

Propuesta de resolución de cambio de sistema de guardia de los Partidos Judiciales de Las Palmas de Gran Canaria, Granada, Alicante y Vigo.

Estudio y propuesta sobre solicitudes cursadas para modificación del sistema de guardia, por periodos estacionales específicos, para Roquetas de Mar, Ibiza, Palma de Mallorca, Córdoba y Pamplona.

Con motivo de consulta formulada por la Comisión Nacional de Policía Judicial, sobre depósito de drogas tóxicas, estupefacientes y sustancias psicotrópicas, se hizo un estudio amplio y se realizó un informe que dio origen a la Instrucción aprobada por el Pleno del Consejo General del Poder Judicial en febrero de 2003.

Se ha realizado un estudio del problema planteado con motivo de las numerosas quejas que se realizaron por los ciudadanos, con motivo de las largas colas que se forman en el Registro Civil Central, al solicitar certificaciones, inscripciones, etc.

7. UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Esta memoria comprende el período que va desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2003 y se articula en un primer documento que desarrolla en cinco apartados las funciones que el Reglamento 1/1998 atribuye a esta Unidad de Atención al Ciudadano del Consejo General del Poder Judicial, dos Anexos que recogen, por un lado, la estadística de atenciones prestadas directamente a los ciudadanos por la Unidad del Consejo y, por otro, las formuladas y resueltas por los Presidencias de Audiencias y Tribunales, Juzgados Decanos y Únicos, en el Servicio de Inspección y en la Unidad de Atención al Ciudadano del Consejo, y un Anexo 3 en el se refleja la situación de la Unidad y las necesidades previstas para un futuro próximo.

Hay que señalar que durante el año 2003 la Unidad de Atención al Ciudadano ha funcionado encuadrada en el Gabinete Técnico del Consejo por primera vez desde su creación, al separarse por Acuerdo de 24 de octubre de 2002 del Servicio de Inspección del Consejo del que formaba parte en origen. No obstante, los datos que recoge este documento incluyen también los facilitados por dicho Servicio en cuanto a reclamaciones y denuncias recibidas que han sido analizadas con los mismos criterios que el resto de las quejas y reclamaciones.

La estadística mantiene el tratamiento sistemático de motivos de queja de años anteriores, tratamiento que cambiará en la próxima Memoria que elabore la Unidad ya que se está implantando una nueva aplicación informática que en el 2004 analizará las reclamaciones con criterios emanados directamente de la «*Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia*» aprobada por el Pleno del Congreso de los Diputados en abril de 2002, documento que incide directamente en el desarrollo de la actividad de la Unidad de Atención al Ciudadano del Consejo.

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

En desarrollo de esta función hay que destacar las siguientes actividades:

1. En cumplimiento del Acuerdo del Pleno del Consejo General del Poder Judicial de 4 de julio de 2002, durante el período analizado se han diseñado y fabricado 730 unidades de un soporte de información estática para folletos informativos y formularios que contienen un buzón para la recogida de las reclamaciones y sugerencias que formulen los ciudadanos sobre el funcionamiento de la Administración de Justicia, como un cauce añadido a los ya existentes en el propio Consejo y en las Oficinas de Atención al Ciudadano territoriales, Decanatos y Secretarías de Presidencia de Audiencias Provinciales y Salas de Gobierno de los Tribunales Superiores de Justicia y Órganos Centrales (Tribunal Supremo, Audiencia Nacional, etc...) para la recepción de aquéllas.

Dichos «buzones» se distribuyeron e instalaron –bajo la supervisión directa de esta Unidad– en 680 sedes judiciales del territorio nacional para su entrada en funcionamiento el día 1 de enero de 2004, es decir, que se ubicaron en todas las sedes excepto en las del País Vasco, al haberse opuesto la Consejería de Justicia del Gobierno Autónomo a su instalación al contar con Oficinas de Atención al Ciudadano en todas ellas y no considerar necesario este medio de comunicación del ciudadano con el Consejo General del Poder Judicial.

Hay que destacar que la organización de este nuevo sistema de recepción de quejas, reclamaciones y sugerencias ha supuesto un importante esfuerzo del personal destinado en la Unidad para que su puesta en funcionamiento pudiera llevarse a cabo en la fecha prevista.

2. Para la formación de los funcionarios encargados de facilitar información general a los ciudadanos y de recibir quejas y reclamaciones, todo el personal destinado en la Unidad del Consejo ha organizado e impartido los siguientes cursos:

- En colaboración con la Dirección General de Justicia de la Comunidad de Madrid, cuatro cursos de formación de funcionarios de la Administración de Justicia sobre atención a los ciudadanos en Juzgados y Tribunales en las siguientes fechas:
 - De 7 a 11 de junio de 2003.
 - De 16 a 19 de junio de 2003.
 - De 22 a 27 de septiembre de 2003.
 - De 4 a 9 de octubre de 2003.
- Con la colaboración del Consejo General del Poder Judicial un curso de formación en atención al ciudadano para funcionarios del propio Consejo (los días 20 a 25 de enero de 2003).
- Un Seminario de formación sobre atención al ciudadano para funcionarios del Decanato de León, con motivo de la apertura de una Oficina de Atención al Ciudadano en la sede de los juzgados de ese partido (27 y 28 de noviembre de 2003).

Señalar que, aunque el apartado primero de la «*Carta de derechos de los ciudadanos ante la Justicia*», que consagra el derecho a una Justicia Transparente, recomienda *impulsar la creación y dotación material de Oficinas de Atención al Ciudadano, asegurando su implantación en todo el territorio nacional*, ni el Ministerio de Justicia ni las Comunidades Autónomas con competencias transferidas han creado durante el año 2003 Oficinas de estas características, y sólo por iniciativa de algún Decano, como ha ocurrido en León, se han organizado servicios comunes de información y atención al ciudadano, y ello pese a que en aquellos lugares en los que se han abierto las Oficinas a las que se refiere *La Carta* se está prestando un servicio público de calidad, muy bien valorado por los usuarios y a que es constante la demanda de los ciudadanos de una mejora, en general, de los servicios de información en las sedes judiciales. Sigue siendo, por lo tanto, una de las más importantes asignaturas pendientes de la Administración de Justicia. La iniciativa de implantación en algunas Comunidades Autónomas, como la Andaluza, de servicios comunes de atención, dependientes de los Decanatos, debe agradecerse, pero no puede sustituir la creación de Oficinas de Atención a los Ciudadanos territoriales.

7.2. TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS QUE SE RECIBEN DIRECTAMENTE EN EL CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL

Durante el año 2003 se han recibido y tramitado directamente en la Unidad de Atención al Ciudadano del Consejo un total de 1.177 reclamaciones escritas relativas al funcionamiento de Juzgados y Tribunales. Se consolida por tanto el incremento con relación a los años anteriores que únicamente durante el año 2002 se mantuvo estable. Puesto el dato en relación con el total de quejas y sugerencias tramitadas por otros órganos, en esta materia la Unidad asume un 19% de la tramitación de las iniciativas de esta naturaleza de los ciudadanos en todo el territorio nacional.

Además, se han atendido 2.878 demandas de atención e información solicitadas por distintos canales: presencial (172), telefónico (2.120) y por correo electrónico (586). Lo que arroja un total de 4.055 atenciones prestadas frente a las 3.012 del año 2002.

El análisis de estas reclamaciones se realiza junto al de las tramitadas por otros órganos de gobierno del poder judicial y las denuncias recibidas por el Servicio de Inspección del CGPJ en los Anexos 1 y 2 de esta Memoria.

El siguiente cuadro muestra la distribución de tareas propias de la Unidad, pudiéndose observar que durante el año 2003 la principal ocupación no ha sido la tramitación de quejas y sugerencias, sino la atención a demandas de información, por lo que la resolución de éstas sigue durante este año recayendo en los otros órganos con competencias en tramitación, situación que es previsible que se

invierta una vez entren en funcionamiento los buzones instalados durante este año por el Consejo General del Poder Judicial en las distintas sedes judiciales.

7.3. CENTRALIZACIÓN Y ORDENACIÓN, MEDIANTE SU TRATAMIENTO INFORMÁTICO, DE LA ESTADÍSTICA SOBRE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS RELATIVAS A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

En desarrollo de esta función, como en años anteriores, se ha procedido a:

- La recepción, registro y revisión de las reclamaciones y sugerencias tramitadas por las Presidencias de los Tribunales y Audiencias, Jueces Decanos y Jueces Únicos de todo el territorio nacional.
- El tratamiento estadístico de las anteriores para su integración en la base de datos de reclamaciones y sugerencias de la Unidad que se analiza en este documento. Esto último supone que los datos que se registran en la Unidad son los que remiten los órganos citados, con la calificación de los motivos de queja que ellos realizan. Por lo tanto, como se verá, el análisis de aquellos viene determinado por el criterio de «*calificación de la queja*» que se sigue en cada uno y que no es homogéneo, planteándose como necesidad de futuro inmediato incrementar por parte de la Unidad su tarea de coordinación a fin de conseguir homogeneizar lo máximo posible los criterios de calificación de los motivos de las quejas y reclamaciones.
- Facilitar información a los Vocales del Consejo General del Poder Judicial, cuando se ha solicitado, sobre las reclamaciones recibidas respecto de los distintos territorios.
- Facilitar a las Unidades Inspectoras la misma información cuando se han programado visitas e inspecciones.
- Remitir a las Comunidades Autónomas con competencias en materia de medios materiales de la Administración de Justicia, los datos estadísticos relativos a reclamaciones correspondientes al territorio que gestionan, al objeto de emprender las acciones de mejora del servicio pertinentes.
- La coordinación con los órganos gubernativos, principalmente Jueces Decanos, para homogeneizar criterios en el tratamiento de las reclamaciones y sugerencias
- La colaboración con el Departamento de Informática del Consejo en el desarrollo de una nueva aplicación de tramitación de quejas y denuncias, al objeto de mejorar la coordinación interna entre los distintos órganos técnicos del Consejo que conocen aquellas, intercambiar información y homogeneizar su tratamiento. Esta nueva aplicación permite la consulta y agregación de datos de todos los expedientes tramitados por la Sección de Informes del Servicio de Inspección, la Comisión Disciplinaria y la Unidad de Atención al Ciudadano. Asimismo se ha incorporado un nuevo catálogo de motivos y submotivos directamente relacionados con los postulados de la «*Carta de derechos de los ciudadanos ante la Justicia*», como ya se ha apuntado. No obstante, pese a estar prevista su implantación definitiva a finales del 2003, no se pudo cumplir el calendario previsto por razones ajenas a esta Unidad.

7.4. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS INFORMATIVOS, FORMULARIOS Y PROTOCOLOS DE SERVICIO Y DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

En desarrollo de esta función se han llevado a cabo las siguientes actividades en la Unidad:

- Mantenimiento de la información sobre atención al ciudadano en la página Web del Poder Judicial. Esta actividad es muy importante ya que, como se verá, cada vez es más frecuente que el ciudadano se acerque a esta Unidad a través de las nuevas tecnologías.
- Edición en las distintas lenguas oficiales, impresión y distribución a 680 sedes judiciales de un cartel informativo sobre «*los derechos de los ciudadanos ante la administración de justicia*», para su colocación junto con los buzones para la recogida de reclamaciones y sugerencias.
- Aprobación por el Pleno del Consejo General del Poder Judicial de la modificación del formulario de atención al ciudadano, traducción a las distintas lenguas oficiales, impresión y distribución del mismo a las Presidencias de los Tribunales y Decanatos, para su colocación en los buzones y su utilización en las Oficinas de Atención al Ciudadano, Decanatos y Secretarías de los órganos judiciales.

- Propuesta al Pleno, edición, traducción a las lenguas oficiales, impresión y distribución de dos nuevos folletos informativos: «*El Juicio de Faltas*» y «*El Enjuiciamiento Rápido de Delitos*». Fue preciso además someterlos a nueva redacción y aprobación en el mes de diciembre al haberse modificado la legislación aplicable en un breve espacio de tiempo.

Precisamente la profusión legislativa de la última etapa de la legislatura ha dificultado enormemente la elaboración por esta Unidad de nuevos Folletos Informativos. El proceso para su aprobación es largo y su edición y distribución costosa, por lo que no se ha podido lograr uno de los objetivos perseguidos que era su distribución no sólo en los órganos judiciales, sino también en las Comisarías de Policía, al menos, en las capitales de provincia.

No obstante el proyecto sigue considerándose interesante y no se descarta abordarlo en el futuro, al igual que la elaboración de otros folletos relativos a las actuaciones más frecuentes ante los órganos judiciales.

7.5. OTRAS ACTIVIDADES

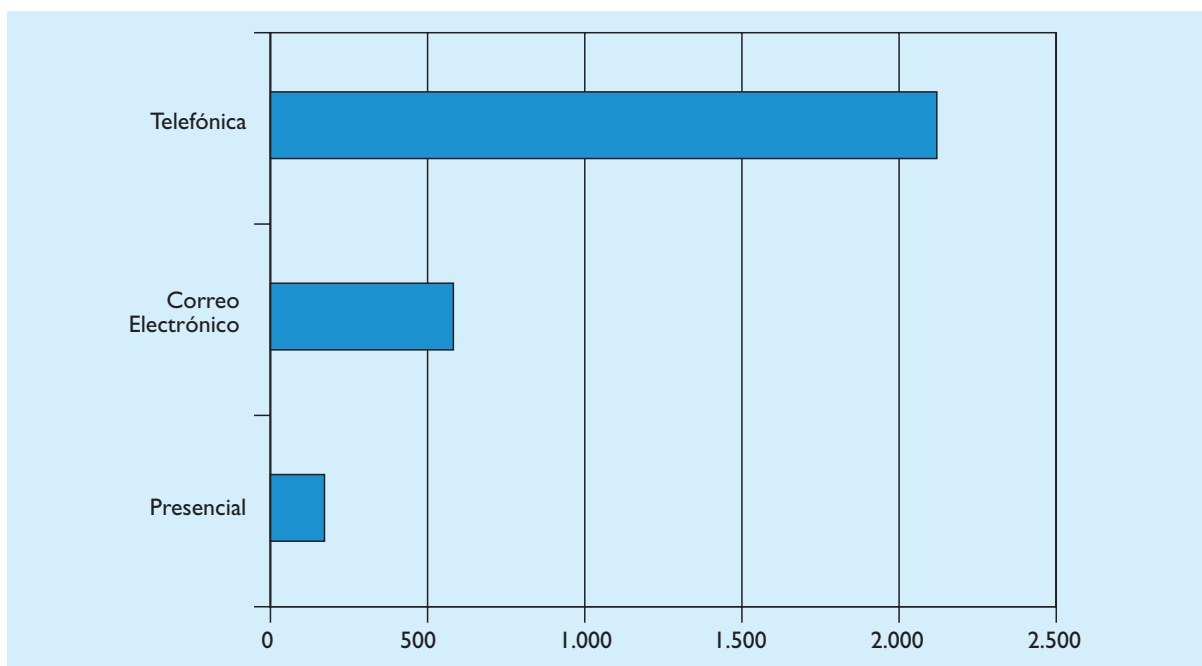
Asimismo hay que señalar que durante este año se ha realizado una Sesión informativa con Auditoras francesas a requerimiento del Servicio de Relaciones Internacionales.

También todo el personal destinado en la Unidad de Atención al Ciudadano ha participado en un «Curso de formación de Formadores» en esta materia, para permitir que cualquiera de ellos pueda, a su vez, impartir los cursos que se programen en la Unidad.

7.6. ESTADÍSTICA DE LAS ATENCIONES SOLICITADAS POR LOS CIUDADANOS Y PRESTADAS POR LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL CGPJ

7.6.1. ATENCIONES POR MODALIDADES

Además de las 1.177 quejas y reclamaciones presentadas directamente ante la Unidad de Atención al Ciudadano del Consejo, durante el año 2003 se han realizado 2.878 demandas de atención e información en la U.A.C. que se han distribuido de la siguiente manera: 586 se han recibido a través del correo electrónico; 2.120 mediante llamadas telefónicas y 172 ciudadanos han acudido personalmente a la Unidad.



El medio preferido de la ciudadanía para requerir información de la UAC en 2003 ha sido el teléfono (2.120 llamadas) seguido del correo electrónico (586); 172 ciudadanos lo hicieron en persona.

7.6.2. ATENCIONES POR MATERIAS

Las demandas de atención e información presentadas en la UAC durante el año 2003 se han referido a diversas materias según figura en el cuadro siguiente:

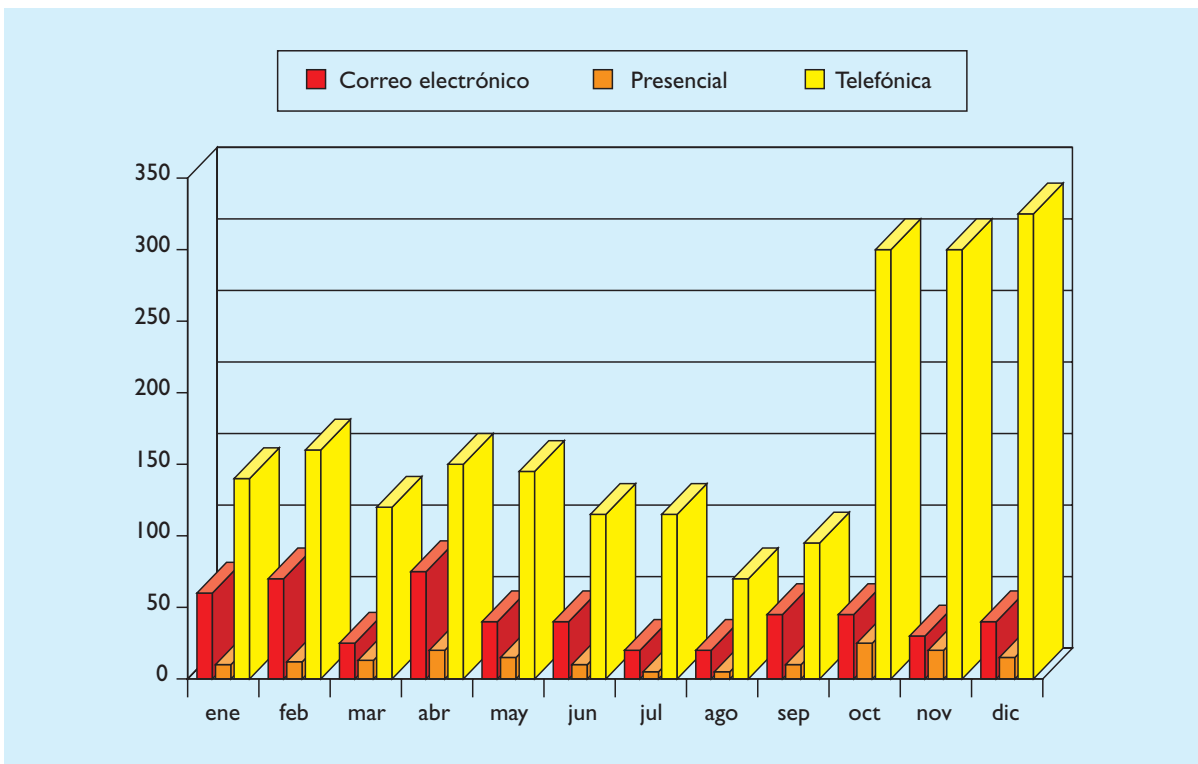
MATERIA	NÚMERO	PORCENTAJE
Quejas y sugerencias hecho concreto	733	25,5%
Información sobre actividad y funciones CGPJ	540	18,8%
Procedimientos judiciales y otros procedimientos	474	16,5%
Procedimiento de quejas y organización OACs (*)	292	10,1%
Coordinación de las OACs, Decanatos, etc..	190	6,6%
Localización y funciones órganos Admón Justicia	168	5,8%
Localización y funciones otros órganos	152	5,3%
Asesoramiento jurídico (**)	102	3,5%
Regulación legal	94	3,3%
Información particular procedimientos judiciales	79	2,7%
Otras	54	1,9%
TOTAL GENERAL	2.878	100,0%

(*) OACs: Oficinas de Atención al Ciudadano territoriales. (**) Peticiones que se derivan a los Servicios de Orientación Jurídica.

El primer motivo («quejas y sugerencias hecho concreto») se refiere a consultas de los ciudadanos relativas a quejas que tienen en trámite en la propia Unidad o en otros órganos judiciales. No son quejas y reclamaciones propiamente dichas, ya que estas se engloban en las 1.177 tramitadas en la Unidad y se analizan en el Anexo 2.

7.6.3. EVOLUCIÓN ANUAL

El gráfico siguiente refleja la evolución mes a mes, a lo largo del años 2003, de las demandas de atención recibidas en la UAC. por los distintos canales. Hay que destacar la importante evolución que se produce en los últimos meses del año de las atenciones telefónicas.

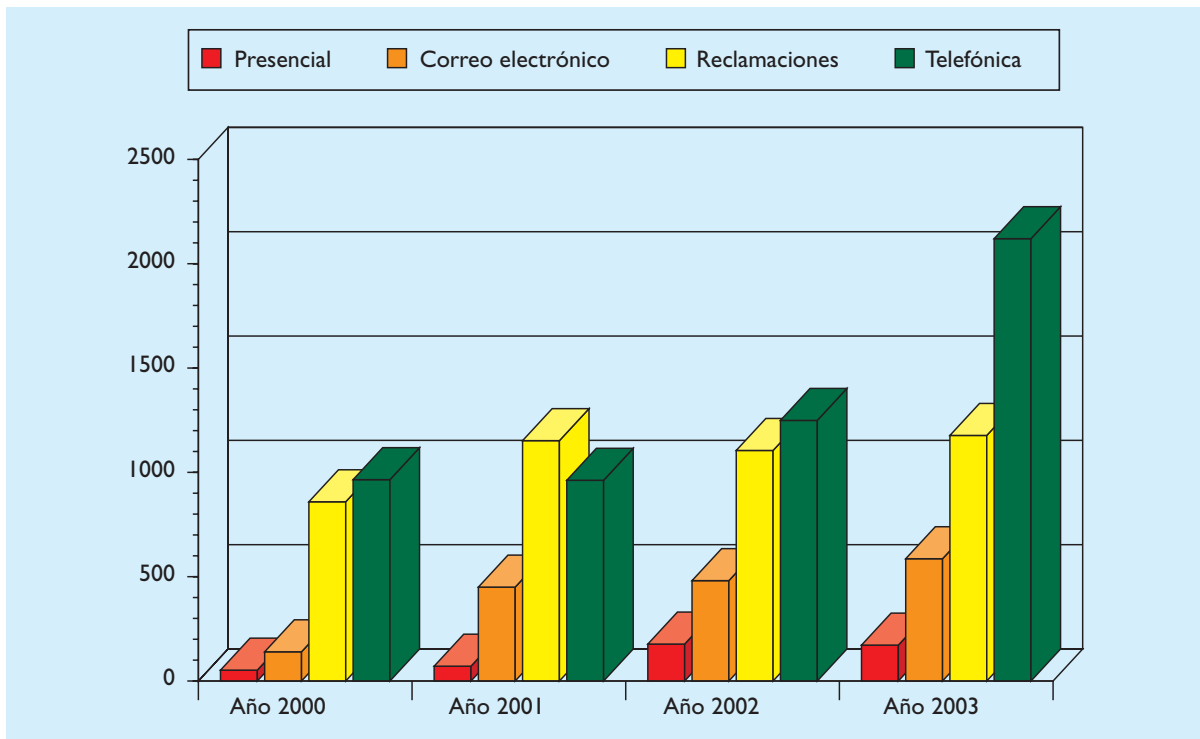


Evolución mensual de atenciones durante 2003. El último trimestre experimentó una importante evolución.

7.6.4. EVOLUCIÓN INTERANUAL

A continuación presentamos un cuadro comparativo de las atenciones prestadas por esta Unidad en los últimos cuatro años y un gráfico que permite apreciar su evolución.

	AÑO 2000	AÑO 2001	AÑO 2002	AÑO 2003
Presencial	52	71	177	172
Correo Electrónico	140	450	481	586
Reclamaciones	859	1.152	1.105	1.177
Telefónica	965	962	1.249	2.120
TOTAL	2.016	2.635	3.012	4.055



Evolución de las atenciones. En el gráfico se puede ver la importante evolución del medio telefónico como vía para contactar con el CGPJ.

De los gráficos anteriores se desprende claramente el incremento no sólo del número de quejas y reclamaciones presentadas ante la Unidad, aunque como se ha indicado el ciudadano sigue optando por dirigirse a los Decanatos y Presidentes de Audiencias y Tribunales Superiores de Justicia (en el 81% de los casos), sino también el incremento de la demanda de información (un 74,5% de la actividad de información de la Unidad). Dentro de este tipo de atenciones, cabe destacar el tímido incremento de las personas que optan por dirigirse a nosotros a través del correo electrónico y telefónica-mente., quizá por la mayor agilidad que ello supone en el trámite.

7.7. ESTADÍSTICA DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y DENUNCIAS FORMULADAS POR LOS CIUDADANOS Y ATENDIDAS EN JUZGADOS DECANOS, PRESIDENCIAS DE AUDIENCIAS Y TRIBUNALES Y EN EL SERVICIO DE INSPECCIÓN Y LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL

7.7.1. DATOS GENERALES

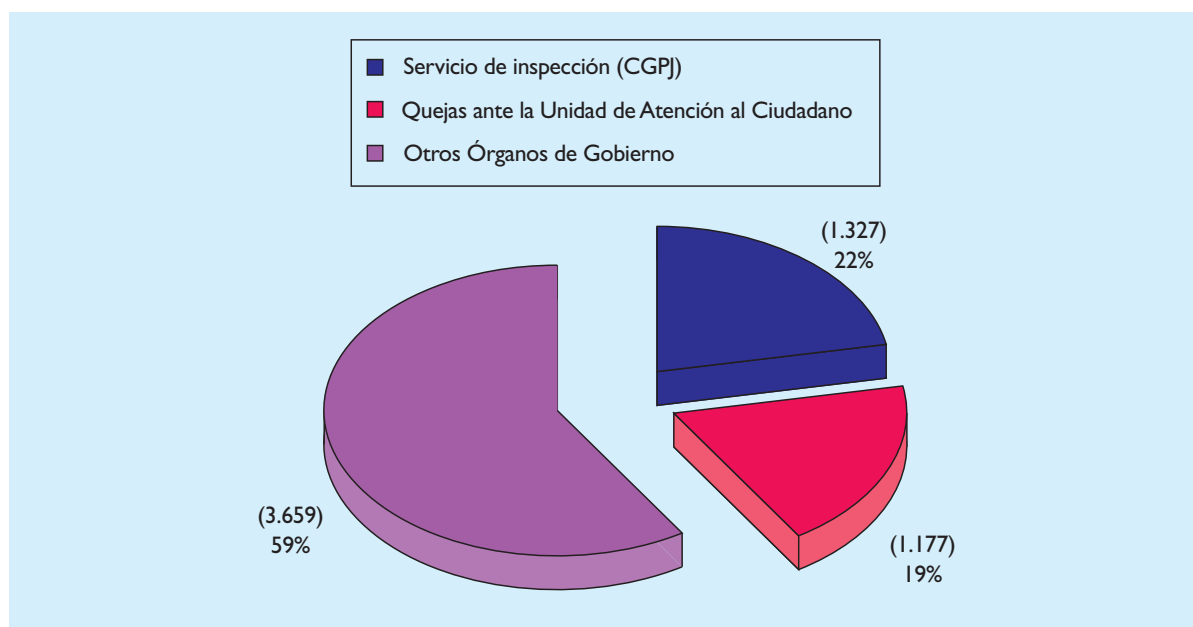
Como se ha indicado en el presente Anexo se analizan de forma global los datos obtenidos por la actividad de la Unidad, de los Presidentes de Tribunales y Audiencias, Jueces Decanos y Únicos y del

Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial, siendo los datos relativos a quejas, reclamaciones y denuncias, por un lado, sugerencias, por otro, y por último las peticiones de información formuladas por escrito.

7.7.1.1. POR EL ÓRGANO ANTE EL QUE SE SOLICITA LA INTERVENCIÓN

El grueso de las quejas, reclamaciones y denuncias, peticiones de información y sugerencias se sigue presentando durante el año 2003 en las sedes de los órganos judiciales.

TOTAL DE DEMANDAS DE ATENCIÓN RECIBIDAS	TOTAL	%
Ante otros Órganos de Gobierno	3.659	59%
Ante la Unidad de Atención al Ciudadano (CGPJ)	1.177	19%
Ante el Servicio de Inspección	1.327	22%
TOTAL	6.163	100%



El 59% de las quejas y denuncias fueron recibidas por diferentes órganos de Gobierno de Justicia, 22% se realizaron ante el Servicio de Inspección y el 19% ante la Unidad de Atención al Ciudadano del CGPJ.

7.7.1.2. PAPEL DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. COMUNIDADES AUTÓNOMAS

El mapa de Oficinas de Atención al Ciudadano abiertas es muy desigual. Se encuentran implantadas en todos los partidos judiciales de la Comunidad Valenciana y la Comunidad Autónoma del País Vasco; existen 7 oficinas en el territorio de la Comunidad Autónoma de Cataluña. La Comunidad Autónoma de Andalucía ha integrado la atención al ciudadano en los Servicios Comunes de Oficina Judicial, de los que se han creado 14. Además, se han creado oficinas de atención al ciudadano por iniciativa de algunos Jueces Decanos y Presidencias de Audiencias Provinciales, como son las de Málaga y Sevilla, Zaragoza, Santander, Ibiza, León, Madrid, Ciudad Real, Albacete y otras.

A continuación se presentan algunos datos sobre el papel de las oficinas de atención al ciudadano en la canalización de las reclamaciones y sugerencias presentadas por el ciudadano relativas al

funcionamiento de la administración de justicia que apuntan al hecho de que su presencia facilita a los ciudadanos la expresión de sus opiniones sobre el funcionamiento de la Administración de Justicia.

Comunidad Autónoma de Cataluña

Se han presentado reclamaciones en 37 órganos de gobierno, 7 de ellos canalizados por Oficinas de atención al Ciudadano.

Comunidad Valenciana

En la Comunidad Valenciana existen oficinas de atención al ciudadano con el nombre Prop Justicia en todos los partidos judiciales, que han canalizado las 462 quejas presentadas a través de los órganos de gobierno del poder judicial en la Comunidad Valenciana.

Comunidad Autónoma de Andalucía

Se han presentado reclamaciones en 38 órganos de gobierno, 11 de ellos canalizados por Oficinas de atención al Ciudadano.

Comunidad Autónoma del País Vasco

En el País Vasco existen oficinas de atención al ciudadano, que han canalizado las 175 reclamaciones presentadas a través de los órganos de gobierno del poder judicial en el País Vasco.

Otras oficinas de atención al ciudadano

Juzgado Decano de Zaragoza: se han presentado 77 quejas durante el año 2003, lo que constituye un 88,5% de las quejas presentadas en el territorio de la CA de Aragón.

Juzgado Decano de Santander: se han presentado 28 quejas durante el año 2003, lo que constituye un 82,4% de las quejas presentadas en el territorio de la CA de Aragón.

Juzgado Decano de Ibiza: se han presentado 9 quejas durante el año 2003, lo que constituye un 32,1 % de las quejas presentadas en el territorio de la CA de Baleares.

En este partido judicial tienen problemas de personal que se haga cargo del punto de información al ciudadano creado por el Decano, dada la exigua plantilla con la que cuenta dicho Decanato.

Juzgado Decano de Madrid: se han presentado 458 quejas durante el año 2003, lo que constituye un 57,1 % de las quejas presentadas en el territorio de la CA de Madrid.

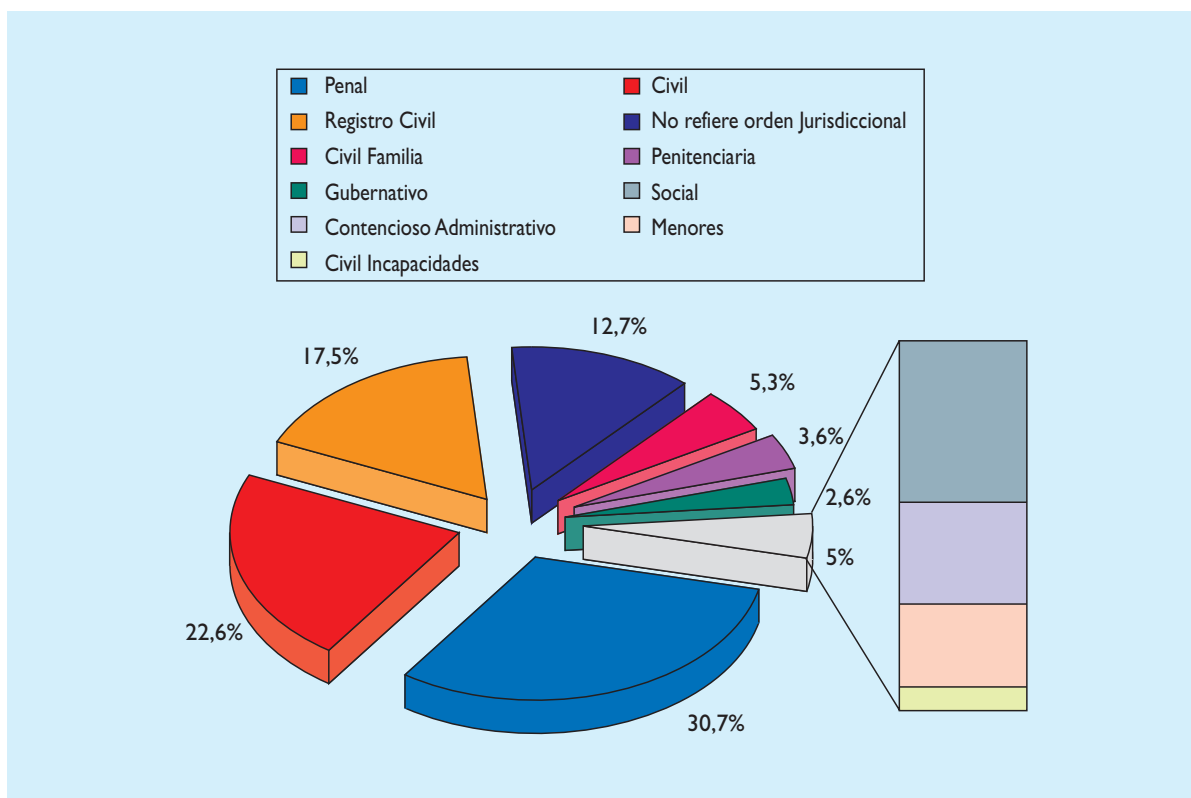
7.7.1.3. POR EL TIPO DE ATENCIÓN QUE SE DEMANDA

El número mayor de demandas de atención es el relativo a las quejas, reclamaciones y denuncias por el funcionamiento de Juzgados y Tribunales. No obstante, un 23,1% de las solicitudes se refieren a cuestiones de contenido jurisdiccional, ajenas por lo tanto al contenido del Reglamento 1/98, de tramitación de quejas y denuncias relativas al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales. Ahora bien, este dato hay que manejarlo con cautela pues como se ha dicho ya en otro momento, se ha detectado que algunos órganos (Presidentes, Decanos...) clasifican algunas quejas relativas al funcionamiento del órgano como de contenido jurisdiccional, y así han quedado registradas en la aplicación estadística, disfunción que ha sido corregida a finales del año 2003.

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Quejas y Denuncias funcionamientos J y T	4.584	74,4%
Función Jurisdiccional	1.423	23,1%
Petición de Información por escrito	112	1,8%
Sugerencias	44	0,7%
TOTAL GENERAL	6.163	100,0%

7.7.1.4. PORCENTAJE DE QUEJAS POR ORDEN JURISDICCIONAL, EXCLUIDAS DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE EL SERVICIO DE INSPECCIÓN

ORDEN JURISDICCIONAL	TOTAL	PORCENTAJE
Penal	1.486	30,7%
Civil	1.093	22,6%
Registro Civil	846	17,5%
No Refiere Orden Jurisdiccional	614	12,7%
Civil Familia	258	5,3%
Penitenciaria	172	3,6%
Gubernativo	128	2,6%
Social	120	2,5%
Contencioso Administrativo	78	1,6%
Menores	41	0,8%
TOTAL GENERAL	4.836	100,0%



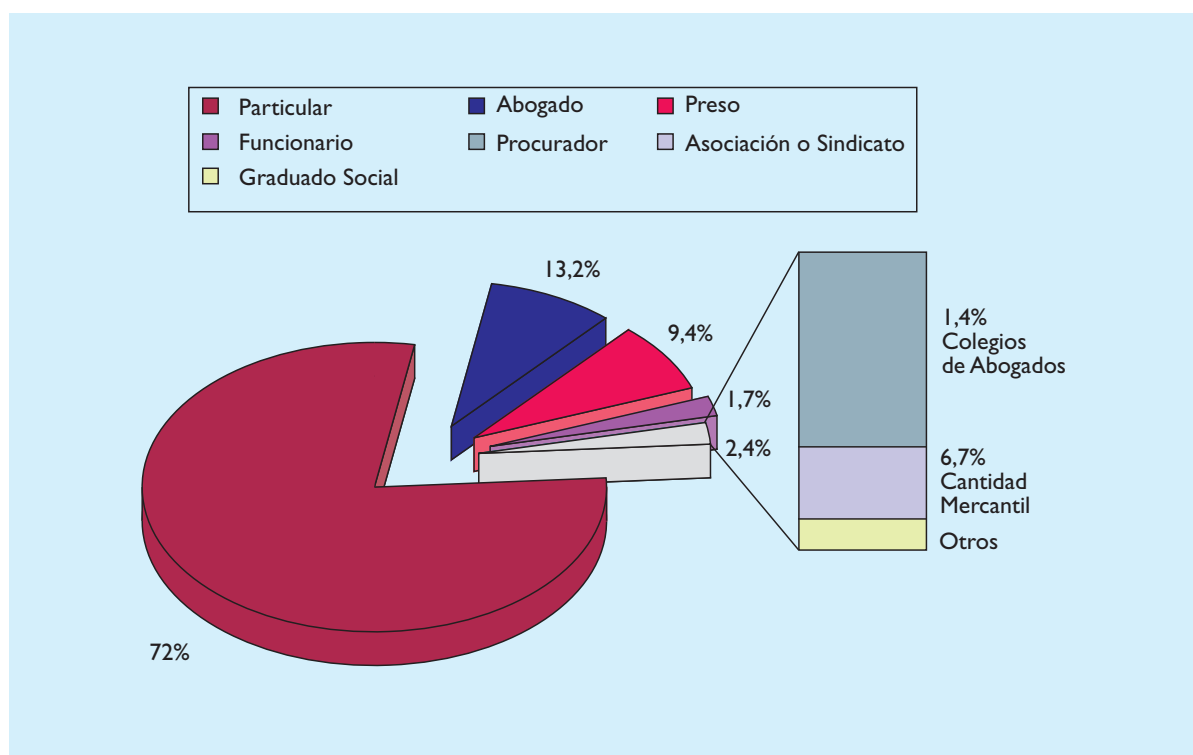
Por orden jurisdiccional. El Penal y el Civil acaparan el 53,3% de las quejas. También son las que tratan el mayor número de asuntos.

7.7.1.5. PORCENTAJE DE QUEJAS Y DENUNCIAS SEGÚN DIFERENTES TIPOS DE DENUNCIANTES

El mayor número de quejas sigue procediendo de los particulares. El sistema de registro utilizado durante el año 2003 no permite analizar el tipo medio de ciudadano que formula reclamaciones. La aplicación informática que se implante permitirá estudiar más detalladamente el perfil del usuario de este servicio.

Se ha observado respecto del año 2002 un incremento de las quejas y denuncias presentadas por operadores jurídicos, Abogados, Procuradores... bastante significativo, ya que es del 5,2%, habiendo descendido un 2% las reclamaciones de presos, si bien siguen acudiendo a la Unidad de Atención al Ciudadano con frecuencia en demanda de información.

TIPO DE PRESENTADOR	TOTAL	PORCENTAJE
Particular	4.438	72,0%
Operador jurídico (Letrado, Procurador, Graduado)	813	13,2%
Preso	582	9,4%
Funcionario	106	1,7%
Colectivo/asociación	22	0,4%
Colegio de Abogados	86	1,4%
Entidad mercantil	43	0,7%
Organismo público	10	0,2%
Órgano judicial	35	0,6%
Servicio de Inspección-CGPJ	23	0,4%
Órgano técnico del CGPJ	5	0,1%
TOTAL GENERAL	6.163	100,0%



Los particulares fueron el colectivo con más quejas y denuncias presentaron durante 2003, seguidos por los operadores jurídicos-letrados, procuradores y graduados sociales.

7.7.1.6. DATOS POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

En el siguiente cuadro se recoge la información agrupada por Comunidades Autónomas. Señalar que un mayor número de quejas no supone que el funcionamiento de los Juzgados y Tribunales de esa Comunidad sea peor, sino que está relacionado con el hecho de que existan cauces que faciliten al ciudadano acudir a este recurso. Así se observa que en las Comunidades Autónomas donde están consolidadas las Oficinas de Atención al Ciudadano (como Cataluña o Valencia) son mayores las demandas de atención que hace el ciudadano. El concepto «sin asignar» responde a las quejas genéricas, no referidas a una concreta Comunidad Autónoma.

COMUNIDAD AUTÓNOMA	N.º DENUNCIAS	PORCENTAJE
Comunidad de Madrid	1.319	23,1%
CCAA de Cataluña	974	17,1%
CCAA de Andalucía	754	13,2%
Comunidad Valenciana	652	11,4%
CCAA de Castilla-La Mancha	283	5,0%
CCAA de Canarias	256	4,5%
CCAA de Galicia	227	4,0%
CCAA del País Vasco	223	3,9%
Estado	209	3,7%
CCAA de Castilla y León	183	3,2%
CCAA de Aragón	129	2,3%
CCAA de la Región de Murcia	129	2,3%
CCAA del Principado de Asturias	128	2,2%
CCAA de Cantabria	60	1,1%
CCAA de Extremadura	51	0,9%
CCAA de La Rioja	48	0,8%
Comunidad Foral de Navarra	43	0,8%
CCAA de Las Islas Baleares	42	0,7%
TOTAL	5.710	100,0%
SIN ASIGNAR	453	
TOTAL GENERAL	6.163	

7.7.1.7. DATOS POR TIPO DE ÓRGANO JUDICIAL AFECTADO

Es decir, por el órgano al que se refiere la queja los datos son los siguientes:

TIPO DE ÓRGANO OBJETO DE QUEJA	NÚMERO	PORCENTAJE
Órganos Judiciales	5.094	82,7%
Otros organismos o genéricas	1.069	17,3%
TOTAL	6.163	100,0%

7.7.1.7.1. Órganos Judiciales

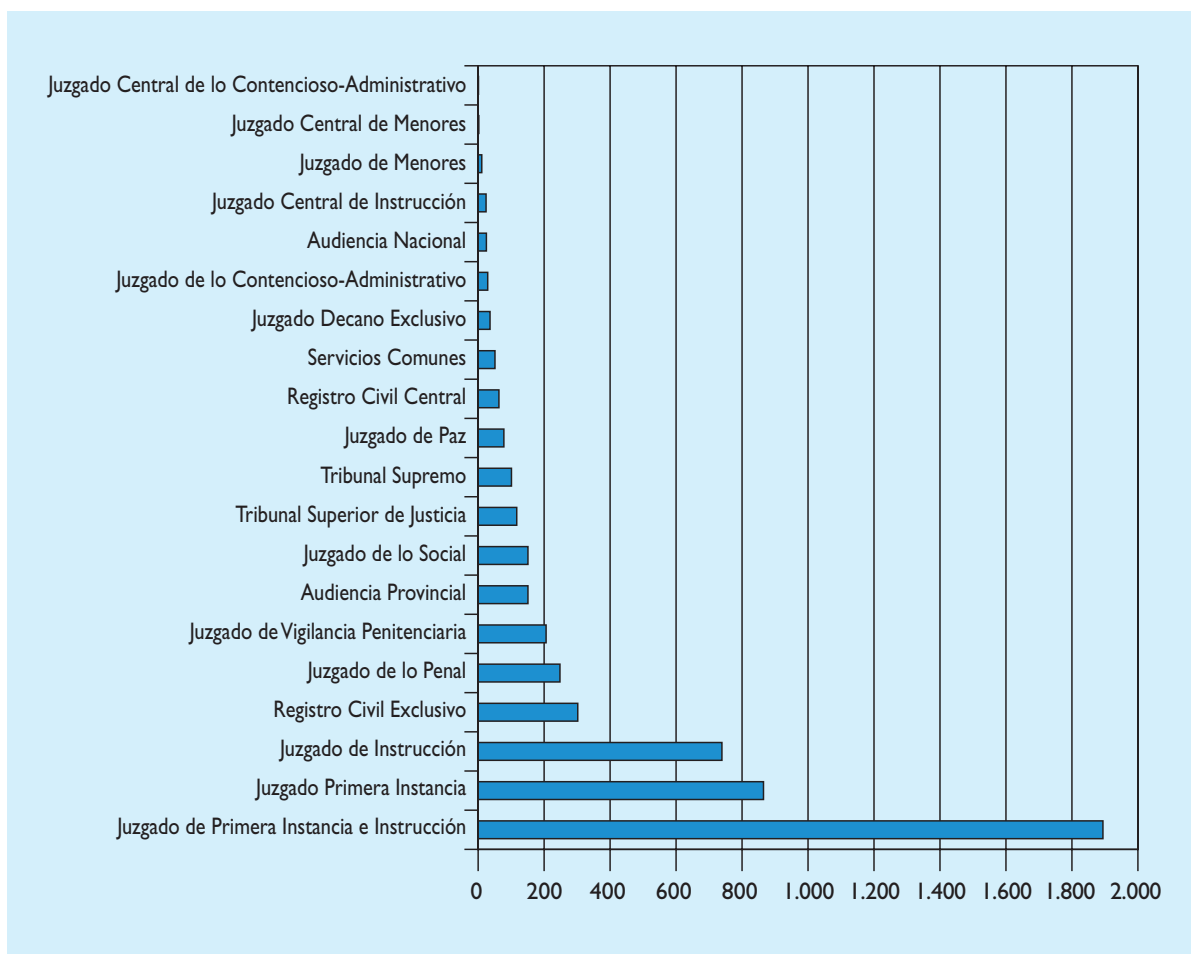
Concretando el tipo de órgano sobre el que se formula la reclamación, hay que indicar que las quejas se formulan con mayor frecuencia sobre el funcionamiento de los Juzgados mixtos. Desde mediados del año 2003 se ha producido además un incremento del número de quejas por dilación ya que la implantación de la «orden de protección» y los «juicios rápidos» en el orden jurisdiccional penal operada por la Ley 27/2003, de 31 de julio, la LO 38/2002, de 24 de octubre y la LO 8/2002 que entró en vigor el 28 de abril de 2003, ha supuesto un incremento del número de guardias que realizan dichos Juzgados, demandando el nuevo procedimiento de enjuiciamiento rápido de delitos y faltas una mayor presencia de todos los intervinientes en el proceso derivada de la intermediación, lo que inevitablemente ha llevado a un retraso en la tramitación del resto de los procedimientos que no «son rápidos», lo

que se pone de manifiesto de forma reiterada por los titulares de estos órganos judiciales en los informes que remiten a requerimiento de esta Unidad para la tramitación de las quejas. El deficiente funcionamiento de la «agenda programada de señalamientos» en muchos partidos judiciales trae consigo suspensiones constantes por lo que la dudosa rapidez de algunos procedimientos retrasa la tramitación de otros.

El cuadro que resume este parámetro es el que sigue:

ÓRGANOS JUDICIALES	NÚMERO	PORCENTAJE
Juzgado de Primera Instancia e Instrucción	1.894	37,2%
Juzgado Primera Instancia	865	17,0%
Juzgado de Instrucción	739	14,5%
Registro Civil Exclusivo	302	5,9%
Juzgado de lo Penal	248	4,9%
Audiencia Provincial	206	4,0%
Juzgado de lo Social	151	3,0%
Juzgado Decano Exclusivo	151	3,0%
Juzgado de Vigilancia Penitenciaria	117	2,3%
Tribunal Superior de Justicia	101	2,0%

ÓRGANOS JUDICIALES	NÚMERO	PORCENTAJE
Tribunal Supremo	78	1,5%
Juzgado de Paz	63	1,2%
Registro Civil Central	51	1,0%
Servicios Comunes	36	0,7%
Juzgado de lo Contencioso-Administrativo	29	0,6%
Audiencia Nacional	25	0,5%
Juzgado Central de Instrucción	24	0,5%
Juzgado de Menores	11	0,2%
Juzgado Central de Menores	2	0,0%
Juzgado Central de lo Contencioso-Administrativo	1	0,0%
TOTAL	5.094	100,0%
Otros Organismos o Genéricas	1.069	
TOTAL GENERAL	6.163	

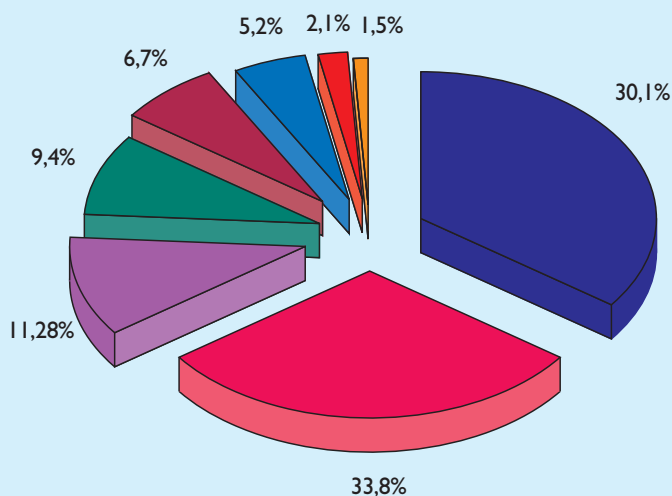
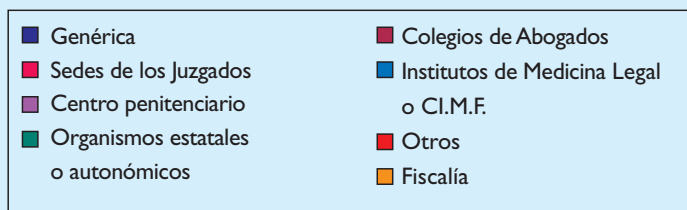


Porcentaje de quejas por tipo de órgano judicial afectado. La Administración de Justicia cuenta con 305 Juzgados de Instrucción especiales en todo el territorio nacional, que fueron los que recibieron el mayor porcentaje de quejas. De Primera Instancia hay 394.

7.7.1.7.2. Porcentaje de quejas relativas a otro tipo de órgano o genéricas, excepto Servicio de Inspección

El desglose de las quejas relativas a otros órganos o no referidas a ninguno en concreto es:

ÓRGANOS NO JUDICIALES	NÚMERO	PORCENTAJE
Genérica	361	33,8%
Sedes de los Juzgados	322	30,1%
Centro Penitenciario	120	11,2%
Organismos estatales o autonómicos	100	9,4%
Colegios de Abogados	72	6,7%
Institutos de Medicina Legal o CIMF	56	5,2%
Otros	22	2,1%
Fiscalía	16	1,5%
TOTAL	1.069	100,0%

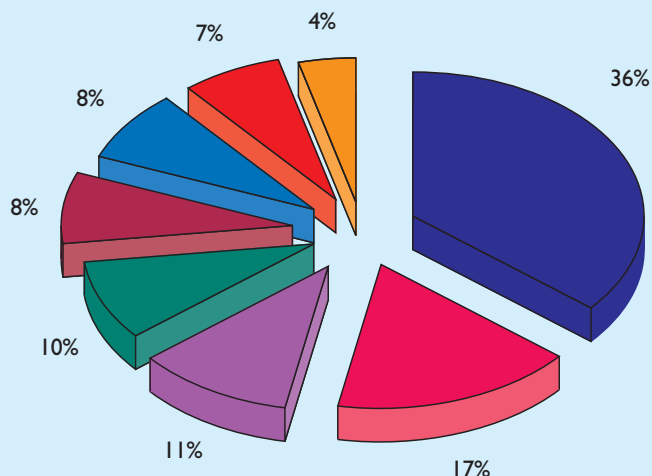
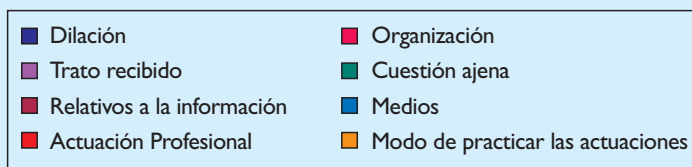


Porcentaje de quejas relativas a órganos no judiciales: 361 quejas, de un total de 1.069, se dirigieron de forma específica a la Justicia.

7.7.1.8. DATOS POR MOTIVOS DE RECLAMACIÓN, EXCEPTO EL JURISDICCIONAL

El principal motivo de queja sigue siendo la dilación, tanto en fase de tramitación (un 75% del total por dilación), como de sentencia y ejecución, quizá por la razón ya apuntada de la implantación de los «juicios rápidos», entre otras causas. Es preocupante el incremento de quejas por trato recibido.

MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Dilación	1.655	36%
Organización	774	17%
Trato Recibido	486	11%
Cuestión Ajena	467	10%
Relativas a la Información	382	8%
Medios	349	8%
Actuación Profesional	308	7%
Modo de Prácticar las Actuaciones	163	4%
TOTAL	4.584	100,0%



Motivos de reclamación. La dilación, el retraso en la Administración de Justicia, fue el principal motivo de las reclamaciones, seguido de la organización y el trato recibido.

7.7.1.8.1. Desglose de las reclamaciones por dilación

MOTIVO SECUNDARIO: DILACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Trámite	1.241	75,0%
Ejecución	291	18,0%
Sentencia	123	7,0%
TOTAL GENERAL	1.655	100,0%

7.7.1.8.2. Desglose de las reclamaciones relativas a la organización

Resaltar el elevado número de quejas por tiempos de espera, que necesariamente hay que poner en relación con los señalamientos de juicios.

MOTIVO SECUNDARIO: ORGANIZACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Tiempos de espera	424	54,8%
Ausencia de personal	93	12,0%
Organización interna oficina judicial	99	12,8%
Pérdida de documentos y efectos	75	9,7%
Incumplimiento horario	49	6,3%
Servicio de guardia	12	1,6%
Desarrollo de vistas	11	1,4%
Falta de identificación	11	1,4%
TOTAL GENERAL	774	100,0%

7.7.1.8.3. Desglose de las reclamaciones en relación con el trato recibido

MOTIVO SECUNDARIO: TRATO RECIBIDO	NÚMERO	PORCENTAJE
Personal de secretaría	229	47,0%
Otro personal	8	17,0%
Juez	146	30,0%
Secretario Judicial	29	6,0%
TOTAL GENERAL	486	100,0%

7.7.1.8.4. Desglose de las reclamaciones relativas a la información

En este apartado se quiere destacar el número de quejas relacionadas con la falta de información que se facilita a partes, testigos y peritos sobre las suspensiones de los juicios señalados. Si sumamos éstas a las de tiempos de espera se pone de manifiesto la urgente necesidad de modificar el sistema de señalamientos de juicios en todas las jurisdicciones, pero que afectan especialmente a los juicios penales y a los juicios civiles de familia.

MOTIVO SECUNDARIO: RECLAMACIÓN RELATIVA A LA INFORMACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Denegación o deficiencias en la información	171	47%
Señalamientos y suspensión de juicios	80	21%
Denegación de copias y testimonios	62	16%
Actos de comunicación	56	15%
Incomprensibilidad de las actuaciones	13	3%
TOTAL GENERAL	382	100,0

7.7.1.8.5. Desglose de las reclamaciones en relación con los medios materiales

Siguen siendo muy frecuentes las quejas por instalaciones inadecuadas.

MOTIVO SECUNDARIO: MEDIOS	TOTAL	PORCENTAJE
Instalaciones inadecuadas	208	59,6%
Insalubridad	48	13,8%
Medios instrumentales inadecuados	29	8,3%
Plazas sin cubrir	21	6,0%
Lengua oficial propia	14	4,0%
Adaptación a discapacitados	10	2,9%
Directorios y carteles	11	3,2%
Formularios de atención al ciudadano	5	1,4%
Falta de formulario LEC	3	0,9%
TOTAL GENERAL	349	100,0%

7.7.1.8.6. Desglose de las reclamaciones relativas a la actuación profesional

MOTIVO SECUNDARIO: ACTUACIÓN PROFESIONAL	TOTAL	PORCENTAJE
Juez	182	58%
Abogados	53	17%
Médico-forense	22	7%
Personal de Secretaría	14	4%
Secretario	12	4%
Fiscales	11	4%
Procuradores	9	3%
Técnico al servicio Admón. de Justicia	5	2%
TOTAL	308	100,0

7.7.1.8.7. Desglose de las reclamaciones por el modo de practicar las actuaciones

Las quejas relativas a la celebración de juicio hay que ponerlas también en relación con las suspensiones no comunicadas previamente a las partes (80) y los tiempos de espera recogidas en los cuadros anteriores (424).

MOTIVO SECUNDARIO: MODO DE PRACTICAR LAS ACTUACIONES	TOTAL	PORCENTAJE
Actos de Comunicación	50	43%
Celebración del Juicio	64	22%
Expedición de certificaciones	26	22%
Mandamientos de devolución	11	9%
Principio de inmediatez	10	3%
Ejecución	1	1%
Irregularidad procesal	1	1%
TOTAL GENERAL	163	100,0%

Del análisis global de todas ellas se puede concluir que los ciudadanos son especialmente sensibles y, en consecuencia, las medidas de mejora del funcionamiento de la administración de justicia deberían ir encaminadas a lograr una reducción de la dilación en todas sus etapas y especialmente debe someterse a revisión el sistema de señalamientos judiciales, ya que los datos aportados y puestos en relación como se ha ido haciendo, resaltan no sólo el enorme perjuicio que se causa a los ciudadanos, sino la repercusión económica que para el Estado tiene, ya que origina numerosas indemnizaciones por desplazamientos que pudieron evitarse a cargo del Estado o de las Comunidades Autónomas con competencias transferidas en materia de Justicia y, en algunos supuestos, incluso, terminan en procedimientos de responsabilidad patrimonial del Estado por funcionamiento anormal de la Administración de Justicia.

7.7.1.9. TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

De los 4.836 expedientes iniciados durante 2003 en los distintos órganos competentes, excluida el Servicio de Inspección, 570 permanecían abiertas en el momento de redactar esta memoria, lo que supone un 12% de reclamaciones cuya tramitación no se ha completado, incumpliendo el plazo de un mes establecido en el artículo 5 del Reglamento 1/98.

A continuación se presenta una relación de órganos receptores de las reclamaciones con expresión del número de las iniciadas, las que no se han completado durante el 2003 y el porcentaje que esta última cantidad supone sobre el total. En algunos supuestos la causa de la dilación obedece al retraso por parte del órgano judicial al que se refiere la queja en evacuar informe al que la tramita.

LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS	INICIADAS	PENDIENTES	PORCENTAJE
Tribunal Superior de Justicia de Andalucía	133	98	74%
Juzgado Decano de Arona	37	27	73%
Juzgado Decano de Valencia	167	24	14%
Juzgado Decano de L'Hospitalet De Llobregat	24	20	83%
Juzgado Decano de Barcelona	183	18	10%
Juzgado Decano de Toledo	57	15	26%
Tribunal Superior de Justicia de Madrid	83	15	18%
Oficina de Atención al Ciudadano. TSJ Cataluña	246	13	5%
Tribunal Superior de Justicia de Asturias	37	12	32%
Juzgado Decano de Carlet	21	11	52%
Juzgado Decano de Sevilla	81	11	14%
Unidad de Atención al Ciudadano	1177	11	1%
Juzgado Decano de Denia	17	9	53%
Juzgado Decano de Sant Vicent del Raspeig	10	9	90%
Juzgado Decano de A Coruña	27	8	30%
Juzgado Decano de Durango	7	7	100%
Juzgado Decano de Las Palmas	40	7	18%

LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS	INICIADAS	PENDIENTES	PORCENTAJE
Audiencia Provincial de Pontevedra	8	6	75%
Juzgado Decano de Alicante	44	6	14%
Juzgado Decano de Madrid	466	6	1%
Juzgado Decano de Mostoles	33	6	18%
Tribunal Superior de Justicia de Canarias	8	6	75%
Audiencia Provincial de Barcelona	14	5	36%
Juzgado Decano de Bilbao	94	5	5%
Juzgado Decano de Cádiz	12	5	42%
Juzgado Decano de Cerdanyola del Valles	23	5	22%
Juzgado Decano de Oviedo	17	5	29%
Juzgado Decano de Palma de Mallorca	18	5	28%
Juzgado Decano de Santander	34	5	15%
Juzgado Decano de Vitoria	15	5	33%
Tribunal Superior de Justicia de Murcia	31	5	16%
Tribunal Superior de Justicia de Valencia	7	5	71%
Juzgado Decano de Algeciras	13	4	31%
Juzgado Decano de Girona	45	4	9%
Juzgado Decano de Granollers	17	4	24%
Juzgado Decano de Marbella	6	4	67%
Juzgado Decano de Murcia	14	4	29%
Juzgado Decano de Santa Cruz de Tenerife	28	4	14%
Audiencia Provincial de Álava	10	3	30%
Audiencia Provincial de Las Palmas	11	3	27%
Juzgado Decano de Cambados	3	3	100%
Juzgado Decano de Figueres	14	3	21%
Juzgado Decano de León	9	3	33%
Juzgado Decano de Majadahonda	32	3	9%
Juzgado Decano de Puerto Real	4	3	75%
Juzgado Decano de Terrassa	33	3	9%
Juzgado Decano de Torrent	13	3	23%
Juzgado Decano de Valladolid	16	3	19%
Tribunal Superior de Justicia de Cantabria	3	3	100%
Tribunal Superior de Justicia de Galicia	3	3	100%
Tribunal Superior de Justicia de Navarra	17	3	18%
Tribunal Superior de Justicia del País Vasco	17	3	18%
Audiencia Provincial de Albacete	24	2	8%
Audiencia Provincial de Castellón de La Plana	2	2	100%
Audiencia Provincial de Sevilla	4	2	50%
Juzgado Decano de Alcalá De Henares	12	2	17%
Juzgado Decano de Alcobendas	42	2	5%
Juzgado Decano de Alcoi	8	2	25%
Juzgado Decano de Benidorm	20	2	10%
Juzgado Decano de Blanes	7	2	29%
Juzgado Decano de Castellón de La Plana	22	2	9%
Juzgado Decano de Castuera	2	2	100%
Juzgado Decano de Córdoba	9	2	22%
Juzgado Decano de El Prat de Llobregat	9	2	22%
Juzgado Decano de Eida	3	2	67%
Juzgado Decano de Huelva	8	2	25%
Juzgado Decano de Ibiza	10	2	20%
Juzgado Decano de La Bisbal d'Emporda	5	2	40%
Juzgado Decano de La Laguna	11	2	18%
Juzgado Decano de Logroño	42	2	5%
Juzgado Decano de Manresa	10	2	20%
Juzgado Decano de Molina del Segura	7	2	29%
Juzgado Decano de Novelda	4	2	50%
Juzgado Decano de Roquetas de Mar	8	2	25%

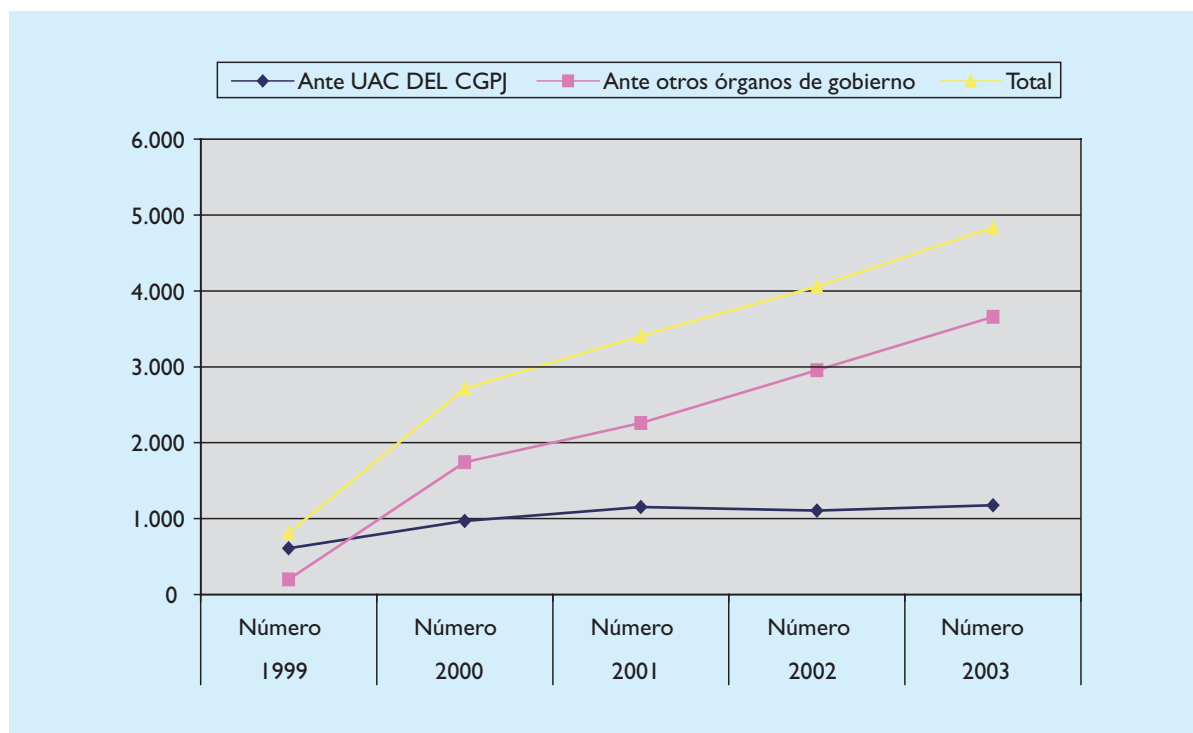
LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS	INICIADAS	PENDIENTES	PORCENTAJE
Juzgado Decano de Valdemoro	3	2	67%
Juzgado Decano de Vilafranca del Penedes	6	2	33%
Juzgado Decano de Vilanova I La Geltrú	12	2	17%
Tribunal Superior de Justicia Castilla La Mancha	42	2	5%
Tribunal Superior de Justicia de Extremadura	14	2	14%
Audiencia Nacional	3	1	33%
Audiencia Provincial de Almería	4	1	25%
Audiencia Provincial de Ávila	1	1	100%
Audiencia Provincial de Cádiz	1	1	100%
Audiencia Provincial de Ciudad Real	27	1	4%
Audiencia Provincial de Granada	1	1	100%
Audiencia Provincial de Valencia	6	1	17%
Audiencia Provincial de Vizcaya	2	1	50%
Juzgado Decano de A Pobra de Trives	1	1	100%
Juzgado Decano de Amurrio	1	1	100%
Juzgado Decano de Antequera	2	1	50%
Juzgado Decano de Badalona	20	1	5%
Juzgado Decano de Barakaldo	9	1	11%
Juzgado Decano de Bergara	7	1	14%
Juzgado Decano de Carmona	1	1	100%
Juzgado Decano de Cartagena	30	1	3%
Juzgado Decano de Ciudad Real	1	1	100%
Juzgado Decano de Collado Villalba	10	1	10%
Juzgado Decano de Elx	10	1	10%
Juzgado Decano de Estepona	1	1	100%
Juzgado Decano de Gijón	21	1	5%
Juzgado Decano de Guadalajara	3	1	33%
Juzgado Decano de Huesca	2	1	50%
Juzgado Decano de Irún	5	1	20%
Juzgado Decano de Jerez de La Frontera	24	1	4%
Juzgado Decano de La Palma del Condado	1	1	100%
Juzgado Decano de Liria	7	1	14%
Juzgado Decano de Málaga	49	1	2%
Juzgado Decano de Moncada	10	1	10%
Juzgado Decano de Nules	6	1	17%
Juzgado Decano de O Carballiño	1	1	100%
Juzgado Decano de Palencia	5	1	20%
Juzgado Decano de Pamplona	12	1	8%
Juzgado Decano de Paterna	11	1	9%
Juzgado Decano de Piloña-Infiesto	1	1	100%
Juzgado Decano de Ponferrada	3	1	33%
Juzgado Decano de Puertollano	4	1	25%
Juzgado Decano de Requena	5	1	20%
Juzgado Decano de Reus	1	1	100%
Juzgado Decano de Rubí	9	1	11%
Juzgado Decano de Sagunto	7	1	14%
Juzgado Decano de Salamanca	4	1	25%
Juzgado Decano de San Bartolomé de Tirajana	5	1	20%
Juzgado Decano de San Sebastián	13	1	8%
Juzgado Decano de Sanlúcar La Mayor	2	1	50%
Juzgado Decano de Sant Boi de Llobregat	2	1	50%
Juzgado Decano de Santa María de Guía	1	1	100%
Juzgado Decano de Sueca	3	1	33%
Juzgado Decano de Tarragona	9	1	11%
Juzgado Decano de Torremolinos (2)	1	1	100%
Juzgado Decano de Torrevieja	8	1	13%
Juzgado Decano de Tudela	1	1	100%
Juzgado Decano de Vigo	1	1	100%
Juzgado Decano de Zaragoza	88	1	1%
Tribunal Superior de Justicia de La Rioja	1	1	100%

7.7.1.10. EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS. AÑOS 1999, 2000, 2001, 2002 Y 2003

A continuación se comparan los datos relativos a las reclamaciones presentadas ante la Unidad de Atención al Ciudadano del CGPJ y otros órganos de gobierno del Poder Judicial durante los años 2000 a 2003, excluidos los datos del Servicio de Inspección.

7.7.1.10.1. Evolución de quejas presentadas

	AÑO 1999	AÑO 2000	AÑO 2001	AÑO 2002	AÑO 2003
UAC del CGPJ	610	969	1.152	1.105	1.177
Otros Órganos de gobierno	200	1.744	2.258	2.954	3.659
TOTAL	810	2.713	3.410	4.059	4.836

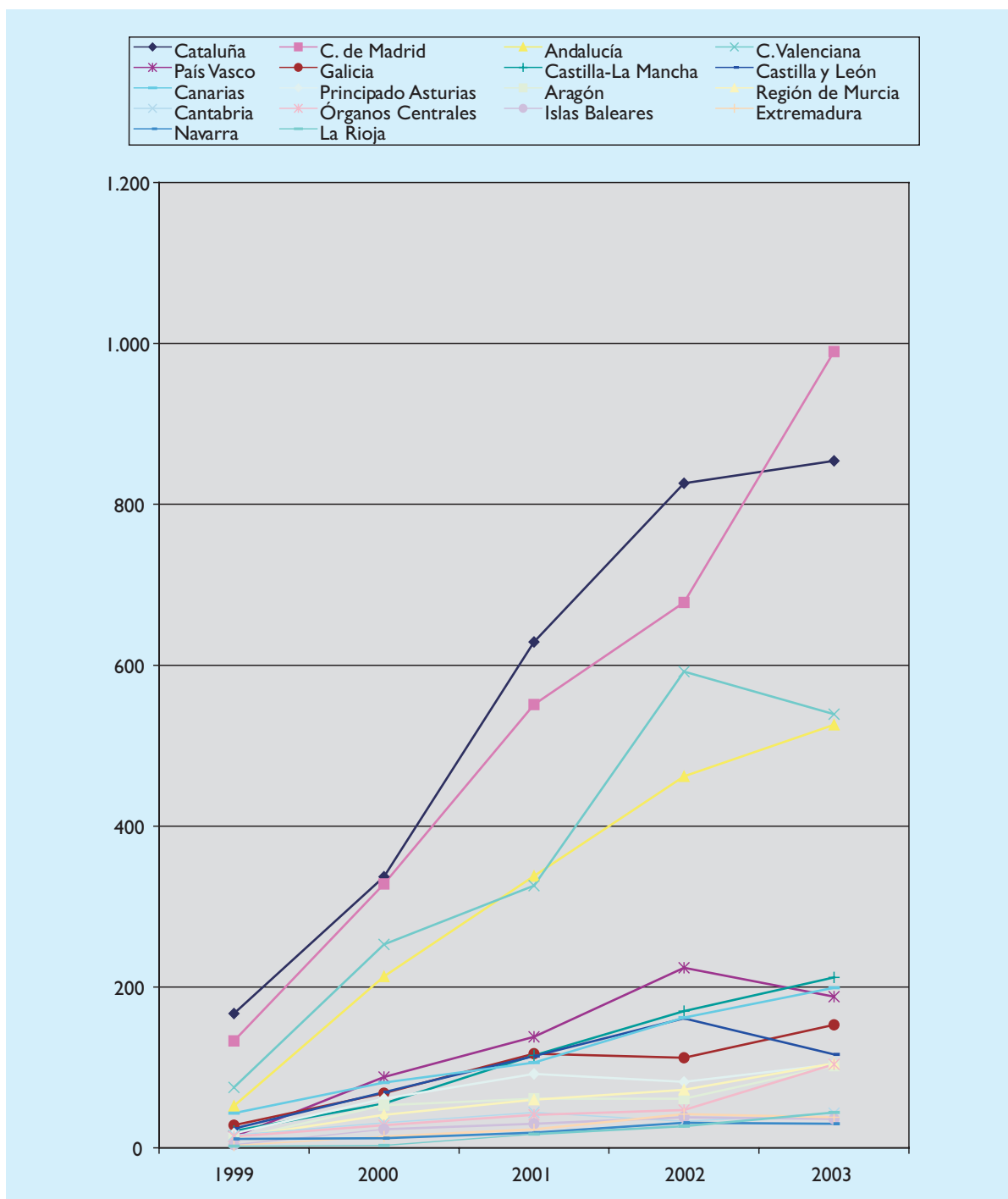


Evolución quejas presentadas. Entre 2002 y 2003 las quejas se elevaron en un 19,1%, pasando de 4.059 a 4.836.

7.7.1.10.2. Evolución por Comunidades Autónomas

	AÑO-1999	AÑO-2000	AÑO-2001	AÑO-2002	AÑO-2003
Cataluña	167	337	629	826	854
C. de Madrid	133	328	551	678	990
Andalucía	52	213	338	462	526
C. Valenciana	75	253	326	592	539
País Vasco	14	88	138	224	188
Galicia	28	68	117	112	153
Castilla-La Mancha	21	55	115	170	212
Castilla y León	24	69	114	161	116
Canarias	43	81	106	162	199
Principado Asturias	18	61	92	82	104
Aragón	11	53	61	61	102
Región de Murcia	13	41	60	72	105

	AÑO-1999	AÑO-2000	AÑO-2001	AÑO-2002	AÑO-2003
Cantabria	16	31	44	33	43
Órganos Centrales	14	28	41	47	104
Islas Baleares	4	23	30	38	36
Extremadura	3	14	23	42	38
Navarra	11	12	19	31	30
La Rioja	2	3	17	27	44
TOTAL	649	1.758	2.821	3.820	4.383

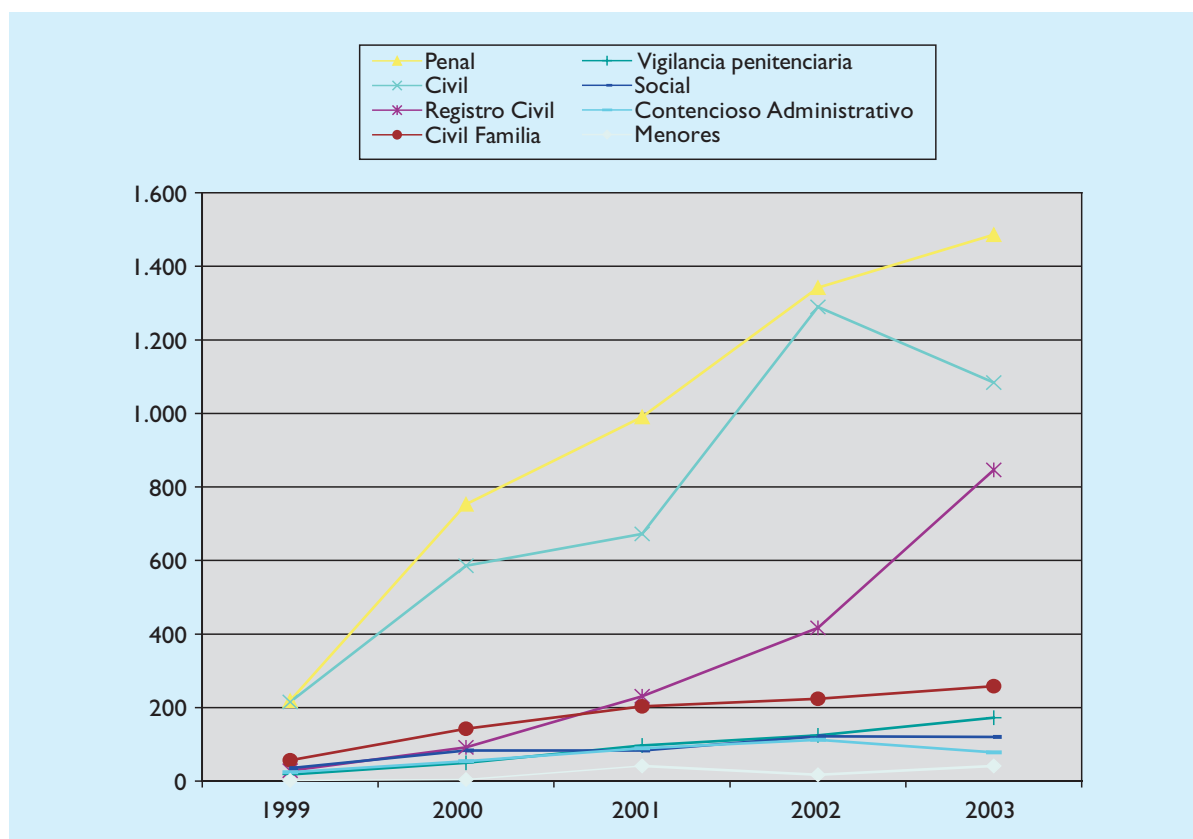


Evolución por Comunidad Autónoma. La Comunidad de Madrid fue la que experimentó un mayor aumento en la evolución de las quejas; no en vano acoge a una cuarta parte de los órganos judiciales de España.

7.7.1.10.3. Por orden jurisdiccional

Conviene destacar en este punto el considerable incremento que se ha producido en las quejas relativas a los Registros Civiles, especialmente los exclusivos y el Registro Civil Central.

AÑO	1999	2000	2001	2002	2003
Penal	219	753	990	1342	1486
Civil	215	586	672	1290	1084
Registro Civil	28	92	231	417	846
Civil Familia	57	142	203	224	258
Vigilancia penitenciaria	18	50	97	124	172
Social	35	83	83	122	120
Contencioso Administrativo	24	54	89	112	78
Menores	2	4	41	17	41
TOTAL	598	1.764	2.406	3.648	4.085

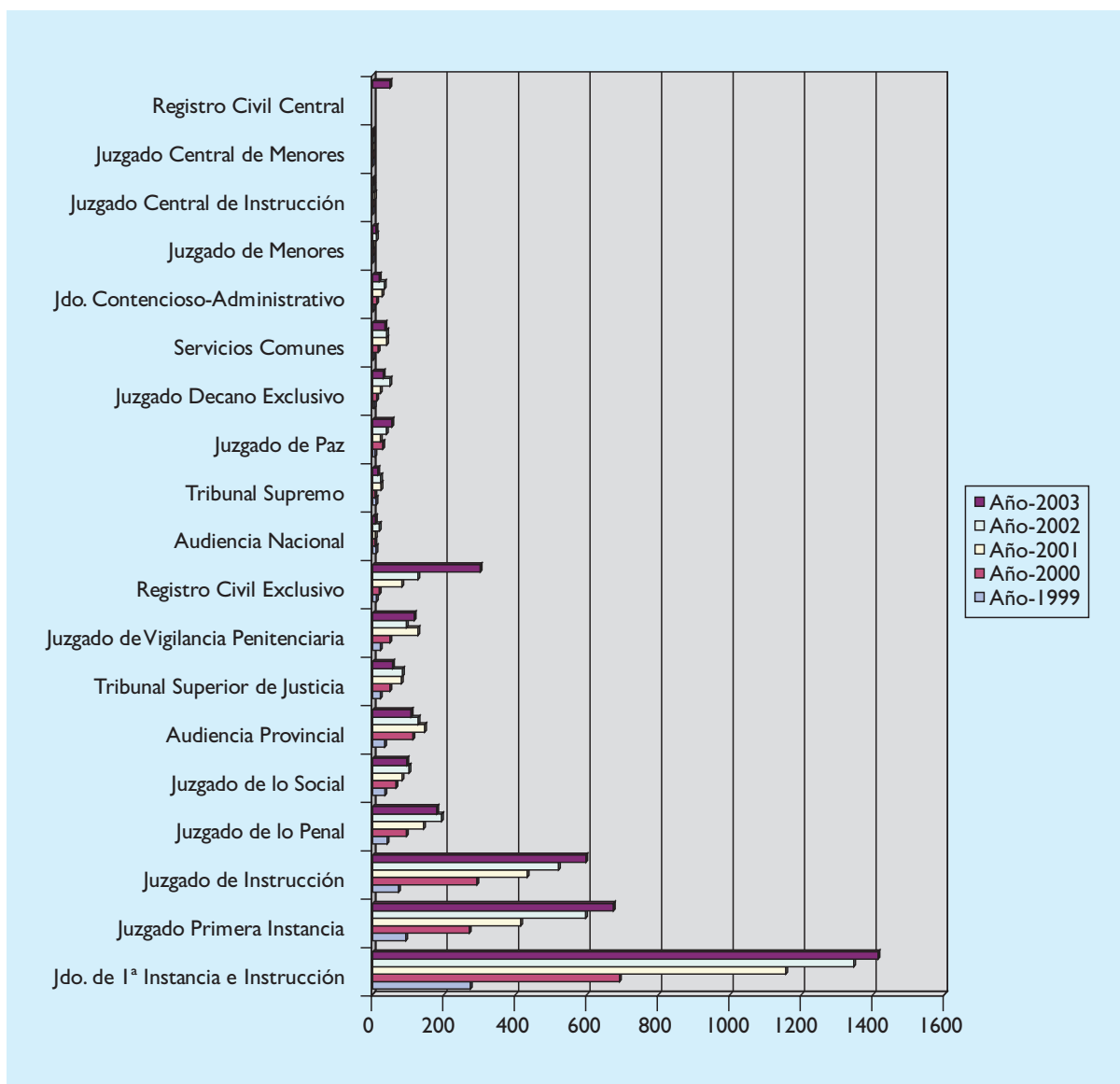


Evolución por orden jurisdiccional. Del total de 7.330.878 asuntos ingresados en la Administración de Justicia durante 2003, 5.600.649 correspondieron a la jurisdicción penal, un 76,5%, lo que explica el mayor porcentaje de quejas recibidas.

7.7.1.10.4. Evolución por tipo de órgano judicial afectado

	AÑO-1999	AÑO-2000	AÑO-2001	AÑO-2002	AÑO-2003
Jdo de 1.ª Instancia e Instrucción	274	691	1.156	1.346	1.414
Juzgado Primera Instancia	93	271	415	596	674
Juzgado de Instrucción	73	292	433	520	597
Juzgado de Lo Penal	41	95	143	193	180
Juzgado de Lo Social	35	66	83	102	96
Audiencia Provincial	34	113	146	128	108

	AÑO-1999	AÑO-2000	AÑO-2001	AÑO-2002	AÑO-2003
Tribunal Superior de Justicia	22	49	81	84	56
Juzgado de Vigilancia Penitenciaria	22	49	127	95	117
Registro Civil Exclusivo	11	19	82	127	301
Audiencia Nacional	10	7	8	19	8
Tribunal Supremo	10	7	24	23	15
Juzgado de Paz	7	29	22	39	54
Juzgado Decano Exclusivo	5	12	22	49	30
Servicios Comunes	2	16	40	40	35
Jdo Contencioso-Administrativo	2	12	27	33	19
Juzgado de Menores	0	0	3	11	10
Juzgado Central de Instrucción	0	0	6	2	3
Juzgado Central de Menores	0	0	0	0	1
Registro Civil Central				49	
TOTAL	641	1.728	2.818	3.407	3.767

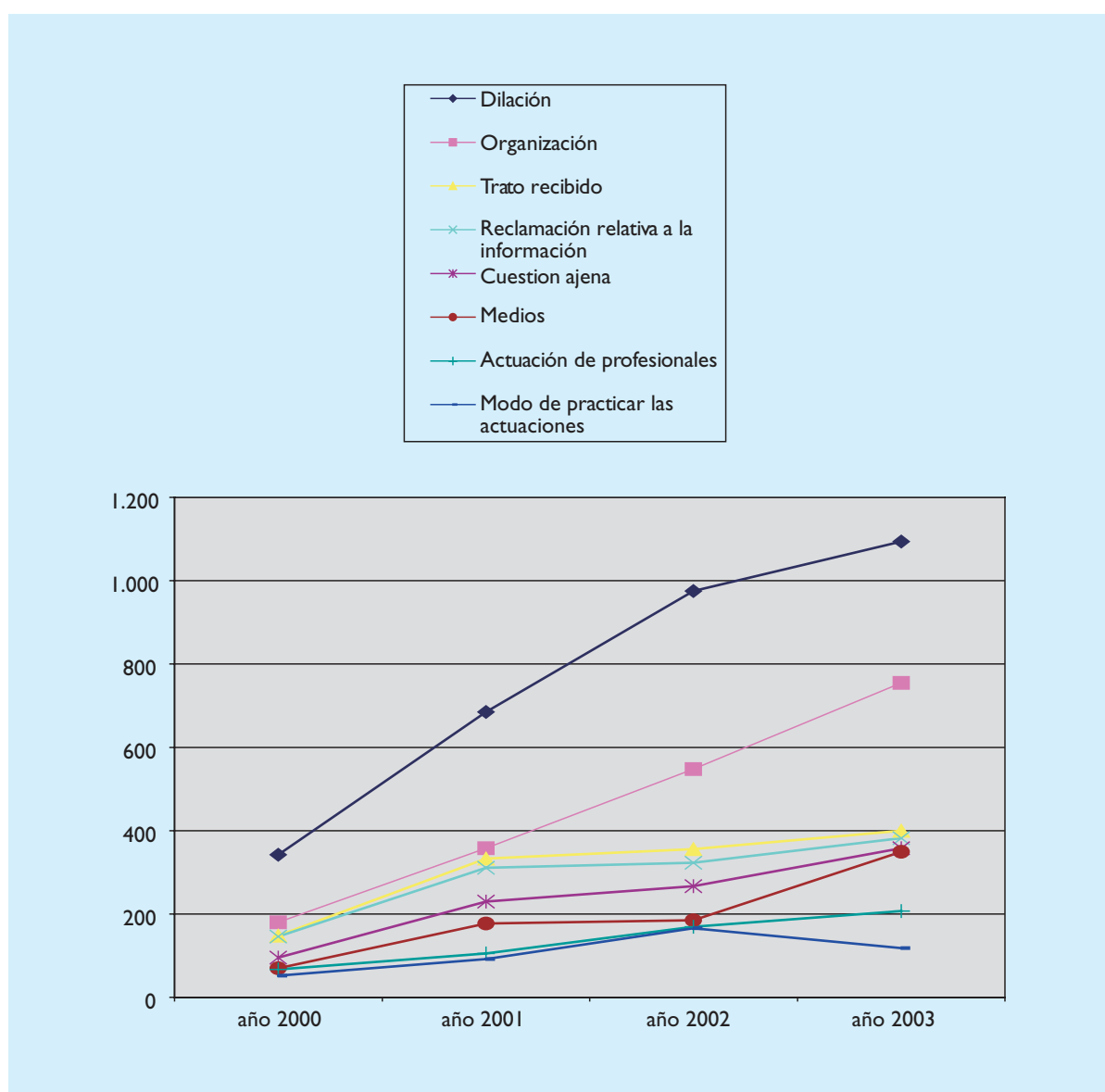


Evolución por tipo de órgano. En España hay 1.119 Juzgados de Primera Instancia e Instrucción de un total de 3.091 órganos judiciales unipersonales y colegiados; fueron estos juzgados los que comparativamente experimentaron un mayor aumento en el porcentaje de quejas.

7.7.1.10.5. Evolución de los motivos de reclamación

EVOLUCIÓN POR TIPO DE MOTIVO

	AÑO 2000 NÚMERO	AÑO 2001 NÚMERO	AÑO 2002 NÚMERO	AÑO 2003 NÚMERO
Dilación	342	685	975	1.094
Organización	180	358	548	755
Trato Recibido	148	333	356	400
Reclamación Relativa a la Información	146	311	323	382
Cuestión Ajena	95	230	267	358
Medios	70	177	185	349
Actuación de Profesionales	67	105	169	207
Modo de Practicar las Actuaciones	52	92	166	118
	1.100	2.291	2.989	3.663



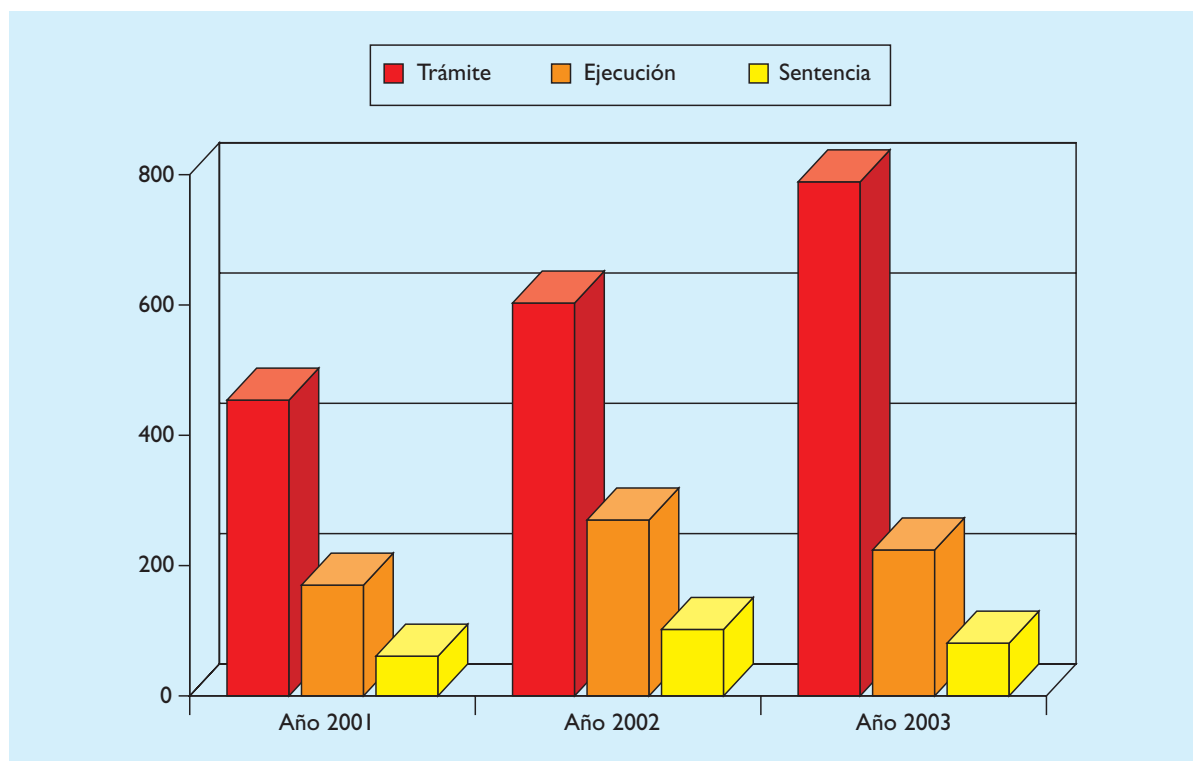
Evolución por tipo de motivo. La UAC califica los motivos en ocho definiciones diferentes, que cubren aspectos diversos, basándose en la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia. De cada motivo principal se desprenden diversos motivos secundarias que también son objeto de análisis.

7.7.1.11. EVOLUCIÓN DE LOS MOTIVOS SECUNDARIOS DE RECLAMACIÓN, AÑOS 2001 A 2003

A continuación se presenta la evolución de los motivos secundarios de las reclamaciones presentadas durante los años 2001 a 2003.

Dilación

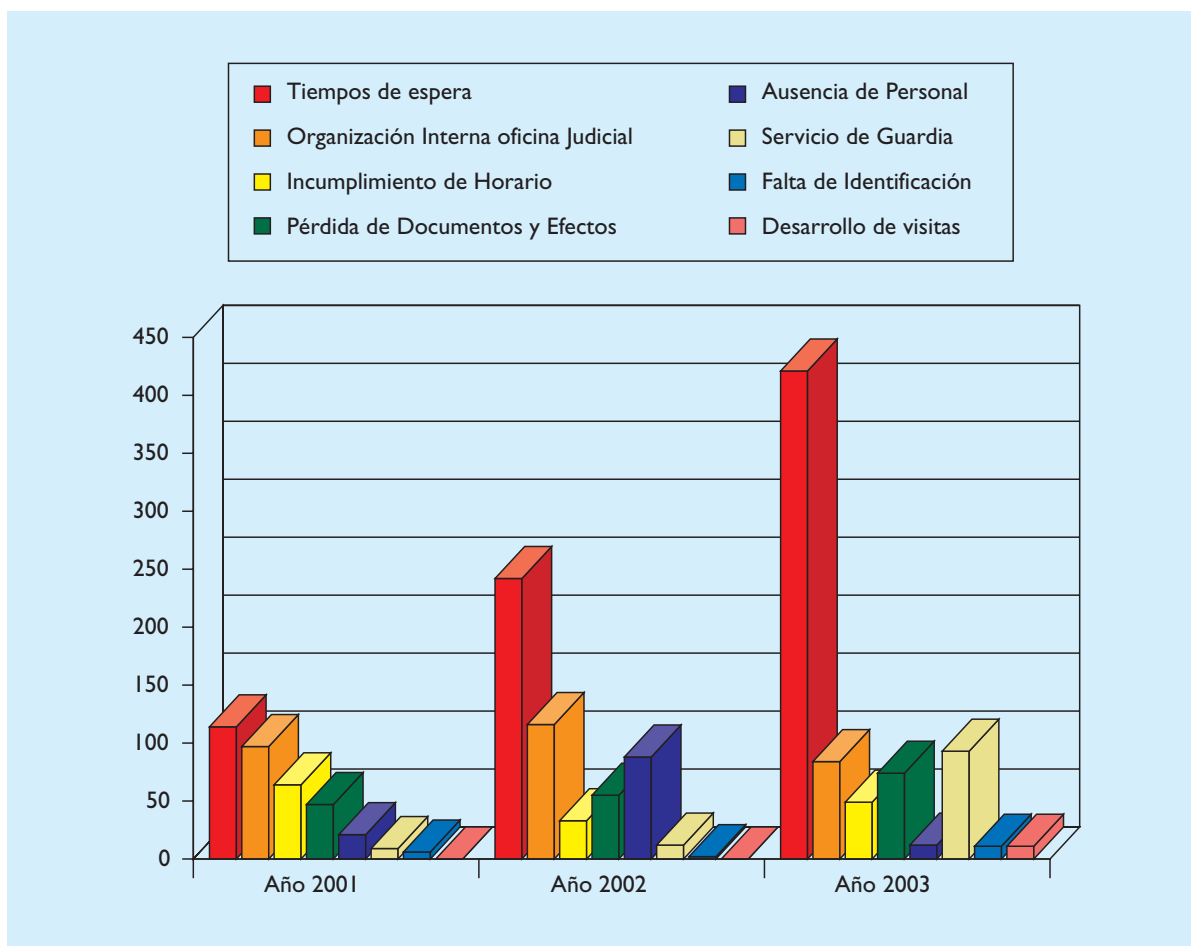
MOTIVO SECUNDARIO: DILACIÓN	AÑO 2001	AÑO 2002	AÑO 2003
Trámite	454	603	789
Ejecución	170	270	224
Sentencia	61	102	81
TOTAL	685	975	1.094



Evolución de la dilación. El tiempo de trámite es el motivo secundario que más influye en la dilación.

Organización

MOTIVO SECUNDARIO: ORGANIZACIÓN	AÑO 2001	AÑO 2002	AÑO 2003
Tiempos de Espera	114	242	421
Organización Interna Oficina Judicial	97	116	84
Incumplimiento de Horario	64	33	49
Perdida de Documentos Y Efectos	47	55	74
Ausencia de Personal	21	88	12
Servicio de Guardia	9	12	93
Falta de Identificación	6	2	11
Desarrollo de vistas			11
TOTAL	358	548	755

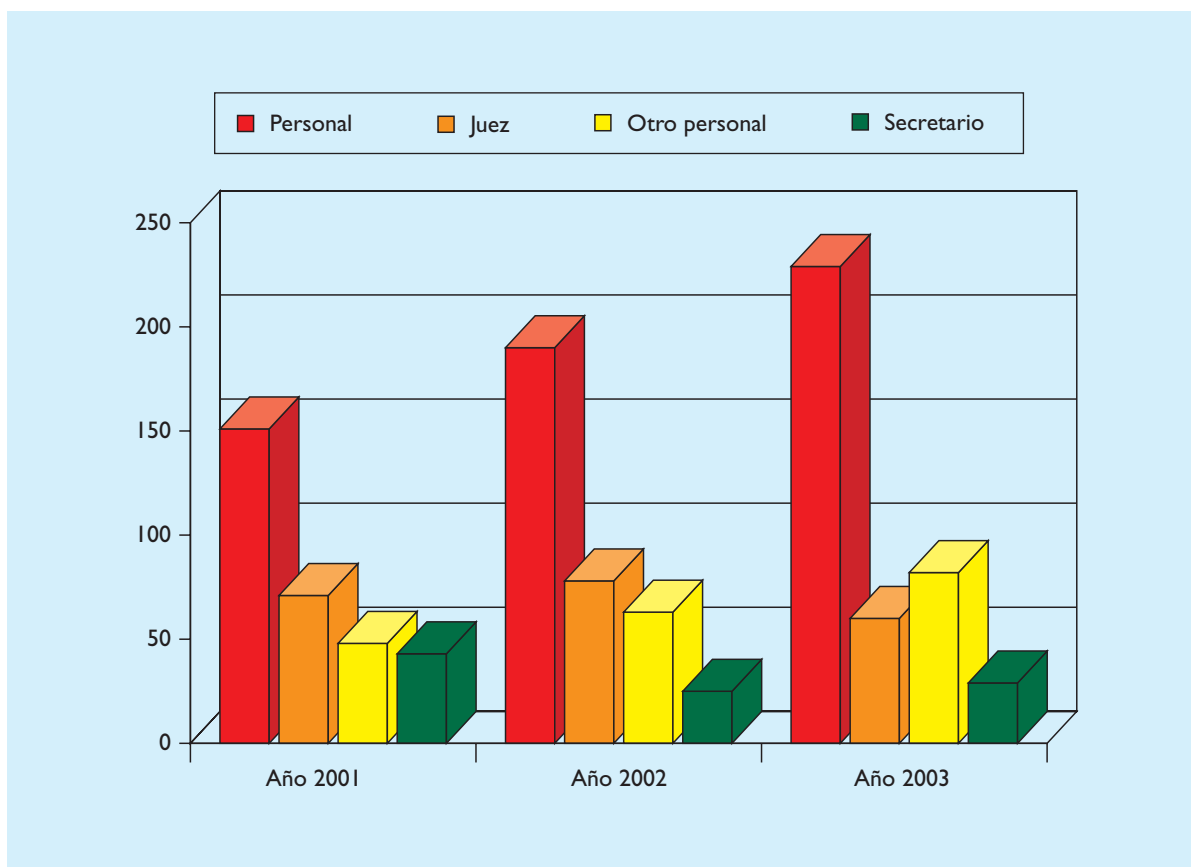


Evolución organización. Los tiempos de espera son los que más irritaron a los ciudadanos.

CLAVES	
1	Tiempos de Espera
2	Organización Interna Oficina Judicial
3	Incumplimiento de Horario
4	Perdida de Documentos Y Efectos
5	Ausencia de Personal
6	Servicio de Guardia
7	Falta de Identificación
8	Desarrollo de vistas

Trato recibido

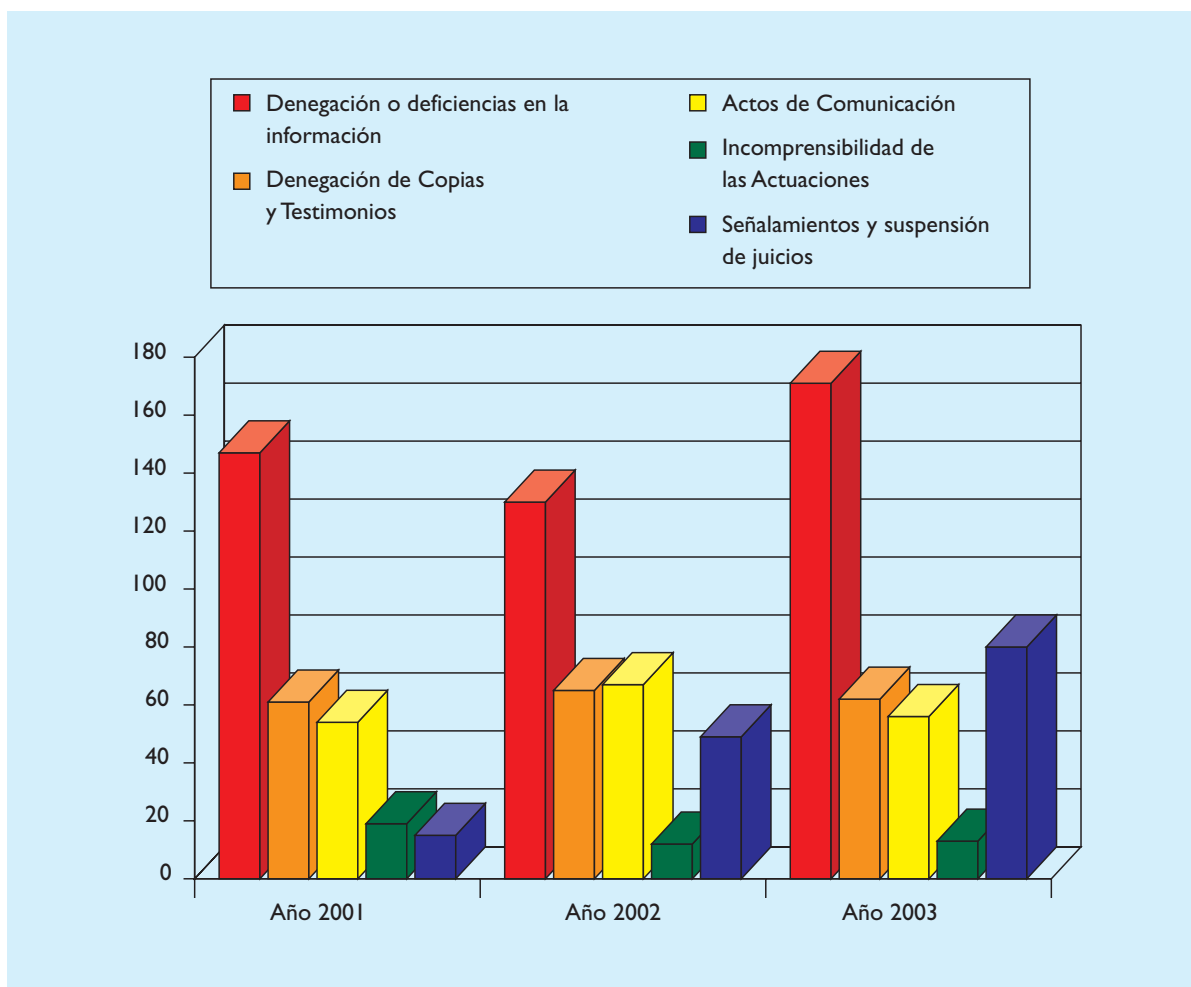
MOTIVO SECUNDARIO: TRATO RECIBIDO	AÑO 2001	AÑO 2002	AÑO 2003
Personal de Secretaría	151	190	229
Juez	71	78	60
Otro Personal	48	63	82
Secretario	43	25	29
	313	356	400



Evolución trato recibido. El 57,25 de las reclamaciones por el trato recibido se centraron en el personal del órgano jurisdiccional.

Reclamación relativa a la Información

MOTIVO SECUNDARIO: RELATIVAS A LA INFORMACIÓN	AÑO 2001	AÑO 2002	AÑO 2003
Denegación o deficiencias en la información	147	130	171
Denegación de Copias y Testimonios	61	65	62
Actos de Comunicación	54	67	56
Incomprensibilidad de Las Actuaciones	19	12	13
Señalamientos y suspensión de juicios	15	49	80
TOTAL	296	323	382



Evolución quejas relativas a la información. El principal motivo secundario referido a la información se centra en la denegación o deficiencia de la entrega de la misma.

Reclamación relativa a los medios

MOTIVO SECUNDARIO: MEDIOS	AÑO 2001	AÑO 2002	AÑO 2003
Instalaciones Inadecuadas	78	59	208
Insalubridad	39	75	48
Plazas sin cubrir	20	5	21
Adaptación a Discapacitados	11	9	10
Lengua Oficial Propia	9	13	14
Formulario de Atención al Ciudadano	9	2	5
Directorios y Carteles	7	5	11
Falta de Formularios Nueva LEC	3	16	29
Medios Instrumentales Inadecuados	1	1	3
TOTAL	177	185	349

Actuación profesional

MOTIVO SECUNDARIO: ACTUACIÓN PROFESIONAL	AÑO 2001	AÑO 2002	AÑO 2003
Abogados	50	68	53
Jueces	34	55	81
Personal de Secretaría	19	4	14
Técnico al Servicio Admón Justicia	12	21	27
Procuradores	4	3	9
Secretarios	4	13	12
Fiscales	1	5	11
	124	169	207

Modo de practicar las actuaciones

MOTIVO SECUNDARIO: MODO DE PRACTICAR ACTUACIONES	AÑO 2001	AÑO 2002	AÑO 2003
Actos de Comunicación	35	52	50
Celebración de Juicio	22	58	27
Expedición de Certificaciones	14	44	26
Ejecución	16	10	12
Principio de Inmediación	6	5	3
TOTAL	93	169	118

7.7.2. PLAN ANUAL DE ACTUACIÓN

7.7.2.1. PLANTILLA DE LA SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL

La Unidad de Atención al Ciudadano desde octubre de 2002 está adscrita al Gabinete Técnico, al haberse separado la Sección del Servicio de Inspección, del que dependía en origen. Está compuesta en la actualidad por los siguientes:

- Un Letrado del Gabinete Técnico Jefe de Sección: Grupo A.
- Un Jefe de Unidad del Grupo B.
- Un funcionario del Grupo B.
- Cuatro administrativos del Grupo C.
- Tres auxiliares del Grupo D.

Pese a ser esta la plantilla, durante el año 2003 han permanecido vacantes una de las plazas del Grupo B y otra del Grupo D, lo que ha limitado el cumplimiento de los planes de actuación previstos para este año. El abordaje de los planes previstos para el próximo año dependerá no sólo de la cobertura de dichas plazas, sino de la ampliación de la plantilla, como se ha venido demandando.

La implantación de los buzones de recepción de quejas en todas las sedes judiciales, que serán tramitadas por la Unidad de Atención al Ciudadano, supondrá un incremento cuantitativo de la actividad de la Unidad en esta materia. Es previsible que se pase del actual 19% de la tramitación –frente al 81% de las tramitadas por otros órganos–, a un 75% del total de las quejas que se reciban. Sin descuidar la función estadística respecto de las resueltas por Presidentes y Decanos. Si a ello se une el incremento de atenciones de información general y particular, es patente que la plantilla actual no podrá ajustarse a los plazos de tramitación establecidos en el Reglamento 1/98, sin contar con el riesgo de detrimento de la calidad del servicio que se presta.

Por ello sería deseable su ampliación a otro funcionario más del Grupo B, licenciado en Derecho y con experiencia en el funcionamiento de Juzgados y Tribunales a fin de que el actual Jefe de Unidad pueda seguir asumiendo las tareas de coordinación de la Oficina y elaboración de esta-

dísticas, el otro funcionario del Grupo B pueda coordinar y desarrollar la elaboración de documentos informativos y planificar los cursos de formación y el tercero –cuya creación se solicita– colabore en la tarea de calificación de las quejas que tramita la Unidad y que en la actualidad está asumida por el único Letrado de la Sección. Sería preciso, además, la ampliación de dos plazas de administrativos, como mínimo, para asumir la tramitación adicional de las quejas presentadas a través de los buzones.

7.7.2.2. PLANES DE ACTUACIÓN

En relación con la función de coordinación del funcionamiento de los servicios de recepción de quejas y denuncias y de atención al ciudadano, la Unidad de Atención al Ciudadano ha considerado siempre la formación de los funcionarios como un elemento básico y desarrolla dos líneas de actuación en este terreno.

- A petición de las administraciones competentes, colaboración en los programas de formación permanente de funcionarios en esta materia que se concretarán en 2004 en las siguientes intervenciones:

Dos cursos de formación a funcionarios de la Administración de Justicia de la Comunidad de Madrid, en los meses de junio y noviembre. Esta actividad es continuación de la desarrollada durante los años 2002 y 2003.

Un Curso de formación en materia de atención al ciudadano para el personal del Consejo.

- Por iniciativa de los propios Órganos de Gobierno o de la Vocalía de Atención al Ciudadano, apoyo a la apertura o mejora de los servicios de atención al ciudadano mediante la celebración de seminarios o talleres de formación para el personal que presta estos servicios.

Durante el año 2004, está previsto que se realice esta actividad en Galicia, Baleares, Valencia y Canarias.

7.7.2.3. PUBLICACIONES

En desarrollo de la función de elaborar documentos informativos, formularios y protocolos de servicio y de tramitación de reclamaciones y sugerencias, se prevén las siguientes actuaciones durante 2004:

- La reimpresión en las cinco lenguas oficiales y distribución de los formularios de atención al ciudadano para abastecer los buzones para la recogida de reclamaciones y sugerencias instalados en enero de 2004 en las sedes judiciales.
- La edición, impresión y distribución de un folleto en las cinco lenguas oficiales sobre la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, para su colocación en los expositores incorporados a los buzones para la recogida de reclamaciones y sugerencias.

La previsible actividad legislativa propia de una nueva legislatura traerá consigo la revisión de los folletos informativos existentes y la elaboración de nuevos en función de las reformas legales que se lleven a cabo.

A continuación se recoge una estimación del gasto que es previsible que haya que realizar en el próximo ejercicio, cálculo que se realiza en función de la experiencia de años anteriores y, como es lógico, sujeto a variaciones.

7.7.2.4. TRATAMIENTO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS TRAMITADAS POR OTROS ÓRGANOS Y POR LA UNIDAD

Durante el próximo año se pretende no sólo dar tratamiento estadístico a las quejas resueltas por los órganos de gobierno de Juzgados y Tribunales y tramitar las presentadas ante la Unidad de

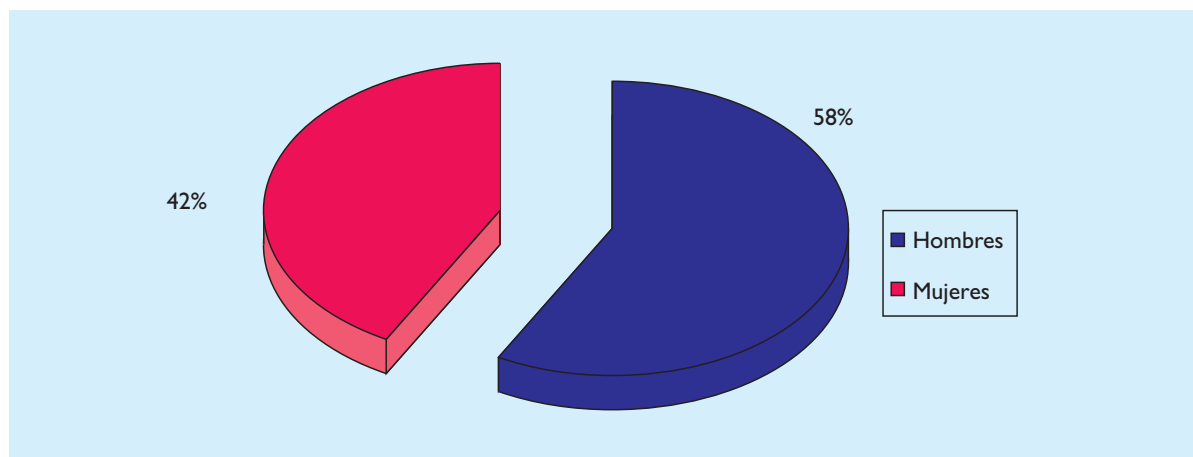
Atención al Ciudadano, homogeneizando los criterios de clasificación, sino potenciar y hacer un seguimiento de las medidas adoptadas por aquellos en el ámbito de sus competencias o las adoptadas por otros organismos en el de las suyas, como las Comunidades Autónomas, el Ministerio de Justicia, etc..., lo que hasta este momento no se ha hecho, pues no tenían reflejo en la aplicación informática. Se pasaría así de una Unidad meramente estadística, a un servicio del Consejo General del Poder Judicial capaz no sólo de resolver las reclamaciones concretas de los ciudadanos, sino de proponer mejoras concretas en el funcionamiento de la Administración de Justicia, que, en definitiva, es el principio de actuación que inspira toda la actividad de la Unidad.

Se pretende, además, coordinar las actividades de la Unidad con otros Servicios del Consejo, a fin de que la información de que se dispone puede llegar a ellos o al revés evitando que se sigan diligencias paralelas o que se pierda la valiosa información que aporta la opinión del ciudadano, elaborando a tal fin protocolos de actuación.

Sigue siendo necesario, en ejecución del Acuerdo del Pleno del Consejo General del Poder Judicial de 19 de diciembre de 2002, coordinar funciones de la Unidad con la de otros organismos con competencias en materia de quejas, como la Fiscalía General del Estado, el Defensor del Pueblo y los de las Comunidades Autónomas, ya que durante el ejercicio analizado han seguido existiendo dificultades en la ejecución de aquél y de las propuestas de la Vocalía Delegada de Atención al ciudadano.

Por último, sería deseable abordar en el próximo año la reforma del Reglamento 1/1998 y de la Instrucción que lo desarrolla, para introducir las pautas de actuación del nuevo sistema de recepción de quejas a través de los buzones y adecuarlo a las últimas reformas legislativas, y consagrar por esta vía los protocolos de actuación interna y los convenios de colaboración externa a los que nos hemos referidos y que son tan necesarios.

8. PLANTA Y ORGANIZACIÓN JUDICIAL



Miembros de la Carrera Judicial escalafonados. A 31 de diciembre de 2003 había 4.194 jueces y magistrados; el 58% son hombres, es decir 2.433. El resto, el 42%, 1.761, son mujeres.