

LA UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA

INTRODUCCIÓN

La Unidad de Atención Ciudadana (en adelante, UAC) está integrada en el Gabinete Técnico, bajo la dependencia directa de dos Vocales delegados. Sus funciones principales se agrupan en torno a cinco áreas: la tramitación de quejas, reclamaciones, sugerencias y peticiones de información dirigidas al Consejo General del Poder Judicial; la coordinación del funcionamiento de las oficinas de atención ciudadana implantadas en las distintas sedes judiciales; la centralización de la información y el tratamiento estadístico sobre las reclamaciones tramitadas por otros órganos de gobierno (Juzgados Decanos, Tribunales Superiores de Justicia y Presidentes/as de Audiencias Provinciales); la elaboración de propuestas sobre documentos informativos, formularios, protocolos de servicio y de tramitación de quejas y reclamaciones, para su aprobación por el Pleno; y, por último, el fomento de la aplicación real de la *Carta de los Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia* mediante la elaboración de la memoria anual (apartado 3 *in fine* del texto de la *Carta*) y la colaboración en las actividades de formación destinadas a fomentar la cultura del servicio público en la atención a la ciudadanía y a consolidar la vigencia de los derechos enumerados en la *Carta*.

La plantilla adscrita a la UAC se encuentra completa y se compone de un Jefe de Sección, tres funcionarios/as del grupo A2, seis del grupo C1 y dos del grupo C2. Cuenta, además, con el apoyo de un integrante del personal subalterno del Consejo General del Poder Judicial.

ACTIVIDADES

Las líneas de trabajo programadas para este año y que han tenido un grado relevante de ejecución efectiva han sido las siguientes:

- **Desarrollo del sistema de gestión interno** establecido mediante un sistema periódico de reuniones, coordinadas rotatoriamente por el personal adscrito, en las que se fijan los criterios de calidad en el desempeño de las distintas tareas.
- **Consolidación y desarrollo, como tarea autónoma, el trabajo de programación, impartición y evaluación de actividades de formación.** Este objetivo se ha cumplido mediante el mantenimiento de una agenda de reuniones específicas para la preparación de actividades concretas, y se ha sistematizado la evaluación posterior de las acciones formativas realizadas.
- **Colaboración con la Sección de Estudios e informes en la redacción de un Proyecto de Modificación de Reglamento** que sustituya, en un instrumento normativo único, al vigente Reglamento 1/1998 y a la Instrucción 1/1999.
- **Reducción de los tiempos de tramitación de las quejas** en parámetros que tiendan a situarse por debajo del plazo de un mes contemplado en el Reglamento 1/98.
- **Coordinación con el Servicio de Inspección** en la ejecución de los acuerdos adoptados por la Comisión de Inspección sobre revisión de los criterios de asignación de quejas y denuncias basadas en la discrepancia con el contenido de resoluciones judiciales, en la existencia de retrasos justificados por problemas estructurales de los órganos afectados por la queja o denuncia y en otros supuestos en los que se estima que no existe responsabilidad disciplinaria.
- **Implantación, puesta en marcha y consolidación de la nueva aplicación de registro y tramitación de reclamaciones**, así como formación del personal de la Unidad en el manejo de la misma. Esta nueva aplicación supone un importante avance en la implantación del expediente electrónico posibilitando la integración con la aplicación de Registro de Entrada del Consejo, la captación digital de los

documentos y la minuta digitalizada. Asimismo aumenta la eficiencia de la tramitación permitiendo su realización por lotes.

- Continuación de la labor de **difusión del contenido de la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia** y de evaluación del grado de cumplimiento de sus postulados, de acuerdo con las previsiones del último apartado de la misma y con la atribución competencial de esta labor de seguimiento al Consejo General del Poder Judicial. Para ello, se ha continuado en la línea de trabajo desarrollada en años anteriores con la participación de la Unidad en los planes de formación inicial y continuada de los funcionarios de la Administración de Justicia, del Consejo General del Poder Judicial, de las Carreras Judicial y Fiscal y del cuerpo de Secretarios Judiciales. Participación con esta materia en los cursos de formación a la Policía Judicial.
- **Actualización del contenido y diseño de los folletos informativos** sobre acceso a la justicia civil sin abogado y procurador para adaptarlos a las reformas procesales derivadas de la modificación de la Ley Orgánica del Poder Judicial.
- **Elaboración de una Carta de Derechos de las Personas** ante el sistema judicial panameño y diseño de su plan de implementación en colaboración con el Órgano Judicial y Ministerio Público de la república de Panamá.
- Contribuir a la **proyección internacional** de la organización de la UAC en el marco del CGPJ

DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES REGLAMENTARIAS

La actividad de la UAC a lo largo del año 2011 ha respondido, por una parte, a la necesidad de atender con criterios de eficacia, cercanía, celeridad y calidad a la demanda de los particulares, profesionales y colectivos que se relacionan con la Administración de Justicia, y, por otra, al cumplimiento de los objetivos marcados para esta anualidad por los Vocales delegados y por el Jefe de la Sección.

Datos sobre las quejas, reclamaciones, sugerencias y peticiones de información tramitadas en 2011

Sin perjuicio de la información detallada que se ofrece en el Anexo sobre el tratamiento de las quejas, reclamaciones, sugerencias y peticiones de información recibidas en la Unidad, es necesario destacar aquí las grandes líneas del resultado obtenido en el año 2011.

La actividad de la UAC durante 2011 se ha traducido en 23.331 intervenciones, desglosadas del modo siguiente:

Tramitación de escritos	11.970
Control y seguimiento de las quejas tramitadas por otros órganos de gobierno	2.288
Atenciones telefónicas y presenciales	3.335
Atenciones por correo electrónico	5.738
TOTAL	23.331

La evolución respecto del año 2010 implica una disminución global de la actividad del 16,3%. Pero si analizamos sólo los tres primeros elementos, encontramos que la actividad de la UAC ha aumentado un 14,7%. Las atenciones por correo electrónico son las responsables del descenso global señalado y

este comportamiento se debe a que durante 2011 no se han recibido en el buzón de atención ciudadana campañas masivas dirigidas al Consejo en relación con estados de opinión producidos por determinadas actuaciones de Juzgados, Tribunales o el propio Consejo.

El número de quejas y denuncias ha experimentado un considerablemente aumento respecto al año anterior. Se cambia así la tendencia de los dos últimos años, en que estos valores habían decrecido y se inicia un nuevo repunte del número de quejas. El aumento en el número de escritos, de motivos de reclamación y de órganos denunciados ha afectado especialmente a la UAC, en menor medida a los demás órganos de gobierno del Poder Judicial en los que hay magnitudes que aumentan y otras que disminuyen y, sin embargo, ha disminuido en forma generalizada para los tramitados por el Servicio de Inspección del Consejo.

Valor analizado	Porcentaje de aumento sobre 2010
Número de escritos	17%
Número de demandantes de intervención	15%
Número de órganos denunciados	12%
Número de motivos alegados	10%

Tomando como referencia los motivos de reclamación y comparándolos con los del año anterior, observamos que aunque el incremento global es del 10% su distribución es desigual pues mientras a la UAC corresponde un aumento del 16%, se aprecia una reducción del 6% en el conjunto de los restantes órganos de gobierno y una reducción mucho más acusada (-37%) en los correspondientes al Servicio de Inspección.

Valor analizado	Porcentaje de variación
Porcentaje de aumento global	10%
Porcentaje de aumento UAC	16%
Porcentaje de reducción Servicio de Inspección	-37%
Porcentaje de reducción restantes órganos de gobierno	-6%

Los motivos de las quejas por el funcionamiento de Juzgados y Tribunales afectan, en un 94% de los casos, a la posible vulneración de la *Carta de Derechos*. El desglose básico de los motivos de queja es el siguiente:

Motivos Carta de Derechos	Año 2011	% sobre total año 2011
Una justicia transparente	899	7%
Una justicia comprensible	18	0%
Una justicia atenta	5.213	38%
Una justicia responsable ante el ciudadano	253	2%
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	6.051	44%
Total 'Justicia moderna y abierta...'	12.434	91%
Protección de las víctimas del delito	45	0%
Protección de los menores	9	0%
Protección de los discapacitados	87	1%
Los inmigrantes ante la justicia	8	0%

Motivos Carta de Derechos	Año 2011	% sobre total año 2011
Total 'Una Justicia que protege a los más débiles'	149	1%
Una conducta deontológicamente correcta	54	0%
Un ciudadano informado	5	0%
Una justicia gratuita de calidad	115	1%
Total 'Una relación de confianza...'	174	1%
TOTAL MOTIVOS CARTA DE DERECHOS	12.757	94%

El [Registro Civil](#) sigue siendo el servicio que más motivos de queja recibe, seguido de los órganos del orden jurisdiccional penal.

Órdenes jurisdiccionales(*)	Nº motivos	Porcentaje
Registro Civil	6.558	37%
Penal	3.917	22%
Civil	2.711	15%
Gubernativo	797	5%
Civil Familia	681	4%
Social	364	2%
Vigilancia Penitenciaria	274	2%
Contencioso Administrativo	249	1%
Penal Violencia Doméstica	218	1%
Mercantil	115	1%
Menores	65	0%
Militar	2	0%
No refiere orden jurisdiccional	1.733	10%
Total general	17.684	100,00%

(*) No se incluyen los motivos de quejas de las denuncias tramitada por el Servicio de Inspección del Consejo ya que en sus datos no se incluye esa variable.

La [distribución territorial de las reclamaciones](#) presenta algunas variaciones con subidas en un importante número de territorios y descensos en la Región de Murcia, Aragón y La Rioja.

Comunidad Autónoma o Territorio con Competencia	Número	Porcentaje	Evolución respecto al año 2010
Comunidad de Madrid	3.215	21%	17%
Comunidad Valenciana	2.177	14%	27%
Comunidad Autónoma de Andalucía	1.857	12%	4%
Comunidad Autónoma de Cataluña	1.713	11%	6%
Comunidad Autónoma de Canarias	908	6%	11%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	575	4%	2%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	546	4%	18%
Comunidad Autónoma de Galicia	470	3%	7%
Comunidad Autónoma del País Vasco (*)	362	2%	9%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	356	2%	-8%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	239	2%	29%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	237	2%	35%
Comunidad Autónoma de Extremadura	181	1%	15%
Comunidad Autónoma de Aragón	177	1%	-14%
Comunidad Autónoma de Cantabria	127	1%	6%
Comunidad Foral De Navarra	109	1%	9%

Comunidad Autónoma o Territorio con Competencia	Número	Porcentaje	Evolución respecto al año 2010
Comunidad Autónoma de la Rioja	47	0%	-22%
Órganos centrales	417	3%	-20%
Sin Especificar (**)	1.695	11%	11%
Territorios militares	2	0%	100%
TOTAL GENERAL	15.410	100,0%	-12%

Durante el año 2011, se han **propuesto medidas de mejora** que afectan a 3.006 motivos de reclamación, de las que el 99% ha partido de la Unidad de Atención Ciudadana. Se ha producido una reducción del 17% en los valores absolutos de la capacidad de propuesta. No obstante es preciso destacar a este respecto que en la presente Memoria únicamente se han computado como propuestas las de carácter específico, excluyéndose las meras peticiones de informe remitidas a los órganos judiciales (aún cuando con las mismas se ponga de manifiesto al órgano judicial que, en su caso, se adopten las medidas que procedan para subsanar las deficiencias que se detecten).

Las actuaciones realizadas por la UAC han dado lugar a la **adopción de diversas medidas de mejora** que afectan a 1.048 motivos de reclamación, de las que el porcentaje más relevante (85,97 %) corresponde a las medidas de mejora adoptadas directamente por los propios Juzgados y Tribunales, en materia de procedimiento o de organización interna (94,75%).

Centralización y tratamiento informático de las reclamaciones, denuncias, sugerencias tramitadas por los órganos de gobierno de los Tribunales y el Servicio de Inspección del C.G.P.J.

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, modernizando la gestión documental en una segunda fase de implantación del expediente digital que se utiliza como modelo de tramitación en la UAC.

El tratamiento estadístico de los expedientes tramitados por los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial y de las denuncias tramitadas por el Servicio de Inspección, para su integración en la base de datos de reclamaciones y sugerencias de la Unidad, que se analiza en el Anexo.

Facilitar información a los Vocales del Consejo General del Poder Judicial, al Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género y a las Unidades Inspectoras, cuando lo han solicitado, sobre las reclamaciones recibidas respecto de los distintos territorios.

La coordinación con los órganos gubernativos para homogeneizar criterios en el tratamiento de las reclamaciones y sugerencias.

Elaboración de documentos informativos, formularios y protocolos de servicio

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

Mantenimiento de la información sobre atención ciudadana en la página web www.poderjudicial.es.

Actualización del contenido y diseño de los folletos informativos sobre acceso a la justicia civil sin abogado y procurador (El Juicio Verbal, El Proceso Monitorio y El Proceso Monitorio para Comunidades de Propietarios) para adaptarlos a las reformas procesales derivadas de la Ley 35/2011,

de 10 de octubre, de Medidas de Agilización Procesal y la Ley 36/2011, de 10 de octubre, Reguladora de la Jurisdicción Social y al formato electrónico de difusión adoptado a través de la Web del Consejo.

Distribución en las sedes judiciales que lo han solicitado a lo largo del año de los folletos informativos, formularios y carteles informativos sobre la Carta de Derechos y de los formularios de atención ciudadana, traducidos a las distintas lenguas oficiales, para su colocación en los buzones y su utilización en las Oficinas de Atención Ciudadana, Decanatos y Secretarías de los órganos judiciales.

Coordinación de los servicios de atención ciudadana

En desarrollo de esta función se ha prestado apoyo continuado a los Decanatos y a las Oficinas de Atención Ciudadana en todos los aspectos relativos a la tramitación de quejas y reclamaciones y a las cuestiones organizativas propias de la atención a la ciudadanía. Se ha iniciado una nueva línea de trabajo con las actividades de formación específica para el personal destinado en las OACS.

Especial referencia a las actividades de formación desarrolladas por la UAC

El diseño y ejecución de políticas de formación sobre *Carta de Derechos* y atención ciudadana sigue marcando una de las líneas de trabajo preferentes de la UAC, con un buen grado de consolidación. Se trata de actividades formativas prestigiadas que obtienen una elevada valoración de sus participantes, ponderada en puntuaciones de 8-9 sobre 10. Las actividades desarrolladas en este ámbito se resumen en:

➤ En el ámbito de la formación inicial:

- 1) La UAC ha participado en la actividad docente organizada por la Escuela Judicial con una presentación de las funciones y cometidos de la Unidad de Atención Ciudadana.
- 2) Se ha suscrito un nuevo convenio con el Centro de Estudios Jurídicos, continuación del ya firmado en 2007, que establece la participación de la UAC en los programas de formación inicial diseñados por éste último para la Carrera Fiscal y los Cuerpos de Secretarios Judiciales, Médicos Forenses, Facultativos del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses, Gestión y Tramitación Procesal y Administrativa y Auxilio Judicial y Policía Judicial en materia de *Carta de Derechos* y atención ciudadana. En cumplimiento de este Convenio, durante 2011 se han diseñado e impartido diversos módulos de formación a las últimas promociones de la Carrera Fiscal y de los Cuerpos de Secretarios Judiciales, de Gestión Procesal y Administrativa y de Auxilio Judicial.

➤ En el marco de los programas de formación continua:

- 1) En colaboración, con la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía, se han diseñado e impartido seis cursos de formación de funcionarios de la Administración de Justicia sobre "*atención ciudadana en Juzgados y Tribunales*", de quince horas de duración.
- 2) En colaboración con el Centro de Estudios Jurídicos se ha incluido un módulo sobre la *Carta de Derechos* en todos los cursos de especialización de la Policía Judicial.
- 3) En el marco de la formación continua del Consejo, se ha diseñado e impartido un curso de 15 horas con el título *Trabajar con otros y para otros: Equipos de Trabajo orientados al Servicio Público*.

■

En colaboración con el Servicio de Relaciones Internacionales, la UAC ha participado en diversos programas elaborados para delegaciones extranjeras, mediante presentaciones e intercambios sobre

la actividad y funciones propias de la UAC, referente internacional en la organización de servicios de atención a la ciudadanía en el ámbito de los Poderes Judiciales y las Cortes Supremas.

En colaboración con la Agencia Española de Cooperación Internacional, se ha realizado una consultoría con el Órgano Judicial y el Ministerio Público de la república de Panamá y se ha elaborado la Carta de Derechos de las Personas ante el sistema judicial panameño y se ha diseñado su plan de implementación.

PROYECTOS DE FUTURO

Los proyectos y objetivos diseñados para 2012 tienen que centrarse, necesariamente, en la rentabilización de la experiencia y de la información acumulada por la UAC para ofrecer al Consejo General del Poder Judicial del que depende, a los restantes órganos de gobierno y a las Administraciones y organismos con competencias en materia de Justicia un engranaje eficaz que contribuya a la mejora del funcionamiento de los Juzgados y Tribunales en tiempos de crisis económica.

La adaptación de la gestión de las quejas y reclamaciones a la nueva distribución de funciones entre la Carrera Judicial y el Cuerpo de Secretarios Judiciales y a las medidas de agilización procesal que pudieran adoptarse serán objetivos prioritarios de esta Unidad, junto con el diseño de nuevos canales de comunicación en el organigrama que resulte de las fases de implantación de la nueva oficina judicial. Igualmente se pretende la mejora de los canales de comunicación con las distintas Administraciones con competencias en materia de medios personales y materiales de la Administración de Justicia.

La implantación de la nueva aplicación de tramitación de quejas y reclamaciones también marca como objetivo prioritario el pleno desarrollo de sus potencialidades especialmente en la implantación del expediente electrónico, las comunicaciones con los órganos judiciales utilizando tanto el sistema de gestión gubernativa como *interius*; y con los ciudadanos a través del correo electrónico y los mensajes de móvil (sms) .

Será necesario, igualmente, focalizar el seguimiento de la Carta de Derechos en esta nueva etapa de recursos limitados y reelaborar todos los folletos informativos disponibles para su adaptación a las reformas procesales de agilización proyectadas.

La UAC prestará toda su colaboración en el desarrollo y tramitación, en su caso, del Proyecto sobre modificación del Reglamento 1/1998 del Consejo General de Poder Judicial de tramitación de quejas y denuncias relativas a funcionamiento de los Juzgados y Tribunales.

Se prestará una especial atención a la situación de los Registros Civiles, dado su especial peso en el número total de quejas y reclamaciones planteadas. En particular se informará a los ciudadanos, a través de las quejas resueltas, del significado y calendario de aplicación de la Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil (cuya entrada en vigor está prevista para el 22 de julio de 2014).

Se pretende continuar con la labor de formación sobre los distintos operadores jurídicos y colaborar especialmente en la que se imparta en las sedes judiciales que están dentro del plan piloto del Ministerio de Justicia para la implantación de la nueva oficina judicial.

En todo caso, dichas líneas de actuación se habrán de enmarcar dentro de la labor desarrollada durante el año 2011 por la UAC caracterizada por la personalización en las respuestas ofrecidas a los ciudadanos y en las medidas propuestas a los operadores jurídicos y Administraciones implicadas.

LOS DATOS

I. ESTUDIO GLOBAL DE LAS RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y PETICIONES PRESENTADAS EN 2011

En este primer apartado se facilitan los datos generales sobre la totalidad de las quejas y denuncias presentadas en 2011, esto es, las presentadas ante la Unidad de Atención Ciudadana y ante los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial al amparo del Reglamento 1/1998³, por una parte, y las denuncias presentadas ante el Servicio de Inspección del Consejo, por otra.

Para valorar los datos que se ofrecen es preciso tener en cuenta que cada uno de los escritos presentados puede contener 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 que se ofrecen en cada uno de estos conceptos.

Órgano ante el que se presentan	Escritos	Demandantes de intervención	Órganos denunciados	Motivos alegados
Unidad de Atención Ciudadana	11.970	12.700	12.499	15.214
Órganos de Gobierno del Poder Judicial	2.288	2.427	2.349	2.470
Servicio de Inspección	564	565	589	601
TOTAL GENERAL	14.822	15.692	15.437	18.285

Las cifras ofrecidas, agrupadas en los cuatro conceptos explicados, suponen en todos los casos un nuevo cambio de la tendencia a la baja iniciada en 2009, a cuyas cifras globales (14.998 escritos de reclamación o denuncia) se aproximan las del año 2011 (14.822 escritos). Desde el año 2004, en que comenzó a elaborarse esta Memoria de acuerdo con los criterios que sirven de guía a la *Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Administración de Justicia*, hemos asistido a un incremento continuado del número global de quejas y denuncias hasta el año 2008 en que se alcanzó la cota máxima (17.490) para empezar un suave descenso durante 2009 y 2010, no sostenido en el año objeto de este informe. El porcentaje de aumento se sitúa entre un 10% y un 18%, como se muestra en la tabla que figura a continuación.

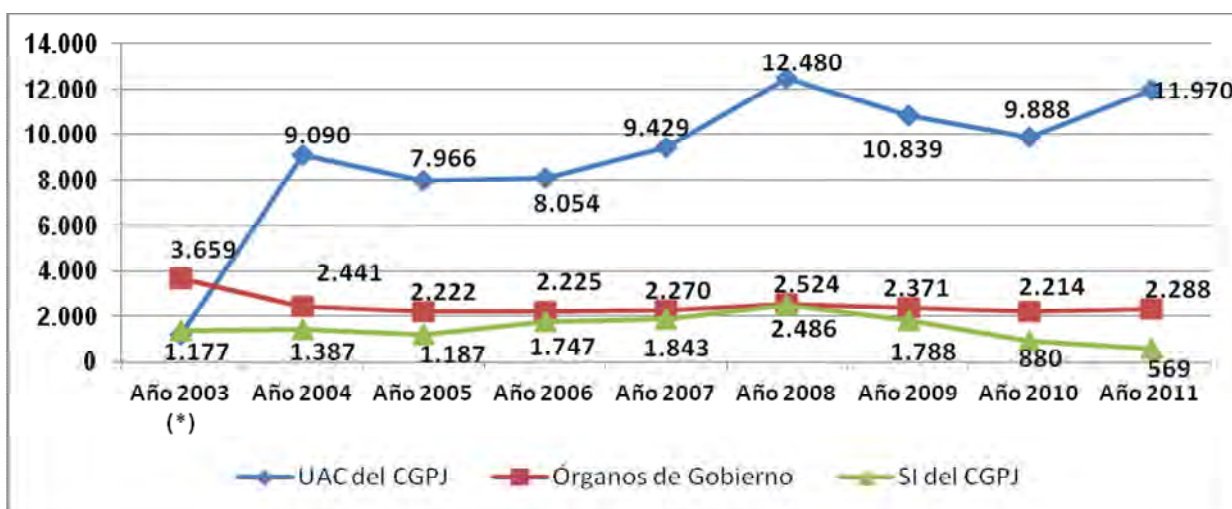
Valor analizado	Porcentaje de aumento sobre 2010
Número de escritos	17%
Número de demandantes de intervención	15%
Número de órganos denunciados	12%
Número de motivos alegados	10%

El porcentaje global de incremento se distribuye, sin embargo, de manera variable entre los distintos órganos tramitadores pues mientras se produce un aumento de entre el 16% y el 26% de las magnitudes referidas a las quejas tramitadas por la Unidad de Atención Ciudadana, las de los restantes

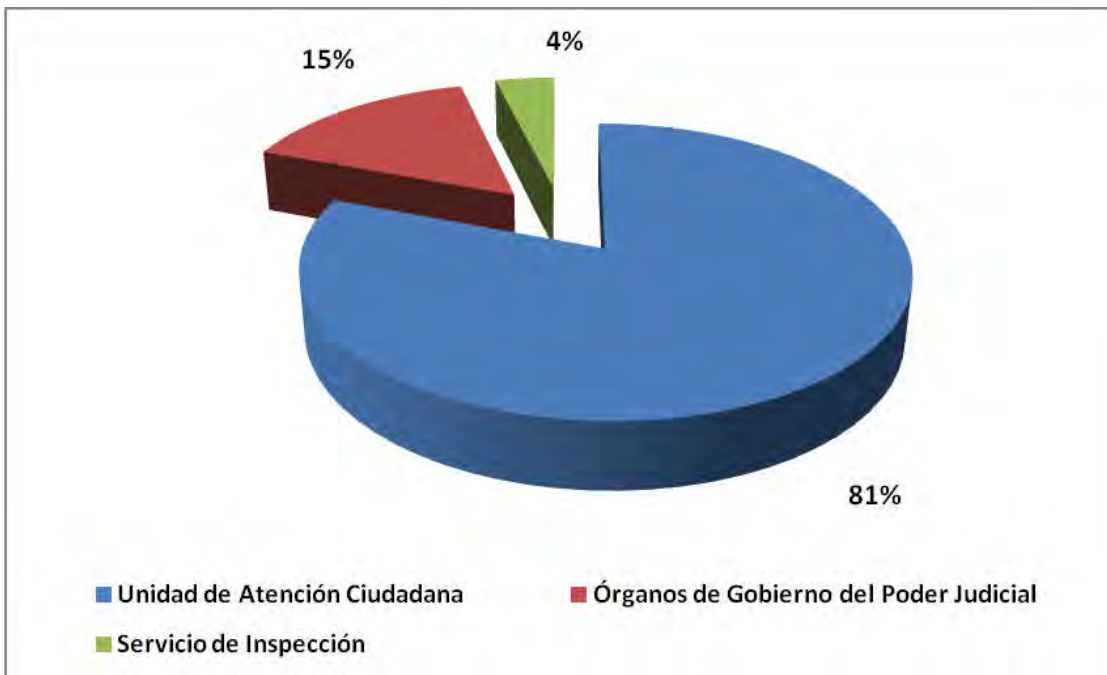
³ Reglamento 1/1998, de 2 de diciembre, de Tramitación de Quejas y Denuncias relativas al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales.

órganos de gobierno del poder judicial lo hacen entre un 0% y 6% y las cifras que afectan al Servicio de Inspección del Consejo disminuyen entre un 35% y un 43%. Esta disminución en el número de escritos presentados y tramitados en el Servicio de Inspección responde a la actual distribución de trabajo entre la UAC y dicho Servicio y, en especial, al hecho de que tras la aprobación por parte de la Comisión de Inspección del Protocolo de tramitación de quejas y denuncias presentadas en el Servicio de Inspección se establece que aquellas quejas carentes por completo de contenido disciplinario, y en particular todas las que se refieren a discrepancias con el criterio jurisdiccional del órgano judicial, deberán ser remitidas directamente a la Unidad de Atención Ciudadana, quien deberá decidir sobre su tramitación. Así pues, y pese a la disminución del número de quejas y reclamaciones tramitadas por el Servicio de Inspección, el número total de reclamaciones en cómputo global ha sufrido un moderado incremento, rompiéndose la tendencia apreciada en los dos años anteriores. De este modo, tal y como se resume en este tomo, el número total de escritos ha sufrido un incremento respecto del año anterior del 17% mientras que el número de motivos de reclamación ha aumentado en un 10%.

El gráfico que figura a continuación muestra la evolución de la presentación de escritos desde el año 2003.



La UAC sigue siendo la principal vía de recepción de las reclamaciones y denuncias. Durante 2011 ha recibido el 81% del total de las reclamaciones presentadas, cinco puntos más que el año anterior. En cambio, la recepción de escritos por el Servicio de Inspección del CGPJ se contrae de nuevo hasta un 4%, perdiendo tres puntos respecto al ejercicio previo; y los tramitados por los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial (Decanos, Presidentes de Audiencias y Presidentes de los Tribunales Superiores de Justicia) pierden 2 puntos hasta situarse en el 15%. Así puede apreciarse en el siguiente gráfico:



Debe tenerse en cuenta, además, que la UAC desarrolla una parte importante de su actividad atendiendo las peticiones de atención e información sobre distintas cuestiones relacionadas con el funcionamiento de los Juzgados y Tribunales. Estas peticiones no siempre se formalizan por escrito, por lo que además de los 11.970 escritos de reclamación, deben computarse 3.335 peticiones de este tipo, 112 de ellas formuladas de forma presencial, por comparecencia directa en la sede del CGPJ, y el resto mediante el teléfono, lo que arroja una cifra global ligeramente superior a la del ejercicio anterior (3%). El conjunto de estas peticiones ofrece cifras muy ligeramente superiores a las del año anterior.

Las materias sobre las que han versado las consultas telefónicas y presenciales se distribuyen en la clasificación que figura a continuación:

Materias	Nº Aten - ciones	Porcentaje
Información sobre Reclamaciones en Trámite	1408	42%
Información sobre actividad y funciones CGPJ	540	16%
Procedimiento de Quejas y Organización OACS (*)	348	10%
Información General sobre Procedimientos Judiciales y Otros Procedimientos	284	9%
Asesoramiento Jurídico (**)	213	6%
Localización y Funciones Órganos Administración de Justicia	182	5%
Regulación Legal	117	4%
Localización y Funciones Otros Órganos	101	3%
Otras	77	2%
Coordinación de las OACs, Decanatos, etc.	65	2%
TOTAL GENERAL	3.335	100%

(*) La denominación de "OACS" se refiere a las Oficinas de Atención Ciudadana territoriales

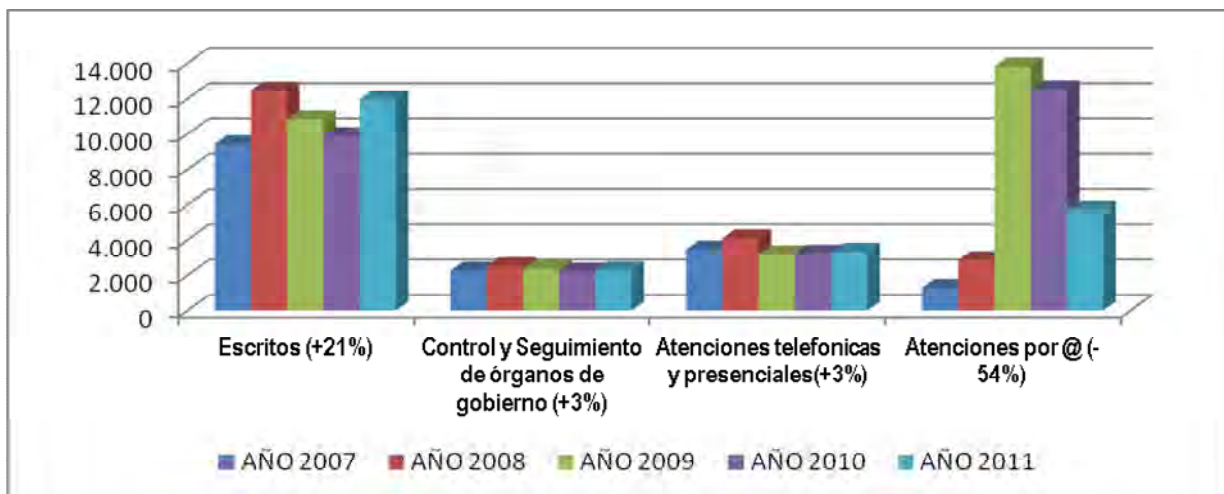
(**) La Unidad de Atención Ciudadana no presta asesoramiento jurídico, derivándose en estos supuestos a las personas interesadas a los Servicios de Orientación Jurídica más próximos a sus domicilios.

Durante el año 2011 se ha recibido un total de 5.738 escritos de correo electrónico, de los cuales 2.435 han dado lugar a la incoación de expedientes (ya de queja, ya de petición de información, ya de sugerencia) y el resto, 3.303, ha sido contestado directamente. Se expone en el gráfico que figura más abajo el número total de mensajes atendidos, aunque no hayan dado lugar a la incoación de un expediente.

El dato más llamativo corresponde al hecho de que durante 2011 se han contestado 975 correos dirigidos al Consejo en relación con estados de opinión producidos por determinadas actuaciones de Juzgados, Tribunales o el propio Consejo, cifra que supone aproximadamente un 10% de los recibidos y contestados durante el año 2011 (9.195), contribuyendo así a que el monto global de este tipo de atenciones se sitúe muy por debajo del año anterior.

No obstante, si observamos más de cerca este tipo de atenciones y apuntamos a aquellos correos electrónicos que han dado lugar a la incoación de un expediente o los que entrañan una consulta que requeriría una contestación singular, observamos que la cifra referida al primer grupo ha aumentado durante 2011 en un 28% y la relacionada con el segundo lo ha hecho en un 61%, es decir que ha aumentado en un 42% el número de correos que plantean consultas o reclamaciones en relación con concretas actuaciones que afectan directamente a los interesados.

La actividad de la UAC durante 2011 se resume, pues, en un total de 23.331 intervenciones, desglosadas en la tramitación de escritos o expedientes de queja (11.970, de los que 2.435 han entrado por correo electrónico), control y seguimiento de las quejas tramitadas por otros órganos de gobierno (2.288), atenciones telefónicas y presenciales (3.335) y atenciones por correo electrónico (5.738). En el gráfico que figura a continuación se muestran los datos de los últimos tres años.



II. LOS MOTIVOS DE LAS QUEJAS

La Unidad de Atención Ciudadana utiliza para la clasificación estadística de los escritos recibidos un catálogo de motivos de reclamación adaptado al texto de la *“Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia”*, siguiendo la serie iniciada en 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 obligación del CGPJ de incluir 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 (*“Eficacia”*) de la misma.

No obstante, la gran diversidad de los motivos expuestos en los escritos tramitados obliga a tener en cuenta otras categorías que, sumadas a los apartados de la *Carta*, quedan un tanto difuminadas y no se entienden con claridad. El esquema básico de clasificación de los motivos de las quejas y denuncias responde a estos ejes esenciales:

- Motivos relativos al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales
 - Motivos que pueden implicar vulneración de los derechos de la *Carta*
 - Motivos que no tienen correlación en los derechos de la *Carta*⁴
 - Actuación profesional de Jueces, Secretarios/as, Fiscales y Técnicos/as al servicio de la Administración de Justicia
 - Modo de practicar las actuaciones (errores procesales, actos de comunicación...)
- Motivos que implican únicamente disconformidad con el contenido de resoluciones judiciales, los cuales, por su propio contenido, no implican disfunción alguna.
- Motivos de queja inclasificables o ajenos a las competencias de la Administración de Justicia o del CGPJ
- Peticiones de información, sugerencias y agradecimientos⁵.

El número de motivos alegados es siempre superior al de escritos recibidos porque en algunas reclamaciones la motivación de la queja es plural. Durante 2011 se ha computado un total de 18.285 motivos de reclamación, lo que supone, como antes se ha indicado, un aumento del 10% sobre los motivos de reclamación computados el año anterior. La distribución de esta variación es desigual, ya que mientras las quejas relativas al funcionamiento de Juzgados y Tribunales, que constituyen el bloque más importante, suben el 10%, las denominadas inclasificables o referidas a cuestiones ajenas a las competencias del CGPJ aumenta solo en un 6%, las referidas a disconformidad con resolución judicial suben un 9%, las peticiones de información también se han incrementado en un 20% y se produce un aumento de las sugerencias (11%) y agradecimientos (8%), si bien hay que señalar que las cantidades absolutas de esos epígrafes son muy reducidas, como se observa en la tabla.

Las grandes categorías de los motivos de las quejas y reclamaciones son las siguientes:

Motivos de los escritos	Número	Porcentaje sobre el total
Relativos al funcionamiento de Juzgados y Tribunales (Carta de Derechos), actuación profesional y modo de practicar actuaciones	13.623	75%
Disconformidad con resolución judicial	2.588	14%
Inclasificable o cuestión ajena	1.309	7%
Peticiones de información	589	3%
Sugerencias	119	1%
Agradecimientos	57	1%
TOTAL GENERAL	18.285	100%

⁴ Vid. Apartado 6 de esta Memoria.

⁵ Vid. Apartado 6 de esta Memoria.

1. Desglose general de los motivos relativos al funcionamiento de Juzgados y Tribunales, según los criterios de la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia.

El 93% de los motivos de reclamación relativos al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales responde a las categorías de la *Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia*⁶. La siguiente tabla explica la clasificación de las quejas recibidas de acuerdo con los apartados principales de la *Carta* (una justicia moderna y abierta a la ciudadanía, una justicia que protege a los más débiles y una relación de confianza con abogados y procuradores) y los desgloses de esos apartados principales:

Motivos Carta de Derechos	Año 2010	Año 2011	% sobre total año 2011	Evolución sobre 2010
Una justicia transparente	990	899	7%	-9%
Una justicia comprensible	9	18	0%	100%
Una justicia atenta	4.567	5.213	41%	14%
Una justicia responsable ante la ciudadanía	202	253	2%	25%
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	5.347	6.051	47%	13%
Total 'Justicia moderna y abierta...'	11.115	12.434	97%	12%
Protección de las víctimas del delito	36	45	0%	25%
Protección de los menores	4	9	0%	125%
Protección de los discapacitados	94	87	1%	-7%
Los inmigrantes ante la justicia	13	8	0%	-38%
Total 'Una Justicia que protege a los más débiles'	147	149	1%	1%
Una conducta deontológicamente correcta	116	54	0%	-53%
Un/a ciudadano/a informado	4	5	0%	25%
Una justicia gratuita de calidad	168	115	1%	-32%
Total 'Una relación de confianza...'	288	174	1%	-40%
TOTAL MOTIVOS CARTA DE DERECHOS	11.550	12.757	100%	10%

2. Las quejas relativas al capítulo "Una justicia moderna y abierta a los ciudadanos".

Este primer capítulo de las causas expuestas en las quejas tramitadas agrupa los derechos a una justicia transparente, comprensible, atenta, responsable, ágil y tecnológicamente avanzada.

2.1. Una justicia transparente

Durante 2011 se ha producido un descenso de los motivos de reclamación referidos a la transparencia de la justicia (-9%), continuando la tendencia registrada en 2010 (-6%) y contra la de años anteriores en años anteriores (en los años 2007, 2008 y 2009 habían crecido un 57%, 70% y 10%, respectivamente). Sigue siendo muy importante el peso que los motivos de queja relativos a los Registros Civiles tienen sobre el total (57%) muy similar al del año 2010 (56%). Las quejas relativas a este capítulo engloban los siguientes motivos:

⁶ 12.862 motivos de los 14.010 expuestos en la primera fila de la tabla anterior

Una justicia transparente	Número	Porcentaje
Información general y actualizada sobre funcionamiento de juzgados y características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales	314	35%
Creación y dotación de oficinas de atención a la ciudadanía	19	2%
Información sobre horarios de atención al público	25	3%
Información transparente sobre estadística, pendencia etc. de juzgados de toda España	1	0%
Acceso al contenido de la leyes españolas y de la UE	1	0%
Información sobre estado y contenido de los procesos en que se acredite interés	303	34%
Acceso a documentos, libros y registros	27	3%
Derecho a conocer por escrito motivos de la denegación	4	0%
Información telefónica adecuada	180	20%
Directorios y carteles	25	2,8%
TOTAL GENERAL	899	100%

2.2. Una justicia comprensible

El número de quejas relacionadas con la inteligibilidad de la justicia sigue siendo muy escaso. Desde el año 2006 el número de quejas por este motivo oscila entre cinco y las 18 del año 2011, con el siguiente desglose.

Una justicia comprensible	Número	Porcentaje
Uso de términos sencillos y comprensibles en notificaciones y citaciones	6	33%
Uso de lenguaje sencillo y comprensible en vistas y comparecencias	5	28%
Elaboración de sentencias y resoluciones comprensibles	3	17%
Derecho a disponer de formularios gratuitos sobre procedimientos	4	22%
TOTAL GENERAL	18	100%

2.3. Una justicia atenta

El derecho a una justicia atenta agrupa conceptos relativos al trato personal e institucional recibido, esto es, no sólo el trato personal, sino también la puntualidad de las actuaciones, la información sobre las eventuales suspensiones de juicios y vistas, las condiciones de las dependencias judiciales, el pago de las indemnizaciones a los testigos, el horario de atención al público y el uso de lenguas cooficiales.

Desde el año 2005 se había apreciado una tendencia a la baja de las quejas que se referían a este tipo de motivos. Sin embargo, en 2007 asistimos a una brusca ruptura de esta tendencia, con un incremento del 72% sobre los datos del año anterior, que se confirmó en 2008, aunque con un alcance más limitado (+58%). En 2009, este apartado de la *Carta* reflejó también la reducción global de las reclamaciones, con una bajada del 20% respecto de los datos del año anterior. El año 2010 registra de nuevo un descenso del 19% que no se mantiene en el ejercicio objeto de este estudio, en el que se incrementan en un 15%.

También en este apartado, sigue siendo relevante el peso de las de quejas relativas al funcionamiento de los Registros Civiles, en los que la gestión es esencialmente administrativa, con un elevado volumen presencial de usuarios/as para quienes tiene un impacto muy notable la calidad de la atención recibida y que aglutinan el 57% de los motivos de reclamación basados en la vulneración de alguno de los derechos que configuran el epígrafe global de “una justicia atenta” con un nuevo descenso de 6 puntos respecto a 2010.

Los datos globales sobre las reclamaciones relativas a este apartado de la *Carta* aglutinan el 41% del total y constituyen, junto con las reclamaciones que afectan al derecho a una justicia ágil y tecnológicamente avanzada (47,3%), las dos expresiones fundamentales del descontento ciudadano. Durante 2011 las reclamaciones por dilaciones representan el montante más importante y las referidas a una justicia atenta vuelven a ocupar el segundo lugar.

Como ya se ha indicado en otras memorias, la relevancia del epígrafe de la *Carta* sobre el derecho a una justicia atenta radica en que la efectividad de algunos de los derechos que agrupa no depende de modo tan ineludible como en otros capítulos de las inversiones presupuestarias, ya que también tiene gran influencia la aplicación de políticas organizativas y de sensibilización que tengan en cuenta el servicio público que la justicia debe prestar a la ciudadanía. Si dejamos al margen las quejas sobre los horarios de atención al público y la adecuación de las sedes judiciales, evidentemente ligadas a la dotación de medios por las Administraciones competentes, el resto de los derechos pueden garantizarse mejor en la medida en que los órganos jurisdiccionales asuman que uno de los principales objetivos organizativos de las oficinas judiciales debe ser, precisamente, el cumplimiento de la Carta de Derechos (artículo 435.3 de la Ley Orgánica del Poder Judicial).

La distribución interna de los conceptos agrupados en este capítulo es la que se explica en la siguiente tabla:

Una justicia atenta	Número	Porcentaje
Derecho a recibir atención respetuosa	999	19%
Derecho a la puntualidad en el inicio de las actuaciones judiciales	99	2%
Derecho a información sobre retraso o suspensión de actos procesales	99	2%
Derecho a ser informado con antelación de la suspensión del juicio	189	4%
Derecho a comparecencia lo menos gravosa posible	393	8%
Derecho a la celeridad en el pago de indemnizaciones por desplazamiento	8	0%
Derecho a unas dependencias adaptadas a la espera y atención correcta	545	10%
Derecho a protección de testigos o colaboradores no víctimas (*)	6	0%
Derecho a que se identifiquen los funcionarios actuantes	91	2%
Derecho a la atención personal del juez o secretario respecto de incidencias en el funcionamiento del órgano judicial (**)	55	1%
Derecho a que se cumpla el principio de inmediatez	4	0%
Horario insuficiente (***)	1.298	25%
Derecho al uso de la lengua oficial que se elija	41	1%
Derecho a reducir los tiempos de espera	1.386	27%
TOTAL GENERAL	5.213	100%

(*) Este motivo, cuando se alega por víctimas de delitos, se trata en un apartado específico.

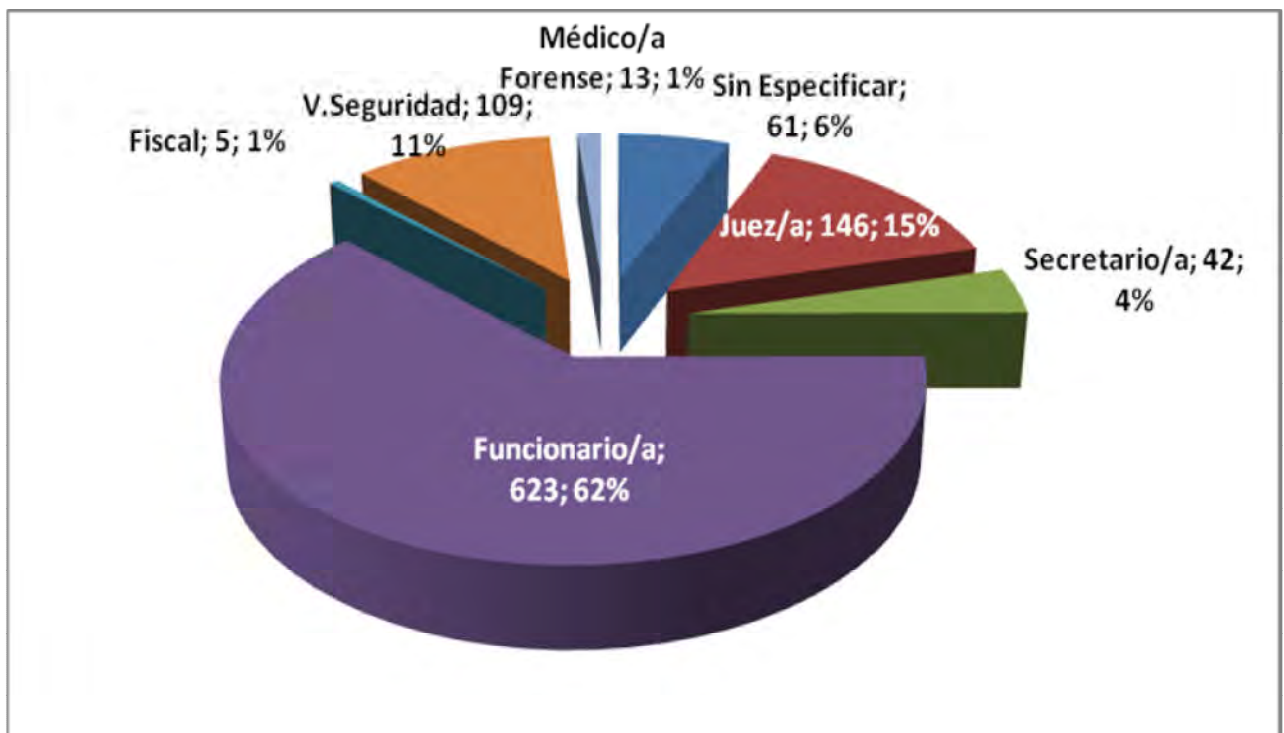
(**) Este motivo tiende a ser malinterpretado por los ciudadanos/as, que consideran que el Juez o el Secretario tienen que recibirles para tratar directamente cuestiones que son de índole jurisdiccional, lo

que obviamente no reconoce el derecho consagrado en *La Carta*, referido a aspectos de funcionamiento del órgano que sirven.

(***) Motivo referido, sobre todo, a la necesidad que percibe el/la ciudadano/a de ampliar los horarios de los registros civiles.

Las reclamaciones y denuncias referidas al trato recibido (19% del total de quejas del apartado Una Justicia Atenta) se han concretado distinguiendo el cargo de la persona a la que se imputan esas deficiencias de trato. Así:

DERECHO A RECIBIR UNA ATENCIÓN RESPETUOSA

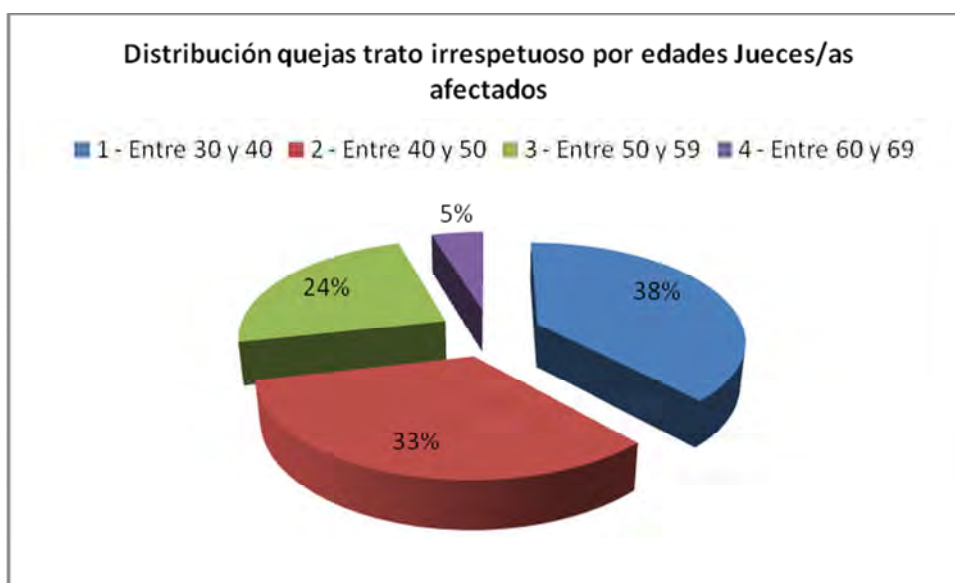


El peso específico que cada una de estas categorías tiene sobre el total es similar al de 2010 y parece responder a variables como la frecuencia en el trato, que lógicamente es más elevada en el caso de los funcionarios de la Administración de Justicia, o la identificación del cargo desempeñado, que es más evidente en los Jueces y Magistrados, en cuanto presiden los juicios y vistas, que, por ejemplo, en el caso de los Secretarios Judiciales.

En el caso del trato recibido de parte de Jueces y Magistrados de carrera, hemos relacionado las quejas recibidas con las variables edad y antigüedad en la carrera. En todo caso se hace constar que dicho estudio no presupone la existencia de responsabilidades disciplinarias por parte de dichos Jueces y Magistrados sino únicamente que el motivo de queja denunciado está relacionado con el derecho, reconocido en la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, a ser atendido de manera respetuosa.

Distribución quejas según edad jueces	Número	Porcentaje
Entre 30 y 39 años	48	38%
Entre 40 y 49 años	42	33%
Entre 50 y 59 años	30	24%
Entre 60 y 69	6	5%
TOTAL GENERAL	126	100%

Como puede observarse en el siguiente gráfico el 71% del total de las quejas se refiere a Jueces o magistrados con un tramo de edad entre 30 y 50 años, mientras que el 29% restante se distribuye entre los Jueces y Magistrados con más de 50 años.



En la siguiente tabla puede observarse la distribución del número total de aquellas quejas relativas al derecho a recibir una atención respetuosa según la antigüedad de los Jueces y Magistrados afectados por las reclamaciones.

Distribución de quejas según antigüedad jueces	Número	Porcentaje
Menos de 10 años	52	41%
Entre 10 y 19 años	40	32%
Entre 20 y 29 años	32	25%
Entre 30 y 39 años	2	2%
TOTAL GENERAL	126	100%

Las quejas relacionadas con la falta de identificación de los funcionarios fueron 91 en total, lo que supone un 1,7% del total de esta apartado (Una Justicia atenta). No se trata, por tanto, del motivo de queja con mayor peso dentro del capítulo, pues es ampliamente superado, por ejemplo, por el derecho a reducir tiempos de espera (26,5%), el derecho a un horario suficiente (24,8%), a recibir una atención respetuosa (19,5%), o el derecho a unas dependencias adaptadas a la espera y atención correcta (10,4%).

El número de las quejas por el trato recibido de parte de los Jueces desciende un 2%, mientras que las correspondientes a los Secretarios Judiciales suben (45%), y también lo hacen las de los Fiscales, que pasan de 1 a 5. Bajan las correspondientes a los Vigilantes de Seguridad (-15%) y los Médicos

Forenses (-7%). Las quejas sobre el trato de los funcionarios se han mantenido en las mismas magnitudes.

2.4. Una justicia responsable ante la ciudadanía

En este capítulo se produce un aumento del 25% de las quejas agrupadas en relación con el año anterior. La vulneración del derecho a una justicia responsable sigue siendo un motivo de reclamación poco importante en términos absolutos (253 reclamaciones, el 2% de las presentadas por motivos de la Carta).

Una justicia responsable ante la ciudadanía	Número	Porcentaje
Derecho a disponer de formularios de reclamación accesibles	44	17%
Derecho a exigir responsabilidades por error judicial o anormal funcionamiento	23	9 %
Responsabilidad por pérdida de documentos, efectos o expedientes	186	74%
TOTAL GENERAL	253	100%

2.5. Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada

El número total de reclamaciones de este bloque ha experimentado un incremento del 13% respecto de los datos del año 2010, pasando de 5.347 a 6.035.

Se reproduce en este epígrafe, por lo demás, el enorme peso que el funcionamiento de los Registros Civiles tiene en la percepción global sobre la agilidad y modernidad de la justicia. Del total de los motivos de reclamación computados en este epígrafe, el 34% (2.056) se refiere a los Registros Civiles, proporción inferior en un punto a la del año 2010.

En todo caso, la quejas que se basan en la dilación de los procedimientos no siempre se pueden atribuir a la capacidad resolutoria del titular del órgano (en cuyo caso lo que da lugar a la incoación de las correspondientes diligencias en el Servicio de Inspección) sino que en muchos casos tiene que ver con causas estructurales, con el exceso de trabajo que pesa sobre un elevado número de órganos judiciales, con la deficiente dotación y/o formación de las plantillas y con las disfunciones de los mecanismos empleados en la cobertura de bajas, vacantes, vacaciones, etc. La distribución interna de los conceptos agrupados en el derecho a una justicia ágil es la siguiente:

Una justicia ágil	Número	Porcentaje
Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos	4.494	74%
Derecho a un diseño adecuado de las plantillas	736	12%
Ausencia de personal en oficina o servicio judicial durante la jornada laboral	195	3%
Derecho a que se cubran las plazas vacantes	23	0%
Derecho a una organización interna racional de la oficina o servicio judicial	414	7%
Derecho a conocer la duración debida de un procedimiento.	2	0%
Derecho a no aportar documentos que obren en poder de la administración	3	0%
Derecho al uso nuevas tecnologías por la administración de justicia	184	3%

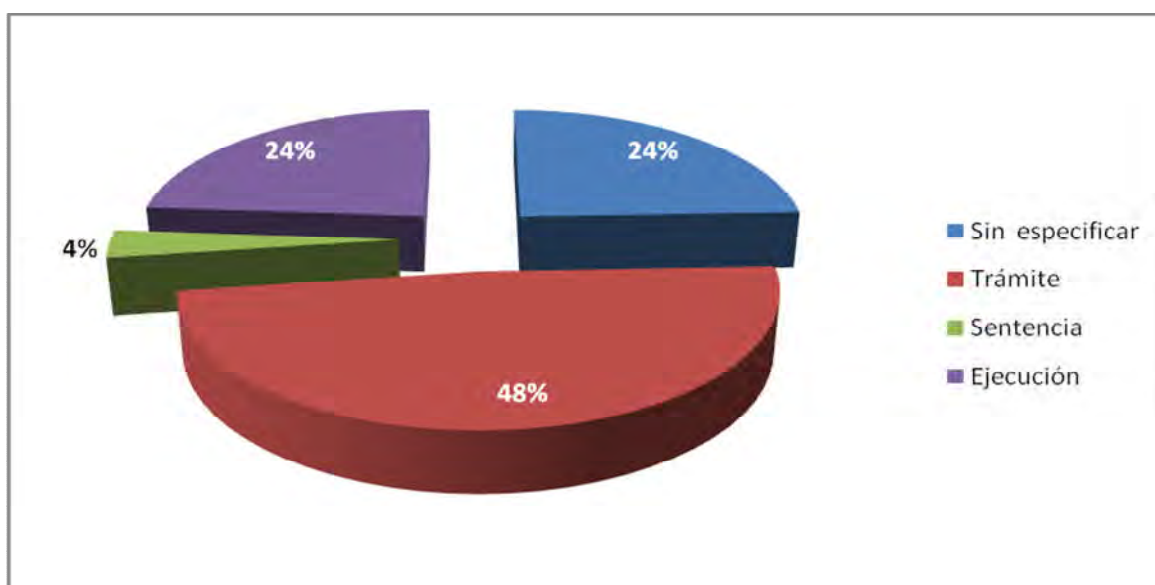
<i>Una justicia ágil</i>	Número	Porcentaje
TOTAL GENERAL	6.051	100%

Cuando el texto de las quejas o las actuaciones realizadas durante su tramitación lo permiten, la UAC aplica un criterio estadístico propio para conocer la fase del proceso en que se produce la alegada dilación, distinguiendo a estos efectos entre asuntos en trámite (fase declarativa), asuntos pendientes de sentencia o resolución final y asuntos en ejecución.

El siguiente gráfico explica la distribución porcentual que supone cada una de estas fases, distribución sobre la que conviene explicar que el menor peso otorgado a los posibles retrasos en la fase de ejecución (en contra de la creencia generalizada de que la ejecución sufre más dilaciones que la fase declarativa) responde al hecho de que en el *universo* tomado en consideración un elevado número de quejas se refiere a retrasos en expedientes de Registro Civil, en los que no se distingue la ejecución como una fase autónoma.

FASE EN QUE SE PRODUCE LA DILACIÓN

Sin registro civil



(*) No se incluyen los datos relativos al Registro Civil al no distinguirse en la tramitación de expedientes una fase de ejecución en sentido estricto.

3. Las quejas relativas al capítulo “Una justicia que protege a los más débiles”

Como en los años anteriores, el número de reclamaciones agrupadas en este bloque sigue siendo relativamente bajo, ya que representa un 1,2% sobre el total de los motivos alegados. Este dato debe ser interpretado con cautela, puesto que puede responder en parte a la consolidación del sistema de protección de las víctimas de delitos y al desarrollo de políticas de integración, de igualdad o de protección de los menores, pero también puede encubrir una suerte de *invisibilidad* de las personas más débiles ante la justicia, que reflejan esa situación de vulnerabilidad también en un menor acceso, por múltiples circunstancias, a los cauces de reclamación.

3.1. La protección de las víctimas del delito

El año 2011 se recibieron 45 quejas relacionadas con este epígrafe, frente a las 36 de 2010. El motivo de queja más frecuente –aunque en número extremadamente limitado- sigue siendo el incumplimiento del deber de adoptar medidas que garanticen la no coincidencia con la persona imputada o acusada en las dependencias judiciales, seguido de la ausencia de medidas para garantizar la dignidad e intimidad de la víctima en sus comparecencias. En 2009 se registraron 18 quejas por aquel motivo, mientras que en 2010 al número descendió hasta 15 y en 2011 se registraron 25.

Protección de las víctimas del delito	Número	Porcentaje
Derecho a la información de la víctima de delito	7	16%
Potenciación de los cometidos de las Oficinas de Asistencia a la Víctima	2	4%
Derecho de la víctima a que en su comparecencia se respete su dignidad e intimidad	9	20%
Derecho de la víctima a obtener protección de forma inmediata	2	4%
Derecho de la víctima a adopción de medidas para que no coincida con el agresor en las dependencias judiciales.	25	56%
TOTAL GENERAL	45	100%

3.2. Protección de los menores

Las reclamaciones por este motivo constituyen un dato absolutamente residual y como tal viene consolidándose desde 2006.

Protección de los menores	Número	Porcentaje
Derecho a que las comparecencias de menores tengan lugar de forma adecuada a su situación y desarrollo	8	89%
Derecho a que se garantice la reserva en actuaciones con menores	1	11%
TOTAL GENERAL	9	100%

3.3. Protección de los discapacitados

En este epígrafe, asistimos a un suave descenso del número de reclamaciones, que se cifra en un 7% respecto de 2010. La inmensa mayoría de las quejas se refieren a la necesidad de suprimir las barreras arquitectónicas en los edificios judiciales.

Protección de los discapacitados	Número	Porcentaje
Derecho a comparecer sólo cuando resulte estrictamente necesario	2	2%
Derecho a que desaparezcan barreras arquitectónicas en edificios judiciales	84	97%
Derecho a intérprete o medios técnicos de ciudadanos/as sordos, mudos o ciegos	1	1%
TOTAL GENERAL	87	100%

3.4. Los inmigrantes ante la justicia

Los motivos de queja relacionados con este epígrafe de la *Carta* siguen siendo muy reducidos. Si en 2006 se registraron cuatro quejas, que aumentaron en 2007 hasta quince, en 2008 se aprecia un nuevo

descenso, con un total de nueve quejas, siete en 2009 y trece en 2010 y 8 en 2011. Y, como se advertía en la introducción de este apartado, no puede descartarse que la mayor vulnerabilidad de los inmigrantes arrastre esa especie de *invisibilidad* en la posibilidad teórica de formular reclamaciones por el funcionamiento de la justicia.

Los inmigrantes ante la justicia	Número	Porcentaje
Derecho a no sufrir discriminación	2	25%
Protección adecuada asegurando que comprendan el significado y trascendencia jurídica de las decisiones que le afectan	3	38%
Derecho a intérprete	3	38%
TOTAL GENERAL	8	100%

4. Las quejas relativas a las relaciones con abogados y procuradores

Las quejas que se refieren a este bloque han disminuido en un 40% respecto de 2010, con un total de 174 quejas. Estas quejas dan lugar al traslado al Colegio profesional correspondiente o, en su caso, a las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita. Es precisamente el proceso para el reconocimiento del derecho a la justicia gratuita, con particular incidencia de los tiempos de espera o la limitación de números de atención en las grandes ciudades, el aspecto que más reclamaciones acumula: el 58,3 % del total.

Una relación de confianza con abogados y procuradores	Número	Porcentaje
Derecho a una conducta deontológicamente correcta de abogados y procuradores	54	31%
Derecho a ser informado por estos profesionales	5	3%
Derecho a una justicia gratuita de calidad	115	66%
TOTAL GENERAL	174	100%

5. Especial referencia a las quejas relativas al funcionamiento de los Registros Civiles

Las reclamaciones relacionadas con deficiencias de diversa naturaleza en los Registros Civiles siguen siendo muy elevadas y también en este ámbito se aprecian los efectos del aumento general de todos los valores asociados a las quejas (número de escritos, de motivos y de órganos). El número de motivos de reclamación asociados al funcionamiento de los registros civiles sube de nuevo un 13%, tras la evolución a la baja (en torno al 20%) experimentada en 2010.

El peso relativo que las reclamaciones por el funcionamiento de los Registros Civiles en el conjunto de las referidas al funcionamiento de los juzgados y tribunales es del 46%. Es de señalar que si consideramos todos los motivos de los escritos que se refieren a los Registros Civiles (disconformidad con resolución judicial, cuestión ajena o inclasificable y peticiones de información o sugerencias) el porcentaje que se alcanza es del 37%. En la siguiente tabla se muestra el peso relativo que tiene en cada uno de los apartados de la Carta de Derechos en lo que se ha recibido alguna reclamación derivada de la actuación de un Registro Civil:

Apartados de 'La Carta'	Nº general de motivos	Nº motivos registro civil	Porcentaje sobre el total de quejas por este motivo
Una justicia transparente	899	513	57%
Una justicia comprensible	18	4	22%
Una justicia atenta	5234	3420	65%
Una justicia responsable ante la ciudadanía	253	88	35%
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	6035	2056	34%
Protección de los discapacitados	87	16	18%
Los inmigrantes ante la justicia	8	8	100%
Una relación de confianza con abogados y procuradores	174	2	1%
Actuación profesional	145	2	1%
Modo de practicar las actuaciones	716	123	17%

La percepción ciudadana sobre la transparencia, la calidad de la atención prestada y la agilidad y de la Administración de Justicia sigue estando tremendamente lastrada por las disfunciones de los Registros Civiles. Nada menos que el 65,3% de las quejas basadas en la deficiente atención derivan de la relación de la ciudadanía con un Registro Civil, lo mismo que el 57,1% de las reclamaciones presentadas por falta de transparencia y el 34,1 % en las quejas sobre la agilidad de la justicia.

Los tres principales motivos de reclamación sobre los Registros Civiles siguen siendo el horario insuficiente, los tiempos de espera, la tramitación lenta y la insuficiencia de la plantilla y la del horario, que, sumados, acaparan el 50% de los motivos de reclamación. En el cuadro siguiente se muestran los motivos principales de reclamación en orden descendente y su porcentaje acumulado:

Principales motivos de reclamación	Número	Porcentaje sobre total	Porcentaje acumulado
Derecho a un horario suficiente	1.262	20%	20%
Derecho a reducir los tiempos de espera	1.201	19%	40%
Derecho a tramitación ágil de los asuntos	919	15%	54%
Derecho a una plantilla suficiente	490	8%	62%
Derecho a una organización interna racional	363	6%	68%
Derecho a unas dependencias adaptadas a la espera y atención correcta	324	5%	73%
Derecho a recibir atención respetuosa de funcionarios	318	5%	78%
Información general y actualizada sobre funcionamiento de juzgados y características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales	253	4%	82%
Derecho a comparecencia lo menos gravosa posible	236	4%	86%
Derecho al uso nuevas tecnologías por la Admón. de justicia	175	3%	89%
Derecho a una información telefónica adecuada	157	3%	91%
Ausencia de personal en oficina o servicio judicial durante la jornada laboral	88	1%	93%
Responsabilidad por pérdida de documentos, efectos o expedientes	76	1%	94%

El problema global de los Registros Civiles persiste pese a la aprobación de la Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil, pues la misma únicamente entrará en vigor a los tres años de su publicación en el Boletín Oficial del Estado (lo que tuvo lugar el 22 de julio de 2011). En la siguiente tabla se ofrecen los datos de las quejas recibidas en los siete últimos años, agrupadas por la Comunidad Autónoma en la que tienen su sede los Registros afectados por dichas reclamaciones:

TERRITORIO	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Evolución 2010- 2011	Evolución 2004- 2011
COMUNIDAD DE MADRID	570	1032	1159	1104	1850	1934	1091	2716	149%	376%
COMUNIDAD VALENCIANA	299	242	697	972	879	507	582	1004	73%	236%
CATALUÑA	586	433	470	784	753	657	463	758	64%	29%
ANDALUCIA	174	380	485	570	381	315	353	486	38%	179%
CANARIAS	78	102	139	401	437	223	221	277	25%	255%
ORGANOS CENTRALES	630	545	648	524	620	361	310	272	-12%	-57%
CASTILLA-LA MANCHA	72	80	71	68	132	129	172	210	22%	192%
REGION DE MURCIA	153	73	44	65	195	154	101	199	97%	30%
CASTILLA Y LEON	31	37	53	59	312	54	63	163	159%	426%
PAIS VASCO	33	95	66	135	219	101	78	111	42%	236%
PRINCIPADO DE ASTURIAS	14	24	25	28	57	21	29	91	214%	550%
ARAGON	30	21	18	29	48	41	66	62	-6%	107%
CANTABRIA	11	16	15	46	26	22	29	46	59%	318%
COMUNIDAD AUTONOMA DE GALICIA	70	100	52	41	130	41	38	42	11%	-40%
DE LA RIOJA	20	14	33	27	108	80	39	24	-38%	20%
LAS ISLAS BALEARES	16	30	37	33	101	41	26	21	-19%	31%
NAVARRA	30	19	9	18	29	23	19	21	11%	-30%
EXTREMADURA	8	2	14	18	55	14	10	15	50%	88%

Los únicos territorios en los que no se han incrementado las quejas respecto al año anterior son los Órganos Centrales (-12%). La Rioja (-38%), Islas Baleares (-19%) y Aragón. En el resto de las Comunidades, el aumento ha sido generalizado y de magnitudes importantes en Madrid (149%), Principado de Asturias (214%) y Castilla y León (159%).

La siguiente tabla identifica los Registros que han superado durante el año 2011 el límite de cincuenta expedientes de reclamación. Podemos observar algunas diferencias respecto al año 2010. Fuenlabrada, Alcorcón y Torrejón de Ardoz, todos ellos en Madrid, experimentan un notable incremento del número de reclamaciones que evidencia la situación crítica que atraviesan. Por el contrario desaparecen de esta relación algunos registros civiles que el año 2010 tuvieron más de 50 quejas y que el año 2011 no han llegado a esta cota, como son los de Arona (pasa de 93 a 13), Torrevieja (de 61 a 29), Puerto del Rosario (de 61 a 38), Alcobendas (de 60 a 27) y Guadalajara (de 55 a 24). Hay otros Registro Civiles que aparecen por primera vez, como son los de Collado Villalba, Toledo, Cornellá de Llobregat, Getafe, San Javier, Burgos, Murcia y Sagunto.

REGISTRO CIVIL	TERRITORIO	Año 2010	Año 2011	Diferencia	Evolución
FUENLABRADA	MADRID	92	469	377	410%
ALCORCÓN	MARID	79	233	154	195%
TORREJÓN DE ARDOZ	MARID	73	229	156	214%
VALENCIA	VALENCIA	88	192	104	118%
REGISTRO CIVIL CENTRAL	ESTADO	277	190	-87	-31%
MADRID	MADRID	254	167	-87	-34%
CASTELLÓN	VALENCIA	58	129	71	122%
ELCHE	VALENCIA	99	107	8	8%
COLLADO VILLALBA	MADRID	46	102	56	122%
BARCELONA	CATALUÑA	117	92	-25	-21%
TOLEDO	CASTILLA-LA MANCHA	31	80	49	158%
CORNELLÁ DE LLOBREGAT	CATALUÑA	8	70	62	775%
GETAFE	MADRID	47	70	23	49%
SAN JAVIER	MURCIA	29	63	34	117%
PARLA	MADRID	169	62	-107	-63%
MÓSTOLES	MADRID	76	59	-17	-22%
BURGOS	CASTILLA-LEÓN	17	58	41	241%
MURCIA	MURCIA	44	58	14	32%
SAGUNTO	VALENCIA	42	53	11	26%
SABADELL	CATALUÑA	92	51	-41	-45%
ALCALÁ DE HENARES	MADRID	46	50	4	9%

6. Las quejas basadas en otros motivos no recogidos en la *Carta de Derechos*

En este apartado se recogen las reclamaciones referidas a la actuación de los profesionales (Jueces, Fiscales, Secretarios y técnicos al servicio de la Administración de Justicia) y a la forma de llevar a cabo esa actuación, cuando se fundamentan en motivos de queja no recogidos como un derecho específico en la *Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia*.

Otros motivos	Año 2010	Año 2011	Porcentaje	Evolución
Actuación profesional	160	150	17%	-9%
Modo de practicar las actuaciones	723	716	83%	-1%
TOTAL OTROS MOTIVOS	883	866	100%	-2%

6.1. La actuación profesional como motivo de queja

En este apartado se computan las quejas relativas a la actuación profesional de los distintos intervinientes en la Administración de Justicia. Es importante resaltar que tales quejas son distintas de las computadas en el apartado de "Una Justicia Atenta", donde se incluyen todas aquellas reclamaciones relativas al derecho a recibir una atención respetuosa.

El bloque de la actuación profesional como fundamento de las quejas experimenta un descenso del 9%, pero la distribución interna de los motivos que aglutina aporta datos interesantes, ya que crece un 21% el número de quejas referidas a los jueces y un 9% el de las de técnicos al servicio de la Administración de Justicia y bajan sustancialmente las que afectan a la actuación de los Secretarios Judiciales (-67%) y también las de los Fiscales (-75%).

En todo caso, el mayor peso relativo de estos motivos de queja sigue centrado en la actuación de los Jueces y deriva, generalmente, de la crítica de los/as ciudadanos/as a su labor de dirección de vistas o actos procesales (apreciándose en ocasiones por los ciudadanos falta de imparcialidad), a la utilización de expresiones consideradas en las reclamaciones como innecesarias o improcedentes o a la inobservancia del deber de abstención (sin que se aprecien en ambos casos responsabilidades disciplinarias por el Servicio de Inspección), o a cuestiones tales como los criterios seguidos por Jueces y Magistrados en materia de frecuencia de firma.

Actuación profesional	Número	Porcentaje
Juez	110	73%
Secretario	10	7%
Fiscal	5	3%
Técnico al servicio administración de justicia (*)	25	17%
TOTAL GENERAL	150	100%

(*)Se refiere a Médicos Forenses, Institutos de Toxicología y equipos psicosociales.

6.2. Las quejas sobre el modo de practicar actuaciones judiciales

Desciende ligeramente (1%) el monto global en un el número de reclamaciones de esta categoría, si bien la distribución interna es desigual. Suben un 19% las quejas derivadas de irregularidades procesales, bajan un 8% las referidas a la forma de practicar los actos de comunicación, un 59% las que aluden a las vistas de juicios y suben un 14% las que tienen que ver con la forma de practicar los actos de comunicación.

Modo de practicar las actuaciones	Número	Porcentaje
Irregularidad procesal	385	54%
Actos de comunicación	189	26%
Vistas de juicio	43	6%
Expedición de certificaciones	99	14%
TOTAL GENERAL	716	100%

7. Las reclamaciones inclasificables o ajenas a la Administración de Justicia, las sugerencias, los agradecimientos y las peticiones de información formalizadas por escrito.

Se analizan en este apartado los escritos recibidos que resultan inclasificables por incongruentes o manifiestamente infundados y aquellos otros que plantean cuestiones ajenas al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales o a las competencias del Consejo General del Poder Judicial. En la primera categoría, el Reglamento 1/1998 obliga a dar contestación a todas las quejas, por infundadas que resulten, y ello genera, con bastante frecuencia, la presentación de escritos reiterativos que a su vez

deben ser contestados. El número de escritos sobre cuestiones inclasificables o ajenas a la Administración de Justicia se ha incrementado un 6% en 2011 tras dos años de descenso.

La mayoría de las reclamaciones consideradas como "ajenas" se refieren a la actuación de la administración penitenciaria y son derivadas hacia los Juzgados de Vigilancia Penitenciaria o hacia la Dirección General de Instituciones Penitenciarias.

Se dedica, por último, otro apartado a los escritos que técnicamente no contienen una queja o reclamación, sino una sugerencia, un agradecimiento o una solicitud de información.

7.1. Reclamaciones inclasificables o ajenas a la Administración de Justicia

Inclasificable o no guarda relación con la Justicia	Número	Porcentaje
Cuestión ajena al funcionamiento de Juzgados y Tribunales	781	58%
Inclasificables por incongruentes	528	42%
TOTAL GENERAL	1.309	100%

7.2. Desglose de motivos de las sugerencias

Sugerencias	Número	Porcentaje
Sobre funcionamiento de juzgados y tribunales	96	81%
Sobre organización judicial	14	12%
Sobre reforma legislativa	9	7%
TOTAL GENERAL	119	100%

7.3. Desglose de motivos de las peticiones de información que dan lugar a la incoación de expediente

De este cómputo de las peticiones de información "formalizadas" están excluidas las informaciones que se prestan por vía telefónica, correo electrónico o personalmente de forma inmediata y sin tramitación de procedimiento escrito.

Petición de información	Número	Porcentaje
General	408	69%
Particular	180	31%
TOTAL GENERAL	588	100%

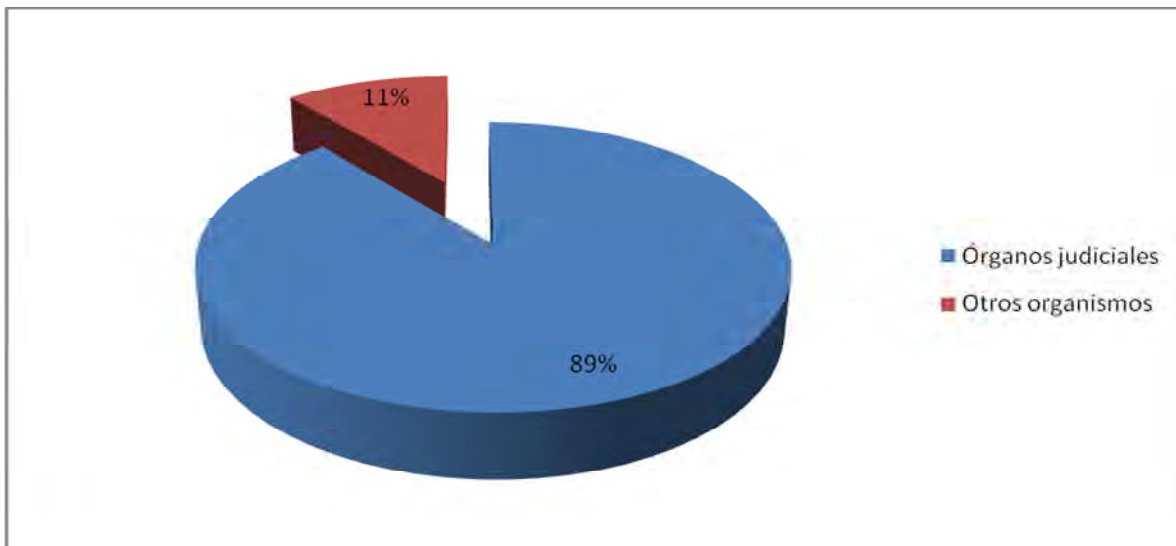
7.4. Agradecimientos

En este apartado se recogen escritos de ciudadanos/as que agradecen el buen trato recibido en los órganos judiciales o en la Unidad de Atención Ciudadana. En 2011 se registraron cincuenta y siete escritos de estas características. No se trata, pues, de cifras relevantes, pero son cuatro más que en 2011.

III. LOS ÓRGANOS AFECTADOS POR LAS QUEJAS

1. Análisis de las quejas por el tipo de órgano afectado.

El tipo de órganos mayoritariamente afectados por las quejas y reclamaciones son los órganos judiciales (89%) y, a mucha distancia (11%), otros organismos (Colegios de Abogados, Institutos de Medicina Legal...). Disminuye en un 8% la cuota de Otros organismos respecto a las cifras de 2010.



1.1. Tipos de órganos judiciales afectados

Al abordar la perspectiva de la definición orgánica de los Juzgados y Tribunales afectados por las quejas, los datos del año 2011 se revelan como sustancialmente iguales a los de 2010.

El listado resultante, en orden decreciente, sigue encabezado por los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción, seguidos por los de Primera Instancia y por los de Instrucción y los Registros Civiles Exclusivos, se mantienen en cuarto lugar, si bien sus incrementos relativos han sido variables. Así, las quejas referidas a los Juzgados de Primera Instancia han crecido un 21%, los mixtos un 33%, los de Instrucción un 10% y los Registro Civiles Exclusivos un 5%. Hay que destacar que estos cuatro conceptos asumen el 69% de las reclamaciones.

Órganos Judiciales	Número	Porcentaje
Juzgado de Primera Instancia e Instrucción	4551	33%
Juzgado Primera Instancia	2839	21%
Juzgado de Instrucción	1358	10%
Registro Civil Exclusivo	714	5%
Juzgado de lo Penal	653	5%
Sedes Judiciales	649	5%
Audiencia Provincial	366	3%
Juzgado de lo Social	268	2%
Órganos de Gobierno del Poder Judicial (*)	222	2%
Juzgado de Vigilancia Penitenciaria	202	1%
Registro Civil Central	198	1%
Juzgado de Paz	176	1%
Servicios Comunes	156	1%

Órganos Judiciales	Número	Porcentaje
Juzgado de lo Contencioso-Administrativo	140	1%
Tribunal Superior De Justicia	119	1%
Juzgado Decano Exclusivo	105	1%
Juzgado de Violencia sobre La Mujer	100	1%
Juzgado de lo Mercantil	94	1%
Audiencia Nacional	46	0%
Tribunal Supremo	38	0%
Juzgado de Menores	28	0%
Juzgado Central de Menores en funciones de Vigilancia Penitenciaria	18	*EN %
Juzgado Central de Instrucción	16	0%
Juzgado Central de lo Contencioso-Administrativo	5	0%
Juzgado Togado Militar	1	0%
Tribunal Militar Central	1	0%
No concreta órgano judicial	677	5%
TOTAL GENERAL	13740	100%

(*) La categoría de "Órganos de Gobierno del Poder Judicial" está referida a Juzgados Decanos no exclusivos, Presidentes de Audiencias y Presidentes de TSJ.

1.2. Quejas referentes a otros organismos

Otros Organismos	Número	Porcentaje
Colegios de Abogados	180	12%
Centro Penitenciario	77	5%
Fiscalías	73	5%
Servicios Medico Forenses	71	5%
Administración con Competencias en Justicia	63	4%
Consejo General del Poder Judicial	27	2%
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	18	1%
Otras Administraciones	50	3%
Servicios de Apoyo a la Jurisdicción (equipos psicosociales y PEG)	9	1%
Colegios de Procuradores	8	1%
Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita	6	0%
Juntas Electorales	3	0%
Servicios de Orientación Jurídica	110	7%
Defensores del Pueblo	1	0%
Otros	11	1%
Tribunal Constitucional	8	1%
No concreta (*)	156	10%
Genérica (**)	826	54%
TOTAL GENERAL	1697	110%

(*) Son 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 simplemente, pedido, no se ha facilitado.

(**) El 44% de estos motivos se refieren a peticiones de información, sugerencias o agradecimientos y otro 44% a cuestiones clasificables o ajenas a las funciones del Consejo.

2. Análisis de las quejas por la ubicación territorial de los órganos afectados

Al analizar la distribución territorial de las reclamaciones y denuncias, siempre se advierte que esta perspectiva debe ser estudiada sin perder de vista que la mayor concentración de quejas en un territorio no tiene por qué implicar, necesariamente, una peor calidad del servicio prestado por los órganos judiciales ubicados en ese territorio. Deben valorarse, conjuntamente con los valores *absolutos*, 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	Número	Porcentaje	Evolución respecto al año 2010
Comunidad de Madrid	3.215	21%	4%
Comunidad Valenciana	2.177	14%	-14%
Comunidad Autónoma de Andalucía	1.857	12%	11%
Comunidad Autónoma de Cataluña	1.713	11%	6%
Comunidad Autónoma de Canarias	908	6%	18%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	575	4%	2%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	546	4%	6%
Comunidad Autónoma de Galicia	470	3%	15%
Comunidad Autónoma del País Vasco (*)	362	2%	7%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	356	2%	-8%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	239	2%	-22%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	237	2%	29%
Comunidad Autónoma de Extremadura	181	1%	9%
Comunidad Autónoma de Aragón	177	1%	35%
Comunidad Autónoma de Cantabria	127	1%	17%
Comunidad Foral De Navarra	109	1%	9%
Comunidad Autónoma de la Rioja	47	0%	27%
Órganos centrales	417	3%	-19%
Sin Especificar (**)	1.695	11%	11%
Territorios militares	2	0%	100%
TOTAL GENERAL	15.410	100%	11%

(*) Los datos relativos al País Vasco hay que analizarlos teniendo presente que en sus sedes judiciales no hay instalados buzones.

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

Como viene sucediendo desde 2004, los órganos de la Comunidad Autónoma de Madrid son los que concentran el mayor porcentaje de quejas con un incremento de 17,20% respecto al año anterior. Los únicos territorios en los que el nº de reclamaciones desciende son Murcia, Aragón, La Rioja y los órganos centrales.

El cuadro que figura a continuación muestra la evolución del número de órganos denunciados en los distintos territorios entre 2004, año en que se instalaron en las sedes judiciales los buzones para la recogida de reclamaciones y sugerencias, y 2009, con la diferencia en términos absolutos entre los dos extremos de la serie y el incremento que suponen las cantidades de 2009 en relación a 2004.

Comunidad Autónoma o territorio con competencia(*)	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Dif 2004-2011	Incremento base 2004
Canarias	575	544	646	912	1.032	906	816	908	333	58%
Comunidad de Madrid	2.305	2.416	2.607	2.756	3.656	3.999	2.744	3.215	910	39%
Extremadura	134	84	109	130	233	146	158	181	47	35%
Comunidad Valenciana	1.664	1.086	1.434	1.802	1.859	1.422	1.714	2.177	513	31%
Islas Baleares	185	203	187	182	297	224	185	239	54	29%
Castilla-La Mancha	467	411	370	386	550	524	562	575	108	23%
País Vasco (**)	299	331	256	372	450	316	333	362	63	21%
Andalucía	1.547	1.559	1.751	1.861	1.903	1.817	1.779	1.857	310	20%
Castilla y León	471	359	352	454	1.574	521	462	546	75	16%
Región de Murcia	322	217	196	187	374	382	386	356	34	11%
Navarra	100	64	46	60	81	83	100	109	9	9%
Cataluña	1.740	1.444	1.478	1.910	1.972	1.948	1.620	1.713	-27	-2%
Aragón	182	133	140	176	287	180	205	177	-5	-3%
Cantabria	144	100	96	116	113	78	120	127	-17	-12%
Galicia	533	580	376	423	602	498	438	470	-63	-12%
Principado de Asturias	293	199	186	178	228	136	176	237	-56	-19%
La Rioja	87	60	64	63	139	113	60	47	-40	-46%
Órganos centrales	784	690	815	747	938	597	518	417	-367	-47%
TOTAL GENERAL	11.832	10.480	11.109	12.715	16.288	13.890	12.376	13.713	1.881	16%

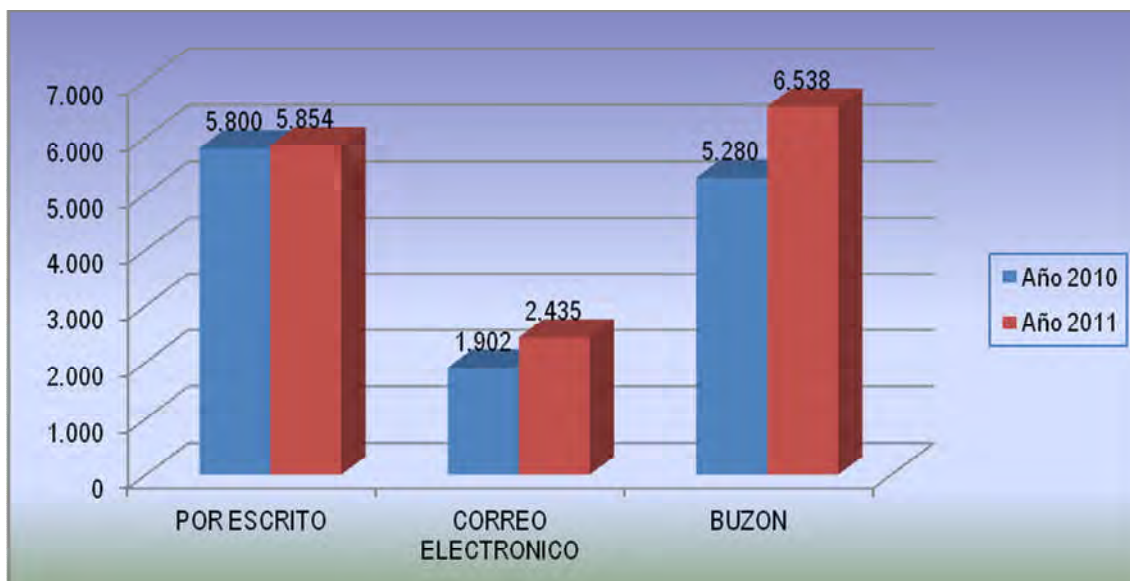
(*) No se incluyen las reclamaciones y denuncias referidas a varias comunidades autónomas o en las que no ha sido posible determinar la Comunidad concreta a la que se hacía referencia, que se clasificaban en el cuadro anterior como 'sin especificar'.

(**) En la Comunidad Autónoma del País Vasco no existen buzones para la recogida de reclamaciones y sugerencias, implantados desde 2004 en el resto del territorio. Por tal motivo los datos relativos a dicha Comunidad se obtienen del resto de las vías de acceso de quejas y reclamaciones (las presentadas y tramitadas ante otros órganos de gobierno de dicha Comunidad y las presentadas o remitidas, por correo electrónico o postal, a la UAC).

IV. LAS VÍAS DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS

1. Vías de presentación

Los medios más utilizados para la presentación de las denuncias y reclamaciones son, por este orden, los buzones instalados al efecto en las sedes judiciales (44%), el correo ordinario o la presentación en el registro del CGPJ (40%) y el correo electrónico (16%), con ligeras variaciones respecto al año anterior.



El número de quejas depositadas en los buzones ha experimentado un incremento del 24% con respecto a la anualidad precedente, manteniéndose prácticamente igual (+1%) las recibidas por correo ordinario o mediante presentación en el Registro del Consejo. Las quejas presentadas por correo electrónico que han dado lugar a un expediente en esta Unidad se han incrementado en un 28%. Cuestión distinta es el hecho de que el número total de atenciones por correo electrónico, tal y como puede apreciarse en este tomo, ha disminuido durante el año 2011 dada la ausencia de campañas masivas dirigidas al Consejo en relación con estados de opinión producidos por determinadas actuaciones de Juzgados, Tribunales o el propio Consejo.

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

La Unidad de Atención Ciudadana ha recibido un total de **6.538 escritos** a través de los buzones instalados en las sedes judiciales. A continuación se detalla el número de escritos recibidos por esta vía, organizando la información por Comunidades Autónomas:

COMUNIDAD AUTÓNOMA	Número	Porcentaje
Comunidad de Madrid	2.071	32%
Comunidad Valenciana	1.087	17%
Comunidad Autónoma de Cataluña	844	14%
Comunidad Autónoma de Andalucía	589	9%
Comunidad Autónoma de Canarias	504	8%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	228	4%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	227	4%
Comunidad Autónoma de Galicia	180	3%
Comunidad Autónoma de Aragón	132	1%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	131	1%
Órganos Centrales	131	1%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	110	1%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	86	1%
Comunidad Autónoma de Extremadura	72	1%
Comunidad Foral de Navarra	67	1%
Comunidad Autónoma de Cantabria	59	1%
Comunidad Autónoma de La Rioja	20	1%

COMUNIDAD AUTÓNOMA	Número	Porcentaje
Comunidad Autónoma del País Vasco (*)	0	0%
Total General	6.538	100%

(*) Se recuerda que no hay buzones en los partidos judiciales de este territorio.

V. DATOS DE INTERÉS SOBRE LAS PERSONAS Y ENTIDADES QUE HAN FORMULADO QUEJAS DURANTE EL AÑO 2011.

En este apartado se ha ordena toda la información disponible sobre la cuestión *¿quiénes se quejan del funcionamiento de la justicia?* A este interrogante se puede responder desde dos puntos de vista: bien desde la perspectiva del género o bien valorando los datos desde la perspectiva profesional y la situación jurídica de sus autores/as.

1. La perspectiva de género

La valoración de la perspectiva de género en las quejas recibidas exige una previa delimitación respecto de las personas jurídicas y los organismos judiciales. Existe, además, un apartado de "otros" que agrupa las quejas anónimas y aquellas otras en las que no se puede discernir el género de quienes las firman.

Tipo de persona	Número	Porcentaje	Evolución
Hombre	8.955	57%	12%
Mujer	6.237	40%	27%
Sin especificar	336	2%	14%
Persona jurídica	164	1%	7%
TOTAL GENERAL	15.692	100%	18%

Aunque se ha registrado un aumento global de denunciante del 18% respecto del año anterior, la distribución por géneros es desigual; mientras el número de hombres se incrementa en un 12%, en el caso de las mujeres el aumento es superior aún: sube un 27%.

El estudio de impacto de género en el tratamiento de las quejas y reclamaciones evidencia no sólo que el porcentaje de hombres que acuden a los mecanismos de reclamación, queja o denuncia es muy superior al de las mujeres (en un 33%), sino que, como en años anteriores, sólo en órdenes jurisdiccionales muy concretos (registro civil, violencia sobre la mujer y familia) el número de reclamantes mujeres es mayor que el de hombres. En 2011, a diferencia del año anterior, el número de mujeres que presentan reclamaciones por el funcionamiento del registro civil supera al de hombres.



2. La situación jurídica de quienes formulan las quejas

Tipo de demandante de la intervención	Nº Denunciantes	Porcentaje
Particular	12.766	81%
Operadores Jurídicos	1.486	9%
Interno Centro Penitenciario	899	6%
Funcionarios	122	1%
Anónimo	120	1%
Entidad mercantil	91	1%
Colectivo/Asociación	84	1%
Sin Especificar y otros	59	0%
Órgano Técnico del CGPJ (*)	36	0%
Organismo Público	18	0%
Órgano Judicial	11	0%
TOTAL GENERAL	15.692	100%

(*) Iniciadas de oficio por el Servicio de Inspección o a instancia de Comisiones y órganos técnicos del Consejo al tener conocimiento directo de hechos que pudieran tener trascendencia disciplinaria.

Como ya se ha indicado, el número total de demandantes de intervención ha aumentado globalmente un 17% respecto del año anterior. También en este caso la distribución del incremento es desigual, así, el número de particulares, que supone un 95% del total de presentadores, ha subido un 17%, el de operadores jurídicos, segunda categoría en número de demandantes, en un 26% y los internos en centros penitenciarios, que ocupan el tercer puesto en un 9%. Estas tres categorías agrupan un 96% del número total de presentadores. Por otra parte, en la categoría de operadores jurídicos, que engloba a abogados, procuradores, graduados sociales y a los Colegios de Abogados y Procuradores, los primeros constituyen, con mucha diferencia, el subgrupo más numeroso.



VI. LAS QUEJAS TRAMITADAS POR LOS RESTANTES ÓRGANOS GOBIERNO DEL PODER JUDICIAL

Los órganos de gobierno del poder judicial han tramitado reclamaciones derivadas de 2.288 escritos, lo que supone un 3,34% más que el año pasado (2.214), que se distribuyen territorialmente según la tabla que figura a continuación.

<i>Comunidad Autónoma</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
Comunidad Autónoma de Andalucía	553	24%
Comunidad Valenciana	366	16%
Comunidad Autónoma de Cataluña	364	16%
Comunidad Autónoma del País Vasco	319	14%
Comunidad de Madrid	102	4%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	102	4%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	90	4%
Comunidad Autónoma de Castilla-León	88	4%
Comunidad Autónoma de Canarias	61	3%
Comunidad Autónoma de Galicia	56	3%
Comunidad Autónoma de Extremadura	49	3%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	42	2%
Comunidad Foral de Navarra	28	1%
Comunidad Autónoma de Aragón	22	1%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	21	1%
Órganos Centrales	9	0%
Comunidad Autónoma de Cantabria	9	0%
Comunidad Autónoma de La Rioja	7	0%
TOTAL GENERAL	2.288	100%

VII. LOS EFECTOS DE LAS QUEJAS: MEDIDAS DE MEJORA DEL FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA ADOPTADAS EN 2011

1. Aspectos generales

El artículo 6.1 del Reglamento 1/998 establece que en la tramitación de las quejas “...se adoptarán las prevenciones necesarias para la subsanación de las anomalías o situaciones origen de las mismas, dentro de las competencias del órgano actuante, o bien se interesará del órgano jurisdiccional la adopción de las medidas procedentes. (...) Cuando la competencia no corresponda a los órganos de gobierno del Poder Judicial, se procederá a remitir la denuncia a la administración, órgano o corporación profesional competentes, interesando de éstos la comunicación de la resolución que recaiga”.

La virtualidad de las quejas y reclamaciones que la ciudadanía dirige a los órganos de gobierno del poder judicial radica, precisamente, en su valor intrínseco como fuerza motora capaz de motivar a los órganos jurisdiccionales y a los poderes públicos implicados en la adopción de medidas de efectiva mejora de la Administración de Justicia.

Este enfoque es el que ha guiado el trabajo de la UAC desde su creación. Durante 2011 se ha continuado en esta línea de fomento de la adopción de medidas necesarias para solventar las disfunciones denunciadas por los/as ciudadanos/as cuando realmente existen y efectuando un seguimiento más pormenorizado de las medidas de mejora propuestas desde la propia Unidad de Atención Ciudadana. Éste último criterio, como luego se señalará, ha supuesto variaciones respecto de la Memoria del año 2010 en el sistema de computo de las propuestas de medidas efectuadas desde la UAC.

Los mecanismos empleados para el cumplimiento de este objetivo se basan, en primer lugar, en la explicación personalizada que desde la Unidad se ofrece a quienes han puesto de manifiesto esas disfunciones, explicación en la que en todo caso se detallan las actuaciones y decisiones adoptadas, bien por las Administraciones con competencias sobre medios personales y materiales (en casos de problemas estructurales), bien por los propios órganos judiciales, cuando estos adoptan medidas (generalmente de tipo organizativo o procesal) que solventan, total o parcialmente, los motivos de las quejas, reclamaciones y sugerencias.

De otro lado, se ha realizado un importante esfuerzo para avanzar en la capacidad de propuesta de la propia Unidad. El artículo 6.2 del Reglamento 1/1998 complementa el ya citado artículo 6.1, insistiendo en la adopción de las de “*las prevenciones necesarias para la subsanación de las anomalías o situaciones origen de la [queja], dentro de las competencias del órgano actuante, o bien se interesará del órgano jurisdiccional la adopción de las medidas procedentes*”. Es un precepto-horizonte que obliga a mejorar año a año, en un objetivo que en 2011, al igual que en los últimos años, se ha concretado en el sentido de dedicar un mayor esfuerzo a la personalización de esas propuestas; esto es, de superar el concepto de *propuesta genérica* para generar un mayor compromiso del órgano judicial o de la Administración en la definición de las soluciones demandadas por los/as ciudadanos/as a través de sus escritos.

2. Quejas que han dado lugar al traslado al órgano o administración competente para la subsanación de anomalías

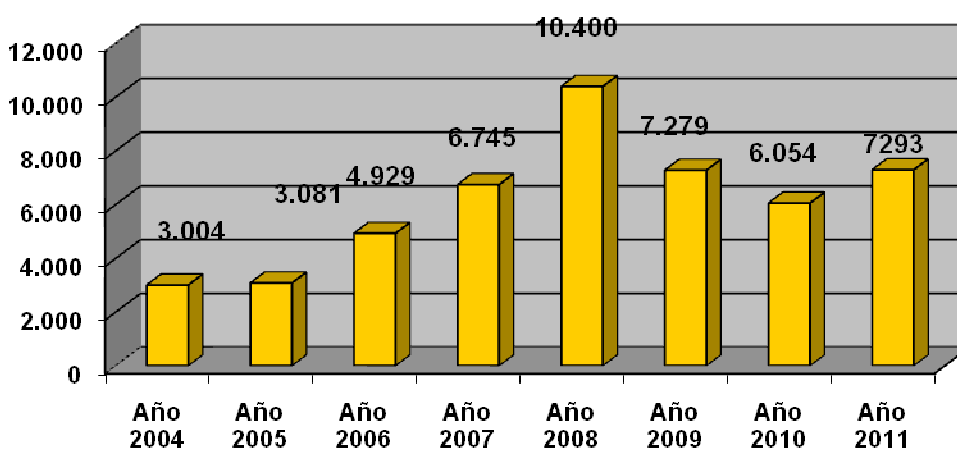
2.1. Evolución de los traslados (2004-2011)

Como respuesta a las quejas y sugerencias de los/as ciudadanos/as, durante el año 2011 la UAC ha dado traslado de 7.293 escritos de reclamación o sugerencia a los órganos competentes (que se especifican en el apartado 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 (por ejemplo, una queja que evidencia un problema de organización y de dotación de medios en un Registro Civil puede justificar su traslado al Encargado, a la Dirección General de los Registros y del Notariado y a la Administración con competencia sobre los medios personales y materiales).

La cifra de escritos trasladados ha experimentado un gradual ascenso desde 2004 a 2008, alcanzando en ese último año su incremento más acusado. Y si bien en el año 2010 se experimentó un descenso del 17% durante el año 2011 se ha roto esa tendencia descendente pues el número de traslados ha aumentado en un 20,47% respecto del año anterior. Lo anterior se expone gráficamente a continuación:

EVOLUCIÓN DE LOS TRASLADOS



2.2. Órganos destinatarios de los traslados

Presentados de manera unitaria los órganos a los que van dirigidos los traslados son los siguientes:

Órgano destinatario	Número	%	Evolución sobre 2010
Traslado a la DG de Registros y Notariado (*)	2115	29,0%	31,4%
Encargado o Secretario de Registro Civil	1206	16,5%	146,1%
Traslado a DGJ de Madrid	1188	16,3%	46,3%
Traslado a DGJ de Valencia	625	8,6%	5,0%
Traslado al órgano afectado	588	8,1%	-33,5%
Traslados a efectos disciplinarios (**)	386	5,3%	-29,4%
Traslado a DGJ del Ministerio de Justicia	328	4,5%	-0,6%
Traslado a DGJ de Cataluña	289	4,0%	41,0%
Traslado Colegios de Abogados	180	2,5%	21,6%
Traslado a DGJ de Andalucía	96	1,3%	-40,0%
Traslado a DGJ de Canarias	82	1,1%	-32,8%
Traslado a Decanos	48	0,7%	-14,3%
Fiscalía (***)	44	0,6%	158,8%

Traslado a Administraciones con competencias	32	0,4%	-5,9%
Traslado a DGJ de Asturias	28	0,4%	300,0%
Traslado a DGJ de Galicia	23	0,3%	27,8%
Traslado a DGJ de Aragón	17	0,2%	41,7%
Traslado a DGJ de Cantabria	11	0,2%	57,1%
Traslado a DGJ de Navarra	5	0,1%	-37,5%
Traslado a DGJ del País Vasco	1	0,0%	
Traslado Colegios de Procuradores	1	0,0%	-75,0%
TOTAL ESCRITOS	7.293	100,0%	18,9%

(*) Las quejas trasladadas a la Dirección General de los Registros y del Notariado lo han sido también a la Administración competente en materia de medios materiales y personales de los Registros Civiles afectados por las quejas.

(**) Se desglosan en la siguiente tabla.

(***) Incluye, según contenido de la queja, traslados a FGE, Fiscal Jefe TSJ y Fiscalías Provinciales.

Como datos relevantes a destacar se aprecia un importante aumento respecto del año 2010 de los traslados efectuados a los Encargados y Secretarios de los Registros Civiles (en parte compensado por la disminución de los traslados a los responsables del Juzgado denunciado), a las Direcciones Generales de Justicia de Madrid y Cataluña, a la Fiscalía y a la Dirección General de los Registros y del Notariado. Se aprecia igualmente un descenso notable del número de traslados efectuados a efectos disciplinarios (como se examinará en el siguiente epígrafe).

Análisis de las quejas trasladadas a efectos disciplinarios.

Al amparo de lo previsto en el art.6.3 del Reglamento 1/1998 durante el año 2011 se trasladaron 299 escritos al Servicio de Inspección por si los hechos contenidos en tales escritos pudieran dar lugar a responsabilidades disciplinarias por parte de Magistrados/as o Jueces/Juezas. Dicha cifra supone una reducción del 45,34% respecto de los traslados que, a estos mismos efectos, se efectuaron durante el año 2010. Dicha reducción podría encontrar justificación en la actual distribución de competencias con los Secretarios Judiciales tras las últimas reformas procesales.

Además de los escritos trasladados al Servicio de Inspección del Consejo, reseñados más arriba, se han trasladado escritos a otros órganos competentes en materia disciplinaria del personal al servicio de la Administración de Justicia. Los traslados efectuados al amparo de este artículo no presuponen, lógicamente, la concurrencia de todos los requisitos necesarios para tipificar una infracción disciplinaria, sino que se basan en la apariencia objetiva de los elementos básicos de la tipificación legal que se entiende deben ser investigados por el órgano con competencias disciplinarias. De este modo, se produjeron un total de 386 traslados a efectos disciplinarios (un 29,4% menos que en el año 2010), tal y como puede observarse en la siguiente tabla:

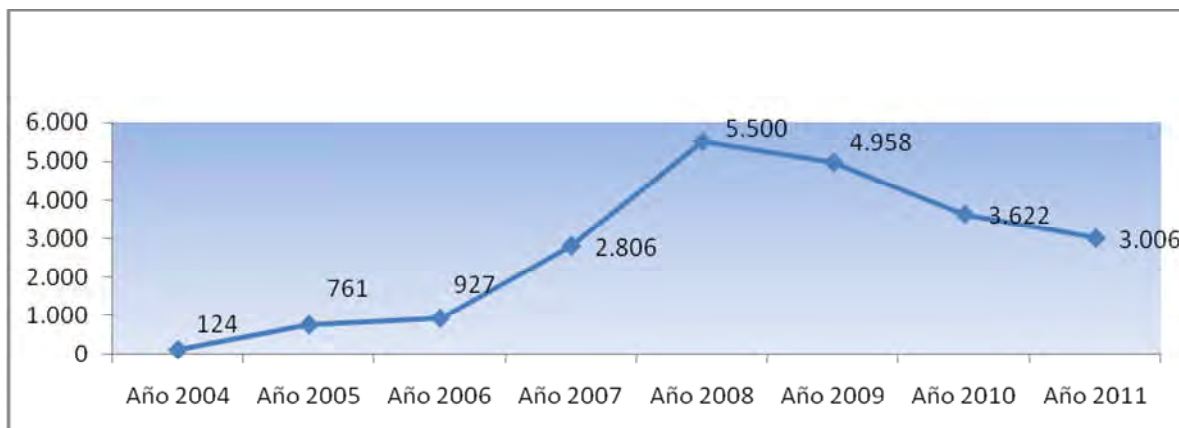
Traslados efectos disciplinarios	Número
Traslado al Servicio de Inspección del CGPJ	299
Traslado a Sala de Gobierno TSJ	1
Traslado a Colegio de Abogados	1
Traslado Artículo 6.3 al Secretario con Competencias de Gobierno	25
Traslado al Órgano Competente en Materia Disciplinaria funcionarios oficina Judicial	60
TOTAL GENERAL	386

3. Quejas que han dado lugar a la elaboración de propuestas de mejora por la UAC

3.1. Evolución de la capacidad de propuesta de la UAC

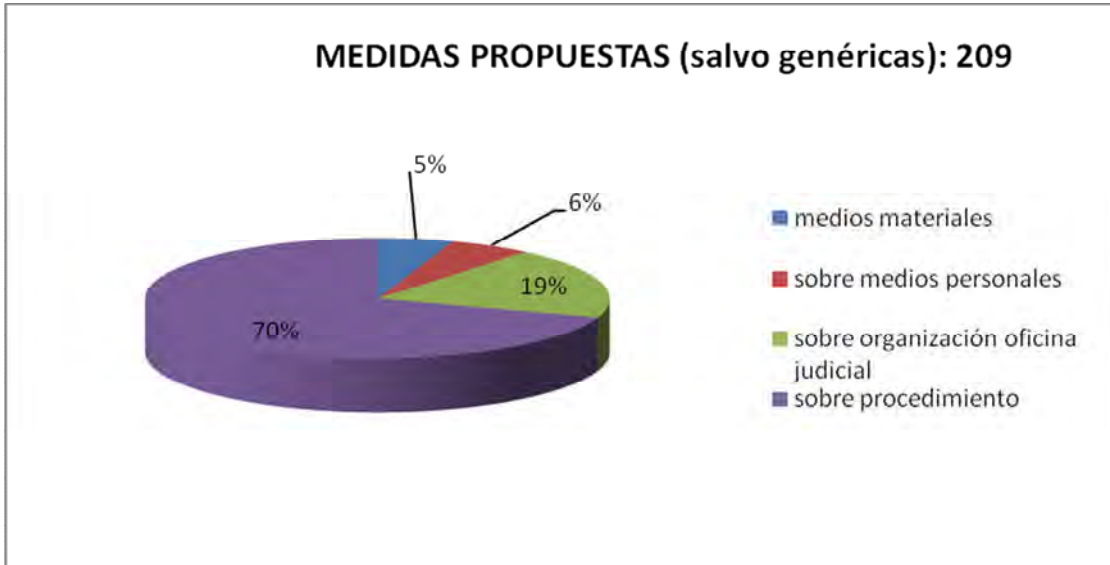
Durante el año 2011, se han propuesto medidas de mejora que afectan a 3.006 motivos de reclamación, de las que el 99% ha partido de la Unidad de Atención Ciudadana, como en años anteriores. Se ha producido una reducción del 17% en los valores absolutos de la capacidad de propuesta. Es preciso destacar a este respecto que en la presente Memoria únicamente se han computado como propuestas las de carácter específico, excluyéndose las meras peticiones de informe (aún cuando con las mismas se ponga de manifiesto al órgano judicial que, en su caso, se adopten las medidas que procedan para subsanar las deficiencias que se detecten).

La evolución de las propuestas de mejora desde el año 2004 puede observarse en el siguiente gráfico:



3.2. Tipo y porcentaje de las propuestas de mejora

Durante el año 2011 las medidas de carácter específico propuestas por UAC se muestran en el siguiente gráfico:



Como se ha indicado anteriormente dichas medidas no incluyen las de carácter genérico. Se trata, de este modo, de posibilitar un seguimiento pormenorizado por parte de la UAC de las medidas concretas que pudieran adoptarse por el órgano judicial tras la recepción de la propuesta. Así, las propuestas específicas emitidas por la UAC se desglosan del siguiente modo:

Tipo de medidas propuestas por la UAC relativas al órgano afectado	Número	Porcentaje
Sobre agilización de expediente	86	55%
Sobre Avisos de Retrasos y Suspensiones	37	24%
Traslado al Servicio de Inspección para conocimiento	19	12%
Sobre Identificación de Funcionarios	9	6%
Sobre Notificación a la víctima art 779 LECR	4	3%
TOTAL GENERAL	155	100%

4. Quejas que han dado lugar a la adopción de medidas concretas de mejora de las disfunciones planteadas

4.1. Evolución de las medidas de mejora adoptadas a raíz de las quejas (2004-2011)

La potencialidad de las quejas y reclamaciones de los/as ciudadanos/as como motor de impulso en la mejora de la Administración de Justicia se ha reforzado año a año. Como ya se ha indicado, las actuaciones realizadas por la UAC han dado lugar a la adopción de diversas medidas de mejora que afectan a 1.048 motivos de reclamación, de las que el porcentaje más relevante (85,97 %) corresponde a los propios Juzgados y Tribunales.

Con carácter previo es preciso reiterar de nuevo que en la presente Memoria, a diferencia de lo ocurrido en años anteriores, se han computado únicamente las medidas de mejora adoptadas con carácter específico; esto es, excluyéndose aquellas medidas generalizadas susceptibles de aplicación indiscriminada a una pluralidad de quejas que afectarían a diversos órganos judiciales. De este modo, no se han computado aquellas medidas de mejora de carácter abstracto o general diseñadas por las diversas Administraciones con competencias y sin aplicación concreta en los específicos órganos

judiciales afectados por las quejas. Tal sistema de cómputo permite, por otra parte, un mejor y más riguroso seguimiento y tratamiento estadístico de las medidas de mejora adoptadas de manera efectiva.

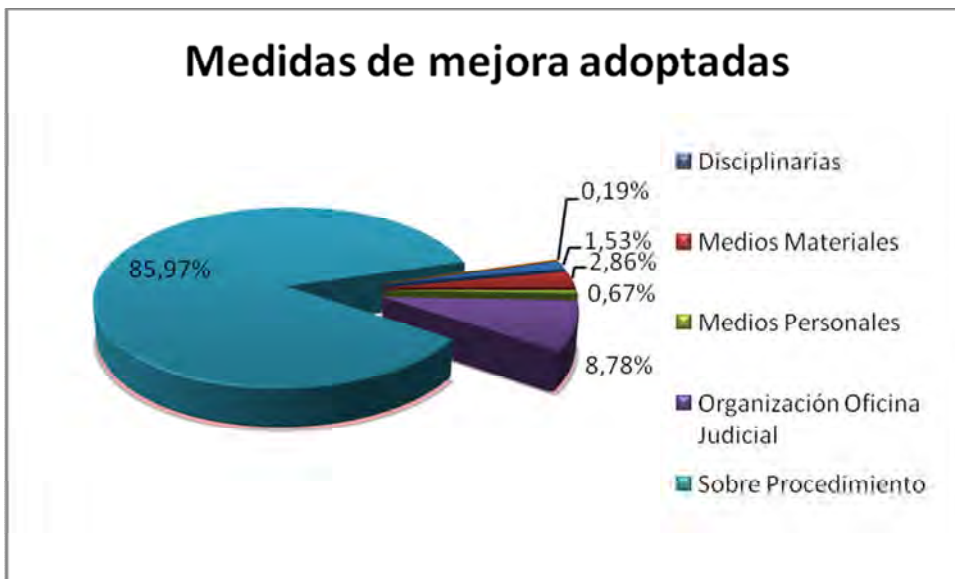
En todo caso es preciso recalcar que la regulación del Reglamento 1/1998 y el contenido, variado y plural, de muchas de las quejas, impide realizar una aproximación estadística rigurosa al número de motivos de queja que está plenamente justificado. En muchos casos, los motivos de queja están suficientemente fundados, pero en otros sólo hay una justificación parcial; con demasiada frecuencia, se aprecia un déficit de información (generalmente no imputable al/la ciudadano/a) que, de solventarse a tiempo, hubiera evitado la presentación de la reclamación. Los motivos expuestos en las quejas, sometidas además al principio de absoluta libertad de forma, no admiten, por ello, una clasificación apriorística, pero sí puede obtenerse alguna conclusión de los datos ofrecidos sobre las medidas de mejora adoptadas.

La evolución de las medidas adoptadas desde el año 2004, y teniendo en cuenta los criterios de cómputo introducidos en la presente anualidad, puede observarse en el siguiente gráfico:



4.2. Contenido de las medidas de mejora

Las medidas específicas de mejora adoptadas se refieren, en un porcentaje relevante (85,97%) a cuestiones específicas en materia de procedimiento. El 8,78 % a cuestiones relativas a la organización de la oficina judicial y el 2,86 % a avances en medios materiales.



A continuación se detallan las medidas de mejora clasificadas por el tipo de órgano que adopta las medidas y el contenido de las mismas, con especial referencia a las medidas adoptadas por las Administraciones con competencia en materia de medios materiales y personales de la Administración de Justicia.

	Órganos Judiciales	Órganos Gobierno de del Poder Judicial	Órganos con competencias de la Administración de Justicia	TOTAL GENERAL
Disciplinarias	3	2	11	16
Medios Materiales			30	30
Medios Personales		1	6	7
Organización Oficina Judicial	77	1	14	92
Sobre Procedimiento	893	8		901
Traslado a Órgano con Competencias	2			2
TOTAL GENERAL	975	12	61	1.048

En todo caso, y en relación a la variación observada respecto del año 2010 (variación que afecta esencialmente a las medidas sobre medios personales adoptadas por los órganos con competencias en la Administración de Justicia), puede indicarse que, si efectuásemos una proyección aplicando los mismos criterios de cómputo establecidos en dicha anualidad, durante el año 2011 las medidas en materia de medios personales ascenderían a un total de 1139 casos (cifra muy aproximada a los 1187 contenidos en la tabla correspondiente a la Memoria del año 2010). No obstante lo anterior, y con la finalidad ya señalada de mejorar el tratamiento estadístico de las medidas de mejora adoptadas se ha optado por incluir en la presente Memoria únicamente los datos correspondientes a medidas específicas de mejora.