



CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL

PROMOTOR DE LA ACCIÓN DISCIPLINARIA

UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA

C/Trafalgar, 27-29 - 28071 MADRID

Actividad de la Unidad de Atención Ciudadana y análisis de las reclamaciones y denuncias sobre el funcionamiento de Juzgados y Tribunales

Año 2014

INDICE

Pág.

I. ESTUDIO GLOBAL DE LAS RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y PETICIONES PRESENTADAS EN 2014.....	5
II. LOS MOTIVOS DE LAS QUEJAS.....	9
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.	11
2. Las quejas relativas al capítulo “Una justicia moderna y abierta a los ciudadanos”.	12
2.1 <i>Una justicia transparente</i>	12
2.2 <i>Una justicia comprensible</i>	13
2.3 <i>Una justicia atenta</i>	13
2.4 <i>Una justicia responsable ante la ciudadanía</i>	17
2.5 <i>Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada</i>	17
3. Las quejas relativas al capítulo “Una justicia que protege a los más débiles”	19
3.1 <i>La protección de las víctimas del delito</i>	19
3.2 <i>Protección de los menores</i>	20
3.3 <i>Protección de los discapacitados</i>	20
3.4 <i>Los inmigrantes ante la justicia</i>	21
4. Las quejas relativas a las relaciones con abogados y procuradores.....	21
5. Especial referencia a las quejas relativas al funcionamiento de los Registros Civiles	22
6. Las quejas basadas en otros motivos no recogidos en la <i>Carta de Derechos</i>	26
6.1 <i>La actuación profesional como motivo de queja</i>	26
6.2 <i>Las quejas sobre el modo de practicar actuaciones judiciales</i>	27

7. Las reclamaciones inclasificables o ajenas a la Administración de Justicia, las sugerencias, los agradecimientos y las peticiones de información formalizadas por escrito.	27
7.1 <i>Reclamaciones inclasificables o ajenas a la Administración de Justicia</i>	28
7.2 <i>Desglose de motivos de las sugerencias</i>	28
7.3 <i>Desglose de motivos de las peticiones de información que dan lugar a la incoación de expediente</i>	29
7.4 <i>Agradecimientos</i>	29
III. LOS ÓRGANOS AFECTADOS POR LAS QUEJAS	29
1. Análisis de las quejas por el tipo de órgano afectado.	29
1.1 <i>Tipos de órganos judiciales afectados</i>	30
1.2 <i>Quejas referentes a otros organismos</i>	31
2. Análisis de las quejas por la ubicación territorial de los órganos afectados	32
IV. LAS VÍAS DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS	34
1. Vías de presentación	34
2. Estudio sobre la utilización de los buzones instalados en las sedes judiciales	35
V. DATOS DE INTERÉS SOBRE LAS PERSONAS Y ENTIDADES QUE HAN FORMULADO QUEJAS DURANTE EL AÑO 2012.....	35
1. La perspectiva de género.....	36
2. La situación jurídica de quienes formulan las quejas	37
VI. LAS QUEJAS TRAMITADAS POR LOS RESTANTES ÓRGANOS GOBIERNO DEL PODER JUDICIAL	38
VII. LOS EFECTOS DE LAS QUEJAS: MEDIDAS DE MEJORA DEL FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA ADOPTADAS EN 2012	39
1. Aspectos generales	39

2. Quejas que han dado lugar al traslado al órgano o administración competente para la subsanación de anomalías	40
2.1 <i>Evolución de los traslados (2009-2013)</i>	40
2.2 <i>Órganos destinatarios de los traslados</i>	41
2.3 <i>Análisis de las quejas trasladadas a efectos disciplinarios.</i>	42
3. Quejas que han dado lugar a la elaboración de propuestas de mejora por la UAC.....	42
3.1 <i>Evolución de la capacidad de propuesta de la UAC</i>	42
3.2 <i>Tipo y porcentaje de las propuestas de mejora</i>	43
4. Quejas que han dado lugar a la adopción de medidas concretas de mejora de las disfunciones planteadas	44
4.1 <i>Evolución de las medidas de mejora adoptadas a raíz de las quejas (2010-2013)</i>	44
4.2 <i>Contenido de las medidas de mejora</i>	46
VIII. ACTIVIDAD DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA	47
1. Aspectos generales	47
2. Desarrollo de las actividades reglamentarias	47
2.1 <i>Datos sobre la actividad de la Unidad de Atención Ciudadana en relación a las quejas, reclamaciones, sugerencias y peticiones de información tramitadas en 2013</i>	47
2.2 <i>Centralización y tratamiento informático de las reclamaciones, denuncias y sugerencias tramitadas por los Órganos de Gobierno de los Tribunales y por el Servicio de Inspección del CGPJ</i>	49
2.3 <i>Actividades de formación desarrolladas por la Unidad de Atención Ciudadana</i>	49

I. ESTUDIO GLOBAL DE LAS RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y PETICIONES PRESENTADAS EN 2014

En este primer apartado se facilitan los datos generales sobre la totalidad de las quejas y denuncias presentadas en 2014, esto es, las recibidas en la Unidad de Atención Ciudadana y en los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial al amparo del Reglamento 1/1998¹.

Para valorar los datos que se ofrecen es preciso tener en cuenta que cada uno de los escritos presentados puede haberlo sido por uno/a o más denunciante/s, 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	Demandante/s de intervención	Órganos denunciado/s	Motivos alegados
Unidad de Atención Ciudadana	10.777	12.393	11.282	13.024
Órganos de Gobierno del Poder Judicial	2.060	2.187	2.207	2.434
TOTAL GENERAL	12.837	14.580	13.489	15.458

Las cifras ofrecidas, agrupadas en los cuatro conceptos explicados, suponen en todos los casos un ligero descenso sobre los datos de 2013, cuyas cifras globales (14.435 escritos de reclamación o denuncia) bajan ligeramente (12.837 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 2008, año en que se alcanzó la cota máxima (17.490) para empezar un suave descenso durante 2009 y 2010, con un pequeño repunte durante el año 2011 y un tenue descenso durante el año 2012, con un aumento durante el año 2013, y por último con un ligero descenso durante el año objeto de este informe, por lo que cabe presumir que se ha estabilizado en estos parámetros, con ligeras variaciones al alza y a la baja, el número global de quejas. El porcentaje de descenso sobre el año

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

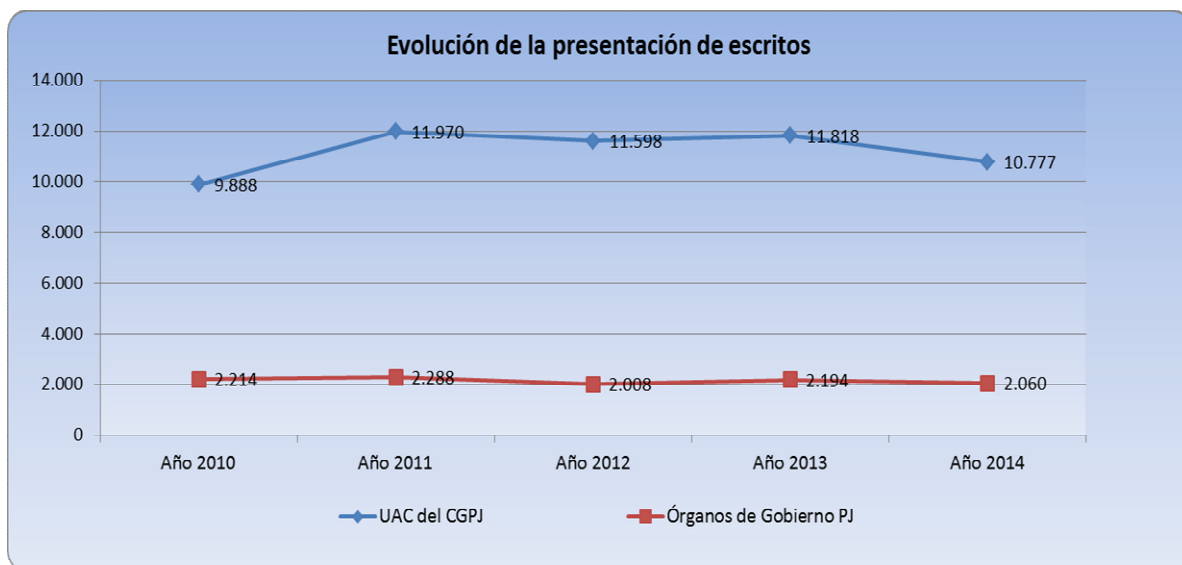
anterior se sitúa entre un 7% y un 11%, como se muestra en la tabla que figura a continuación.

- HAY QUE EXPLICAR QUE EL DESCENSO DE ESTOS DATOS SE DEBE EN PARTE A LA REESTRUCTURACIÓN DEL CONSEJO, Y A QUE HASTA AHORA SE VENIAN SUMANDO LOS DATOS DE LAS QUEJAS QUE SE TRAMITABAN EN INSPECCION, Y QUE ACTUALMETNE SE TRAMITAN EN LA SECCION DE ACTUACIONES PREVIAS.

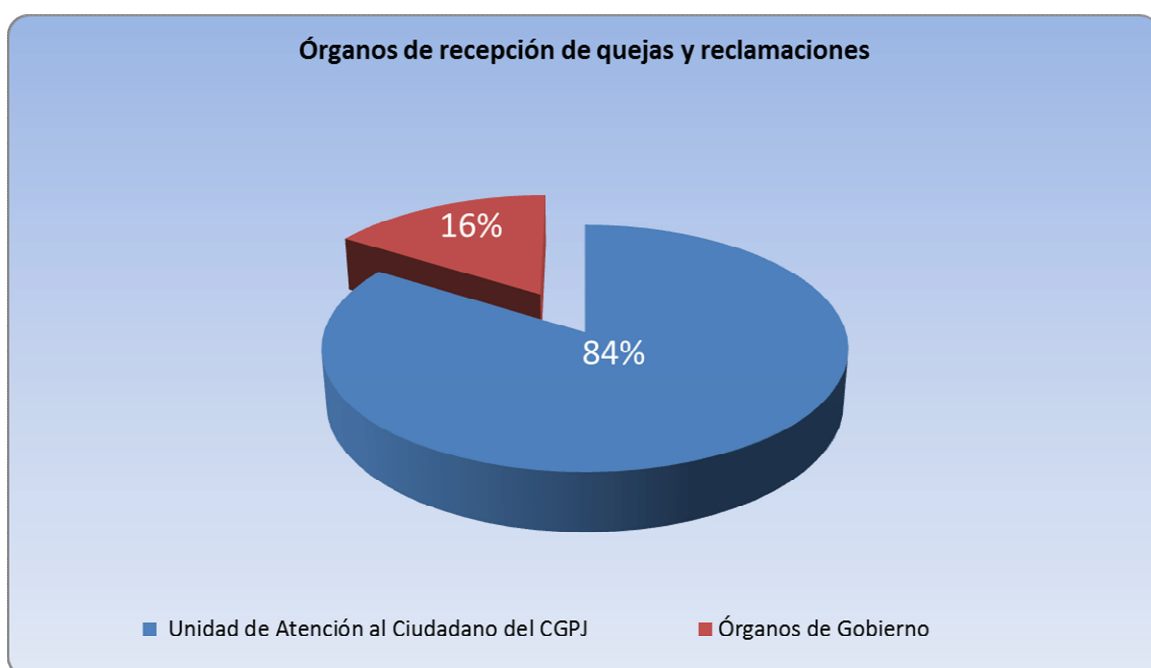
Valor Analizado	Evolución sobre 2013
Número de escritos	-11%
Número de demandantes de intervención	-7%
Número de Órganos denunciados	-10%
Número de motivos alegados	-10%

El porcentaje se mantiene en un rango reducido para los distintos órganos tramitadores, negativo para el conjunto de los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial (entre +6% y +9%), y más moderado para la Unidad de Atención Ciudadana (entre +1% y +6%). En todo caso, el balance de los datos muestra que, frente a la tendencia siempre creciente que se observa hasta el año 2008, y que afectaba tanto al número de las personas que mostraban su descontento con el funcionamiento de la Administración de Justicia como a las razones de ese descontento y a los órganos afectados, en los últimos años se han producido ligeras variaciones tanto de aumento como de disminución del número de escritos recibidos en los distintos estamentos analizados, por lo que cabe presumir una cierta estabilización.

El gráfico que figura a continuación muestra la evolución de la presentación de escritos desde el año 2009.



La UAC sigue siendo la principal vía de recepción de las quejas y reclamaciones. Así, durante 2014 ha recibido el 84% del total de las presentadas, dos punto más que el año anterior. Los tramitados por los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial (Decanos/as, Presidentes/as de Audiencias y Presidentes/as de los Tribunales Superiores de Justicia) sube un punto hasta situarse en el 16%.



Debe tenerse en cuenta, además, que la UAC desarrolla una parte importante de su actividad encargándose de 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, a los 10.777 escritos de reclamación, deben sumarse 3.781 peticiones de este tipo, 214 de ellas formuladas de forma presencial o por comparecencia directa en la sede del CGPJ, y el resto telefónicamente, lo que arroja una cifra global inferior a la del ejercicio anterior (-7%). El conjunto de estas peticiones ofrece cifras por debajo de 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 Atenciones	Porcentaje
Información sobre Reclamaciones en Trámite	1204	32%
Información sobre Actividad y Funciones CGPJ	632	17%
Asesoramiento Jurídico (**)	553	15%
Información General sobre Procedimientos Judiciales y Otros Procedimientos	469	12%
Localización y Funciones Órganos Admon Justicia	194	5%
Procedimiento de Quejas y Organización OACS (*)	179	5%
Regulación Legal	179	5%
Localización y Funciones Otros Organos	179	2%
Coordinación de las OACS, Decanatos, etc...	92	3%
Sin Especificar	100	5%
Total general	3781	100%

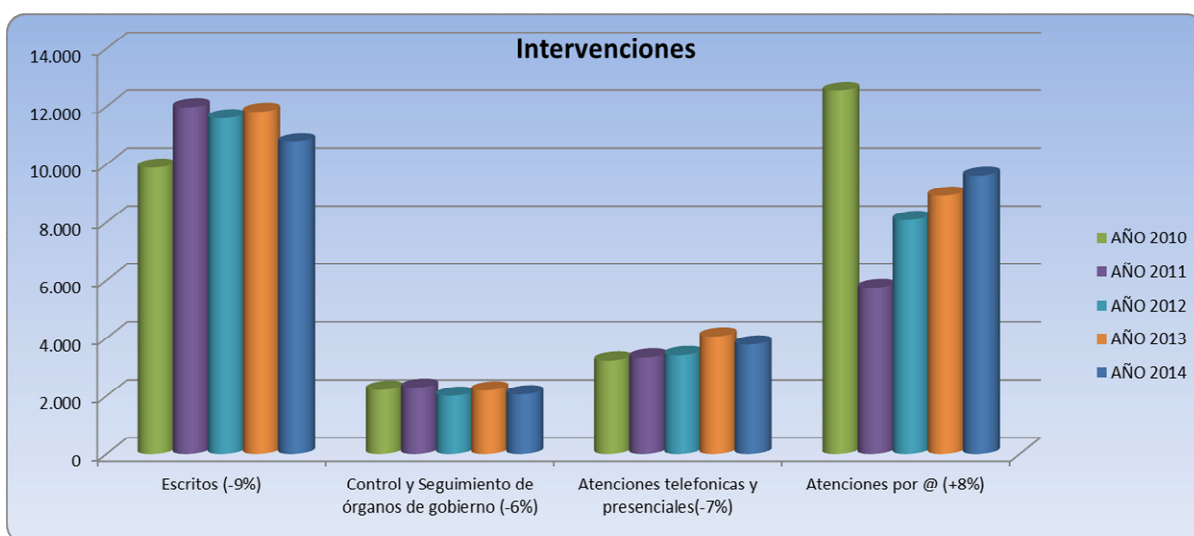
(*) La denominación de "OACS" se refiere a las Oficinas de Atención Ciudadana territoriales

(**) 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 2014 se ha recibido un total de 9.602 escritos de correo electrónico, de los cuales 3.763 han dado lugar a la incoación de expedientes (ya de queja, ya de petición de información, ya de sugerencia) y el resto, 5.729, ha sido contestado directamente. Se ha producido por tanto un incremento nada desdeñable del 8% en el número total de correos electrónicos atendidos respecto al año anterior. Se expone en el gráfico que figura más adelante el número total de mensajes atendidos, aunque no hayan dado lugar a la incoación de un expediente.

La actividad de la UAC durante 2014 se resume, pues, en un total de 26.990 intervenciones, desglosadas en la tramitación de **escritos o expedientes de queja (10.777**, de los que 3.763 se han recibido por correo electrónico); control y seguimiento de las quejas tramitadas por otros órganos de gobierno (2.060); atenciones telefónicas y presenciales (3.781); y atenciones por correo electrónico (9.602). En el siguiente gráfico se muestran los datos de los últimos cinco 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 de la misma referente a su "eficacia".

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*²
 - Actuación profesional de Jueces/zas, Secretarios/as Judiciales, Fiscales/as 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 agradecimientos³.

El número de motivos alegados es siempre superior al de escritos recibidos porque en algunas reclamaciones la motivación de la queja es plural. Durante 2014 se han computado un total de 15.248 motivos de reclamación, lo que supone una disminución del 12% sobre los datos del año anterior. La distribución de esta variación es desigual ya que, mientras las quejas relativas al funcionamiento de Juzgados y Tribunales, que es el bloque más importante, bajan en un 10%, así como las denominadas inclasificables o referidas a cuestiones ajenas a las competencias del CGPJ bajan en un 27%, las peticiones de información también lo han hecho en un 2%, por otra parte las referidas a disconformidad con resolución judicial han disminuido en un 18%, así como la disminución de los agradecimientos (8%) y se ha producido un incremento de las

² y ³ Vid. Apartado 6 de esta Memoria.

sugerencias (83%). No obstante, hay que señalar que las cantidades absolutas de esos epígrafes son muy reducidas, como se observa en la siguiente tabla.

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

Motivos de los escritos	Número	Porcentaje
Relativos al funcionamiento de Juzgados y Tribunales	10288	67,5%
Disconformidad con resolución judicial	2450	16,07%
Inclasificable o cuestión ajena	1190	7,8%
Peticiones de Información	1036	6,79%
Sugerencias	207	1,4%
Agradecimientos	77	0,50%
Total General	15.248	100,0%

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 92% 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*⁴. 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/as y procuradores/as) y los desgloses de esos apartados principales:

Motivos Carta de Derechos	Año 2013	Año 2014	% sobre total año 2014	Evolución sobre 2013
Una justicia transparente	734	582	6,2%	-21%
Una justicia comprensible	4	2	0,0%	-50%
Una justicia atenta	4.606	3.937	41,7%	-15%
Una justicia responsable ante la ciudadanía	148	128	1,4%	-14%
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	4.876	4.632	49,0%	-5%
Total 'Justicia moderna y abierta...'	10.368	9.281	98,2%	-10%

Protección de las víctimas del delito	33	22	0,2%	-33%
Protección de los menores	7	8	0,1%	14%
Protección de los discapacitados	50	60	0,6%	20%
Los inmigrantes ante la justicia	2	0	0,0%	-100%
Total 'Una Justicia que protege a los más débiles'	92	90	1,0%	-2%
Una conducta deontológicamente correcta	56	50	0,5%	-11%
Un/a ciudadano/a informado	3	4	0,0%	33%
Una justicia gratuita de calidad	24	23	0,2%	-4%
Total 'Una relación de confianza...'	83	77	0,8%	-7%
TOTAL MOTIVOS CARTA DE DERECHOS	10.543	9.448	100,0%	-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 2014 se ha producido un moderado descenso de los motivos de reclamación referidos a la transparencia de la justicia (-12%), continuando la tendencia registrada en 2010 (-6%), 2011 (-9%), 2012 (-17%) y 2013 (-2%) en contra de la de años anteriores (en 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 (42%), inferior al del año 2013 (52%) al del año 2012 (47%), y al del año 2011 (57%). Las quejas relativas a este capítulo engloban los siguientes motivos:

Una justicia transparente	Número	Porcentaje
Información general y actualizada sobre funcionamiento de juzgados y características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales	188	32%
Creación y dotación de oficinas de atención al ciudadano	3	1%
Información sobre horarios de atención al público	13	2%
Información transparente sobre estadística, pendencia etc. de juzgados de toda España	233	40%
Información sobre estado y contenido de los procesos en que se	32	5%

acredite interés		
Acceso a documentos, libros y registros	2	0%
Derecho a conocer por escrito motivos de la denegación	94	16%
Información telefónica adecuada	17	3%
Directorios y carteles	582	100%
Total General	188	32%

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 5 y las 18 del año 2011, habiendo descendido durante el año 2012 hasta 3, y manteniéndose durante el año 2013 en una cantidad similar de 4 quejas y descendiendo durante el año 2014 a 2 quejas.

Una justicia comprensible	Número	Porcentaje
Uso de términos sencillos y comprensibles en notificaciones y citaciones	1	50%
Uso de lenguaje sencillo y comprensible en vistas y comparecencias	1	50%
Elaboración de sentencias y resoluciones comprensibles	0	0%
Derecho a disponer de formularios gratuitos sobre procedimientos	0	0%
Total General	2	100%

2.3 Una justicia atenta

El derecho a una justicia atenta agrupa conceptos relativos al trato personal e institucional recibido, es decir, no sólo a la forma en que son atendidas las personas que acuden a los órganos judiciales, sino también a la puntualidad de las actuaciones, a la información sobre las eventuales suspensiones de juicios y vistas, a las condiciones de las dependencias judiciales, al pago de las indemnizaciones a las personas citadas como testigos, al horario de atención al público y al uso de lenguas cooficiales.

Desde el año 2005 se había apreciado una tendencia a la baja de las quejas referidas a este tipo de motivos. Sin embargo, en 2007 asistimos a una brusca ruptura de esta corriente, con un incremento del 72% sobre los datos del año anterior, la cual 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, sin embargo, no se mantuvo en el ejercicio 2011, en el que se incrementaron en un 15%, volviendo a descender durante el ejercicio 2012 el 19%, incrementándose durante el año 2013 en un 8% y descendiendo durante el año objeto de este estudio en un 15%.

También en este apartado sigue siendo relevante el peso de las 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 63% 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 descenso de dos puntos respecto a 2013.

Los datos globales sobre las reclamaciones relativas a este apartado de la *Carta* aglutinan el 41,7% del total y constituyen, junto con las reclamaciones que afectan al derecho a una justicia ágil y tecnológicamente avanzada (49,0%), las dos expresiones fundamentales del descontento de la ciudadanía. Durante 2014 nuevamente 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 un modo tan ineludible como en otros capítulos de las inversiones presupuestarias, sino 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:

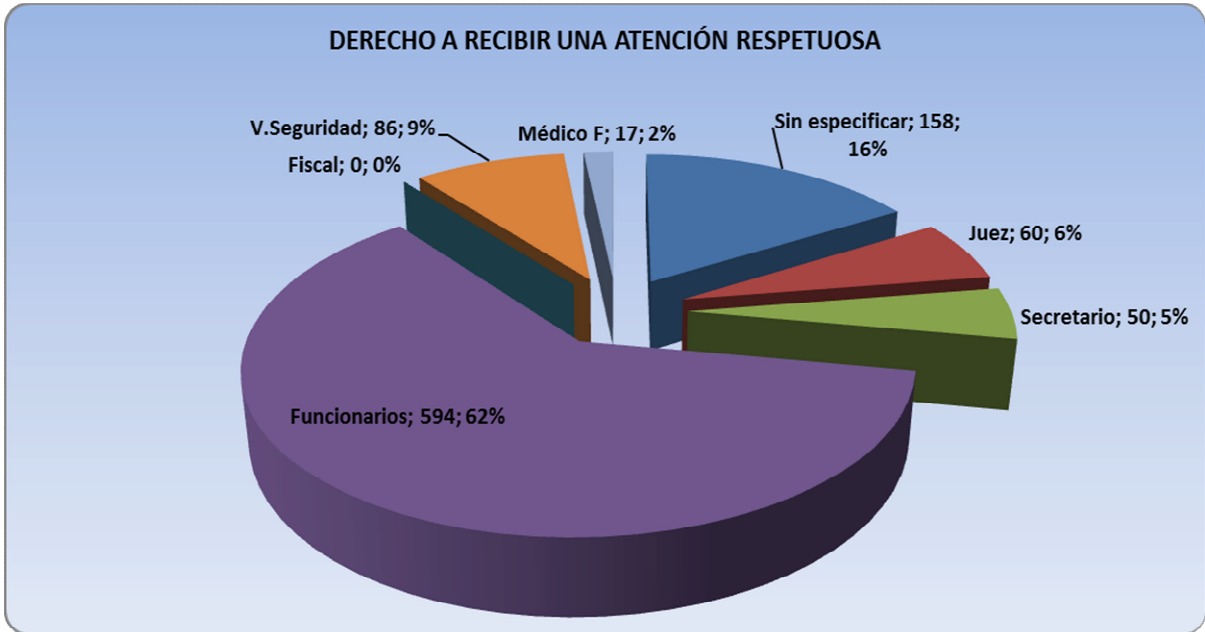
Una justicia atenta	Número	Porcentaje
Derecho a recibir atención respetuosa	965	25%
Derecho a la puntualidad en el inicio de las actuaciones judiciales	36	1%
Derecho a información sobre retraso o suspensión de actos procesales	80	2%
Derecho a ser informado con antelación de la suspensión del juicio	145	4%
Derecho a comparecencia lo menos gravosa posible	517	13%
Derecho a la celeridad en el pago de indemnizaciones por desplazamiento	10	0%
Derecho a unas dependencias adaptadas a la espera y atención correcta	406	10%
Derecho a protección de testigos o colaboradores no víctimas (*)	7	0%
Derecho a que se identifiquen los/as funcionarios/as actuantes	74	2%
Derecho a la atención personal del juez/a o secretario/a judicial respecto de incidencias en el funcionamiento del órgano judicial (**)	43	1%
Derecho a que se cumpla el principio de inmediación	7	0%
Horario insuficiente (***)	981	25%
Derecho al uso de la lengua oficial que se elija	20	1%
Derecho a reducir los tiempos de espera	646	16%
Total General	3937	100%

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

(**) Este motivo tiende a ser malinterpretado por los/as ciudadanos/as, que consideran que el/la Juez/a o el/la Secretario/a Judicial 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 (25% 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:



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

Las quejas relacionadas con la falta de identificación de los/as funcionarios/as fueron 74 en total, lo que supone un 2% 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 los tiempos de espera (16%), a un horario suficiente (24%), a recibir una atención respetuosa (25%), o a unas dependencias adaptadas a la espera y atención correcta (10%).

En cuanto a la variación respecto a las quejas por el trato recibido, disminuye por parte de los/as Jueces/zas (en un -37%), las correspondientes los/as Fiscales/as pasan de 4 a 0, y baja respecto de los/as Vigilantes de Seguridad (-8%), aumentando en lo que se refiere a los/as Secretarios/as Judiciales (48%), y las quejas sobre el trato de los/as funcionarios/as (18%) y manteniéndose para los/as Médicos Forenses (0%),.

2.4 Una justicia responsable ante la ciudadanía

En este capítulo se produce un descenso del 14% de las quejas 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 (128 reclamaciones, el 1,4% de las presentadas por motivos de la Carta).

<i>Una justicia responsable ante el ciudadano</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
Derecho a disponer de formularios de reclamación accesibles	19	15%
Derecho a exigir responsabilidades por error judicial o anormal funcionamiento	22	17%
Responsabilidad por pérdida de documentos, efectos o expedientes	87	68%
Total General	128	100%

2.5 Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada

El número total de reclamaciones de este bloque ha experimentado un descenso del 5% respecto de los datos del año 2013, pasando de 4.876 a 4632.

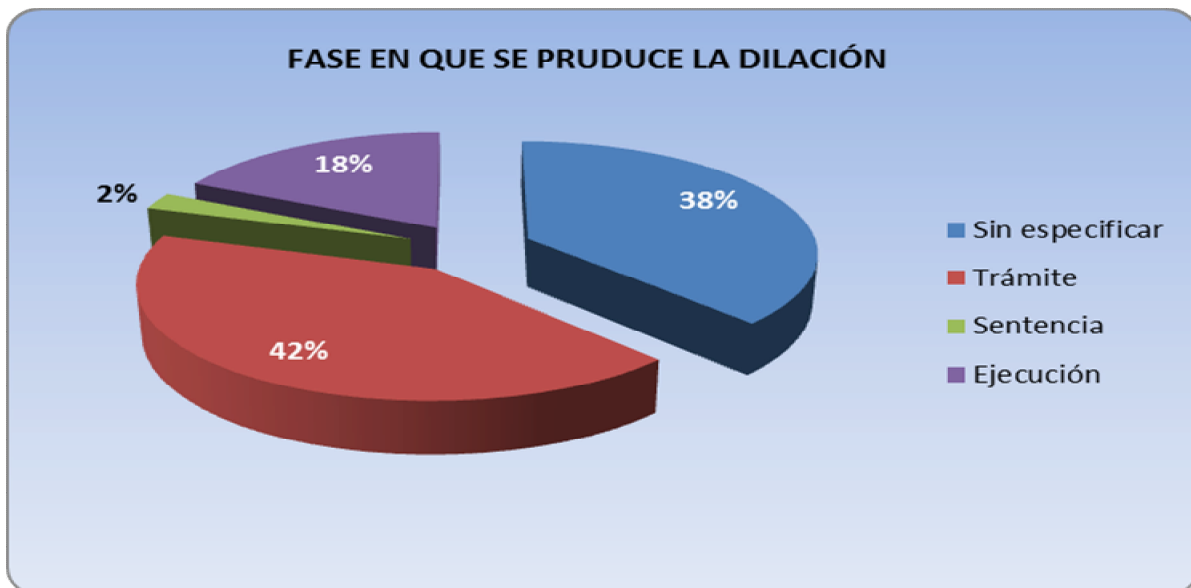
Se reproduce en este epígrafe, por lo demás, el enorme peso que el funcionamiento de los Registros Civiles tiene en la percepción global sobre la agilidad y modernidad de la justicia, ya que, del total de los motivos de reclamación computados en este epígrafe, el 36% (1.748) se refiere a los Registros Civiles, porcentaje inferior en once puntos a la del año 2013.

En todo caso, la quejas que se basan en la dilación de los procedimientos no siempre se pueden atribuir a la capacidad resolutoria de la persona titular del órgano judicial (en cuyo caso 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 y tecnológicamente avanzada	Número	Porcentaje
Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos	3902	84%
Derecho a un diseño adecuado de las plantillas	335	7%
Ausencia de personal en oficina o servicio judicial durante la jornada laboral	126	3%
Derecho a que se cubran las plazas vacantes	14	0%
Derecho a una organización interna racional de la oficina o servicio judicial	142	3%
Derecho a conocer la duración debida de un procedimiento.	0	0%
Derecho a no aportar documentos que obren en poder de la administración	5	0%
Derecho al uso nuevas tecnologías por la administración de justicia	108	2%
Total General	4632	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 dilación alegada, 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.



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% 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 2014 se recibieron 22 reclamaciones relacionadas con este epígrafe, frente a las 33 de 2013. El motivo de queja más frecuente –aunque en número extremadamente limitado– sigue siendo el incumplimiento del deber de adoptar medidas que garanticen que la víctima no coincida con la persona imputada o acusada en las dependencias judiciales, así como 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, en 2010 fueron 15 y en 2011 ascendió 25, en 2012 fueron 13, en el año 2013 fueron 12 y en el año 2014 se mantienen en 12.

<i>Protección de las víctimas del delito</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
Derecho a la información de la víctima de delito	2	9%
Potenciación de los cometidos de las Oficinas de Asistencia a la Víctima	0	0%
Derecho de la víctima a que en su comparecencia se respete su dignidad e intimidad	7	32%
Derecho de la víctima a obtener protección de forma inmediata	1	5%
Derecho de la víctima a adopción de medidas para que no coincida con el agresor en las dependencias judiciales.	12	55%
Total General	22	100%

3.2 Protección de los menores

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

<i>Protección de los menores</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
Derecho a que las comparecencias de menores tengan lugar de forma adecuada a su situación y desarrollo	7	87%
Derecho a que se garantice la reserva en actuaciones con menores	1	13%
Total General	8	100%

3.3 Protección de los discapacitados

En este epígrafe asistimos a un aumento del número de reclamaciones, que se cifra en un 18% respecto a 2013. La inmensa mayoría de las quejas se refieren a la necesidad de suprimir las barreras arquitectónicas en los edificios judiciales.

<i>Protección de los discapacitados</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
Comparecencia solo cuando resulte estrictamente necesaria	1	2%
Derecho a que desaparezcan barreras arquitectónicas en edificios judiciales	58	98%
Derecho a intérprete o medios técnicos de los ciudadanos sordos, mudos o ciegos	0	0%

Total General	59	100%
----------------------	-----------	-------------

3.4 Los inmigrantes ante la justicia

Los motivos de queja relacionados con este epígrafe de la Carta siguen siendo muy reducidos. Oscilando el número de las mismas desde el año 2006 hasta el presente año entre un máximo de 15 en el año 2007 y el mínimo que se ha producido en el año 2014 con una sola queja. 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.

<i>Los inmigrantes ante la justicia</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
Derecho a no sufrir discriminación	1	100%
Protección adecuada asegurando que comprendan el significado y trascendencia jurídica de las decisiones que le afectan	0	0%
Derecho a intérprete	0	0%
Total General	1	100%

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

Las quejas que se refieren a este bloque han disminuido en un 7% respecto de 2013, con un total de 77 quejas. Estas quejas dan lugar al traslado al Colegio profesional correspondiente o, en su caso, a las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita.

<i>Una relación de confianza con Abogados y Procuradores</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
Una conducta deontológicamente correcta	50	65%
Un ciudadano informado	4	5%
Una justicia gratuita de calidad	23	30%
Total General	77	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. El número de motivos de reclamación asociados al funcionamiento de los registros civiles disminuye un 16%, tras el aumento del 10% experimentado durante el año 2013, con una disminución del 9 % durante el año 2012.

El peso relativo que las reclamaciones por el funcionamiento de los Registros Civiles tiene sobre 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 31%. En la siguiente tabla se muestra qué peso relativo tiene en cada uno de los apartados de la Carta de Derechos sobre los que se ha recibido alguna reclamación derivada de la actuación de un Registro Civil:

<i>Apartados de 'La Carta'</i>	<i>Nº general de motivos</i>	<i>Nº motivos Registro Civil</i>	<i>Porcentaje sobre el total de quejas por este motivo</i>
Una justicia transparente	582	244	42%
Una justicia comprensible	2	0	0%
Una justicia atenta	3937	2461	63%
Una justicia responsable ante el ciudadano	128	37	29%
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	4632	1564	34%
Protección de los discapacitados	59	8	14%
Los inmigrantes ante la justicia	1	0	0%
Una conducta deontológicamente correcta	50	0	0%
Actuación profesional	183	2	1%
Modo de practicar las actuaciones	657	107	16%

La percepción ciudadana sobre la transparencia, la calidad de la atención prestada y la agilidad de la Administración de Justicia sigue estando tremendamente lastrada por las disfunciones de los Registros Civiles. Nada

menos que el 63% de las quejas basadas en la deficiente atención derivan de la relación de la ciudadanía con un Registro Civil, lo mismo que el 42% de las reclamaciones presentadas por falta de transparencia y el 34 % en las quejas sobre la agilidad de la justicia.

Los tres principales motivos de reclamación sobre los Registros Civiles siguen siendo la tramitación lenta, el horario insuficiente, la insuficiencia de la plantilla y del horario, y los tiempos de espera, que, sumados, acaparan el 56% de los motivos de reclamación. En el cuadro siguiente se muestran los motivos principales de reclamación en orden descendente y su porcentaje acumulado:

<i>Principales motivos de reclamación</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje sobre Total</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos	957	22%	22%
Horario insuficiente (***)	948	21%	43%
Derecho a reducir los tiempos de espera	563	13%	56%
Derecho a recibir atención respetuosa	347	8%	64%
Derecho a un diseño adecuado de las plantillas	312	7%	71%
Derecho a comparecencia lo menos gravosa posible	290	6%	77%
Derecho a unas dependencias adaptadas a la espera y atención correcta	241	5%	82%
Información General y Actualizada sobre Funcionamiento de Juzgados y Características y Requisitos Genéricos de los distintos Procedimientos Judiciales	135	3%	85%
Derecho a una organización interna racional de la oficina o servicio judicial	117	2%	87%
Derecho al uso nuevas tecnologías por la administración de justicia	105	2%	89%
Información Telefónica Adecuada	70	1%	90%
Ausencia de personal en oficina o servicio judicial durante la jornada laboral	61	1%	91%
Sobre funcionamiento de juzgados y tribunales	58	1%	92%
Expedición de certificaciones	57	1%	93%
Agradecimiento	55	1%	94%
Irregularidad procesal	44	1%	95%
Petición de Información General	42	0%	95%
Derecho a que se identifiquen los funcionarios actuantes	29	0%	95%

El problema global de los Registros Civiles subsiste, pues pese a la aprobación de la Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil, publicada en el Boletín Oficial del Estado de 22 de julio de 2011, lo cierto es que todavía no se ha puesto en marcha al establecerse una *vacatio legis*. 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	2010	2011	2012	2013	2014	Evolución 2013-2014	Evolución 2010-2014
Comunidad de Madrid	1091	2716	1527	1439	921	-36%	-16%
Comunidad de Valencia	582	1004	1079	1221	1070	-12%	84%
Cataluña	463	758	337	499	451	-10%	-3%
Andalucía	353	486	327	601	799	33%	126%
Canarias	221	277	175	469	180	-62%	-19%
Órganos Centrales	310	272	414	313	272	-13%	-12%
Castilla-La Mancha	172	210	182	175	186	6%	8%
Murcia	101	199	406	258	334	29%	231%
Castilla Y León	63	163	78	77	104	35%	65%
País Vasco	78	111	95	92	80	-13%	3%
Asturias	29	91	13	51	29	-43%	0%
Aragón	66	62	216	121	91	-25%	38%
Cantabria	29	46	15	27	6	-78%	-79%
Galicia	38	42	29	38	43	13%	13%
La Rioja	39	24	8	8	3	-63%	-92%
Las Islas Baleares	26	21	96	74	27	-64%	4%
Navarra	19	21	18	50	13	-74%	-32%
Extremadura	10	15	29	6	9	50%	-10%

Las Comunidades en que se han incrementado las quejas respecto al año anterior son Andalucía (33%), Castilla la Mancha (6%), Murcia (29%), Castilla y León (35%), Galicia (13%) y Extremadura (50%). En el resto de Comunidades, la reducción ha sido generalizada y de magnitudes importantes en Canarias (-62%), Comunidad de Madrid (-36%), o Cantabria (-78%).

La siguiente tabla identifica los Registros Civiles que han superado durante el año 2014 el límite de 50 expedientes de reclamación. Podemos observar algunas diferencias respecto al año 2013. Así, Torrevieja, El Ejido, Illescas y Melilla 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 2013 tuvieron más de 50 quejas y que el año 2014 no han llegado a esta cota, como son los de Fuenlabrada (de 433 a 47), Elx/Elche (de 135 a 37), Navalcarnero (de 116 a 23), Granadilla de Abona (de 93 a 12), Las Palmas de Gran Canaria (de 89 a 13) y Toledo (de 53 a 36). Hay otros Registros Civiles que aparecen por primera vez, como son los citados de Torrevieja, Coslada, Illescas, Melilla, Guadalajara, Córdoba y Sevilla.

REGISTRO CIVIL	2014	2013	Diferencia	Evolución
Castello De La Plana	485	531	-46	-9%
San Javier	206	170	36	21%
Barcelona	154	153	1	1%
Torrevieja	143	49	94	192%
Registro Civil Central	122	153	-31	-20%
Algeciras	119	61	58	95%
Alcorcón	117	110	7	6%
Madrid	100	179	-79	-44%
Granada	97	119	-22	-18%
Leganés	86	59	27	46%
El Ejido	84	14	70	500%
Colmenar Viejo	84	57	27	47%
Valencia	81	92	-11	-12%
Sagunto	80	155	-75	-48%
Alcalá De Henares	80	63	17	27%
Zaragoza	77	116	-39	-34%
Coslada	72	42	30	71%
Móstoles	63	82	-19	-23%
Illescas	61	22	39	177%
Melilla	61	12	49	408%
Murcia	58	61	-3	-5%
Guadalajara	53	43	10	23%
Collado Villalba	51	111	-60	-54%
Córdoba	51	34	17	50%

Puerto Del Rosario	50	107	-57	-53%
Sevilla	50	29	21	72%

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/zas, Fiscales/as, Secretarios/as Judiciales y técnicos/as 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*.

<i>Otros motivos</i>	<i>Año 2013</i>	<i>Año 2014</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Evolución</i>
Actuación profesional	195	183	21,79%	-6%
Modo de practicar las actuaciones	663	657	78,21%	-1%
Total Otros Motivos	858	840	100%	-2%

6.1 La actuación profesional como motivo de queja

El bloque de la actuación profesional como fundamento de las quejas experimenta un descenso del 6%, aportando la distribución interna de los motivos que disminuyen respecto quejas referidas a los/as jueces/zas en un 37%, pero aumentan con respecto al resto, un 48% las que afectan a la actuación de los Secretarios/as, un 33% las de los Fiscales, y un aumento más significativa en las referidas a las de técnicos/as al servicio de la Administración de Justicia (240%).

En todo caso, el mayor peso relativo de estos motivos de queja sigue centrado en la actuación de los/as Jueces/zas y deriva, generalmente, de la crítica de los/as ciudadanos/as a su labor de dirección de vistas, a la forma de su intervención en otros actos procesales, a su actuación durante las diligencias de guardia y a otros aspectos similares. Además hay que tener en cuenta que el número total de quejas respecto a los Jueces/zas del presente año no se han contabilizado las quejas que se recibían a través del Servicio de Inspección y que

este año no se han contabilizado debido a la reestructuración de este Consejo, habiendo aumentado en un 23% si comparamos con los mismo datos de año anterior, habiendo pasado de 74 a 91.

Actuación profesional	Número	Porcent aje
Juez/a	91	50%
Secretario/a Judicial	46	25%
Fiscal/a	12	7%
Técnico/a al servicio administración de justicia (*)	34	19%
TOTAL GENERAL	183	100%

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

6.2 Las quejas sobre el modo de practicar actuaciones judiciales

Se mantiene el monto global en el número de reclamaciones de esta categoría, si bien la distribución interna es desigual. Aumentan en un 10% las quejas derivadas de irregularidades procesales y un 13% las que aluden a las vistas de juicios, mientras que disminuyen en un 6% las quejas referidas a la forma de practicar los actos de comunicación, y en un 18% la referentes a la expedición de certificaciones.

Modo de practicar las actuaciones	Número	Porcent aje
Irregularidad procesal	346	53%
Actos de comunicación	197	30%
Vistas de juicio	17	3%
Expedición de certificaciones	97	15%
TOTAL GENERAL	657	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.

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 Secretaría 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

<i>Inclasificable o no guarda relación con la Administración de Justicia</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
Cuestión ajena al funcionamiento de Juzgados y Tribunales	990	83%
Inclasificables por incongruentes	200	17%
Total General	1190	100%

7.2 Desglose de motivos de las sugerencias

<i>Sugerencias</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
Sobre funcionamiento de juzgados y tribunales	129	62%
Sobre organización judicial	34	16%
Sobre reforma legislativa	44	21%
Total General	113	96%

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.

<i>Petición de información</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
Direccionamiento	1	0%
General	750	72%
Particular	285	28%
Total General	1036	100%

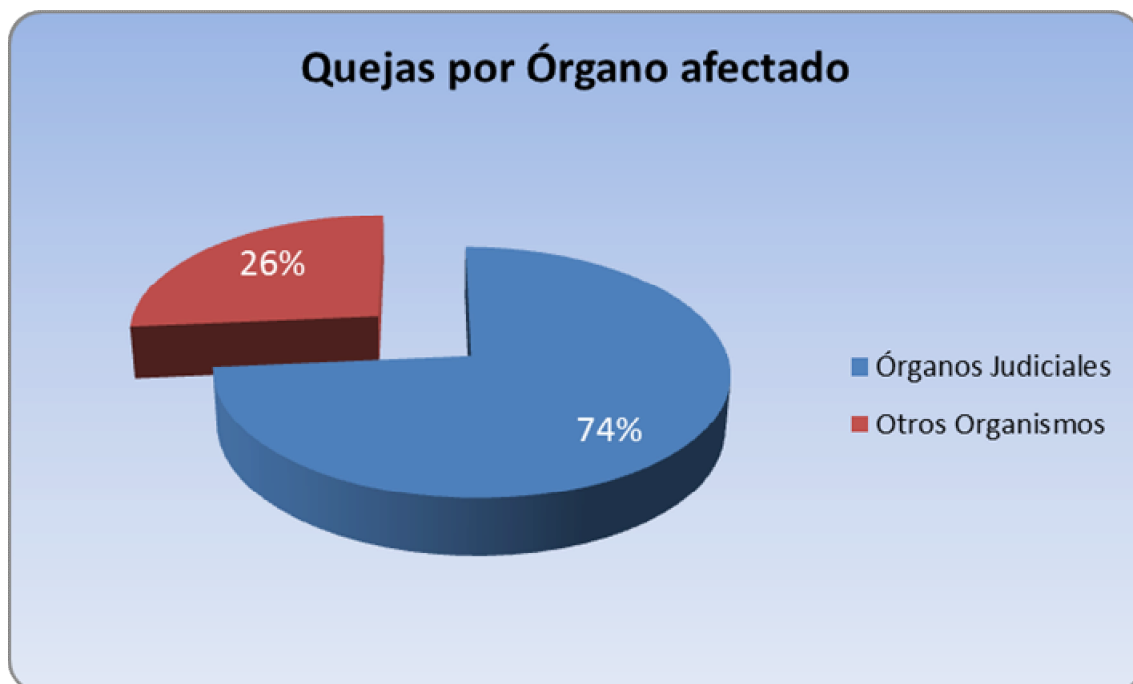
7.4 Agradecimientos

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 2014 se registraron 77 escritos de estas características. No se trata, pues, de cifras relevantes, siendo tan solo siete menos que el año anterior.

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 (74%) y, a mucha distancia (26%), otros organismos (Colegios de Abogados, Institutos de Medicina Legal...).



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 2014 se revelan como sustancialmente similares a los de 2013.

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 por los Registros Civiles Exclusivos, que se mantienen en cuarto lugar, aunque sus incrementos relativos han sido variables. Así, las quejas referidas a los Juzgados de Primera Instancia han descendido un 2%, mientras que, por el contrario, han aumentado en un 2% las que afectan a los juzgados mixtos, y un 22% las que afectan a los Registros Civiles Exclusivos y manteniéndose estables en las referidas a los Juzgados de Instrucción. Hay que destacar que estas cuatro clases de órganos judiciales asumen el 78% de las reclamaciones.

Órganos Judiciales

Número

Porcentaje

Juzgado de Primera Instancia E Instrucción	3481	35%
Juzgado Primera Instancia	2252	23%
Juzgado de Instrucción	1047	11%
Juzgado de Lo Penal	607	6%
Registro Civil Exclusivo	512	5%
Juzgado de Lo Mercantil	267	3%
Juzgado Central De Instrucción	248	2%
Audiencia Provincial	246	2%
Juzgado de Lo Social	240	2%
Juzgado de Vigilancia Penitenciaria	158	2%
Juzgado de Paz	136	1%
Juzgado de Lo Contencioso-Administrativo	118	1%
Juzgado de Violencia Sobre La Mujer	109	1%
Servicios Comunes	109	1%
Registro Civil Central	108	1%
Tribunal Superior de Justicia	98	1%
Tribunal Supremo	64	1%
Juzgado Decano Exclusivo	43	0%
Audiencia Nacional	40	0%
Juzgado de Menores	19	0%
Juzgado Central de Menores	12	0%
Juzgado Central de Lo Contencioso-Administrativo	10	0%
Juzgado Togado Militar	1	0%
Tribunal Militar Territorial	1	0%
Total general	9926	100%

1.2 Quejas referentes a otros organismos

<i>Tipo Órgano denunciado</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
Sedes Judiciales	325	9%
Administración con competencias en Justicia	187	5%
Consejo General Del Poder Judicial	162	5%
Órganos de Gobierno Del Poder Judicial	110	3%
Colegios de Abogados	102	3%
Servicios de Orientación Jurídica	84	2%
Órgano Remitido	83	2%
Centro Penitenciario	63	2%
Fiscalías	62	2%
Servicios Médico Forenses	47	1%
Otros	42	1%
Otras Administraciones	41	1%
Fuerzas Y Cuerpos De Seguridad	11	0%
Servicios Comunes	10	0%
Tribunal Constitucional	10	0%

Colegios De Procuradores	8	0%
Comisiones De Asistencia Jurídica Gratuita	6	0%
Servicios de Apoyo a la Jurisdicción	6	0%
Servicios Medico Forenses	4	0%
Otros Organismos Judiciales	1	0%
Genérica (**)	1544	43%
No Concreta (*)	655	18%
Total General	3563	100%

(*) 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 42% de estos motivos se refiere a peticiones de información, sugerencias o agradecimientos y otro 44% a cuestiones inclasificables 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 el mismo. 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 2013
Comunidad de Madrid	2242	17%	-14%
Comunidad Autónoma de Andalucía	1864	14%	-5%
Comunidad Valenciana	1585	12%	-6%
Comunidad Autónoma de Cataluña	1332	10%	-13%
Órganos Centrales	733	5%	23%
Comunidad Autónoma de Canarias	611	5%	-47%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	442	3%	4%
Comunidad Autónoma de Galicia	428	3%	-7%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	422	3%	-4%

Comunidad Autónoma de Castilla y León	335	2%	-32%
Comunidad Autónoma del País Vasco (*)	313	2%	-11%
Comunidad Autónoma de Aragón	212	2%	-7%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	191	1%	-41%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	159	1%	-24%
Comunidad Autónoma de Extremadura	123	1%	-33%
Comunidad Autónoma de Cantabria	73	1%	-19%
Comunidad Foral De Navarra	72	1%	-75%
Comunidad Autónoma de la Rioja	23	0%	-74%
Sin especificar (**)	2329	17%	-10%
Total general	13489	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 2010, los órganos de la Comunidad Autónoma de Madrid son los que concentran el mayor porcentaje de quejas, aunque con un descenso del 14% respecto al año anterior. Los únicos territorios en los que el número de reclamaciones se incrementa son los Órganos Centrales y Castilla la Mancha.

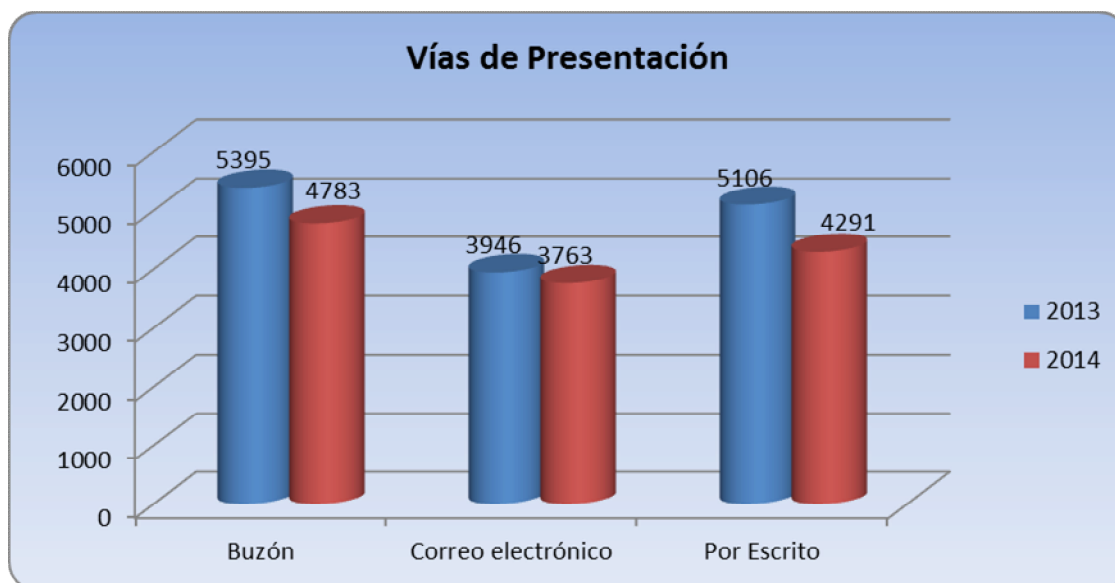
Comunidad autónoma o territorio con competencia(*)	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Dif 2010-2014	Incremento base 2010
Andalucía	1779	1857	1725	1960	1864	85	5%
Aragón	205	177	289	226	212	-7	3%
Canarias	816	908	710	899	611	205	-25%
Cantabria	120	127	85	87	73	47	-39%
Castilla y León	462	546	427	443	335	127	-27%
Castilla-La Mancha	562	575	441	423	442	120	-21%
Cataluña	1620	1713	1619	1503	1332	288	-18%
Extremadura	158	181	188	164	123	35	-22%
Galicia	438	470	459	458	428	10	-2%
Región de Murcia	386	356	512	440	422	-36	9%
La Rioja	60	47	45	40	23	37	-62%
Islas Baleares	185	239	293	269	191	-6	3%
País Vasco (**)	333	362	322	347	313	20	-6%
Principado de Asturias	176	237	96	197	159	17	-10%
Comunidad de Madrid	2744	3215	2570	2553	2242	502	-18%
Navarra	100	109	127	126	72	28	-28%

Comunidad Valenciana	1714	2177	1704	1688	1585	129	-8%
Órganos centrales	518	417	559	568	733	-215	42%
TOTAL GENERAL	12376	13713	12171	12391	11160	1216	-10%

IV. LAS VÍAS DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS

1. Vías de presentación

Los medios más utilizados para la presentación de las quejas y reclamaciones son, por este orden, los buzones instalados al efecto en las sedes judiciales (37%), con un porcentaje casi igual que el correo ordinario o la presentación en el registro del CGPJ (33%), y, por último, el correo electrónico (29%).



El número de quejas depositadas en los buzones ha experimentado un descenso del 11% con respecto a la anualidad precedente, un 16% las recibidas por correo ordinario o mediante presentación en el Registro del Consejo, produciéndose un descenso más moderado en la remisión de quejas por correo electrónico, que baja un 5%.

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

La Unidad de Atención Ciudadana ha recibido un total de **4.783 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	1015	21%
Comunidad Valenciana	827	17%
Comunidad Autónoma De Andalucía	585	12%
Comunidad Autónoma De Cataluña	524	11%
Sin Especificar	367	7%
Comunidad Autónoma De Canarias	266	7%
Estado	218	5%
Comunidad Autónoma De La Región De Murcia	189	4%
Comunidad Autónoma De Galicia	151	3%
Comunidad Autónoma De Castilla-La Mancha	148	3%
Comunidad Autónoma De Aragón	139	3%
Comunidad Autónoma De Castilla Y Leon	127	3%
Comunidad Autónoma Del Principado De Asturias	71	1%
Comunidad Autónoma De Las Islas Baleares	64	1%
Comunidad Foral De Navarra	32	1%
Comunidad Autónoma De Cantabria	29	1%
Comunidad Autónoma De Extremadura	29	1%
Comunidad Autónoma De La Rioja	2	0%
TOTAL	4783	0%

(*) 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 2014.

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

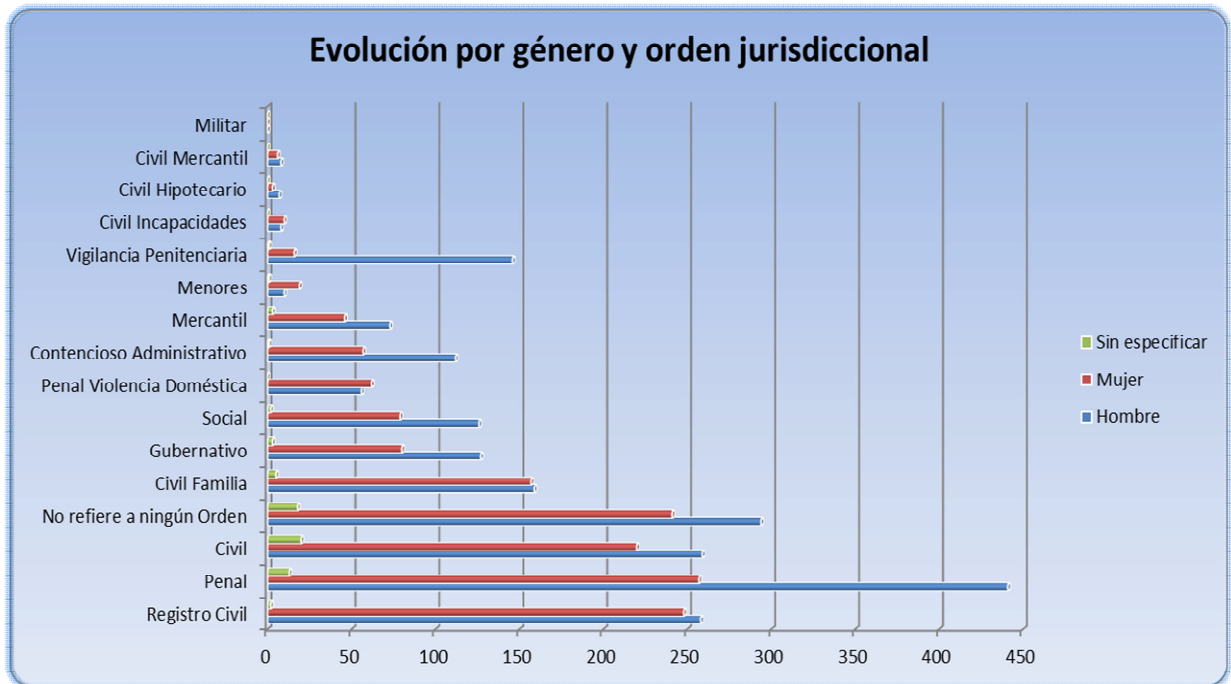
La valoración de la perspectiva de género en las quejas recibidas exige una previa delimitación respecto de las personas jurídicas y los organismos judiciales. Existe, además, un apartado de "otros" que agrupa las quejas anónimas y aquellas otras en las que no se puede discernir el género de quienes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

Tipo de persona	Número	Porcentaje
Hombre	8.527	58,48%
Mujer	5.772	39,59%
Otros	154	1,06%
Persona jurídica	115	0,79%
Organismo judicial	12	0,08%
TOTAL GENERAL	14.580	100%

Se ha registrado una disminución global de denunciante del 7,74% respecto del año anterior. *En el año 2013 se incluyeron 454 denunciante procedente del Servicio de Inspección que ahora quedarían incluidos en la Memoria del Promotor de la Acción Disciplinaria.

Tipo de persona	Año 2013*	Año 2014	Diferencia	Evolución
Hombre	9.100	8.527	573	-6,72%
Mujer	6.257	5.772	485	-8,40%
Otros	202	154	48	-31,17%
Persona jurídica	123	115	8	-6,96%
Organismo judicial	27	12	15	-125,00%
TOTAL GENERAL	15.709	14.580	1.129	-7,74%

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 superior al de las mujeres (en un 19%), sino que, como en años anteriores, sólo en órdenes jurisdiccionales muy concretos (incapacidades, violencia doméstica y menores) el número de mujeres que reclaman es mayor que el de hombres.



2. La situación jurídica de quienes formulan las quejas

Tipo de demandante de la intervención	Nº Denunciantes	Porcentaje
Particular	12.008	82%
Operadores Jurídicos	1.212	8%
Interno Centro Penitenciario	677	5%
Entidad Mercantil	28	0%
Anónima	94	1%
Colectivo/Asociación	61	0%
Funcionario	51	0%
Órgano Judicial	106	1%
Organismo Público	11	0%
Miembro Carrera Judicial	15	0%
Secretario Judicial	5	0%
Sin especificar y otros	312	2%
Total general	14.580	100%

Como ya se ha indicado, el número total de demandantes de intervención ha disminuido un 7% respecto del año anterior. También en este caso la distribución del incremento es desigual, así, el número de particulares, que supone un 82% del total de presentadores, ha aumentado un 3%, mientras que el de operadores jurídicos, segunda categoría en número de demandantes ha descendido un 1% y los/as internos/as en centros penitenciarios, que ocupan el tercer puesto, se han mantenido en un porcentaje del 5% igual que en el año 2012. Estas tres categorías agrupan un 95% del número total de presentadores. Por otra parte, en la categoría de operadores jurídicos, que engloba a abogados/as,

procuradores/as, graduados/as 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 2.060 escritos, lo que supone un 8,25 menos que el año pasado (2.230), y se distribuyen territorialmente según la tabla que figura a continuación.

COMUNIDAD AUTÓNOMA	Número	Porcentaje
Comunidad Autónoma de Andalucía	581	26%
Comunidad Autónoma del País Vasco	282	13%
Comunidad Autónoma de Cataluña	243	11%
Comunidad Autónoma Valenciana	229	10%
Comunidad Autónoma de Madrid	143	6%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	106	5%
Comunidad Autónoma de las Islas Canarias	88	4%
Estado	85	4%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	59	3%

Comunidad Autónoma de Galicia	59	3%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	40	2%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	39	2%
Comunidad Foral de Navarra	28	1%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	26	1%
Comunidad Autónoma de Extremadura	22	1%
Comunidad Autónoma de Aragón	21	1%
Comunidad Autónoma de la Rioja	5	0%
Comunidad Autónoma de Cantabria	4	0%
	2060	100%

VII. LOS EFECTOS DE LAS QUEJAS: MEDIDAS DE MEJORA DEL FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA ADOPTADAS EN 2014

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 2014 se ha continuado en la 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.

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.

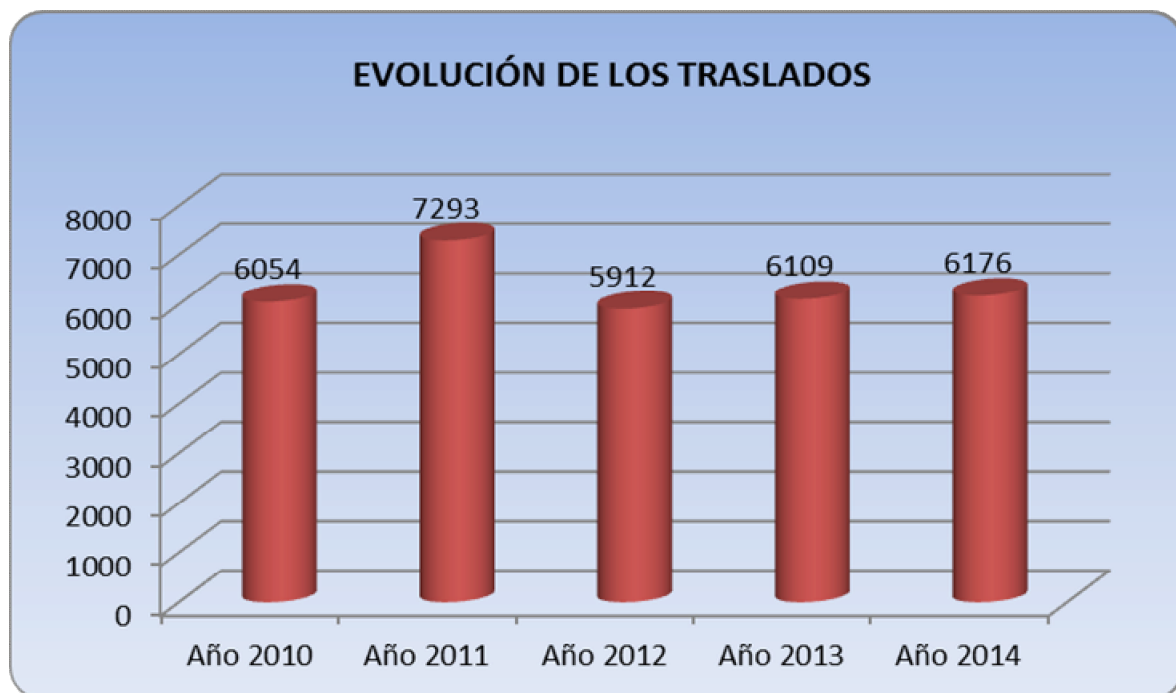
De otro lado, se ha realizado un importante esfuerzo para avanzar en la capacidad de propuesta de la propia Unidad. El artículo 6.2 del Reglamento 1/1998 complementa el ya citado artículo 6.1, insistiendo en la adopción de las de *“las prevenciones necesarias para la subsanación de las anomalías o situaciones 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 2014, 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 (2010-2014)

Como respuesta a las quejas y sugerencias de los/as ciudadanos/as, durante el año 2014 la UAC ha dado traslado de 6.176 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 experimentó un gradual ascenso entre 2004 y 2008, alcanzando en ese último año su incremento más acusado. Durante el año 2010 sufrió un descenso del 17%, que se interrumpió durante el año 2011, pues el número de traslados aumentó en un 20% respecto al año 2010, produciéndose durante el año 2012 un nuevo descenso del 19%, para situarse en datos similares a los del año 2010, volviendo a experimentar un nuevo incremento del 1,08% durante el año 2014 . Lo anterior se expone gráficamente a continuación:



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 2013
Traslado a la DG de Registros y Notariado	1608	26,1%	-0,1%
Encargado o Secretario de Registro Civil	873	14,1%	-15,9%
Traslado al órgano afectado	866	14,0%	9,8%
Traslado a DGJ de Madrid	562	9,1%	-19,2%
Traslado a DGJ de Valencia	548	8,9%	-1,8%
Traslado a DGJ del Ministerio de Justicia	335	5,4%	-6,3%
Traslados a efectos disciplinarios	330	5,3%	30,3%
Traslado a DGJ de Andalucía	258	4,2%	35,7%
Traslado a DGJ de Cataluña	233	3,8%	13,7%
Traslado a Administraciones con competencias	109	3,1%	72,5%
Traslado colegio de abogados	97	1,6%	-36,1%
Traslado a DGJ de Aragón	57	0,9%	-12,3%
Traslado a Decanos	91	0,8%	17,6%
Fiscalía	50	0,8%	18,0%
Traslado a DGJ de Canarias	90	0,8%	-33,3%
Traslado a DGJ de Asturias	23	0,4%	17,4%
Traslado al Director del Instituto de Medicina Legal	19	0,3%	10,5%
Traslado a DGJ de Galicia	9	0,1%	22,2%
Traslado colegio de procuradores	6	0,1%	33,3%
Traslado a DGJ de Navarra	4	0,1%	25,0%
Traslado a DGJ de Cantabria	2	0,0%	0,0%

Traslado a DGJ del País Vasco	1	0,0%	0,0%
Total Escritos	6171	100,0%	1,0%

(*) 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.

Los traslados más numerosos continúan siendo los realizados a la Dirección General de los Registros y del Notariado. Como puede apreciarse, la distribución del número de traslados entre los distintos órganos destinatarios es coherente con el mapa de las quejas y está en simetría con los datos globales, y, aunque con un ligero ascenso del 1%, se mantiene relativamente estable respecto al año anterior.

2.3 Análisis de las quejas trasladadas a efectos disciplinarios.

Al amparo de lo previsto en el artículo 6.3 del Reglamento 1/1998, durante el año 2014 se trasladaron 255 escritos al Promotor de la Acción Disciplinaria del Consejo por si los hechos contenidos en tales escritos pudieran derivarse responsabilidades disciplinarias de Jueces/zas o Magistrados/as.

Además se han trasladado escritos a otros órganos competentes en materia disciplinaria sobre el 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 75 traslados a efectos disciplinarios, tal y como puede observarse en la siguiente tabla:

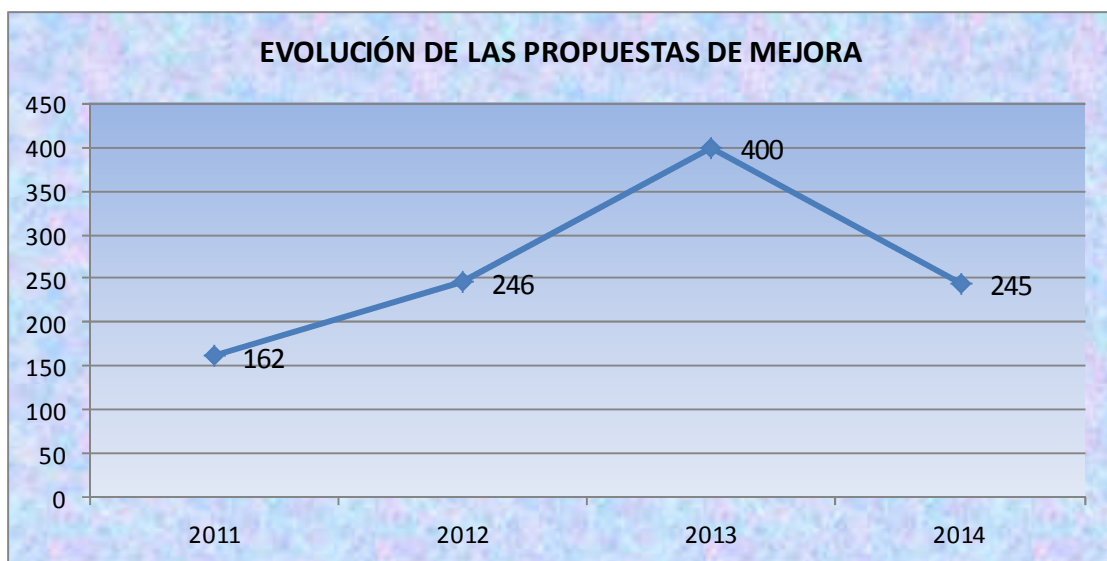
Traslado a efectos Disciplinarios	Número
Traslado a la Sección de Actuaciones Previas del Promotor	251
Traslado al Órgano Competente en Materia Disciplinaria	36
Traslado al Secretario Coordinador Provincial	33
Traslado al Secretario de Gobierno	6
Total general	326

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

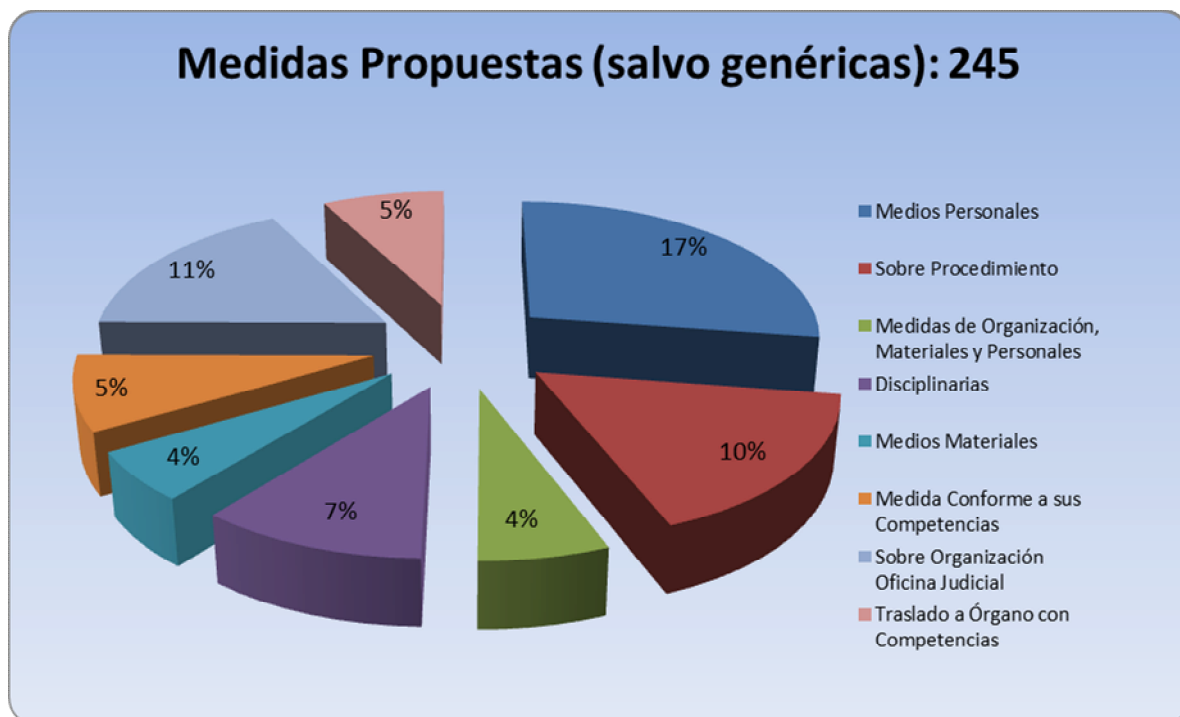
Durante el año 2014, se han propuesto medidas de mejora que afectan a 245 motivos de reclamación. Se ha producido una disminución del 39 % en los valores absolutos de la capacidad de propuesta. Es preciso destacar a este respecto que en la presente Memoria únicamente se han computado como propuestas las de carácter específico, excluyéndose las meras peticiones de informe (aun 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 2011 puede observarse en el siguiente gráfico:



3.2 Tipo y porcentaje de las propuestas de mejora

Durante el año 2014 las medidas 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
Medios Personales	67	27%
Sobre Procedimiento	41	17%
Medidas de Organización, Materiales y Personales	15	6%
Disciplinarias	26	11%
Medios Materiales	14	6%
Medida Conforme a sus Competencias	21	9%
Sobre Organización Oficina Judicial	42	17%
Traslado a Órgano con Competencias	19	8%
Total General	245	100%

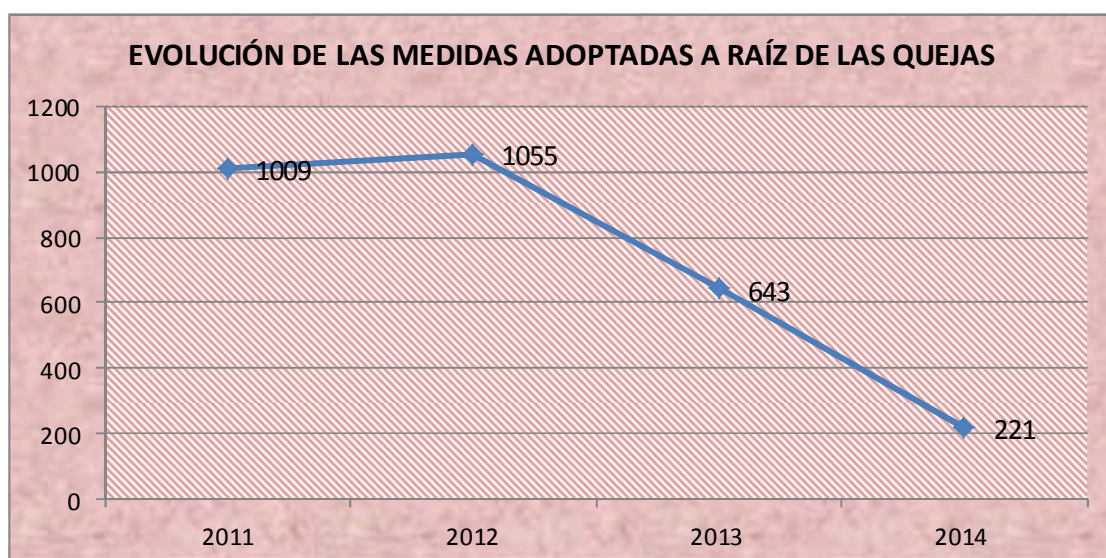
4. Quejas que han dado lugar a la adopción de medidas concretas de mejora de las disfunciones planteadas

4.1 Evolución de las medidas de mejora adoptadas a raíz de las quejas (2011-2014)

Con carácter previo es preciso reiterar de nuevo que en la presente Memoria, al igual que el año anterior y 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 afectaran a diversos órganos judiciales. De este modo, no se han contabilizado 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 cálculo permite, por otra parte, un mejor y más riguroso seguimiento y tratamiento estadístico de las medidas de mejora adoptadas de manera efectiva.

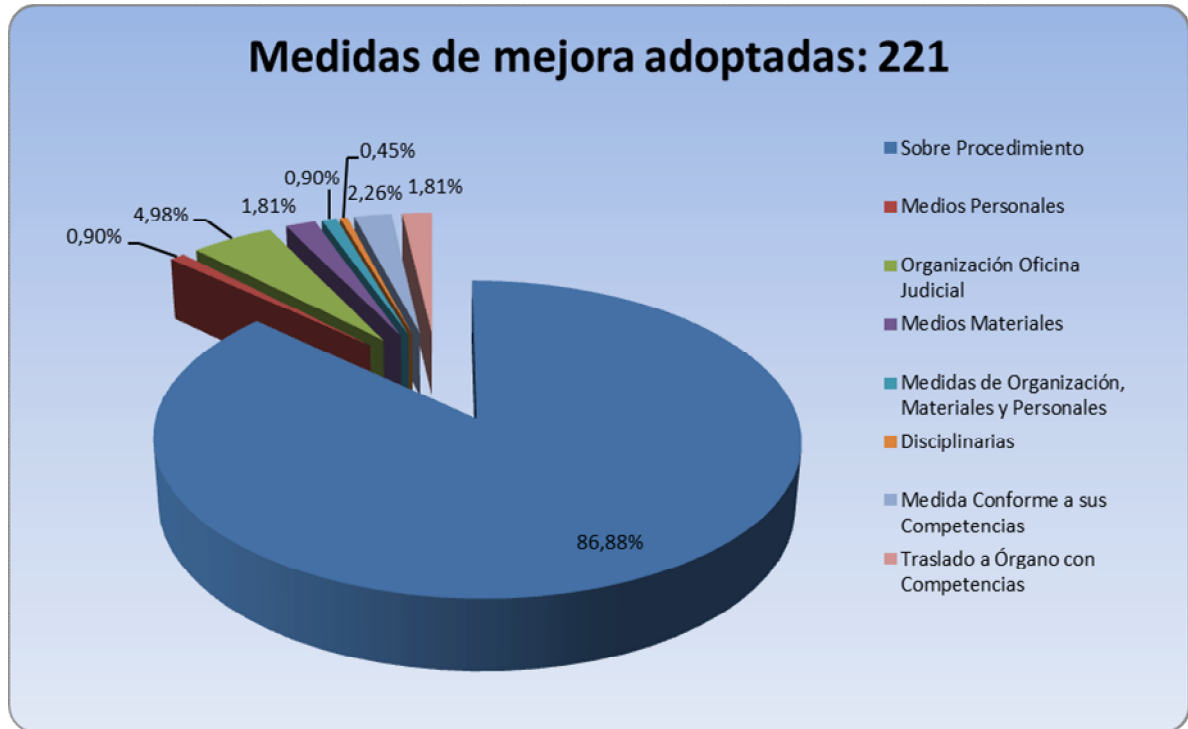
En todo caso es preciso recalcar que la regulación del Reglamento 1/1998 y el contenido, variado y plural, de muchas de las quejas, impide realizar una aproximación estadística rigurosa del número de motivos de queja que está plenamente justificado. En muchos casos, los motivos de queja están suficientemente 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 2011, 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 (87%) a cuestiones específicas en materia de procedimiento. El 5% a cuestiones relativas a la organización de la oficina judicial.



A continuación se detallan las medidas de mejora clasificadas por el tipo de órgano que las adopta 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.

Medidas	Órganos Judiciales	Órganos con competencias de la Administración de Justicia	TOTAL GENERAL
Disciplinarias	1	0	1
Medios Materiales	2	0	2
Medios Personales	3	3	6
Organización de la Oficina Judicial	13	0	13
Sobre Procedimiento	191	1	192
Traslado a Órgano con Competencias	5	2	2
Total General	215	6	221

VIII. ACTIVIDAD DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA

1. Aspectos generales

La Unidad de Atención Ciudadana (en adelante, UAC) durante 2014 estuvo integrada en el Promotor de la Acción disciplinaria del consejo General del Poder Judicial. 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 y Presidencias de Tribunales Superiores de Justicia y 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 compone de una Jefa de Sección, dos funcionarios del grupo A2; seis del grupo C1; y uno del grupo C2. Cuenta, además, con el apoyo de un integrante del personal subalterno del Consejo General del Poder Judicial.

2. Desarrollo de las actividades reglamentarias

2.1 Datos sobre la actividad de la Unidad de Atención Ciudadana en relación a las quejas, reclamaciones, sugerencias y peticiones de información tramitadas en 2014

Sin perjuicio de la información detallada que se ofrece en los epígrafes anteriores 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 2014.

1. La actividad de la UAC durante 2014 se ha traducido en 26.220 intervenciones, desglosadas del modo siguiente:

Tramitación de escritos	10.777
Control y seguimiento de las quejas tramitadas por otros órganos de gobierno	2.060
Atenciones telefónicas y presenciales	3.781
Atenciones por correo electrónico	9.602
TOTAL	26.220

La evolución respecto al año 2013 implica un descenso global de la actividad del -3%. Las atenciones por correo electrónico han ascendido en un 8%. El número de atenciones telefónicas y presenciales se han reducido en un -7%. Igualmente se ha producido un descenso en las quejas presentadas por escrito (-9%), siendo esta reducción más acusada en las tramitadas por otros Órganos de Gobierno (-6%). El acceso generalizado a las nuevas tecnologías puede señalarse como el motivo de que progresivamente vaya cambiando la forma de presentación de los escritos, siendo cada vez más utilizados los medios telemáticos en detrimento del papel.

2. El número de quejas y denuncias ha experimentado un descenso de -11% respecto al año anterior. Los motivos de reclamación han aumentado en un 26% mientras que los órganos denunciados y el número de demandantes de intervención han descendido en un -10% y un -7% respectivamente.

Valor Analizado	Evolución sobre 2013
Número de escritos	-11%
Número de demandantes de intervención	-7%
Número de Órganos denunciados	-10%
Número de motivos alegados	26%

3. Tomando como referencia los motivos de reclamación y comparándolos con los del año anterior, observamos que, aunque el descenso total es del -10%, su distribución es desigual. De esta forma, para la UAC el descenso fue del 8%, para el conjunto de los restantes órganos de gobierno desciende en un -3%.

Valor analizado	Porcentaje de variación
Porcentaje de variación global	-10%
Porcentaje de variación UAC	-8%
Porcentaje de variación Servicio de Inspección	-100%
Porcentaje de variación restantes órganos de gobierno	-3%

2.2 Centralización y tratamiento informático de las reclamaciones, denuncias y sugerencias tramitadas por los Órganos de Gobierno de los Tribunales.

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

- 1) La recepción, registro y revisión de las reclamaciones y sugerencias tramitadas por las Presidencias de los Tribunales y Audiencias, Jueces/zas Decanos/as y Jueces/zas Únicos/as 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.
- 2) 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 y por el Promotor de la acción disciplinaria, para su integración en la base de datos de reclamaciones y sugerencias de la Unidad.
- 3) Facilitar información a los/as 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.
- 4) La coordinación con los órganos gubernativos para homogeneizar criterios en el tratamiento de las reclamaciones y sugerencias.

2.2 Actividades de formación desarrolladas por la Unidad de Atención Ciudadana

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 para dar a conocer las funciones y cometidos de la Unidad de Atención Ciudadana desde un punto de vista práctico, trabajando con quejas y reclamaciones reales sobre aspectos y situaciones que les pueden afectar en su futuro ejercicio profesional como jueces/zas.

- 2) En el marco del convenio con el Centro de Estudios Jurídicos, 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, durante 2014 se han impartido diversos módulos de formación a las últimas promociones de la Carrera Fiscal y de los Cuerpos de Secretarios Judiciales, de Gestión y Tramitación Procesal y Administrativa.