

ESTADÍSTICAS



ATENCIÓN AL CIUDADANO



ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dos de las notas que deben caracterizar la actuación del Procurador del Común son la cercanía con el ciudadano y la inmediatez de su intervención: la primera responde a la necesidad de que toda persona que desee acudir a esta institución pueda hacerlo de una forma sencilla, accesible y directa; la segunda implica que el tiempo de respuesta a los requerimientos y peticiones de los ciudadanos sea lo más breve posible. A tratar de potenciar ambas notas configuradoras de los defensores autonómicos respondió la creación en 2008 de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC).

La voluntad de acercar la institución al ciudadano tiene una de sus manifestaciones en las entrevistas personales mantenidas por el personal de la OAC. En este sentido, la experiencia nos demuestra que, sin perjuicio del imprescindible acceso a través de medios como nuestra página *web* o el correo electrónico, el contacto personal facilita que los ciudadanos acudan al Procurador del Común y permite un mejor conocimiento del problema que aquellos nos desean trasladar.

En 2011, se han mantenido 906 entrevistas presenciales, en las que han participado unas 1250 personas. De ellas, 375 entrevistas se han celebrado en la sede de la Institución y 531 entrevistas se han celebrado con ocasión de los 121 desplazamientos periódicos que la institución ha realizado durante el año por toda la geografía de la Comunidad Autónoma. Como consecuencia de esta actividad el Procurador del Común ha recibido 606 quejas.

DESPLAZAMIENTOS PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO FUERA DE LA SEDE DE LA INSTITUCIÓN. DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL

Ávila	12
Burgos (incluyendo Miranda de Ebro).....	16
León (Ponferrada).....	12
Palencia	11
Salamanca.....	12
Segovia.....	12
Soria.....	9
Valladolid	23
Zamora (incluyendo Benavente)	14
Total.....	121

**ENTREVISTAS PRESENCIALES. DISTRIBUCIÓN POR PROVINCIAS**

Ávila	49
Burgos (incluyendo Miranda de Ebro).....	81
León (incluyendo Ponferrada)	429
Palencia	54
Salamanca.....	48
Segovia.....	55
Soria.....	32
Valladolid	102
Zamora (incluyendo Benavente)	56
TOTAL	906

QUEJAS PRESENTADAS A TRAVÉS DE ENTREVISTA**DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL**

Ávila	32
Burgos	72
León	222
Palencia	44
Salamanca.....	61
Segovia.....	40
Soria.....	21
Valladolid	62
Zamora	52
TOTAL	606

Por otra parte, a reducir el tiempo de respuesta a los ciudadanos responde la atención de consultas por parte de la OAC. Frecuentemente, estos se dirigen a nosotros realizando valoraciones genéricas o formulando solicitudes, que, con el fin de ser respondidas casi de forma inmediata, es preferible que no den lugar a la apertura de una queja. En todos estos supuestos, la consulta realizada por el ciudadano es debidamente atendida por la OAC,



informando a este de la forma en la cual puede formular una queja si esa es su intención, proporcionando la información solicitada, cuando es procedente, o, en fin, dirigiendo a aquel hacia la vía más idónea para presentar su reclamación o denuncia. En 2011, fueron 98 las consultas atendidas por la OAC, cifra que representa un incremento del 104 % respecto al año 2010. En algunas ocasiones, estas consultas originan finalmente la apertura de una queja. Así ocurrió en 2011 en 14 casos, nueve más que en 2010.

La evolución en la atención de consultas en los últimos tres años se evidencia en el siguiente cuadro:

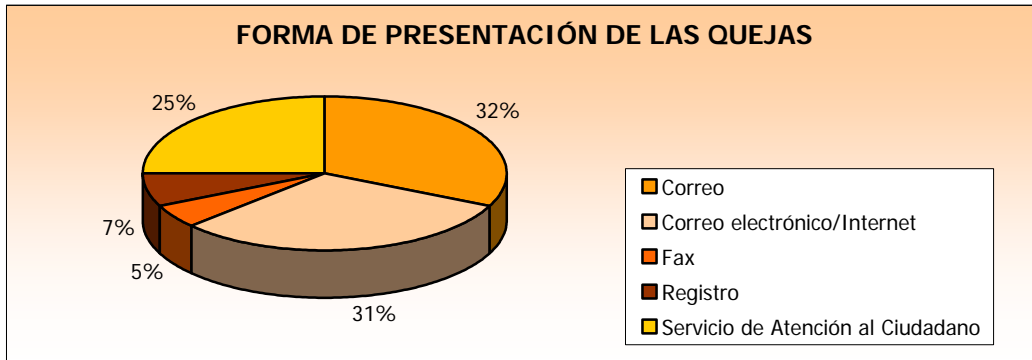
Años	2009	2010	2011
Consultas	37	48	98
Quejas abiertas tras consulta	13	5	14

Finalmente, cabe señalar que a través de la OAC se atienden todas las llamadas telefónicas o correos electrónicos en los que se pide información sobre la tramitación de los expedientes abiertos.

QUEJAS 2011

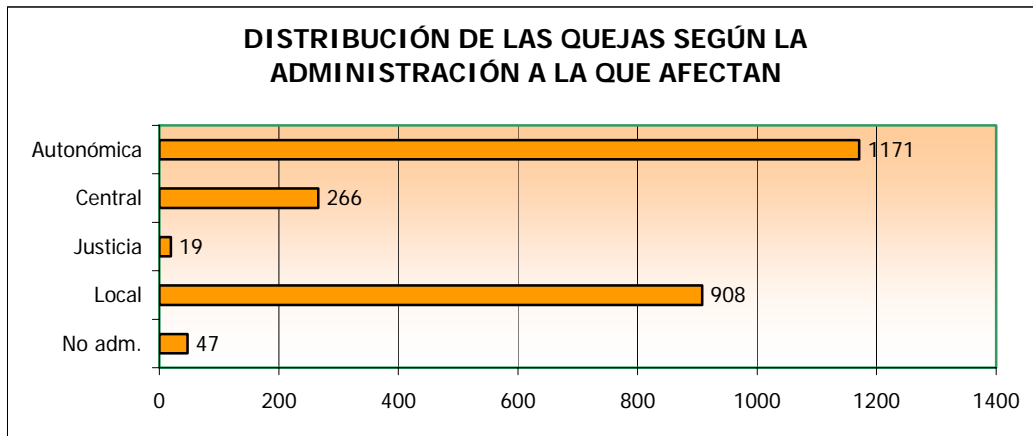
FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS

Servicio de Atención al ciudadano.....	606	25%
Correo.....	772	32%
Correo electrónico/Internet	748	31%
Fax	118	5%
Registro	167	7%
TOTAL	2411	



DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS SEGÚN LA ADMINISTRACIÓN A LA QUE AFECTAN

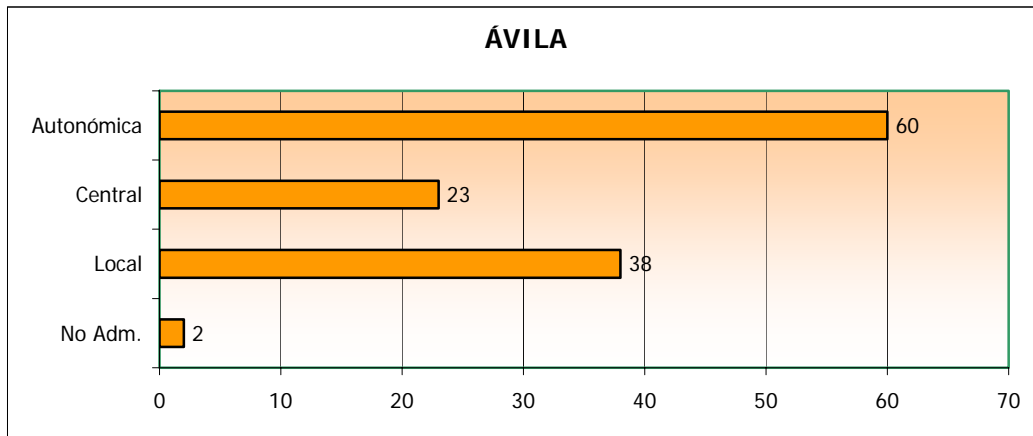
Autonómica	1171	49%
Central	266	11%
Justicia.....	19	1%
Local.....	908	38%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>806</i>	<i>89%</i>
<i>Local-Diputaciones.....</i>	<i>36</i>	<i>4%</i>
<i>Local-Entidades locales menores</i>	<i>55</i>	<i>6%</i>
<i>Local-Mancomunidades.....</i>	<i>7</i>	<i>1%</i>
<i>Local-Otras entidades.....</i>	<i>4</i>	<i>0%</i>
No administración.....	47	2%
TOTAL	2411	



ADMINISTRACIÓN AFECTADA POR LAS QUEJAS PRESENTADAS EN CADA PROVINCIA

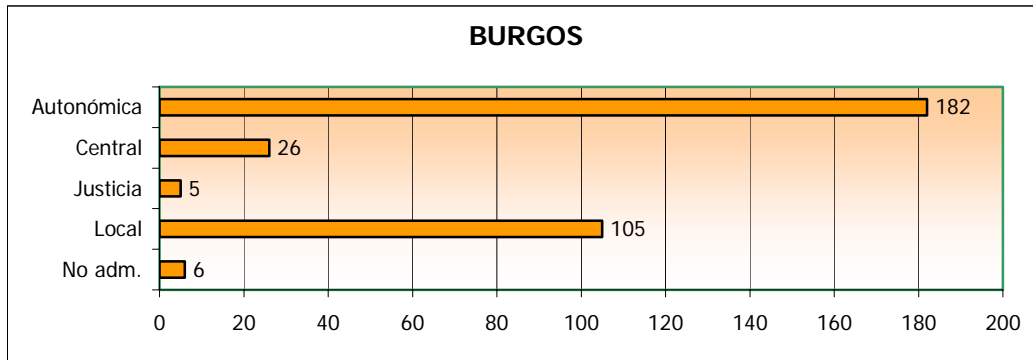
ÁVILA

Autonómica	60	49%
Central	23	19%
Local.....	38	31%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>38</i>	<i>100%</i>
No administración	2	2%
<i>TOTAL.....</i>	<i>123</i>	



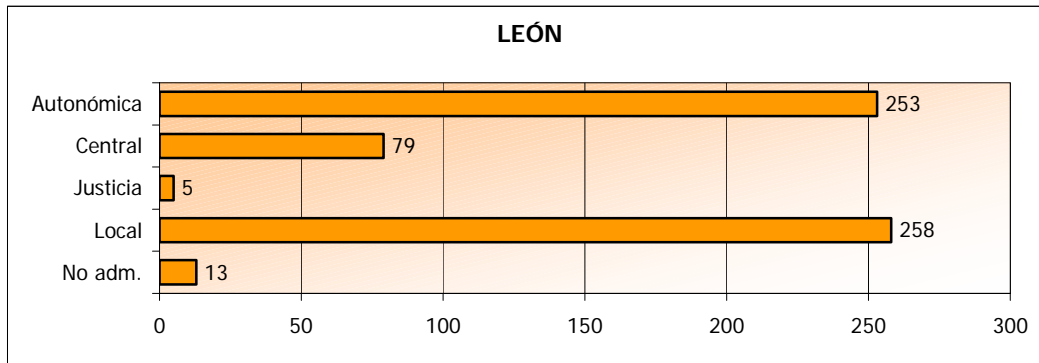
BURGOS

Autonómica	182	56%
Central	26	8%
Justicia	5	2%
Local	105	32%
<i>Local-Ayuntamientos</i>	<i>84</i>	<i>80%</i>
<i>Local-Diputaciones</i>	<i>3</i>	<i>3%</i>
<i>Local-Entidades locales menores</i>	<i>18</i>	<i>17%</i>
No administración	6	2%
TOTAL	324	



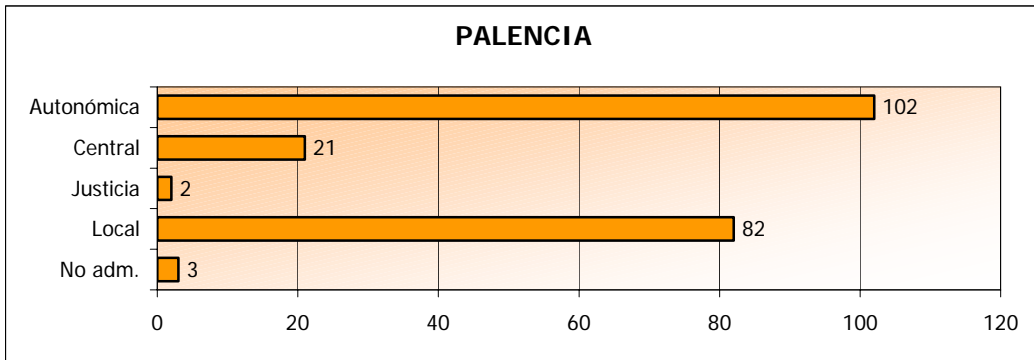
LEÓN

Autonómica	253	42%
Central	79	13%
Justicia	5	1%
Local	258	42%
<i>Local-Ayuntamientos</i>	<i>214</i>	<i>83%</i>
<i>Local-Diputaciones</i>	<i>13</i>	<i>5%</i>
<i>Local-Entidades locales menores</i>	<i>24</i>	<i>9%</i>
<i>Local-Mancomunidades</i>	<i>4</i>	<i>2%</i>
<i>Local-Otras entidades</i>	<i>3</i>	<i>1%</i>
No administración	13	2%
<i>TOTAL</i>	<i>608</i>	



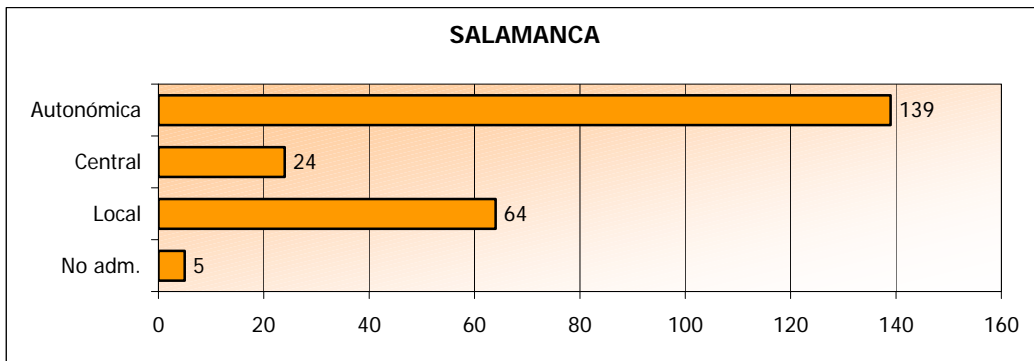
PALENCIA

Autonómica	102	49%
Central	21	10%
Justicia	2	1%
Local	82	39%
<i>Local-Ayuntamientos</i>	<i>68</i>	<i>83%</i>
<i>Local-Diputaciones</i>	<i>4</i>	<i>5%</i>
<i>Local-Entidades locales menores</i>	<i>10</i>	<i>12%</i>
No administración	3	1%
<i>TOTAL</i>	<i>210</i>	



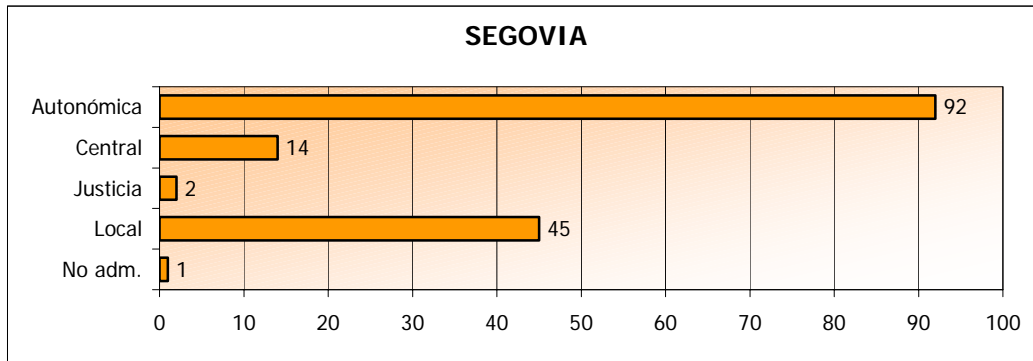
SALAMANCA

Autonómica	139	60%
Central	24	10%
Local	64	28%
<i>Local-Ayuntamientos</i>	59	92%
<i>Local-Diputaciones</i>	4	6%
<i>Local-Mancomunidades</i>	1	2%
No administración	5	2%
<i>TOTAL</i>	232	



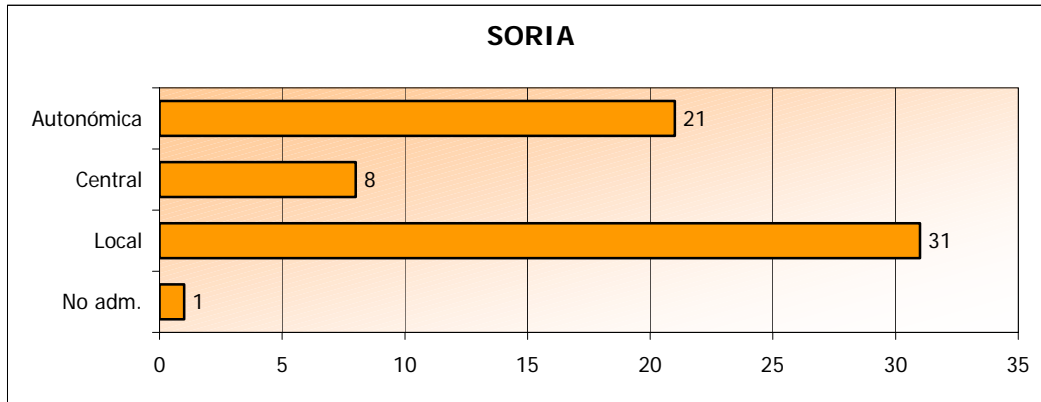
SEGOVIA

Autonómica	92	60%
Central	14	9%
Justicia	2	1%
Local	45	29%
<i>Local-Ayuntamientos</i>	43	96%
<i>Local-Diputaciones</i>	2	4%
No administración	1	1%
<i>TOTAL</i>	<i>154</i>	



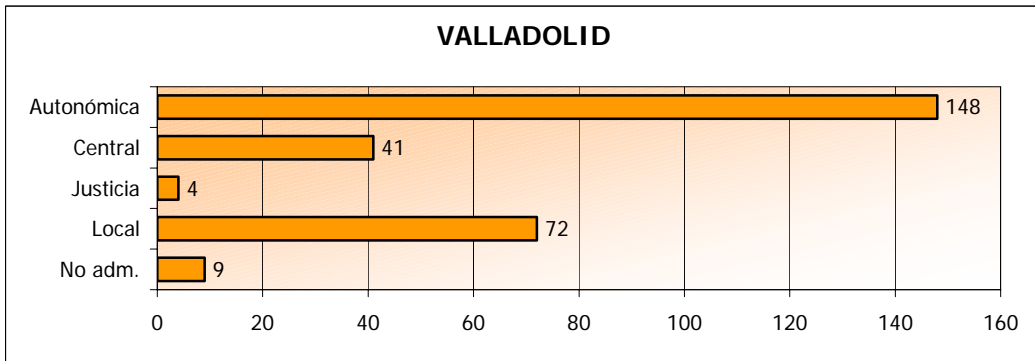
SORIA

Autonómica	21	34%
Central	8	13%
Local	31	51%
<i>Local-Ayuntamientos.</i>	<i>31</i>	<i>100%</i>
No administración	1	2%
TOTAL.....	61	



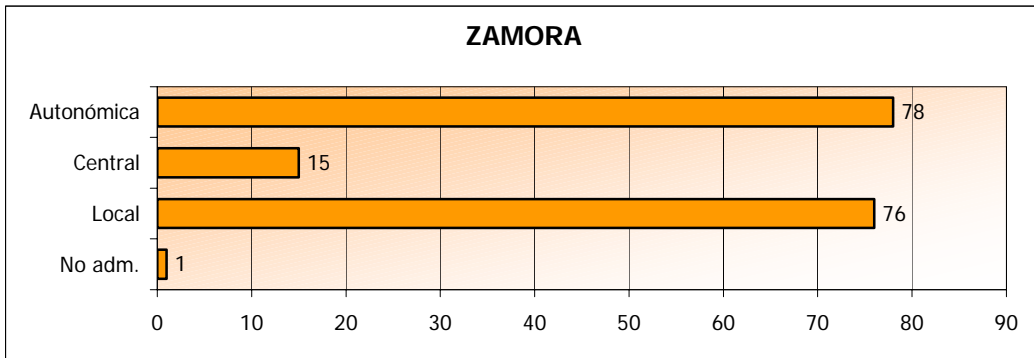
VALLADOLID

Autonómica	148	54%
Central	41	15%
Justicia	4	1%
Local	72	26%
<i>Local-Ayuntamientos</i>	71	99%
<i>Local-Diputaciones</i>	1	1%
No administración	9	3%
<i>TOTAL</i>	<i>274</i>	



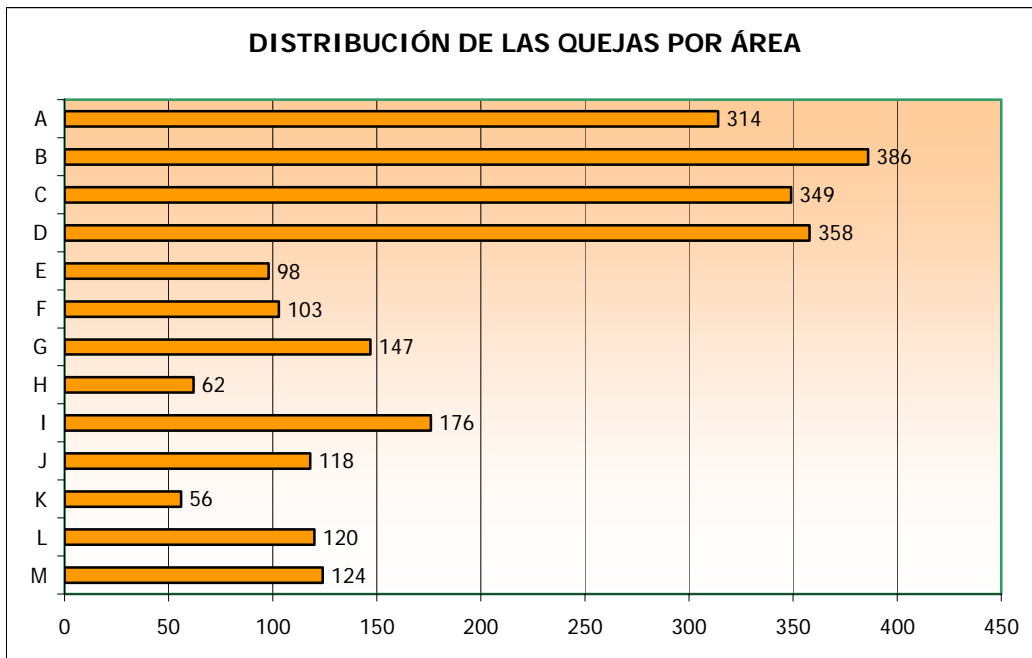
ZAMORA

Autonómica	78	46%
Central	15	9%
Local	76	45%
<i>Local-Ayuntamientos</i>	<i>72</i>	<i>95%</i>
<i>Local-Diputaciones</i>	<i>2</i>	<i>3%</i>
<i>Local-Mancomunidades</i>	<i>1</i>	<i>1%</i>
<i>Local-Otras entidades</i>	<i>1</i>	<i>1%</i>
No administración	1	1%
TOTAL	170	



DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

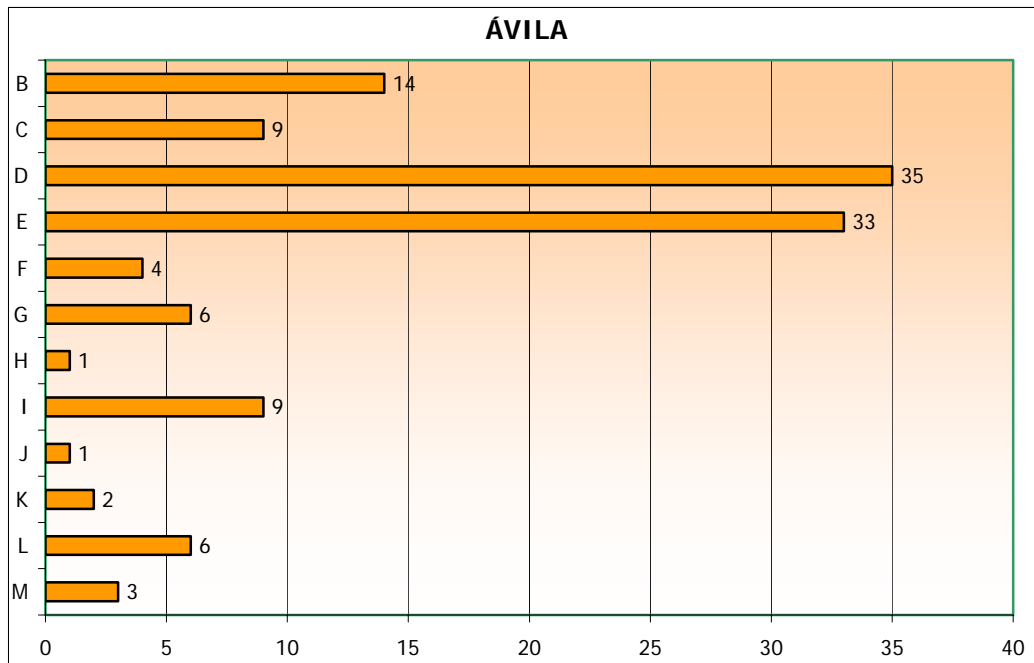
A Función Pública.....	314	13%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales.....	386	16%
C Fomento.....	349	14%
D Medio Ambiente.....	358	15%
E Educación.....	98	4%
F Cultura, Turismo y Deportes.....	103	4%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social.....	147	6%
H Agricultura y Ganadería.....	62	3%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud.....	176	7%
J Sanidad y Consumo.....	118	5%
K Justicia.....	56	2%
L Interior, Extranjería y Emigración.....	120	5%
M Hacienda.....	124	5%
<i>TOTAL.....</i>	<i>2411</i>	



CLASIFICACIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS EN CADA PROVINCIA

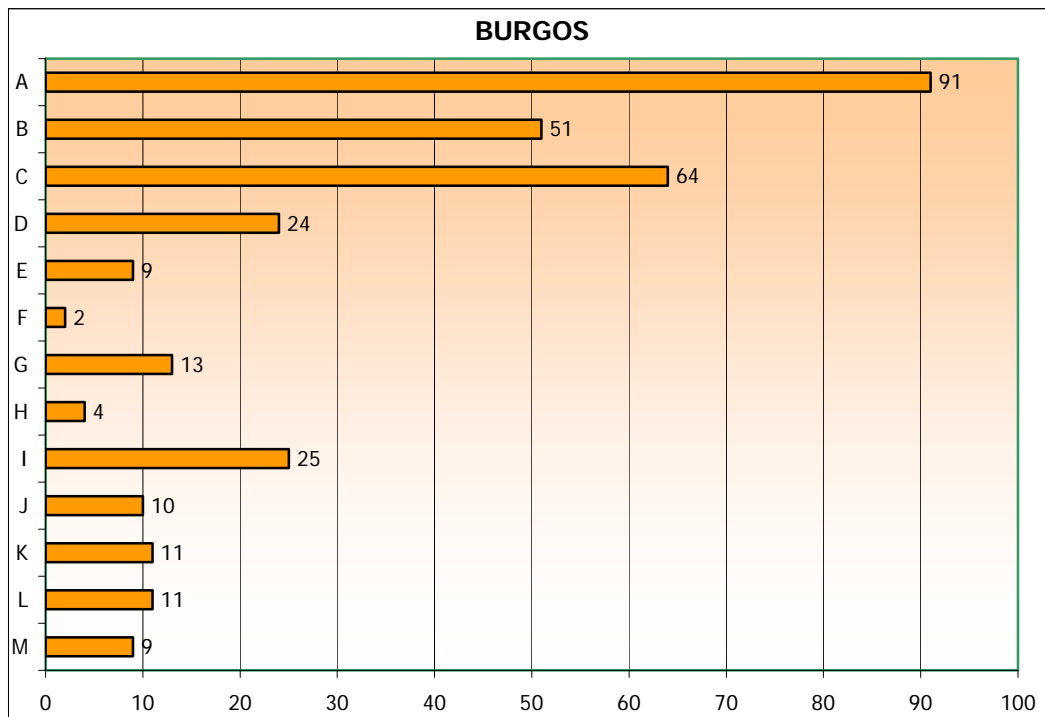
ÁVILA

A Función Pública.....	14	11%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales.....	9	7%
C Fomento.....	35	28%
D Medio Ambiente.....	33	27%
E Educación.....	4	3%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social.....	6	5%
H Agricultura y Ganadería.....	1	1%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud.....	9	7%
J Sanidad y Consumo.....	1	1%
K Justicia.....	2	2%
L Interior, Extranjería y Emigración.....	6	5%
M Hacienda.....	3	2%
TOTAL.....	123	



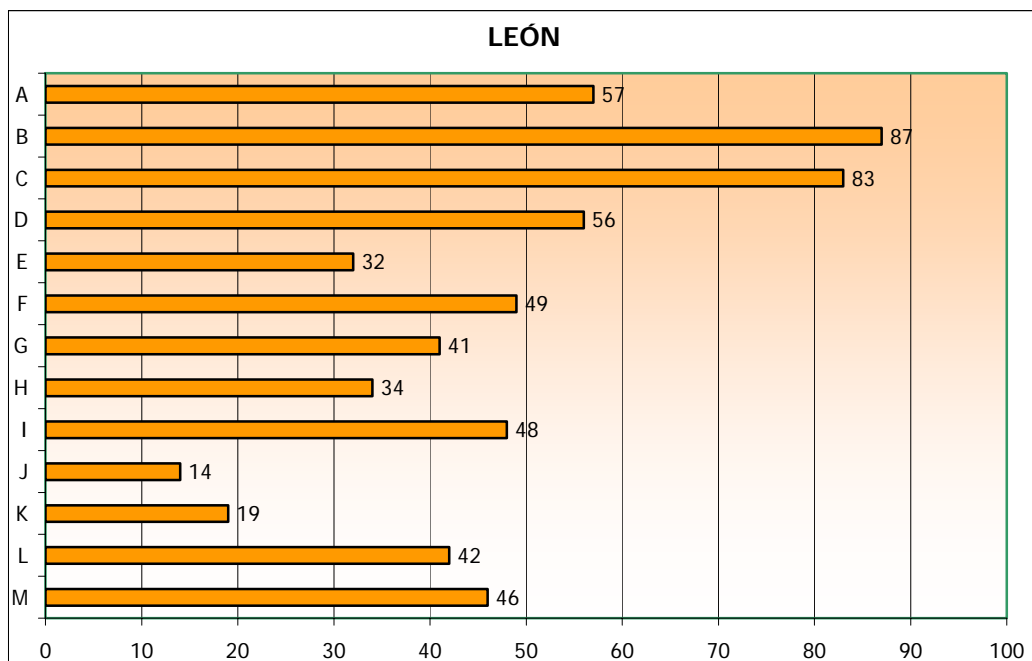
BURGOS

A	Función Pública	91	28%
B	Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales.....	51	16%
C	Fomento.....	64	20%
D	Medio Ambiente.....	24	7%
E	Educación.....	9	3%
F	Cultura, Turismo y Deportes.....	2	1%
G	Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social.....	13	4%
H	Agricultura y Ganadería	4	1%
I	Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	25	8%
J	Sanidad y Consumo	10	3%
K	Justicia.....	11	3%
L	Interior, Extranjería y Emigración.....	11	3%
M	Hacienda	9	3%
TOTAL.....		324	



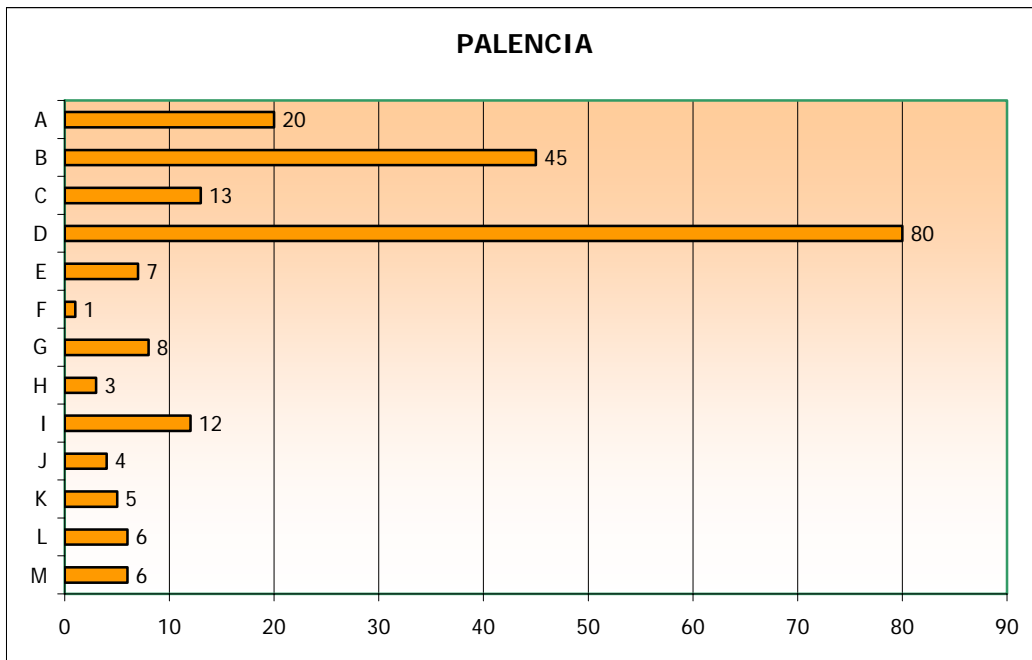
LEÓN

A Función Pública.....	57	9%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales.....	87	14%
C Fomento.....	83	14%
D Medio Ambiente.....	56	9%
E Educación.....	32	5%
F Cultura, Turismo y Deportes.....	49	8%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social.....	41	7%
H Agricultura y Ganadería.....	34	6%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud.....	48	8%
J Sanidad y Consumo.....	14	2%
K Justicia.....	19	3%
L Interior, Extranjería y Emigración.....	42	7%
M Hacienda.....	46	8%
<i>TOTAL</i>	<i>608</i>	



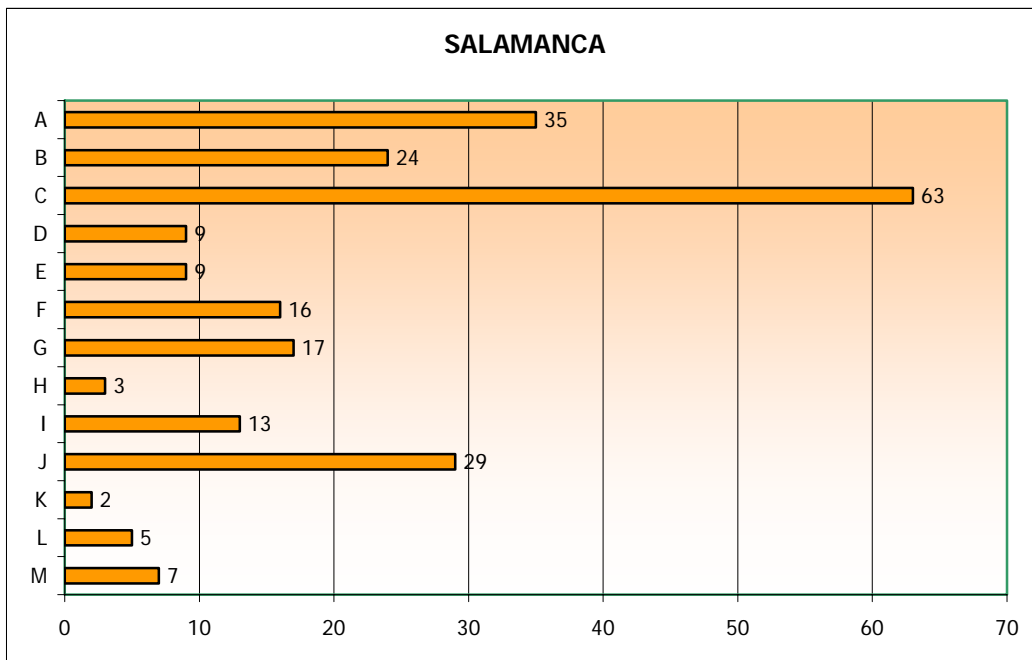
PALENCIA

A Función Pública.....	20	10%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales.....	45	21%
C Fomento.....	13	6%
D Medio Ambiente.....	80	38%
E Educación.....	7	3%
F Cultura, Turismo y Deportes.....	1	0%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social.....	8	4%
H Agricultura y Ganadería.....	3	1%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud.....	12	6%
J Sanidad y Consumo.....	4	2%
K Justicia.....	5	2%
L Interior, Extranjería y Emigración.....	6	3%
M Hacienda.....	6	3%
<i>TOTAL</i>	<i>210</i>	



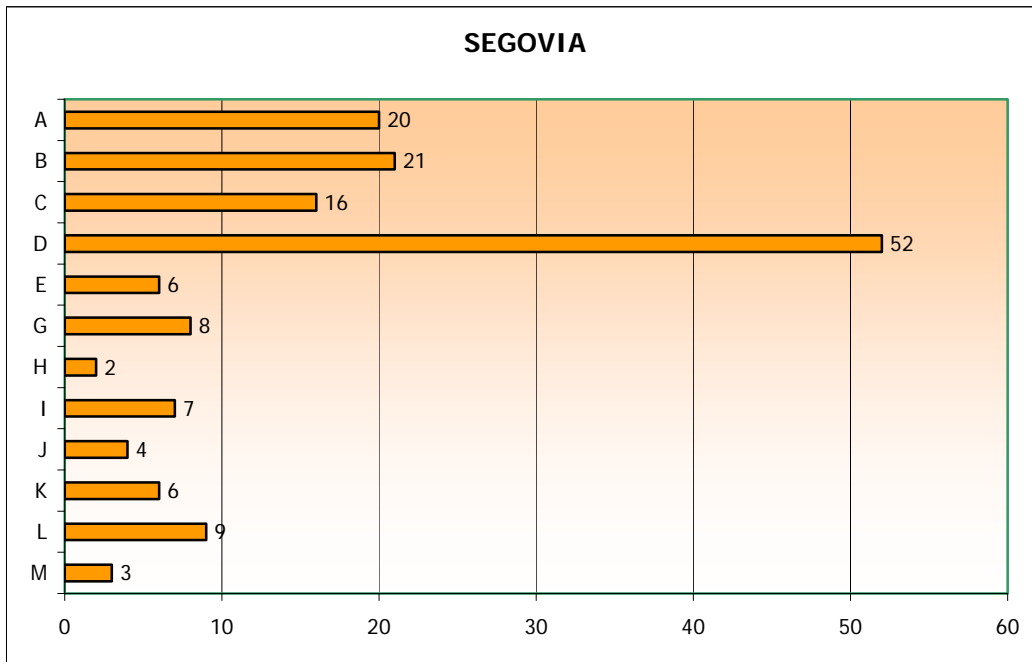
SALAMANCA

A Función Pública.....	35	15%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales.....	24	10%
C Fomento.....	63	27%
D Medio Ambiente.....	9	4%
E Educación.....	9	4%
F Cultura, Turismo y Deportes.....	16	7%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social.....	17	7%
H Agricultura y Ganadería.....	3	1%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud.....	13	6%
J Sanidad y Consumo.....	29	13%
K Justicia.....	2	1%
L Interior, Extranjería y Emigración.....	5	2%
M Hacienda.....	7	3%
TOTAL.....	232	



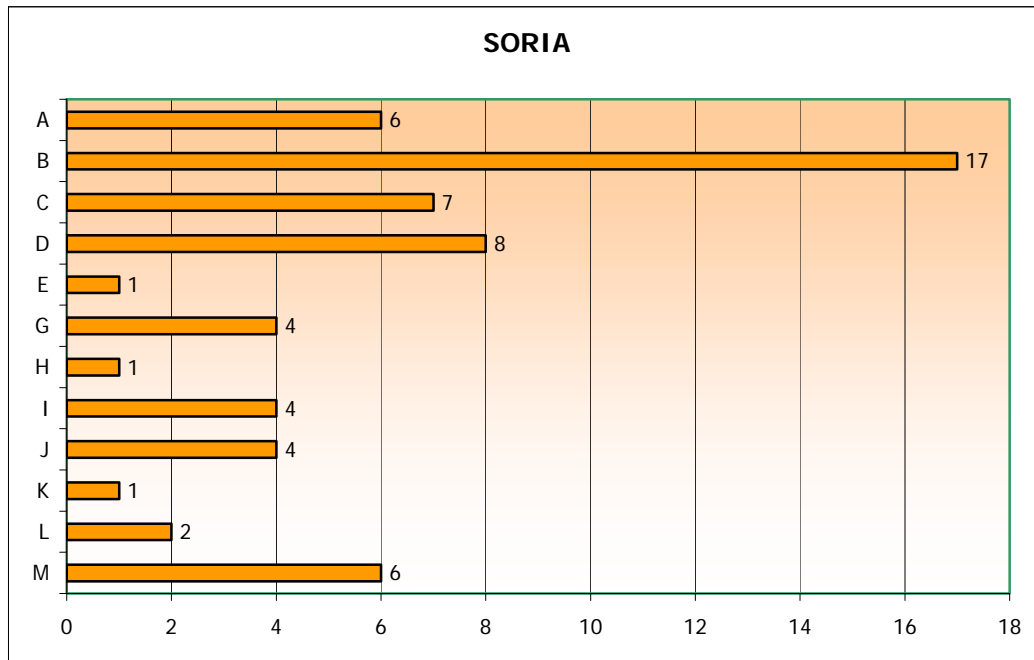
SEGOVIA

A Función Pública.....	20	13%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales.....	21	14%
C Fomento.....	16	10%
D Medio Ambiente.....	52	34%
E Educación.....	6	4%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social.....	8	5%
H Agricultura y Ganadería.....	2	1%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud.....	7	5%
J Sanidad y Consumo.....	4	3%
K Justicia.....	6	4%
L Interior, Extranjería y Emigración.....	9	6%
M Hacienda.....	3	2%
<i>TOTAL</i>	<i>154</i>	



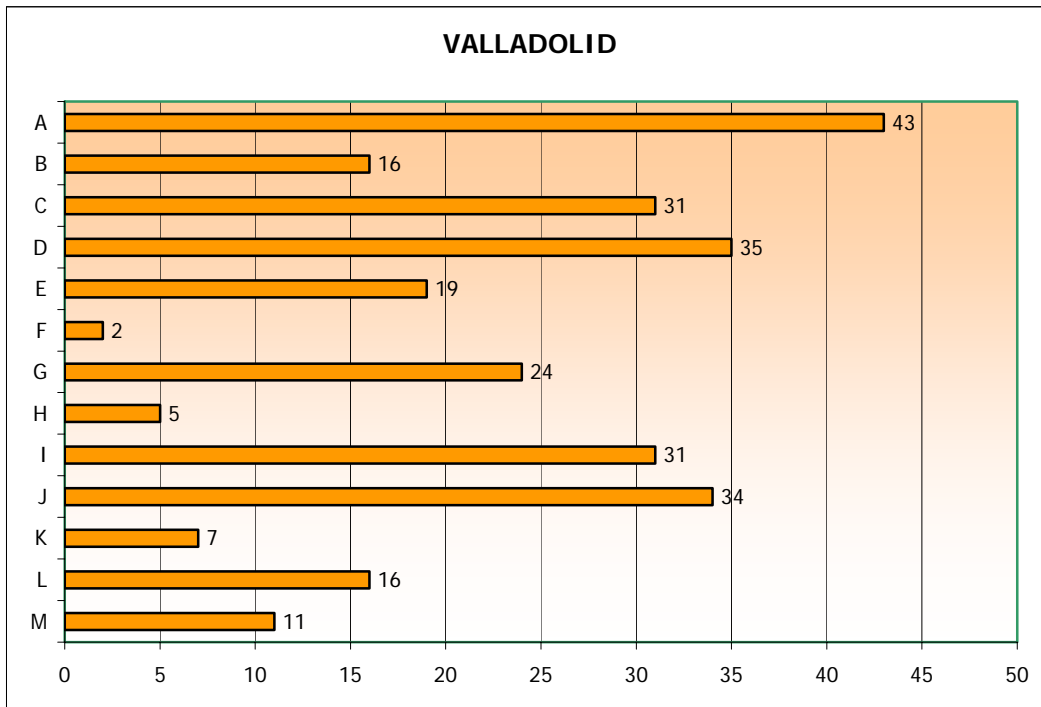
SORIA

A Función Pública.....	6	10%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales.....	17	28%
C Fomento.....	7	11%
D Medio Ambiente.....	8	13%
E Educación.....	1	2%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social.....	4	7%
H Agricultura y Ganadería.....	1	2%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud.....	4	7%
J Sanidad y Consumo.....	4	7%
K Justicia.....	1	2%
L Interior, extranjería y emigración.....	2	3%
M Hacienda.....	6	10%
<i>TOTAL.....</i>	<i>61</i>	



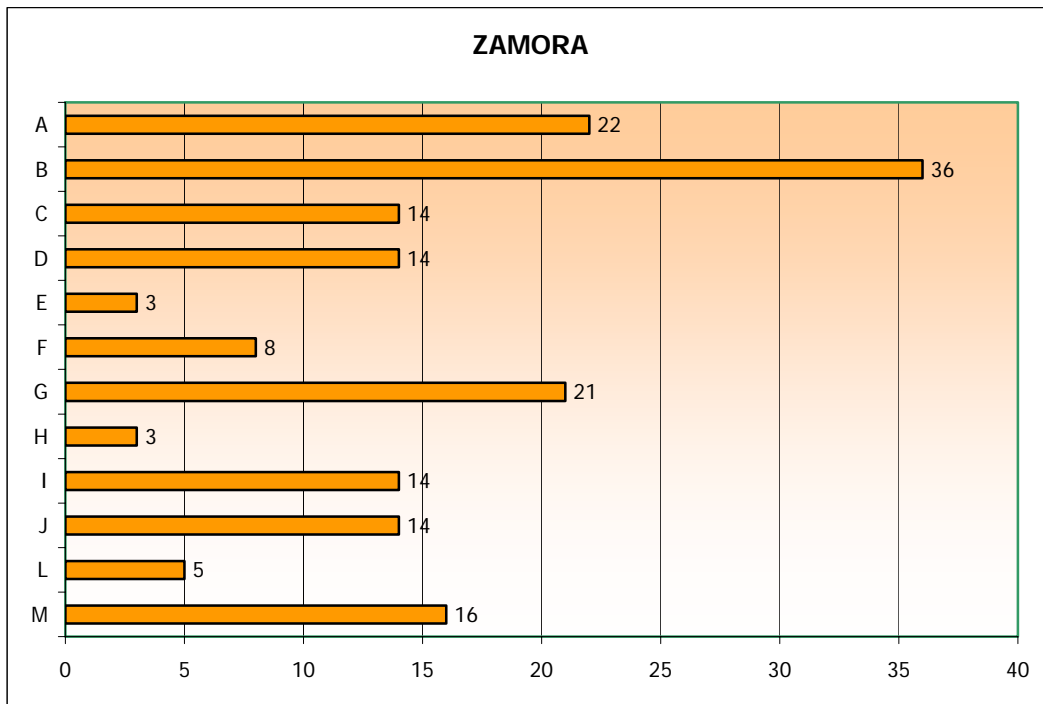
VALLADOLID

A Función Pública.....	43	16%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales.....	16	6%
C Fomento.....	31	11%
D Medio Ambiente.....	35	13%
E Educación.....	19	7%
F Cultura, Turismo y Deportes.....	2	1%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social.....	24	9%
H Agricultura y Ganadería.....	5	2%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud.....	31	11%
J Sanidad y Consumo.....	34	12%
K Justicia.....	7	3%
L Interior, extranjería y emigración.....	16	6%
M Hacienda.....	11	4%
<i>TOTAL.....</i>	<i>274</i>	



ZAMORA

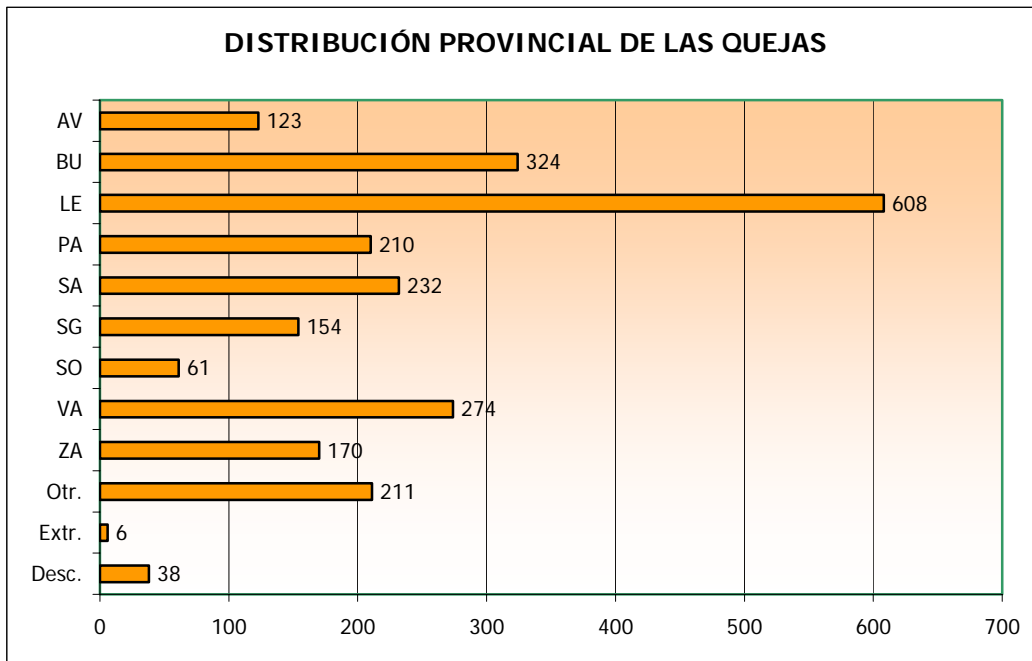
A Función Pública.....	22	13%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales.....	36	21%
C Fomento.....	14	8%
D Medio Ambiente.....	14	8%
E Educación.....	3	2%
F Cultura, Turismo y Deportes.....	8	5%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social.....	21	12%
H Agricultura y Ganadería.....	3	2%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud.....	14	8%
J Sanidad y Consumo.....	14	8%
K Justicia.....	0	0%
L Interior, Extranjería y Emigración.....	5	3%
M Hacienda.....	16	9%
<i>TOTAL</i>	<i>170</i>	



ESTADÍSTICA TERRITORIAL

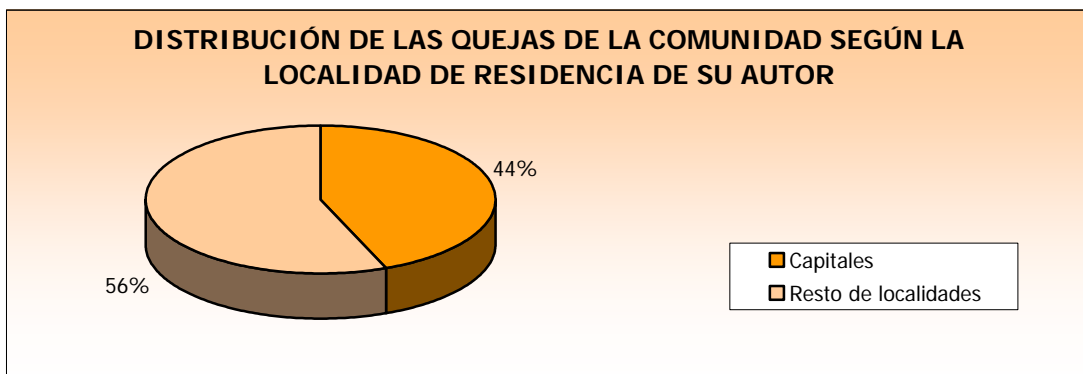
PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS

Ávila	123	5%
Burgos	324	13%
León	608	25%
Palencia.....	210	9%
Salamanca.....	232	10%
Segovia	154	6%
Soria	61	3%
Valladolid.....	274	11%
Zamora	170	7%
Otras provincias	211	9%
Extranjero	6	0%
Procedencia desconocida	38	2%
<i>TOTAL</i>	<i>2411</i>	



DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS PROCEDENTES DE LA COMUNIDAD SEGÚN LA LOCALIDAD DE RESIDENCIA DEL AUTOR

Capitales de provincia.....	949	44%
Resto de localidades.....	1207	56%
<i>TOTAL</i>	<i>2156</i>	



NÚCLEOS DE POBLACIÓN DE LOS QUE SE HAN RECIBIDO QUEJAS DURANTE 2011

ÁVILA

Ávila	65
Arenas de San Pedro.....	3
Arévalo	3
Candeleda	1
Cepeda la Mora	2
Cillán	19
El Barraco	1
El Fresno	1
El Hoyo de Pinares	1
El Soto	1
Gallegos de Altamiro	1
La Adrada	3
La Cañada	1
Lanzahíta	1
Las Navas del Marqués	5
Maello	1
Malpartida de Corneja	1
Nava del Barco	1
Ojos-Albos	1
Piedralaves	2
Poyales del Hoyo	1



San Bartolomé de Pinares	1
San Juan del Molinillo	3
Sotillo de la Adrada	4
<i>Total Ávila.....</i>	<i>123</i>

BURGOS

Burgos	140
Aranda de Duero	19
Arauzo de Miel	1
Arija	1
Arroyal	3
Baranda	1
Barbadillo del Mercado	1
Berberana	1
Briviesca	7
Busto de Bureba	1
Cabezón de la Sierra	2
Cardeñadijo	1
Cardeñajimeno	2
Castrillo de la Vega	1
Cerezo de Riotirón	1
Cubillo del César	1
Escalada	1
Hacinas	1
Hontoria de la Cantera	3
Isar	1
La Vid y Barrios	1
Las Hormazas.....	1
Lerma	3
Lezana	1
Masa	1
Medina de Pomar	2
Melgar de Fernamental	1
Miranda de Ebro	60
Moscador de Treviño	1
Nava de Ordunte	1
Orbaneja-Riopico	1
Pampliega	2
Peñalba de Manzanedo	1
Peñaranda de Duero	1
Pinilla de los Barruecos	2
Pradoluengo	1
Quintanadueñas	2
Quintanapalla	1
Quintanar de la Sierra	5
Quintanilla Caberrojás	1
Redecilla del Camino	2
Roa	3
San Mamés de Burgos	1
San Martín de Losa	1
San Medel	1
Santelices	1
Solarana	1

Soncillo	1
Teza de Losa	2
Tolbaños de Abajo	1
Torresandino	1
Trespaderne	1
Valle de Manzanedo	6
Valpuesta	11
Villacomparada	1
Villalba de Duero	1
Villalbilla de Burgos	3
Villariezo	1
Villavieja de Muñó	1
Vivar del Cid	2
Yudego	4
<i>Total Burgos</i>	<i>324</i>

LEÓN

León	240
Alija de la Ribera	1
Antimio de Arriba	2
Ardón	1
Ardoncino	4
Armunia	1
Arnado	1
Astorga	12
Azadinos	1
Barniedo de la Reina	1
Bembibre	7
Boca de Huérgano	1
Boisán	1
Boñar	3
Borrenes	1
Burbia	1
Cabreros del Río	1
Cacabelos	2
Camponaraya	1
Canedo	1
Carbajal de la Legua	2
Carracedelo	1
Castrocontrigo	4
Celada de Cea	1
Celadilla del Páramo	2
Cembranos	1
Cimanes de la Vega	1
Cistierna	5
Columbrianos	1
Corullón	2
Cuadros	1
Cubillas de Arbás	1
Cubillos del Sil	3
Dehesas	1
Dragonte	1
Fabero	2



Fresno de la Vega	2
Fuentesnuevas	1
Garrafe de Torío	1
Golpejar de la Sobarriba	1
Gordoncillo	2
Grajal de Campos	2
Grajalejo de las Matas	1
Huergas de Gordón	2
Izagre	1
La Acisa de las Arrimadas	1
La Bañeza	2
La Majua	1
La Pola de Gordón	1
La Robla	3
La Seca	1
La Virgen del Camino	3
Lorezana	2
Luyego	1
Magaz de Arriba	1
Mansilla de las Mulas	6
Mansilla del Páramo	2
Mansilla Mayor	3
Manzaneda de Torío	1
Matachana	1
Matallana de Valmadrigal	1
Matueca de Torío	2
Navatejera	9
Noceda	1
Nocedo de Curueño	1
Olleros de Sabero	4
Oteruelo de la Valduncina	1
Palacios de Fontecha	1
Palacios del Sil	2
Páramo del Sil	1
Pedrún de Torío	1
Pieros	1
Pobladura de Fontecha	1
Pobladura del Bernesga	2
Ponferrada	49
Prado de la Guzpeña	1
Puente Villarente	1
Quilós	1
Quintana de Fuseros	1
Quintana de Rueda	1
Riego del Monte	1
Riello	2
Rioseco de Tapia	1
Robles de la Valcueva	2
Sabero	3
Sahagún	1
Salas de la Ribera	1
San Andrés del Rabanedo	11
San Emiliano	1



San Feliz de Órbigo	1
San Justo de la Vega	1
San Martín de Torres	1
San Miguel de las Dueñas	2
San Miguel del Camino	5
San Pedro de las Dueñas (Sahagún)	1
San Román de Bembibre	1
San Román de la Vega	2
Santa María de Ordás	1
Santa María del Páramo	3
Santibáñez de la Isla	2
Santibáñez de Rueda	1
Santo Tomás de las Ollas	1
Santovenia de la Valdoncina	5
Sariegos	1
Serrilla	1
Soguillo del Páramo	1
Sorriba del Esla	2
Toldanos	1
Tolibia de Abajo	3
Toral de los Vados	1
Toreno	1
Trobajo del Camino	23
Urdiales del Páramo	1
Val de San Lorenzo	2
Valbueno	1
Valdefresno	1
Valdefuentes del Páramo	1
Valdepiélago	1
Valdevimbre	1
Valencia de Don Juan	4
Vega de Espinareda	3
Veguellina de Cepeda	1
Veguellina de Órbigo	7
Vilecha	1
Villabalter	1
Villablino	19
Villacedré	5
Villaestrigo del Páramo	1
Villafranca del Bierzo	1
Villager de Laciana	1
Villamañán	2
Villamartín de la Abadía	1
Villanueva de la Tercia	1
Villanueva del Condado	2
Villaobispo de las Regueras	10
Villapadierna	1
Villaquejida	2
Villaquilambre	1
Villar de los Barrios	1
Villarejo de Órbigo	1
Villarrabines	1
Villarrín del Páramo	1



Villarodrigo de las Regueras	2
Villaseca de Laciana	6
Villazala	1
Viloria de la Jurisdicción	1
Zambroncinos del Páramo	1
Zotes del Páramo	1
<i>Total León</i>	<i>608</i>

PALENCIA

Palencia	91
Aguilar de Campoo	3
Albalá de la Vega	1
Ampudia	2
Arenillas de San Pelayo	1
Autilla del Pino	2
Baltanás	4
Barruelo de Santullán	1
Becerril de Campos	1
Becerril del Carpio	2
Boadilla del Camino	1
Calzada de los Molinos	1
Carrión de los Condes	2
Castrejón de la Peña	1
Cervera de Pisuerga	11
Cevico de la Torre	2
Dueñas	3
Espinosa de Cerrato	1
Fresno del Río	1
Grijota	1
Guardo	4
Itero de la Vega	1
Lantadilla	2
Magaz de Pisuerga	4
Mazariegos	1
Meneses de Campos	1
Paredes de Nava	3
Poza de la Vega	1
Quintanas de Hormiguera	1
Revilla de Campos	16
Saldaña	2
San Cebrián de Campos	1
San Cebrián de Mudá	2
Santa Cruz de Boedo	1
Santillana de Campos	1
Támara de Campos	2
Torquemada	1
Torremormojón	1
Valle de Cerrato	1
Venta de Baños	4
Villada	1
Villalcázar de Sirga	2
Villalobón	1
Villamartín de Campos	7



Villamuriel de Cerrato	7
Villarramiel	2
Villatoquite	1
Villaviudas	1
Villerías de Campos	5
Villoldo	1
<i>Total Palencia.....</i>	<i>210</i>

SALAMANCA

Salamanca	106
Alba de Tormes	2
Aldeaseca de Armuña	1
Aldeatejada	32
Béjar	17
Cabrerizos	4
Candelario	2
Cantaracillo	1
Carbajosa de la Sagrada	3
Carrascal de Barregas	1
Castellanos de Villiquera	1
Castillejo de Dos Casas	1
Cerralbo	9
Ciudad-Rodrigo	2
Doñinos de Salamanca	1
El Campo de Peñaranda	3
El Cerro	1
El Cubo de Don Sancho	1
Gomecello	1
Guijuelo	1
Hinojosa de Duero	1
La Vellés	1
Ledrada	1
Miranda del Castañar	1
Mozarbez	5
Muñoz	1
Navasfrías	1
Parada de Rubiales	1
Peñaranda de Bracamonte	1
Retortillo	1
Robleda	5
San Cristóbal de la Cuesta	1
Sanchotello	1
Santa Marta de Tormes	11
Santibáñez de Béjar	1
Tordillos	1
Torresmenudas	1
Valdecarros	1
Valdelacasa	1
Vallejera de Riofrio	1
Villamayor	2
Vitigudino	2
<i>Total Salamanca.....</i>	<i>232</i>

**SEGOVIA**

Segovia	55
Aldeanueva del Monte	1
Arroyo de Cuéllar	1
Ayllón	1
Basardilla	1
Cantalejo	1
Casla	1
Cuéllar	5
Domingo García	1
El Espinar	3
Espirdo	1
Fuentemilanos	1
Fuentepelayo	2
Garcillán	1
Hontalbilla	1
Hontanares de Eresma	1
Ituero y Lama	1
La Higuera	2
La Lastrilla	2
Lastras del Pozo	4
Los Ángeles de San Rafael	1
Madrona	9
Martín Muñoz de las Posadas	3
Miguel Ibáñez	2
Mozoncillo	1
Nava de la Asunción	2
Navalmanzano	2
Navas de Riofrío	1
Ochando	1
Otero de Herreros	8
Palazuelos de Eresma	6
Pinarnegrillo	1
Sacramenia	1
San Cristóbal de Segovia	4
San Ildefonso	5
San Rafael	3
Santiuste de San Juan Bautista	1
Sauquillo de Cabezas	1
Sepúlveda	2
Tabanera del Monte	1
Torrecaballeros	2
Torredondo	1
Trescasas	1
Turégano	3
Urueñas	1
Valsain	1
Valverde del Majano	1
Villacorta	1
Zamarramala	2
<i>Total Segovia</i>	<i>154</i>

**SORIA**

Soria	26
Ágreda	1
Almazán	3
Arcos de Jalón	1
Borobia	15
Carabantes	1
Coscurita	1
Covaleda	2
Golmayo	2
Matamala de Almazán	4
Medinaceli	1
Piquera de San Esteban	1
Santa María de Huerta	1
Serón de Nágima	1
Torrubia de Soria	1
<i>Total Soria</i>	<i>61</i>

VALLADOLID

Valladolid	158
Arroyo de la Encomienda	10
Boecillo	2
Bustillo de Chaves	1
Cabezón de Pisuerga	2
Campaspero	3
Cigales	7
Ciguñuela	1
El Campillo	1
Encinas de Esgueva	1
Herrera de Duero	1
Íscar	2
La Cistérniga	6
La Santa Espina	1
La Seca	1
Laguna de Duero	8
Medina de Rioseco	1
Medina del Campo	22
Mojados	4
Montealegre	2
Mota del Marqués	1
Palacios de Campos	1
Pedrajas de San Esteban	1
Pedrosa del Rey	1
Peñafiel	3
Puente Duero	1
San Miguel del Arroyo	1
Santovenia de Pisuerga	4
Simancas	5
Tordesillas	6
Torrecilla de la Orden	1
Torrebatón	1
Traspinedo	1
Tudela de Duero	2



Valdunquillo	1
Viana de Cega	1
Villalón de Campos	3
Villanueva de Duero	1
Zaratán	5
<i>Total Valladolid.....</i>	<i>274</i>

ZAMORA

Zamora	68
Barcial del Barco	1
Benavente	17
Breto	1
Cabañas de Aliste	5
Cañizal	2
Carrascal	2
Casaseca de Campeán	1
Castrogonzalo	1
Castronuevo de los Arcos	2
Coreses	1
Cozcurrita de Sayago	1
El Castro de Alcañices	5
Fermoselle	3
Formariz	1
Fuentesaúco	8
La Hiniesta	1
La Torre del Valle	3
Manganeses de la Lampreana	2
Manzanal del Barco	1
Micereces de Tera	1
Morales del Vino	1
Muelas de los Caballeros	1
Muga de Sayago	2
Palacios del Pan	1
Palazuelo de Sayago	1
Peleas de Abajo	3
Pereruela	1
Puebla de Sanabria	1
Rabanales	1
San Cebrián de Castro	1
Santa Cristina de la Polvorosa	2
Santibáñez de Vidriales	1
Sarracín de Aliste	4
Toro	5
Trabazos	8
Tudera	1
Vidayanes	3
Villafáfila	1
Villalcampo	2
Villalobos	1
Villalarbo	2
<i>Total Zamora</i>	<i>170</i>

**ÁLAVA**

Vitoria	6
Llodio	1
<i>Total Álava.....</i>	<i>7</i>

ALICANTE

Alicante	3
<i>Total Alicante.....</i>	<i>3</i>

ASTURIAS

Oviedo	5
Avilés	1
Candás	1
Gijón	5
Gozón	1
Luanco	2
Mieres del Camino	2
Ujo	1
Villaviciosa	1
<i>Total Asturias.....</i>	<i>19</i>

BADAJOS

Badajoz	2
<i>Total Badajoz.....</i>	<i>2</i>

BARCELONA

Barcelona	4
El Prat de Llobregat	1
Hospitalet de Llobregat	3
La Llagosta.....	3
Mataró	1
Sabadell	1
Sant Cugat del Vallés	1
Viladecans	1
Vilanova i la Geltrú	1
<i>Total Barcelona.....</i>	<i>16</i>

CANTABRIA

Alceda - Corvera de Toranzo	1
Castro-Urdiales	2
<i>Total Cantabria.....</i>	<i>3</i>

CIUDAD REAL

Ciudad Real	2
Puertollano	1
<i>Total Ciudad Real.....</i>	<i>3</i>

A CORUÑA

A Coruña.....	1
Santiago de Compostela	2
<i>Total A Coruña.....</i>	<i>3</i>

**CUENCA**

Cuenca	1
<i>Total Cuenca.....</i>	<i>1</i>

GIRONA

Cassa de la Selva	1
<i>Total Girona.....</i>	<i>1</i>

GRANADA

Granada	1
<i>Total Granada.....</i>	<i>1</i>

GUADALAJARA

Guadalajara	1
Azuqueca de Henares	1
<i>Total Guadalajara.....</i>	<i>2</i>

GUIPÚZCOA

Orio	1
Usurbil	1
Zizurkil	1
<i>Total Guipúzcoa.....</i>	<i>3</i>

HUESCA

Graus	1
Perarrua	1
<i>Total Huesca.....</i>	<i>2</i>

JAÉN

Jaén	1
<i>Total Jaén.....</i>	<i>1</i>

MADRID

Madrid	65
Alcalá de Henares	3
Alcorcón	8
Arganda	1
Fuenlabrada	3
Getafe	2
Las Rozas de Madrid	1
Leganés	1
Paracuellos de Jarama	1
Pozuelo de Alarcón	4
San Fernando de Henares	2
San Sebastián de los Reyes	1
Valdemoro	1
<i>Total Madrid.....</i>	<i>93</i>

MURCIA

Murcia	1
Cartagena	1
<i>Total Murcia.....</i>	<i>2</i>

**NAVARRA**

Pamplona	1
<i>Total Navarra</i>	<i>1</i>

LAS PALMAS

Las Palmas de Gran Canaria.....	1
Telde	1
<i>Total Las Palmas</i>	<i>2</i>

PONTEVEDRA

Vigo	1
<i>Total Pontevedra</i>	<i>1</i>

LA RIOJA

Logroño	2
Aguilar del Río Alhama	1
<i>Total La Rioja.....</i>	<i>3</i>

SEVILLA

Sevilla	1
Bormujos	1
<i>Total Sevilla</i>	<i>2</i>

TARRAGONA

Vila-Seca i Salou	5
<i>Total Tarragona.....</i>	<i>5</i>

TOLEDO

Bargas	1
Buenaventura	1
Yuncillos	1
<i>Total Toledo.....</i>	<i>3</i>

VALENCIA

Cullera	5
Lliria	1
Riba-Roja de Turia	1
<i>Total Valencia</i>	<i>7</i>

VIZCAYA

Bilbao	7
Baracaldo	5
Durango	1
Galdakao	1
Getxo	2
Portugalete	2
<i>Total Vizcaya.....</i>	<i>18</i>

ZARAGOZA

Zaragoza	6
Illueca	1
<i>Total Zaragoza</i>	<i>7</i>

**ARGENTINA**

Acassuso	1
<i>Total Argentina.....</i>	<i>1</i>

ESTADOS UNIDOS

Virginia Beach	1
<i>Total Estados Unidos</i>	<i>1</i>

FRANCIA

París	1
Urrugne	1
<i>Total Francia</i>	<i>2</i>

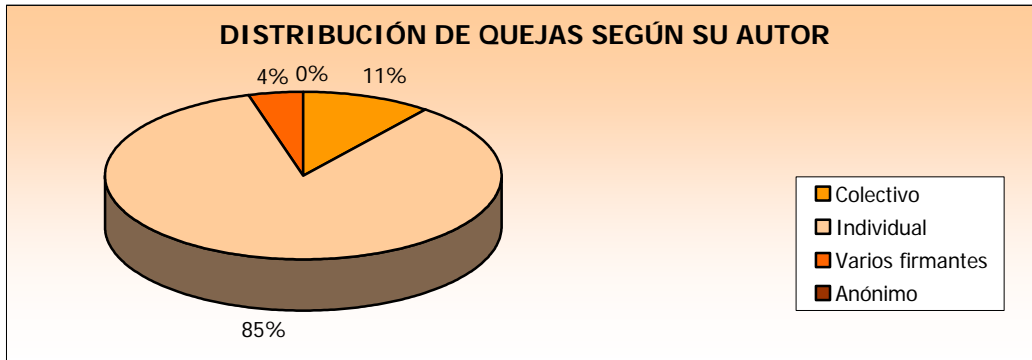
ITALIA

Bari	1
Palo del Colle (Bari)	1
<i>Total Italia</i>	<i>2</i>

ESTADÍSTICA SOCIOLÓGICA

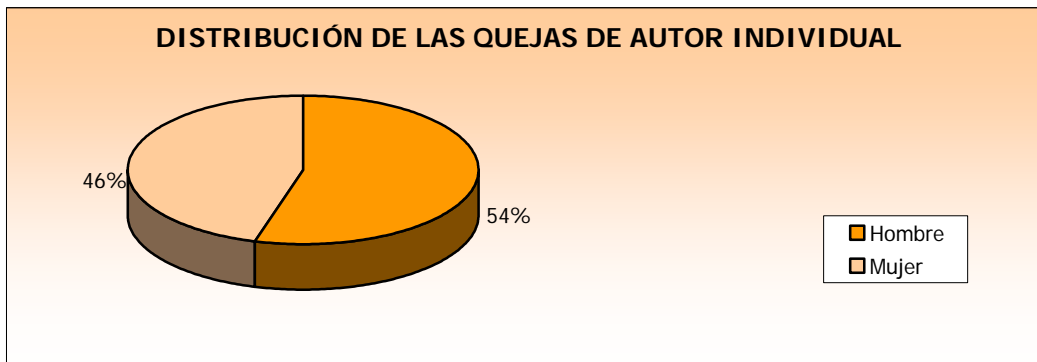
DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

Colectivo	257	11%
Individual	2047	85%
Varios firmantes	104	4%
Anónimo.....	3	0%
<i>TOTAL</i>	<i>2411</i>	



DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL SEGÚN EL SEXO

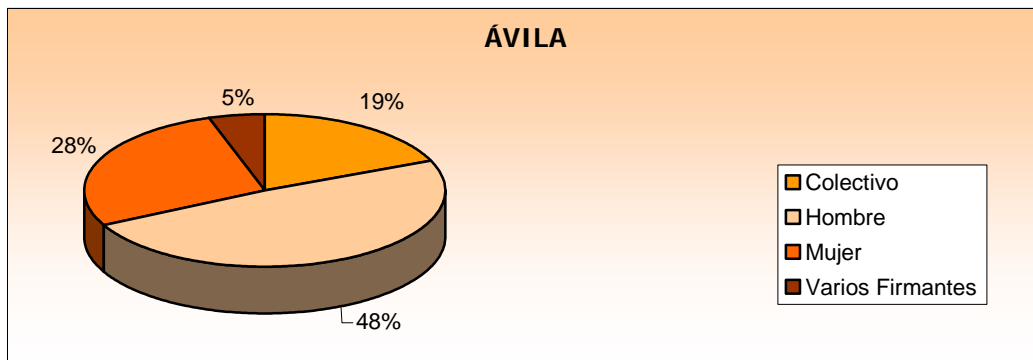
Hombre	1115	54%
Mujer	932	46%
<i>TOTAL</i>	<i>2047</i>	



**DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL DE LAS QUEJAS PROCEDENTES
DE CASTILLA Y LEÓN SEGÚN SU AUTOR**

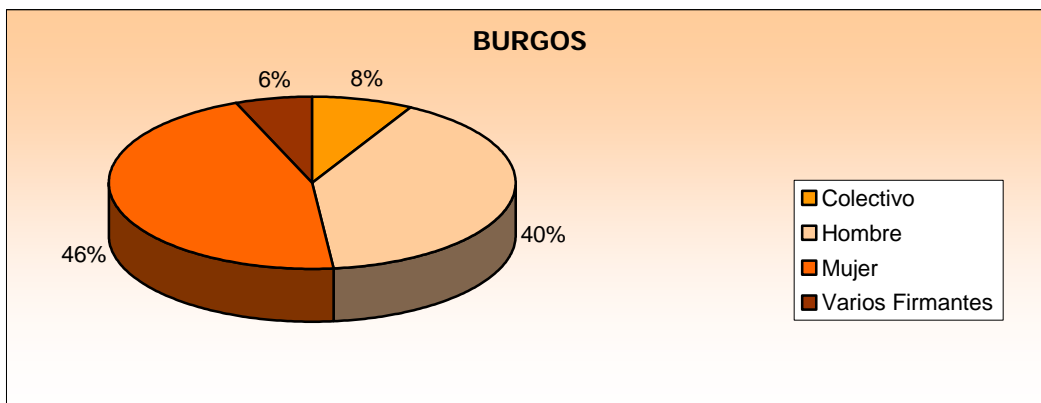
ÁVILA

Colectivo	23	19%
Individual	94	76%
<i>Hombre</i>	60	64%
<i>Mujer</i>	34	36%
Varios firmantes.....	6	5%
<i>TOTAL</i>	123	



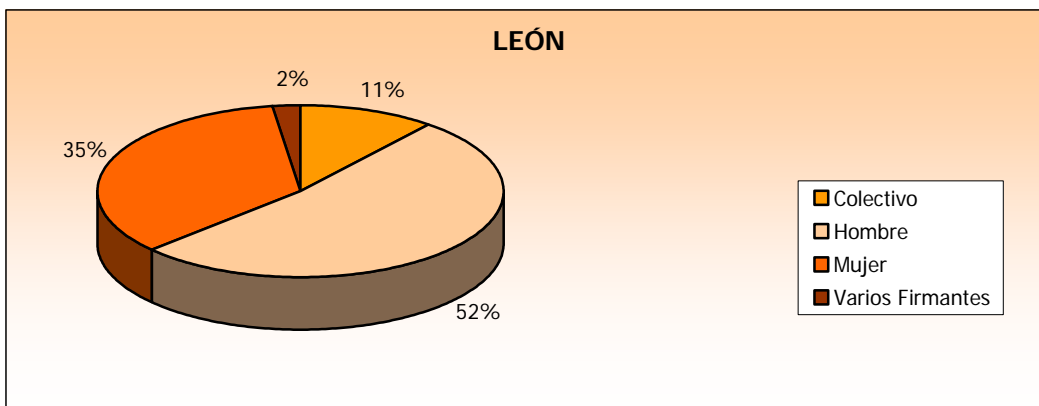
BURGOS

Colectivo	26	8%
Individual	278	86%
<i>Hombre</i>	131	47%
<i>Mujer</i>	147	53%
Varios firmantes.....	20	6%
<i>TOTAL</i>	324	



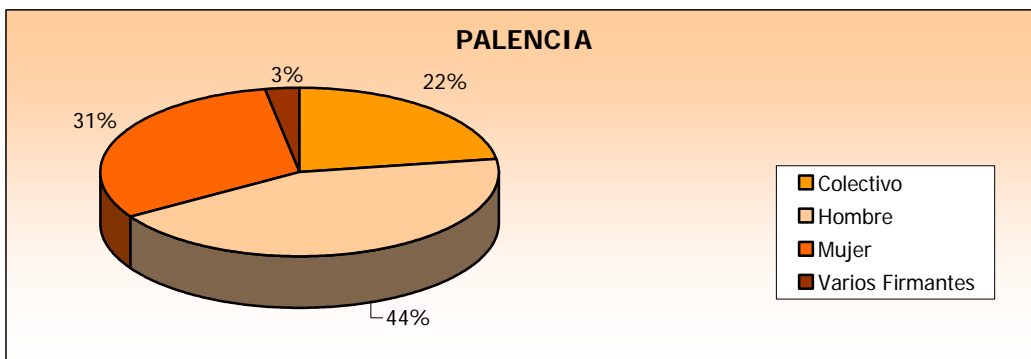
LEÓN

Colectivo	66	11%
Individual	529	87%
<i>Hombre</i>	318	60%
<i>Mujer</i>	211	40%
Varios firmantes	13	2%
TOTAL	608	



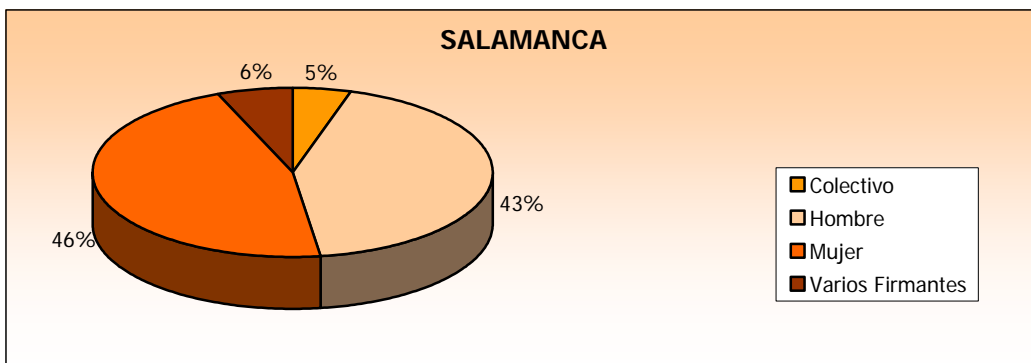
PALENCIA

Colectivo	47	22%
Individual	157	75%
<i>Hombre</i>	92	59%
<i>Mujer</i>	65	41%
Varios firmantes	6	3%
TOTAL	210	



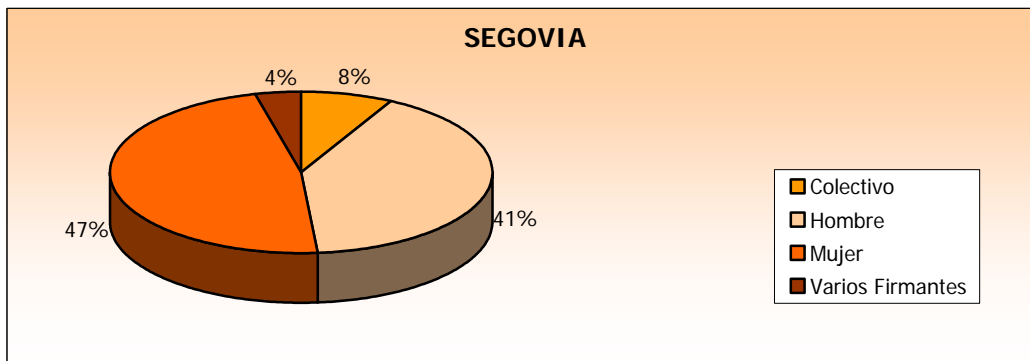
SALAMANCA

Colectivo	11	5%
Individual	207	89%
<i>Hombre</i>	100	48%
<i>Mujer</i>	107	52%
Varios firmantes.....	14	6%
<i>TOTAL</i>	232	



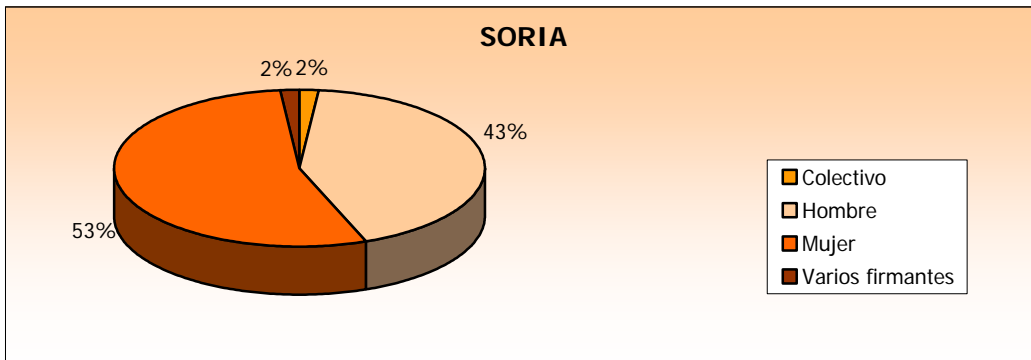
SEGOVIA

Colectivo	12	8%
Individual	136	88%
<i>Hombre</i>	63	46%
<i>Mujer</i>	73	54%
Varios firmantes.....	6	4%
<i>TOTAL</i>	154	



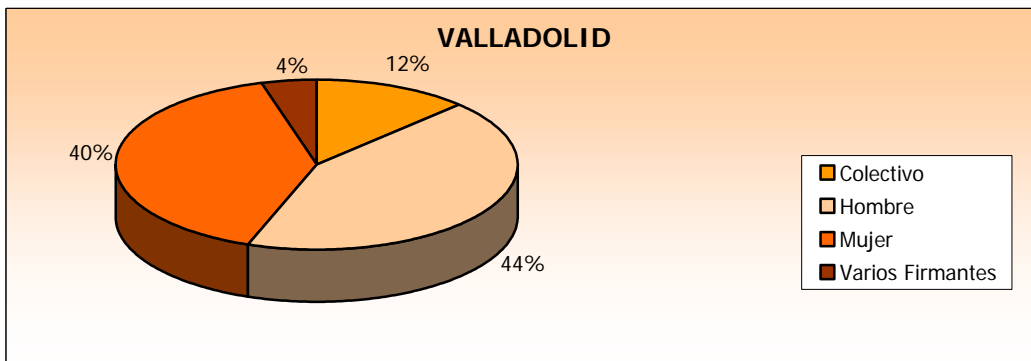
SORIA

Colectivo	1	2%
Individual	59	97%
<i>Hombre</i>	26	44%
<i>Mujer</i>	33	56%
Varios firmantes.....	1	2%
TOTAL	61	



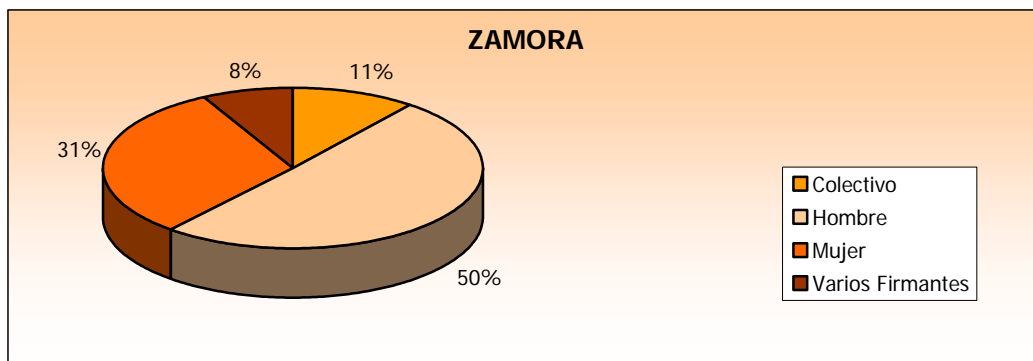
VALLADOLID

Colectivo	34	12%
Individual	228	83%
<i>Hombre</i>	118	52%
<i>Mujer</i>	110	48%
Varios firmantes.....	12	4%
TOTAL	274	



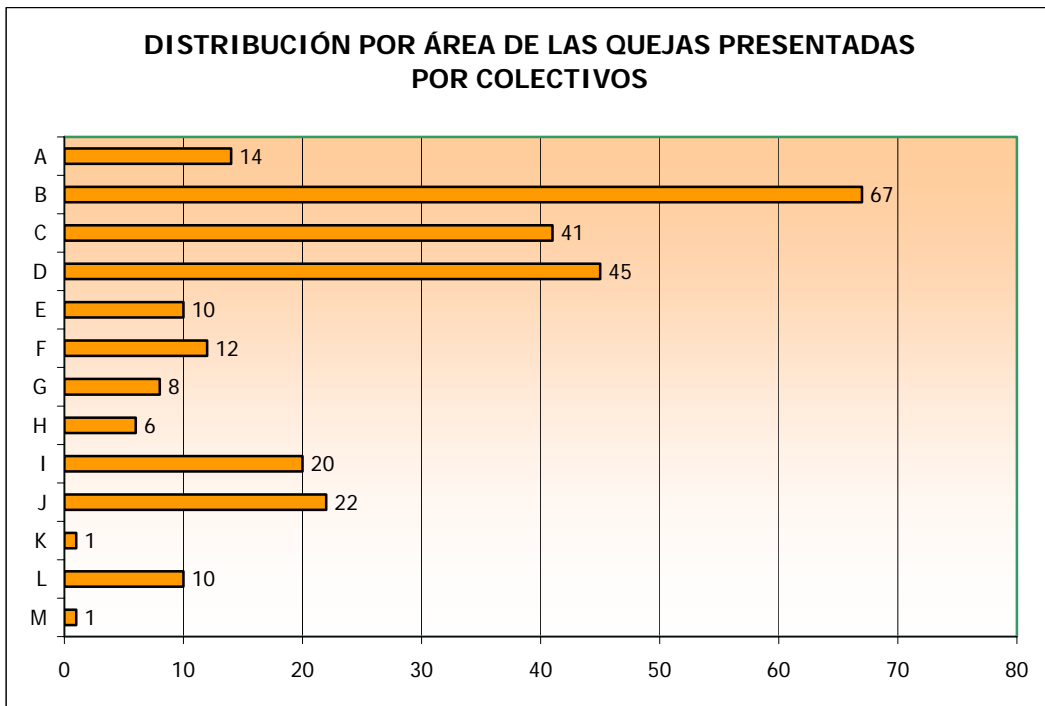
ZAMORA

Colectivo	18	11%
Individual	139	82%
<i>Hombre</i>	<i>86</i>	<i>62%</i>
<i>Mujer</i>	<i>53</i>	<i>38%</i>
Varios firmantes	13	8%
<i>TOTAL</i>	<i>170</i>	



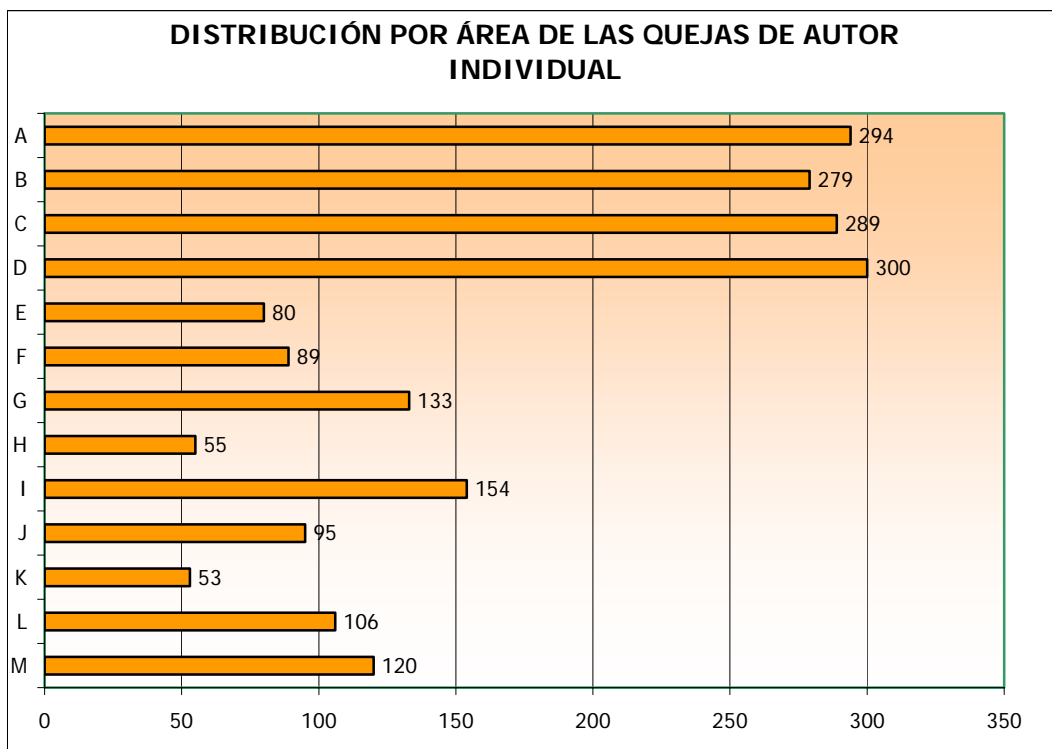
DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR COLECTIVOS

A Función Pública.....	14	5%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales.....	67	26%
C Fomento.....	41	16%
D Medio Ambiente.....	45	18%
E Educación.....	10	4%
F Cultura, Turismo y Deportes.....	12	5%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social.....	8	3%
H Agricultura y Ganadería.....	6	2%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud.....	20	8%
J Sanidad y Consumo.....	22	9%
K Justicia.....	1	0%
L Interior, Extranjería y Emigración.....	10	4%
M Hacienda.....	1	0%
TOTAL.....	257	



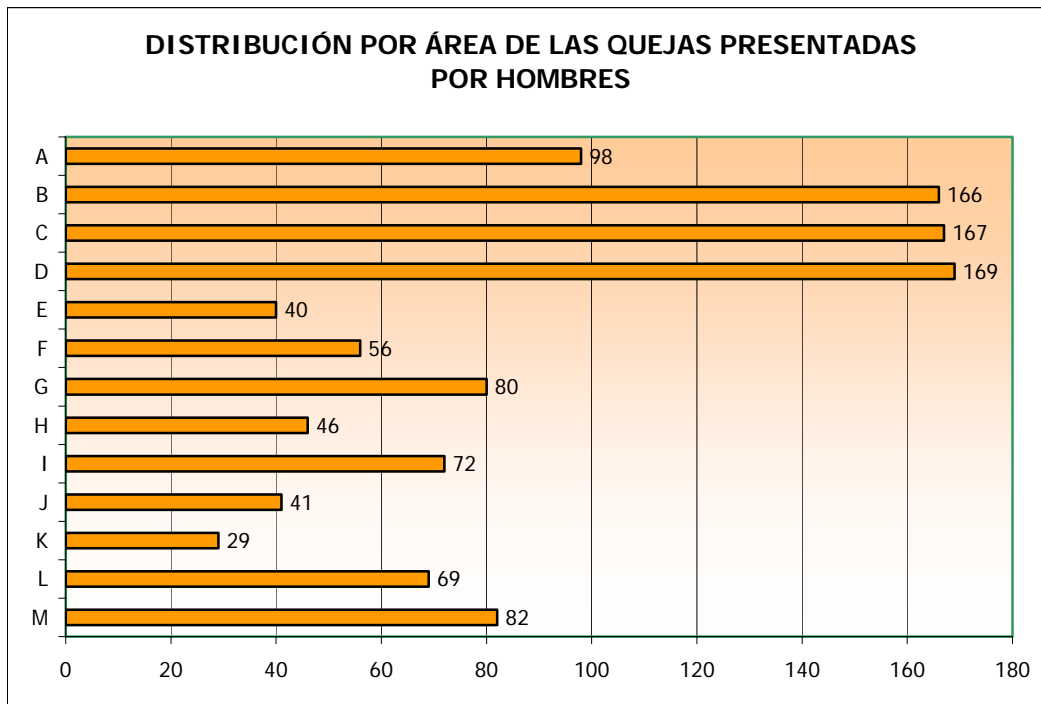
DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

A Función Pública	294	14%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales.....	279	14%
C Fomento.....	289	14%
D Medio Ambiente.....	300	15%
E Educación.....	80	4%
F Cultura, Turismo y Deportes.....	89	4%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social.....	133	6%
H Agricultura y Ganadería	55	3%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	154	8%
J Sanidad y Consumo	95	5%
K Justicia.....	53	3%
L Interior, Extranjería y Emigración.....	106	5%
M Hacienda	120	6%
<i>TOTAL.....</i>	<i>2047</i>	



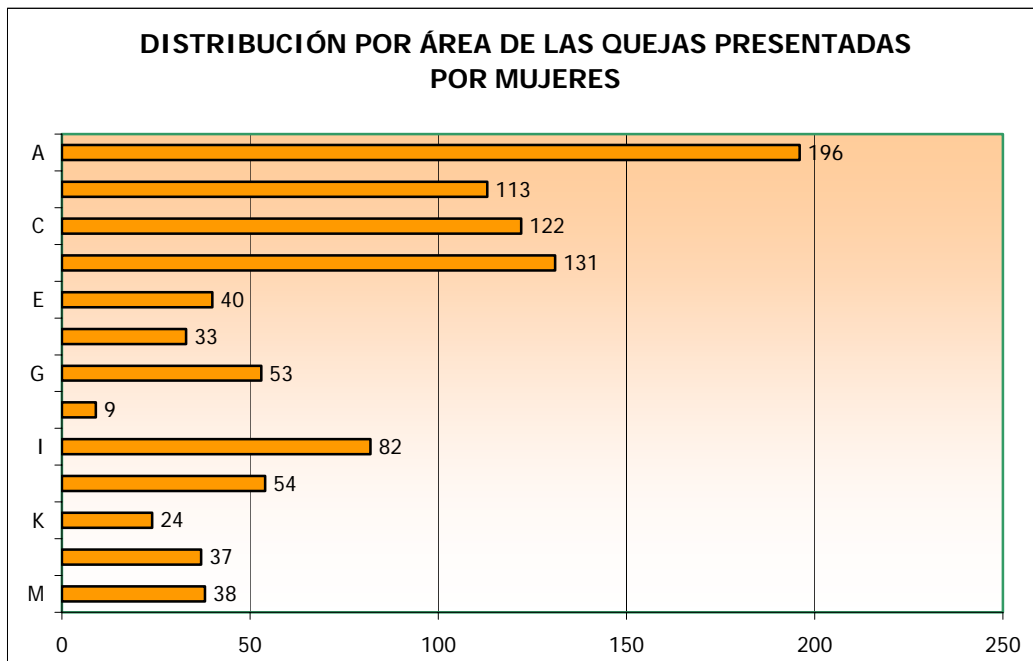
DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR HOMBRES

A Función Pública.....	98	9%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales.....	166	15%
C Fomento.....	167	15%
D Medio Ambiente.....	169	15%
E Educación.....	40	4%
F Cultura, Turismo y Deportes.....	56	5%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social.....	80	7%
H Agricultura y Ganadería.....	46	4%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud.....	72	6%
J Sanidad y Consumo.....	41	4%
K Justicia.....	29	3%
L Interior, Extranjería y Emigración.....	69	6%
M Hacienda.....	82	7%
<i>TOTAL</i>	<i>1115</i>	



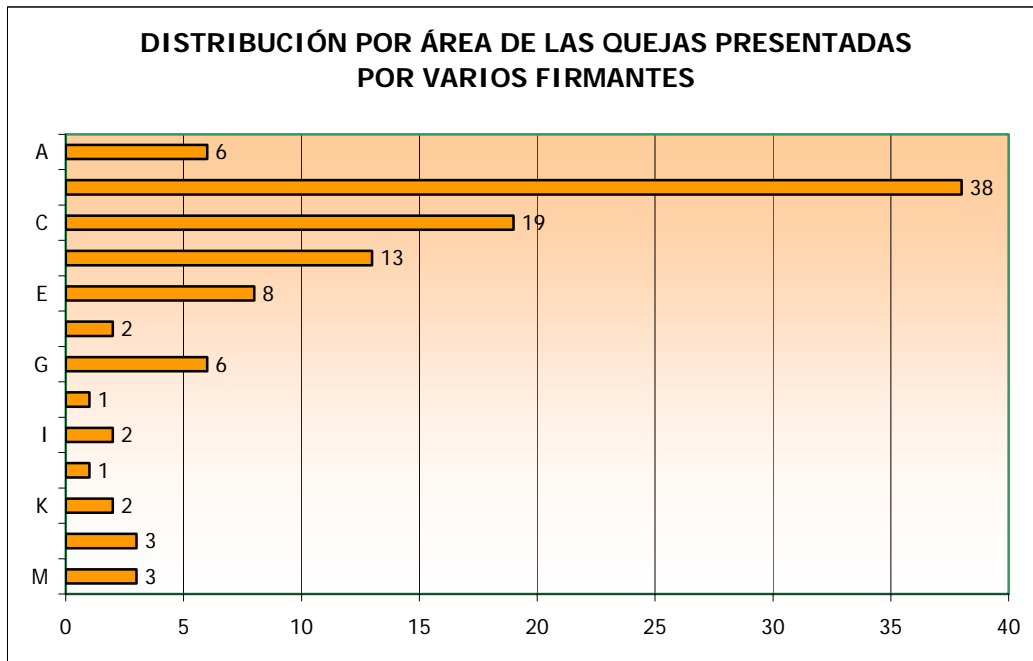
**DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS
POR MUJERES**

A Función Pública	196	21%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales.....	113	12%
C Fomento.....	122	13%
D Medio Ambiente.....	131	14%
E Educación.....	40	4%
F Cultura, Turismo y Deportes.....	33	4%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social.....	53	6%
H Agricultura y Ganadería	9	1%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	82	9%
J Sanidad y Consumo	54	6%
K Justicia.....	24	3%
L Interior, Extranjería y Emigración.....	37	4%
M Hacienda	38	4%
<i>TOTAL</i>	<i>932</i>	



DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR VARIOS FIRMANTES

A Función Pública	6	6%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales.....	38	37%
C Fomento.....	19	18%
D Medio Ambiente.....	13	13%
E Educación.....	8	8%
F Cultura, Turismo y Deportes.....	2	2%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social.....	6	6%
H Agricultura y Ganadería	1	1%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	2	2%
J Sanidad y Consumo	1	1%
K Justicia.....	2	2%
L Interior, Extranjería y Emigración.....	3	3%
M Hacienda	3	3%
<i>TOTAL.....</i>	<i>104</i>	



ESTADÍSTICAS DE TRAMITACIÓN

ESTADÍSTICAS DE TRAMITACIÓN**(Datos a 31 de diciembre de 2011)**

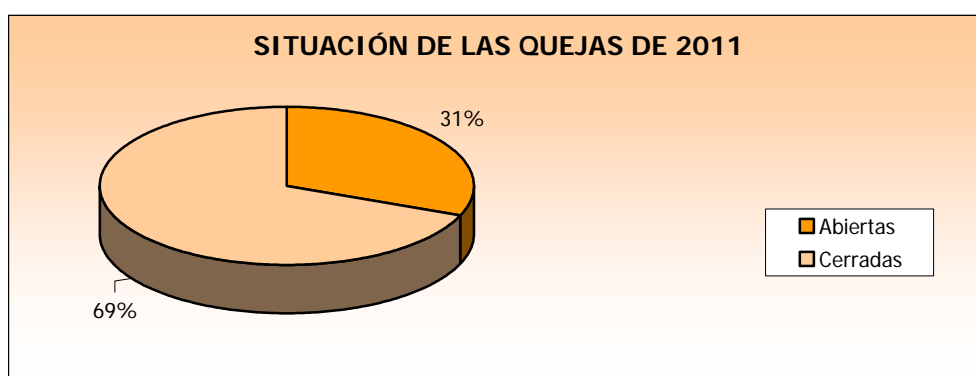
Durante 2011, se ha continuado con la tramitación de 966 quejas procedentes de años anteriores y se han tramitado total o parcialmente 2411 quejas recibidas en 2011.

A fecha 31 de diciembre de 2011 continuaba la tramitación de 98 expedientes de años anteriores y la de 748 expedientes de 2011, lo que supone que continuaban abiertos un total de 846 expedientes. Los datos de tramitación que ofrecemos en este apartado corresponden exclusivamente a quejas de 2011.

Debido a la acumulación de expedientes por coincidencia del contenido, un total de 488 quejas recibidas durante 2011 se tramitaron como 34 expedientes. Los datos se facilitan en los apartados correspondientes como "acumuladas a otros expedientes".

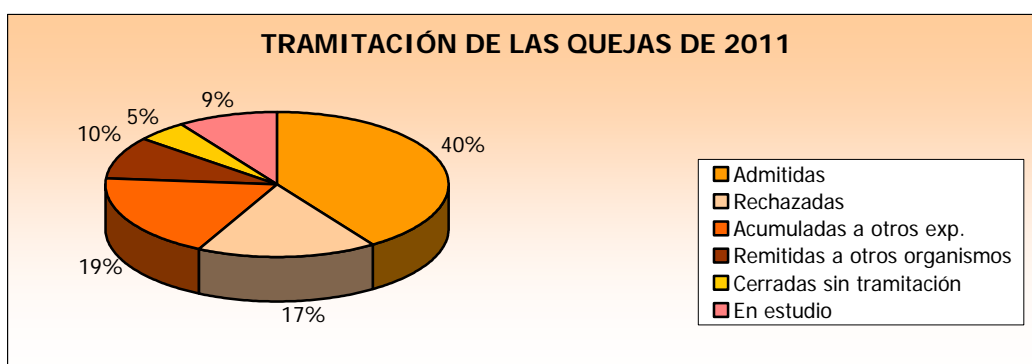
SITUACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2011

Quejas abiertas	748	31%
Quejas cerradas	1663	69%
<i>TOTAL</i>	<i>2411</i>	



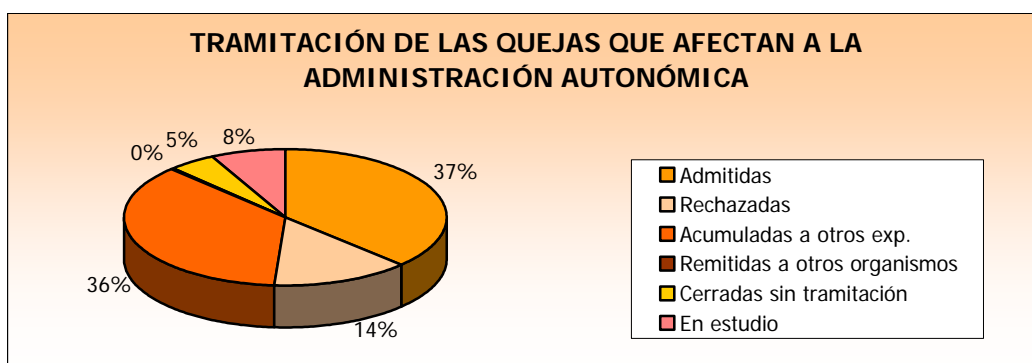
TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2011

Admitidas	975	40%
Rechazadas	410	17%
Acumuladas a otros expedientes.....	454	19%
Trasladadas a otros organismos.....	230	10%
Cerradas sin tramitación ⁽¹⁾	115	5%
En estudio	227	9%
TOTAL.....	2411	



TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

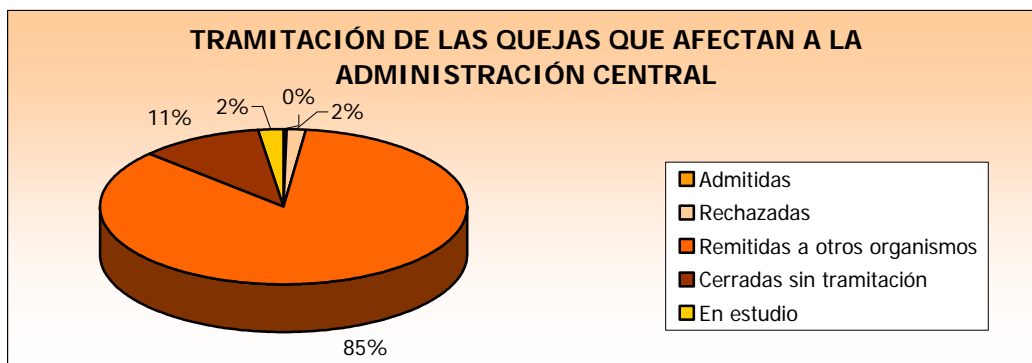
Admitidas	435	37%
Rechazadas.....	163	14%
Acumuladas a otros exptes.	427	36%
Trasladadas a otros organismos.....	4	0%
Cerradas sin tramitación.....	53	5%
En estudio	89	8%
TOTAL.....	1171	



⁽¹⁾ Quejas archivadas por diversas causas previamente a su admisión o rechazo

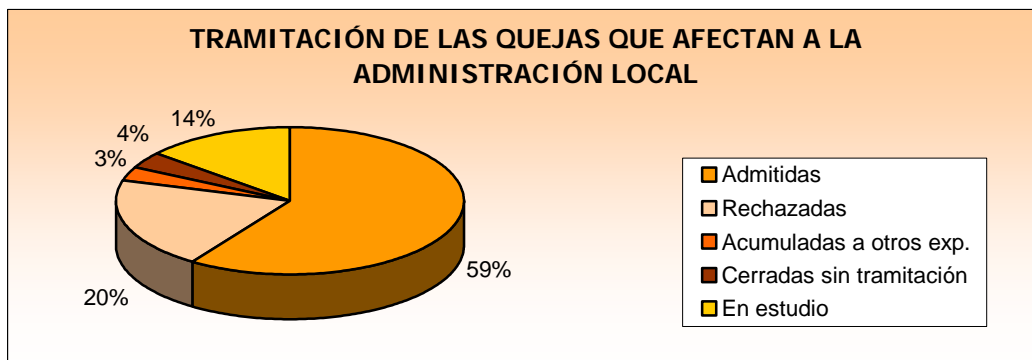
TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL

Admitidas a mediación	1	0%
Rechazadas.....	4	2%
Trasladadas a otros organismos (en ocasiones previa admisión a mediación)	226	85%
Cerradas sin tramitación.....	29	11%
En estudio	6	2%
TOTAL.....	266	



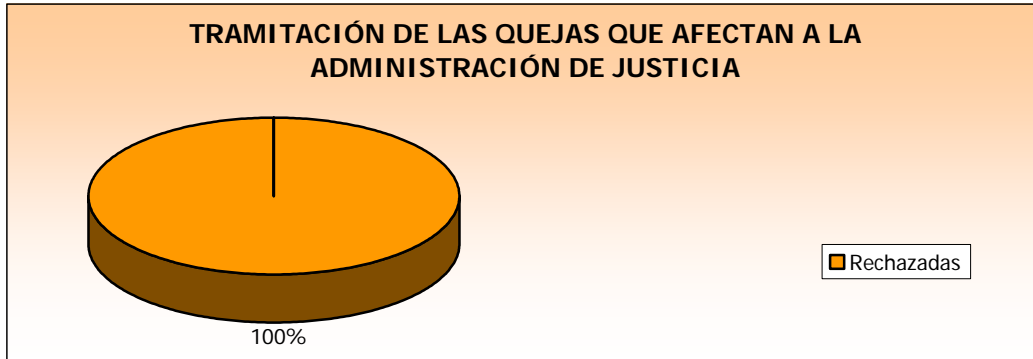
TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

Admitidas	539	59%
Rechazadas.....	182	20%
Acumuladas a otros exptes.	27	3%
Cerradas sin tramitación.....	33	4%
En estudio	127	14%
TOTAL.....	908	



TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

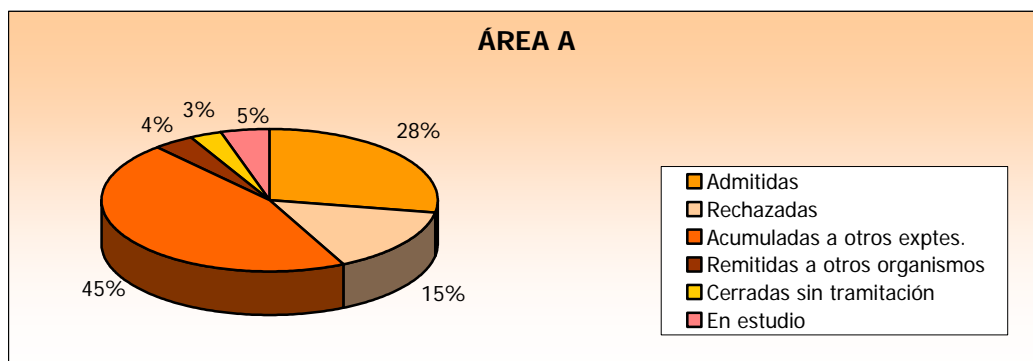
Rechazadas.....	19	100%
<i>TOTAL</i>	<i>19</i>	



TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

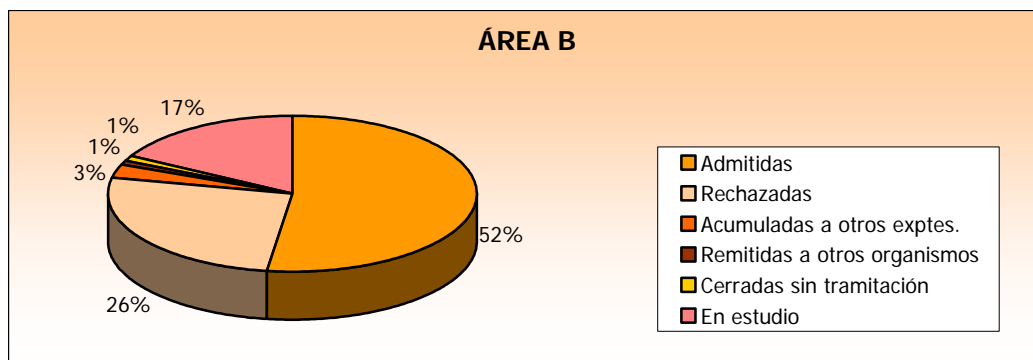
ÁREA A. FUNCIÓN PÚBLICA

Admitidas	87	28%
Rechazadas.....	47	15%
Acumuladas a otros expedientes.....	143	46%
Trasladadas a otros organismos.....	13	4%
Cerradas sin tramitación.....	9	3%
En estudio	15	5%
<i>TOTAL.....</i>	<i>314</i>	



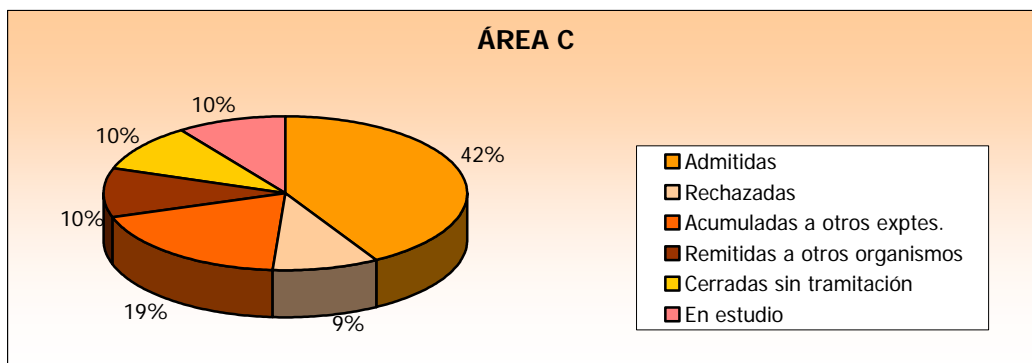
ÁREA B. RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS CORPORACIONES LOCALES, BIENES Y SERVICIOS MUNICIPALES

Admitidas	202	52%
Rechazadas.....	100	26%
Acumuladas a otros exptes.....	11	3%
Trasladadas a otros organismos.....	3	1%
Cerradas sin tramitación.....	5	1%
En estudio	65	17%
<i>TOTAL.....</i>	<i>386</i>	



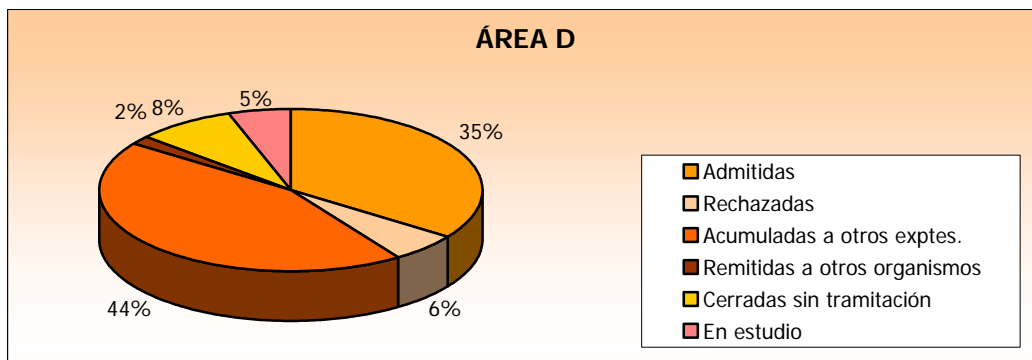
ÁREA C. FOMENTO

Admitidas	145	42%
Rechazadas.....	33	9%
Acumuladas a otros expedientes.....	66	19%
Trasladadas a otros organismos.....	36	10%
Cerradas sin tramitación.....	35	10%
En estudio	34	10%
TOTAL.....	349	



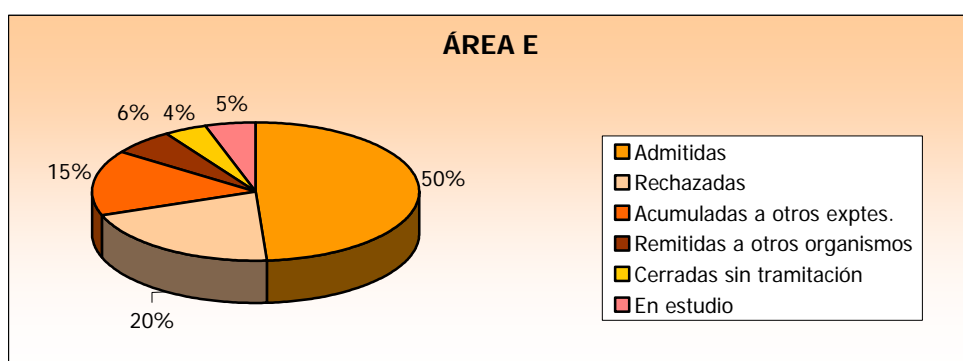
ÁREA D. MEDIO AMBIENTE

Admitidas	124	35%
Rechazadas.....	21	6%
Acumuladas a otros expedientes.....	158	44%
Trasladadas a otros organismos.....	6	2%
Cerradas sin tramitación.....	30	8%
En estudio	19	5%
TOTAL.....	358	



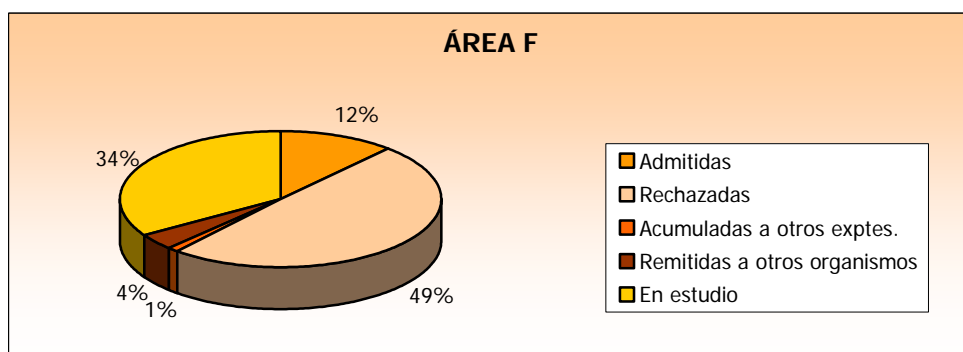
ÁREA E. EDUCACIÓN

Admitidas	48	49%
Rechazadas.....	20	20%
Acumuladas a otros expedientes.	15	15%
Trasladadas a otros organismos.....	6	6%
Cerradas sin tramitación.....	4	4%
En estudio	5	5%
TOTAL.....	98	



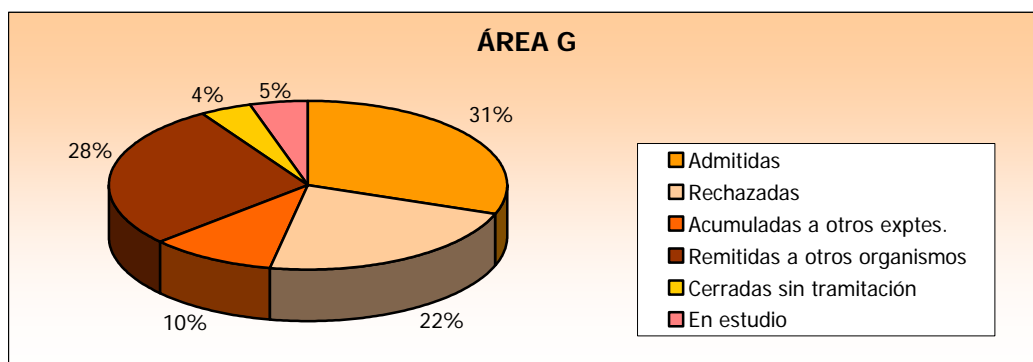
ÁREA F. CULTURA, TURISMO Y DEPORTES

Admitidas	12	12%
Rechazadas.....	51	50%
Acumuladas a otros expedientes.....	1	1%
Trasladadas a otros organismos.....	4	4%
En estudio	35	34%
TOTAL.....	103	



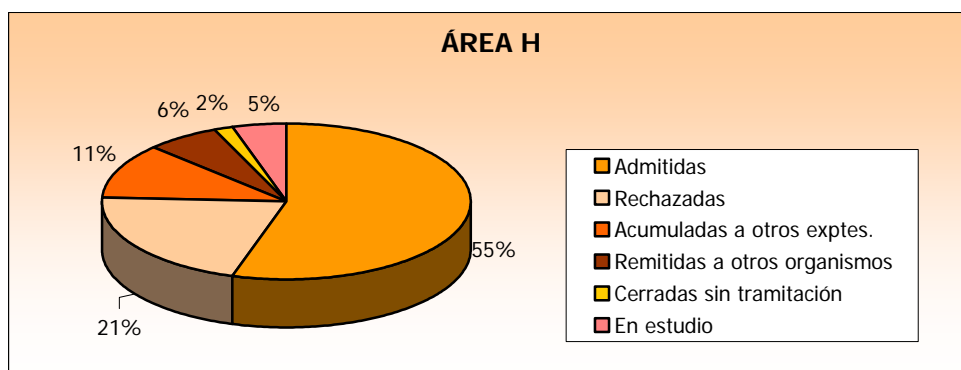
ÁREA G. INDUSTRIA, COMERCIO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

Admitidas	45	31%
Rechazadas.....	33	22%
Acumuladas a otros expedientes.....	15	10%
Trasladadas a otros organismos.....	41	28%
Cerradas sin tramitación.....	6	4%
En estudio	7	5%
TOTAL.....	147	



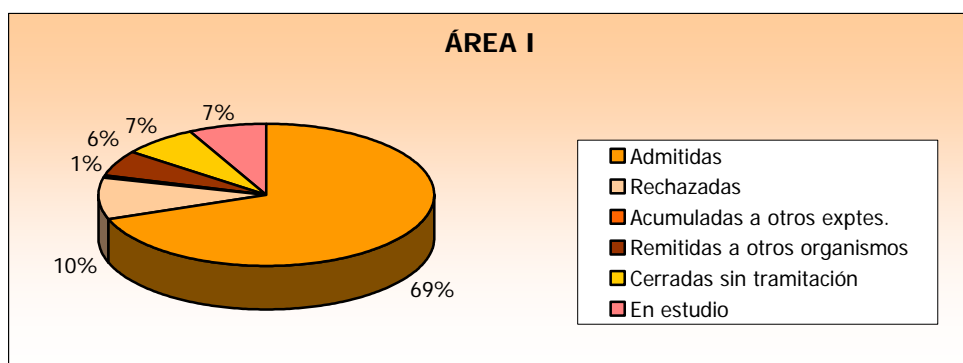
ÁREA H. AGRICULTURA Y GANADERÍA

Admitidas	34	55%
Rechazadas.....	13	21%
Acumuladas a otros expedientes.....	7	11%
Trasladadas a otros organismos.....	4	6%
Cerradas sin tramitación.....	1	2%
En estudio	3	5%
TOTAL.....	62	



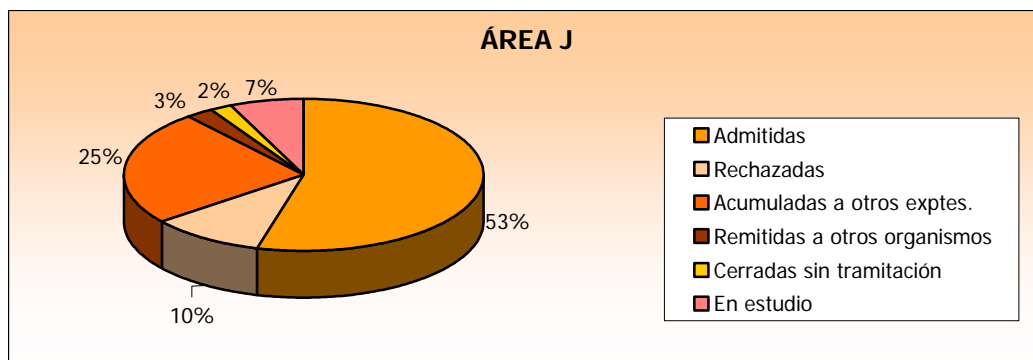
ÁREA I. FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Admitidas	122	69%
Rechazadas.....	17	10%
Acumuladas a otros expedientes.....	1	1%
Trasladadas a otros organismos.....	10	6%
Cerradas sin tramitación.....	13	7%
En estudio	13	7%
TOTAL.....	176	



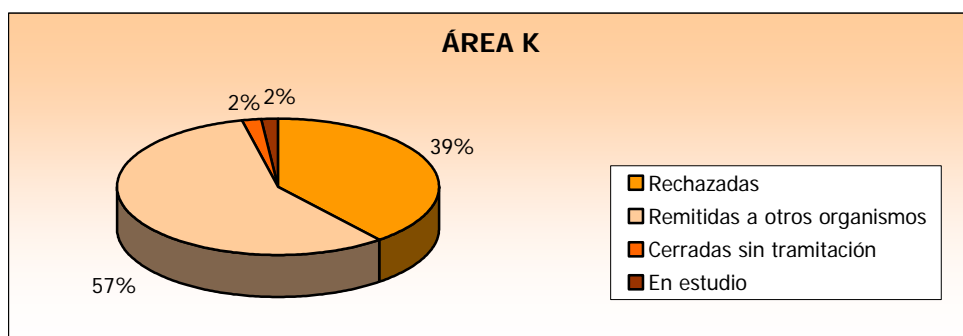
ÁREA J. SANIDAD Y CONSUMO

Admitidas	64	54%
Rechazadas.....	12	10%
Acumuladas a otros expedientes.....	29	25%
Trasladadas a otros organismos.....	3	3%
Cerradas sin tramitación.....	2	2%
En estudio	8	7%
TOTAL.....	118	



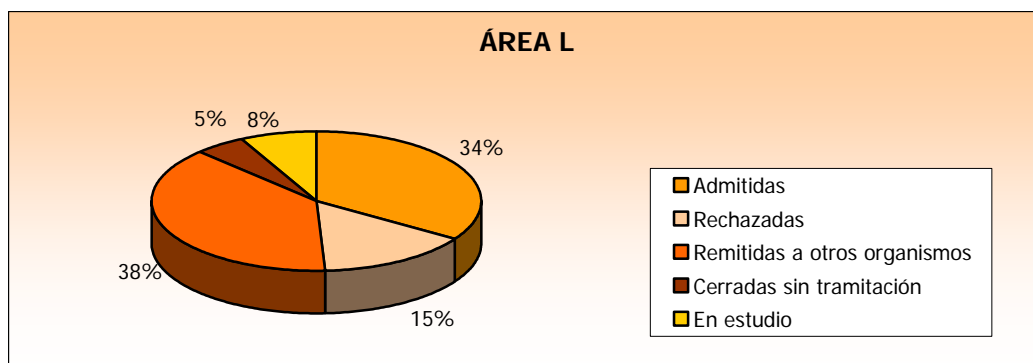
ÁREA K. JUSTICIA

Rechazadas	22	39%
Trasladadas a otros organismos.....	32	57%
Cerradas sin tramitación	1	2%
En estudio.....	1	2%
TOTAL	56	



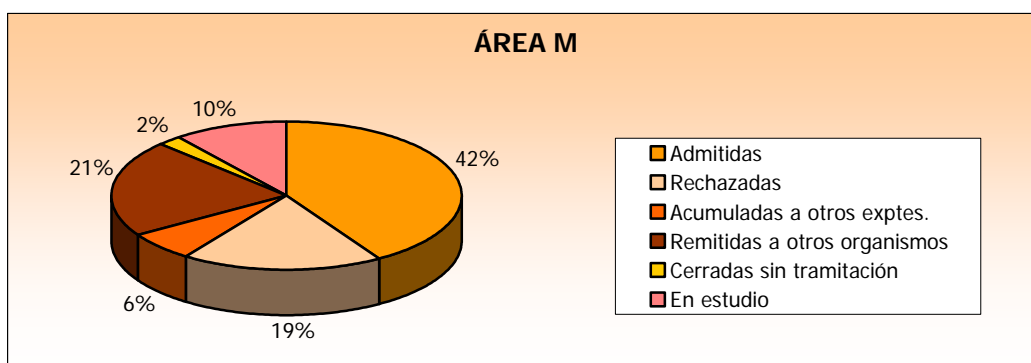
ÁREA L. INTERIOR, EXTRANJERÍA Y EMIGRACIÓN

Admitidas	41	34%
Rechazadas.....	18	15%
Trasladadas a otros organismos.....	46	38%
Cerradas sin tramitación.....	6	5%
En estudio	9	8%
TOTAL	120	



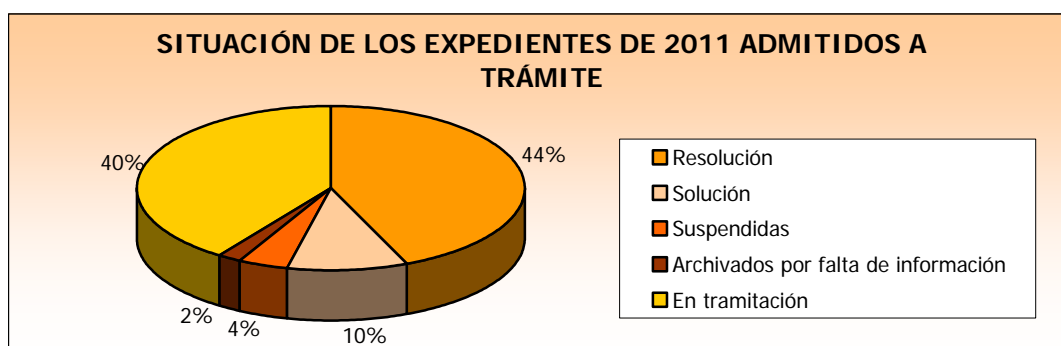
ÁREA M. HACIENDA

Admitidas	51	41%
Rechazadas.....	23	19%
Acumuladas a otros expedientes.....	8	6%
Trasladadas a otros organismos.....	26	21%
Cerradas sin tramitación.....	3	2%
En estudio	13	10%
<i>TOTAL</i>	<i>124</i>	



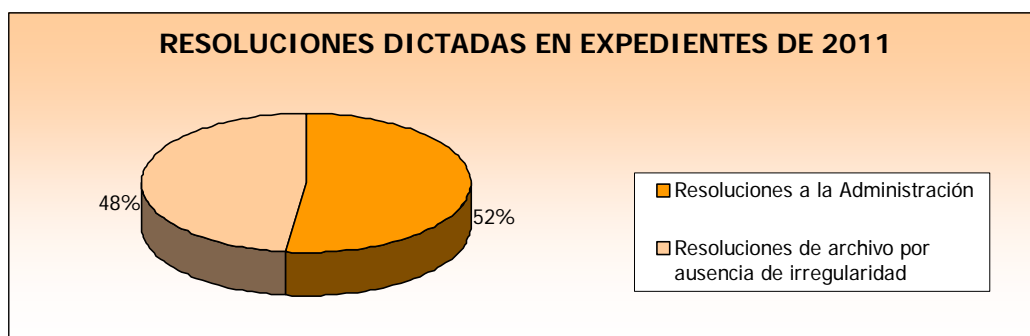
SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE 2011 ADMITIDOS A TRÁMITE

Expedientes en los que se ha dictado resolución	425	44%
Expedientes concluidos por solución del problema	99	10%
Actuaciones suspendidas por diversas causas (<i>sub iudice</i> , duplicidad DP, desistimiento del int. ...)	39	4%
Expedientes archivados por falta de información de la Admón.	18	2%
Expedientes en fase de tramitación	394	40%
TOTAL	975	



RESOLUCIONES DICTADAS EN EXPEDIENTES DE 2011

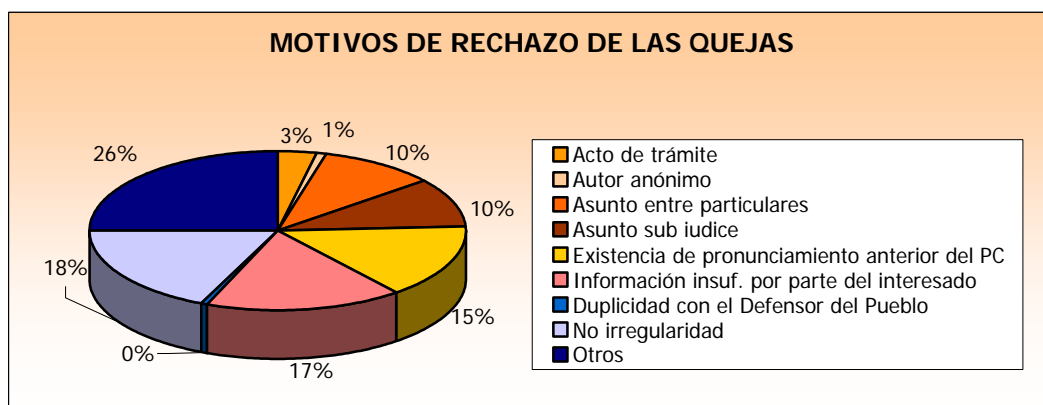
Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad de la Administración	209	48%
Resoluciones en las que se dirige recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración	225	52%
TOTAL	434¹	



¹ El número total de resoluciones dictadas por el Procurador del Común en expedientes de 2011 es mayor que el número de expedientes en los que se ha dictado resolución (dato que aparece más arriba) debido a que en algún expediente se ha dictado más de una resolución.

MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS QUEJAS

Acto de trámite	14	3%
Autor anónimo	3	1%
Asunto entre particulares	41	10%
Asunto <i>sub iudice</i>	41	10%
Existencia de pronunciamiento anterior del PC	62	15%
Información insuficiente por parte del interesado	69	17%
Duplicidad con el Defensor del Pueblo	2	0%
No irregularidad	75	18%
Otros.....	103	25%
TOTAL.....	410	



**RESOLUCIONES DICTADAS
POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2011**

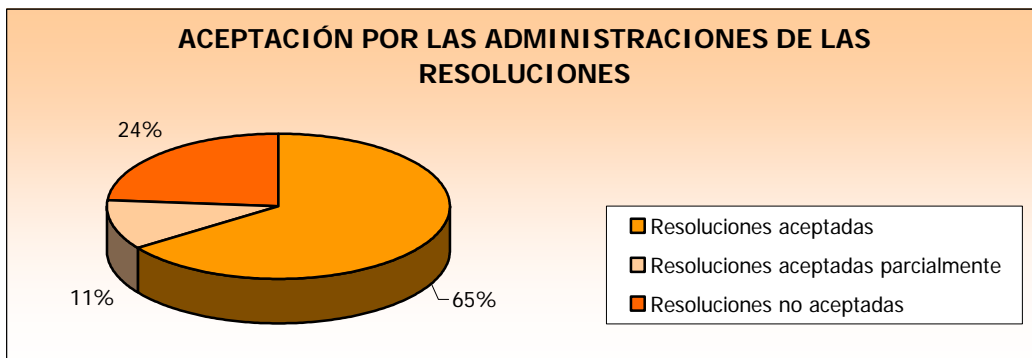
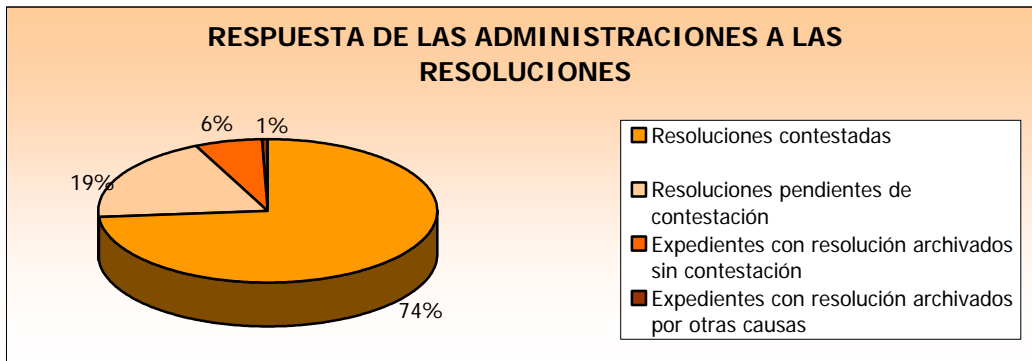
RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN
DURANTE 2011

(correspondientes tanto a expedientes a instancia de parte y de oficio de 2011 como a expedientes procedentes de años anteriores)

Resoluciones dictadas durante 2011	1064
<i>Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad.....</i>	<i>468 44%</i>
<i>Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración</i>	<i>596 56%</i>

Respuesta de las Administraciones a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración

Contestadas a fecha 31/12/2011	438
<i>Aceptadas.....</i>	<i>286 65%</i>
<i>Aceptadas parcialmente</i>	<i>49 11%</i>
<i>No aceptadas.....</i>	<i>103 24%</i>
Pendientes de contestación a 31/12/2011	116
Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo	38
Exptes. con resolución archivados por otras causas.....	4



RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

(correspondientes tanto a expedientes a instancia de parte y de oficio de 2011 como a expedientes procedentes de años anteriores)

Resoluciones dictadas durante 2011420

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 194 46%

Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 226 54%

Respuesta de las Administraciones a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración

Contestadas a fecha 31/12/2011198

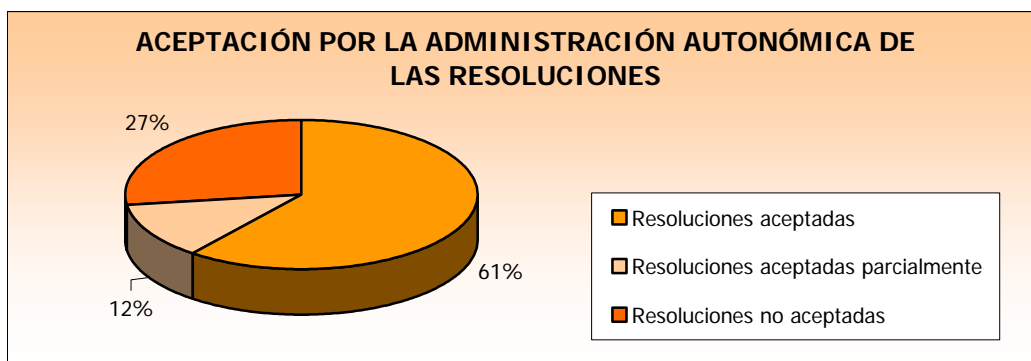
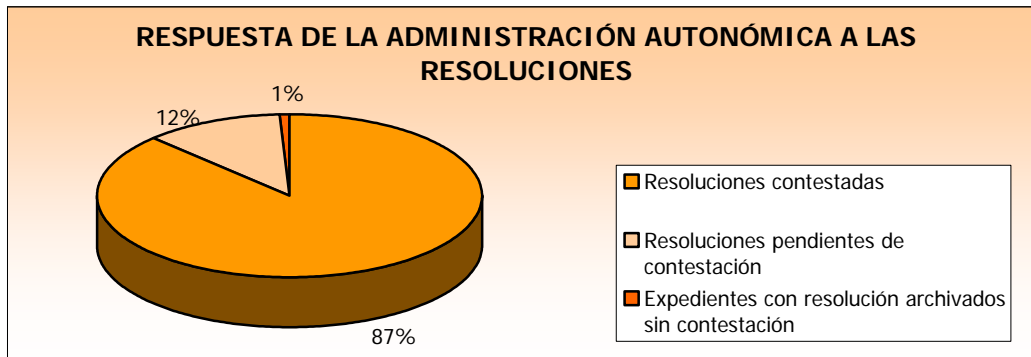
Aceptadas..... 120 61%

Aceptadas parcialmente24 12%

No aceptadas..... 54 27%

Pendientes de contestación a 31/12/2011 26

Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo 2¹



¹ Con posterioridad a la fecha de cierre del Informe se recibió contestación a estas dos resoluciones.

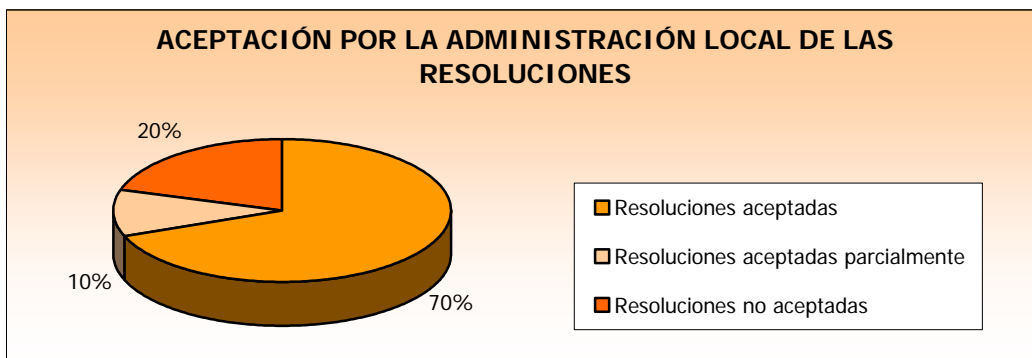
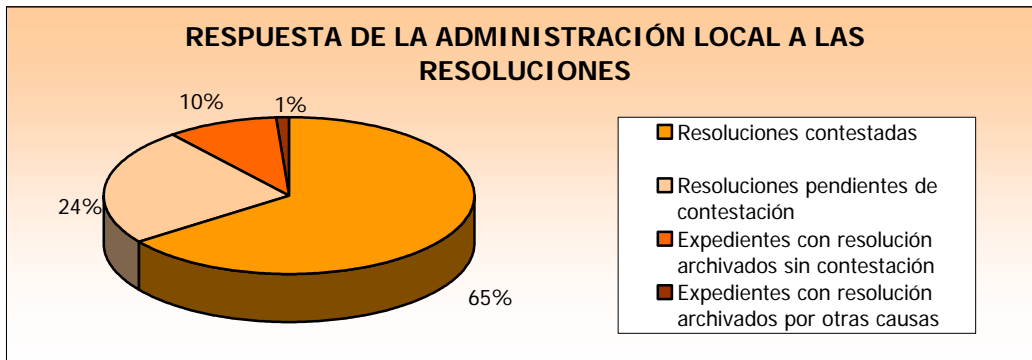
RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

(correspondientes tanto a expedientes a instancia de parte y de oficio de 2011 como a expedientes procedentes de años anteriores)

Resoluciones dictadas durante 2011	644
<i>Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad</i>	
<i>274</i>	<i>43%</i>
<i>Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración</i>	
<i>370</i>	<i>57%</i>

Respuesta de las Administraciones a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración

Contestadas a fecha 31/12/2011	240
<i>Aceptadas.....</i>	
<i>166</i>	<i>69%</i>
<i>Aceptadas parcialmente</i>	
<i>25</i>	<i>10%</i>
<i>No aceptadas.....</i>	
<i>49</i>	<i>20%</i>
Pendientes de contestación a 31/12/2011	90
Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo	36
Exptes. con resolución archivados por otras causas.....	4



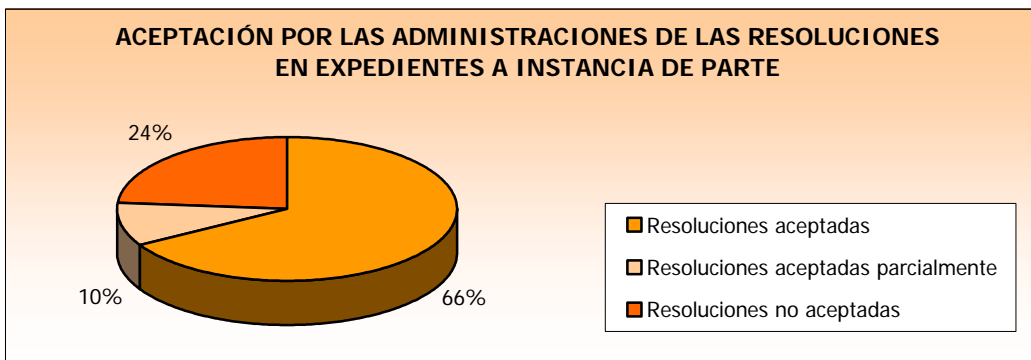
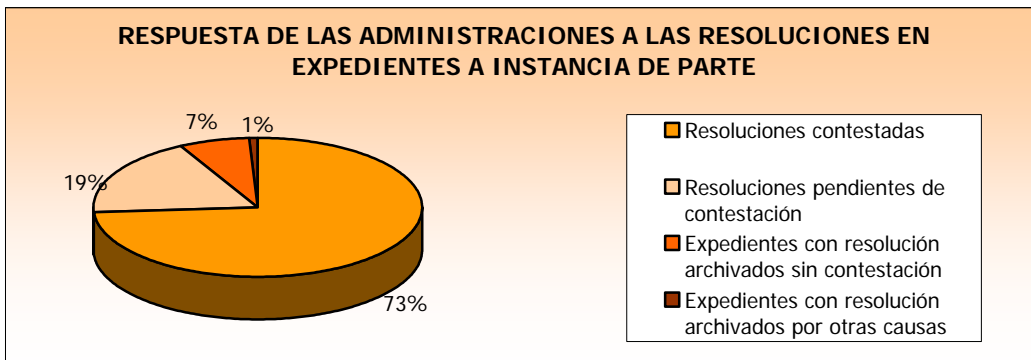
EXPEDIENTES A INSTANCIA DE PARTE

RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2011

Resoluciones dictadas durante 2011	1002
<i>Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad</i>	
<i>457</i>	<i>46%</i>
<i>Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración</i>	
<i>545</i>	<i>54%</i>

Respuesta de las Administraciones a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración

Contestadas a fecha 31/12/2011	402
<i>Aceptadas.....</i>	<i>268 67%</i>
<i>Aceptadas parcialmente</i>	<i>39 10%</i>
<i>No aceptadas.....</i>	<i>95 24%</i>
Pendientes de contestación a 31/12/2011	101
Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo	38
Exptes. con resolución archivados por otras causas.....	4



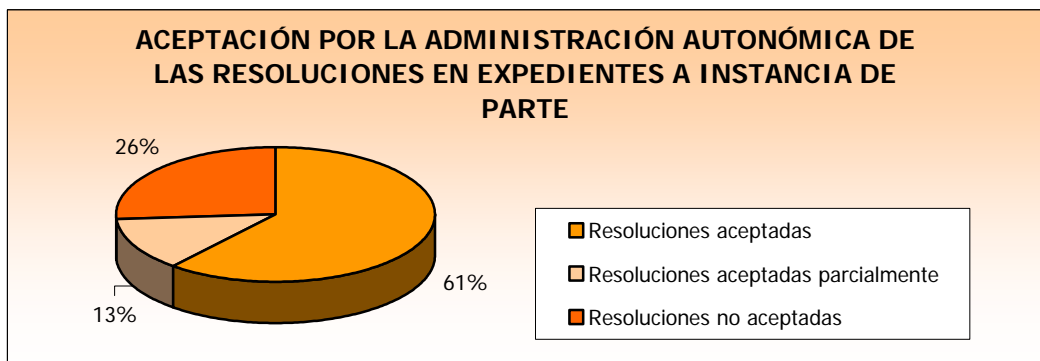
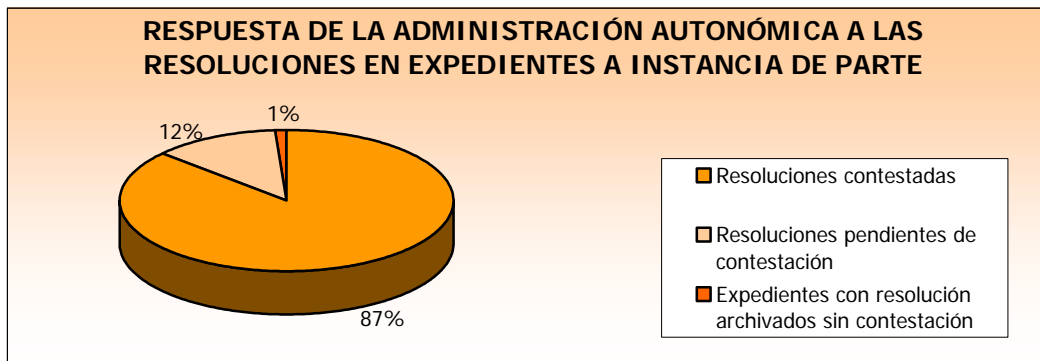
EXPEDIENTES A INSTANCIA DE PARTE

RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

Resoluciones dictadas durante 2011	395
<i>Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad</i>	
<i>191</i>	<i>48%</i>
<i>Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración</i>	
<i>204</i>	<i>52%</i>

Respuesta de las Administraciones a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración

Contestadas a fecha 31/12/2011	177
<i>Aceptadas.....</i>	
<i>108</i>	<i>61%</i>
<i>Aceptadas parcialmente</i>	
<i>23</i>	<i>13%</i>
<i>No aceptadas.....</i>	
<i>46</i>	<i>26%</i>
Pendientes de contestación a 31/12/2011	25
Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo	2



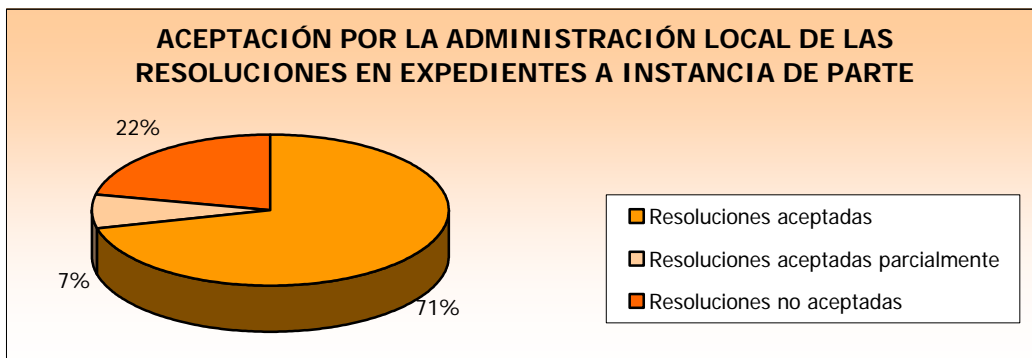
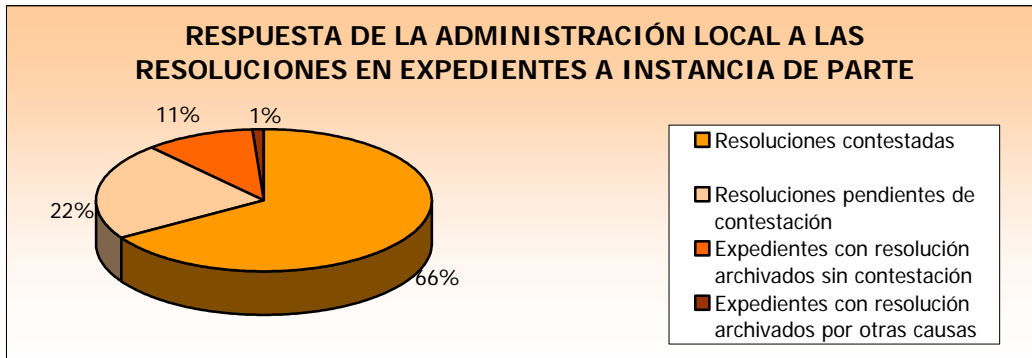
EXPEDIENTES A INSTANCIA DE PARTE

RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

Resoluciones dictadas durante 2011	607
<i>Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad</i>	<i>266 44%</i>
<i>Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración</i>	<i>341 56%</i>

Respuesta de las Administraciones a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración

Contestadas a fecha 31/12/2011	225
<i>Aceptadas.....</i>	<i>160 71%</i>
<i>Aceptadas parcialmente</i>	<i>16 7%</i>
<i>No aceptadas.....</i>	<i>49 22%</i>
Pendientes de contestación a 31/12/2011	76
Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo	36
Exptes. con resolución archivados por otras causas.....	4



EXPEDIENTES DE OFICIO

RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2011

Resoluciones dictadas durante 2011	62
<i>Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad</i>	<i>11 18%</i>
<i>Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración</i>	<i>51² 82%</i>

Respuesta de las Administraciones a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración

Contestadas a fecha 31/12/2011	36
<i>Aceptadas.....</i>	<i>18 50%</i>
<i>Aceptadas parcialmente</i>	<i>10 28%</i>
<i>No aceptadas.....</i>	<i>8 22%</i>
Pendientes de contestación a 31/12/2011	15



² Contamos una sola resolución en numerosos casos en los cuales se dirigió resolución con el mismo contenido a diversas entidades según criterios de población, competencias, provincia u otros. En estos casos las hemos computado como "aceptadas parcialmente" cuando unas entidades han aceptado la resolución y otras no la han aceptado o no han contestado.

EXPEDIENTES DE OFICIO

RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

Resoluciones dictadas durante 2011 25

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 3 12%

Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 22 88%

Respuesta de las Administraciones a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración

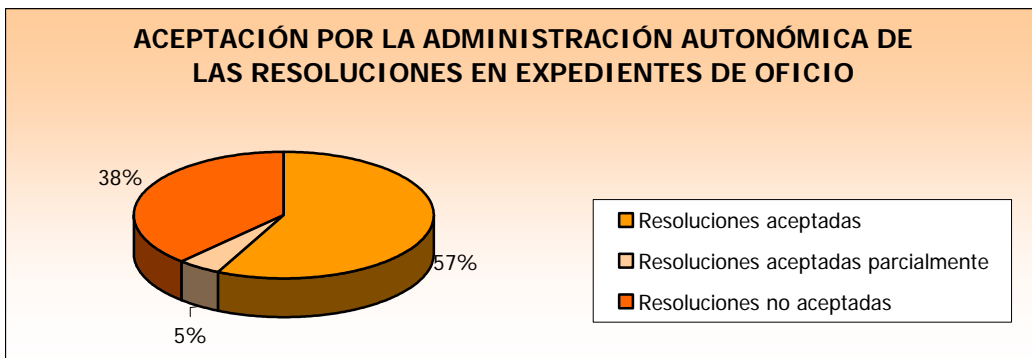
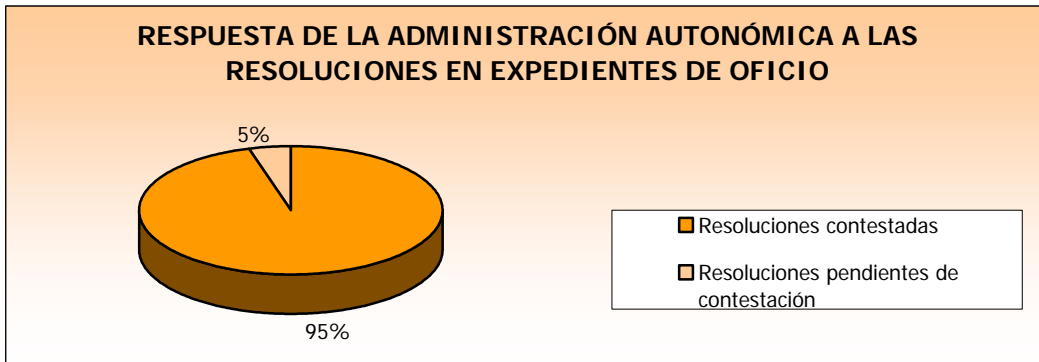
Contestadas a fecha 31/12/2011 21

Aceptadas..... 12 57%

Aceptadas parcialmente 1 5%

No aceptadas..... 8 38%

Pendientes de contestación a 31/12/2011 1



EXPEDIENTES DE OFICIO**RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN LOCAL**

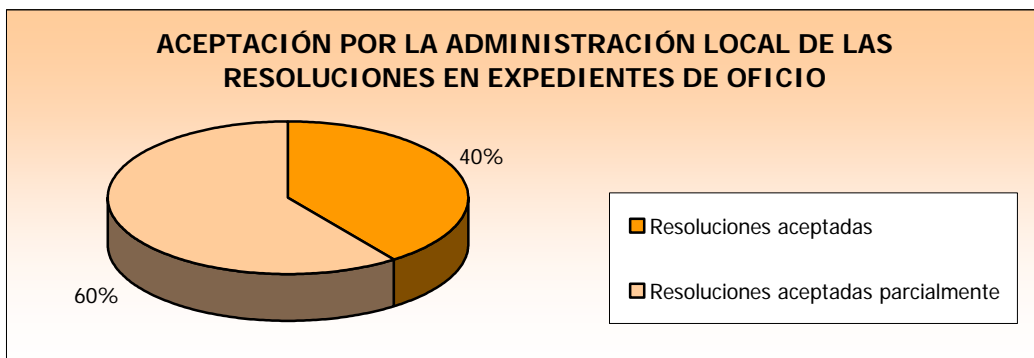
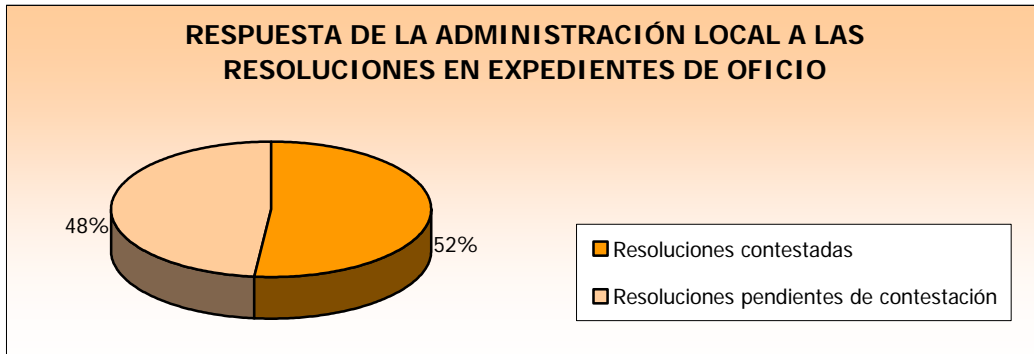
Resoluciones dictadas durante 2011 37

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 8 22%*Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración* 29 78%**Respuesta de las Administraciones a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración**

Contestadas a fecha 31/12/2011 15

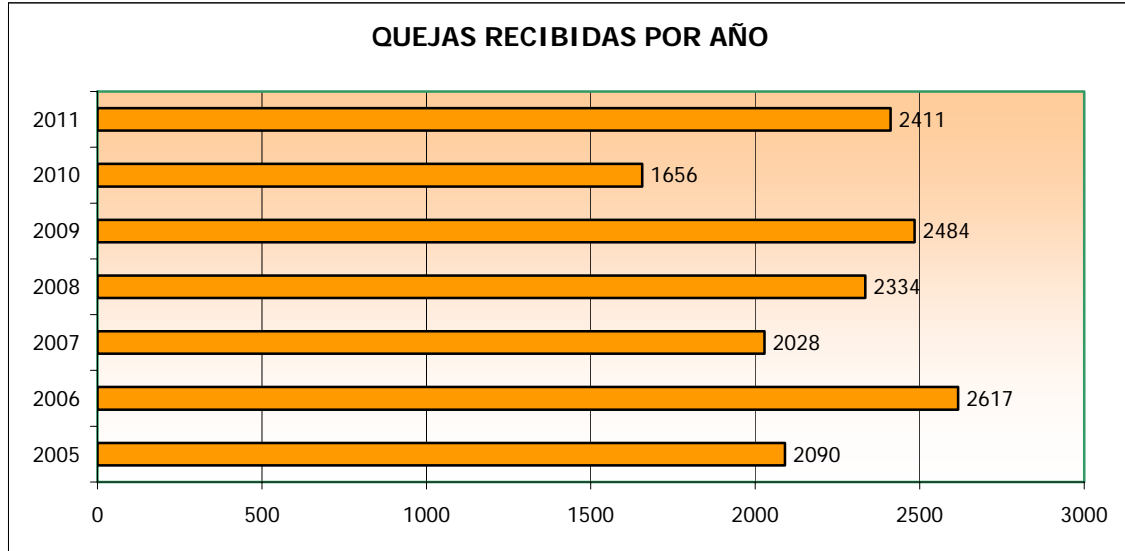
Aceptadas..... 6 40%*Aceptadas parcialmente* 9 60%

Pendientes de contestación a 31/12/2011 14

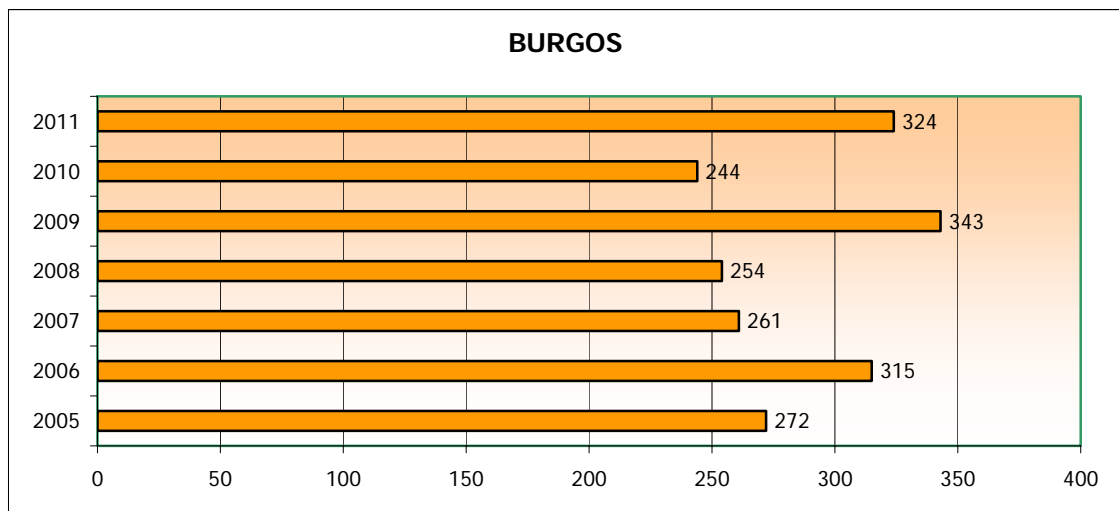
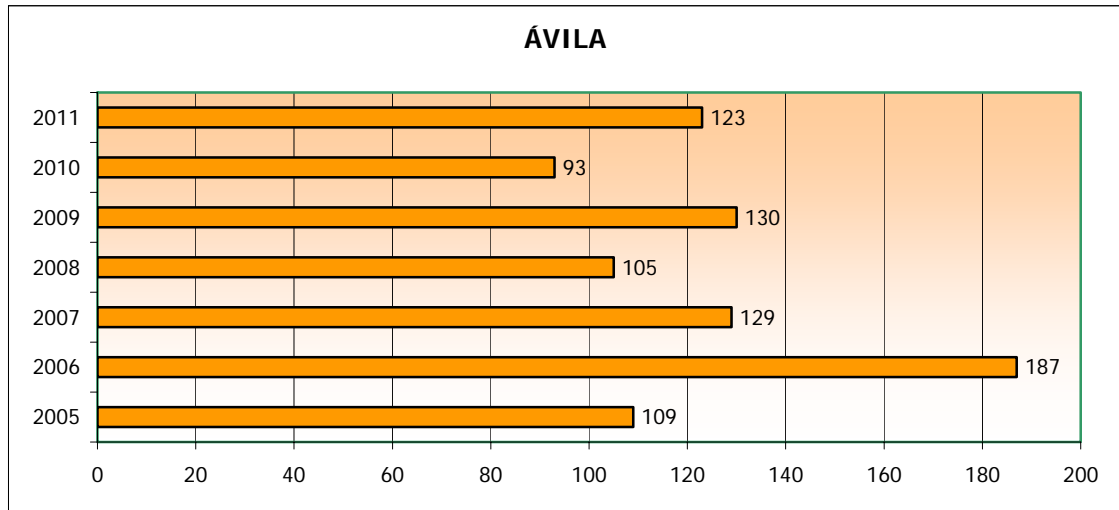


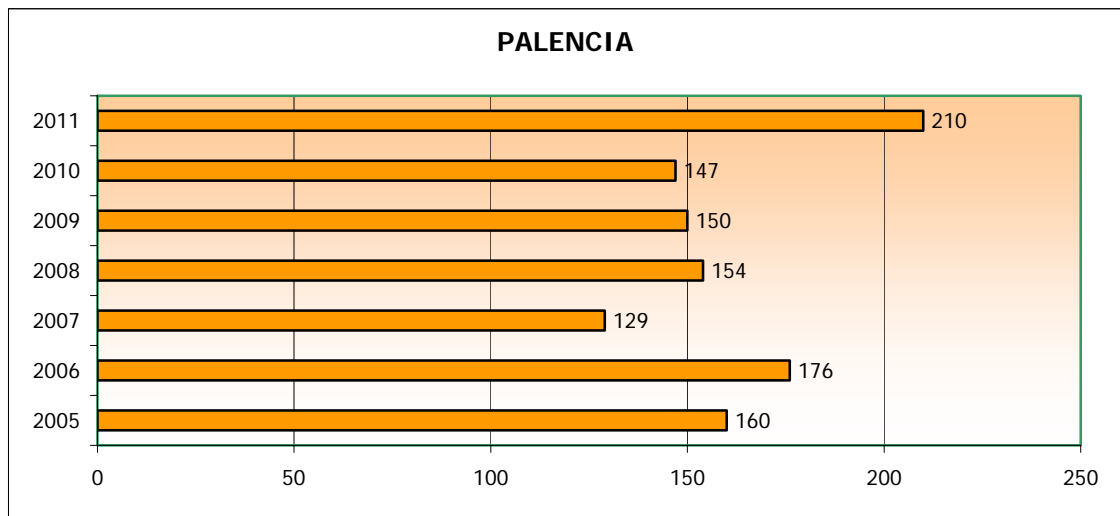
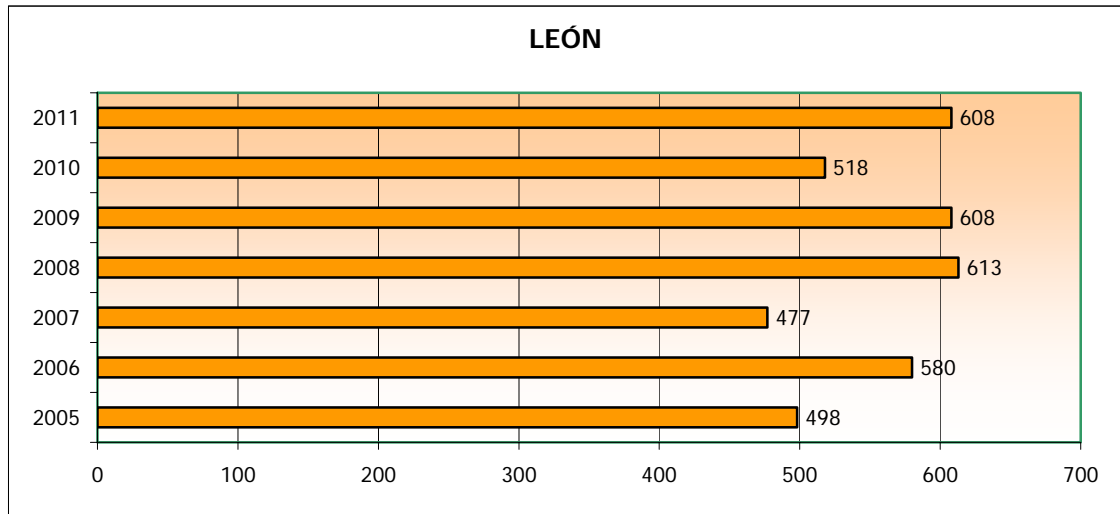
**DATOS COMPARATIVOS DE LAS QUEJAS
RECIBIDAS DURANTE LOS ÚLTIMOS
AÑOS DE FUNCIONAMIENTO DEL
PROCURADOR DEL COMÚN**

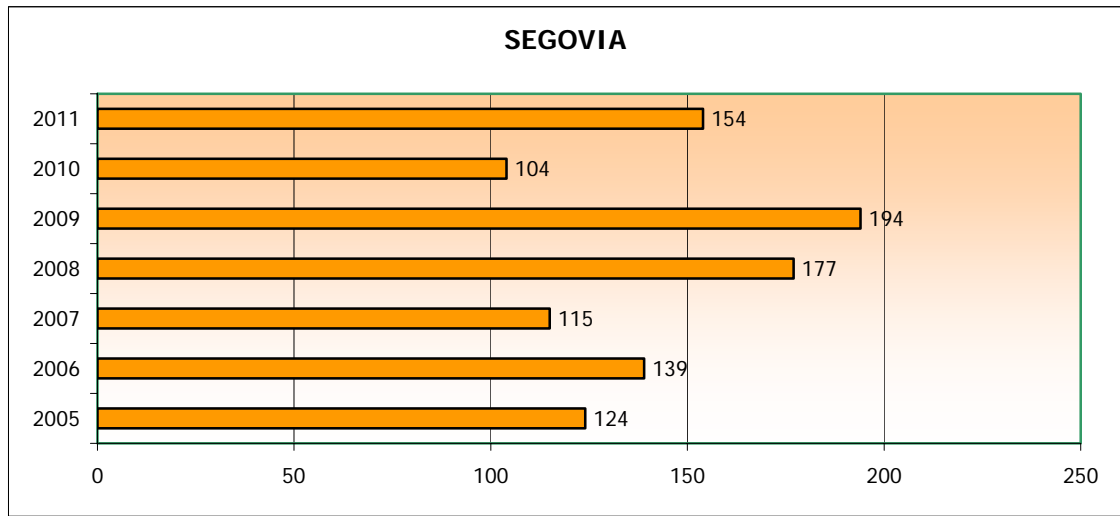
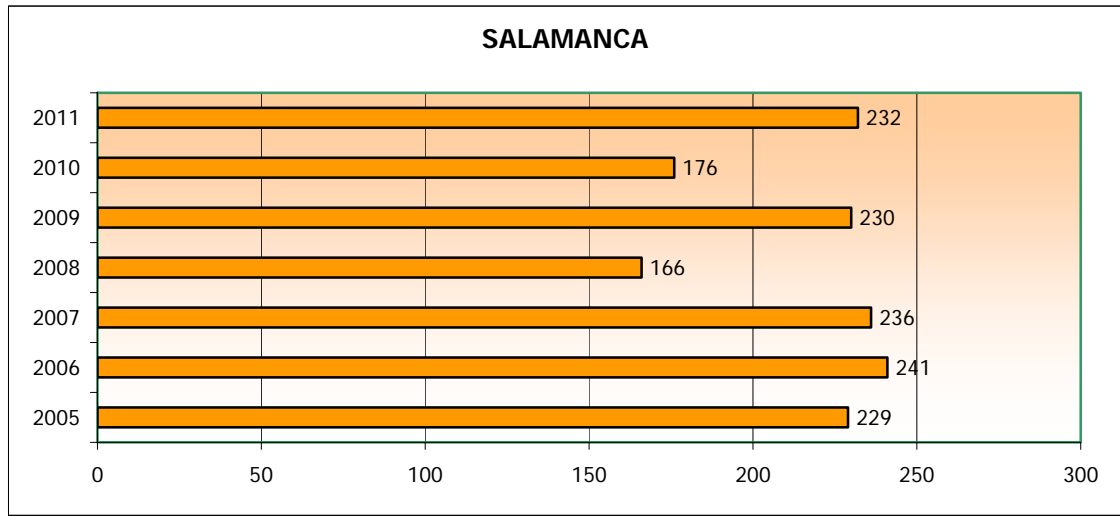
NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS

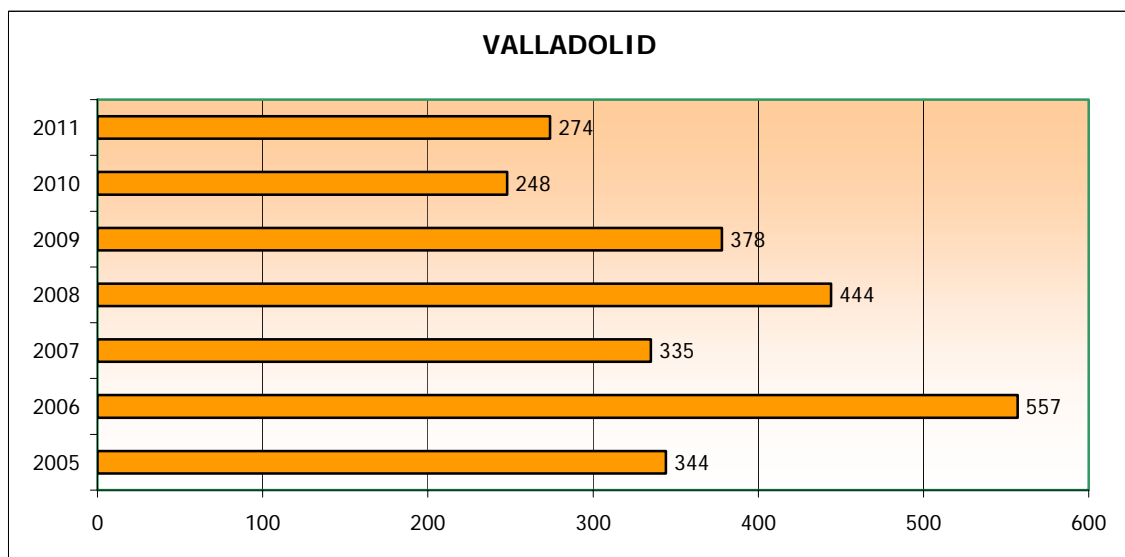
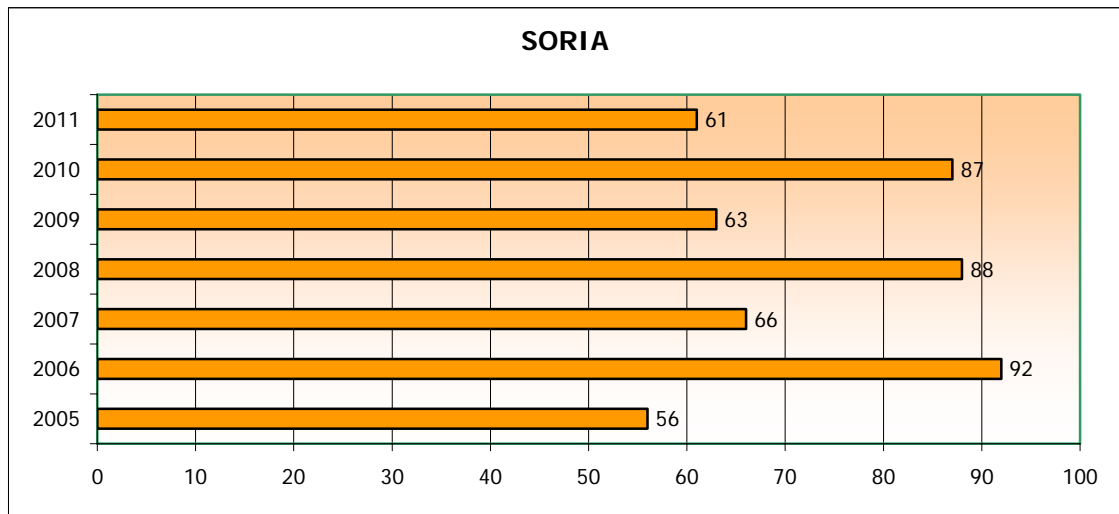


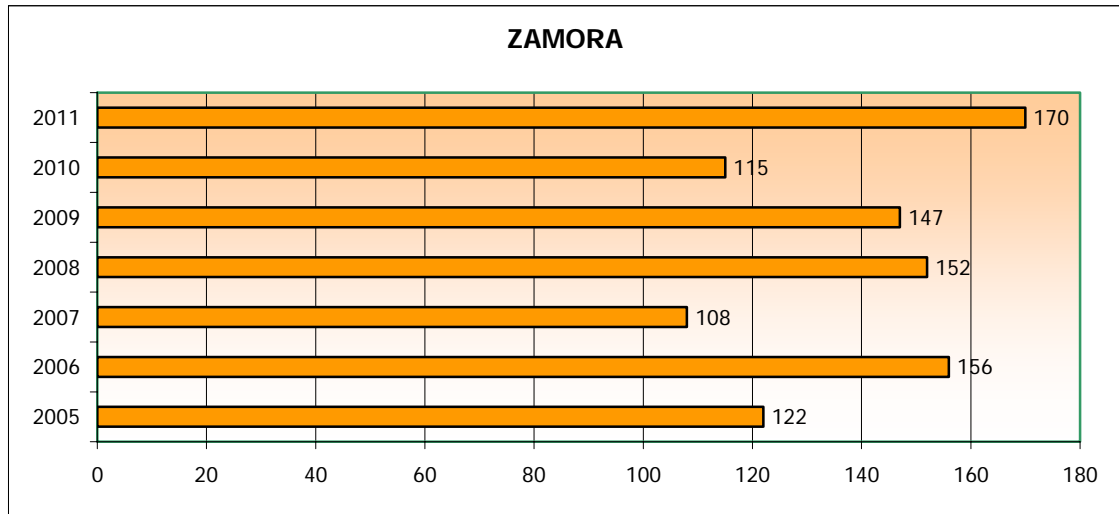
DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE LAS QUEJAS



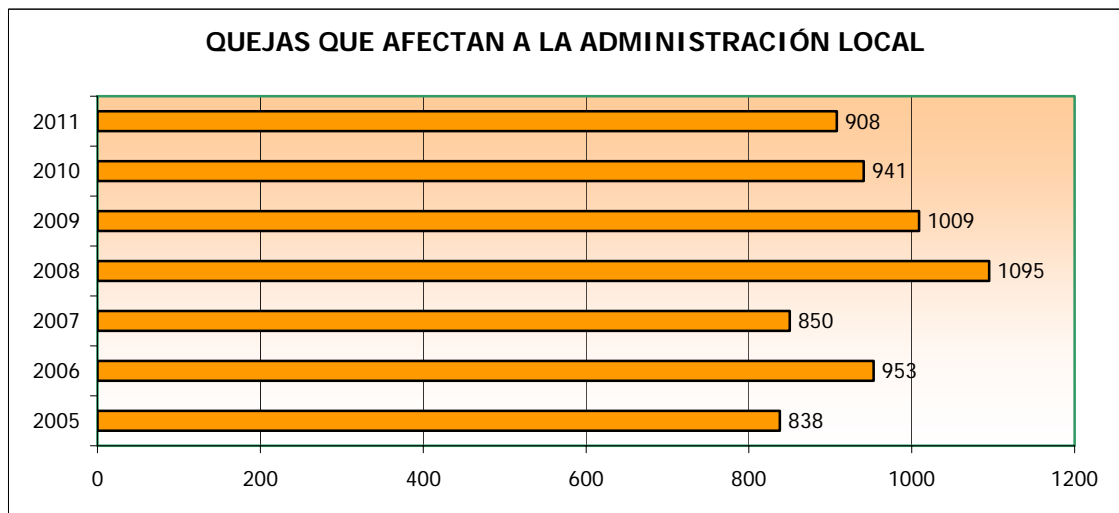
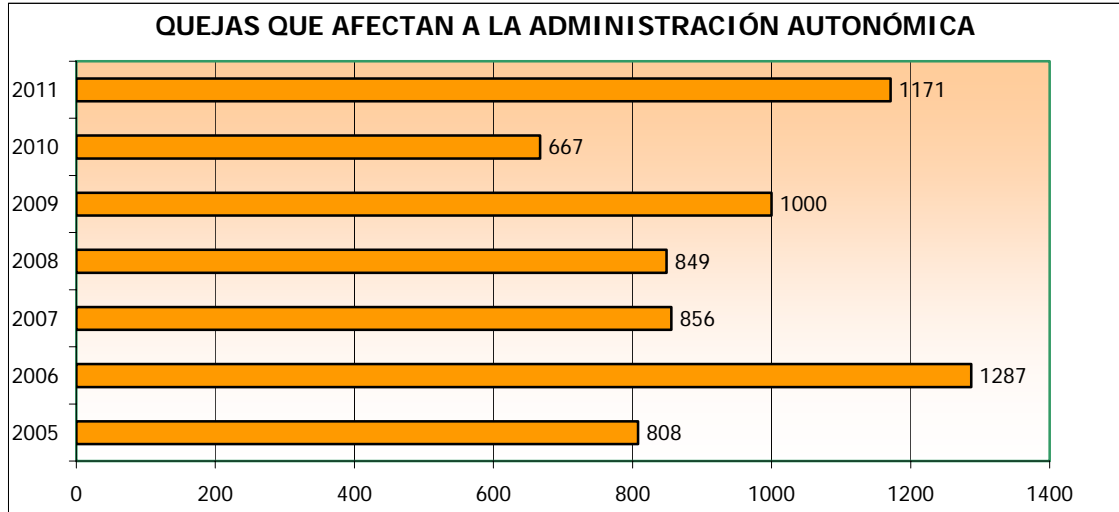


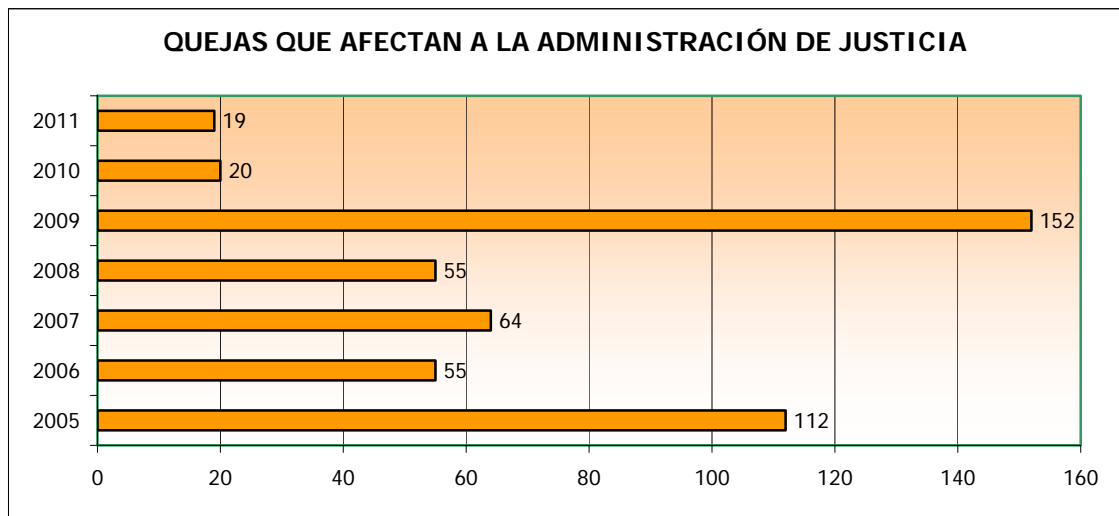
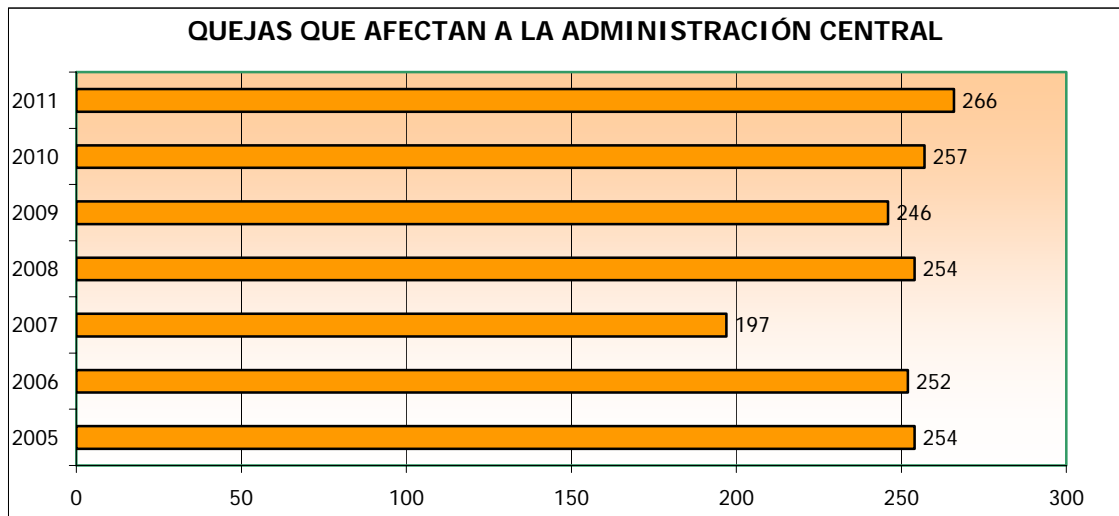






DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN





ESTADÍSTICA SOCIOLÓGICA

