Órganos y Funcionarios/as Judiciales	30	0,18%
Colectivo/Asociación	29	0,17%
Colegio de Abogados	19	0,11%
Funcionario/a (genérico)	11	0,07%
Organismo Público	6	0,04%
Sindicato	1	0,01%
Fiscalía	1	0,01%
Total	16.773	100%

Al igual que en el año 2022, 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 86,76% de este grupo.

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 2023 se han computado un total de 334 expedientes, de los cuales 268 fueron tramitados por la UAC y 66 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	118	44,03%
Investigado	54	20,15%
Profesional	25	9,33%
Profesional del investigado	18	6,72%
Profesional de la víctima	24	8,96%
Familiares/otros	25	9,33%
Asociación/colectivo	4	1,49%
Total	268	100%

Quejas tramitadas por los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial

La UAC ha realizado el seguimiento y control estadístico de 3.321 expedientes de queja tramitados por los órganos de gobierno del Poder Judicial durante el año 2023, lo que supone un aumento del 47,86% con respecto a los 2.246 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	1.043	31,41%
Comunidad Autónoma de Cataluña	484	14,57%
Comunidad Autónoma del País Vasco	439	13,22%
Comunidad Autónoma Valenciana	325	9,79%
Comunidad Autónoma de Madrid	320	9,64%
Comunidad Autónoma de las Islas Canarias	168	5,06%
Comunidad Autónoma de Galicia	123	3,70%
Comunidad Autónoma de Baleares	107	3,22%
Comunidad Autónoma de Murcia	60	1,81%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	58	1,75%
Comunidad Autónoma de Extremadura	52	1,57%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	48	1,45%
Comunidad Autónoma de La Rioja	33	0,99%
Comunidad Autónoma de Aragón	22	0,66%
Comunidad Foral de Navarra	19	0,57%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	14	0,42%
Comunidad Autónoma de Cantabria	4	0,12%
Órganos Centrales	2	0,06%
Total	3.321	100%

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 2023 a los órganos judiciales fueron de 331, 330 dirigidas los/as Letrados/as de la Administración de Justicia y 1 a miembros de la Carrera Judicial. Asimismo, se efectuaron 127 traslados a los Letrados/as de la Administración de Justicia con petición de información sobre si la queja había motivado o no la adopción de medidas.

Análisis de los traslados de quejas

La UAC ha dado traslado de 8.699 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	2023	% sobre el total
Traslado al Letrado/a de la Admón. Justicia (LAJ)	4.120	47,36%
Traslado a la DGJ del Ministerio de Justicia	1.644	18,90%
Traslado al Secretario/a Coordinador/a Provincial	1.324	15,22%
Encargado/a o Secretario/a de Registro Civil	454	5,22%
Traslado a DGJ de CCAA	304	3,49%
Traslado a otros servicios del CGPJ	283	3,25%
Traslado a Juzgados Decanos (Juez y LAJ)	157	1,80%
Traslado al Magistrado/a-Juez	131	1,51%
Traslado a Presidente/a de Tribunal Superior de Justicia	76	0,87%
Fiscalía	69	0,79%
Traslado Colegio de Abogados	56	0,64%
Traslado al Director/a del Instituto de Medicina Legal	48	0,55%
Traslado al Secretario/a de Gobierno	20	0,23%
Traslado a órgano con competencias genérico	8	0,09%
Traslado Colegio de Procuradores	4	0,05%
Traslado al Presidente/a de las Salas del TS	1	0,01%
Total Traslados (exceptuados los traslados a efectos disciplinarios del art.6.3 que figuran en tabla aparte)	8.699	100%

Cabe destacar que en el año 2023 se han realizado 8.699 traslados, lo que supone un incremento del 21,82% respecto a los 7.141 efectuados en el año 2022.

Quejas trasladadas a efectos disciplinarios

Al amparo de lo previsto en el artículo 6.3 del Reglamento 1/1998, durante el año 2023 se trasladaron 312 escritos, de los que 286 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 2023 Número	Año 2022 Número	Evolución 2022-2023
Traslado a la Sección de Actuaciones Previas del Promotor	286	351	-18,52%
Traslado al órgano competente en materia disciplinaria	25	24	4,17%
Traslado al Secretario/a de Gobierno de Tribunal Superior de Justicia y Traslado al Secretario/a Coordinador/a Provincial	1	1	0%
Total	312	376	-17,02%

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 2023, con relación a los expedientes tramitados por la UAC y demás órganos de gobierno del Poder Judicial, se han computado 106 propuestas de medidas de mejora. Por otro lado, respecto a las adoptadas por los órganos competentes, su cifra se eleva a 1.155.

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

Tipo de medidas	Medidas propuestas		Medidas adoptadas	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Sobre procedimiento	13	12,26%	519	44,94%
Traslado a órgano con competencias	14	13,21%	473	40,95%
Medida conforme a sus competencias	31	29,25%	59	5,11%
Sobre organización Oficina Judicial	33	31,13%	51	4,42%

Medidas de organización, materiales y personales	3	2,83%	21	1,82%
Medios personales	10	9,43%	12	1,04%
Medios materiales	2	1,89%	10	0,87%
Incoación diligencias	0	0,00%	10	0,87%
Total	106	100%	1.155	100%

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

