

**10.1. UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ANÁLISIS
DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
FORMULADAS POR LOS CIUDADANOS SOBRE EL
FUNCIONAMIENTO DE JUZGADOS Y TRIBUNALES**

Actividad de la Unidad de Atención Ciudadana y análisis de las reclamaciones y denuncias formuladas por los ciudadanos y ciudadanas sobre el funcionamiento de Juzgados y Tribunales

ESTUDIO GLOBAL DE LAS RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y PETICIONES PRESENTADAS EN 2007

En este primer apartado se facilitan los datos generales sobre la totalidad de las quejas y denuncias presentadas en 2007, esto es, las formuladas al amparo del Reglamento 1/1998 ante la Unidad de Atención Ciudadana y ante los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial, 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 denunciados, referirse a uno o más órganos y contener uno o más motivos de reclamación, lo que explica la disparidad de cifras en cada uno de estos conceptos.

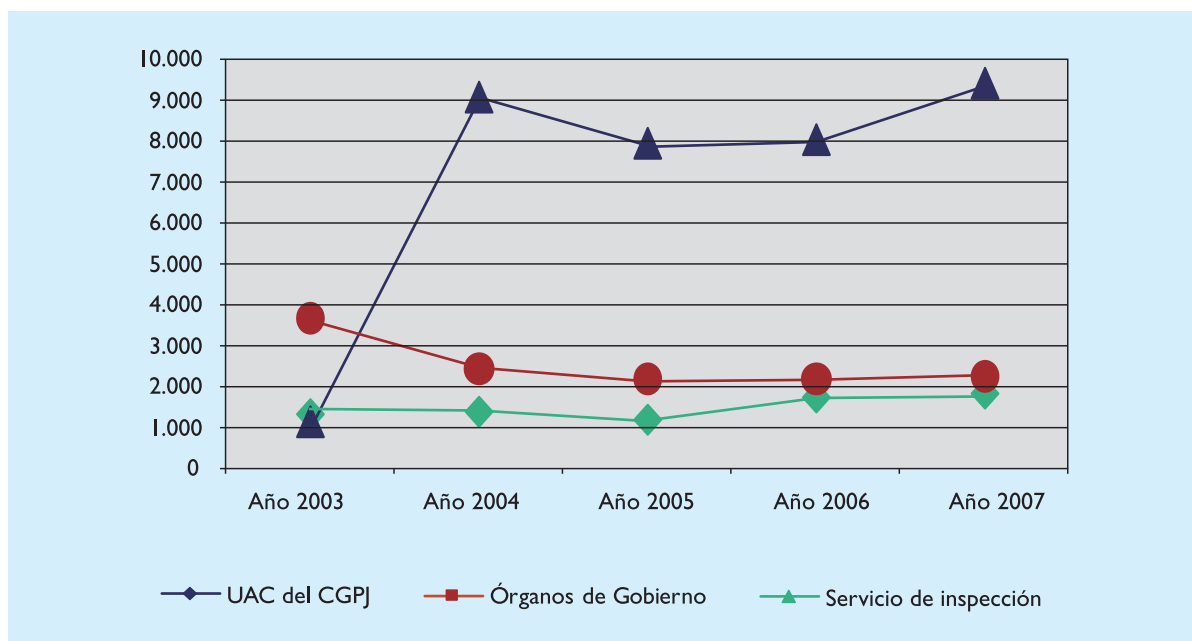
ÓRGANO ANTE EL QUE SE PRESENTAN	NÚMERO DE ESCRITOS	NÚMERO DE DEMANDANTES DE INTERVENCIÓN	NÚMERO DE ÓRGANOS DENUNCIADOS	NÚMERO DE MOTIVOS ALEGADOS
Unidad de Atención Ciudadana	9.429	9.504	9.892	11.188
Órganos de Gobierno del Poder Judicial	2.270 (*)	2.317	2.198	2.569
Servicio de Inspección	1.843	2.080	2.024	2.010
TOTAL GENERAL	13.542	13.901	14.114	15.767

(*) El número de escritos es superior al de órganos denunciados porque incluye expedientes duplicados.

Las cifras ofrecidas, agrupadas en los tres conceptos explicados, suponen en todos los casos una tendencia al alza sobre los datos del año 2006, en porcentajes de incremento variables que se resumen en la siguiente tabla:

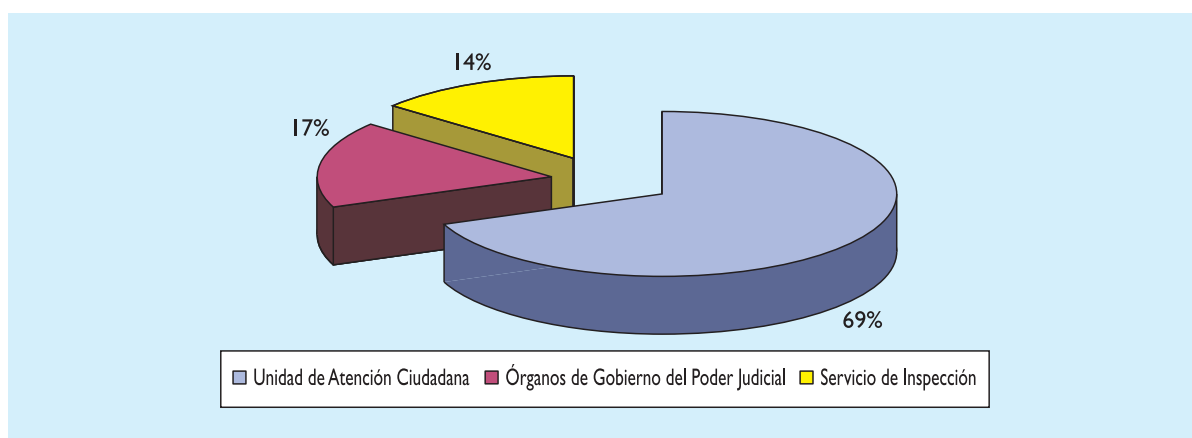
VALOR ANALIZADO	PORCENTAJE DE INCREMENTO SOBRE 2006
Número de Escritos	12,6%
Número de demandantes de intervención	10%
Número de órganos denunciados	15,2%
Número de motivos alegados	24,8%

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



Durante 2007 se ha producido un claro repunte de los escritos presentados ante la UAC, después de la relativa estabilidad de los años 2005 y 2006. En cambio, los escritos presentados ante los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial y ante el Servicio de Inspección no han variado sustancialmente.

La Unidad de Atención Ciudadana sigue siendo la principal vía de recepción de las reclamaciones y denuncias. Durante 2007 se ha consolidado la tendencia de los años anteriores, de modo que actualmente la Unidad recibe en torno al 70% del total de las reclamaciones presentadas, como se explica en el siguiente gráfico:



Escritos tramitados.

De otro lado, la Unidad de Atención Ciudadana 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 escritos de reclamación, deben computarse 4.741 peticiones de este tipo, de las que el 71% ha tenido entrada a través del teléfono, el 27% por correo electrónico y el 2% de forma presencial, por comparecencia directa en la sede del CGPJ.

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

MATERIAS	N.º ATENCIONES	PORCENTAJE
Información sobre reclamaciones en trámite	1.757	37%
Procedimiento de quejas y organización OACs	938	20%
Información sobre actividad y funciones CGPJ	651	14%
Información general sobre procedimientos judiciales y otros procedimientos	504	11%
Localización y funciones órganos Administración de Justicia	276	6%
Asesoramiento jurídico (*)	188	4%
Coordinación de las OACs, decanatos, etc. (**)	143	3%
Regulación legal	111	2%
Otras	90	2%
Localización y funciones otros órganos	83	2%
TOTAL GENERAL	4.741	100,0%

(*) OACs se denomina 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.

LOS MOTIVOS DE LAS QUEJAS

Desde el año 2004 la Unidad de Atención Ciudadana utiliza para clasificar a efectos estadísticos los escritos recibidos un catálogo de motivos de reclamación adaptado al texto de la «Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia». Las reclamaciones que ponen de relieve la vulneración de alguno de los derechos reconocidos en la misma se engloban en el epígrafe de motivos «relativos al funcionamiento de Juzgados y Tribunales».

El número de motivos alegados es superior al de escritos recibidos porque en algunas reclamaciones la motivación de la queja es plural. Como antes se ha indicado, en 2007 se alegaron un total de 15.767 motivos de reclamación, lo que supone un incremento del 24,8% sobre los datos del año 2006. Las grandes categorías de los motivos de las quejas y reclamaciones, entendidas en sentido amplio, son las siguientes:

MOTIVOS DE LOS ESCRITOS	NÚMERO	PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL
Relativos al funcionamiento de Juzgados y Tribunales	12.042	76,37%
Disconformidad con resolución judicial	1.936	12,28%
Inclasificable o cuestión ajena	974	6,18%
Peticiones de información	620	3,93%
Sugerencias	148	0,94%
Agradecimientos	47	0,30%
TOTAL GENERAL	15.767	100,00%

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 91% de los motivos de reclamación relativos al funcionamiento de Juzgados y Tribunales responde a categorías de la *Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia*. La siguiente tabla explica la clasificación de las quejas recibidas de acuerdo con los apartados principales de la *Carta*:

MOTIVOS CARTA DE DERECHOS	AÑO 2006	AÑO 2007	% SOBRE TOTAL AÑO 2007	INCREMENTO SOBRE 2006
Una justicia transparente	357	561	5,1%	57%
Una justicia comprensible	5	11	0,1%	120%
Una justicia atenta	2.586	4.436	40,2%	72%
Una justicia responsable ante el ciudadano	92	167	1,5%	82%
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	5.443	5.448	49,4%	0%
Total Justicia moderna y abierta...	8.483	10.623	96,3%	25%
Protección de las víctimas del delito	25	41	0,4%	64%
Protección de los menores	4	12	0,1%	200%
Protección de los discapacitados	116	147	1,3%	27%
Los inmigrantes ante la justicia	4	15	0,1%	275%
Total 'Una Justicia que protege a los más débiles'	149	215	1,9%	44%
Una conducta deontológicamente correcta	21	55	0,5%	162%
Un ciudadano informado	4	8	0,1%	100%
Una justicia gratuita de calidad	24	130	1,2%	442%
Total 'Una relación de confianza...'	49	193	1,7%	294%
TOTAL MOTIVOS CARTA DE DERECHOS	8.681	11.031	100,0%	27%

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.

UNA JUSTICIA TRANSPARENTE

Si en el año 2006 se producía un descenso del 27% en los motivos referidos a la transparencia de la justicia, en el año 2007 la tendencia ha cambiado radicalmente de signo para experimentar un aumento del 57% respecto al año anterior. Este importante incremento responde, fundamentalmente, al importante peso que los motivos de queja relativos a los Registros Civiles tienen sobre el total, hasta el punto de que 61% de los motivos de este apartado se refieren al funcionamiento de los Registros. Las quejas relativas a este capítulo engloban los siguientes motivos:

UNA JUSTICIA TRANSPARENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a información general y actualizada sobre funcionamiento de juzgados y características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales	211	37,61%
Derecho a la creación y dotación de oficinas de Atención Ciudadana	23	4,10%
Deficiente Información sobre horarios de atención al público	18	3,21%
Deficiente Información transparente sobre estadística, pendencia etc. de juzgados de toda España	1	0,18%
Derecho a conocer el estado y contenido de los procesos en los que se acredite interés	128	22,82%
Derecho a acceder a documentos, libros y registros	27	4,81%
Derecho a conocer por escrito motivos de la denegación de información procesal	1	0,18%
Derecho a una información telefónica adecuada	95	16,93%
Deficiente ubicación de directorios y carteles	57	10,16%
TOTAL GENERAL	561	100,00%

UNA JUSTICIA COMPRENSIBLE

El número de quejas relacionadas con la inteligibilidad de la justicia sigue siendo muy escaso. En 2006 se registraron un total de cinco reclamaciones por este motivo y en 2007 once, con el siguiente desglose:

UNA JUSTICIA COMPRENSIBLE	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho al uso de términos sencillos y comprensibles en notificaciones y citaciones	3	27,27%
Derecho al uso de lenguaje sencillo y comprensible en vistas y comparecencias	3	27,3%
Derecho a que las sentencias y resoluciones se elaboren con un lenguaje comprensible	3	27,3%
Derecho a disponer de formularios gratuitos sobre procedimientos	2	18,2%
TOTAL GENERAL	11	100,00%

UNA JUSTICIA ATENTA

El derecho a una justicia atenta agrupa conceptos como el trato recibido, 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, confirmada en 2006, con un descenso del 28% respecto al año anterior. Sin embargo, en 2007 hemos asistido a una brusca ruptura de esta tendencia, con un incremento del 72% sobre los datos del año anterior. Este aumento es debido en gran medida a la importancia de las quejas sobre 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. Las quejas sobre esta vertiente de la actividad de los Juzgados y que afectan al derecho a una justicia atenta han crecido globalmente en 2007 un 206%, hasta llegar a representar el 66% del total de las presentadas por este capítulo de la *Carta de Derechos*.

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

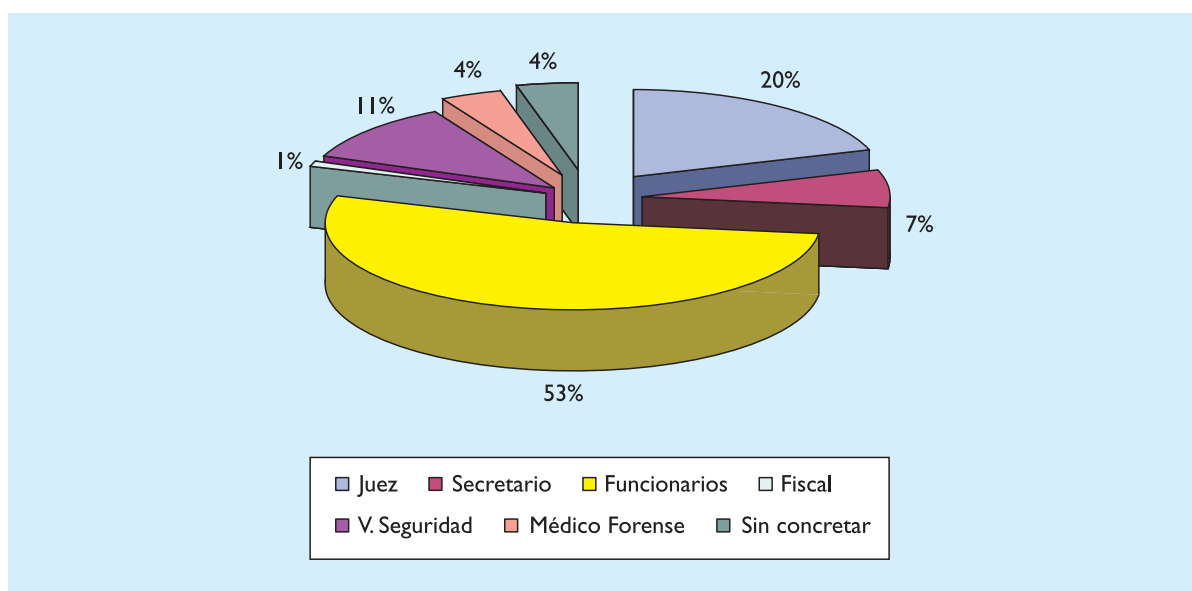
UNA JUSTICIA ATENTA	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a recibir atención respetuosa	999	22,52%
Derecho a la puntualidad en el inicio de las actuaciones judiciales	55	1,24%
Derecho a información sobre retraso o suspensión de actos procesales	63	1,42%
Derecho a ser informado con antelación de la suspensión del juicio	181	4,08%
Derecho a comparecencia lo menos gravosa posible	94	2,12%
Derecho a la celeridad en el pago de indemnizaciones por desplazamiento	19	0,43%
Derecho a unas dependencias adaptadas a la espera y atención correcta	678	15,28%
Derecho a protección de testigos o colaboradores no víctimas (*)	5	0,11%
Derecho a que se identifiquen los funcionarios actuantes	38	0,86%
Derecho a la atención personal del juez o secretario respecto de incidencias en el funcionamiento del órgano judicial (**)	27	0,61%
Derecho a que se cumpla el principio de inmediación	11	0,25%
Horario insuficiente (***)	554	12,49%
Derecho al uso de la lengua oficial que se elija	56	1,26%
Derecho a reducir los tiempos de espera	1.656	37,33%
TOTAL GENERAL	4.436	100,00%

(*) 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 se han concretado distinguiendo el cargo de la persona a la que se imputan esas deficiencias de trato. Así:



Derecho a recibir atención respetuosa.

El peso específico que cada una de estas categorías tiene sobre el total es similar al de 2006 y parece responder 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.

UNA JUSTICIA RESPONSABLE ANTE EL CIUDADANO

El porcentaje de incremento de las quejas agrupadas en este capítulo sobre el año anterior es muy elevado, ya que se cifra en el 81,52%, si bien, en términos absolutos (noventa y dos reclamaciones en 2006 y ciento sesenta y siete en 2007), no es un motivo especialmente importante, debido a la actuación de la Unidad de Atención Ciudadana en la distribución de los formularios de reclamación, a la colaboración de los órganos de gobierno del Poder Judicial y al hecho de que la declaración de responsabilidad por error judicial o anormal funcionamiento de la Administración de Justicia es competencia del Ministerio de Justicia.

UNA JUSTICIA RESPONSABLE ANTE EL CIUDADANO	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a disponer de formularios de reclamación accesibles	32	19,16%
Derecho a exigir responsabilidades por error judicial o anormal funcionamiento	8	4,79%
Responsabilidad por pérdida de documentos, efectos o expedientes	127	76,05%
TOTAL GENERAL	167	100,00%

UNA JUSTICIA ÁGIL Y TECNOLÓGICAMENTE AVANZADA

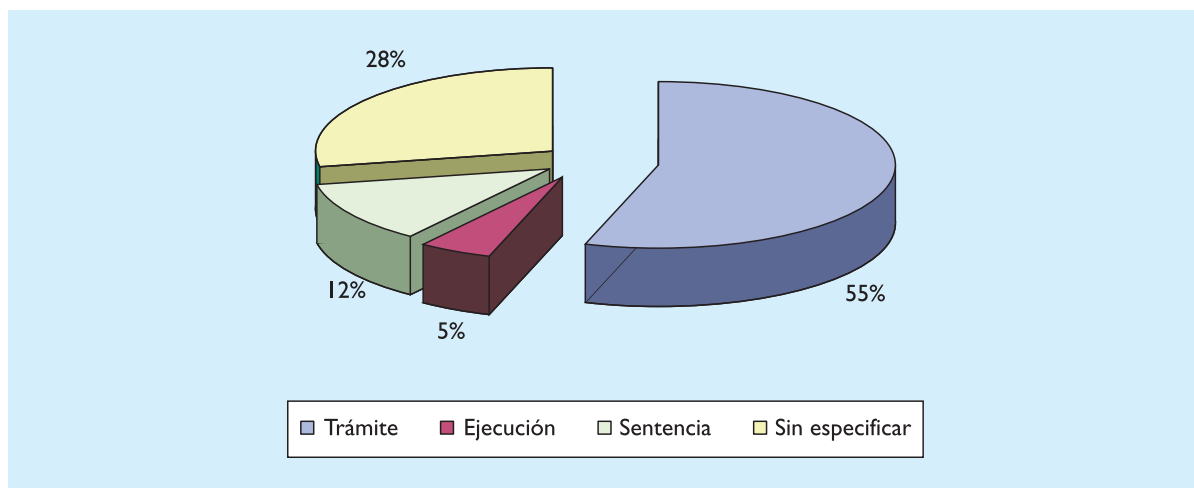
Aunque el número total de reclamaciones de este bloque de *la Carta* se mantiene en las mismas cifras del año anterior (5.443), su distribución interna ha variado significativamente. Así, a pesar de que las dilaciones indebidas siguen acaparando el mayor porcentaje de reclamaciones, su número ha descendido un 21% respecto al año anterior. En el mismo sentido, ha disminuido en un 20% el número de las reclamaciones que afectan a la organización interna de la oficina o servicio judicial, mientras que ha aumentado en un 165% las referidas a la percepción del inadecuado diseño de las plantillas y un 94% las que afectan a la ausencia del personal en la oficina o servicio, si bien debe tenerse en cuenta que se computan en este epígrafe las quejas ocasionadas con motivo de huelgas laborales, que generaron un total de ciento siete reclamaciones.

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 las reclamaciones computadas en este epígrafe, el 61% se refiere a los Registros Civiles.

Por lo que se refiere a las quejas por dilación en la tramitación de los procedimientos, no siempre se pueden atribuirse a la capacidad resolutoria del titular del órgano (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 la deficiente dotación 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	3.386	62,2%
Derecho a un diseño adecuado de las plantillas	1.128	20,7%
Ausencia de personal en oficina o servicio judicial durante la jornada laboral	541	9,9%
Derecho a que se cubran las plazas vacantes	5	0,1%
Derecho a una organización interna racional de la oficina o servicio judicial	273	5,0%
Derecho a conocer la duración debida de un procedimiento.	1	0,0%
Derecho a no aportar documentos que obren en poder de la administración	5	0,1%
Derecho al uso nuevas tecnologías por la administración de justicia	109	2,0%
TOTAL GENERAL	5.448	100,00%

Las quejas relacionadas con el derecho a una tramitación ágil de los procedimientos pueden clasificarse, además, atendiendo a la fase en la que se producen los retrasos. Pese a la idea general de que la ejecución de las resoluciones judiciales se demora más que la fase declarativa o de trámite, las quejas que alegan retrasos en la ejecución representan únicamente el 5% del total, frente al 55% de las que se refieren a la dilación en la fase declarativa. En todo caso, al porcentaje de reclamaciones que no identifican la fase del retraso, debe sumarse otra categoría, generalmente oculta en el bloque de las dilaciones sobre la fase declarativa, que deriva de las quejas que sin mayor especificación se refieren a la excesiva duración de los procedimientos «*en trámite*» y que realmente derivan de las dificultades o retrasos que se producen en la notificación de las sentencias, en su declaración de firmeza o en actividades necesarias para el cumplimiento de las mismas que técnicamente no encajan en el concepto de «ejecución».



Fase de la dilación.

LAS QUEJAS RELATIVAS AL CAPÍTULO «UNA JUSTICIA QUE PROTEGE A LOS MÁS DÉBILES»

El número de reclamaciones agrupadas en este bloque siguen siendo relativamente bajo, ya que representa un 2% sobre el total de los motivos alegados. Este dato debe ser interpretado con cautela, ya 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 debilidad también en un menor acceso, por múltiples circunstancias, a los cauces de reclamación.

LA PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

El año 2006 se produjeron veinticinco reclamaciones relacionadas con este apartado, que se han incrementado hasta cuarenta y una en 2007. El motivo de queja más frecuente es el incumplimiento del deber de adoptar medidas que garanticen la no coincidencia con el imputado en las dependencias judiciales, cuestión esta que se explica porque, pese a la sensibilización de los órganos judiciales en esta materia, la arquitectura judicial es en muchos casos un obstáculo para que las medidas adoptadas sean realmente eficaces.

PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DEL DELITO	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a la información de la víctima de delito	4	9,8%
Potenciación de los cometidos de las Oficinas de Asistencia a la Víctima	2	4,9%
Derecho de la víctima a que en su comparecencia se respete su dignidad e intimidad	6	14,6%
Derecho de la víctima a obtener protección de forma inmediata	5	12,2%
Derecho a adopción de medidas para que no coincida con el agresor en las dependencias judiciales	24	58,5%
TOTAL GENERAL	41	100%

PROTECCIÓN DE LOS MENORES

La Memoria de 2006 recogía nueve reclamaciones por este concepto; en el año 2007 el número es muy similar (doce).

PROTECCIÓN DE LOS MENORES	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a que las comparecencias de menores tengan lugar de forma adecuada a su situación y desarrollo	7	58,3%
Derecho a que se garantice la reserva en actuaciones con menores	5	41,7%
TOTAL GENERAL	12	100,0%

PROTECCIÓN DE LOS DISCAPACITADOS

En este epígrafe sí se ha detectado un incremento sustancial sobre los datos de 2006, cifrado en un 26,72%. La inmensa mayoría de las quejas se refieren a la supresión de las barreras arquitectónicas en los edificios judiciales.

PROTECCIÓN DE LOS DISCAPACITADOS	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a comparecer sólo cuando resulte estrictamente necesario	12	8,2%
Derecho a que desaparezcan barreras arquitectónicas en edificios judiciales	133	90,5%
Derecho a intérprete o medios técnicos de ciudadanos sordos, mudos o ciegos	2	1%
TOTAL GENERAL	147	100%

LOS INMIGRANTES ANTE LA JUSTICIA

Este epígrafe de la Carta también ha aumentado sensiblemente, ya que en 2006 sólo se produjeron cuatro quejas. En todo caso, el número de reclamaciones por esta materia sigue siendo muy escaso. Hay que señalar, por lo demás, que el 47% de las recibidas durante este año se deben a situaciones producidas en los Registros Civiles.

LOS INMIGRANTES ANTE LA JUSTICIA	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a no sufrir discriminación	9	60,%
Protección adecuada asegurando que comprendan el significado y trascendencia jurídica de as decisiones que le afectan	5	33,3%
Derecho a intérprete	1	6,7%
TOTAL GENERAL	15	100%

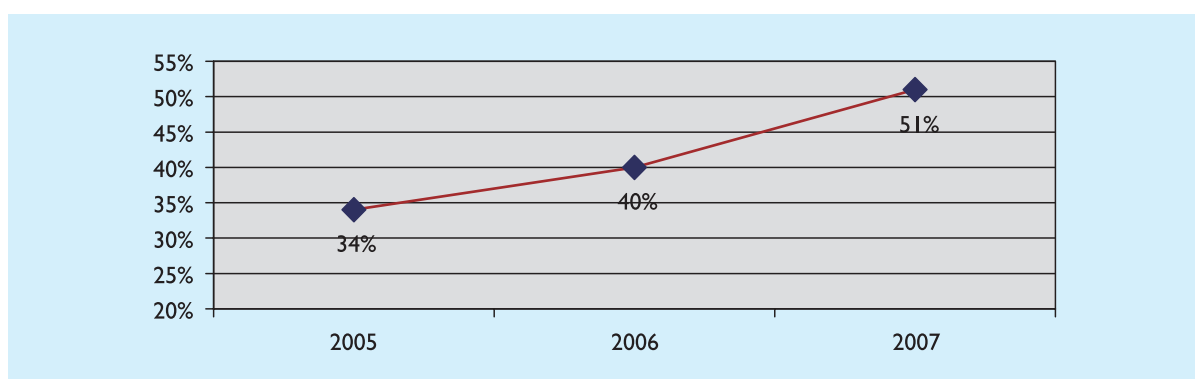
LAS QUEJAS RELATIVAS A LAS RELACIONES CON ABOGADOS Y PROCURADORES

Las quejas que se refieren a este bloque dan lugar al correspondiente 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 y la calidad de la actuación profesional de los abogados y procuradores designados de oficio el aspecto que más reclamaciones acumula.

UNA RELACIÓN DE CONFIANZA CON ABOGADOS Y PROCURADORES	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a una conducta deontológicamente correcta de abogados y procuradores	55	28,5%
Derecho a ser informado por estos profesionales	8	4,1%
Derecho a una justicia gratuita de calidad	130	67,4%
TOTAL GENERAL	193	100%

ESPECIAL REFERENCIA A LAS QUEJAS RELATIVAS AL FUNCIONAMIENTO DE LOS REGISTROS CIVILES

El peso de las reclamaciones por el funcionamiento de los Registros Civiles supone ya un 51% del total de las quejas recibidas, siguiendo la tendencia alcista apreciada en años anteriores, como se aprecia en el siguiente gráfico:



Porcentaje que suponen las quejas sobre RC en el total.

A continuación se refleja el peso relativo de las reclamaciones por el funcionamiento de los Registros Civiles en cada uno de los apartados de la *Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia*:

APARTADOS DE «LA CARTA»	N.º GENERAL DE MOTIVOS	N.º MOTIVOS REGISTRO CIVIL	PORCENTAJES
Una justicia transparente	561	344	61,3%
Una justicia comprensible	11	2	18,2%
Una justicia atenta	4.436	2.877	64,9%
Una justicia responsable ante el ciudadano	167	51	30,5%
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	5.448	2.677	49,1%
Protección de los discapacitados	147	27	18,4%
Los inmigrantes ante la justicia	15	7	46,7%
Una conducta deontológicamente correcta	55	1	1,8%
Un ciudadano informado	8	0	0,0%
Una justicia gratuita de calidad	130	1	0,8%
Actuación profesional	205	9	4,4%

Los tres principales motivos de reclamación sobre los Registros Civiles son los tiempos de espera, la insuficiencia de la plantilla y la del horario, que sumados acaparan el 62% 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 reducir los tiempos de espera	1.486	24,0%	24,0%
Plantilla insuficiente	1.098	17,7%	41,8%
Derecho a tramitación ágil de los asuntos	788	12,7%	54,5%
Horario insuficiente	514	8,3%	62,8%
Ausencia del personal en la oficina o servicio judicial	315	5,1%	67,9%
Derecho a recibir atención respetuosa del funcionario	308	5,0%	72,9%
Derecho a unas dependencias adaptadas a una espera y atención correctas	254	4,1%	77,0%
Derecho a una organización interna racional de la oficina judicial	389	6,3%	83,3%
Derecho a información general y actualizada sobre funcionamiento de juzgados y características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales	165	2,7%	85,9%
Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos	112	1,8%	87,7%
Irregularidad procesal	102	1,6%	89,4%
Derecho al uso nuevas tecnologías por la administración de justicia	102	1,6%	91,0%
Información telefónica adecuada	85	1,4%	92,4%
Modo de practicar la expedición de certificaciones	78	1,3%	93,7%

Pese a la adopción por parte de las Administraciones competentes de diversas medidas para mejorar los Registros Civiles, a las que se hará referencia en otro apartado de esta memoria, su funcionamiento sigue siendo uno de los flancos más débiles de la modernización de la justicia. El espectacular incremento del volumen de trabajo que soportan muchos Registros, la ampliación de sus competencias por sucesivas reformas legales y la complejidad de muchos de los expedientes que se tramitan han dado lugar al establecimiento de sistemas organizativos, basados en la limitación de las personas que pueden ser atendidas cada día y que provocan elevadísimos tiempos de espera en el

exterior de las dependencias judiciales para intentar conseguir uno de los limitados números que se facilitan, en muchos casos sin tener ninguna garantía de su efectiva obtención.

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 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 2006	AÑO 2007	% SOBRE TOTAL AÑO 2007	INCREMENTO SOBRE 2006
Actuación profesional	249	205	20,3%	-18%
Modo de practicar las actuaciones	588	806	79,7%	37%
Total otros motivos	837	1011	100,0%	21%

LA ACTUACIÓN PROFESIONAL COMO MOTIVO DE QUEJA

En este apartado de *La Carta* se registra un descenso global del 18%, que no se distribuye homogéneamente, ya que, mientras disminuye el número de reclamaciones por la actuación profesional del Juez en un 16%, la de los Secretarios en un 33% y la de los Técnicos al Servicio de la Administración de Justicia en un 44%, aumentan en un 29% las referidas a los Fiscales.

ACTUACIÓN PROFESIONAL	NÚMERO	PORCENTAJE
Juez	153	74,6%
Secretario	16	7,8%
Fiscal	22	10,7%
Técnico al servicio administración de justicia (*)	14	6,8%
TOTAL GENERAL	205	100,00%

(*) Se refiere a Médicos Forenses, Psicólogos, Asistentes Sociales, etc..

LAS QUEJAS SOBRE EL MODO DE PRACTICAR ACTUACIONES JUDICIALES

Aumenta globalmente en un 37% el número de reclamaciones de esta categoría, pero el aumento es más llamativo en lo que se refiere a la expedición de certificaciones (108%) y a los actos de comunicación (63%).

MODO DE PRACTICAR LAS ACTUACIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
Irregularidades procesales	377	46,8%
Forma de practicar los actos de comunicación	191	23,7%
En las vistas de juicio	111	13,8%
Forma de expedir certificaciones (Registro civil)	127	15,8%
TOTAL GENERAL	806	100,00%

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 que plantean cuestiones ajenas al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales,

así como otros escritos que técnicamente no contienen una queja o reclamación, sino una sugerencia, un agradecimiento o una solicitud de información.

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	506	57,8%
Inclasificables por incongruentes	370	42,2%
TOTAL GENERAL	876	100,0%

DESGLOSE DE MOTIVOS DE LAS SUGERENCIAS

SUGERENCIAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Sobre funcionamiento de juzgados y tribunales	102	68,92%
Sobre organización judicial	26	17,6%
Sobre reforma legislativa	20	13,5%
TOTAL GENERAL	148	100,0%

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, siempre referidas éstas a direccionamiento e información general, nunca sobre procedimientos concretos, ya que para acceder a esta información particular debe acreditarse la condición de parte o la existencia de un interés legítimo, lo que debe verificar el Secretario del órgano judicial.

PETICIÓN DE INFORMACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
General	517	83,4%
Particular	103	16,6%
TOTAL GENERAL	620	100,0%

AGRADECIMIENTOS

En este apartado se recogen cuarenta y siete escritos de ciudadanos/as que agradecen el buen trato recibido en los órganos judiciales o en la Unidad de Atención Ciudadana.

LOS ÓRGANOS AFECTADOS POR LAS QUEJAS

En este punto se analizan las características de los órganos afectados por las quejas en función del orden jurisdiccional al que pertenecen, del tipo de órgano de que se trate y de su ubicación geográfica.

ANÁLISIS DE LA DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR EL ORDEN JURISDICCIONAL AFECTADO

Del presente cuadro han sido excluidas las denuncias presentadas ante la Sección de Informes del Servicio de Inspección, que no facilita el orden jurisdiccional al que se refieren.

ÓRDENES JURISDICCIONALES	N.º ÓRGANOS (*)	PORCENTAJE
Registro Civil	4.951	40,4%
Penal	2.737	22,4%
Civil	1.288	10,5%
Gubernativo	601	4,9%
Vigilancia Penitenciaria	452	3,7%
Civil Familia	426	3,5%
Social	197	1,6%
Penal Violencia sobre la Mujer	178	1,5%
Contencioso Administrativo	170	1,4%
Menores	42	0,3%
Mercantil	18	0,1%
No refiere a ningún orden (**)	1.016	8,3%
Sin Especificar (***)	167	1,4%
Total general	12.243	100%

(*) Cada escrito puede referirse a más de un órgano. A cada uno de los órganos afectados por un escrito se le asigna el correspondiente orden jurisdiccional. Por ello, este valor implica el número de veces que se ha reclamado contra un órgano de cada uno de los órdenes descritos.

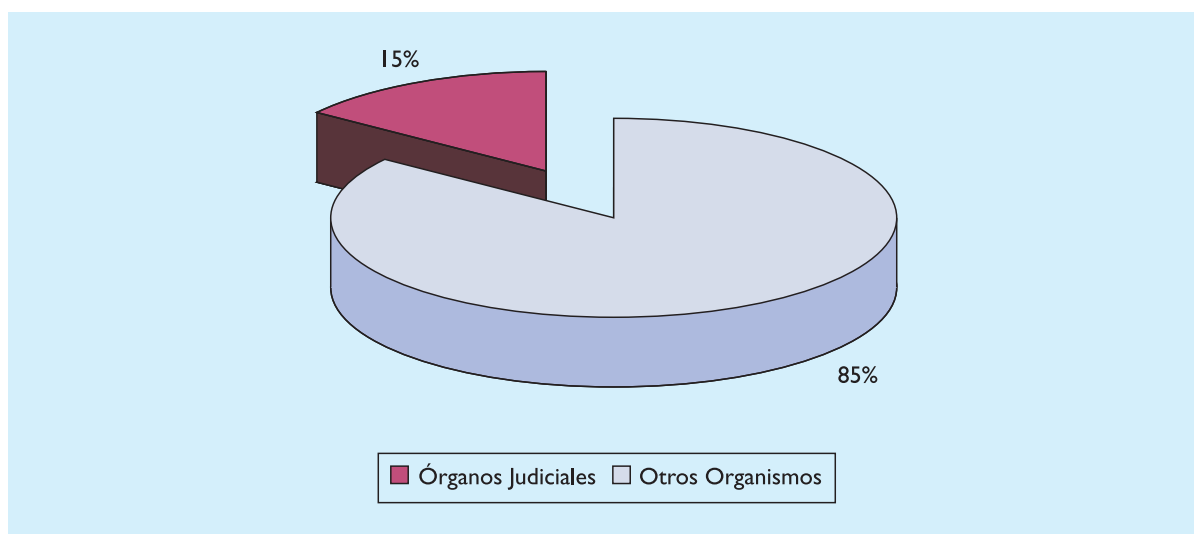
(**) Son las que no afectan de modo concreto a un tipo de orden jurisdiccional

(***) El denunciante no ha especificado el orden a que se refieren

Las quejas relativas a los Registros Civiles siguen siendo el apartado más numeroso y han experimentando un aumento del 22,3% respecto de 2006, incremento similar al experimentado el año 2005. El resto de los órdenes jurisdiccionales se mantiene en valores relativamente estables y en general es coherente con el peso que cada uno de ellos tiene en el conjunto de la litigiosidad. Es decir, los asuntos que suponen un mayor porcentaje sobre el total de ingresados en el territorio nacional (por este orden: penal, civil, social, contencioso-administrativo, vigilancia penitenciaria y menores) también generan un mayor número de reclamaciones. Este paralelismo se rompe, no obstante, en las quejas relativas a los órganos con competencia en materia de vigilancia penitenciaria, que tradicionalmente han sido superiores al porcentaje que los procedimientos judiciales suponen sobre el total.

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 (85%) y, a mucha distancia (15%), otros organismos (Colegios de Abogados, Institutos de Medicina Legal...)



TIPOS DE ÓRGANOS JUDICIALES AFECTADOS

Desde el punto de vista orgánico, se mantienen, con carácter general, los parámetros de 2006 sobre la distribución de los Juzgados y Tribunales afectados por las quejas, que sigue encabezada por los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción. No debe olvidarse que estos Juzgados son también los más numerosos en el sistema judicial español. Como salvedades a esta regla general, el Registro Civil Central ha mejorado su posición (en 2006 ocupaba el cuarto lugar, con un 6% de las reclamaciones, mientras que en 2007 desciende dos puestos y reduce la representación porcentual de sus quejas al 4%). A cambio, los Registros Civiles Exclusivos, que ascienden un puesto, ven incrementado su porcentaje de quejas desde el 5,3% de 2006 hasta el 8% actual.

Resulta también relevante el incremento de quejas relativas a los Servicios Comunes, que han pasado de acumular el 0,7% de las quejas recibidas en 2006 a representar un 4% sobre el total.

ÓRGANOS JUDICIALES	NÚMERO	PORCENTAJE
Juzgado de Primera Instancia e Instrucción	3.881	32%
Juzgado Primera Instancia	2.674	22%
Juzgado de Instrucción	1.215	10%
Registro Civil Exclusivo	959	8%
Juzgado de lo Penal	534	4%
Registro Civil Central	519	4%
Servicios Comunes	515	4%
Audiencia Provincial	361	3%
Juzgado de Vigilancia Penitenciaria	225	2%
Juzgado de lo Social	190	2%
Tribunal Superior de Justicia	145	1%
Juzgado de Paz	115	1%
Servicios Comunes	113	1%
Juzgado de lo Contencioso-Administrativo	112	1%
Juzgado de Violencia sobre la Mujer	84	1%
Tribunal Supremo	65	1%
Audiencia Nacional	57	0%
Juzgado Central de Instrucción	42	0%
Juzgado Decano Exclusivo	44	0%
Juzgado de Menores	34	0%
Juzgado de lo Mercantil	18	0%
Juzgado Central de Menores	15	0%
Tribunal Militar Territorial	2	0%
Tribunal Militar Central	2	0%
Juzgado Central de lo Contencioso-Administrativo	2	0%
Juzgado Togado Militar	1	0%
Juzgado Central de lo Penal	1	0%
No concreta Órgano Judicial (*)	159	1%
Genérica Organismos Judiciales (**)	113	1%
Total General	12.197	100%

(*) Son que se refieren a una generalidad de órganos

(**) 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 porque, solicitada aclaración sobre este extremo, no se ha facilitado.

QUEJAS REFERENTES A OTROS ORGANISMOS

TIPO ÓRGANO DENUNCIADO	NÚMERO	PORCENTAJE
Colegios de Abogados	167	8%
Clínicas Médico Forenses o Institutos de Medicina Legal	152	7%
Consejo General del Poder Judicial	103	5%
Servicios de Orientación Jurídica	83	4%
Centro Penitenciario	65	3%
Administración del Estado	54	3%
Fiscalías	54	3%
Administración con competencias en Justicia	49	2%
Otros	21	1%
Administración Autonómica	15	1%
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	15	1%
Tribunal Constitucional	14	1%
Administración local	13	1%
Colegios de Procuradores	12	1%
Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita	11	1%
Juntas Electorales	6	0%
Puntos de Encuentro Familiares	4	0%
Defensores del Pueblo	2	0%
No concreta (*)	738	36%
Genérica (**)	339	16%
TOTAL GENERAL	1.917	100%

(*) Son aquéllas 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 75% de estos motivos se refieren a peticiones de información, sugerencias o agradecimientos y el 13% a cuestiones inclasificables o ajenas a las funciones del Consejo.

ANÁLISIS DE LAS QUEJAS POR LA UBICACIÓN TERRITORIAL DE LOS ÓRGANOS AFECTADOS

La distribución territorial de las reclamaciones y denuncias debe ser analizada con una cierta cautela, ya que el mayor número de quejas asignadas a los órganos de una Comunidad Autónoma no responde necesariamente a un peor funcionamiento de los órganos ubicados en la misma, sino que también puede deberse a que en ese territorio el número de órganos judiciales, el nivel de litigiosidad o el de usuarios/as sea superior, o a que existe una mayor cultura de la reclamación, o a que las sedes estén dotadas con mecanismos que les facilitan el acceso a la queja, o a otras circunstancias similares.

COMUNIDAD AUTÓNOMA O TERRITORIO CON COMPETENCIA	NÚMERO	PORCENTAJE	EVOLUCIÓN RESPECTO AL AÑO 2006
Comunidad de Madrid	2.756	19,5%	5,7%
Comunidad Autónoma de Cataluña	1.910	13,5%	29,2%
Comunidad Autónoma de Andalucía	1.861	13,2%	6,3%
Comunidad Valenciana	1.802	12,8%	25,7%
Comunidad Autónoma de Canarias	912	6,5%	41,2%
Estado (órganos centrales)	747	5,3%	-8,3%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	454	3,2%	29,0%
Comunidad Autónoma de Galicia	423	3,0%	12,5%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	386	2,7%	4,3%
Comunidad Autónoma de País Vasco (*)	372	2,6%	45,3%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	187	1,3%	-4,6%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	182	1,3%	-2,7%
Principado de Asturias	178	1,3%	-4,3%
Comunidad Autónoma de Aragón	176	1,2%	25,7%
Comunidad Autónoma de Extremadura	130	0,9%	19,3%
Comunidad Autónoma de Cantabria	116	0,8%	20,8%
Comunidad Autónoma de La Rioja	63	0,4%	-1,6%
Comunidad Foral de Navarra	60	0,4%	30,4%
Territorios militares	5	0,0%	-
Sin Especificar (**)	1.394	9,9%	21,4%
TOTAL GENERAL	14.114	100%	15,2%

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

(**) En esta categoría 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.

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 2007, con la diferencia en términos absolutos entre los dos extremos de la serie y el incremento que suponen las cantidades de 2007 en relación a 2004.

COMUNIDAD AUTÓNOMA O TERRITORIO CON COMPETENCIA (*)	AÑO 2004	AÑO 2005	AÑO 2006	AÑO 2007	DIF 2004-2006	INCREMENTO BASE 2001
Canarias	575	544	646	912	337	58,6
País Vasco (**)	299	331	256	372	73	24,4
Andalucía	1.547	1.559	1.751	1.861	314	20,3
Comunidad de Madrid	2.305	2.416	2.607	2.756	451	19,6
Cataluña	1.740	1.444	1.478	1.910	170	9,8
Comunidad Valenciana	1.664	1.086	1.434	1.802	138	8,3
Islas Baleares	185	203	187	182	-3	-1,6
Extremadura	134	84	109	130	-4	-3,0
Aragón	182	133	140	176	-6	-3,3
Castilla y León	471	359	352	454	-17	-3,6
Órganos centrales	784	690	815	747	-37	-4,7
Castilla-La Mancha	467	411	370	386	-81	-17,3
Cantabria	144	100	96	116	-28	-19,4
Galicia	533	580	376	423	-110	-20,6
La Rioja	87	60	64	63	-24	-27,6
Principado de Asturias	293	199	186	178	-115	-39,2
Navarra	100	64	46	60	-40	-40,0
Región de Murcia	322	217	196	187	-135	-41,9
TOTAL GENERAL	6.466	6.294	6.738	7.811	1.345	20,8

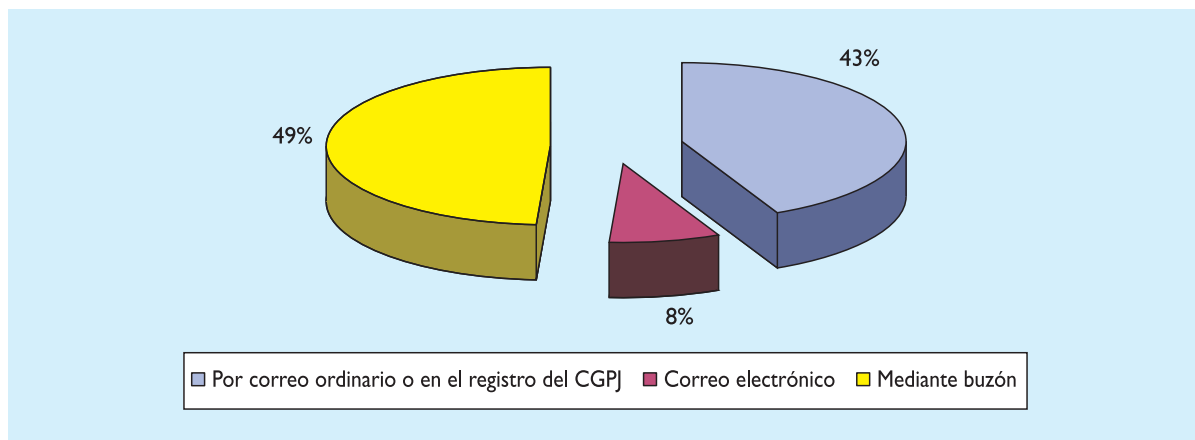
(*) No se incluyen las reclamaciones y denuncias referidas a varias comunidades autónomas o en las que no ha sido posible determinar la Comunidad concreta a la que se hacía referencia, que se clasificaban en el cuadro anterior como 'sin especificar'.

(**) 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.

LAS VÍAS DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS

MEDIOS 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, el correo ordinario o la presentación en el registro del CGPJ y el correo electrónico.



Modalidad de acceso.

La utilización de los buzones ha experimentado un incremento del 18% con respecto al año anterior, si bien el medio cuyo uso más ha aumentado es el correo electrónico (87%). Se mantiene estable, en cambio, el uso del correo ordinario.

ESTUDIO SOBRE LA UTILIZACIÓN DE LOS BUZONES INSTALADOS EN LAS SEDES JUDICIALES

La Unidad de Atención Ciudadana ha recibido un total de **6.458 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:

COMUNIDADES AUTÓNOMAS (*)	NÚMERO	PORCENTAJE
Comunidad Autónoma de Andalucía	737	11,00%
Comunidad Autónoma de Aragón	74	1,40%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	92	2,00%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	88	1,90%
Comunidad Autónoma de Canarias	584	6,00%
Comunidad Autónoma de Cantabria	68	1,00%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	111	1,70%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	140	2,90%
Comunidad Autónoma de Cataluña	1120	14,60%
Comunidad Autónoma de Extremadura	76	0,90%
Comunidad Valenciana	1058	14,70%
Comunidad Autónoma de Galicia	133	2,30%
Comunidad Autónoma de La Rioja	44	1,00%
Comunidad de Madrid	1609	27,40%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	83	1,60%
Comunidad Foral de Navarra	31	0,50%
Comunidad Autónoma del País Vasco (**)	0	0,00%
Órganos Centrales	410	8,90%
Total General	6.458	100,00%

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

DATOS DE INTERÉS SOBRE LAS PERSONAS Y ENTIDADES QUE HAN FORMULADO QUEJAS DURANTE EL AÑO 2007

En este apartado se ha tratado de sistematizar toda la información disponible que pudiera servir para contestar a la pregunta *¿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.

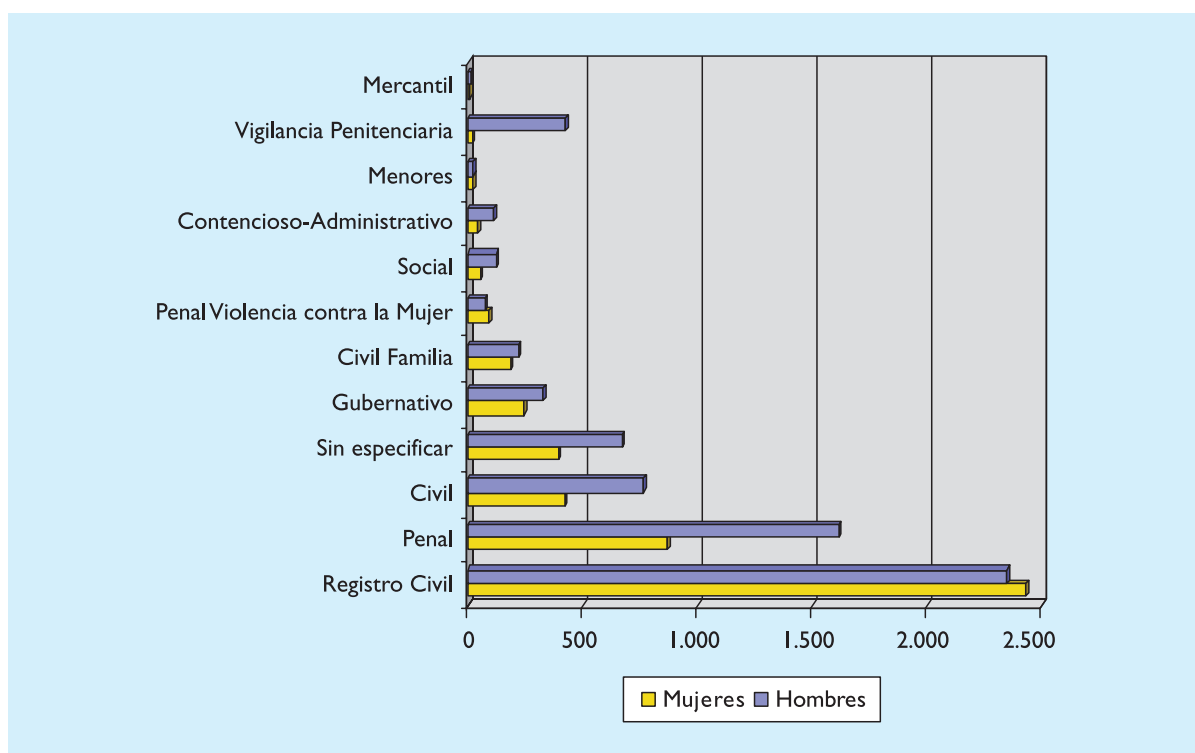
LA PERSPECTIVA DE GÉNERO

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	8.078	58,1%
Mujer	5191	37,3%
Otros	313	2,3%
Persona jurídica	255	1,8%
Organismo judicial	64	0,5%
TOTAL GENERAL	13.901	100,00%

Aunque se ha registrado un incremento global de denunciadores del 10% respecto del año anterior, la distribución por géneros es desigual: mientras el número de hombres crece un 12%, el de mujeres lo hace en un 7%.

El estudio de impacto de género en el tratamiento de las quejas y reclamaciones evidencia no sólo que el porcentaje de hombres es superior en casi veinte puntos (58,1% frente a 37,3%) sino también que, como en años anteriores, sólo en materia de Registro Civil y de violencia sobre la mujer el número de reclamantes mujeres es mayor que el de hombres.

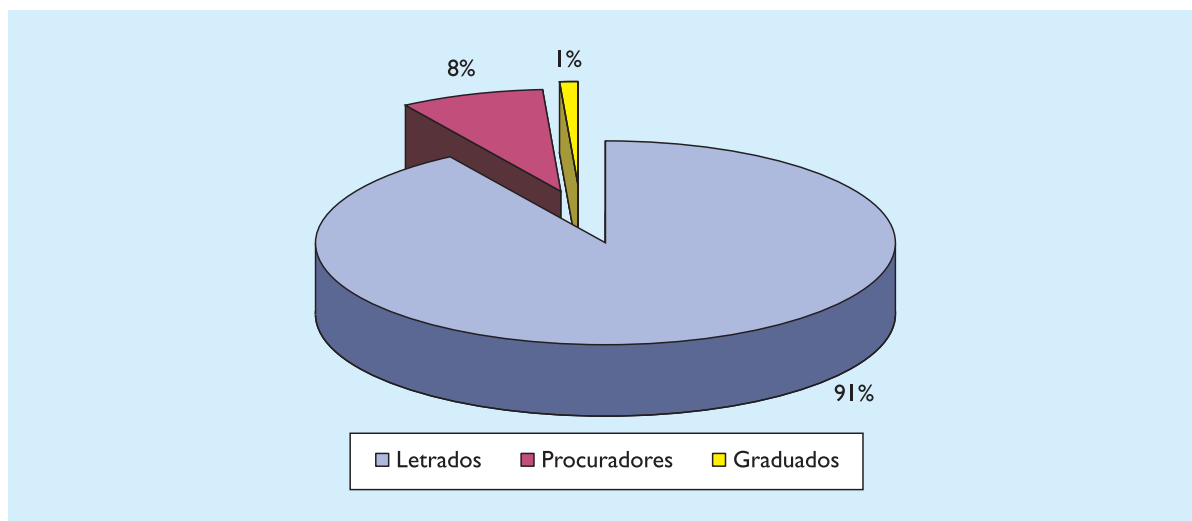


Evolución por género y orden jurisdiccional.

LA SITUACIÓN JURÍDICA DE QUIENES FORMULAN LAS QUEJAS

TIPO DE DEMANDANTE DE LA INTERVENCIÓN	N.º DENUNCIANTES	PORCENTAJE
Particular	11.136	80,1%
Interno centro penitenciario	1.096	7,9%
Operadores Jurídicos	1.058	7,6%
Anónimo	218	1,6%
Colectivo/asociación	107	0,8%
Entidad mercantil	95	0,7%
Funcionarios	58	0,4%
Órgano Judicial	48	0,3%
Órgano técnico del CGPJ	36	0,3%
Sin Especificar y otros	29	0,2%
Organismo Público	20	0,1%
Total	13.901	100%

El número total de demandantes de intervención ha aumentado, como antes se indicaba, en un 10% respecto del año anterior. También en este caso la distribución del incremento es desigual: el número de particulares ha crecido un 13% y el de internos en centros penitenciarios un 24%. En cambio, se aprecia un descenso del 16% en el número de operadores jurídicos que han presentado quejas o reclamaciones. Esta categoría engloba a letrados, procuradores, graduados sociales y a los Colegios de Abogados y Procuradores, aún cuando los primeros constituyen, con mucha diferencia, el subgrupo más numeroso.



Operadores jurídicos.

LAS QUEJAS TRAMITADAS POR LOS RESTANTES ÓRGANOS DE GOBIERNO DEL PODER JUDICIAL

Los órganos de gobierno del poder judicial han tramitado reclamaciones que afectan a 2.349 órganos, cifra muy similar a la del año anterior. El cómputo total por Comunidades Autónomas va referido a los órganos afectados por la reclamación, con independencia del número de escritos recibidos. Se incluyen en el cómputo aquellos expedientes que han sido remitidos a otro órgano judicial, lo que explica la diferencia con la cifra del punto I.

COMUNIDAD AUTÓNOMA	NÚMERO(*)	PORCENTAJE
Comunidad Autónoma de Andalucía	493	21,0%
Comunidad Autónoma del País Vasco	405	17,2%
Comunidad Autónoma de Cataluña	399	17,0%
Comunidad Valenciana	387	16,5%
Comunidad de Madrid	161	6,9%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	83	3,5%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	79	3,4%
Comunidad Autónoma de Galicia	67	2,9%
Comunidad Autónoma de La Región de Murcia	47	2,0%
Comunidad Autónoma de Extremadura	46	2,0%
Comunidad Autónoma de Aragón	45	1,9%
Comunidad Autónoma de Las Islas Baleares	38	1,6%
Comunidad Autónoma de Canarias	38	1,6%
Comunidad Foral de Navarra	25	1,1%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	17	0,7%
Comunidad Autónoma de La Rioja	10	0,4%
Comunidad Autónoma de Cantabria	9	0,4%
TOTAL EXPEDIENTES	2.349 (**)	100,0%

(*) Las reclamaciones, sugerencias y peticiones de información escritas tramitadas por los órganos de gobierno de los Juzgados y Tribunales van referidas a aquéllas cuya incoación se ha notificado a la Unidad de Atención Ciudadana entre el día 1 de enero de 2.007 y el 2 de enero de 2.008, lo que supone que se incluyen las comunicadas dentro del plazo reglamentariamente establecido de 48 horas desde su recepción hasta ese día en que fue cerrado el registro a efectos estadísticos. Por ello se analizan quejas que fueron materialmente incoadas por el órgano de gobierno a finales del año 2.006 y remitidas durante el 2.007 y quedan fuera del tratamiento estadístico las remitidas con posterioridad a la primera quincena de enero de 2.008, aunque hayan sido tramitadas durante el año objeto de análisis.

(**) El número total de órganos denunciados

LOS EFECTOS DE LAS QUEJAS: MEDIDAS DE MEJORA DEL FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA ADOPTADAS EN 2007

ASPECTOS GENERALES

El artículo 6 del *Reglamento 1/98 de tramitación de quejas y denuncias relativas al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales* establece que en la tramitación de las quejas se «...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».

Una de las líneas de trabajo programadas para 2007 ha sido precisamente la de **fomentar la adopción de medidas de mejora** de la Administración de Justicia por los órganos competentes en cada caso para la puesta en marcha de soluciones a las disfunciones puestas de manifiesto por los/as ciudadanos/as, cuando se comprueba que dichas disfunciones realmente existen. 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, recla-

maciones y sugerencias. En segundo lugar, se ha mejorado la coordinación con algunas Administraciones en la gestión diaria de las quejas, lo que ha dado lugar a pautas uniformes de actuación consensuadas con el Departament de Justicia de la Generalitat de Catalunya, con la Dirección General de Relaciones de la Administración de Justicia de Madrid y con la Dirección General de los Registros y del Notariado.

De otro lado, se ha potenciado la capacidad de propuesta de la propia UAC, dotando de un contenido cualitativamente más avanzado a las previsiones del artículo 6.2 del Reglamento 1/1998. En este sentido, se ha prestado especial atención a las propuestas realizadas a los órganos judiciales en aspectos organizativos y procesales, que se han incrementado en una doble dirección: las dirigidas de forma particularizada a un órgano concreto y las que afectan, de forma más general, a un mismo ámbito gubernativo o funcional. En esta línea de trabajo se ha afianzado la realización de propuestas basadas en el *Reglamento 1/2005, de 15 de septiembre de los Aspectos Accesorios de las Actuaciones Judiciales*, en materia de prestación de atención e información, racionalización de los señalamientos judiciales, notificación previa de los acuerdos de suspensión de vistas y diligencias, etc.

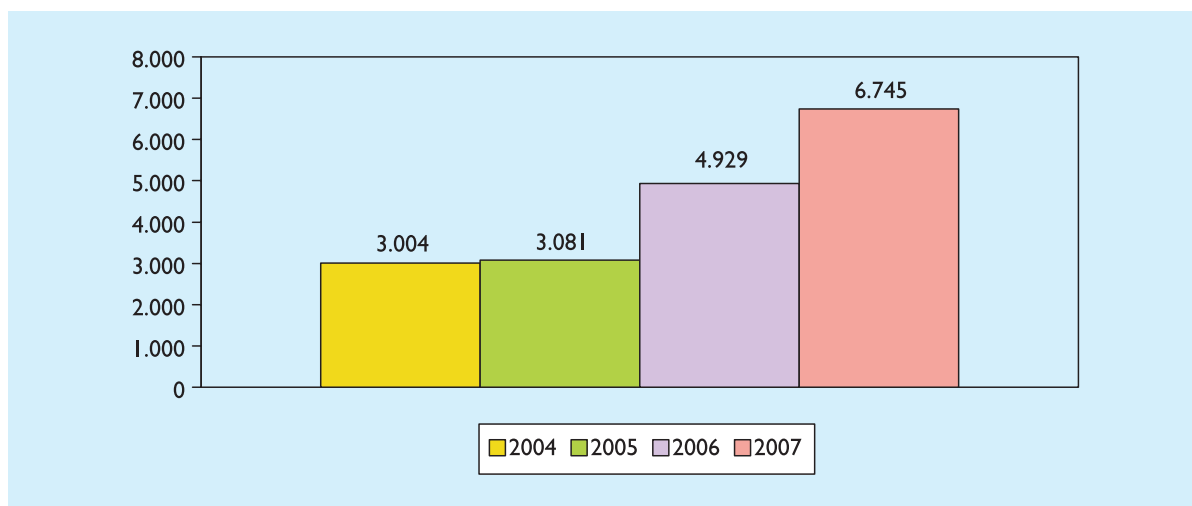
Por último, se ha mejorado la información facilitada a lo/as ciudadanos/as sobre las medidas de mejora, como instrumento necesario para fomentar la adopción de dichas medidas por los órganos competentes en cada caso, y se ha optimizado su tratamiento.

QUEJAS QUE HAN DADO LUGAR AL TRASLADO AL ÓRGANO O ADMINISTRACIÓN COMPETENTE PARA LA SUBSANACIÓN DE ANOMALÍAS

EVOLUCIÓN DE LOS TRASLADOS (2004-2007)

Como respuesta a las quejas y sugerencias de los/as ciudadanos/as, durante el año 2007 la Unidad de Atención Ciudadana ha dado traslado de 6.745 escritos de reclamación o sugerencia a los órganos competentes que se especifican en el apartado siguiente para su estudio y propuesta o adopción, en su caso, de las medidas de mejora necesarias para corregir la situación denunciada.

Ello implica que se ha dado este trámite a un 71,5% de los escritos recibidos. La cifra de escritos trasladados ha experimentado un gradual incremento desde 2004, como se expone gráficamente a continuación. El incremento en el número de traslados realizados en el año 2007 sobre el año anterior (cifrado en el 31%) obedece, por un lado, al aumento en el número de quejas recibidas, por otro, a la frecuencia con la que la motivación de dichas quejas está relacionada con problemas estructurales de los órganos judiciales (plantillas inadecuadas, déficits de la planta judicial, vacantes, exceso de trabajo...); y, por último, al criterio de trasladar a la Dirección General de los Registros y del Notariado todas las quejas relacionadas con su competencia de inspección superior de los Registros Civiles (artículo 13 de la Ley del Registro Civil).



Evolución de los traslados.

ÓRGANOS DESTINATARIOS DE LOS TRASLADOS

RECLAMACIONES	NÚMERO	%
Traslado a DG de los Registros y del Notariado	2.197	32,6%
Traslado a DGJ Madrid	775	11,5%
Traslado a DGJ Valencia	662	9,8%
Traslado a DGJ Cataluña	514	7,6%
Traslado al Servicio de Inspección del CGPJ a efectos disciplinarios u otros	478	7,1%
Traslado a Encargados del Registro Civil	456	6,8%
Traslado a DGJ Ministerio de Justicia	414	6,1%
Traslado al órgano afectado	311	4,6%
Traslado a DGJ Andalucía	307	4,6%
Traslado a DGJ Canarias	286	4,2%
Traslado a Colegio de Abogados	117	1,7%
Traslado a Decanos	116	1,7%
Traslado a otras Administraciones con competencias	45	0,7%
Traslados a Fiscalía	30	0,4%
Traslado a DGJ Galicia	22	0,3%
Traslado a DGJ Asturias	9	0,1%
Traslado a DGJ Navarra	3	0,0%
Traslado a Colegio de Procuradores	3	0,0%
TOTAL ESCRITOS	6.745	100,0%

Los traslados más numerosos son los realizados a la Dirección General de los Registros y del Notariado, debido, como ya se ha indicado al elevado número de quejas existentes sobre el funcionamiento de los Registros Civiles territoriales y del Registro Civil Central.

ANÁLISIS DE LAS QUEJAS TRASLADADAS AL SERVICIO DE INSPECCIÓN DEL C.G.P.J.

Durante el año 2007 se han remitido 478 escritos al Servicio de Inspección. De ellos, una pequeña parte (el 2,5%) responden a la remisión para conocimiento de la correspondiente Unidad Inspectora de la situación del órgano judicial afectado por la reclamación, a efectos de programación de visitas, medidas inspectoras, planes de urgencia y otros similares. En la inmensa mayoría de los escritos remitidos (el 97,5%) el traslado obedecía a la aplicación del artículo 6.3 del Reglamento 1/98, es decir, a la posible existencia de responsabilidad disciplinaria, muchos de los cuales se encuentran actualmente en trámite.

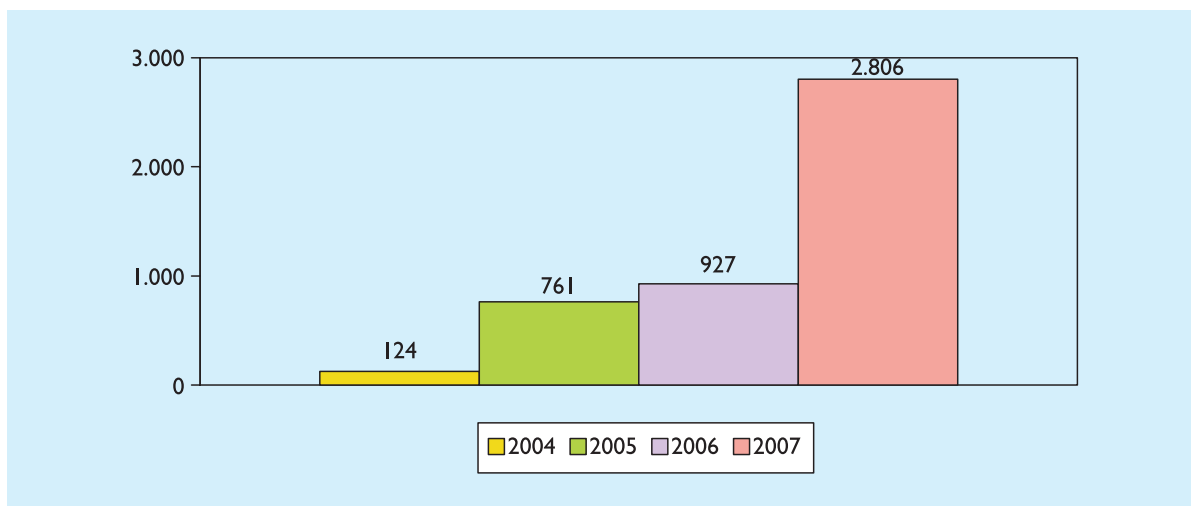
En el momento de realizar esta memoria, la Sección de Informes del Servicio de Inspección había incoado 429 Informaciones Previas con los escritos remitidos, que, a su vez, habían dado lugar a la apertura de 57 Diligencias Informativas. De ellas, cinco han derivado en la apertura de expediente disciplinario por parte de la Comisión Disciplinaria.

QUEJAS QUE HAN DADO LUGAR A LA ELABORACIÓN DE PROPUESTAS DE MEJORA POR LA UAC

EVOLUCIÓN DE LA CAPACIDAD DE PROPUESTA DE LA UAC

Durante el año 2007, se han propuesto un total de 2.806 medidas de mejora, de las que el 97% ha partido de la Unidad de Atención Ciudadana. De ellas, el 33% contenía propuestas concretas sobre medios materiales o personales, medidas procesales, sobre organización de la oficina judicial o de tipo disciplinario.

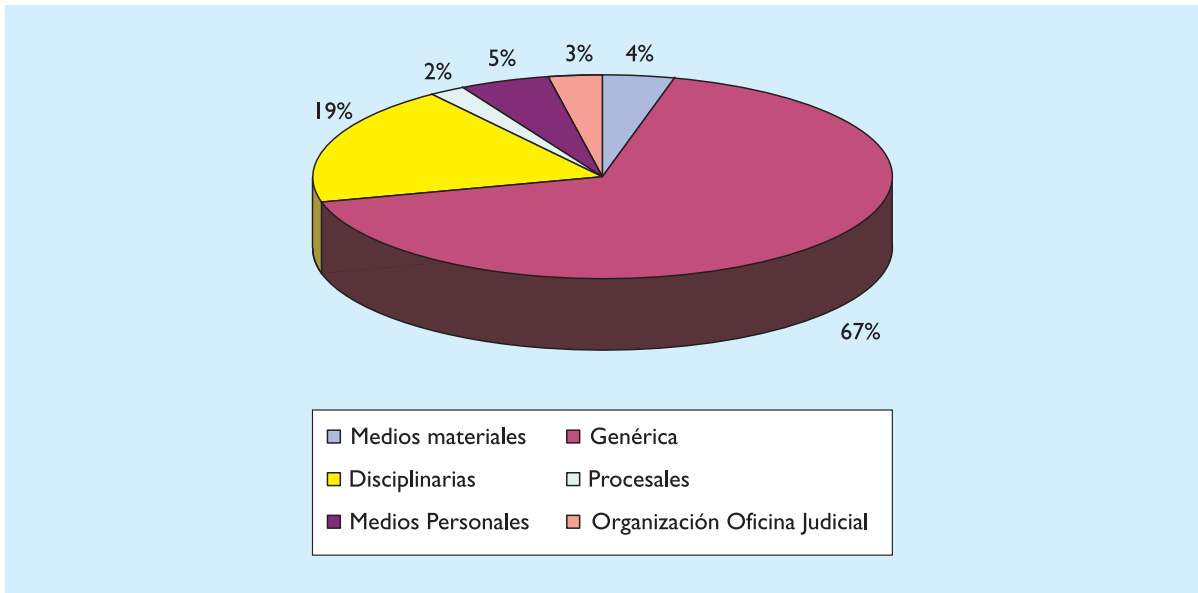
Como más adelante se explicará, este conjunto de actuaciones ha dado lugar a la adopción de diversas medidas de mejora que afectan a 1.627 reclamaciones, de las que el 92% ha sido adoptado por las administraciones competentes, el 7,6% por Juzgados y Tribunales directamente y el 0,4% restante por órganos de gobierno de Juzgados y Tribunales. Ello implica que el 17% del total de reclamaciones recibidas ha generado un efecto real de avance en la calidad del servicio prestado por los Juzgados y Tribunales.



Evolución de las propuestas de mejora.

CONTENIDO Y DESTINATARIOS DE LAS PROPUESTAS

Las medidas propuestas por la UAC se califican en un porcentaje importante (67%) como genéricas debido a que no contienen pautas específicas para solventar la disfunción de que se trate, bien por exceder de sus competencias, bien por existir diversas alternativas que deben ser valoradas por el órgano al que se dirige la propuesta.



Medidas propuestas: 2.806

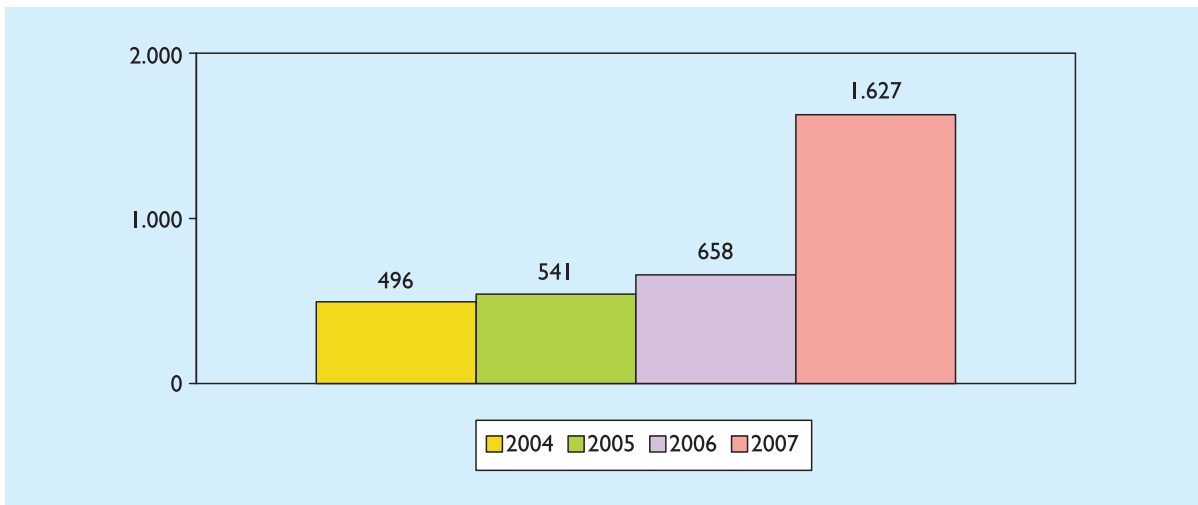
La siguiente tabla resume el total de las propuestas realizadas en función del órgano que la realiza (Unidad de Atención Ciudadana, restantes órganos de gobierno del Poder Judicial, órganos judiciales u otros organismos) y el contenido de las mismas.

TIPO DE ÓRGANO PROPONENTE	MEDIOS MATERIALES	DISCIPLINARIAS	SOBRE PROCEDIMIENTO	GENÉRICAS	MEDIOS PERSONALES	ORGANIZACIÓN OFICINA JUDICIAL	TOTAL
Unidad de Atención Ciudadana	107	538	42	1.842	117	84	2.730
Órganos de Gobierno	9	3	7	15	4	3	41
Órganos Judiciales	6	2	3	1	14	3	29
Otros Organismos	2	1	1	1	0	1	6
TOTAL	124	544	53	1.859	135	91	2.806

QUEJAS QUE HAN DADO LUGAR A LA ADOPCIÓN DE MEDIDAS CONCRETAS DE MEJORA DE LAS DISFUNCIONES PLANTEADAS

EVOLUCIÓN DE LAS MEDIDAS DE MEJORA ADOPTADAS A RAÍZ DE LAS QUEJAS (2004-2007)

La virtualidad de las quejas y reclamaciones de los/as ciudadanos/as para llevar a cabo medidas de mejora de la Administración de Justicia se ha reforzado año a año. Como ya se ha indicado, las actuaciones realizadas por la Unidad de Atención Ciudadana han dado lugar a la adopción de diversas medidas de mejora que afectan a 1.627 reclamaciones, de las que el 92% han sido adoptadas por las administraciones competentes sobre medios materiales y personales, el 7,6% por los Juzgados y Tribunales y el 0,4% restante por órganos de gobierno del Poder Judicial. Ello implica que el 17% del total de reclamaciones recibidas en la Unidad ha generado un efecto real de avance en la calidad del servicio prestado por los órganos judiciales.



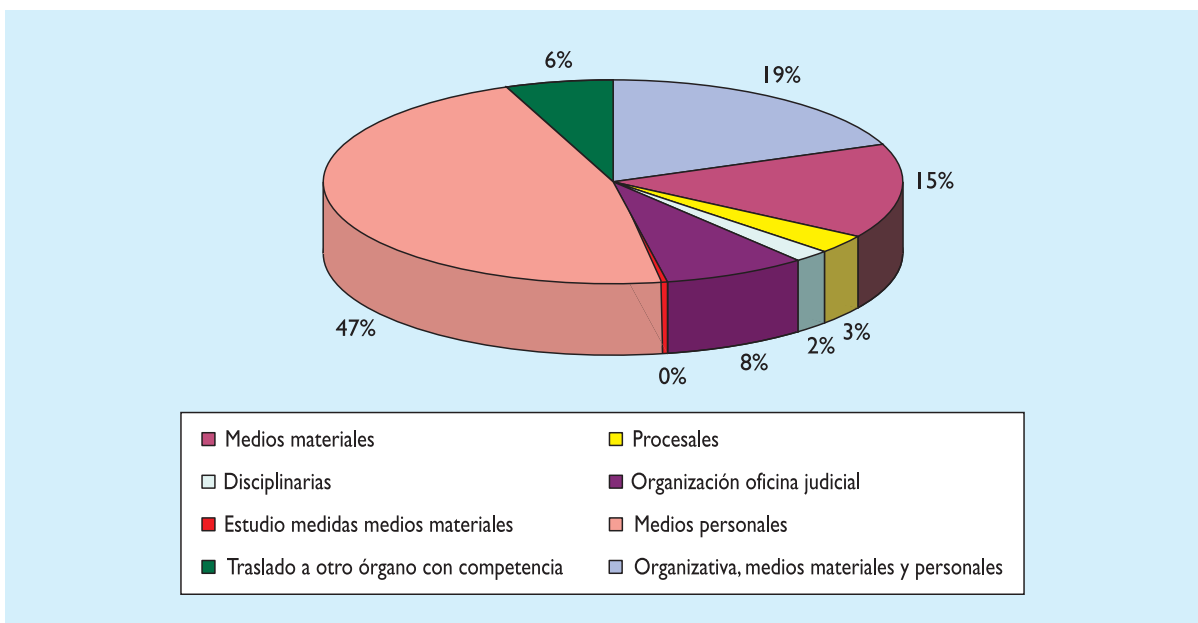
Evolución de las medidas adoptadas a raíz de las quejas.

CONTENIDO DE LAS MEDIDAS DE MEJORA

Las medidas de mejora adoptadas se refieren, en un porcentaje relevante (47%) a la ampliación de los medios personales al servicio de la Administración de Justicia. En un 19% de los casos, las mejoras derivan de cambios organizativos que mejoran la calidad del servicio prestado. La siguiente categoría, por orden de importancia, en cuanto agrupa al 15% de los casos, se corresponde con los avances en medios materiales. Aunque puede resultar obvio, no puede olvidarse que este tipo de medidas de mejora tiene un alcance limitado y que en muchos casos son insuficientes para solventar las carencias estructurales que subyacen bajo el descontento de los/as ciudadanos/as con la calidad del servicio que reciben.

Otro tipo de medidas, como las procesales o las disciplinarias, tienen un peso menor en el resultado global.

En concreto, al margen de las quejas trasladadas al Servicio de Inspección, las propuestas derivadas a otros órganos con competencia en materia disciplinaria de los Secretarios Judiciales, Médicos Forenses o funcionario de la Administración de Justicia han dado lugar a la incoación de veinticinco diligencias, respecto de las que se ha comunicado su finalización en veintiún casos. La finalización de las diligencias ha supuesto la adopción de medidas disciplinarias en tres supuestos.



A continuación se desglosan las medidas de mejora clasificadas por el tipo de órgano que adopta la medida 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.

TIPO DE ÓRGANO QUE ADOPTA LA MEDIDA	MEDIOS MATERIALES	SOBRE PROCEDIMIENTO	INCOACIÓNDILIGENCIAS CON ARCHIVO	INCOACIÓNDILIGENCIAS	ORGANIZACIÓN OFICINA JUDICIAL	ESTUDIO MEDIDAS MEDIOS MATERIALES	DISCIPLINARIAS	MEDIOS PERSONALES	TRASLADO A ÓRGANO CON COMPETENCIAS	MEDIDAS ORGANIZACIÓN, MED. MATERIALES Y PERSONALES	TOTAL
Órganos de Gobierno del Poder Judicial	0	0	0	0	3	0	0	0	4	1	8
Órganos Judiciales	8	46	8	3	42	0	2	5	10	0	124
Otros Organismos	229	2	10	4	82	3	1	780	81	303	1.495
TOTAL MEDIDAS	237	48	18	7	127	3	3	785	95	304	1.627

ÓRGANO QUE ADOPTA LA MEDIDA	MEDIOS MATERIALES	INCOACIÓNDILIGENCIAS CON ARCHIVO	ORGANIZACIÓN OFICINA JUDICIAL	ESTUDIO MEDIDAS MEDIOS MATERIALES	MEDIOS PERSONALES	TRASLADO A ÓRGANO CON COMPETENCIAS	MEDIDAS DE ORGANIZACIÓN, MED. MATERIALES Y PERSONALES	TOTAL
Comunidad Autónoma de Andalucía	9	0	8	0	295	5	0	317
Comunidad Autónoma de Asturias	1	0	0	0	0	2	0	3
Comunidad Autónoma de Canarias	83	0	0	0	2	0	0	85
Comunidad Autónoma de Cataluña	15	0	67	1	24	0	0	107
Comunidad Autónoma de Galicia	7	0	0	0	2	3	0	12
Comunidad Autónoma del País Vasco	0	0	0	0	1	0	0	1
Comunidad de Madrid	61	1	1	2	413	18	0	496
Comunidad Foral de Navarra	1	0	0	0	0	0	0	1
Comunidad Valenciana	1	0	0	0	0	0	0	1
Ministerio de Justicia	46	2	0	37	216	50	89	440
TOTAL MEDIDAS	181	1	76	3	739	78	89	1.463

MEDIDAS DE MEJORA MÁS RELEVANTES

Se enumeran en este apartado algunas de las medidas que más relevancia han tenido sobre las disfunciones planteadas en las quejas y reclamaciones. Se trata de medidas enumeradas sin ánimo exhaustivo, de modo que se incluyen únicamente las que han sido objeto de comunicación oficial a la Unidad de Atención Ciudadana en la tramitación de las quejas y reclamaciones de la ciudadanía. Es evidente, por otro lado, que las Administraciones competentes pueden haber llevado a cabo otras actuaciones de mejora que no han sido comunicadas a la Unidad, bien porque afectan a órganos o servicios que no han sido objeto de quejas o reclamaciones formalizadas, bien por otra serie de motivos. Por ejemplo, la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia de la Comunidad de Valencia no comunica a la Unidad de Atención Ciudadana, por regla general, ninguna de las eventuales medidas adoptadas.

El Ministerio de Justicia ha completado las previsiones de la Ley de Demarcación y Planta Judicial con la creación de cuarenta y tres Juzgados de Violencia sobre la Mujer, medida ésta que ha servido para mejorar la situación de los Juzgados de Primera Instancia y de Instrucción y de Instrucción con competencias compartidas en esta materia, que generaba un número de importante de quejas debidas a que la atención preferente a los procedimientos de violencia sobre la mujer generaba suspensiones y retrasos no programados en el resto de las actuaciones judiciales señaladas.

Por otro lado, la adopción de medidas de refuerzo del personal destinado en el Registro Civil Central y la prolongación de los planes para la agilización de la expedición de certificaciones y para la atención al público en el mismo, en respuesta al elevado número de quejas formuladas sobre el funcionamiento de este órgano, ha coadyuvado a la reducción del número de reclamaciones presentadas en 2007. También en el ámbito del Registro Civil Central se ha mejorado la dotación de medios materiales mediante la instalación de pantallas numéricas digitales en las sedes de las calles Montera y Bolsa; se ha mejorado, además, la informatización de las inscripciones a través del sistema INFOREG y de la tramitación de expedientes con la mejora de la aplicación de gestión. El elevado número de quejas relativas a la atención telefónica del Registro Civil Central ha motivado la contratación de un servicio de «*call center*».

En colaboración con el Departament de Justicia de la Generalitat de Cataluña, el Ministerio ha de Justicia comenzado a realizar una serie de obras y mejoras de las instalaciones del Registro Civil de Barcelona que tienen como finalidad, entre otras, mejorar la accesibilidad al edificio, la eliminación de barreras arquitectónicas y la señalización interna del mismo. Se trata de un programa funcional conjunto que pretende el diseño de unas dependencias adecuadas.

El Departament de Justicia de la Generalitat de Cataluña ha procedido a la apertura de seis nuevas Oficinas de Atención Ciudadana en Cataluña, en las sedes judiciales de Vilafranca del Penedés (agosto), Cornellá de Llobregat (septiembre), Sant Boi de Llobregat (septiembre), El Prat de Llobregat (octubre), Igualada (octubre) y Vilanova i la Geltrú (noviembre).

Por otro lado, se ha inaugurado una nueva sede judicial en Cornellá de Llobregat (junio de 2007) y se ha reforzado el personal del Registro Civil de ese partido con un funcionario para la atención al público.

Respecto al Registro Civil de Barcelona, se están llevando a cabo, en colaboración con el Ministerio de Justicia, las actuaciones antes indicadas.

Se encuentra en estudio un plan de mejora de los Registros Civiles que incluye aspectos como la gestión de tiempos de espera, la creación de equipos específicos de apoyo, la introducción de nuevos sistemas específicos de atención ciudadana, el fomento de la obtención de certificaciones por vía telemática, la dotación de refuerzos de personal, el diseño de programas específicos de formación del personal, la mejora de las aplicaciones informáticas y el establecimiento de programas de asesoramiento y colaboración en materia de gestión de archivos.

La Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía, en respuesta a numerosas reclamaciones, ha adoptado la medida prolongar el horario de apertura de las oficinas de Registro Civil del territorio de la Comunidad Autónoma, mediante la promulgación de la Orden de 31 de octubre de 2007, de la citada Consejería. En dicha Orden se determina la jornada y horario en el ámbito de la Administración de Justicia de la Comunidad Autónoma de Andalucía, estableciéndose que «en las Oficinas de los Registros Civiles, el horario de apertura será de las nueve a las catorce horas y de las diecisiete a las diecinueve horas y treinta minutos, de lunes a viernes, para la atención directa a los/as ciudadanos/as».

Asimismo, se ha inaugurando una nueva sede en Granada con habilitación de espacios para atención al público del Registro Civil y se ha reforzado la plantilla de los Registros Civiles de Alcalá de Guadaíra, Córdoba y Almería.

Dentro del capítulo de las nuevas sedes judiciales, debe destacarse además la puesta en funcionamiento de la Ciudad de la Justicia de Málaga.

La Consejería de Justicia, Seguridad Pública y Relaciones Exteriores del Gobierno del Principado de Asturias ha sustituido los sistemas de grabación de juicios y vistas en formato VHS por el de DVD en todos los Juzgados. Por otra parte, se ha habilitado una sala de espera en el Juzgado de