



ILUSTRE COLEGIO
DE LA ABOGACÍA
DE MADRID

MEMORIA DE ACTIVIDAD
SERVICIOS DE ORIENTACIÓN

CONVENIO COMUNIDAD DE
MADRID

AÑO 2025



INDICE

1	ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN JURÍDICA	3
2	INFORME DE ACTIVIDAD ANUAL	4
3	COMPARATIVO DATOS SOJ ´S AÑO 2025 Y 2024	7
4	PRÁCTICAS UNIVERSITARIAS	9
5	INCIDENCIA Y RECLAMACIONES	9
6	SERVICIO DE CITA PREVIA	10
7	SOJ GENERAL	11
8	SOJ HIPOTECARIO	14
9	SOJ SOCIAL.....	16
10	SOJ PERSONAS CON DISCAPACIDAD	18
11	SOJ MAYORES.....	21
12	SOJ GENERAL Y CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO (TSJ)	23
13	SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA DE EXTRANJEROS.....	26
13.1	SEDE TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA (TSJ)	26
13.2	CENTRO DE INTERNAMIENTO DE EXTRANJEROS	29
14	SOJ VÍCTIMAS	30
15	SOJ PENITENCIARIO	33
16	SOJ MENORES	36
16.1	SEDE EN LOS JUZGADOS DE MENORES.....	36
16.2	SEDE CENTRO/s DE INTERNAMIENTO DE MENORES	38
17	SOJ SEDES JUDICIALES	41
17.1	SOJ NAVALCARNERO	42
17.2	SOJ FUENLABRADA	44
17.3	SOJ SAN LORENZO DE EL ESCORIAL.....	46
17.4	SOJ GETAFE	48
17.5	SOJ VALDEMORO.....	50
18	SERVICIO DE ORIENTACIÓN A LA MEDIACIÓN	52

1 ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN JURÍDICA

El Colegio de la Abogacía de Madrid es una Corporación de derecho público amparada por la Ley. Tiene entre sus fines la defensa del Estado Social y democrático de derecho proclamado en la Constitución y la promoción y defensa de los Derechos Humanos, así como la colaboración en el funcionamiento, promoción y mejora de la Administración de Justicia.

El Estatuto General de la Abogacía establece en su artículo 4.d., como una de las funciones de los Colegios de Abogados *“organizar y gestionar los servicios de asistencia jurídica gratuita y cuantos otros de asistencia y orientación jurídica puedan estatutariamente crearse”*.

Del mismo modo, la Ley 1/1996 de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, en su art. 2 dispone que *“los Colegios de Abogados implantarán servicios de asesoramiento a los peticionarios de asistencia jurídica gratuita, con la finalidad de orientar y encauzar sus pretensiones. Dicho asesoramiento tendrá, en todo caso, carácter gratuito para los solicitantes”*.

El Colegio de Abogacía de Madrid, en adelante ICAM, a través del departamento de Servicios a la Ciudadanía, en cumplimiento de sus funciones viene gestionando, dentro del sistema de Asistencia Jurídica Gratuita, los Servicios de Orientación Jurídica, en adelante SOJ, desde el año 1986.

Estos servicios se prestan a través de abogados/as en ejercicio, adscritos como ejercientes en esta Corporación. Los profesionales se incorporan al servicio una vez superadas las pruebas de acceso de las convocatorias publicadas por el ICAM. Son colaboradores debidamente formados y especializados en las materias en las que atienden y su permanencia en los mismos está supeditada al plazo que se establece en las bases de la convocatoria de acceso.

Los servicios están organizados por la especialidad de la materia a consultar a fin de adaptar cada uno de ellos a las necesidades de la ciudadanía, con especial atención a los sectores más vulnerables de la población.

Ubicados en sede judicial, la atención a los usuarios se lleva a cabo en horario de mañana, entre las 9:00 y las 14:00 horas.



El acceso a los SOJ se coordina y gestiona a través de un servicio de cita previa. Para su obtención existen dos vías:

- ✓ Registrar un formulario a través de la web (<https://soj.icam.es>) de modo que sean los operadores del servicio quienes se dirijan al ciudadano/a para asignación de cita.
- ✓ Contactar telefónicamente a través de la línea gratuita en el número 900 814 815.

Desde el servicio de cita se realiza una atención detallada y pormenorizada, permitiendo determinar la urgencia y necesidad de su derivación a los distintos Servicios de Orientación Jurídica.

El contenido del servicio se basa en el asesoramiento jurídico y la tramitación de las solicitudes de asistencia jurídica gratuita, tanto para iniciar procedimientos judiciales, como para personarse en los que son demandados.

Cabe destacar la gestión dinámica desarrollada a lo largo del periodo, donde atendiendo a la demora en la cita asignada en los servicios, éstos han sido reforzados incrementando de forma puntual el número de letrados o los días de prestación, según las circunstancias del momento. Igualmente se han puesto en marcha procedimientos de gestión utilizando vías telemáticas para el aporte de documentación que evita desplazamientos de los usuarios a los servicios.

2 INFORME DE ACTIVIDAD ANUAL

Este ejercicio viene marcado por diferentes modificaciones normativas de gran calado. De una parte, la entrada en vigor, el pasado 3 de abril, de la Ley Orgánica 1/2025, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia. De otra, en materia de extranjería, la entrada en vigor del RD 1155/2024 el pasado 20 de mayo.

La LO 1/2025 incorpora dos cuestiones trascendentes: por una parte, la necesidad de acudir a un medio adecuado para la resolución de controversias que afecta a la mayoría de los procedimientos civiles y mercantiles, y por otra, la reorganización de planta judicial.

La transformación estructural de la planta judicial española tiene como objetivo la modernización y eficiencia de esta. Se han sustituido los más de 3.900 juzgados unipersonales por 431 Tribunales de Instancia, uno por cada partido



judicial, organizado a su vez en secciones especializadas. Todo ello, de forma escalonada entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025.

A través de los servicios de orientación el ciudadano es informado del procedimiento a seguir, y es el letrado designado el que, junto con el cliente, toma la decisión de cuál es el medio más apropiado según las circunstancias concurrentes.

El Real Decreto 1155/2024, de 19 de noviembre, por el que se aprueba el nuevo Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, introduce importantes modificaciones en materia de autorizaciones de residencia, procedimientos administrativos, reagrupación familiar, arraigo, así como en aspectos relativos a la integración de las personas extranjeras en España.

Los servicios atienden principalmente de forma presencial a los ciudadanos, siendo residual la atención telefónica en aquellos servicios que por el perfil del ciudadano (mayores, servicio a personas con discapacidad) o su organización (contencioso administrativo para información en vía previa administrativa) sigue teniendo sentido. Adaptando los servicios a las necesidades que se han ido detectando y utilizando vías telemáticas para el aporte de documentación que evita desplazamientos a los usuarios de los servicios.

Consecuencia de lo anteriormente expuesto, **el número de ciudadanos atendidos en 2025 asciende a 91.791 un 6% menos que en el ejercicio de 2024.**





Datos de los SOJs	Año 2025	Año 2024	Inc.	%
Consultas	91.791	97.386	-5.595	-6%
Consultantes *	87.128	91.600	-4.472	-5%
Consultantes distintos **	58.766	61.545	-2.779	-5%
Solicitudes AJG	40.220	40.773	-553	-1%



3 COMPARATIVO DATOS SOJ ´S AÑO 2025 Y 2024

Tipo SOJ	Datos de los SOJs	Año 2025	Año 2024	Diferencia
GENERAL	Consultas	22.727	23.140	-2%
	Consultantes	21.932	22.314	-2%
	Solicitudes AJG	13.243	13.552	-2%
CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	Consultas	9.750	10.325	-6%
	Consultantes	9.188	9.836	-7%
	Solicitudes AJG	4.435	4.122	8%
DISCAPACIDAD	Consultas	1.007	1.177	-14%
	Consultantes	950	1.113	-15%
	Solicitudes AJG	278	244	14%
EXTRANJERIA	Consultas	3.347	3.820	-12%
	Consultantes	3.287	3.776	-13%
	Solicitudes AJG	888	1.065	-17%
EXTRANJERIA CIE	Consultas	336	407	-17%
	Consultantes	336	406	-17%
	Solicitudes AJG	40	19	111%
HIPOTECARIO	Consultas	621	852	-27%
	Consultantes	600	827	-27%
	Solicitudes AJG	226	172	31%
MAYORES	Consultas	2.820	2.922	-3%
	Consultantes	2.696	2.814	-4%
	Solicitudes AJG	690	751	-8%
MENORES	Consultas	1.265	1.414	-11%
	Consultantes	1.162	1.329	-13%
	Solicitudes AJG	2.226	2.290	-3%



Tipo SOJ	Datos de los SOJs	Año 2025	Año 2024	Diferencia
MENORES INTERNADOS	Consultas	223	232	-4%
	Consultantes	162	146	11%
	Solicitudes AJG	-	-	-
OCUPACION	Derivaciones	25	-	-
PENITENCIARIO	Consultas	8.631	9.849	-12%
	Consultantes	6.787	7.201	-6%
	Solicitudes AJG	570	726	-21%
SEDE JUDICIAL FUENLABRADA	Consultas	2.526	2.632	-4%
	Consultantes	2.420	2.538	-5%
	Solicitudes AJG	1.214	1.185	2%
SEDE JUDICIAL GETAFE	Consultas	2.448	2.570	-5%
	Consultantes	2.375	2.455	-3%
	Solicitudes AJG	1.220	1.222	0%
SEDE JUDICIAL NAVALCARNERO	Consultas	820	875	-6%
	Consultantes	766	823	-7%
	Solicitudes AJG	482	490	-2%
SEDE JUDICIAL SAN LORENZO ESCORIAL	Consultas	1.092	1.100	-1%
	Consultantes	1.027	1.021	1%
	Solicitudes AJG	582	609	-4%
SEDE JUDICIAL VALDEMORO	Consultas	1.055	600	76%
	Consultantes	1.009	569	77%
	Solicitudes AJG	584	369	58%
SOCIAL	Consultas	18.334	19.865	-8%
	Consultantes	17.885	19.166	-7%
	Solicitudes AJG	9.224	8.956	3%
VICTIMAS	Consultas	2.031	1.916	6%
	Consultantes	1.951	1.874	4%
	Solicitudes AJG	976	869	12%



4 PRÁCTICAS UNIVERSITARIAS

Desde el año 2013 se han firmado convenios de colaboración con distintas universidades ofreciendo a través de los Servicios de Orientación Jurídica la posibilidad de que un número de alumnos, por periodos determinados por la Universidad y conformados por el Colegio, puedan realizar las prácticas universitarias en Grado, Doble Grado o Máster de la Abogacía. Son más de 250 los alumnos que desde el año 2013 y hasta el año 2025 han realizado las prácticas en nuestros Servicios de Orientación Jurídica.

A lo largo del año 2025 han desarrollado sus prácticas universitarias un total de 15 alumnos, de las diferentes universidades colaboradoras.

Los alumnos desarrollan sus habilidades a través del acompañamiento a los profesionales de la abogacía que prestan servicio en los servicios de orientación jurídica en la atención ciudadana, tanto en referencia al procedimiento de asistencia jurídica gratuita como en la aplicación práctica de las leyes.

5 INCIDENCIA Y RECLAMACIONES

En este periodo se han registrado **68 escritos remitidos por los usuarios** de los Servicios de Orientación Jurídica, manifestando incidencias sobre la atención recibida. Habitualmente, utilizan para ello el formulario de atención ciudadana que se les facilita en las sedes judiciales. Estos escritos se reciben en el ICAM por distintas vías: correo postal, correo electrónico o derivados desde distintos organismos.

Estas quejas o incidencias versan sobre la disconformidad de los usuarios en relación con la atención recibida desde los servicios, generalmente al no coincidir lo indicado por los profesionales con las expectativas de los ciudadanos.

Además, se han recibido comunicaciones de la ciudadanía agradeciendo la atención y asesoramiento recibido en los distintos Servicios de Orientación Jurídica.

6 SERVICIO DE CITA PREVIA

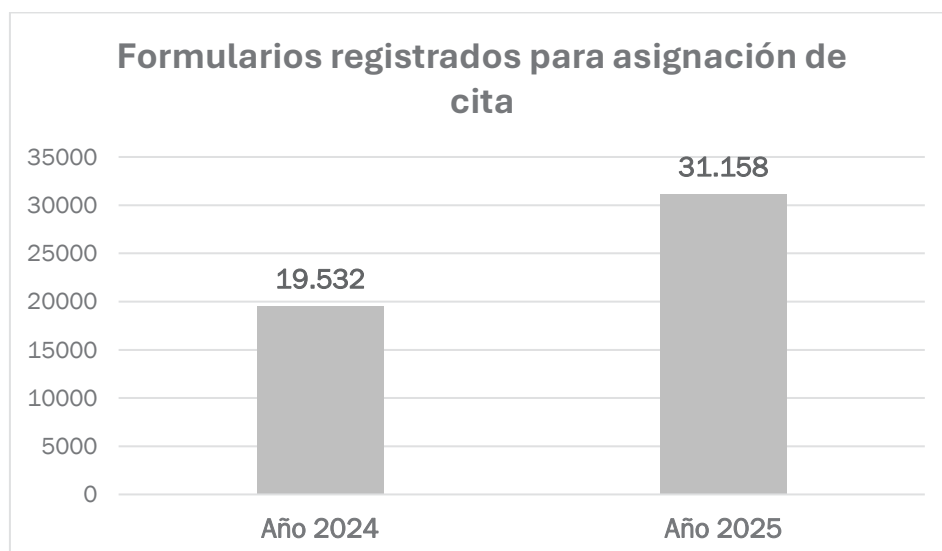
La primera vía de atención a los ciudadanos/as es la línea gratuita 900 814 815 desde la cual son informados, y/o derivados a los diferentes Servicios de Orientación Jurídica, en función de la especialidad de la materia a consultar, las circunstancias de la persona y su domicilio.

Desde este servicio se asignan las citas, se informa sobre las cuestiones básicas para el acceso a la Asistencia Jurídica Gratuita y la cumplimentación de la documentación para su trámite y, en su caso, se deriva al departamento correspondiente.

El contacto con el servicio de información y asignación de cita se puede realizar mediante llamada al teléfono gratuito o registrando un formulario a través de la web (<https://soj.icam.es>). Los operadores del servicio llaman al ciudadano que ha registrado su solicitud para atenderle y asignarle cita, en su caso, aplicando los protocolos establecidos.

Además, en 2024 fue implementado un procedimiento de devolución de llamadas partiendo del listado de números de teléfono que han intentado contactar con el servicio sin éxito, que en 2025 ha visto como una mejor ordenación de los recursos disponibles conlleva un mejor servicio. Los operadores devuelven la llamada a esos números consultando las necesidades que dieron lugar a la llamada y asignando, en su caso, la cita en el SOJ correspondiente.

En el año 2025 han sido **atendidas un total de 136.274 llamadas**. Divididas en 103.920 llamadas entrantes y 32.354 llamadas salientes, estas últimas para dar respuesta a los 31.158 formularios registrados, así como devolución de llamadas arriba referenciadas. Procedimiento que evita tiempos de espera en la atención telefónica, con un incremento de 160% respecto de 2024, (19.532) lo que confirma su utilidad.





7 SOJ GENERAL

Es un servicio muy consolidado, en funcionamiento desde el mes de octubre de 1986, fue, junto con el laboral, el primero que se puso en marcha en España, en colaboración con la Comunidad de Madrid.

Presta atención en la sede de los Juzgados de Instrucción, Plaza de Castilla, nº 1, 3ª planta.

Atiende, fundamentalmente, a personas que solicitan orientación jurídica respecto a procedimientos judiciales ya iniciados o que se pretenden iniciar, derivadas desde los órganos judiciales de 1ª Instancia e Instrucción, desde el servicio de cita previa y desde otros organismos y entidades.

En este servicio se ha retomado la atención presencial como modalidad preferente de prestación para aquellos ciudadanos que tienen un proceso judicial abierto y que solicitan Asistencia Jurídica Gratuita y suspensión de los plazos procesales, manteniendo ambas modalidades, presencial y telefónica, para aquellos ciudadanos que desean consultar sobre posibles procedimientos a iniciar.

El total de consultas resueltas del servicio asciende a 22.727 un 2% menos respecto al año anterior. Al tratarse de un servicio general, la mayoría de consultas se formulan en materia civil, 84% y en materia penal. El 37% de las solicitudes registradas lo son para procedimientos de familia y un 45% en materia civil general, sumando el 82% del total de las consultas.

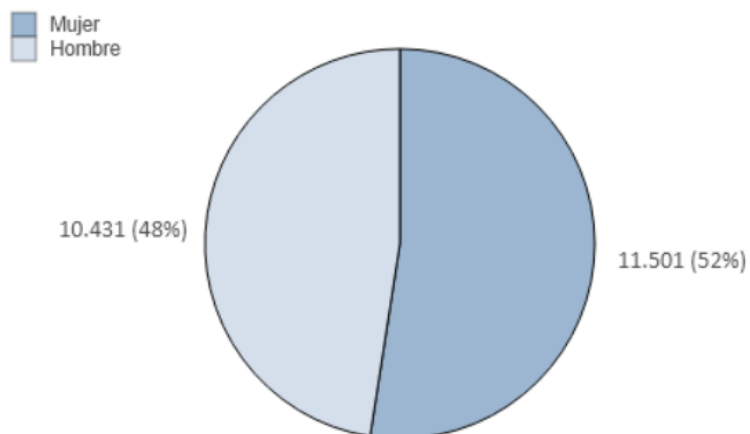
SOJ GENERAL	Año 2025	Año 2024	%
Consultas	22.727	23.140	-2%
Consultantes	21.932	22.314	-2%
Solicitudes AJG	13.243	13.552	-2%

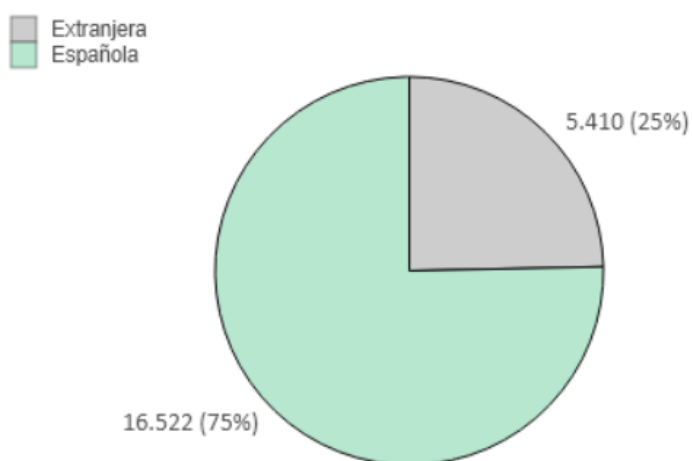
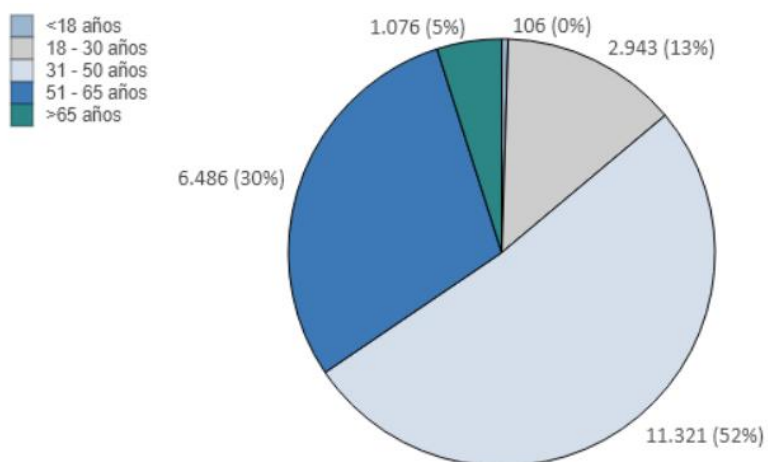


SOJ GENERAL -CONSULTAS	Año 2025	% sobre el total
CIVIL	19.061	84%
FAMILIA	594	3%
ARRENDAMIENTOS URBANOS	76	0%
INCAPACIDADES Y TUTELAS	24	0%
MERCANTIL	1.165	5%
PENAL	1.704	7%
VIOLENCIA GENERO	13	0%
VIOLENCIA DOMESTICA	2	0%
ADMINISTRATIVO	48	0%
LABORAL	30	0%
GENERALES, OTRAS CONSULTA	10	0%
Total	22.727	100%

De los ciudadanos atendidos en el servicio el 52% son mujeres y la franja de edad mayoritaria está comprendida entre los 31 y los 50 años, con un total de 11.321 que suponen el 52% de las personas atendidas. Asimismo, en referencia a la nacionalidad el 75% (16.522) son españoles frente al 25% (5.410) extranjeros.

SOJ GENERAL -SEXO	Año 2025	% sobre el total
Mujer	11.501	52%
Hombre	10.431	48%
Total	21.932	100%







8 SOJ HIPOTECARIO

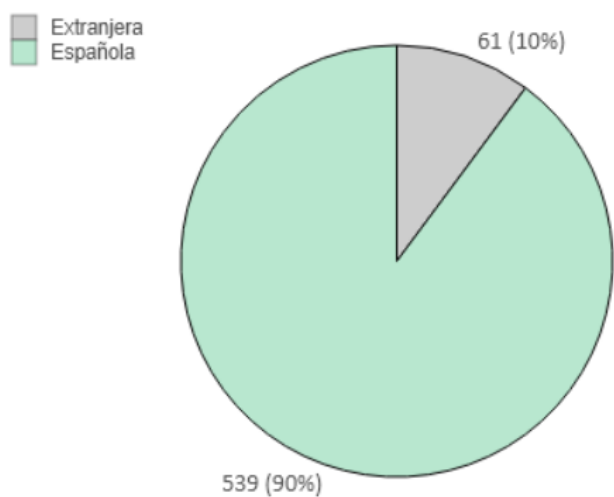
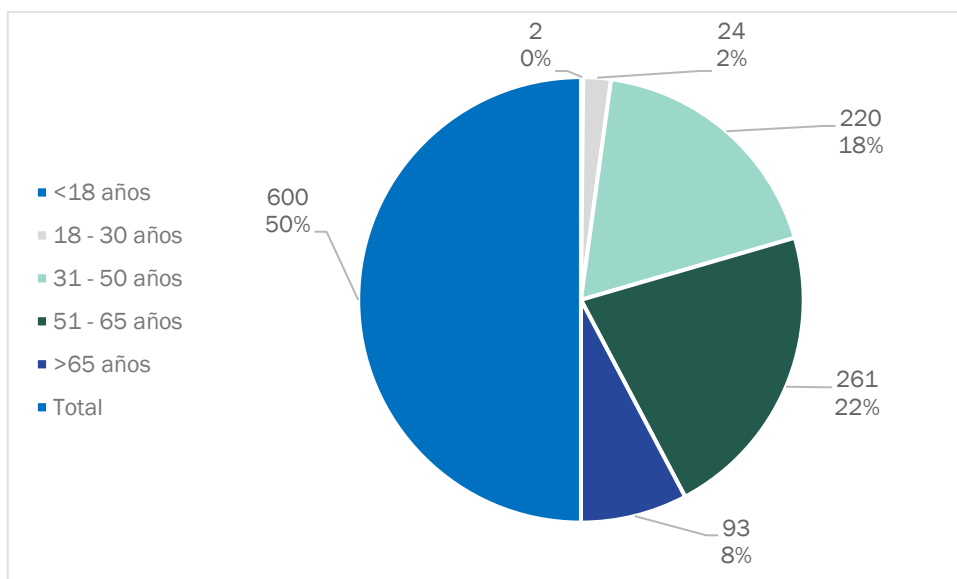
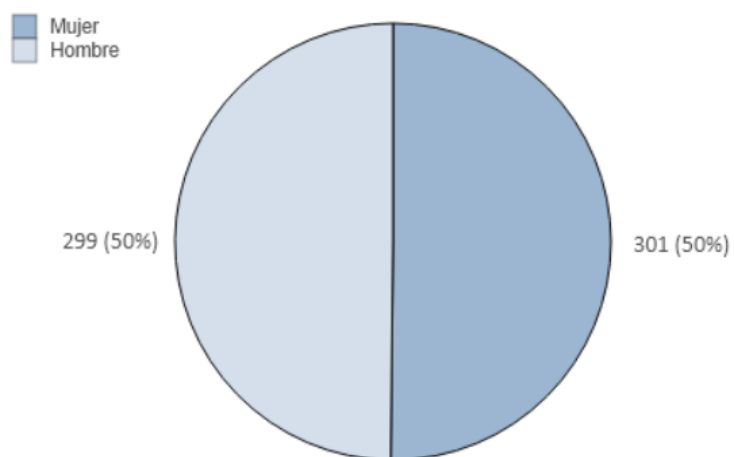
Creado en febrero de 1995 con sede en la Oficina Regional de Subastas para informar a los ciudadanos sobre las subastas de bienes inmuebles que se celebran en los Juzgados de la Comunidad de Madrid y sobre los procedimientos judiciales en ejecución.

Se ubica en la sede general de los Juzgados, Plaza de Castilla, nº 1, en el mismo local donde se presta el Servicio de Orientación Jurídica General y, atiende en procedimientos judiciales de ejecución hipotecaria o cualesquiera otros procedimientos de reclamación instados por entidades bancarias frente a particulares. Asuntos relacionados con la reclamación a instancias del prestatario, persona física, por cláusulas abusivas incluidas en préstamos hipotecarios o en cualesquiera otros contratos o productos bancarios (cláusulas suelo, vencimientos anticipados, intereses moratorios, gastos de formalización de hipotecas, hipotecas multidivisas, tarjetas revolving, etc.). Así como en el asesoramiento sobre el llamado "mecanismo de segunda oportunidad" (concurso de persona física).

SOJ HIPOTECARIO	Año 2025	Año2024	%
Consultas	621	852	-27%
Consultantes	600	827	-27%
Solicitudes AJG	226	172	31%

SOJ HIPOTECARIO-CONSULTAS	Año 2025	% sobre el total
HIPOTECARIO	423	68%
OTROS (2ª oportunidad, cláusulas abusivas...)	198	32%
Total	621	100%

En referencia con los consultantes destacar el equilibrio entre hombres y mujeres al 50%. La franja de edad mayoritaria de los usuarios es de los 51 a los 65 años con un 44%, y el 90% del total son españoles. 261, lo que supone, un 44% se encuentra en una franja de edad comprendida entre los 51 y 65 años, y el 90% de las personas atendidas son españolas.





9 SOJ SOCIAL

Es junto con el general el de más antigüedad, y desde 1986 viene atendiendo todas las incidencias derivadas de las relaciones entre empresarios y trabajadores, orientando en materia laboral, sobre prestaciones públicas, seguridad social, desempleo, etc.

Ubicado en la sede de los Juzgados de lo Social, calle Princesa, nº 3, 1ª planta.

La prestación se realiza tanto en modalidad presencial como en modalidad telefónica adecuando el mismo a las necesidades de los ciudadanos evitando desplazamientos innecesarios.

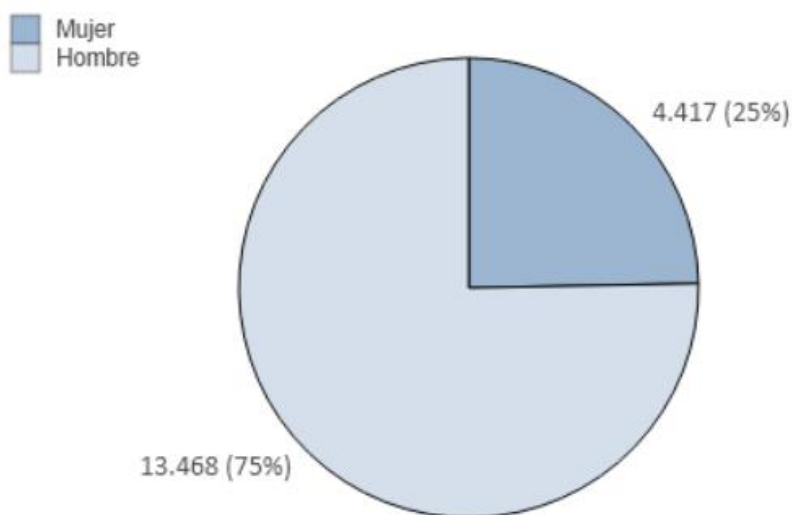
En el ejercicio de análisis, año 2025 el número de consultantes desciende un 7%, 17.885 frente a 19.166 en el año 2024. Sin embargo, el número de solicitudes de asistencia jurídica gratuita asciende un 3% en 2025 con un total de 9.224 solicitudes. El 67 % de las consultas son en materia laboral (despido, sanciones, reclamaciones de cantidad...) con un total de 12.372.

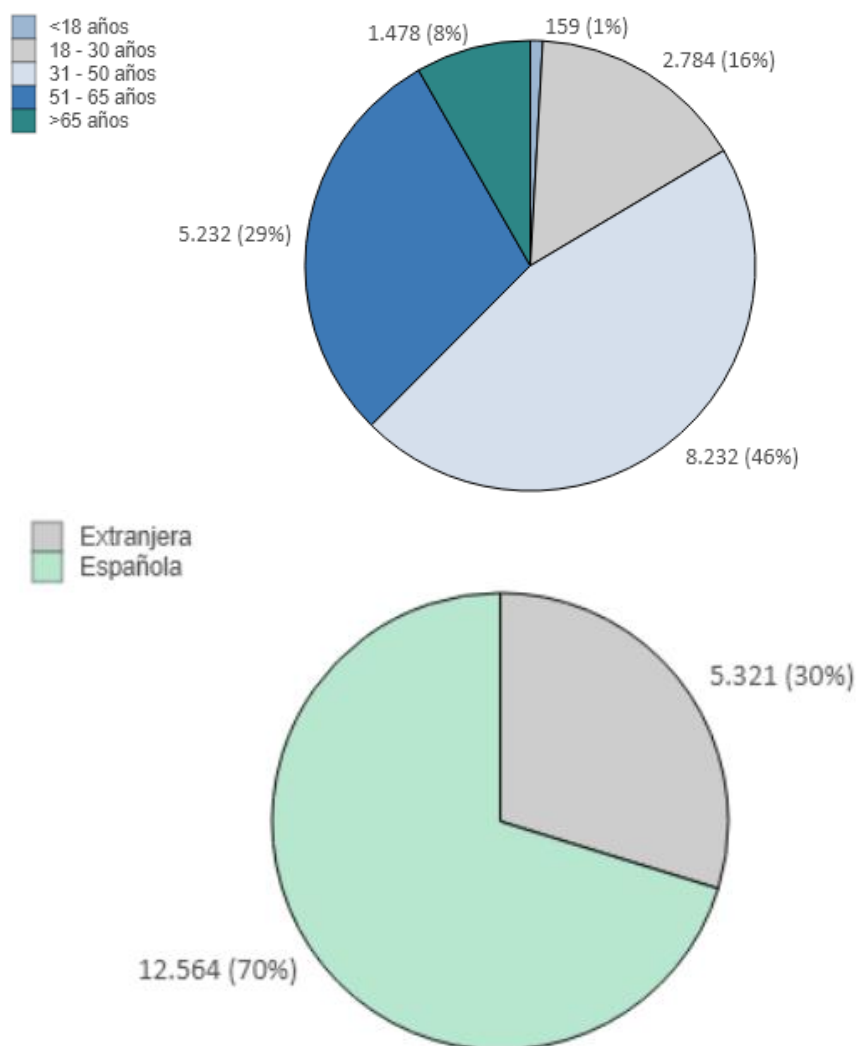
SOJ SOCIAL	Año 2025	Año 2024	%
Consultas	18.334	19.865	-8%
Consultantes	17.885	19.166	-7%
Solicitudes AJG	9.224	8.956	3%



SOJ SOCIAL-CONSULTAS	Año 2025	% sobre el total
LABORAL	12.372	67%
SEGURIDAD SOCIAL	4.647	25%
SEPE	447	2%
ADMINISTRATIVO	102	1%
CIVIL	49	0%
PENAL	13	0%
MERCANTIL	3	0%
OTROS	701	4%
Total	18.334	100%

En referencia a los consultantes el 75%, esto es 13.468 son hombres, frente a un total de mujeres de 4.417 que suponen el 25% sobre el total. El tramo de edad mayoritario comprende de los 31 a los 50 años con un total de 8.232 (46% de los usuarios). El 70% de los mismos son españoles.





10 SOJ PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Este servicio se pone en marcha de nuevo en el mes de febrero de 2017, a fin de prestar orientación jurídica especializada a ciudadanos con algún tipo de discapacidad en relación con los supuestos jurídicos planteados en cuestiones que afectan a sus derechos o intereses.

Se presta en la sede de los Juzgados de lo Social, calle Princesa, nº 3, compartiendo espacio con el Servicio de orientación jurídica social y con el de mayores.

La atención se está realizando presencial y por teléfono, dependiendo de las necesidades y con el fin de salvaguardar la salud de este colectivo vulnerable.

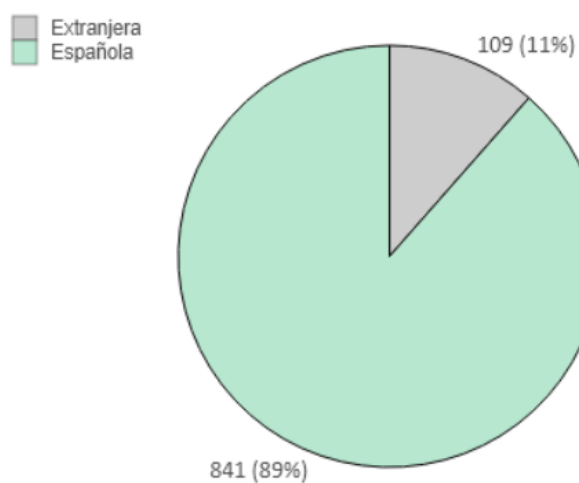
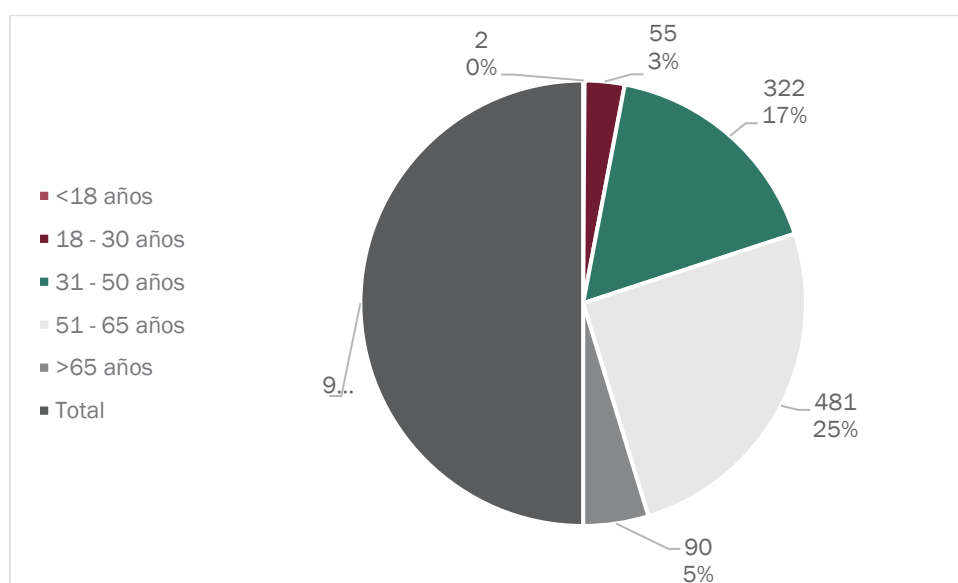
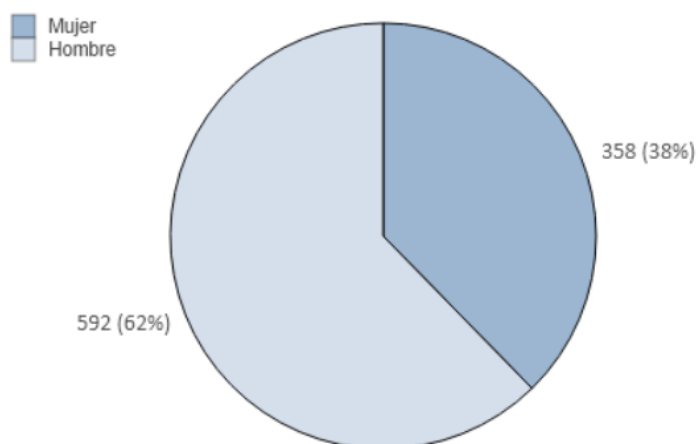


En el año 2025 el total de consultas asciende a 1.007, un 14% menos que el año anterior. En cuanto a la tramitación de solicitudes de asistencia jurídica gratuita, aumentan un 14% en comparación con el ejercicio anterior Relevante que el contenido de las consultas es mayormente en materia civil, 450, lo que supone un 45% y penal, con un 41% del total de consultas (415).

SOJ DISCAPACIDAD	Año 2025	Año2024	%
Consultas	1.007	1.177	-14%
Consultantes	950	1.113	-15%
Solicitudes AJG	278	244	14%

SOJ DISCAPACIDAD-CONSULTA	Año 2025	% sobre el total
CIVIL	450	45%
PENAL	415	41%
SEGURIDAD SOCIAL	95	9%
FISCAL	18	2%
LABORAL	16	2%
CONTENCIOSO ADMIVO	5	0%
OTROS	8	1%
Total	1.007	100%

Los ciudadanos que han utilizado el servicio a lo largo de 2025, son mayormente hombres (62%), 592, frente a 358 mujeres (38%). Destaca el tramo de edad principal, con un 51%, 481 personas entre los 51 y 65 años, y el 89% del total son de nacionalidad española.





11 SOJ MAYORES

Este servicio está dirigido a las personas mayores de 65 años, con la finalidad de poner a su disposición la información relativa a sus derechos generales y asistenciales de la forma más directa posible.

Comparte sede con los servicios de orientación jurídica social y de discapacidad y se presta tanto en modalidad telefónica como en modalidad presencial atendiendo en orden a la consulta y necesidades de los usuarios.

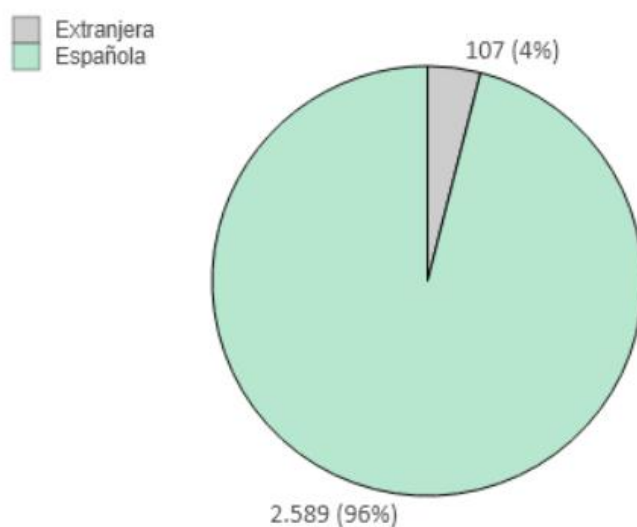
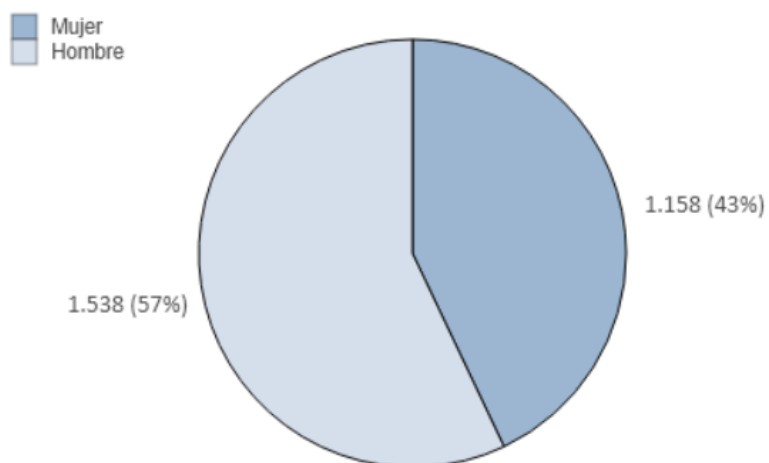
Este servicio ha resuelto un total de 2.820 consultas a un total de 2.696 consultantes, cuyo contenido es principalmente en cuestiones civiles generales, con un total de 1.832, 65% de las consultas totales. Destaca el elevado número de consultas de índole fiscal con un total de 349, 12% sobre el total.

SOJ MAYORES	Año 2025	Año 2024	%
Consultas	2.820	2.922	-3%
Consultantes	2.696	2.814	-4%
Solicitudes AJG	690	751	-8%

SOJ MAYORES- CONSULTAS	Año 2025	% sobre el total
CIVIL MATERIAS GENERALES	1.857	65%
FAMILIA	143	5%
ARRENDAMIENTO URBANOS	77	3%
SUCESIONES	50	2%
ARRENDAMIENTOS	5	0%
PROPIEDAD HORIZONTAL	3	0%
MERCANTIL	8	0%
PENAL	158	6%
FISCAL	349	12%
ADMINISTRATIVO	2	0%
SEGURIDAD SOCIAL	70	2%
LABORAL	64	2%
OTROS	34	1%
Total	2.820	100%



Los consultantes, 1.538 hombres, lo que supone el 57%, frente al 43% que son mujeres, y nacionalidad española en su mayoría, 96% sobre el total asistentes al servicio.



12 SOJ GENERAL Y CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO (TSJ)

Desde febrero de 2020 se presta en el Paseo del General Martínez Campos, nº 27, donde está ubicada la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Madrid.

El horario de atención está fijado entre las 9 y las 14 horas, de lunes a viernes. La prestación del servicio se desempeña por tres profesionales de la abogacía especializados en materia contencioso- administrativa, civil y penal fundamentalmente, dos administrativos con labores de atención al público, y tramitación de los expedientes de Asistencia Jurídica Gratuita, y una coordinadora.

Uno de los aspectos fundamentales del servicio y donde se concentran mucha parte de los esfuerzos, además de que el asesoramiento jurídico sea lo más especializado posible, es el especial cuidado en que la atención ciudadana sea adecuada, cercana, y adaptada a la problemática humana que en muchas ocasiones arrastra la realidad jurídica que presenta, haciendo asequible y comprensible el lenguaje jurídico de las explicaciones o trámites que comportan las consultas.

Desde este servicio se han evacuado en 2025 un total de 9.750 consultas, principalmente en materia administrativa con 4.842. En materia civil se han atendido un total de 3.047 consultas, 31% sobre el total, de las cuales 373 son en materia de familia.

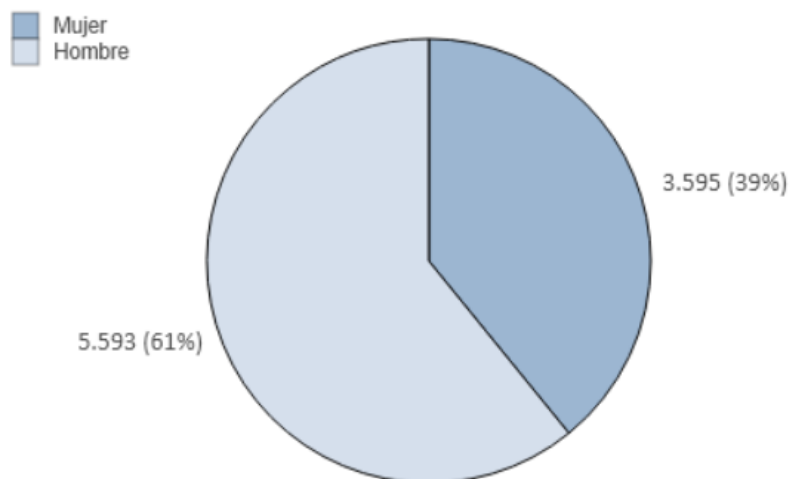
Se aprecia un aumento de un 8% en solicitudes de asistencia jurídica gratuita, tanto para iniciar acciones judiciales como para plantear contestación u oposición a procedimientos ya iniciados.

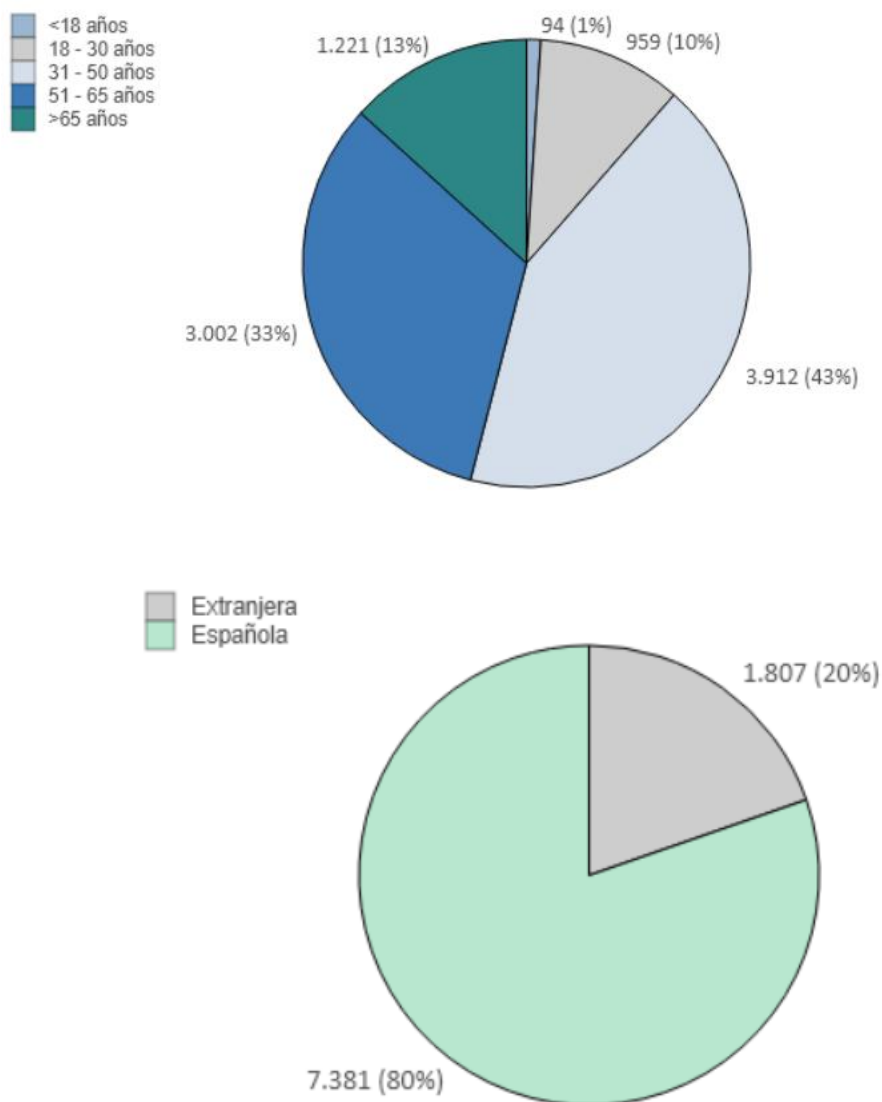
SOJ CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y SOJ GENERAL	Año 2025	Año 2024	%
Consultas	9.750	10.325	-6%
Consultantes	9.188	9.836	-7%
Solicitudes AJG	4.435	4.122	8%



SOJ CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y SOJ GENERAL-CONSULTAS	Año 2025	% sobre el total
ADMINISTRATIVO	4.874	50%
CIVIL	2.674	27%
FAMILIA	373	4%
MERCANTIL	403	4%
PENAL	425	4%
LABORAL	177	2%
CONSTITUCIONAL	24	0%
J. MILITAR	3	0%
RECURSO DE CASACION	44	0%
PROCEDIMIENTOS	27	0%
OTROS	726	7%
Total	9.750	100%

El total de ciudadanos atendidos en este periodo asciende a 9.750, de los cuales el 61% son hombre y 39% por mujeres. En su mayoría, 43%, tienen una edad comprendida entre los 31 y los 50 años, y de nacionalidad española 7.381 usuarios, 80% del total.





13 SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA DE OCUPACIÓN

El Servicio de Asesoramiento en materia de ocupación comienza su funcionamiento en el mes de julio de 2025, tras la firma del Protocolo General de Actuación para proteger a los propietarios frente a la ocupación ilegal de vivienda de 19 de mayo, con la Comunidad de Madrid.

El convenio contempla el asesoramiento jurídico gratuito especializado, con acceso a través de teléfono de atención ciudadana 012, y un protocolo específico de respuesta a través del 112 Ocupación, desde los cuales se derivan las consultas a nuestro servicio de orientación para el asesoramiento oportuno.

Desde su inicio en el mes de julio se han realizado un total de 25 derivaciones en esta materia.

14 SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA DE ENTRANJEROS

En el Servicio de extranjería, ubicado en calle del General Castaños 1 de Madrid, se presta servicio de lunes a viernes en horario de 9.00 a 14.00. El mismo se desarrolla con un profesional colaborador que atiende a los ciudadanos realizando asesoramiento jurídico y tramitando, en su caso la solicitud de asistencia jurídica gratuita. Asistido por un empleado en calidad de personal administrativo y un coordinador para todas las cuestiones técnico-jurídicas. La atención se lleva a cabo únicamente en modalidad presencial.

Los profesionales, especializados en materia de extranjería resuelven las cuestiones específicas de los ciudadanos en cuanto a sus permisos de estancia, residencia y nacionalidad.

Además, se presta en el **Centro de Internamiento de Extranjeros** de Aluche donde acuden los colaboradores a informar y asesorar a los ciudadanos un día a la semana.

14.1 SEDE TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA (TSJ)

A lo largo del ejercicio 2025 se han realizado un total de 3.347 atenciones a 3.287 usuarios.

EXTRANJERIA	Año 2025	Año 2024	%
Consultas	3.347	3.820	-12%
Consultantes	3.287	3.776	-13%
Solicitudes AJG	888	1.065	-17%

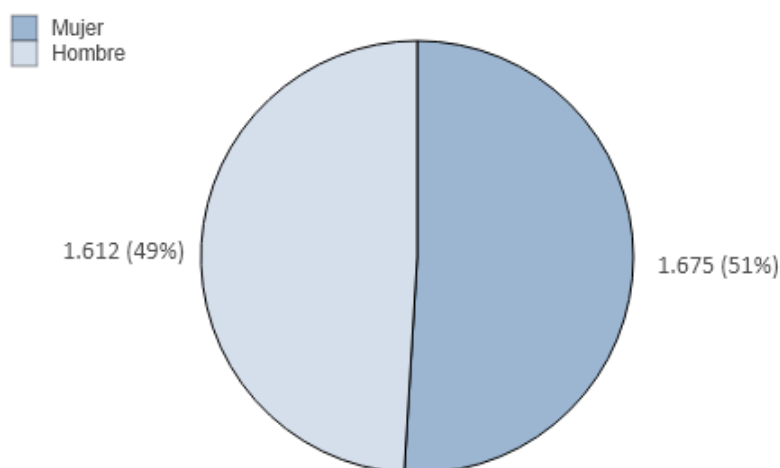
A continuación, se detalla el desglose por tipo de consultas resueltas, en que destacan las referidas a autorizaciones de residencia (2.336) que suponen el 70% del total: procedimientos administrativos para solicitar tarjetas de residencia de trabajo por cuenta ajena, cuenta propia, tarjetas de familiar comunitario,

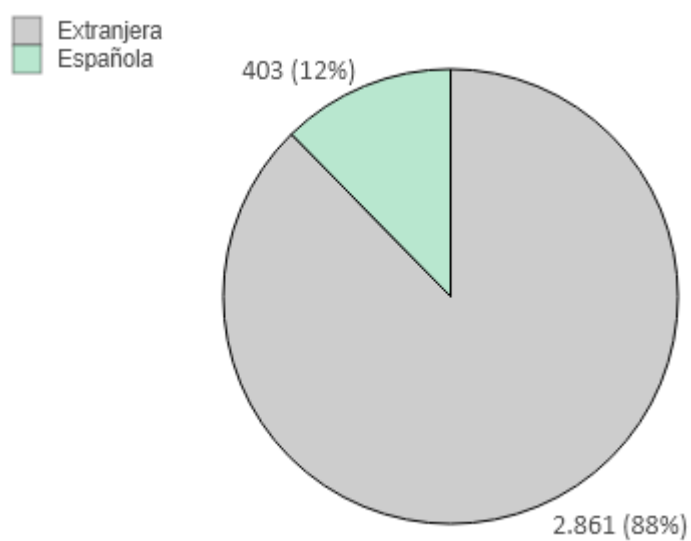
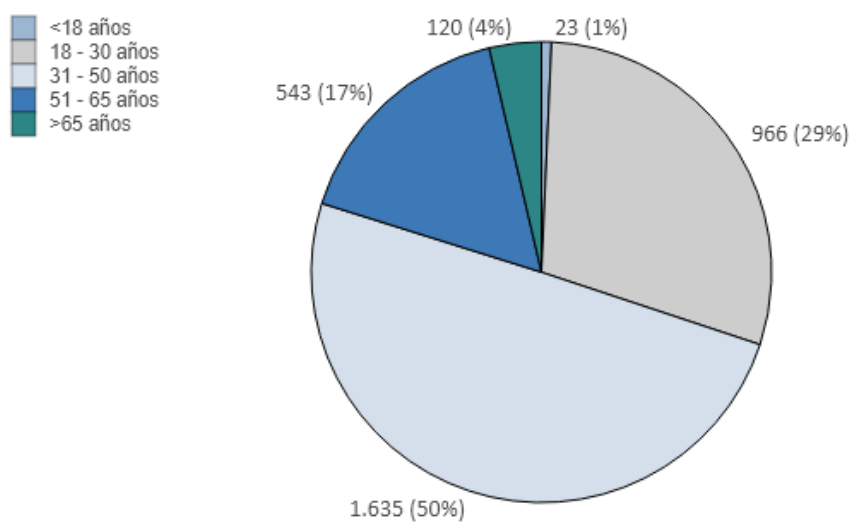


solicitudes por circunstancias excepcionales de arraigo, así como temas de reagrupación familiar, principalmente.

SOJ EXTRANJERIA-CONSULTAS	2025	% sobre Total
Administrativo	118	4%
Autorización residencia	2.336	70%
Nacionalidad	412	12%
Protección internacional	73	2%
Sanciones y expulsiones	317	9%
Visados	91	3%
Total	3.347	100%

Los usuarios que han utilizado el servicio, en cuanto a sexo se refiere ha sido muy equiparado, 1.675 mujeres (51%) frente a 1.612 hombres (49%). El tramo mayoritario de edad está entre los 31 a 50 años, con 1.635, que supone el 50% de los ciudadanos atendidos en este periodo. Por la naturaleza del servicio el 88% de los mismos son extranjeros.





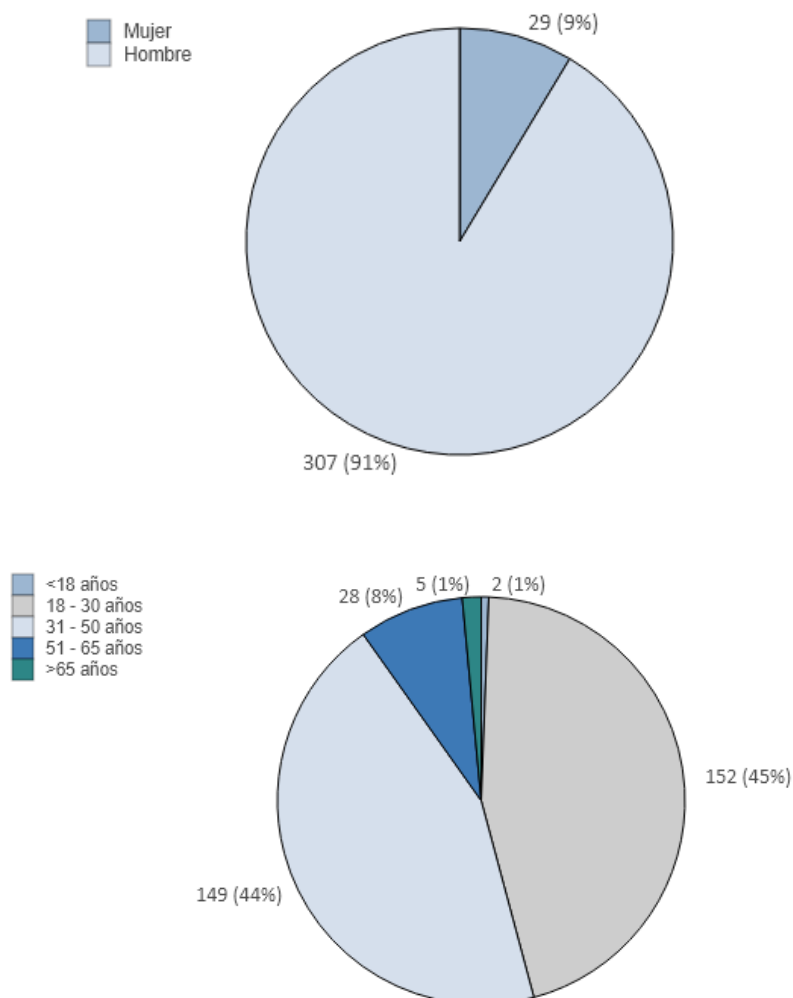


14.2 CENTRO DE INTERNAMIENTO DE EXTRANJEROS

En el año 2025 han sido atendidos un total de 336 consultantes, lo que supone una disminución de un 17% respecto al año anterior. El total de las consultas son referidas a expulsiones del territorio nacional.

SOJ CIE	Año 2025	Año 2024	%
Consultas	336	407	-17%
Consultantes	336	406	-17%
Solicitudes AJG	40	19	111%

En cuanto a los consultantes, evidentemente todos extranjeros, el 91% del total son hombres y el 9% en la franja de edad comprendida entre los 18 y los 30 años, el 45% seguida de la franja de 31 a 50 años con un 44% del total, lo que suponen el 89% de las personas atendidas.



15 SOJ VÍCTIMAS

Con el fin de dar cumplimiento a las previsiones contenidas en el Estatuto de la Víctima aprobado por Ley 4/2015 de 27 de abril y desarrollado en el Real Decreto 1109/2015 de 11 de diciembre, con fecha 20 de febrero de 2017 se inició la prestación de un Servicio de Orientación Jurídica para la atención específica a las víctimas de delitos, pretendiendo que dentro del cumplimiento de las normas que regulan esta materia, reciban un asesoramiento más adecuado a sus necesidades, obtengan una respuesta rápida con relación a cuáles son sus derechos y cómo defenderlos y minimizar, en lo posible, los efectos traumáticos que padecen por su condición de víctimas.

El servicio está dirigido a todas aquellas personas que sufran un perjuicio físico, moral o económico como consecuencia de la comisión de un delito. También se reconoce la condición de víctima indirecta al cónyuge o persona vinculada a la misma por una análoga relación de afectividad, sus hijos y progenitores, parientes directos y personas a cargo de la víctima directa, por muerte o desaparición ocasionada por el delito, así como a los titulares de la patria potestad o tutela, en relación con la desaparición forzada de las personas a su cargo.

El asesoramiento va dirigido a las víctimas de delitos ocurridos en España o que puedan ser perseguidos en este país, con independencia de la nacionalidad de la víctima o de si disfrutan o no de residencia legal.

Este servicio se presta en la sede de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer, sitos en la calle Albarracín tres días a la semana y desde el 14 de junio de 2022 además, los martes en la sede de los Juzgados de Instrucción compartiendo espacio con Servicios General e Hipotecario, en la Plaza Castilla, nº 1, 3ª planta.

Se mantiene la atención telefónica y la presencial.

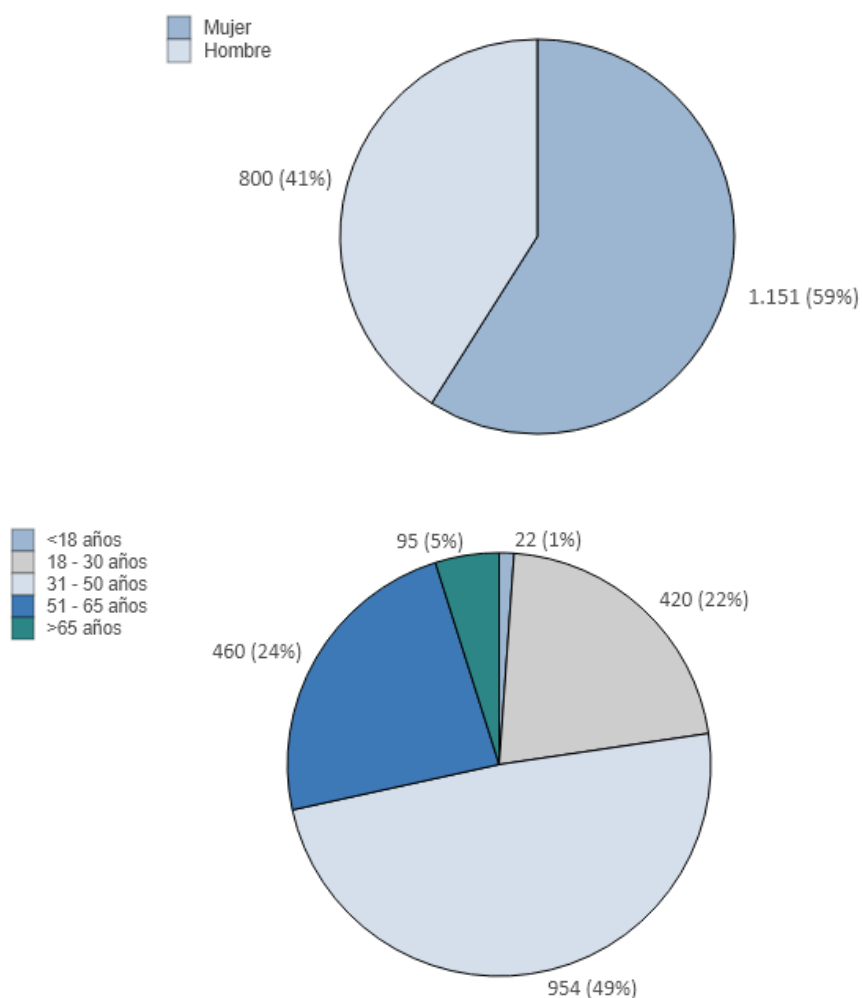
El número de consultas realizadas en el este servicio durante 2025 asciende a 2.031, lo que supone un incremento de un 6% en comparativa con el año anterior. Igualmente, la tramitación de solicitudes de Asistencia Gratuita aumenta en un 12%, con un total de 976 solicitudes.

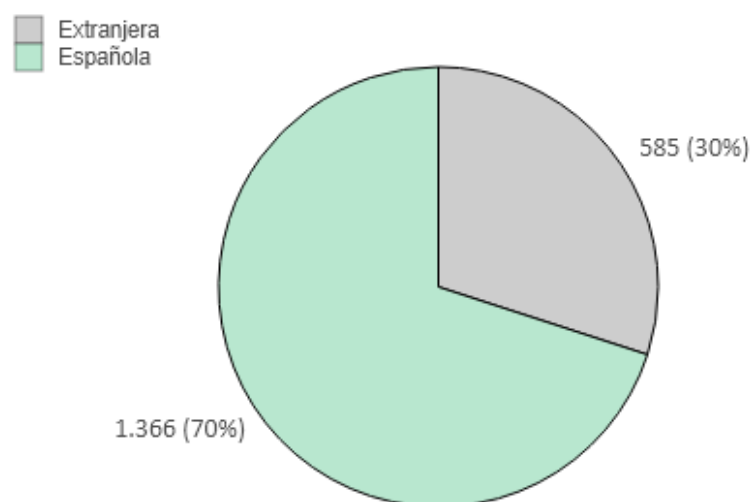
SOJ VICTIMAS	Año 2025	Año 2024	%
Consultas	2.031	1.916	6%
Consultantes	1.951	1.874	4%
Solicitudes AJG	976	869	12%



Este servicio colabora activamente con la Oficina de Víctimas con sede en los Juzgados de Violencia sobre la Mujer quienes derivan a los ciudadanos para recibir asesoramiento, y con el Centro de Crisis contra la Violencia Sexual del Ayuntamiento de Madrid, gestionado por la Fundación ASPACIA, quienes remiten las solicitudes de justicia gratuita de las víctimas para su tramitación, relativas a procedimientos de abuso sexual, que afectan directamente a menores.

Los consultantes son en su mayoría mujeres, con un 59% sobre el total. Además, la franja de edad mayoritaria es de los 31 a los 50 años con un 49% y un 70% son de nacionalidad española.







16 SOJ PENITENCIARIO

Se creó en 1988 con la función de ofrecer a los internos en centros penitenciarios toda aquella información que contribuya, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 25 de la Constitución Española, al efectivo ejercicio de los Derechos Fundamentales y, de un modo especial al pleno ejercicio del derecho de defensa. Los Letrados que acuden a los centros penitenciarios informan y orientan a los internos que lo solicitan en cuestiones, principalmente de ámbito penal y penitenciario.

Los abogados que forman parte de este servicio acuden a cuatro de los siete Centros Penitenciarios de la Comunidad de Madrid, realizando once servicios a la semana, con la siguiente distribución:

- MADRID III. VALDEMORO: martes y jueves
- MADRID IV. NAVALCARNERO: lunes y miércoles (2 servicios)
- MADRID V. SOTO DEL REAL: lunes, miércoles y jueves
- MADRID VI. ARANJUEZ: lunes, martes y miércoles

Este servicio cuenta con apoyo técnico y administrativo, ubicados en la sede del Colegio de Abogacía de Madrid, calle Serrano, nº 9.

Durante el año 2025 la actividad de este servicio ha disminuido en un 12%

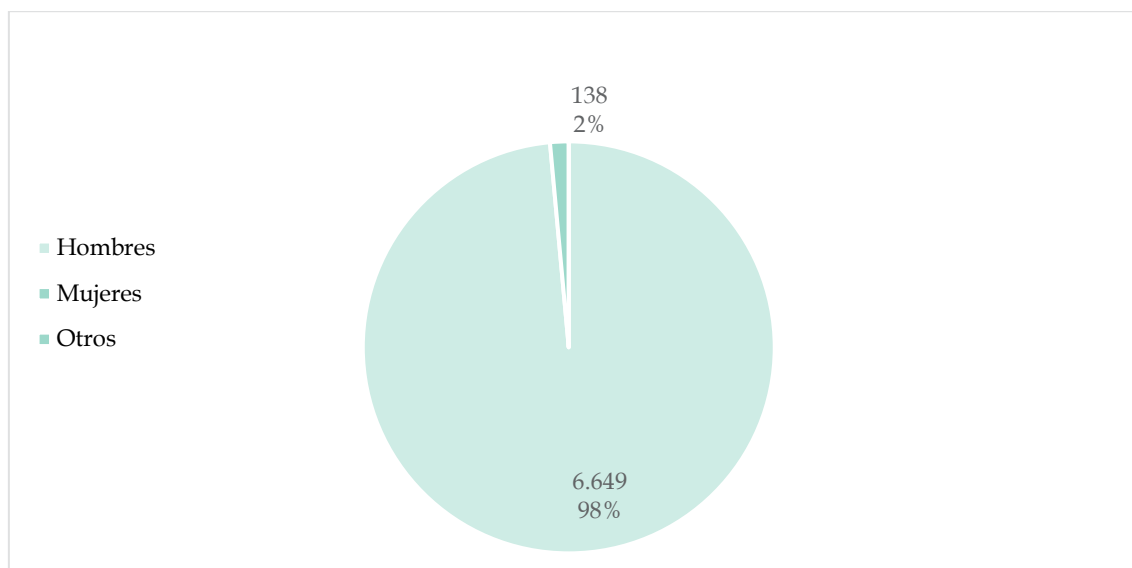
SOJ PENITENCIARIO	Año 2025	Año 2024	%
Consultas	8.631	9.849	-12%
Consultantes	6.787	7.201	-6%
Solicitudes AJG	570	726	-21%

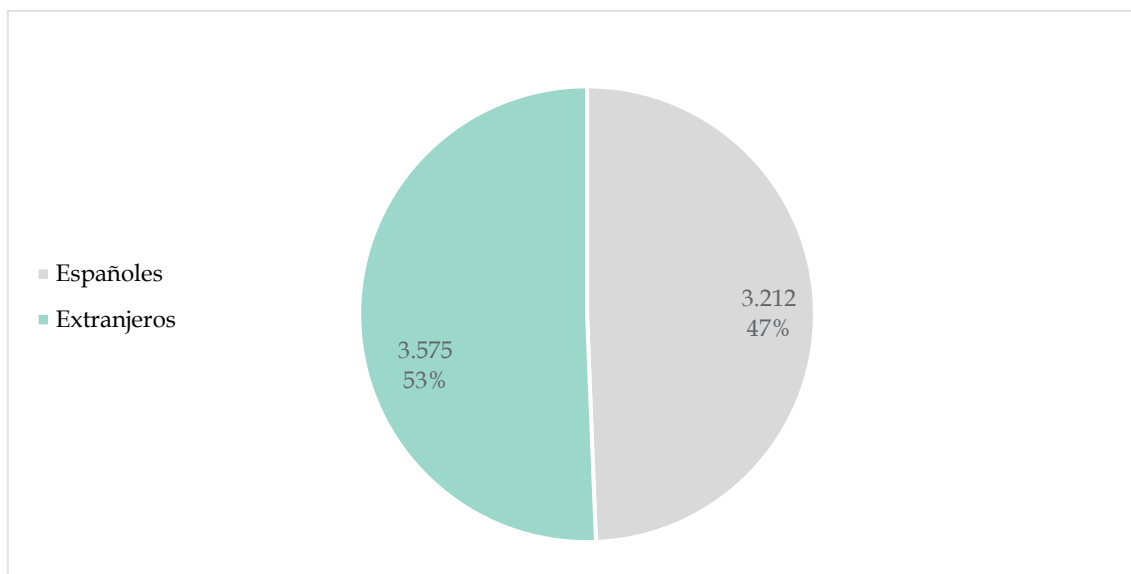
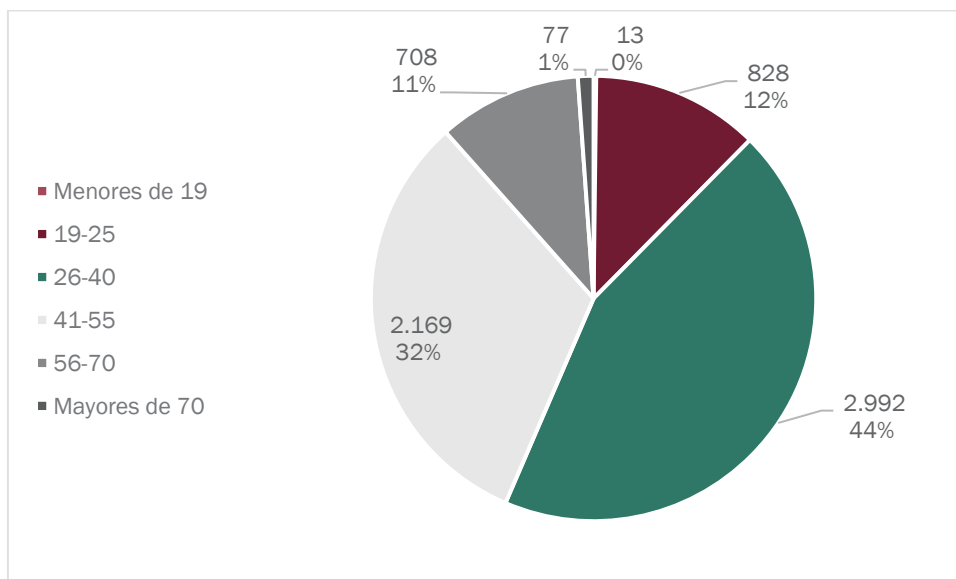


En cuanto al contenido de las consultas teniendo en cuenta lo especial del servicio, el 43% de las mismas es referido al retraso en el testimonio de condena, así como la hoja de la liquidación de la condena, con un 43% de las consultas totales. Las consultas sobre la posibilidad de plantear el Recurso de Amparo ante la sentencia condenatoria impuesta son el 39% de las cuestiones planteadas.

SOJ PENITENCIARIO-CONSULTAS	2025	% sobre Total
Abogado de Turno de Oficio	2.138	25%
Abogado Particular	164	2%
Retraso de testimonio y Liquidación	41	0%
Recurso de Amparo	1	0%
Indultos	8	0%
Asuntos Penitenciarios	1.553	18%
Asuntos Penales	2.279	26%
Asuntos extranjería	636	7%
Ejecuciones de Sentencia	1.075	12%
Reclamación Patrimonial por responsabilidad y otros	168	2%
Familia y civil general	568	7%
Total	8.631	100%

En referencia con los consultantes, cabe destacar que el servicio se presta en Centros Penitenciarios de hombres, por lo que la población del servicio es masculina, el 98%, salvo aquellas atenciones que se hacen a mujeres (2%) que se encuentran en módulos de familia en el Centro Penitenciario. El 44% de los consultantes se encuentran en una franja de edad comprendida entre los 26 y 40 años y el 53% del total son extranjeros, 3.575.





17 SOJ MENORES

Tiene su **sede en los Juzgados de Menores**. Comenzó su funcionamiento en el mes de diciembre de 1993 para prestar una atención especializada a un sector de la población que cuenta con legislación especial: los menores, e intenta cubrir las necesidades de las personas afectadas y de quienes los tienen bajo su custodia a fin de orientarles sobre el procedimiento e informarles del derecho a la asistencia jurídica gratuita.

Se presta por un letrado de lunes a jueves, de 9:00 a 14:00 horas, contando con la supervisión de un coordinador y el apoyo administrativo necesario.

En este servicio se presta atención presencial y telefónica.

Además, desde el 16 de septiembre de 2021 se presta en distintos **Centros de Internamiento de Menores** (Teresa de Calcuta, El Laurel y El Lavadero) donde acuden los letrados a informar y asesorar a los menores que se encuentran en esta peculiar situación, en relación con la misma.

El servicio se presta los jueves en el Centro de internamiento Teresa de Calcuta y en el Centro de Laurel y Lavadero, a demanda según el volumen que tengan, 4 servicios al mes.

17.1 SEDE EN LOS JUZGADOS DE MENORES

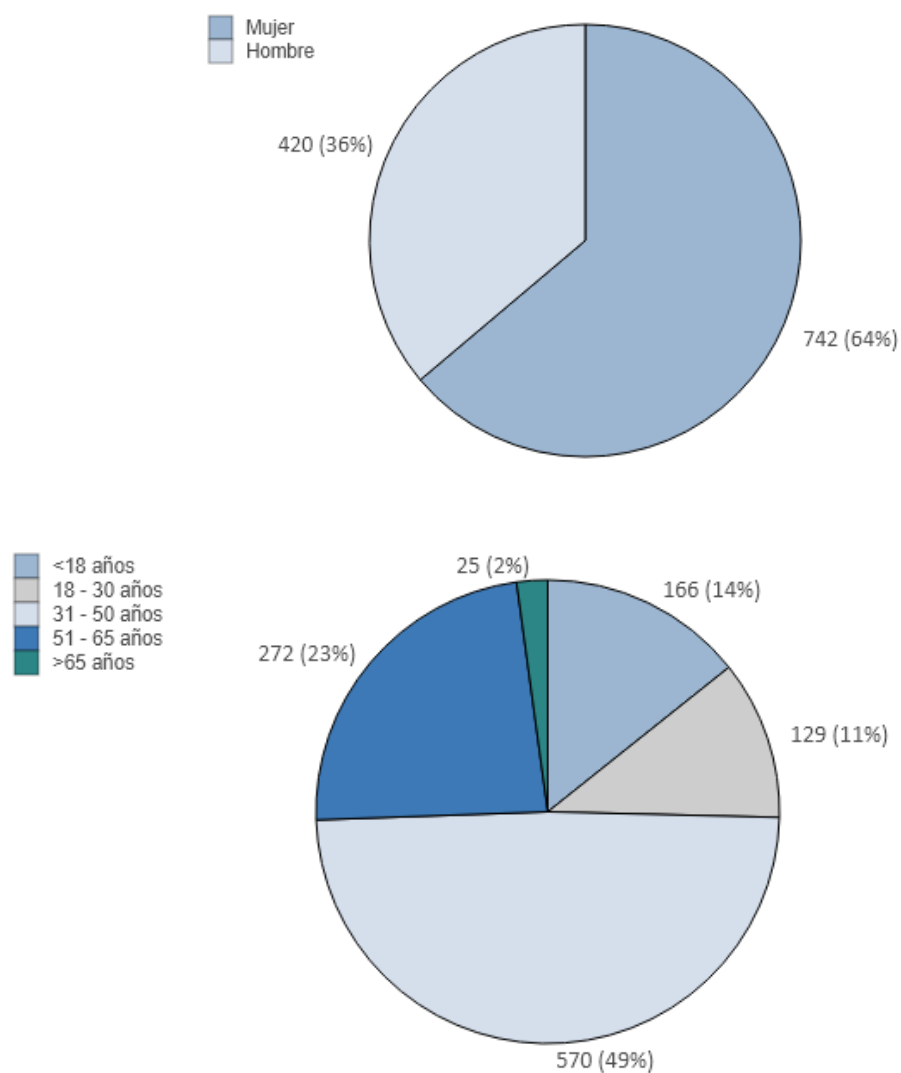
En el ejercicio 2025 las consultas ascienden a 1.265, lo que supone un descenso comparado con el año anterior del 11%.

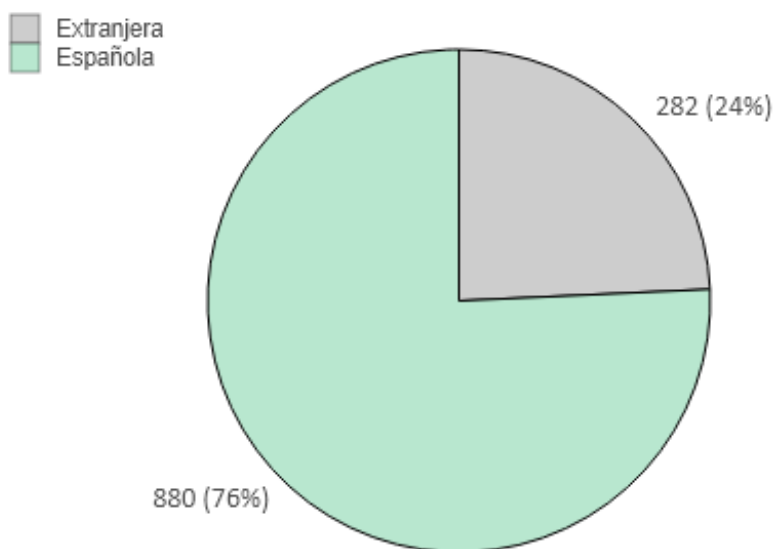
SOJ MENORES	Año 2025	Año 2024	%
Consultas	1.265	1.414	-11%
Consultantes	1.162	1.329	-13%
Solicitudes AJG	2.226	2.290	-3%

En referencia con los consultantes, destaca que, en su mayoría, un 64% son mujeres, 742, frente al 36%, 420 hombres. Si bien, cabe destacar el desglose de los consultantes por sexo en los diferentes servicios de menores (menores en sede judicial y menores internados). Principalmente, los consultantes son de nacionalidad española, un 76%, 880 frente al 24 % que son extranjeros, 282.



Si bien, todas las consultas de este servicio se refieren a procedimientos que se siguen en la jurisdicción de menores, los consultantes en su mayoría son los representantes legales, como se refleja en los datos.





17.2 SEDE CENTRO/s DE INTERNAMIENTO DE MENORES

Comienza su prestación el 16 de septiembre de 2021, con el objetivo de asegurar la defensa jurídica plena a los internos en Centros de Ejecución de Medidas Judiciales de Régimen Cerrado de la Comunidad de Madrid, cuya finalidad primordial será que toda persona que se encuentre cumpliendo esta medida de privación de libertad disponga de la inmediata asistencia jurídica que precise su demanda.

La atención se realiza de forma directa y, desde el conocimiento del caso y del expediente de ejecución, se puede dar mejor respuesta a lo previsto en el L.O. 5/2000, de Responsabilidad Penal del Menor y en su Reglamento de desarrollo, en todo lo referido a los derechos y obligaciones del interno, al carácter educativo y sancionador de la medida impuesta, en coordinación con el proyecto o programa reeducativo del menor en su centro de reforma.

Los datos reflejados en 2025 muestran un incremento de un 11% en cuanto a consultantes, comparado con el año anterior. La mayoría de las consultas evacuadas desde el servicio, 223, están referencias al cumplimiento de las medidas adoptadas, 124, que suponen el 56% del total.

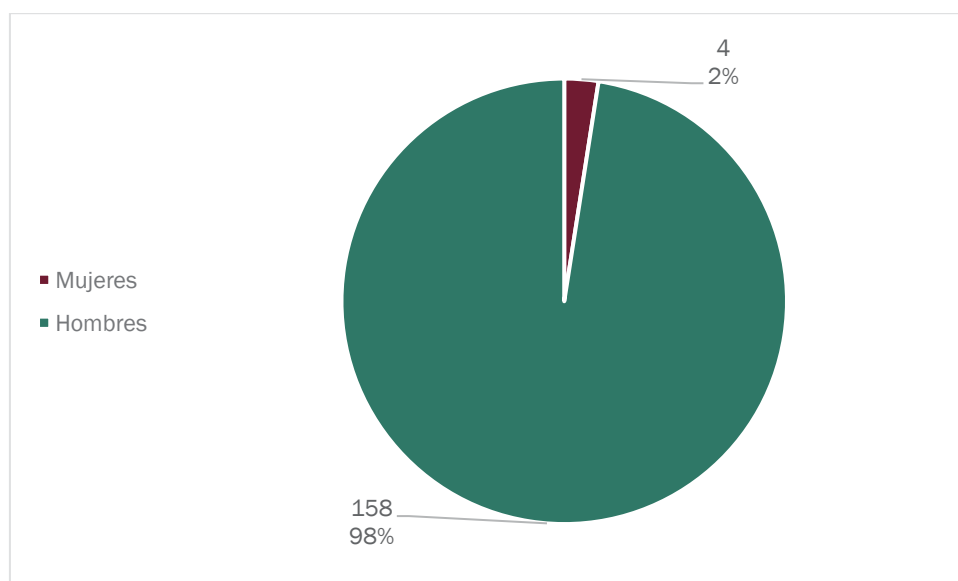
SOJ MENORES INTERNADOS	Año 2025	Año 2024	%
Consultas	223	232	-4%
Consultantes	162	146	11%

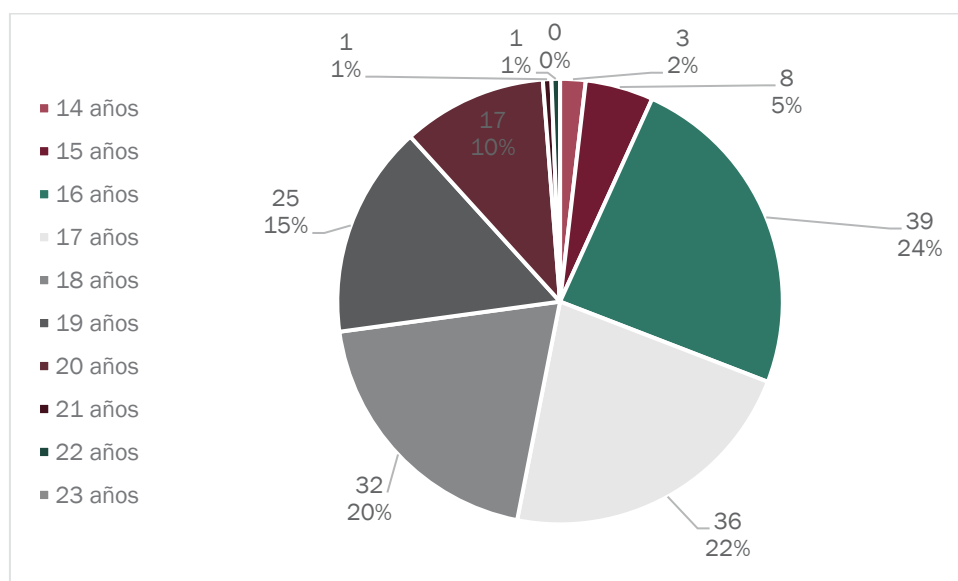
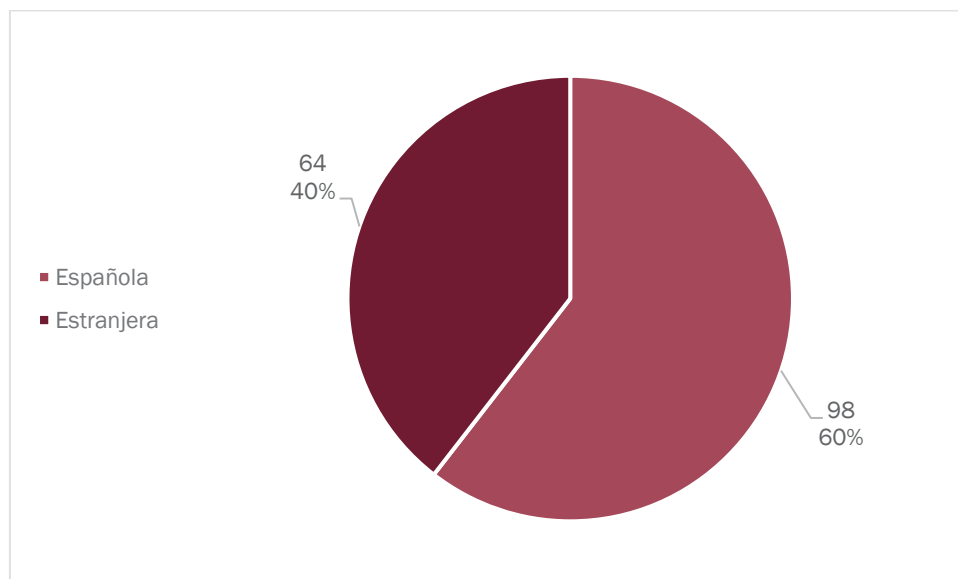


El contenido de las consultas versa en su mayoría sobre el cumplimiento de las medidas impuestas a dichos menores.

SOJMI-CONSULTAS	2025	% sobre Total
Cumplimiento de medida	124	56%
Penal Menores (Reforma)	35	16%
Penal adultos	7	3%
Laboral	0	0%
Administrativo	1	0%
Extranjería	9	4%
Civil	1	0%
Familia	0	0%
Justicia Gratuita	2	1%
Comunicación con letrado/a	43	19%
Comunicación con familia	1	0%
Otros	0	0%
TOTAL	223	100%

Al contrario que en el servicio de menores general, en menores internados los consultantes, son básicamente hombres, con un 98% sobre el total (158). Añadir que el 60% son españoles.





SOJ MENORES INTERNADOS		% sobre el total
14 años	3	2%
15 años	8	5%
16 años	39	24%
17 años	36	22%
18 años	32	20%
19 años	25	15%
20 años	17	10%
21 años	1	1%
22 años	1	1%
TOTAL	162	100%

18 SOJ SEDES JUDICIALES

En el ejercicio 2022 comenzó la prestación del servicio en las cuatro sedes judiciales previstas en el convenio firmado con la Comunidad de Madrid. En el segundo trimestre de 2024 se inició servicio en la sede judicial de Valdemoro, de forma que los servicios que se prestan son los siguientes:

- Navalcarnero: 25 de abril de 2022. Jueves
- Fuenlabrada: 20 de junio de 2022. De lunes a jueves y viernes alternos.
- San Lorenzo de El Escorial: 21 de junio de 2022. Martes y jueves alternos.
- Getafe: 4 de julio de 2022. De lunes a jueves y viernes alternos.
- Valdemoro: 22 de mayo de 2024. Atención dos días en semana: lunes y miércoles.

La prestación en estos servicios se adapta a la demanda ciudadana, de forma que se incrementa en aquellos más solicitados disminuyendo en aquellos que tienen menos.

De esta forma se acercan los servicios de orientación jurídica a los vecinos de estos municipios y sus alrededores evitando que tengan que trasladarse a la capital para realizar sus consultas.

El total de consultas evacuadas en el conjunto de las sedes judiciales en el año 2025 asciende a 7.941, lo que supone un incremento de un 2% respecto del ejercicio anterior, 7.046, y que el ejercicio 2023, con un total de 5.951. Lo que muestra el crecimiento y consolidación de las sedes. Igualmente, crece el número de solicitudes de asistencia jurídica gratuita en un 5%, 4.082, frente a 3.875.

SEDES JUDICIALES	Año 2025	Año 2024	%
Consultas	7.941	7.777	2%
Consultantes	7.597	7.406	3%
Solicitudes AJG	4.082	3.875	5%

A continuación, se detallan los datos desglosados por cada una de las sedes. Cabe destacar que el perfil de los usuarios es hombre, con un total de 52% sobre el total, español, 79%, con una edad comprendida entre los 31 a 50 años, 52% del total de los usuarios, que consultan principalmente sobre cuestiones civiles.



18.1 SOJ NAVALCARNERO

En el año 2025 se han evacuado un total de 820 consultas a 766 consultantes.

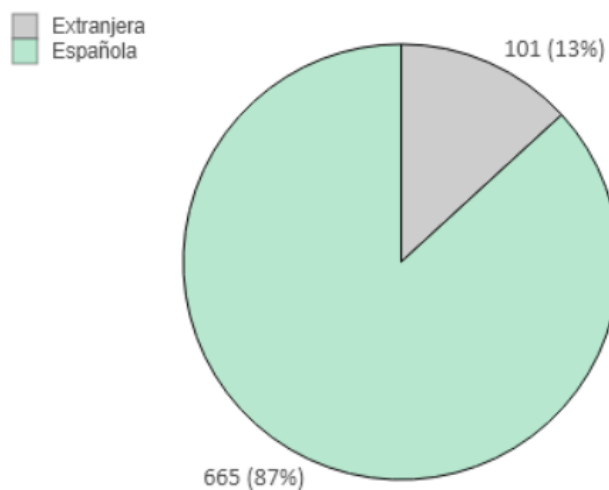
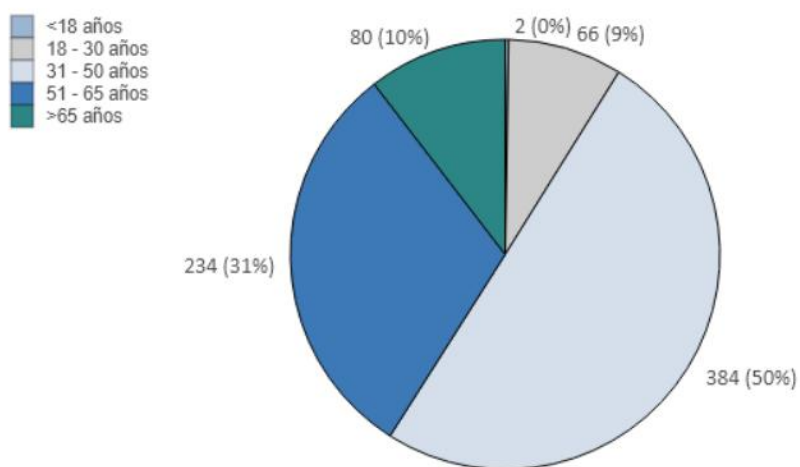
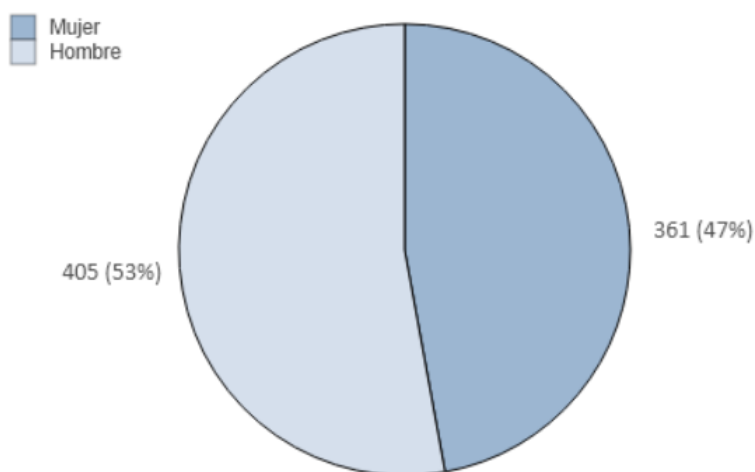
SOJ NAVALCARNERO	Ene-Dic 2025	Ene-Dic 2024	%
Consultas	820	875	-6%
Consultantes	766	823	-7%
Solicitudes AJG	482	490	-2%

En su mayoría las consultas evacuadas son de índole civil.

Tema consulta	Año 2025	% sobre el total
CIVIL	514	62%
FAMILIA	149	18%
PROPIEDAD HORIZONTAL	2	0%
ARRENDAMIENTOS URBANOS	26	3%
INCAPACIDADES Y TUTELAS	9	1%
MERCANTIL	41	5%
PENAL	70	9%
VIOLENCIA GENERO	2	0%
GENERALES, OTRAS CONSULTA	3	0%
JUSTICIA GRATUITA	2	0%
LABORAL	1	0%
ADMINISTRATIVO	1	0%
	820	100%



Los consultantes son mayormente hombres, 53%, la franja de edad más habitual va de los 31 a 50 años, lo que supone un 50% de los asistentes. Además, el 87% son españoles.





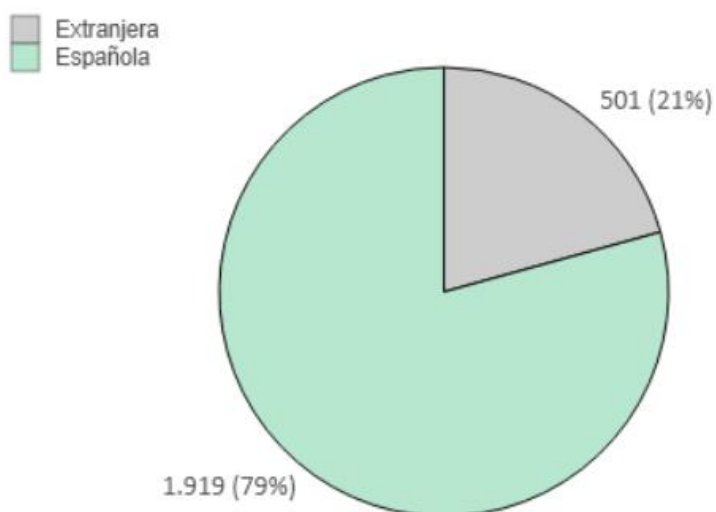
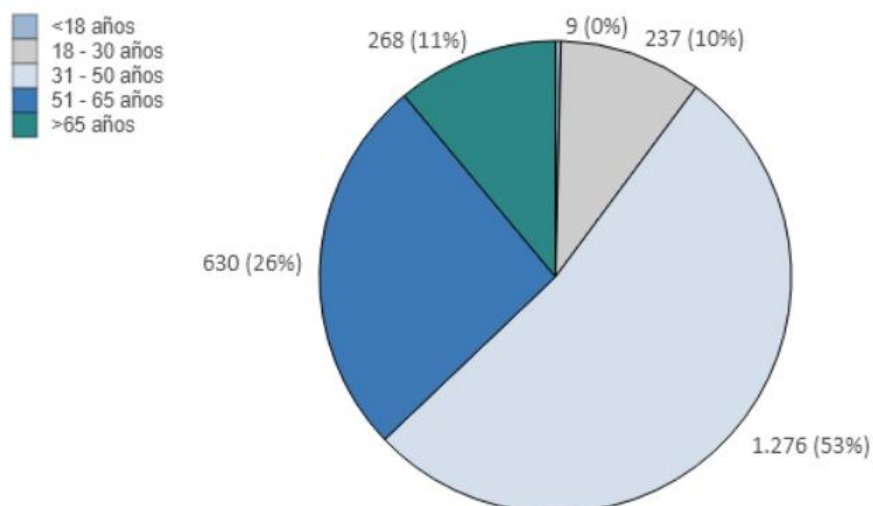
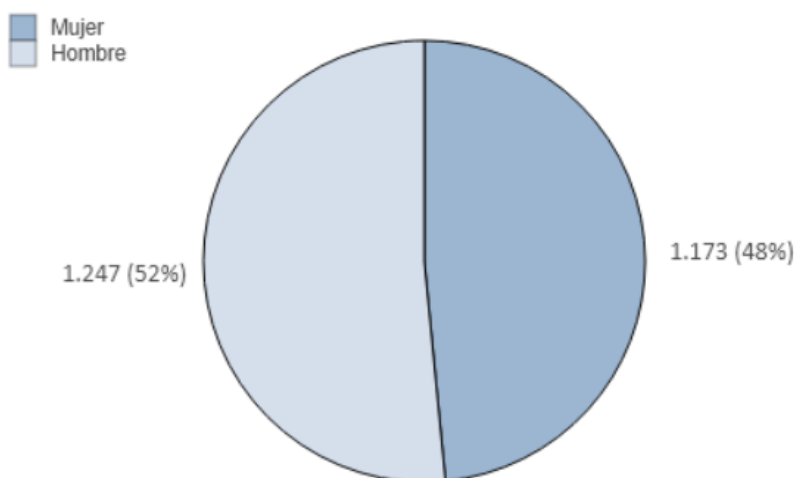
18.2 SOJ FUENLABRADA

Con un total de 2.526 consultas realizadas por 2.420 consultantes.

SOJ FUENLABRADA	Año 2025	Año 2024	%
Consultas	2.526	2.570	-2%
Consultantes	2.420	2.455	-1%
Solicitudes AJG	1.214	1.222	-1%

Tema consulta	Nº de consultas Ene-Dic 2025	% sobre el total
CIVIL	1.314	52%
FAMILIA	650	26%
ARRENDAMIENTOS URBANOS	130	5%
INCAPACIDADES Y TUTELAS	22	1%
PROPIEDAD HORIZONTAL	15	1%
MERCANTIL	114	5%
PENAL	210	8%
VIOLENCIA DOMESTICA	3	0%
VIOLENCIA DE GENERO	5	0%
ADMINISTRATIVO	15	1%
EXTRANJERIA	1	0%
LABORAL	5	0%
GENERALES, OTRAS CONSULTA	27	1%
JUSTICIA GRATUITA	19	1%
Total	2.526	100%

Los consultantes, son en 48% mujeres frente a 52% hombres, de nacionalidad española, 79% en una franja de edad de 31 a 50 años, principalmente, un 53% sobre el total, 2.420.





18.3 SOJ SAN LORENZO DE EL ESCORIAL

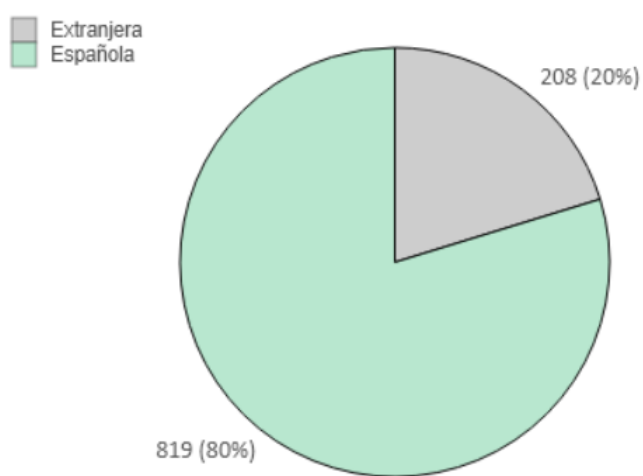
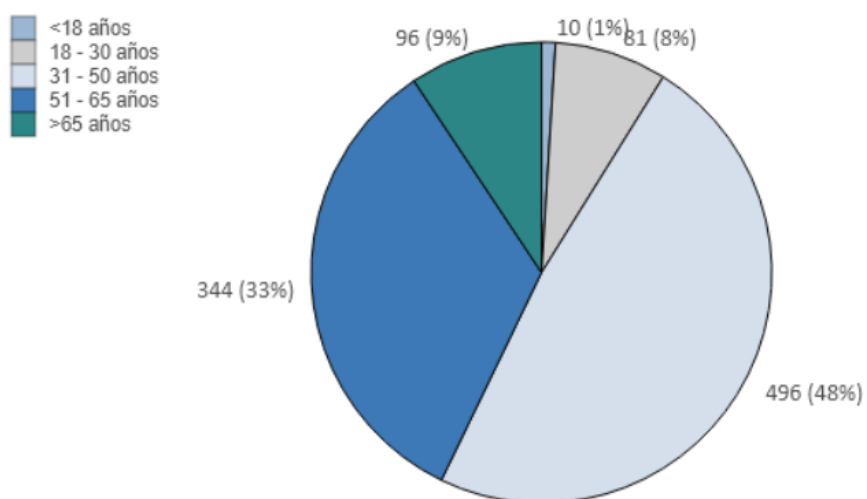
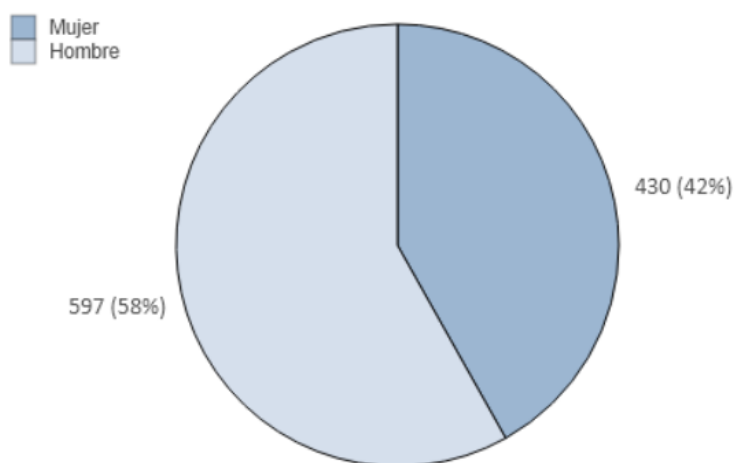
El servicio comenzó prestándose los martes de cada semana. Si bien, durante el año 2025 a fin de evitar demoras en la atención se ha incrementado, añadiendo los jueves en semanas alternas. El total de consultas en el año 2025 asciende a 1.092, en la línea del pasado año 2024.

SOJ SAN LORENZO ESCORIAL	Año 2025	Año 2024	%
Consultas	1.092	1.100	-1%
Consultantes	1.027	1.021	1%
Solicitudes AJG	582	609	-4%

El 84% del contenido de las consultas son en materia civil, repartidas entre temas de familia, 151, cuestiones sobre arrendamientos urbanos, 47, incapacidades y tutelas 10, y un 713 en cuestiones civiles generales.

SOJ SAN LORENZO DE EL ESCORIAL CONSULTAS	Año 2025	% sobre el total
CIVIL	714	65%
FAMILIA	151	14%
ARRENDAMIENTOS URBANOS	47	4%
INCAPACIDADES Y TUTELAS	10	1%
MERCANTIL	56	5%
PENAL	101	9%
VIOLENCIA DOMESTICA	1	0%
ADMINISTRATIVO	1	0%
EXTRANJERIA	1	0%
LABORAL	1	0%
GENERALES, OTRAS CONSULTA	9	1%
Total	1.092	100%

En referencia con los consultantes, el perfil de asistente al servicio es hombre (58%), de nacionalidad española (80%) con una edad comprendida entre los 31 a 50 años, 48%.





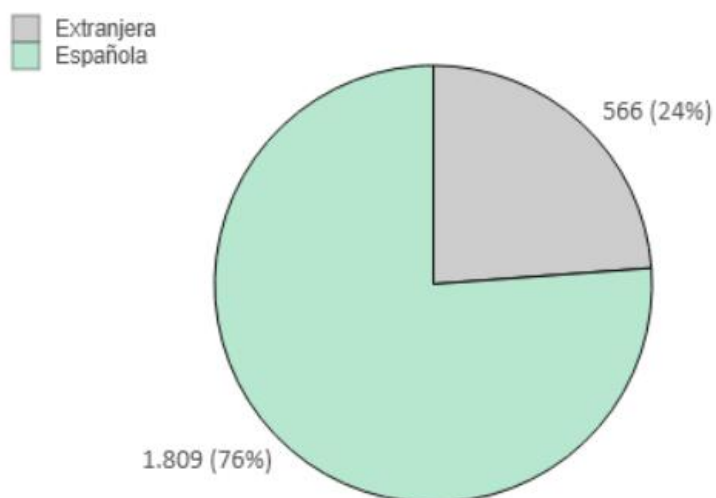
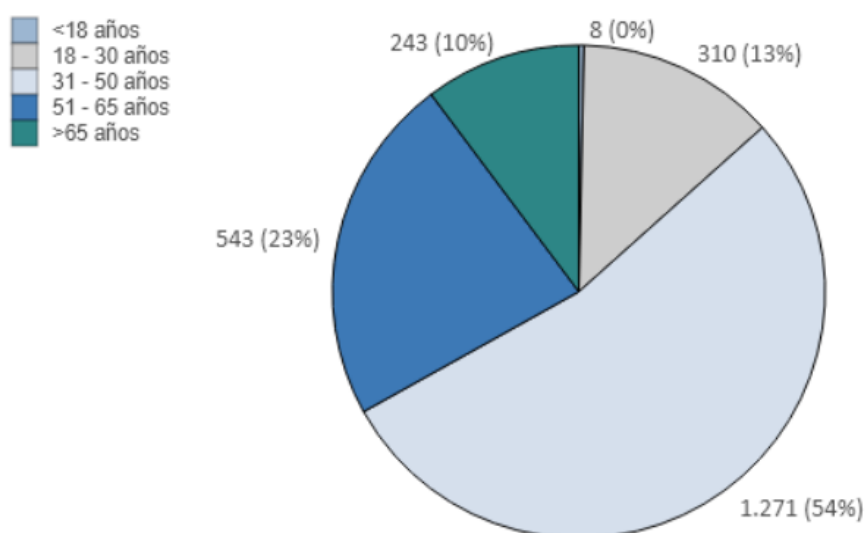
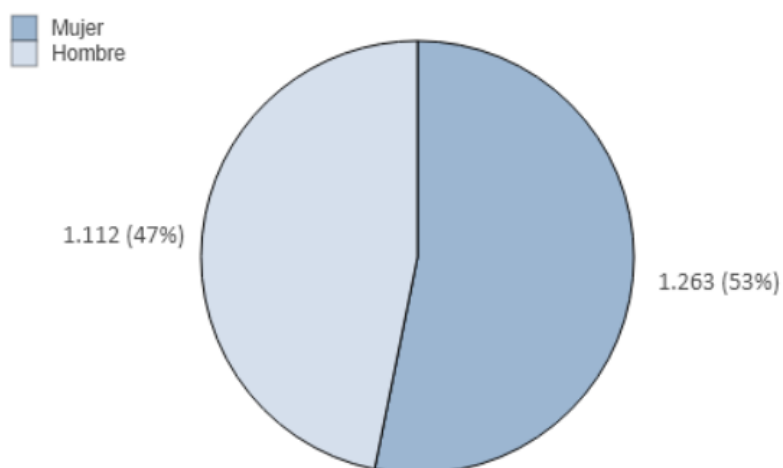
18.4 SOJ GETAFE

En el año 2025 han sido atendidos un total de 2.448 consultantes, lo que supone una disminución de un 7% respecto al año anterior. Sin embargo, han incrementado en un 3% las solicitudes de Asistencia Jurídica Gratuita.

SOJ GETAFE	Año 2025	Año 2024	%
Consultas	2.448	2.632	-7%
Consultantes	2.375	2.538	-6%
Solicitudes AJG	1.220	1.185	3%

SOJ GETAFE- CONSULTAS	Año 2025	% sobre el total
CIVIL	1.902	77%
PENAL	220	9%
MERCANTIL	110	4%
FAMILIA	108	4%
JUSTICIA GRATUITA	32	1%
ARRENDAMIENTOS URBANOS	23	1%
ADMINISTRATIVO	15	1%
INCAPACIDADES Y TUTELAS	12	0%
GENERALES, OTRAS CONSULTA	11	0%
PROPIEDAD HORIZONTAL	10	0%
LABORAL	3	0%
EXTRANJERIA	2	0%
Total	2.448	100%

En cuanto a los consultantes, el 53% son mujeres, 1.263. Predominan con un 76% los usuarios españoles. Además, la mayor parte de los ciudadanos tienen una edad comprendida entre los 31 y 50 años, 54%, 1.271 sobre el total 2.375.





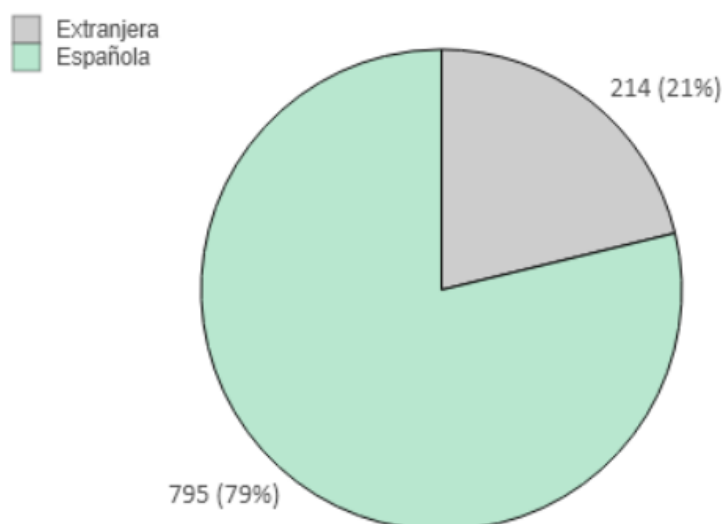
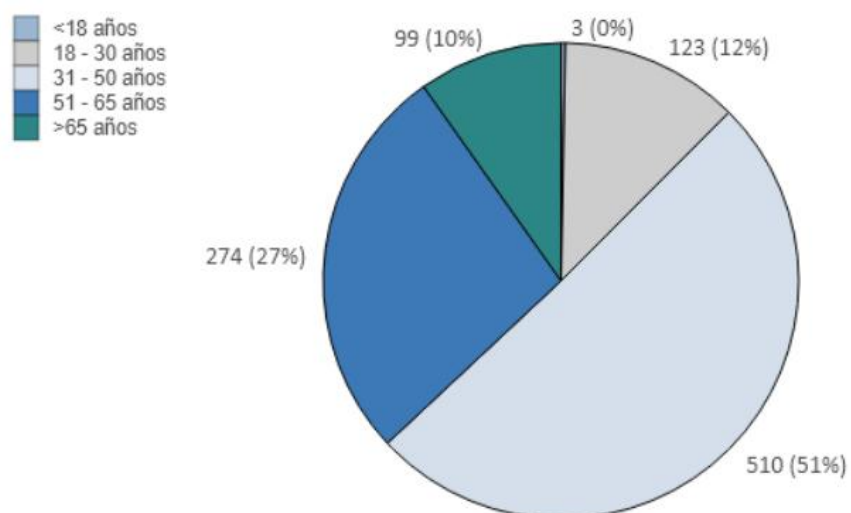
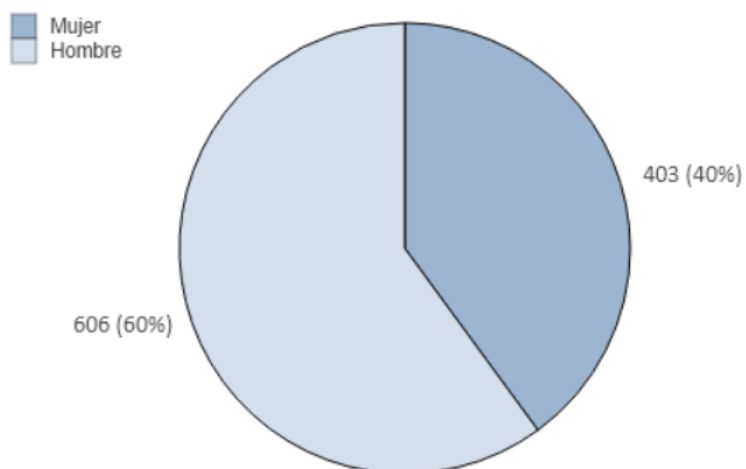
18.5 SOJ VALDEMORO

El servicio comienza a prestarse a finales de mayo de 2024. Inicialmente se prestaba un día a la semana, los miércoles, y dada la afluencia y necesidades se añade un día de prestación semanal. De ahí, la comparativa que se expone a continuación. El número total de consultas en el ejercicio 2025 asciende a 1.055, evacuadas a un total de 1.009 consultantes.

SOJ VALDEMORO	Año 2025	Año 2024	%
Consultas	1.055	600	76%
Consultantes	1.009	569	77%
Solicitudes AJG	584	369	58%

SOJ VALDEMORO- CONSULTAS	Año 2025	% sobre el total
CIVIL	593	56%
FAMILIA	241	23%
ARRENDAMIENTOS URBANOS	41	4%
INCAPACIDADES Y TUTELAS	12	1%
MERCANTIL	54	5%
PENAL	92	9%
ADMINISTRATIVO	2	0%
LABORAL	2	0%
GENERALES, OTRAS CONSULTA	18	2%
Total	1.055	100%

En referencia con los consultantes, hay que destacar que el 60% son hombres (606) frente al 40% mujer (403), en cuanto a la nacionalidad (795), 79% son españoles y el 21% (214) son extranjeros. La mayoría, el 51% son usuarios en una franja de edad comprendida entre los 31 y 50 años.





19 SERVICIO DE ORIENTACIÓN A LA MEDIACIÓN

De conformidad con lo dispuesto en la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, la disposición adicional segunda de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles y la posterior reforma del artículo 6 de la Ley de 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita, por la Ley 42/2015 de 5 de octubre de reforma de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento civil, se ha puesto en funcionamiento un sistema de información a la mediación de calidad realizado por mediadores/as acreditados/as que permiten cumplir con la obligación de dar información sobre métodos alternativos y adecuados de resolución de controversias, mediante un criterio de eficacia que consigue que la ciudadanía conozca y opte por este mecanismo cumpliendo con el objetivo de la Administración de reducir tanto la litigiosidad como los costes asociados a la misma.

Los servicios se pusieron en funcionamiento de forma escalonada, tras la convocatoria de mediadores/as realizada durante el mes de septiembre de 2017, comenzando la prestación el SOJMediación General el día 7 de noviembre de 2017, el SOJMediación Social el día 5 de diciembre de 2017 y el SOJMediación Penal en los Juzgados de Instrucción el día 7 de febrero de 2018. En el mes de junio de 2022 se puso en funcionamiento el SOJMediación en la Sede Judicial de Navalcarnero y San Lorenzo de El Escorial, mientras que en el mes de julio de 2022 se puso en funcionamiento el SOJMediación en la Sede Judicial de Fuenlabrada y Getafe, en noviembre de 2023 se puso en funcionamiento el SOJMediación TSJM.

Con fecha 3 de abril de 2025, entra en vigor la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia. En ella se establece la obligación de acudir a Medios Adecuados de Solución de Controversias, con carácter previo y como requisito de procedibilidad antes de acudir al juzgado. En ella se establecen distintas opciones para agotar este requisito, correspondiendo al ciudadano optar por uno u otro en función de sus circunstancias e intereses.

Ante este nuevo escenario normativo, el Servicio de Orientación a la Mediación deja de tener un contenido adecuado a la legislación vigente, al no poder dar información exclusiva sobre la mediación como método para la solución de controversias cuando existen otros medios al alcance de los interesados.

En el año 2025 se han prestado los siguientes:

➤ **SOJMEDIACIÓN GENERAL:**

- Desarrolla su labor en la sede de los Juzgados de Plaza de Castilla nº 1, 3ª Planta).
- Su labor consiste en informar y orientar a los ciudadanos/as sobre mediación como método alternativo de resolución de conflictos en el ámbito familiar, civil y mercantil.
- Se presta de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

➤ **SOJMEDIACIÓN SOCIAL-PRINCESA:**

- Desarrolla su labor en la sede de los Juzgados de lo Social de Madrid (C/ Princesa nº 3, 1º Planta).
- Su labor consiste en informar y orientar a los ciudadanos/as sobre mediación como método alternativo de resolución de conflictos en el ámbito laboral.
- Se presta martes y jueves de 9:00 a 14:00 hora.

➤ **SOJMEDIACIÓN PENAL- JUZGADOS INSTRUCCION:**

- Desarrolla su labor en la sede de los Juzgados de Instrucción de Madrid (Plaza de Castilla nº 1, Planta Tercera).
- Su labor consiste en informar y orientar a los ciudadanos/as sobre mediación como método alternativo de resolución de conflictos en el ámbito penal.
- El Servicio se presta los miércoles de 9:00 a 14:00 horas.

➤ **SOJMEDIACIÓN SEDE JUDICIAL MADRID REGIÓN:**

- Sede judicial Fuenlabrada: desarrolla su labor en la sede de los Juzgados de Fuenlabrada (Madrid), C/Rumanía nº 2, 1ª planta).
- Sede judicial Getafe: desarrolla su labor en la sede de los Juzgados de Getafe (Madrid), Avda. Juan Carlos I, s/n).
- Su labor consiste en informar y orientar a los ciudadanos/as sobre mediación como método alternativo de resolución de conflictos en el ámbito familiar, civil y mercantil.
- Se presta los viernes alternos de 9:00 a 14:00 horas.



➤ SOJMEDIACIÓN SEDE JUDICIAL TSJM:

- Desarrolla su labor en la sede del Tribunal Superior de Justicia, Paseo General Martínez Campos, 27.
- Su labor consiste en informar y orientar a los ciudadanos/as sobre mediación como método alternativo de resolución de conflictos en el ámbito familiar, civil y mercantil.
- Se presta miércoles alternos de 9:00 a 14:00 horas.

La ordenación, seguimiento y supervisión de la calidad de la actividad de los mediadores/as se desempeña en coordinación con el Centro de Resolución de Conflictos del Colegio de Madrid, **medialCAM**.

Los ciudadanos/as son atendidos/as presencialmente por abogados/as-mediadores/as que forman parte del listado de mediadores/as del Centro de Resolución de Conflictos **medialCAM** del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid.

Un alto porcentaje de ciudadanos/as acreditan ser beneficiarios/as del derecho a la asistencia jurídica gratuita, dándose cumplimiento al fin social al que van dirigidos, **atendiendo al sector de población más necesitado y vulnerable**, garantizándose el acceso a la justicia en igualdad de condiciones, ofreciéndoles en estos casos la posibilidad de acceder a un Servicio de Mediación gratuito, para resolver su conflicto con carácter previo al ejercicio de acciones judiciales.

Según se observa en la presente estadística el número de personas atendidas en los distintos SOJMediación, ha sido de 1.816 usuarios/as, produciéndose una disminución del 10% con respecto al año anterior. Solamente 86 personas solicitaron mediación.



Servicios Orientación Jurídica a la Mediación (Comunidad de Madrid)			
SOJ MEDIACIÓN	Año 2024	Año 2025	% (Años 2024/2025)
S.O.J. MEDIACIÓN GENERAL - Ciudadanos atendidos	435	186	-57%
Solicitudes de mediación	198	64	-68%
S.O.J. MEDIACIÓN MADRID REGIÓN - Ciudadanos atendidos	68	16	-76%
Solicitudes de mediación	22	2	-91%
S.O.J. MEDIACIÓN SOCIAL - Ciudadanos atendidos	1.405	1.540	10%
Solicitudes de mediación	0	0	
S.O.J. MEDIACIÓN PENAL - Ciudadanos atendidos	99	66	-33%
Solicitudes de mediación	37	18	-51%
S.O.J. MEDIACIÓN TSJM - Ciudadanos atendidos	22	8	-64%
Solicitudes de mediación	11	2	-82%
S.O.J. MEDIACIÓN DELEGACIÓN SUR - Ciudadanos atendidos	101	76	-25%
Solicitudes de mediación	49	26	-47%
TOTAL, Ciudadanos atendidos	2.029	1.816	-10%
TOTAL, Solicitudes de mediación	268	86	-68%
% Solicitudes de mediación/Ciudadanos atendidos	13%	5%	-64%

A continuación, se indican los datos estadísticos desglosados por Servicios:

SOJMEDIACIÓN GENERAL:

En cuanto a las materias atendidas en el SOJMediación General, se puede observar que el tipo de consulta específica que más se ha producido lo ha sido en materia de familia (medidas paternofiliales y divorcio...), generándose en conjunto durante el año 2025 un total de 186 consultas atendidas.

SOJ MEDIACIÓN GENERAL -CONSULTAS	Año 2024	Año 2025	% sobre Total	FAMILIA CIVIL
División de herencia	9	9	5%	
Reclamación de cantidad	19	9	5%	
Arrendamientos	9	23	12%	
División patrimonio común	21	12	6%	
Comunidades de propietarios	9	5	3%	
Separación	0	0	0%	
Divorcio	78	25	13%	
Medidas paternofiliales	195	57	31%	
Modificación de Medidas	24	6	3%	
Ejecución de sentencia	2	1	1%	
Desacuerdo en Funciones Parentales	6	0	0%	
Liquidación de gananciales	4	4	2%	
Relación Abuelos-Nietos	4	1	1%	
Incapacidad	0	1	1%	
Otros	52	33	18%	
Totales	432	186		



SOJMEDIACIÓN SOCIAL-PRINCESA:

En cuanto a las materias atendidas en el SOJMediación Social se puede observar que el tipo de consulta específica que más se ha producido lo ha sido en materia de despido y reclamación de cantidad, generándose en conjunto durante el año 2025 un total de 1.540 consultas atendidas.

SOJ MEDIACIÓN LABORAL – CONSULTAS	Año 2024	Año 2025	% sobre Total	LABORAL
Conciliación vida familiar-laboral	10	22	1%	
Vacaciones	4	9	1%	
Modificación condiciones trabajo	36	25	2%	
Sanciones	34	55	4%	
Despido	644	790	51%	
Acoso laboral	18	12	1%	
Reclamación de cantidad	592	531	34%	
Otros	61	96	6%	
Totales	1.399	1.540		



SOJMEDIACIÓN SEDE JUDICIAL-TSJM:

En cuanto a las materias atendidas en el SOJMediación TSJM se puede observar que el tipo de consulta específica que más se ha producido lo ha sido en materia de despido y reclamación de cantidad, generándose en conjunto durante el año 2025 un total de 8 consultas atendidas.

SOJ MEDIACIÓN TSJM - CONSULTAS	Año 2024	Año 2025	% sobre Total	FAMILIA CIVIL
División de herencia	2	0	0%	
Reclamación de cantidad	1	1	13%	
Arrendamientos	0	0	0%	
División patrimonio común	3	2	25%	
Comunidades de propietarios	1	0	0%	
Separación	0	2	25%	
Divorcio	4	1	13%	
Medidas paternofiliales	2	1	13%	
Modificación de Medidas	1	0	0%	
Ejecución de sentencia	0	0	0%	
Desacuerdo en Funciones Parentales	0	0	0%	
Liquidación de gananciales	1	1	13%	
Relación Abuelos-Nietos	0	0	0%	
Incapacidad	0	0	0%	
Otros	6	0	0%	
Totales	21	8		



SOJMEDIACIÓN SEDE JUDICIAL MADRID REGIÓN:

En cuanto a las materias atendidas en el SOJMediación Madrid Región se puede observar que el tipo de consulta específica que más se ha producido lo ha sido en materia de medidas paternofiliales, incapacidad y separación, generándose en conjunto durante el año 2025 un total de 16 consultas atendidas.

SOJ MEDIACIÓN MADRID REGIÓN –CONSULTAS	Año 2024	Año 2025	% sobre Total	FAMILIA CIVIL
División de herencia	3	0	0%	
Reclamación de cantidad	13	2	13%	
Arrendamientos	1	0	0%	
División patrimonio común	0	0	0%	
Comunidades de propietarios	0	1	6%	
Separación	0	2	13%	
Divorcio	5	1	6%	
Medidas paternofiliales	27	6	38%	
Modificación de Medidas	6	0	0%	
Ejecución de sentencia	2	0	0%	
Desacuerdo en Funciones Parentales	2	0	0%	
Liquidación de gananciales	1	0	0%	
Relación Abuelos-Nietos	0	0	0%	
Incapacidad	1	2	13%	
Otros	7	2	13%	
Totales	68	16		



SOJMEDIACIÓN PENAL-JUZGADOS DE INSTRUCCIÓN:

En cuanto a las materias atendidas en el SOJMediación Penal se puede observar que el tipo de consulta específica que más se ha producido lo ha sido en materia de amenazas, generándose en conjunto durante el año 2025 un total de 66 consultas atendidas.

SOJ MEDIACIÓN PENAL - CONSULTAS	Año 2024	Año 2025	% sobre Total	PENAL
Abandono familia	0	0	0%	
Agresión	0	0	0%	
Amenaza	38	7	11%	
Apropiación indebida	9	10	15%	
Atentado	0	0	0%	
Coacciones	14	11	17%	
Daños	5	0	0%	
Desobediencia	0	0	0%	
Estafa	4	2	3%	
Hurto	0	0	0%	
Injurias	0	0	0%	
Lesiones	19	15	23%	
Maltrato familiar	0	0	0%	
Quebrantamiento deberes custodia	21	0	0%	
Robo con fuerza	0	0	0%	
Robo con violencia o intimidación	0	0	0%	
Otros	9	21	32%	
Totales	119	66		