

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 2025

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 2025 en la UAC. Según consulta efectuada en la aplicación del registro general de entrada del CGPJ, el 50,50% 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. En el año 2025 se ha alcanzado una cifra de 29.290 correos electrónicos gestionados a través de la cuenta de la Unidad. En relación con las salidas postales, se viene observando un descenso continuado de las mismas, han descendido de las 1.605 realizadas en el año 2024 a un total de 1.461 envíos.

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.

En este sentido y a partir de la entrada en vigor de la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia y debido al modelo organizativo que proyecta la implantación de los Tribunales de Instancia y las Oficinas de Justicia en los municipios sobre la organización territorial del Poder Judicial esta labor se ha convertido en primordial para la Unidad.

En atención a la labor de coordinación con los decanatos y oficinas de atención ciudadana, se ha realizado una reimpresión del cartel divulgativo sobre las vías de presentación de las quejas, reclamaciones y sugerencias, para su distribución a aquellas sedes judiciales que lo precisen. Asimismo, se ha solicitado a los juzgados decanos que faciliten a los interesados la última versión del formulario físico de "buzón", al no estar ya operativas y haber quedado obsoletas las versiones anteriores del mismo, lo que ha supuesto un incremento puntual en el número de peticiones de envío de lotes de formularios.

El formulario ha sido actualizado en la web del poder judicial para adecuar la versión imprimible y además hacerlo rellenable tanto la versión en castellano como en las lenguas cooficiales. Además, en lo que se refiere a la actividad divulgativa e informativa, se ha revisado y actualizado la estructura y contenido de los apartados de Atención Ciudadana de la página web del Consejo General del Poder Judicial.

Asimismo, el 18 de noviembre de 2025 se implantó la incorporación de certificado digital para la presentación de las quejas mediante la utilización del formulario de atención ciudadana en la página web del Consejo, conforme a las necesidades legales actuales.

Por otra parte, la Unidad de Atención Ciudadana ha procedido a la revisión de las guías informativas y modelos normalizados sobre determinados procedimientos judiciales en los que no es preceptiva la intervención de abogado/a y procurador/a para adaptarlos a las últimas reformas vigentes. El 10 de julio de 2025 la Comisión Permanente aprobó el contenido actualizado de las guías informativas y modelos normalizados y consta su publicación en la web del Consejo en sustitución de las anteriores.

Esta Unidad ha continuado los contactos con el Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes a fin de coordinar la vía de derivación directa de las quejas en materia de Registro Civil desde los órganos de gobierno a ese Ministerio.

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 63ª Promoción de la Carrera Fiscal el día 7 de febrero de 2025.

En colaboración con la Escuela Judicial, se ha participado en la actividad Escuela Judicial 4.º turno del orden Social y Contencioso-Administrativo celebrada el 28 de mayo, así como en una sesión dedicada al Promotor de la acción disciplinaria y atención ciudadana impartida los días 24 y 25 de julio en Barcelona a los alumnos aspirantes a la Carrera Judicial por el turno de juristas de reconocida competencia.

La Unidad ha participado igualmente el día 8 de julio de 2025 en el acto de reunión con las asociaciones judiciales (Asociación Profesional de La Magistratura, Juezas y Jueces Para la Democracia, Francisco de Vitoria y Foro Judicial Independiente).

Estudio global de las reclamaciones, denuncias, peticiones de información y sugerencias presentadas en el año 2025.

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 2025, 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 denunciante, 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 ya iniciados y/o finalizados.

Estudio Global Año 2025				
Órgano ante el que se presentan	Escritos	Expedientes	Denunciantes	Órganos denunciados
Unidad de Atención Ciudadana (UAC)	32.169	16.926	16.946	18.010

Estudio Global Año 2025				
Órgano ante el que se presentan	Escritos	Expedientes	Denunciantes	Órganos denunciados
Órganos de Gobierno del Poder Judicial	2.900	2.042	2.041	2.034
Total General Año 2025	35.069	18.968	18.987	20.044
Evolución global sobre el año 2024	63,46%	39,70%	19,77%	34,09%

Se observa que la variación porcentual experimentada en varios de los conceptos objeto del estudio global ha sufrido un importante ascenso con respecto al año 2024. No obstante, ello es debido a la entrada de un volumen extraordinario de quejas masivas contra determinados órganos judiciales ante los que se han tramitado casos mediáticos que se produjo durante el primer trimestre y que ha supuesto la presentación de 7.448 escritos respecto de determinados órganos judiciales, efectuándose comunicaciones sobre la totalidad de estas quejas.

Por otra parte, respecto al número de órganos denunciados también se observa un ascenso debido a la entrada en vigor de la implantación de los Tribunales de Instancia toda vez que a las quejas tramitadas sobre los órganos unipersonales hay que sumar las dirigidas contra los servicios comunes a partir de su gradual entrada en funcionamiento.

Si se tienen en cuenta únicamente los tramitados por la UAC todos los conceptos han experimentado un importante ascenso.

Además, se recibieron 3.771 informes en el año 2025, lo que supone un mantenimiento en la cantidad recibida en anteriores ejercicios.

En el año 2025, el 90,89% de los expedientes fueron tramitados por la UAC y el 9,11% corresponde a los tramitados por otros órganos de gobierno del Poder Judicial (juzgados decanos y presidencias de las audiencias y de los tribunales).

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).

Además, la UAC efectuó 2.691 atenciones telefónicas, lo cual supone un ligero descenso del 13,43% respecto a las gestionadas en el año 2024. Las consultas telefónicas más frecuentes se han referido a los embargos telemáticos, información sobre reclamaciones en trámite, información sobre actividad y funciones del CGPJ y al procedimiento de quejas.



Motivos de las quejas

La Unidad de Atención Ciudadana utiliza para la clasificación estadística de los escritos recibidos un catálogo de motivos de reclamación adaptado al texto de la "Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia", siguiendo la serie iniciada en el año 2004. Esta clasificación estadística ofrece innumerables ventajas, ya que permite un seguimiento pormenorizado de la aplicación de la Carta de Derechos y facilita el cumplimiento de la previsión legal de que el CGPJ incluya en su memoria anual "la referencia específica y suficientemente detallada a las quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas por los ciudadanos sobre el funcionamiento de la Administración de Justicia", de acuerdo con el contenido literal del último apartado de la Carta referente a su "eficacia".

No obstante, la gran diversidad de los motivos expuestos en los escritos tramitados obliga a tener en cuenta otras categorías para aquellos que no tienen correlación con los derechos de la Carta.

De esta forma, en el grupo denominado "relativos al funcionamiento de los juzgados y tribunales" se incluyen los que pueden implicar una vulneración de los derechos de la Carta así como otros que no figuran expresamente en ella referentes a la actuación profesional, al modo de practicar las actuaciones y a la protección de datos.

Se tratan aparte los motivos de queja referidos a disconformidad con las resoluciones judiciales que, por su propio contenido, no implican disfunción alguna y aquellos otros que son inclasificables o ajenos a las competencias de la Administración del Justicia o del CGPJ. Por último, se reflejan las peticiones de información, sugerencias y agradecimientos.

En la siguiente tabla se observan los motivos más comunes a los que se refieren las quejas respecto del total general:

Motivos de los escritos	Año 2025		Año 2024	Variación
	Número	% sobre el total	Número	2024-2025
Relativos al funcionamiento de juzgados y tribunales ¹	12.197	64,30%	11.115	9,73%
Disconformidad con resolución judicial	3.631	19,14%	2.549	42,45%
Inclasificable o cuestión ajena	2.631	13,87%	2.611	0,77%
Peticiones de información	458	2,41%	687	-33,33%
Sugerencias	37	0,19%	184	-79,89%
Agradecimientos	14	0,07%	20	-30,00%
Total General Motivos	18.968	100%	17.166	7,17%

¹La categoría denominada "relativos al funcionamiento de juzgados y tribunales" incluye los de la Carta así como los referidos a la actuación profesional, al modo de practicar las actuaciones y a la protección de datos.

Durante el año 2025 se han computado 18.968 motivos de reclamación, lo que supone un aumento del 10,50% con respecto al año 2024. El bloque más numeroso, el "relativo al funcionamiento de juzgados y tribunales" ha experimentado un ascenso del 9,73%.

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

En el año 2025, se han computado 10.941 motivos de reclamación que responden a alguna de las categorías de la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, que equivalen el 59,47% del total general de motivos.

En cómputo total no se ha producido un ascenso significativo en relación con ejercicios anteriores en el número de motivos que tienen relación con la Carta. La gran mayoría de los motivos de quejas relativas a la Carta, el 98,70%, corresponden al grupo de "Una justicia moderna y abierta a los ciudadanos", manteniéndose el mismo porcentaje que en el 2024. En el grupo de "Una justicia que protege a los más débiles" que comprende el 0,27% de las quejas referidas a la Carta, aun representando un pequeño volumen respecto del general, se observa un descenso del 29,27% en relación con el año 2024. Por último, el número de motivos del grupo de "Una relación de confianza con abogados y procuradores", que representa el 1,02% de las quejas sobre la Carta, ha disminuido un 37,43% respecto al año 2024. 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.	2025	% sobre total
<i>Una Justicia transparente</i>	300	2,74%
Información General y Actualizada sobre Funcionamiento de Juzgados y Características y Requisitos Genéricos de los distintos Procedimientos Judiciales	21	0,19%
Información sobre Horarios de Atención al Público	2	0,02%
Derecho a conocer el Estado y Contenido de los Procesos en los que se acredite Interés	105	0,96%
Acceso a Documentos, Libros y Registros	69	0,63%
Derecho a Conocer por Escrito Motivos de la Denegación	3	0,02%
Información Telefónica Adecuada	100	0,91%
<i>Una justicia comprensible</i>	1	0,01%
Derecho a Disponer de Formularios Gratuitos sobre Procedimientos	1	0,01%
<i>Una justicia atenta</i>	3.189	29,15%
Derecho a Recibir Atención Respetuosa	184	1,68%
Derecho a Recibir una Atención Respetuosa del Juez	1945	17,78%
Derecho a Recibir Atención Respetuosa del Secretario	21	0,19%
Derecho a Recibir Atención Respetuosa del Funcionario	312	2,85%
Derecho a Recibir Atención Respetuosa del Fiscal	1	0,01%
Derecho a Recibir una Atención Respetuosa del V. Seguridad	51	0,47%

Desglose detallado de los motivos referentes a la Carta de Derechos.	2025	% sobre total
Derecho a Recibir Atención Respetuosa de Médico Forense	4	0,03%
Tiempos de Espera	34	0,31%
Puntualidad Actuaciones Judiciales	15	0,14%
Información sobre Retraso o Suspensión	57	0,52%
Información con Antelación de la Suspensión del Juicio	68	0,62%
Comparecencia lo Menos Gravosa Posible	66	0,60%
Celeridad en el Pago de Indemnizaciones por Desplazamiento	1	0,01%
Dependencias Adaptadas a la Espera y Atención Correcta	51	0,47%
Insalubridad (Incumplimiento Prohibición de Fumar)	1	0,01%
Medios Instrumentales Inadecuados	354	3,24%
Protección de Testigos o Colaboradores	4	0,03%
Deber de Identificación	16	0,15%
Necesidad de identificarse a través del Teléfono y Correo Electrónico	1	0,01%
Atención Personal del Juez o Secretario respecto de Incidencias en el Funcionamiento del Órgano Judicial	3	0,02%
<i>Una Justicia responsable ante el ciudadano</i>	20	0,18%
Derecho a Formular Reclamaciones. Formularios en Juzgados.	4	0,03%
Lugar de Presentación (Juzgados, Consejo, Ministerio)	1	0,01%
Presentación por Vía Telemática	6	0,05%
Formularios en Lugar Visible a Disposición del Ciudadano	2	0,01%
Derecho a Exigir Responsabilidades por Error Judicial o Anormal Funcionamiento	7	0,06%
<i>Una Justicia ágil y tecnológicamente avanzada</i>	7.290	66,63%
Derecho a Tramitación Ágil de los Asuntos que le Afecten y a Conocer las Causas de los Retrasos	363	3,32%
Tramitación Ágil de los Asuntos en Trámite	3.409	31,16%
Tramitación Ágil de los Asuntos Pendientes de Sentencia	346	3,16%
Tramitación Ágil de los Asuntos en Ejecución	2.963	27,08%
Plazas sin Cubrir	10	0,09%
Plantilla Insuficiente	22	0,20%
Ausencia de Personal en Oficina o Servicio Judicial	60	0,55%
Organización Interna de la Oficina o Servicio Judicial	9	0,08%
Uso de Nuevas Tecnologías	108	0,99%
<i>TOTAL "UNA JUSTICIA MODERNA Y ABIERTA..."</i>	10.800	98,70%
<i>Protección de las víctimas del delito</i>	20	0,18%
Derecho a la Información de la Víctima de Delito	3	0,02%
Derecho de la Víctima a que en su Comparecencia se Respete su Dignidad e Intimidad	4	0,03%

Desglose detallado de los motivos referentes a la Carta de Derechos.	2025	% sobre total
Se Adoptarán Medidas para que no Coincida con el Agresor en las Dependencias Judiciales	9	0,07%
Especialmente en los Casos de Violencia Doméstica	2	0,02%
Protección Víctimas Frente a Publicidad	1	0,01%
Derecho a que la víctima le acompañe una persona de su elección desde primer contacto con autoridades y funcionarios	1	0,01%
<i>Protección de los discapacitados</i>	3	0,02%
Derecho a que desaparezcan barreras arquitectónicas en edificios judiciales	2	0,02%
Comparecencia sólo cuando resulte estrictamente necesaria	1	0,01%
<i>Los inmigrantes ante la justicia</i>	6	0,05%
Derecho a no sufrir discriminación	1	0,01%
Derecho a intérprete	2	0,02%
Protección adecuada asegurando que comprendan el significado y trascendencia jurídica de las decisiones que le afecta	3	0,02%
TOTAL " UNA JUSTICIA QUE PROTEGE A LOS MÁS DÉBILES "	29	0,27%
<i>Una Conducta Deontológicamente Correcta</i>	90	0,82%
Servicio Profesional y de Representación de Calidad Abogado	79	0,72%
Servicio Profesional y de Representación de Calidad Procurador	8	0,07%
Denunciar a los Colegios de Abogados y Procuradores	2	0,02%
Conocer si el Abogado o Procurador han sido Objeto de Sanción	1	0,01%
<i>Un ciudadano informado</i>	17	0,16%
Información precisa y detallada sobre el estado del procedimiento y resoluciones	15	0,14%
Información por anticipado del coste de la intervención del profesional contratado y forma de pago	1	0,01%
Obligación a entregar copias de escritos que presente el abogado y resoluciones adoptadas por el juzgado	1	0,01%
<i>Una Justicia gratuita de calidad</i>	5	0,04%
Derecho a asesoramiento, defensa y representación gratuita por profesional cualificado	5	0,04%
TOTAL " UNA RELACIÓN DE CONFIANZA... "	112	1,02%
TOTAL MOTIVOS CARTA DE DERECHOS	10.941	100 %

²Este motivo, cuando se alega por las víctimas de delitos, se trata en un apartado específico.

³Este 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.

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

En el año 2025 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 66,63% (7.290) del total de

motivos de la Carta, al “derecho a recibir una atención respetuosa” que acumula el 23,02% (2.518) y a los “medios instrumentales inadecuados” con el 2,92% (354).

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 2024 (de 6.865 a 7.290). El número en relación con “una justicia atenta” ha experimentado un ascenso (de 862 a 3.189). El número de motivos a los “medios instrumentales inadecuados” ha descendido de 496 a 354.

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	2025	% sobre total
<i>Disconformidad con resolución judicial</i>	3.494	41,61%
<i>Inclasificable o no guarda relación con la Administración de Justicia</i>	2.561	30,50%
Cuestión ajena al funcionamiento de juzgados y tribunales	1.850	22,03%
Inclasificable por incongruentes	711	8,47%
<i>Modo de practicar las actuaciones</i>	687	8,18%
Irregularidad procesal	345	4,11%
Actos de comunicación	212	2,52%
Expedición de certificaciones	95	1,13%
Vistas de juicio	35	0,42%
<i>Actuación profesional</i>	1.101	13,11%
Juez/a	807	9,61%
Letrado/a de la Administración de Justicia	195	2,32%
Técnico al servicio Administración de Justicia	81	0,96%
Fiscal	18	0,21%
<i>Petición de información¹</i>	451	5,37%
Particular	414	4,93%
General	34	0,40%

Quejas basadas en motivos no incluidos en la Carta de Derechos	2025	% sobre total
Direccionamiento	3	0,04%
<i>Sugerencia</i>	35	0,42%
Sobre funcionamiento de juzgados y tribunales	12	0,14%
Sobre medios	19	0,23%
Sobre organización judicial	3	0,04%
Sobre reforma legislativa	1	0,01%
<i>Agradecimiento</i>	12	0,14%
<i>Protección de datos</i> ²	56	0,67%
Derecho a la protección de datos de carácter personal	45	0,54%
Derecho a la protección de datos de carácter personal denuncia actuación personal al servicio de la Administración de Justicia	6	0,07%
Derecho a la protección de datos de carácter personal denuncia actuación miembro carrera judicial	2	0,02%
Derecho a la protección de datos de carácter personal denuncia actuación Letrado/a de la Administración de Justicia	3	0,04%
TOTAL OTROS MOTIVOS	8.397	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.

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, en el año 2025 se han computado 9 expedientes de queja. En 7 de ellos se pide que se utilice la lengua de la comunidad autónoma en lugar del castellano (3 el catalán y 4 el euskera), mientras que en 2 se solicita el uso del castellano.

Tipos de órganos afectados

En el año 2025, los "órganos judiciales" son el grupo más afectado por las quejas con un 75,81% del total y, a mucha distancia del grupo de "otros organismos" con el 10,28%. La lista de órganos judiciales más afectados está encabezada, por los antiguos Juzgados de Instrucción, seguidos por los antiguos de Primera Instancia y de Violencia sobre la mujer. Cabe destacar

que estas tres clases de órganos judiciales suman el 75,79% de las reclamaciones dentro de la categoría de Órganos Judiciales.

Con la entrada en vigor de la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, se lleva a cabo una profunda reforma organizativa que afecta de manera directa a la denominación y estructura de los órganos judiciales. A partir de su implantación, los tradicionales juzgados unipersonales quedan sustituidos por los nuevos Tribunales de Instancia y se implantan servicios comunes para cada uno de los mismos.

Órganos Judiciales	Número	% sobre el total de Órganos Judiciales
Juzgado de Instrucción	3.131	27,66%
Juzgado de Primera Instancia	2.355	20,81%
Juzgado de Violencia sobre la Mujer	932	8,23%
Juzgado de Primera Instancia e Instrucción	689	6,09%
Juzgado de lo Penal	527	4,66%
Juzgado de lo Social	337	2,98%
Audiencia Provincial	321	2,84%
Servicio Común	180	1,59%
Juzgado Decano Exclusivo	137	1,21%
Juzgado de lo Mercantil	114	1,01%
Tribunal Supremo	113	1,00%
Tribunal Superior de Justicia	109	0,96%
Juzgado de Paz	97	0,86%
Juzgado de lo Contencioso-Administrativo	94	0,83%
Juzgado de Vigilancia Penitenciaria	88	0,78%
Audiencia Nacional	39	0,34%
Juzgado de Menores	22	0,19%
Juzgado Central de Instrucción	14	0,12%
Tribunal Militar Central	6	0,05%
Juzgado Central de lo Contencioso-Administrativo	5	0,04%
Juzgado Togado Militar	3	0,03%
Juzgado Central de lo Penal	2	0,02%
Servicio Común de Tramitación	1164	10,28%
Sección Civil y de Instrucción del Tribunal de Instancia	503	4,44%

Órganos Judiciales	Número	% sobre el total de Órganos Judiciales
Servicio Común de Ejecución	294	2,60%
Tribunal de Instancia	42	0,37%
Total	11.318	100%

Otros Organismos	Número	% sobre el total de Otros Organismos
Registros Civiles	871	56,76%
Administración con competencias en justicia	237	15,46%
Colegios de Abogados	102	6,65%
Otras Administraciones	73	4,76%
Fiscalías	73	4,76%
Consejo General del Poder Judicial	72	4,70%
Servicios Médico Forenses	39	2,54%
Centro Penitenciario	31	2,02%
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	12	0,78%
Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita	7	0,46%
Servicios de Orientación Jurídica	6	0,39%
Tribunal Constitucional	6	0,39%
Colegios de Procuradores	5	0,33%
Total	1.534	100%

No concreta o genérica	Número	% sobre el total de no concreta o genérica
No Concreta ¹	1.027	49,59%
Genérica ²	662	31,97%
Genérica órganos judiciales ³	382	18,45%
Total	2.071	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.

Se observa un descenso del 48,12% en las quejas relativas a los Registros Civiles respecto a 2024, debido a las gestiones realizadas por la Unidad con el Ministerio de Justicia sobre la forma de presentación de estas, representando el 4,43% del total de quejas presentadas.

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	2025	%	2024	Evolución respecto al año 2024
Comunidad de Madrid	4.484	31,09%	2.668	91,69%
Comunidad Autónoma de Andalucía ¹	2.442	16,93%	2.339	-0,08%
Comunidad Autónoma de Cataluña	2.168	15,03%	1.926	12,56%
Comunidad Valenciana	1.137	7,89%	1.443	-21,21%
Comunidad Autónoma de Canarias	936	6,50%	1.002	-6,59%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	581	4,03%	558	4,12 %
Comunidad Autónoma de Galicia	466	3,23%	481	-16,64%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	402	3,40%	559	-7,62%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	353	2,79%	295	0,28%
Comunidad Autónoma del País Vasco	269	1,87%	354	-19,46%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	258	1,79%	33	-5,49%
Comunidad Autónoma de Extremadura	218	1,51%	430	-2,68%
Estado	179	1,24%	273	-58,37%
Comunidad Autónoma de Aragón	175	1,21%	224	-10,26%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	114	0,79%	195	-27,85%
Comunidad Foral de Navarra	90	0,62%	158	-12,71%
Comunidad Autónoma de Cantabria	83	0,58%	84	34,33%
Comunidad Autónoma de la Rioja	62	0,43%	62	-26,19%
Total General	14.417	100%	16.409	-12,14%

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

²En 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 18.317 escritos iniciales de queja, sugerencias o agradecimientos recibidos durante el año 2025. El uso del formulario online se ha consolidado como la vía más utilizada para presentar los escritos de queja y sugerencia.

Forma de presentación	2025	% sobre total 2025	2024	% sobre total 2024	Evolución 2024-2025
Formulario on-line	14.214	77,60%	11.342	69,28%	25,32%
Vía postal, presencial, fax, y los tramitados por otros órganos gobierno del Poder Judicial	3.247	17,73%	3.565	21,77%	-8,92%
Buzones instalados en las sedes judiciales	856	4,67%	1.465	8,95%	-41,56%
Total	18.317	100%	16.372	100%	11,88%

Se observa un notable descenso (-41,56%) en la utilización de los buzones instalados en las sedes judiciales como forma de presentación de las quejas.

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

La Unidad de Atención Ciudadana ha recibido un total de 856 escritos iniciales a través de los buzones instalados en las sedes judiciales durante el año 2025. En la siguiente tabla se detalla el número de escritos recibidos por esta vía agrupados por comunidades autónomas:

Comunidad Autónoma	Número	Porcentaje
Andalucía	213	24,88%
Cataluña	80	9,35%
Madrid	143	16,71%
Comunidad Valenciana	106	12,38%
Canarias	64	7,48%
Castilla y León	62	7,24%
Castilla La Mancha	35	4,09%
Aragón	41	4,79%
Galicia	29	3,39%
Asturias	20	2,34%
Baleares	18	2,10%
Extremadura	15	1,75%

Comunidad Autónoma	Número	Porcentaje
Cantabria	15	1,75%
Murcia	11	2,94%
Navarra	2	0,23%
País Vasco	1	0,12%
Total	856	100%

Datos de interés sobre las personas y entidades que han formulado quejas durante el año 2025

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 2025 el número total de denunciantes ha ascendido un 11,52% respecto al año 2024.

Tipo de persona	2025	% sobre el total del 2025	2024	Evolución 2024-2025
Hombre	9.016	48,98%	8.965	0,56%
Mujer	8.444	45,87%	6.910	22,20%
Persona jurídica	918	4,99%	606	51,49%
Sin especificar	31	0,16%	26	19,23%
Total	18.409	100%	16.507	11,52%

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 2025 ha sido un 34,25% superior al de mujeres. Sólo en materias jurisdiccionales muy concretas relativas a procedimientos de 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	12.869	69,93%
Operador Jurídico (Abogado/a)	3.708	20,14%
Entidad Mercantil	840	4,56%
Interno Centro Penitenciario	423	2,30%
Operador Jurídico (Procurador/a)	253	1,37%
Operador Jurídico (Graduado/a Social)	75	0,40%
Colectivo/Asociación	40	0,21%
Anónima	29	0,15%
Colegio de Abogados	18	0,13%
Órganos y funcionarios/as Judiciales	8	0,04%
Organismo Público	7	0,03%
Funcionario/a (genérico)	5	0,02%
Fiscalía	2	0,02%
Total	18.409	100%

Al igual que en el año 2024, 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 81,87% 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 2025 se han computado un total de 411 expedientes, de los cuales 335 fueron tramitados por la UAC y 76 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	142	42,40%
Investigado	111	33,10%
Profesional de la víctima	55	16,42%
Profesional del investigado	15	4,48%
Familiares/otros	12	3,58%

Expedientes por clase de denunciante	Nº denunciantes	% sobre el total
Total	335	100%

Quejas tramitadas por los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial

La UAC ha realizado el seguimiento y control estadístico de 2.042 expedientes de queja tramitados por los órganos de gobierno del Poder Judicial durante el año 2025, lo que supone un descenso del 12,13% con respecto a los 2.324 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	475	23,26%
Comunidad Autónoma de Cataluña	362	17,73%
Comunidad Autónoma de Madrid	317	15,52%
Comunidad Autónoma Valenciana	212	10,38%
Comunidad Autónoma del País Vasco	210	10,28%
Comunidad Autónoma de las Islas Canarias	135	6,61%
Comunidad Autónoma de Baleares	72	3,53%
Comunidad Autónoma de Galicia	50	2,45%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	42	2,06%
Comunidad Autónoma de Extremadura	36	1,76%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	35	1,71%
Comunidad Autónoma de Murcia	24	1,18%
Comunidad Foral de Navarra	24	1,18%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	18	0,88%
Comunidad Autónoma de La Rioja	15	0,73%
Comunidad Autónoma de Aragón	10	0,49%
Comunidad Autónoma de Cantabria	3	0,15%
Órganos Centrales	2	0,09%
Total	2.042	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 repercuten 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.

Análisis de los traslados de quejas

Las peticiones de informe realizadas por la UAC en el año 2025 a los órganos judiciales fueron de 253. Asimismo, se efectuaron 434 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. El resto de los traslados de quejas se analiza en el siguiente apartado.

Además de las referidas peticiones de información, la UAC ha dado traslado de 6.661 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	2025	% sobre el total
Traslado al Letrado/a de la Admón. Justicia (LAJ)	4.693	70,45%
Traslado al secretario/a Coordinador/a Provincial	1.537	23,07%
Traslado a los servicios del CGPJ	158	2,37%
Traslado al Magistrado/a-Juez	97	1,46%
Traslado a la DGJ del Ministerio de Justicia	48	0,72%

Órgano destinatario	2025	% sobre el total
Traslado a presidente/a de Tribunal Superior de Justicia	52	0,78%
Traslado a Juzgados Decanos (Juez y LAJ)	46	0,69%
Traslado al secretario/a de Gobierno del TSJ	17	0,26%
Fiscalía	5	0,07%
Traslado al director/a del Instituto de Medicina Legal	4	0,06%
Traslado Colegio de Abogados	2	0,03%
Encargado/a o secretario/a de Registro Civil	2	0,03%
Total Traslados	6.661	100%

En el año 2025, la suma de peticiones de información, información sobre medidas y los traslados asciende a 7.348, lo que supone un descenso del 14,80% respecto de los 8.625 efectuados en el año 2024. A raíz de los cuales se recibieron 3.025 informes, lo que supone un descenso del 27,24% respecto a los 4.157 recibidos en el año 2024.

Quejas trasladadas a efectos disciplinarios

Al amparo de lo previsto en el artículo 6.3 del Reglamento 1/1998, durante el año 2025 se trasladaron 409 escritos 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 2025 Número	Año 2024 Número	Evolución 2023-2024
Traslado a la Sección de Actuaciones Previas del Promotor	409	404	1,24%

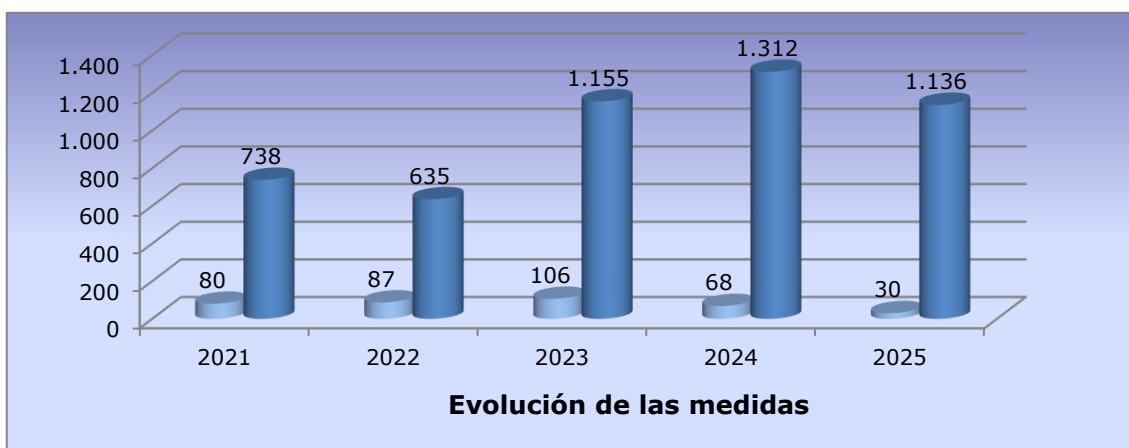
Medidas de mejora propuestas por la UAC y los órganos de gobierno que han tramitado reclamaciones y de las medidas adoptadas por los órganos competentes

Durante el año 2025, con relación a los expedientes tramitados por la UAC y demás órganos de gobierno del Poder Judicial, se han computado 30 propuestas de medidas de mejora. Por otro lado, respecto a las adoptadas por los órganos competentes, su cifra se eleva a 1.136.

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

Tipo de medidas	Medidas propuestas		Medidas adoptadas	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Sobre procedimiento	3	10,00%	813	71,51%
Traslado a órgano con competencias	1	3,33%	189	16,63%
Medida conforme a sus competencias	4	13,33%	59	5,19%
Medidas de organización, materiales y personales	2	6,66%	41	3,61%
Sobre organización Oficina Judicial	10	33,33%	24	2,11%
Disciplinarias	1	3,33%	4	0,35%
Medios personales	9	30,00%	4	0,35%
Medios materiales	0	0%	1	0,08%
Incoación diligencias	0	0%	1	0,08%
Total	30	100%	1.136	100%

En el siguiente gráfico se puede observar la evolución de ambas categorías de medidas durante los últimos cinco años.



Hechos que interfieren en el adecuado funcionamiento de la administración de justicia.

En los últimos años se ha producido un incremento general exponencial del número de quejas y denuncias. Y en particular, se vienen constatando situaciones de utilización excesiva y, no siempre justificada, por parte de determinadas personas de los medios puestos a disposición de los ciudadanos para la presentación de sus escritos, lo que genera disfunciones en la propia gestión y tramitación en la Unidad de Atención Ciudadana y actúa en

detrimento de la atención que merecen la globalidad de las quejas. En este sentido, en 2025 por se ha presentado un elevado número de quejas y denuncias (que ha supuesto la presentación de 7.448 escritos correspondientes a quejas masivas respecto de determinados órganos judiciales ante los que se han tramitado casos mediáticos) que ha puesto de manifiesto, por un lado, la insuficiencia de medios del servicio y la afectación sobre la visión del funcionamiento de los órganos judiciales y la administración de justicia, y por otro, las carencias técnicas del formulario de atención ciudadana que adolecía de las necesarias medidas de seguridad, y provocaba un efecto llamada negativo y perjudicial para el adecuado funcionamiento del servicio.

Esta situación se ha visto ampliamente mejorada mediante la implantación de la necesidad de certificado digital para la presentación de las quejas mediante la utilización del formulario de atención ciudadana en la página web del Consejo.