



Resolución del Ararteko de 29 de noviembre de 2013, por la que se recomienda al Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco la adopción de diversas medidas para mejorar la atención a las personas usuarias de la Administración de Justicia

Antecedentes

1. Compareció ante esta institución una ciudadana en queja por diversos problemas que había sufrido al solicitar el beneficio de Justicia Gratuita, como consecuencia de las condiciones materiales en que desarrolla su labor en el Palacio de Justicia de Vitoria el Servicio de Orientación Jurídica (SOJ). Se quejaba asimismo del contenido de la atención recibida.

Según relataba, dado el pequeño tamaño de la sala en que se presta dicho servicio, la escasez de asientos y el número de personas usuarias, al igual que la mayoría de éstas, se vio obligada a permanecer en el pasillo a la espera de ser atendida. Desde ese lugar, manifestaba, no es posible sin embargo ver el marcador que indica el turno, pues el único monitor existente a tal efecto se encuentra dentro de la propia sala. Por tal motivo, continuaba su relato, se le pasó la vez por unos segundos, de modo que tuvo que sacar un nuevo número después de llevar hora y media de espera. Se quejaba por otra parte de que, cuando al fin recibió atención, la que se le proporcionó adoleció de falta de precisión.

Exponía por último que quiso presentar una queja por todo ello en el propio local del SOJ, pero que cuando pidió la preceptiva hoja de reclamaciones, las únicas disponibles estaban dirigidas a Kontsumobide, organismo que le respondió que la reclamación no era de su competencia. Según refería, había vuelto con esta respuesta al SOJ, donde se habían limitado a indicarle que no tenían otros impresos de reclamación, y a ofrecerle que volviera a presentar la suya, esta vez en una hoja en blanco.

2. El Ararteko entendió que correspondía al Colegio de Abogados la valoración de la atención dispensada por su personal a la reclamante. Consideró responsabilidad de la Administración Autonómica, por el contrario, dos aspectos específicos de la queja presentada ante esta institución:
 - Por un lado, si la visibilidad del marcador de turnos es la adecuada para que no se produzcan este tipo de problemas, teniendo en cuenta el tamaño de la sala de espera, el número y ubicación de los marcadores disponibles y la afluencia media de personas usuarias.
 - Por otro lado, los impresos de reclamación disponibles en el SOJ.





En relación con ambas cuestiones solicitamos la colaboración del Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco, para que comprobara los hechos y nos informara de las medidas que, en su caso, fuera a adoptar para corregir los problemas denunciados.

3. El Departamento respondió señalando que *son los Colegios de Abogados los destinatarios finales de las quejas o reclamaciones que se formulen como consecuencia de las actuaciones de los profesionales encargados de los servicios colegiales de asistencia jurídica gratuita, entre los que naturalmente se encuentran los del SOJ...* por lo que daba traslado de la queja al Colegio de Abogados de Álava, al entender que *las medidas correctoras que en su caso deban ponerse en práctica para evitar situaciones como la descrita en la reclamación habrán de ser adoptadas por dicho Colegio, al que corresponde la gestión del SOJ concernido.*
4. A la vista de la respuesta recibida, y con el fin de estar cuanto antes en condiciones de recomendar la adopción de las medidas que fueran necesarias para contribuir a la mejora del servicio de Justicia Gratuita, esta institución decidió comprobar *in situ* los aspectos sobre los que había solicitado información al Departamento:
 - en cuanto al primero hemos podido ver que, efectivamente, el tamaño de la sala donde el SOJ de Vitoria presta servicio resulta claramente insuficiente, prácticamente a cualquier hora, para atender debidamente a sus usuarios y usuarias. Por otra parte, habida cuenta de la escasez de asientos, la mayoría de estas personas no cuentan con la posibilidad de sentarse hasta ser atendidas, lo que tiene lugar por riguroso orden de llegada.
 - En cuanto al segundo, hemos comprobado que no existen a disposición de las personas demandantes de Justicia Gratuita otros impresos de reclamación que el que se ofreció a la promotora del presente expediente, dirigido a una instancia sin competencias para su tramitación ni resolución como es Kontsumobide.

A la vista de estos antecedentes, hemos considerado oportuno elaborar esta resolución, en conformidad con las siguientes

Consideraciones

1. Cuando esta institución se dirigió al Departamento de Administración Pública y Justicia a propósito de la queja que da origen al presente expediente, le indicábamos que la misma planteaba dos órdenes de problemas distintos:
 - Por un lado se refería al trato y al contenido de la atención que dispensó el personal del SOJ a la reclamante.
 - Por otro lado, a las condiciones materiales en que el SOJ desarrolla su labor y a los medios de que dispone para atender a la ciudadanía.



Tal como recoge el Antecedente Segundo de esta resolución, el Ararteko consideró que la valoración del primero de estos dos aspectos correspondía al Colegio de Abogados, debiendo estarse a la respuesta que éste diera a la reclamación ya presentada a tales efectos ante el SOJ, para posteriormente asegurarnos, si así se nos solicitara, de que en su tramitación y resolución se habían cumplido las exigencias legales en materia de garantías y motivación. Consiguientemente, esta institución indicó expresamente al Departamento que su intervención no iba referida a esta vertiente del relato de la reclamante, y que ésta era la razón de que, de toda su queja, nos centráramos en las dos cuestiones recogidas en el Antecedente Segundo.

La respuesta de la Administración supone, por tanto, ignorar los términos en que se solicitaba su colaboración: en lugar de remitir a esta institución la información específicamente demandada, el Departamento se limita a dar traslado de la queja al organismo competente para resolver una cuestión por la que no se le preguntaba.

2. Ante esta falta de colaboración, el Ararteko decidió ejercer las facultades de inspección que le otorga el art. 12 a) de la Ley vasca 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución, con el resultado recogido en el Antecedente Cuarto de esta resolución.

A la vista del mismo, son varios los aspectos de la atención que reciben las personas usuarias del SOJ sito en el Palacio de Justicia de Vitoria-Gasteiz que, por falta de los medios materiales necesarios, resultan mejorables y han de ser mejorados. De entre ellos, en la presente resolución nos centraremos en los siguientes:

- En las actuales circunstancias de afluencia de público y disponibilidad de personal, la espera tiende a prolongarse durante más tiempo del que, a juicio de esta institución, debería ser razonable tener que aguardar de pie en un servicio público. No es posible olvidar que algunos de sus usuarios, además, son personas mayores, acuden con niños pequeños o presentan problemas de movilidad. Como consecuencia de todas estas circunstancias, ajenas a su voluntad y directamente relacionadas con las condiciones materiales en que se presta el servicio, estas personas se ven obligadas a buscar asiento en los pasillos contiguos, desde donde no es posible ver la pantalla que señala el turno, ni se oye ningún aviso que oriente sobre el ritmo al que éste avanza.
- Existe una carencia de los medios materiales exigibles para posibilitar la formulación de quejas o sugerencias por parte de la ciudadanía, no sólo porque no haya a disposición de las personas usuarias del SOJ, como es preceptivo, una hoja de reclamación dirigida expresamente a las instancias competentes para resolver las quejas que presenten, sino porque se les entrega una hoja dirigida a un organismo que no es competente, lo que supone falta de eficacia y pérdida de tiempo.





3. Se trata en ambos casos de problemas evitables, en la medida en que su solución no requeriría de un gasto desproporcionado con relación al beneficio que supondría para la ciudadanía.

En cuanto a cuáles sean las instancias concernidas por las recomendaciones que al respecto formularemos, compete al Colegio de Abogados la gestión del SOJ y la resolución de las quejas que, como consecuencia de las actuaciones de sus profesionales, se presenten ante la Comisión de Justicia Gratuita (arts. 27 y 34, respectivamente, del Decreto 110/2012, de 19 de junio, de Asistencia Jurídica Gratuita). Ahora bien, la adopción de medidas efectivas frente a los problemas apuntados presupone la disponibilidad de unos medios materiales cuya provisión, en todo caso, es competencia del Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco, que la ejercerá a través de su Viceconsejería de Justicia en virtud de las funciones que le atribuye el art. 19 del Decreto 188/2013, de 9 de abril, por el que se establece su estructura orgánica y funcional.

Por todo ello, en conformidad con lo preceptuado en el artículo 11 b) de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución, se eleva la siguiente:

RECOMENDACIÓN

Al Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco para que, en coordinación con el Colegio de Abogados de Álava, lleve a cabo las actuaciones necesarias para adecuar la amplitud del espacio de espera del SOJ sito en el Palacio de Justicia de Vitoria-Gasteiz, así como la cantidad de asientos en él disponibles, a la demanda que registra el servicio. El criterio de adecuación en este sentido habría de ser, a juicio de esta institución, que las personas usuarias no deban aguardar de pie más de lo que resulta razonable a la luz de los principios que informan la Carta de Derechos de la ciudadanía ante la Administración de Justicia; y mientras esto no sea posible, que en los espacios donde en la actualidad se ven obligadas a esperar estas personas exista, al menos, un marcador numérico u otro sistema visual o auditivo que les permita seguir el avance del turno.

Deberán asimismo disponer lo necesario para que el SOJ cuente, en sus locales de atención al público, con las preceptivas hojas de reclamación correctamente dirigidas a las instancias competentes para su recepción y resolución.

