ESTADÍSTICAS

ATENCIÓN AL CIUDADANO

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dos de las notas que caracterizan 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 solicitar nuestra intervención en defensa de sus derechos pueda hacerlo de una forma sencilla, accesible y directa; la segunda implica que el tiempo de respuesta a las peticiones y consultas recibidas sea lo más breve posible. De hecho, se puede apuntar que una de las causas principales de que en aquellas comunidades que cuentan con defensor propio se presenten más quejas que en aquellas otras que no disponen de él (y, por tanto, de que no sea indiferente para el ciudadano que en su Comunidad exista defensor autonómico o no) es, precisamente, su proximidad y cercanía

La necesidad de garantizar la cercanía con el ciudadano y la inmediatez de nuestra actuación fue la que propició la creación en 2008 de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), cuya finalidad esencial es potenciar ambas notas configuradoras de los defensores autonómicos.

La voluntad de acercar la institución al ciudadano se manifiesta singularmente a través de 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 confíen en él, permitiendo un mejor conocimiento del problema que les ha conducido a dirigirse a nosotros.

En 2012, se han mantenido 864 entrevistas presenciales, en las que han participado 1260 personas. De ellas, 316 entrevistas se han celebrado en la sede de la Institución y 548 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 588 quejas.

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

Ávila 11
Burgos (incluyendo Miranda de Ebro).....14
León (Ponferrada).....12
Palencia 12
Salamanca.....12
Segovia 12
Soria 12
Valladolid 21
Zamora (incluyendo Benavente) 15
Total.....121

ENTREVISTAS PRESENCIALES. DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL

Ávila 41
Burgos (incluyendo Miranda de Ebro).....73
León (incluyendo Ponferrada).....371
Palencia 61
Salamanca.....67
Segovia 59
Soria 41
Valladolid 89
Zamora (incluyendo Benavente) 62
TOTAL 864

QUEJAS PRESENTADAS A TRAVÉS DE ENTREVISTA

DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL

Ávila 32
Burgos 42
León 238
Palencia 44
Salamanca.....44
Segovia 39
Soria 29
Valladolid 57
Zamora 63
TOTAL 588

Por otra parte, reducir el tiempo de respuesta a los ciudadanos es uno de los objetivos perseguidos de forma constante en nuestra actuación. A esta finalidad responde la atención de consultas por parte de la OAC. En este sentido, no es infrecuente que los ciudadanos se dirijan a nosotros realizando valoraciones genéricas o formulando solicitudes, que, con el fin de ser contestadas de forma casi 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 presentar 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 formular su reclamación o denuncia. En 2012, fueron 134 las consultas atendidas por la OAC, cifra que representa un incremento del 37 % respecto al año 2011. En algunas ocasiones, estas consultas originan finalmente la apertura de una queja. Así ocurrió en 2012 en 28 casos, catorce más que en 2011.

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

Años	2009	2010	2011	2012
Consultas	37	48	98	134
Quejas abiertas tras consulta	13	5	14	28

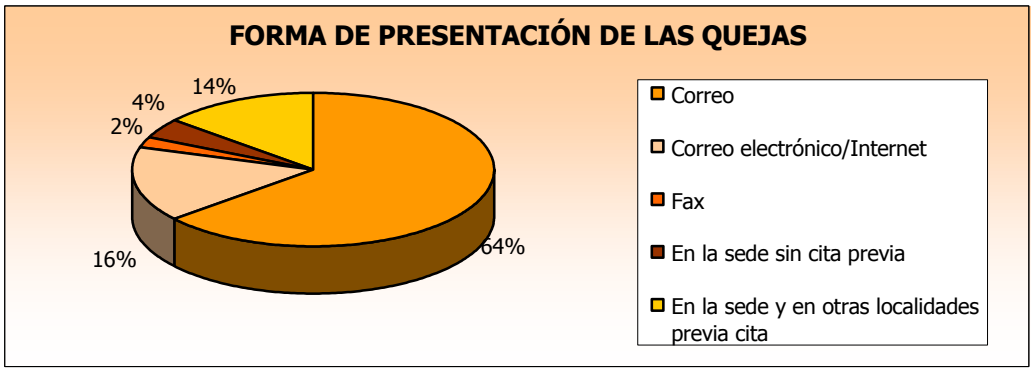
Es decir, en cuatro años el número de consultas ha crecido un 262%.

Finalmente, debemos indicar 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 2012

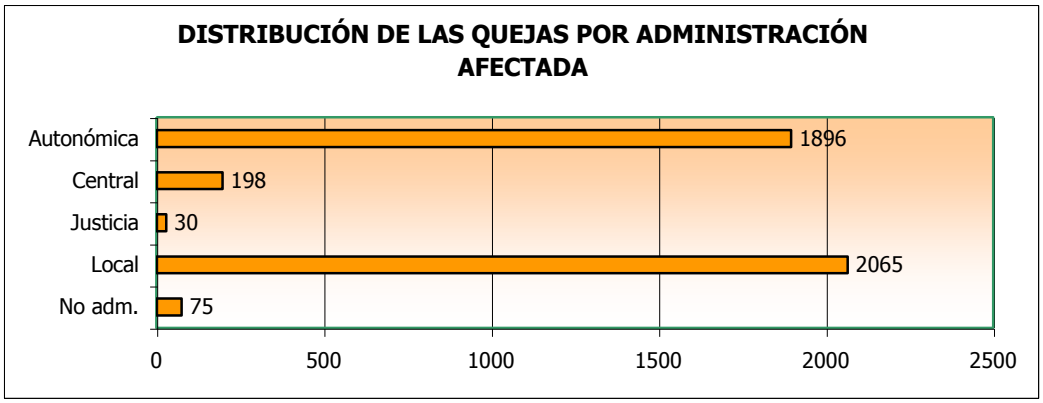
FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS

Servicio de Atención al ciudadano	588	14%
Correo	2729	64%
Correo electrónico/Internet	668	16%
Fax	101	2%
Registro	178	4%
TOTAL	*4264*	



DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS SEGÚN LA ADMINISTRACIÓN A LA QUE AFECTAN

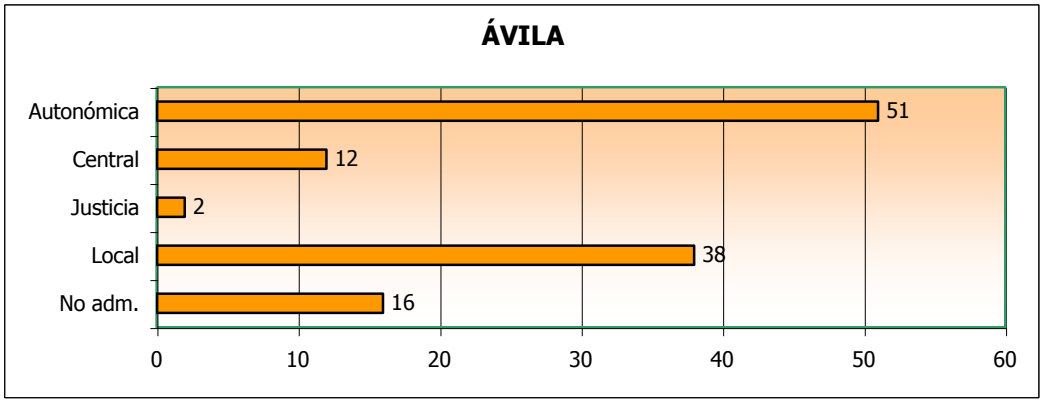
Autonómica	1896	44%
Central	198	5%
Justicia	30	1%
Local	2065	48%
Local-Ayuntamientos	*1733*	*84%*
Local-Diputaciones	*20*	*1%*
Local-Entidades locales menores	*57*	*3%*
Local-Mancomunidades	*251*	*12%*
Local-Otras entidades	*4*	*0%*
No administración.	75	2%
TOTAL	*4264*	



ADMINISTRACIÓN AFECTADA POR LAS QUEJAS PRESENTADAS EN CADA PROVINCIA

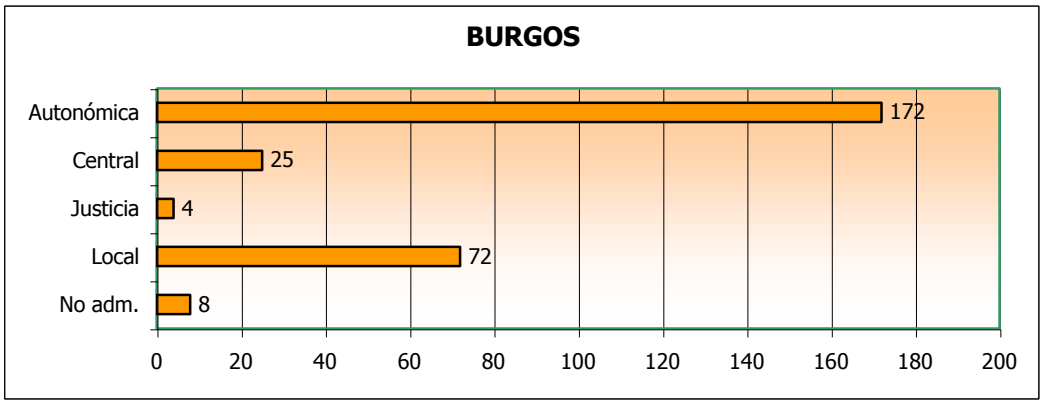
ÁVILA

Autonómica	51	43%
Central	12	10%
Justicia	2	2%
Local	38	32%
Local-Ayuntamientos	*37*	*97%*
Local-Diputaciones	*1*	*3%*
No administración	16	13%
TOTAL	*119*	



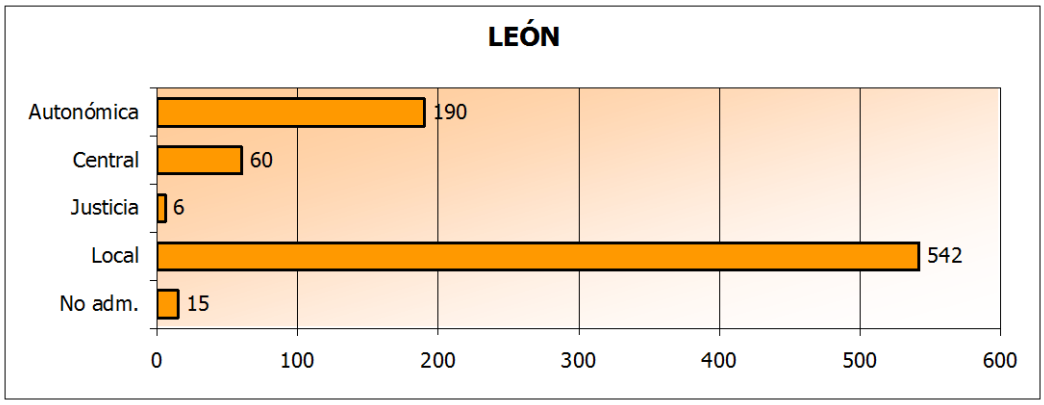
BURGOS

Autonómica	172	61%
Central	25	9%
Justicia	4	1%
Local	72	26%
Local-Ayuntamientos	*60*	*83%*
Local-Diputaciones	*1*	*1%*
Local-Entidades locales menores	*11*	*15%*
No administración	8	3%
TOTAL	*281*	



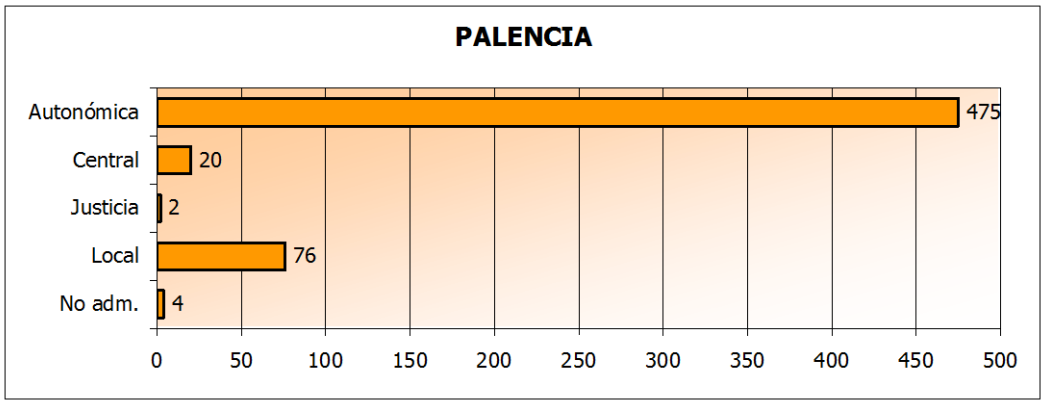
LEÓN

Autonómica	190	23%
Central	60	7%
Justicia	6	1%
Local	542	67%
Local-Ayuntamientos	*255*	*47%*
Local-Diputaciones	*4*	*1%*
Local-Entidades locales menores	*31*	*6%*
Local-Mancomunidades	*249*	*46%*
Local-Otras entidades	*3*	*1%*
No administración	15	2%
TOTAL	*813*	



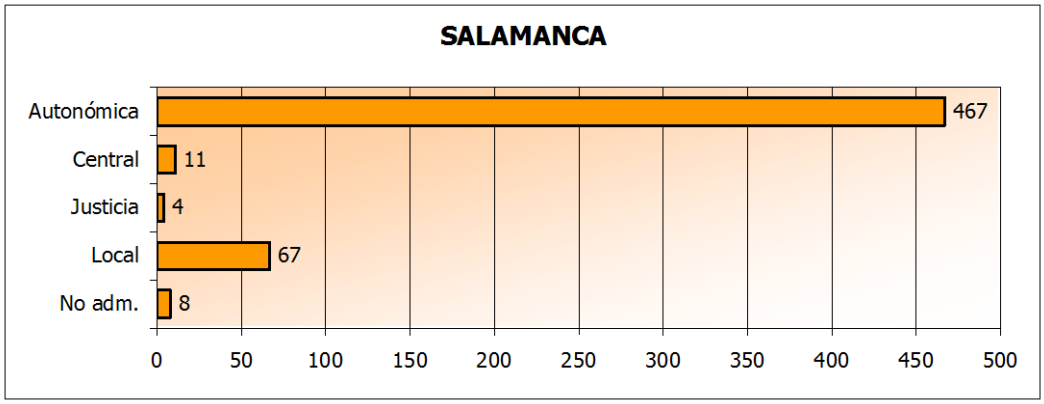
PALENCIA

Autonómica	475	82%
Central	20	3%
Justicia	2	0%
Local	76	13%
Local-Ayuntamientos	*70*	*92%*
Local-Diputaciones	*2*	*3%*
Local-Entidades locales menores	*4*	*5%*
No administración	4	1%
TOTAL	*577*	



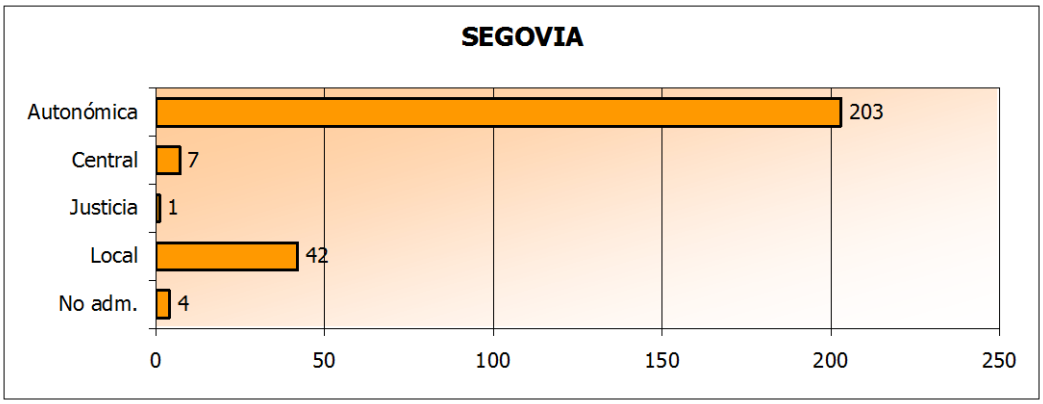
SALAMANCA

Autonómica	467	84%
Central	11	2%
Justicia	4	1%
Local	67	12%
Local-Ayuntamientos	*59*	*88%*
Local-Diputaciones	*6*	*9%*
Local-Entidades locales menores	*1*	*1%*
Local-Mancomunidades	*1*	*1%*
No administración	8	1%
TOTAL	*557*	



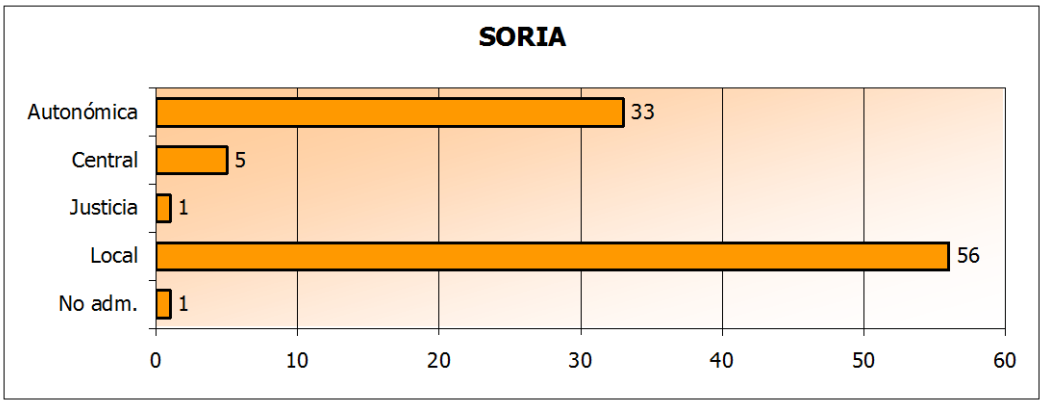
SEGOVIA

Autonómica	203	79%
Central	7	3%
Justicia	1	0%
Local	42	16%
Local-Ayuntamientos	*40*	*95%*
Local-Diputaciones	*2*	*5%*
No administración	4	2%
TOTAL	*257*	



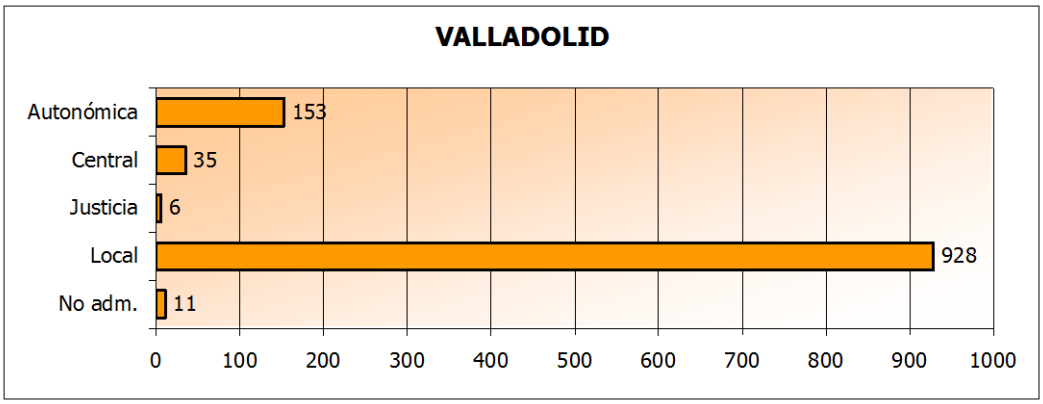
SORIA

Autonómica	33	34%
Central	5	5%
Justicia	1	1%
Local	56	58%
Local-Ayuntamientos	*53*	*95%*
Local-Diputaciones	*2*	*4%*
Local-Entidades locales menores	*1*	*2%*
No administración	1	1%
TOTAL	*96*	



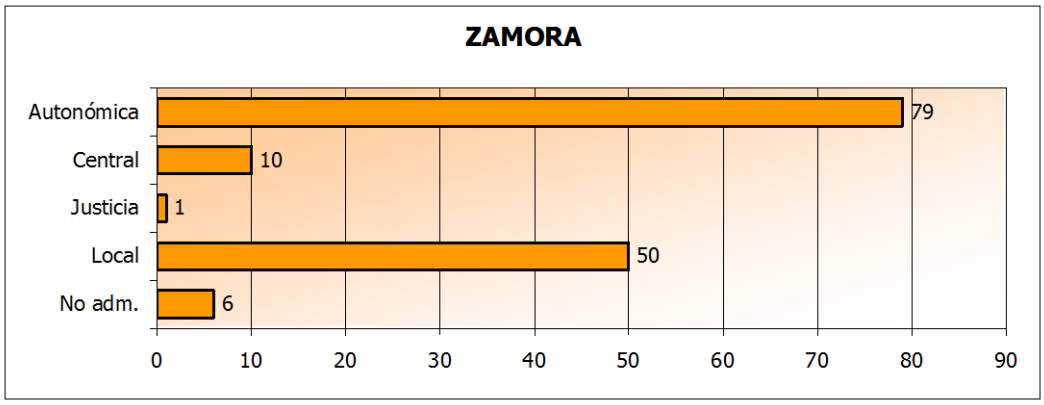
VALLADOLID

Autonómica	153	14%
Central	35	3%
Justicia	6	1%
Local	928	82%
Local-Ayuntamientos	*927*	*100%*
Local-Entidades locales menores	*1*	*0%*
No administración	11	1%
TOTAL	*1133*	



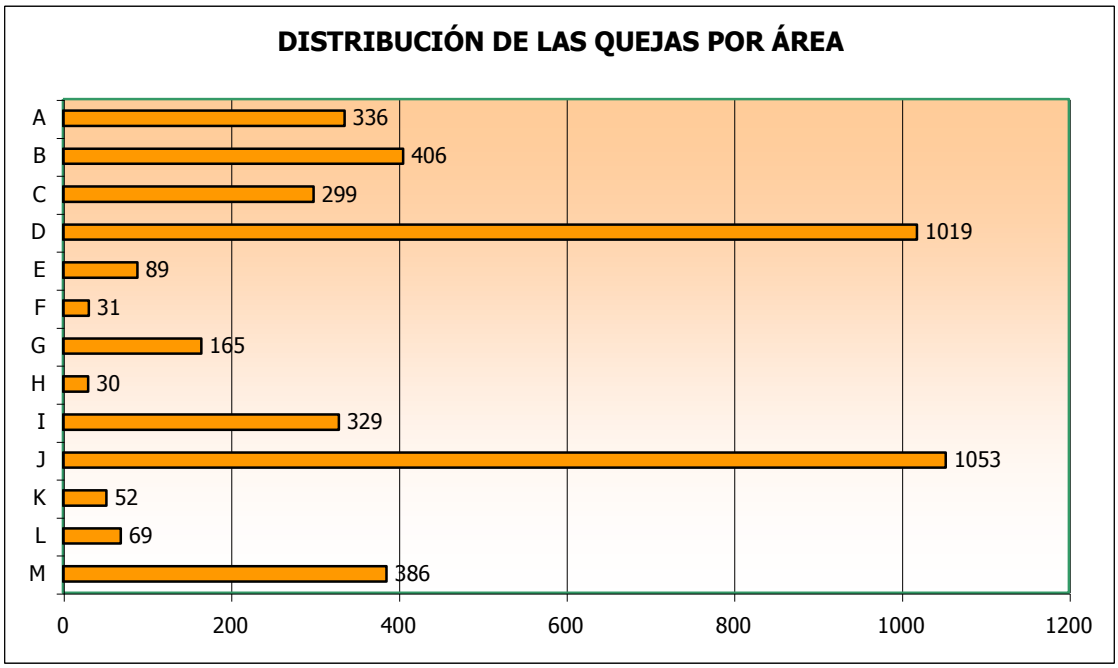
ZAMORA

Autonómica	79	54%
Central	10	7%
Justicia	1	1%
Local	50	34%
Local-Ayuntamientos	*48*	*96%*
Local-Diputaciones	*1*	*2%*
Local-Entidades locales menores	*1*	*2%*
No administración	6	4%
TOTAL	*146*	



DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

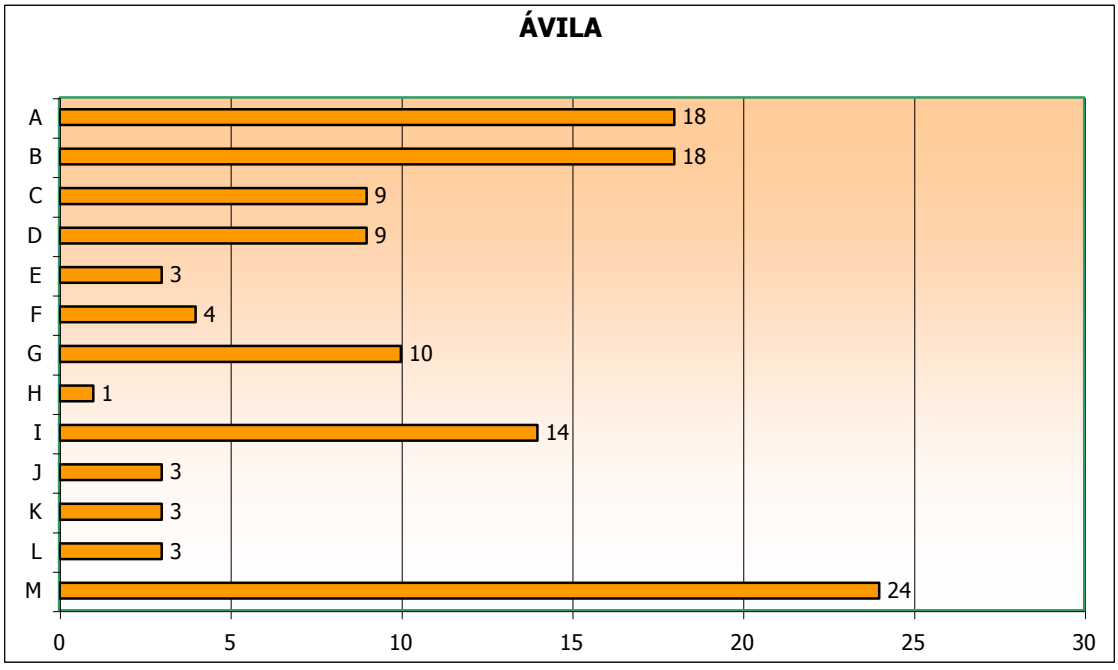
A Función Pública	336	8%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	406	10%
C Fomento	299	7%
D Medio Ambiente	1019	24%
E Educación	89	2%
F Cultura, Turismo y Deportes	31	1%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	165	4%
H Agricultura y Ganadería	30	1%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	329	8%
J Sanidad y Consumo	1053	25%
K Justicia	52	1%
L Interior, Extranjería y Emigración	69	2%
M Hacienda	386	9%
TOTAL	*4264*	



CLASIFICACIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS EN CADA PROVINCIA

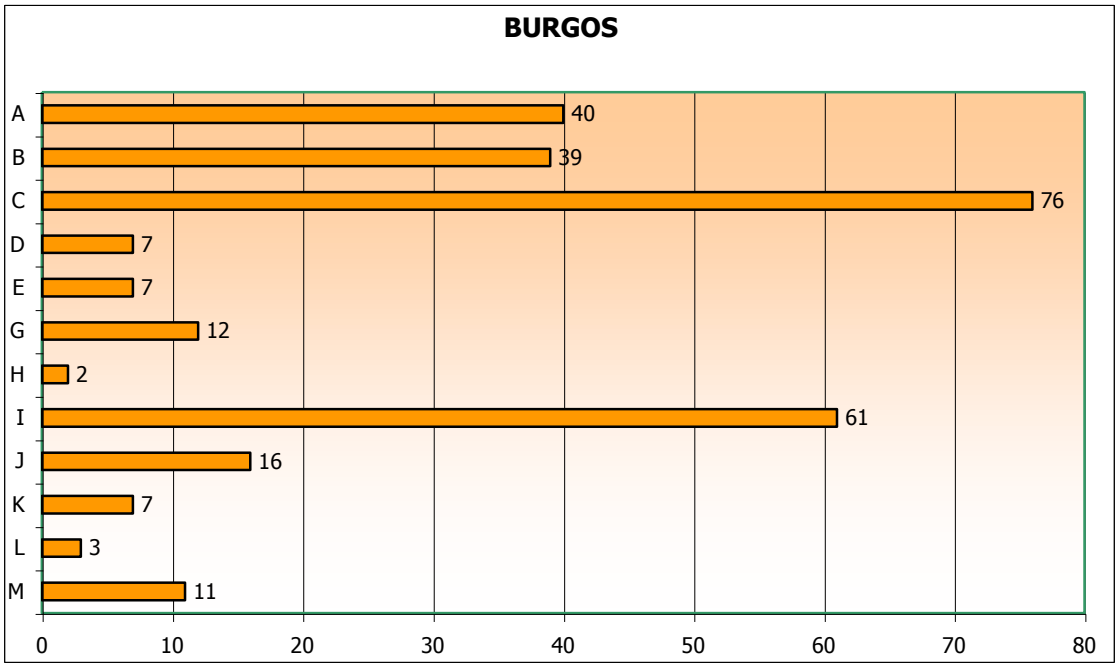
ÁVILA

A	Función Pública	18	15%
B	Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	18	15%
C	Fomento	9	8%
D	Medio Ambiente	9	8%
E	Educación	3	3%
F	Cultura, Turismo y Deportes	4	3%
G	Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	10	8%
H	Agricultura y Ganadería	1	1%
I	Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	14	12%
J	Sanidad y Consumo	3	3%
K	Justicia	3	3%
L	Interior, Extranjería y Emigración	3	3%
M	Hacienda	24	20%
TOTAL		*119*	



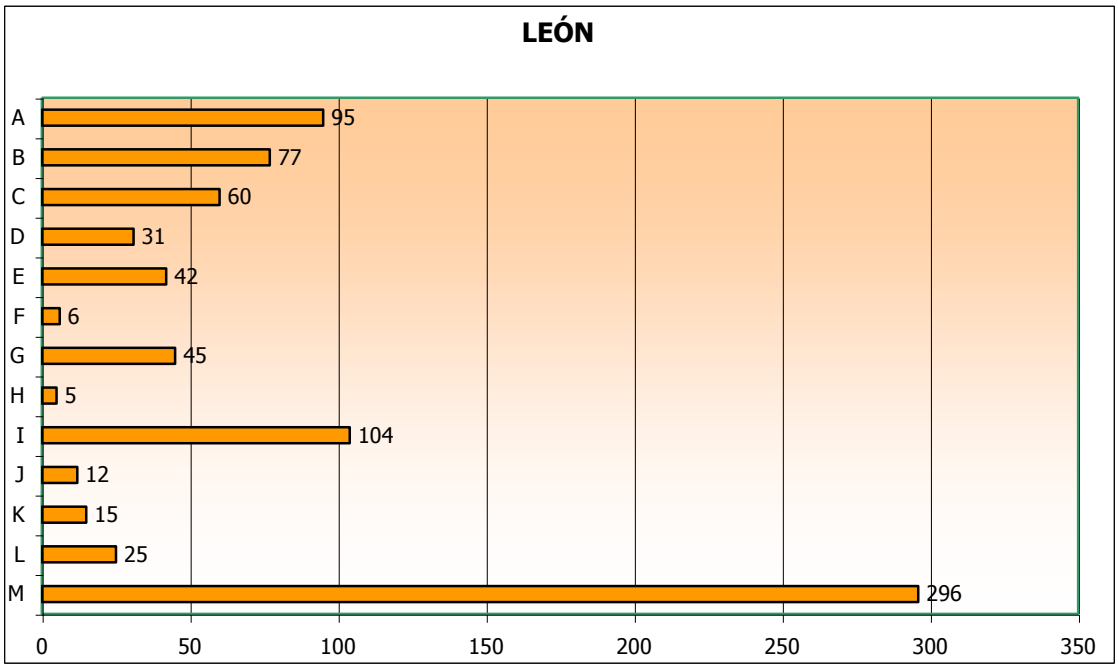
BURGOS

A	Función Pública	40	14%
B	Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	39	14%
C	Fomento	76	27%
D	Medio Ambiente	7	2%
E	Educación	7	2%
G	Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	12	4%
H	Agricultura y Ganadería	2	1%
I	Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	61	22%
J	Sanidad y Consumo	16	6%
K	Justicia	7	2%
L	Interior, Extranjería y Emigración	3	1%
M	Hacienda	11	4%
TOTAL		*281*	



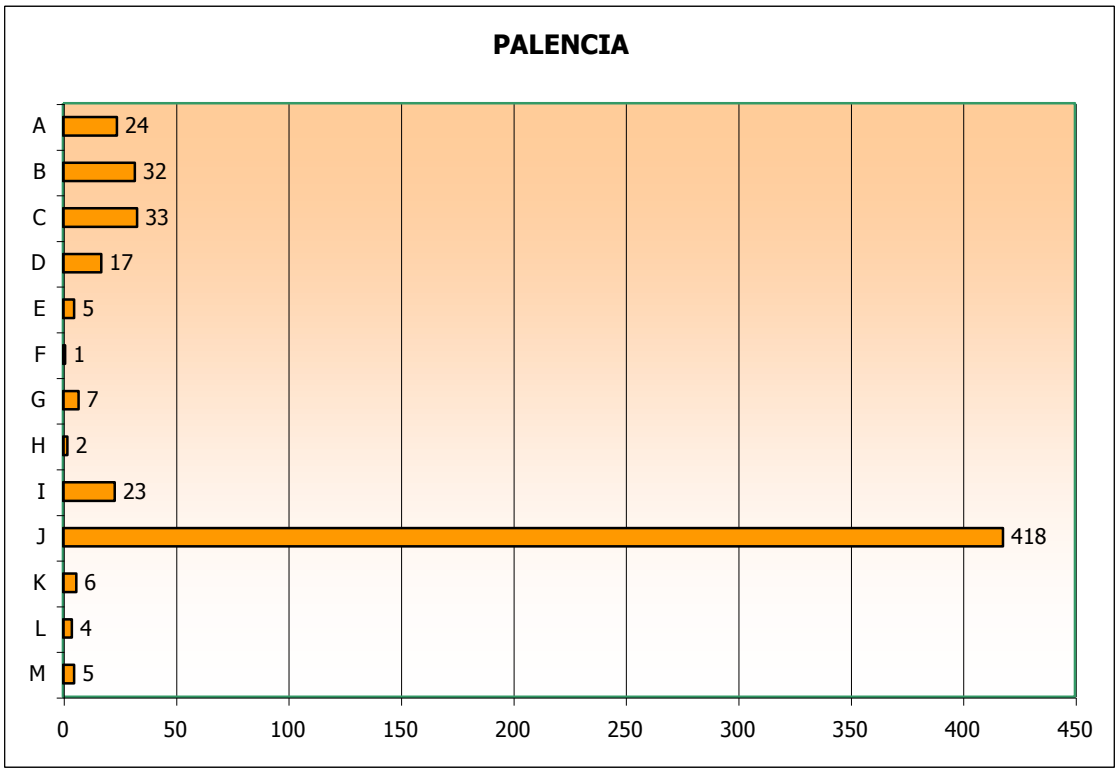
LEÓN

A	Función Pública	95	12%
B	Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	77	9%
C	Fomento	60	7%
D	Medio Ambiente	31	4%
E	Educación	42	5%
F	Cultura, Turismo y Deportes	6	1%
G	Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	45	6%
H	Agricultura y Ganadería	5	1%
I	Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	104	13%
J	Sanidad y Consumo	12	1%
K	Justicia	15	2%
L	Interior, Extranjería y Emigración	25	3%
M	Hacienda	296	36%
TOTAL		*813*	



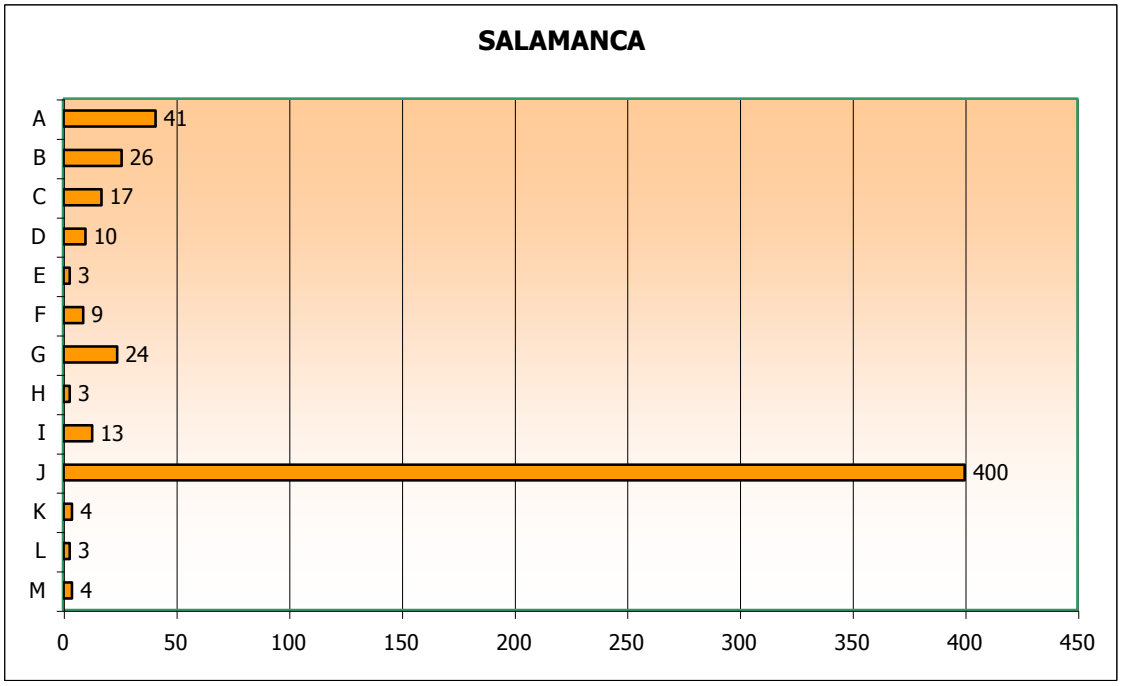
PALENCIA

A	Función Pública	24	4%
B	Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	32	6%
C	Fomento	33	6%
D	Medio Ambiente	17	3%
E	Educación	5	1%
F	Cultura, Turismo y Deportes	1	0%
G	Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	7	1%
H	Agricultura y Ganadería	2	0%
I	Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	23	4%
J	Sanidad y Consumo	418	72%
K	Justicia	6	1%
L	Interior, Extranjería y Emigración	4	1%
M	Hacienda	5	1%
TOTAL		*577*	



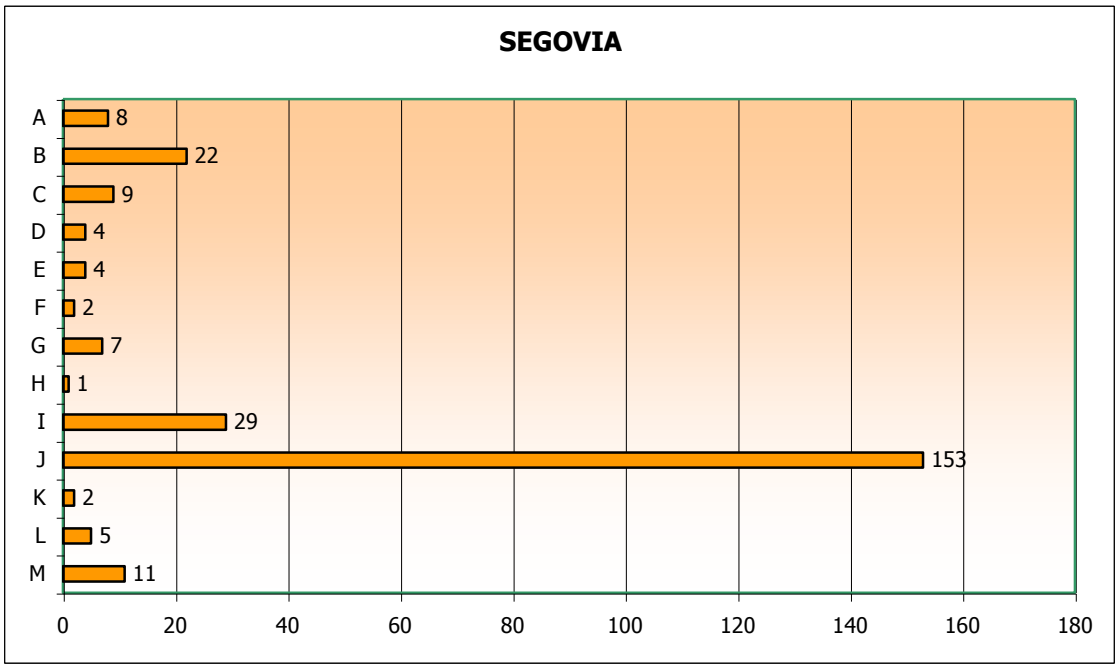
SALAMANCA

A	Función Pública	41	7%
B	Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	26	5%
C	Fomento	17	3%
D	Medio Ambiente	10	2%
E	Educación	3	1%
F	Cultura, Turismo y Deportes	9	2%
G	Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	24	4%
H	Agricultura y Ganadería	3	1%
I	Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	13	2%
J	Sanidad y Consumo	400	72%
K	Justicia	4	1%
L	Interior, Extranjería y Emigración	3	1%
M	Hacienda	4	1%
TOTAL		*557*	



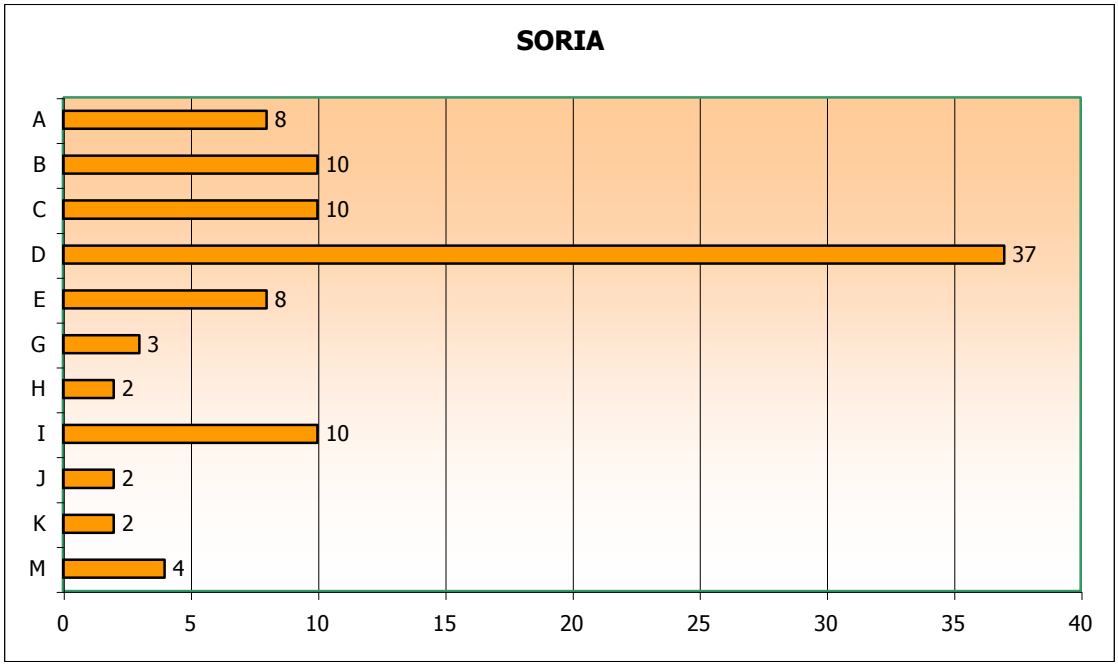
SEGOVIA

A	Función Pública	8	3%
B	Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	22	9%
C	Fomento	9	4%
D	Medio Ambiente	4	2%
E	Educación	4	2%
F	Cultura, Turismo y Deportes	2	1%
G	Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	7	3%
H	Agricultura y Ganadería	1	0%
I	Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	29	11%
J	Sanidad y Consumo	153	60%
K	Justicia	2	1%
L	Interior, Extranjería y Emigración	5	2%
M	Hacienda	11	4%
TOTAL		*257*	



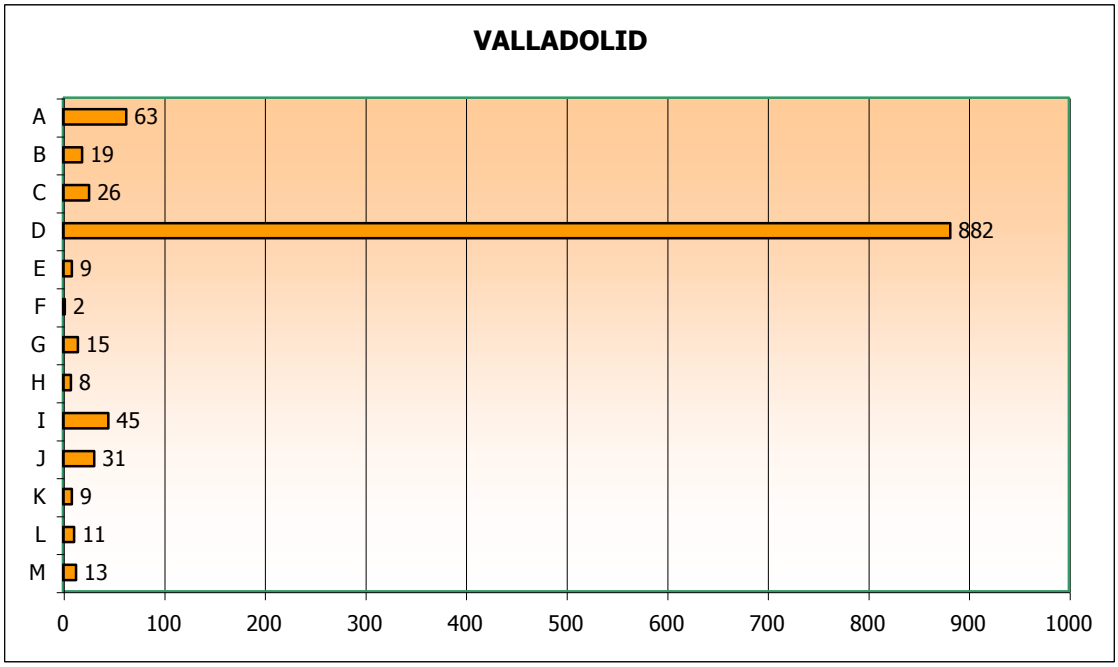
SORIA

A	Función Pública	8	8%
B	Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	10	10%
C	Fomento	10	10%
D	Medio Ambiente	37	39%
E	Educación	8	8%
G	Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	3	3%
H	Agricultura y Ganadería	2	2%
I	Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	10	10%
J	Sanidad y Consumo	2	2%
K	Justicia	2	2%
M	Hacienda	4	4%
TOTAL		*96*	



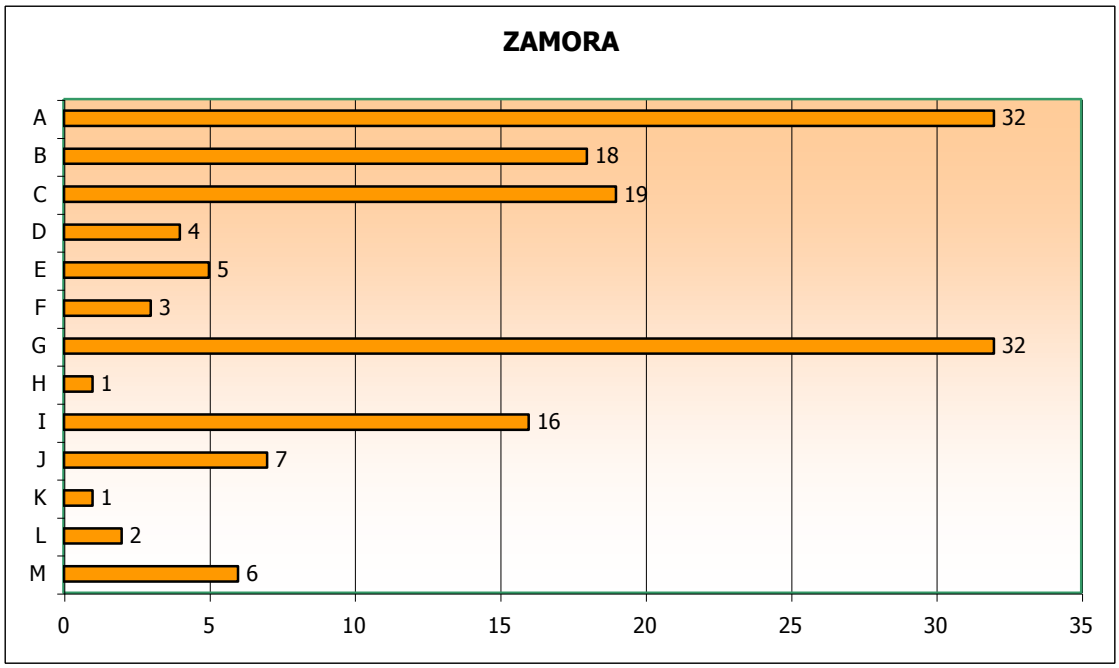
VALLADOLID

A	Función Pública	63	6%
B	Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	19	2%
C	Fomento	26	2%
D	Medio Ambiente	882	78%
E	Educación	9	1%
F	Cultura, Turismo y Deportes	2	0%
G	Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	15	1%
H	Agricultura y Ganadería	8	1%
I	Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	45	4%
J	Sanidad y Consumo	31	3%
K	Justicia	9	1%
L	Interior, extranjería y emigración	11	1%
M	Hacienda	13	1%
TOTAL		*1133*	



ZAMORA

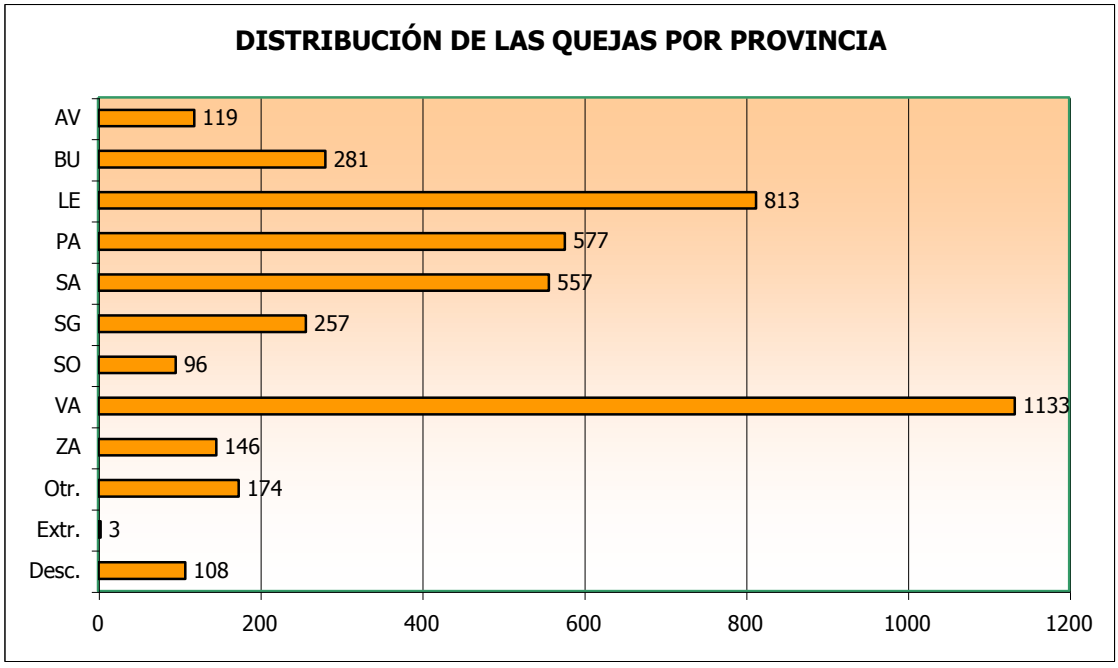
A	Función Pública	32	22%
B	Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	18	12%
C	Fomento	19	13%
D	Medio Ambiente	4	3%
E	Educación	5	3%
F	Cultura, Turismo y Deportes	3	2%
G	Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	32	22%
H	Agricultura y Ganadería	1	1%
I	Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	16	11%
J	Sanidad y Consumo	7	5%
K	Justicia	1	1%
L	Interior, Extranjería y Emigración	2	1%
M	Hacienda	6	4%
TOTAL		*146*	



ESTADÍSTICA TERRITORIAL

PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS

Ávila	119	3%
Burgos	281	7%
León	813	19%
Palencia	577	14%
Salamanca	557	13%
Segovia	257	6%
Soria	96	2%
Valladolid	1133	27%
Zamora	146	3%
Otras provincias	174	4%
Extranjero	3	0%
Procedencia desconocida	108	3%
TOTAL	*4264*	



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

Capitales de provincia	911	23%
Resto de localidades	3068	77%
TOTAL	*3979*	

NÚCLEOS DE POBLACIÓN DE LOS QUE SE HAN RECIBIDO QUEJAS DURANTE 2012

ÁVILA

Ávila	47
Aldeaseca	1
Amavida	2
Arenas de San Pedro	7
Arévalo	4
Burgohondo	1
Candeleda	3
Casas del Puerto de Villatoro	1
Casillas	2
Cebreros	1
Cillán	1
El Barco de Ávila	1
El Barraco	2
El Hoyo de Pinares	1
El Tiemblo	2
Gutierre Muñoz	1
Herreros de Suso	1
La Adrada	3

La Cañada 1
La Colilla 2
Langa 2
Las Berlanas 2
Maello 7
Malpartida de Corneja 1
Martiherrero 1
Mijares 1
Mombeltrán 1
Navaluenga 1
Navarredonda de Gredos 1
Pedro Bernardo 2
Piedrahíta 1
Piedralaves 2
San Bartolomé de Pinares 1
San Juan del Molinillo 5
San Miguel de Serrezuela 1
Solosancho 2
Sotillo de la Adrada 2
Vadillo de la Sierra 1
Vega de Santa María 1
Ailanes de Zamanzas 1
Total Ávila 119

BURGOS

Burgos 139
Albillos 1
Aranda de Duero 15
Arroyo de Salas 2
Barbadillo del Pez 2
Briviesca 5
Cardeñadijo 1
Cardeñajimeno 1
Castrillo de la Reina 1
Cerezo de Riotirón 1
Cillaperlata 1
Cogollos 1
Fuentelisendo 2
Hacinas 1
Hontoria de la Cantera 1
Hontoria del Pinar 1
Hornillos del Camino 1
Huerta del Rey 1
Hurones 1
Ibeas de Juarros 1
La Cueva de Roa 1
Lerma 1
Medina de Pomar 2
Menamayor 2
Miranda de Ebro 9
Monasterio de la Sierra 1
Orbaneja-Riopico 1

Palacios de la Sierra 2
Partearroyo 1
Peñalba de Manzanedo 1
Peñaranda de Duero 1
Prádanos de Bureba 1
Pradoluengo 4
Quemada 1
Quintanadueñas 1
Quintanaortuño 2
Revillarruz 1
Roa 11
Ros 1
Salas de los Infantes 31
San Juan del Monte 1
Sotillo de la Ribera 2
Sotragero 3
Trespaderne 2
Valderrama 1
Valle de Manzanedo 1
Valpuesta 2
Villagonzalo-Pedernales 1
Villahoz 1
Villaño de Losa 8
Villariezo 1
Villasana de mena 2
Villazopeque 1
Total Burgos 281

LEÓN

León 200
Ambasaguas de Curueño 1
Arganza 1
Armunia 4
Astorga 12
Azadinos 5
Banuncias 1
Barniedo de la Reina 2
Bembibre 2
Benavides de Órbigo 1
Boñar 1
Burbia 4
Cabañas Raras 1
Cacabelos 5
Campo 1
Camponaraya 13
Candanedo de Fenar 1
Carbajal de la Legua 3
Carracedelo 16
Carrizo 1
Castrocontrigo 4
Castromudarra 1
Castropodame 1

Cerezales del Condado 1
Cistierna 1
Columbrianos 9
Cubillos del Sil 3
Dehesas 142
Destriana 2
Espinosa de la Ribera 4
Fabero 1
Fontecha 1
Fontoria de Cepeda 2
Fresnedo de Valdellorma 1
Fresno de la Vega 4
Fresno del Camino 6
Fuentesnuevas 5
Garfín 1
Garrafe de Torío 1
Gordaliza del Pino 1
La Bañeza 6
La Pola de Gordón 2
La Robla 3
La Válgoma 1
La Vid 1
La Virgen del Camino 40
Laguna Dalga 1
Luyego 1
Magaz de Arriba 1
Mansilla de las Mulas 4
Mansilla del Páramo 2
Mora de Luna 1
Murias de Rechivaldo 2
Narayola 1
Nava de los Caballeros 1
Navatejera 12
Olleros de Alba 1
Orallo 1
Oteruelo de la Valdoncina 1
Palanquinos 1
Palazuelo de Torío 1
Pobladura de Pelayo García 1
Pobladura del Bernesga 3
Ponferrada 101
Pontedo 4
Portilla de la Reina 1
Posada de Valdeón 1
Puente de Alba 1
Quintana de Rueda 1
Quintana del Monte 1
Quintana-Raneros 3
Quintanilla de Sollamas 1
Rabanal de Fenar 1
Reliegos 1
Renedo de Valdetuéjar 1
Ribera de la Polvorosa 1

Robledo de la Valdoncina 2
Robledo de Torío 2
Rueda del Almirante 1
San Adrián del Valle 1
San Andrés de Montejos 1
San Andrés del Rabanedo 18
San Esteban de Villacalbiel 1
San Feliz de Torío 1
San Justo de la Vega 1
San Martín de Torres 1
San Miguel de las Dueñas 2
San Miguel del Camino 2
San Pedro Bercianos 1
Santa Lucía 1
Santa María del Páramo 12
Santibáñez de Valdeiglesias 1
Santovenia de la Valdoncina 1
Sariegos 6
Silván 1
Solanilla de la Sobarriba 1
Tabuyo del Monte 1
Toral de los Vados 2
Toral de Merayo 1
Toreno 1
Torre del Bierzo 1
Trobajo del Camino 15
Trobajo del Cerecedo 3
Turienzo Castañero 1
Valdevimbre 1
Valencia de Don Juan 4
Valverde de la Virgen 5
Valverdín 1
Vega de Espinareda 4
Vega de Infanzones 1
Vega de Valcarce 1
Vilecha 1
Villabalter 2
Villablino 4
Villacelama 1
Villademor de la Vega 1
Villafranca del Bierzo 3
Villalebrín 2
Villamanín 1
Villamartín de la Abadía 1
Villameca 1
Villamejil 1
Villamoros de Mansilla 2
Villaobispo 1
Villaobispo de las Regueras 7
Villaquilambre 2
Villar del Yermo 1
Villarrodrigo de las Regueras 5
Villaseca de Laciana 1

Villasinta de Torío 1
Villavieja 1
Viloria de la Jurisdicción 2
Zuares del Páramo 1
Total León 813

PALENCIA

Palencia 82
Aguilar de Campoo 3
Amusco 1
Arbejal 1
Autillo de Campos 1
Baltanás 1
Barruelo de Santullán 355
Brañosera 27
Carrión de los Condes 2
Cervera de Pisuerga 5
Cevico de la Torre 1
Cevico Navero 1
Cillamayor 9
Congosto de Valdavia 2
Dueñas 3
Frómista 1
Gozón de Ucieza 3
Grijota 3
Guardo 6
Herrera de Pisuerga 1
Hontoria de Cerrato 3
Husillos 1
La Vid de Ojeda 1
Las Heras de la Peña 4
Magaz de Pisuerga 3
Melgar de Yuso 1
Nava de Santullán 1
Osorno la Mayor 2
Paredes de Nava 4
Porquera de Santullán 16
Poza de la Vega 1
Revenga de Campos 1
Revilla de Santullán 5
Roscales de la Peña 1
Saldaña 5
Santillana de Campos 1
Vallejo de Orbó 2
Venta de Baños 1
Villada 6
Villafruel 1
Villalba de Guardo 2
Villambrán de Cea 1
Villamuriel de Cerrato 4
Villaverde de la Peña 1

Villaviudas 1
Total Palencia 577

SALAMANCA

Salamanca 98
Alba de Tormes 2
Aldeaseca de Armuña 3
Aldeatejada 1
Almendra 1
Arapiles 1
Babilafuente 1
Béjar 6
Bocacara 1
Cabeza de Framontanos 29
Cabezabellosa de la Calzada 2
Cabrerizos 1
Candelario 1
Cantaracillo 2
Carbajosa de la Sagrada 2
Castellanos de Villiquera 1
Ciudad-Rodrigo 3
Colmenar de Montemayor 1
Doñinos de Salamanca 1
El Encinar 1
Espadaña 1
Fresno-Alhandiga 1
Gajates 1
Galinduste 1
Gallegos de Argañán 1
Hinojosa de Duero 6
La Alberca 1
Las Torres 3
Martinamor 1
Miranda de Azán 1
Navagallega 9
Palacios Rubios 1
Peñacaballera 1
Peñaranda de Bracamonte 1
Peñarandilla 1
Pereña 114
Retortillo 1
San Cristóbal de la Cuesta 1
San Esteban de la Sierra 1
Santa Marta de Tormes 4
Santibáñez de Béjar 2
Terradillos 1
Trabanca 1
Villamayor 2
Villarino de los Aires 240
Villavieja de Yeltes 1

Vitigudino 1
Total Salamanca 557

SEGOVIA

Segovia 46
Aguilafuente 2
Ayllón 1
Basardilla 1
Boceguillas 20
Cantimpalos 1
Carbonero el Mayor 1
Cerezo de Arriba 1
Cuéllar 3
Cuevas de Provanco 1
Donhierro 1
Duratón 1
El Espinar 3
Encinas 1
Escarabajosa de Cabezas 1
Fuentemilanos 1
Fuentepelayo 1
Fuentidueña 1
Gallegos 1
Honrubia de la Cuesta 1
Hontanares de Eresma 2
Ituero y Lama 1
La Lastrilla 5
Lastras de Cuéllar 126
Los Ángeles de San Rafael 1
Marugán 1
Migueláñez 1
Mozoncillo 1
Nava de la Asunción 5
Navafría 1
Navas de Oro 1
Navas de Riofrío 1
Otero de Herreros 1
Palazuelos de Eresma 2
Remondo 1
Riaza 1
San Cristóbal de Cuéllar 1
San Cristóbal de Segovia 2
San Ildefonso 2
San Rafael 2
Sanchonuño 1
Sepúlveda 1
Tabanera del Monte 2
Torrecaballeros 1
Vallelado 1
Villacastín 1

Zamarramala 3
Total Segovia 257

SORIA

Soria 66
Alcozar 1
Almazán 1
Arcos de Jalón 1
Coscurita 2
El Burgo de Osma 4
El Royo 1
Garray 1
Golmayo 1
Langa de Duero 1
Matamala de Almazán 2
Medinaceli 1
Ólvega 1
San Esteban de Gormaz 2
San Leonardo de Yagüe 2
San Pedro Manrique 8
Vinuesa 1
Total Soria..... 96

VALLADOLID

Valladolid 184
Alaejos 2
Aldea de San Miguel 2
Aldeamayor de San Martín 2
Arroyo 1
Arroyo de la Encomienda 8
Boecillo 1
Canalejas de Peñafiel 1
Castronuño 1
Castroverde de Cerrato 1
Cigales 1
Cubillas de Santa Marta 1
Encinas de Esgueva 1
Fuensaldaña 1
Geria 1
Herrera de Duero 2
La Cistérniga 2
La Seca 1
Laguna de Duero 854
Medina del Campo 27
Mojados 1
Moraleja de las Panaderas 1
Mucientes 1
Olmedo 1
Pedrajas de San Esteban 1
Peñafiel 2

Portillo 4
Rueda 1
San Martín de Valvení 1
Santovenia de Pisuerga 3
Simancas 1
Tordesillas 2
Torrecilla de la Orden 1
Tudela de Duero 3
Valbuena de Duero 1
Velliza 2
Villabrágima 1
Villalón de Campos 2
Villamarciel 1
Villanubla 4
Villarmentero de Esgueva 1
Zaratán 4
Total Valladolid 1133

ZAMORA

Zamora 49
Arcos de la Polvorosa 1
Argujillo 1
Belver de los Montes 1
Benavente 14
Cañizal 1
Coreses 9
El Perdigón 1
Fermoselle 2
Fuentesaúco 31
Manganeses de la Polvorosa 2
Monfarracinos 1
Morales del Vino 3
Muga de Sayago 1
Peñausende 1
Peque 3
Puebla de Sanabria 1
Roales 2
Rosinos de la Requejada 2
San Martín de Valderaduey 1
Santa Colomba de las Monjas 1
Santa Cristina de la Polvorosa 1
Santa Marta de Tera 1
Toro 4
Torregamones 1
Trefacio 1
Villalcampo 2
Villalpando 1
Villaralbo 2
Villarrín de Campos 5
Total Zamora 146

A CORUÑA

Bertamirans 1
Total A Coruña 1

ÁLAVA

Vitoria 2
Total Álava 2

ASTURIAS

Oviedo 5
Avilés 1
Candás 2
Gijón 1
Mieres del Camino 1
Siero 1
Total Asturias 11

BARCELONA

Barcelona 2
Hospitalet de Llobregat 1
Palau de Plegamans 1
Sant Andreu de Llavaneres 1
Total Barcelona 5

CANTABRIA

Santander 1
Cabezón de la Sal 1
Los Corrales de Buelna 2
Matamorosa 1
Reinosa 2
Suances 2
Total Cantabria 9

GIRONA

Blanes 1
Serinya 1
Total Girona 2

GUIPÚZCOA

Donostia-San Sebastián 2
Bergara 1
Orio 1
Urretxu 1
Total Guipúzcoa 5

ISLAS BALEARES

Palma de Mallorca 7
Total Islas Baleares 7

LUGO

Lugo 1
Total Lugo 1

MADRID

Madrid 58
Alcalá de Henares 2
Alcorcón 2
Arganda 1
Boadilla del Monte 1
Fuenlabrada 4
Majadahonda 1
Móstoles 7
Paracuellos de Jarama 1
Parla 3
San Fernando de Henares 1
San Sebastián de los Reyes 1
Tres cantos 1
Valdemorillo 1
Total Madrid 84

MURCIA

Murcia 2
Total Murcia 2

NAVARRA

Pamplona 4
Total Navarra 4

PONTEVEDRA

Vigo 1
Total Pontevedra 1

SANTA CRUZ DE TENERIFE

Santa Cruz de Tenerife 3
Total Santa Cruz de Tenerife 3

SEVILLA

Sevilla 2
Total Sevilla 2

TARRAGONA

Reus 2
Torredembarra 1
Total Tarragona 3

VALENCIA

Cullera 1
Total Valencia 1

VIZCAYA

Bilbao 11
Baracaldo 11
Berriz 1
Galdakao 1
Getxo 1
Leioa 2
Santurtzi 1
Sestao 1
Total Vizcaya 29

ZARAGOZA

Zaragoza 2
Total Zaragoza 2

REPÚBLICA DE IRLANDA

Dublín 2
Total Rep. de Irlanda 2

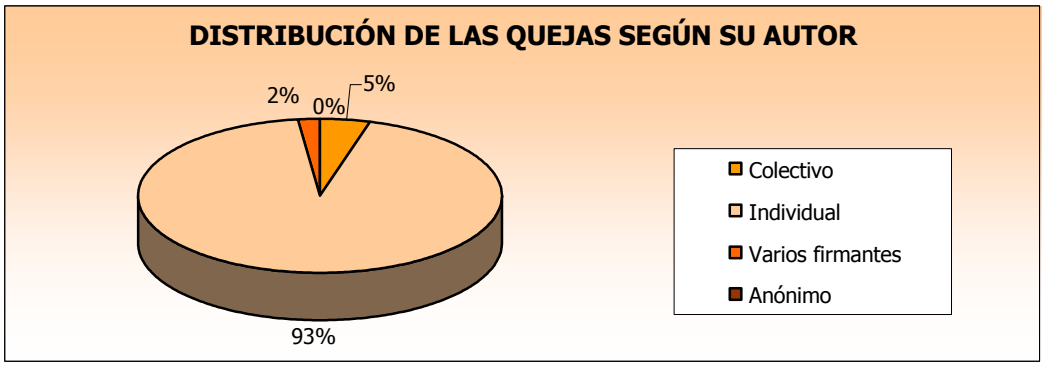
SUIZA

Montreaux 1
Total Suiza 1

ESTADÍSTICA SOCIOLÓGICA

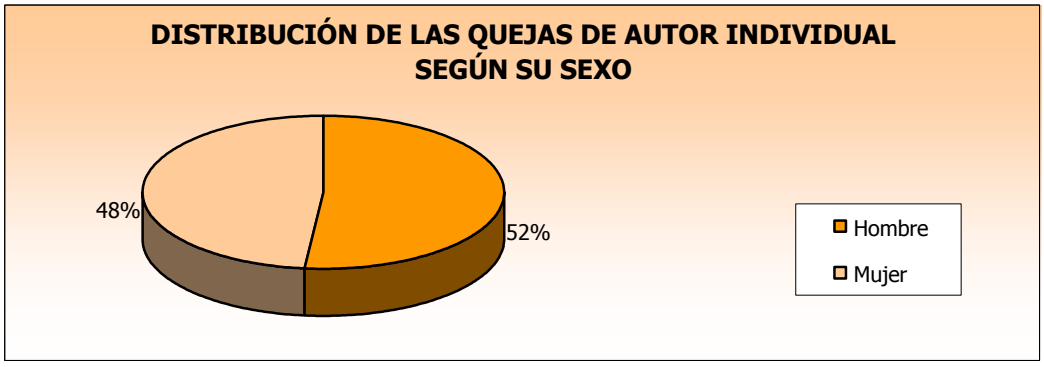
DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

Colectivo	195	5%
Individual	3988	94%
Varios firmantes	76	2%
Anónimo	5	0%
TOTAL	*4264*	



DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL SEGÚN EL SEXO

Hombre	2060	52%
Mujer	1928	48%
TOTAL	*3988*	



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

ÁVILA

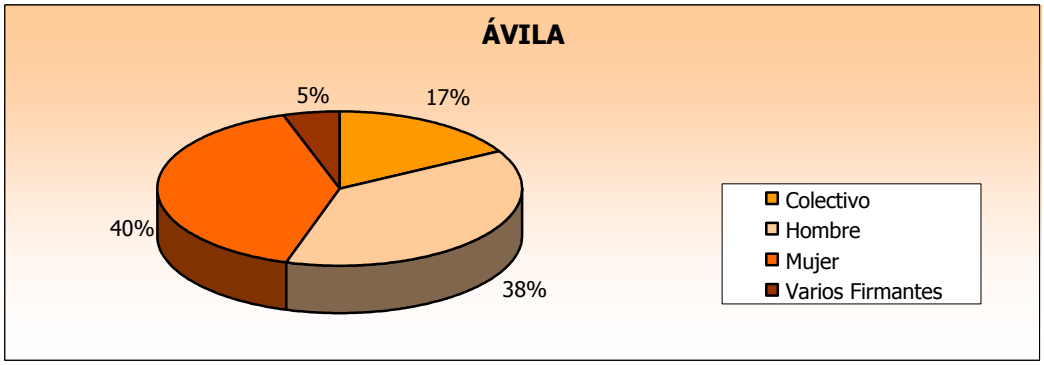
Colectivo 20 17%

Individual 93 78%

Hombre..... 45 48%
Mujer..... 48 52%

Varios firmantes.....6 5%

TOTAL 119



BURGOS

Colectivo 18 6%

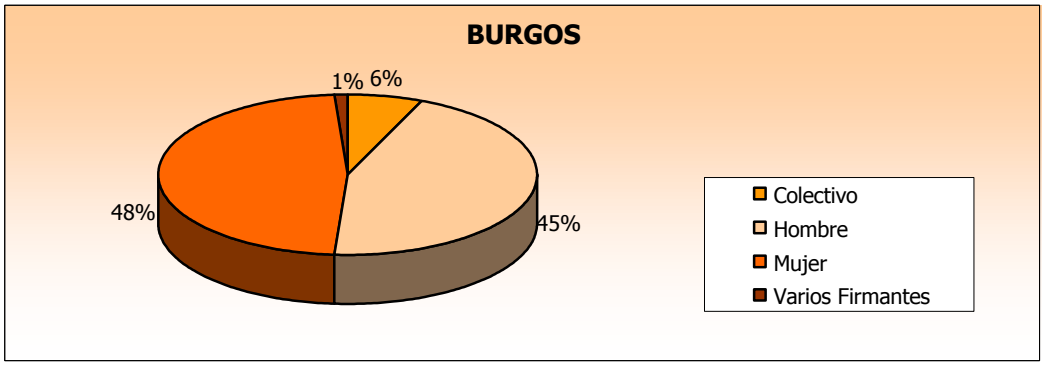
Individual 260 93%

Hombre..... 126 48 %

Mujer..... 134 52%

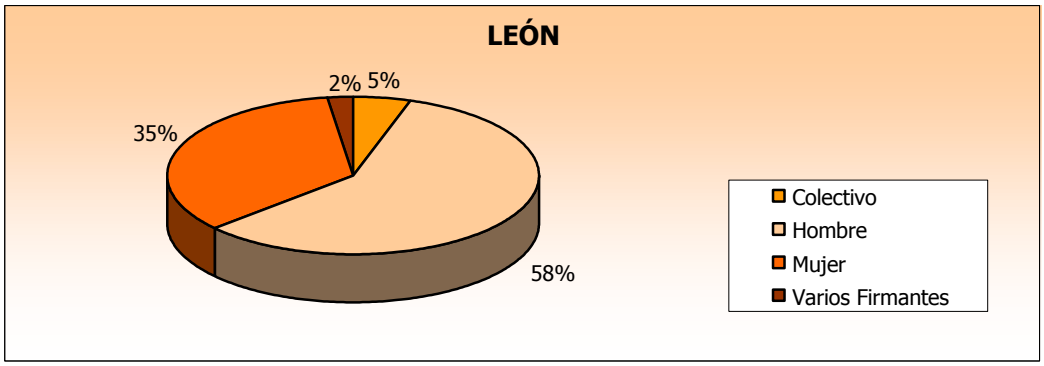
Varios firmantes.....3 1%

TOTAL 281



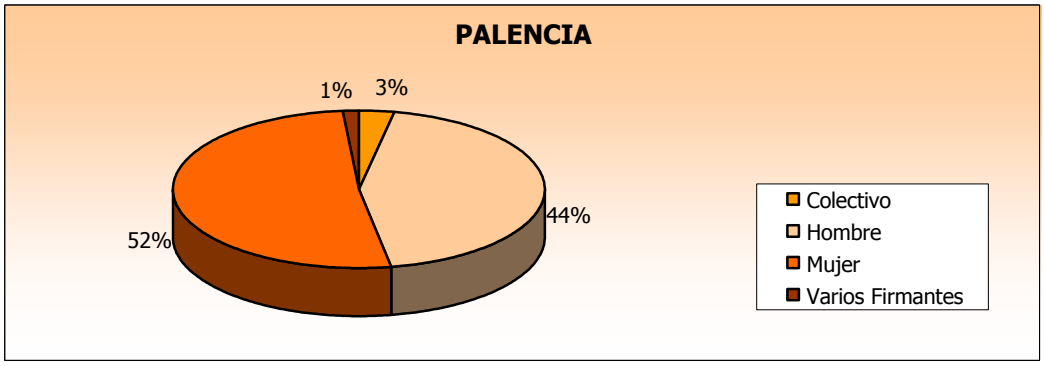
LEÓN

Colectivo	40	5%
Individual	756	93%
Hombre	*474*	*63%*
Mujer	*282*	*37%*
Varios firmantes	17	2%
TOTAL	*813*	



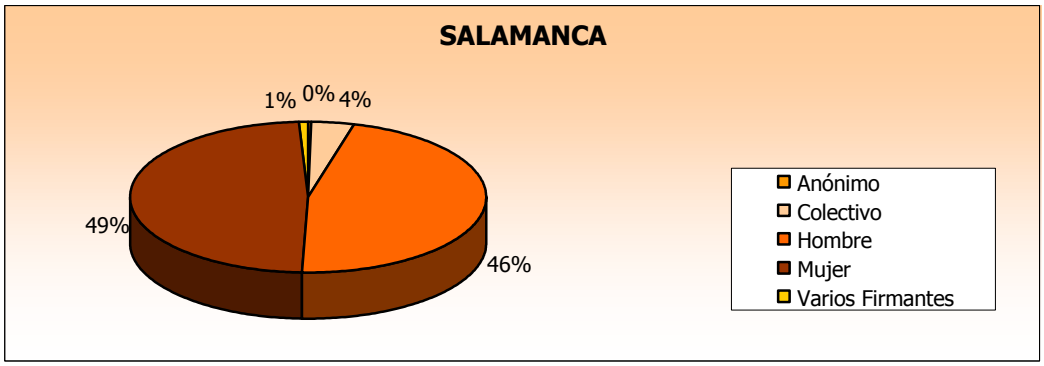
PALENCIA

Colectivo	18	3%
Individual	551	95%
Hombre	*254*	*46%*
Mujer	*297*	*54%*
Varios firmantes	8	1%
TOTAL	*577*	



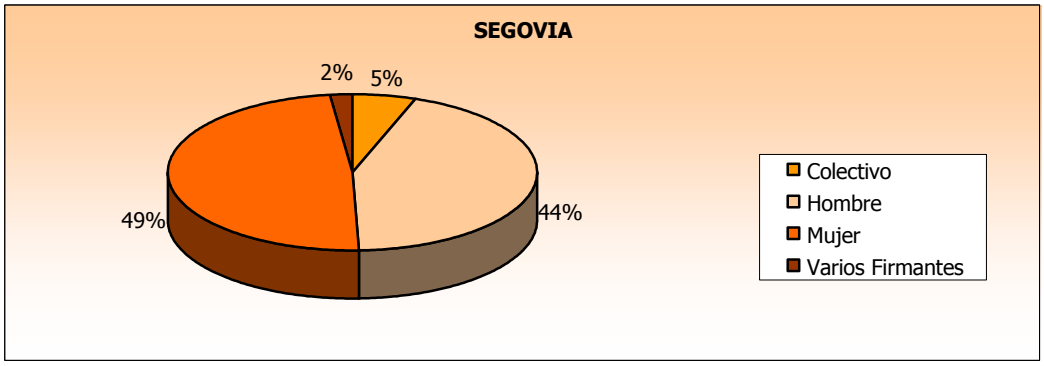
SALAMANCA

Anónimo	1	0%
Colectivo	22	4%
Individual	529	95%
Hombre	*259*	*49%*
Mujer	*270*	*51%*
Varios firmantes	5	1%
TOTAL	*557*	



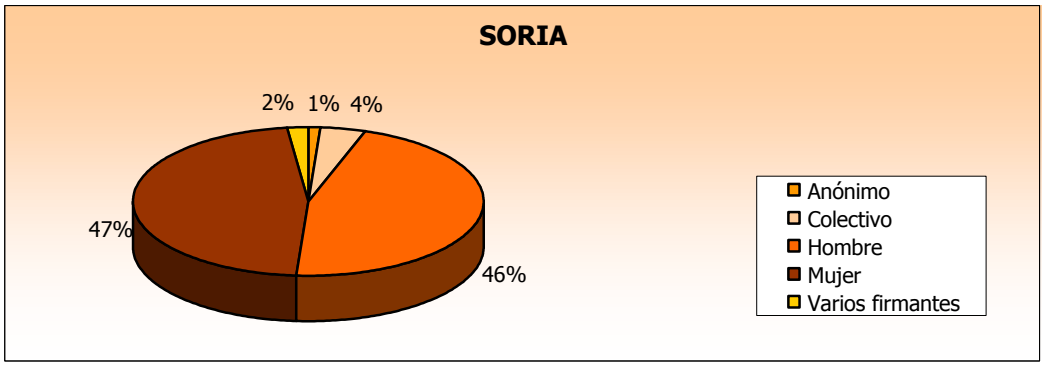
SEGOVIA

Colectivo	14	5%
Individual	238	93%
Hombre	*113*	*47%*
Mujer	*125*	*53%*
Varios firmantes	5	2%
TOTAL	*257*	



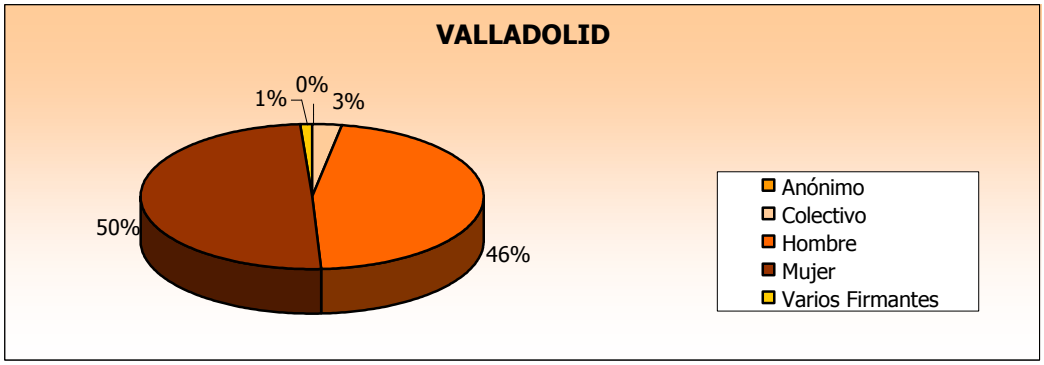
SORIA

Anónimo	1	1%
Colectivo	4	4%
Individual	89	93%
Hombre	*44*	*49%*
Mujer	*45*	*51%*
Varios firmantes	2	2%
TOTAL	*96*	



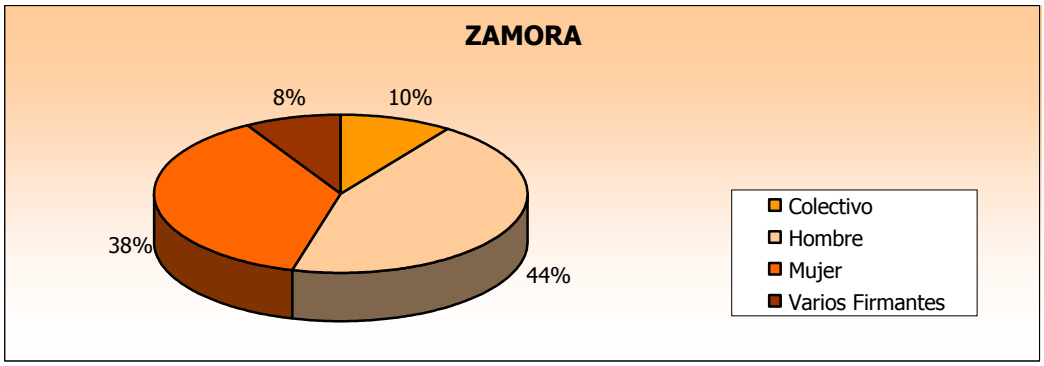
VALLADOLID

Anónimo	1	0%
Colectivo	29	3%
Individual	1090	96%
Hombre	*526*	*48%*
Mujer	*564*	*52%*
Varios firmantes	13	1%
TOTAL	*1133*	



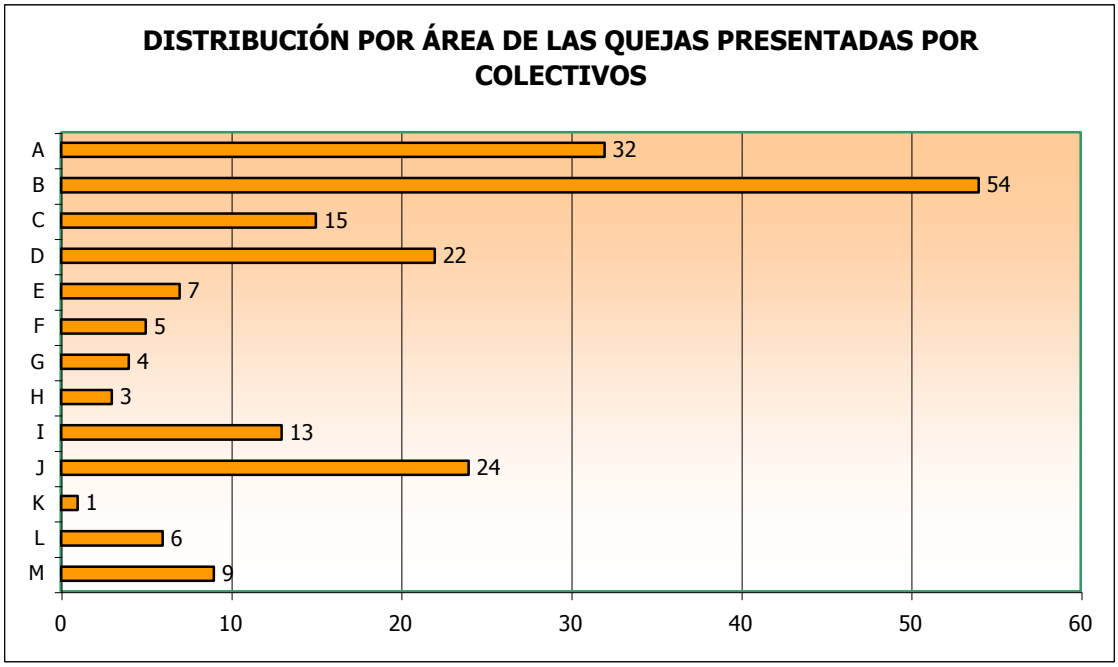
ZAMORA

Colectivo	14	10%
Individual	120	82%
Hombre	*65*	*54%*
Mujer	*55*	*46%*
Varios firmantes	12	8%
TOTAL	*146*	



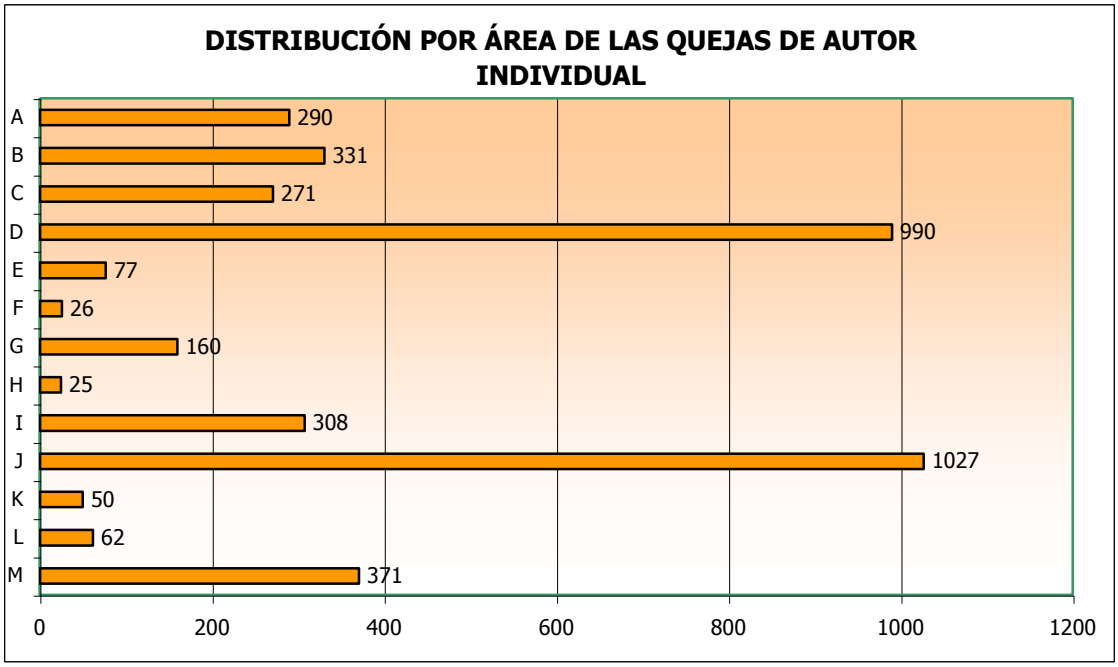
DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR COLECTIVOS

A Función Pública	32	16%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	54	28%
C Fomento	15	8%
D Medio Ambiente	22	11%
E Educación	7	4%
F Cultura, Turismo y Deportes	5	3%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	4	2%
H Agricultura y Ganadería	3	2%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	13	7%
J Sanidad y Consumo	24	12%
K Justicia	1	1%
L Interior, Extranjería y Emigración	6	3%
M Hacienda	9	5%
TOTAL	*195*	



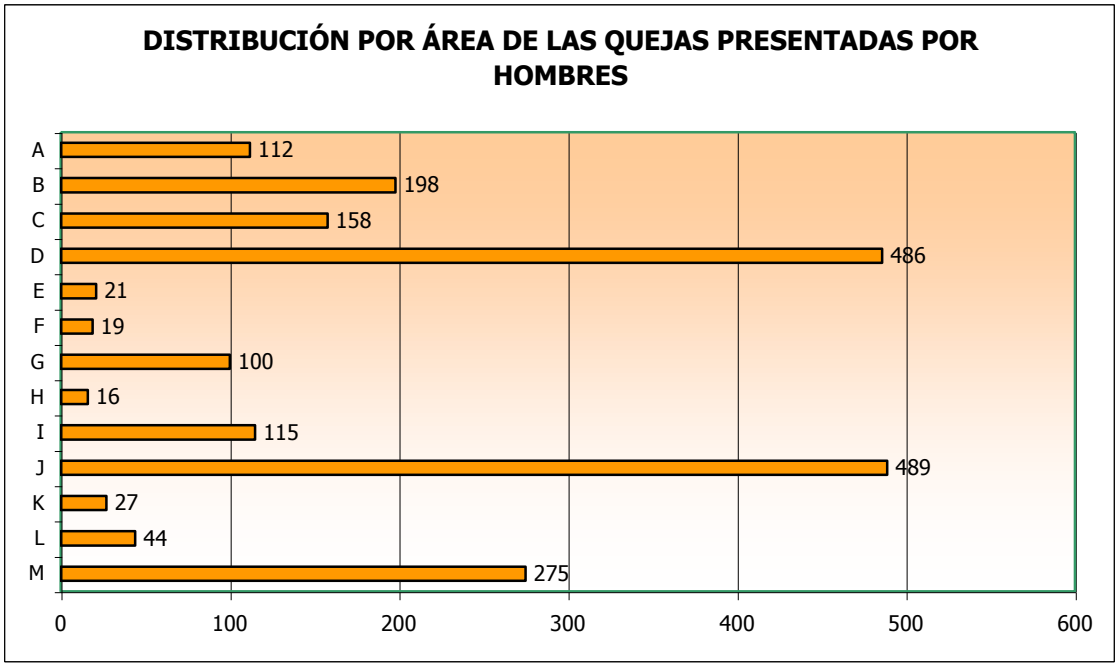
DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

A Función Pública	290	7%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	331	8%
C Fomento	271	7%
D Medio Ambiente	990	25%
E Educación	77	2%
F Cultura, Turismo y Deportes	26	1%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	160	4%
H Agricultura y Ganadería	25	1%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	308	8%
J Sanidad y Consumo	1027	26%
K Justicia	50	1%
L Interior, Extranjería y Emigración	62	2%
M Hacienda	371	9%
TOTAL	*3988*	



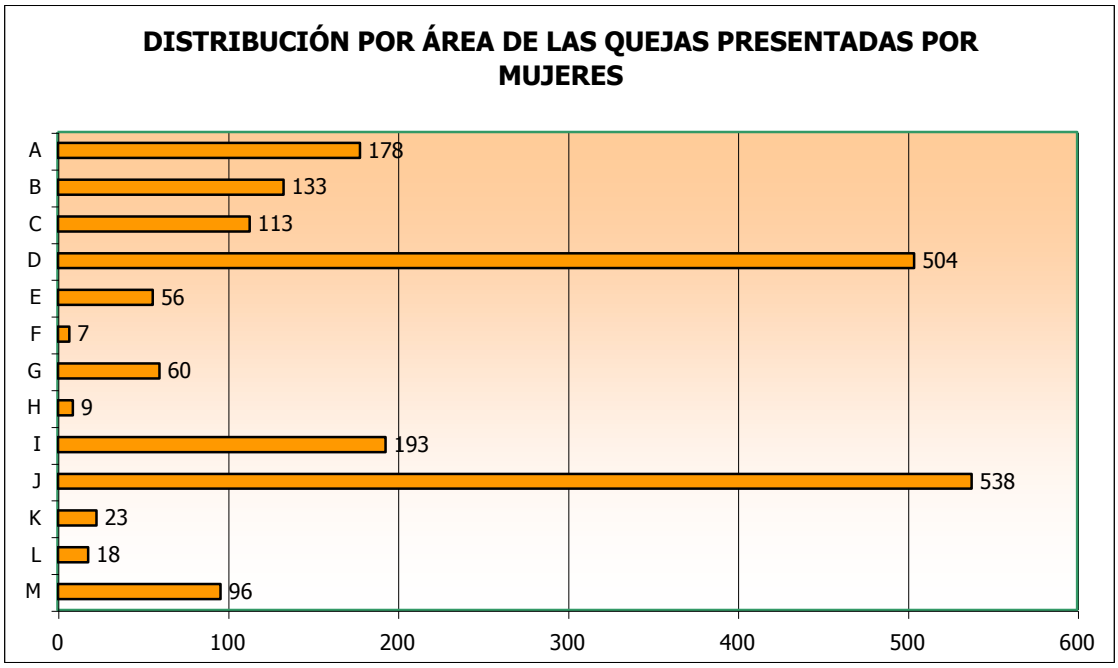
DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR HOMBRES

A Función Pública	112	5%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	198	10%
C Fomento	158	8%
D Medio Ambiente	486	24%
E Educación	21	1%
F Cultura, Turismo y Deportes	19	1%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	100	5%
H Agricultura y Ganadería	16	1%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	115	6%
J Sanidad y Consumo	489	24%
K Justicia	27	1%
L Interior, Extranjería y Emigración	44	2%
M Hacienda	275	13%
TOTAL	*2060*	



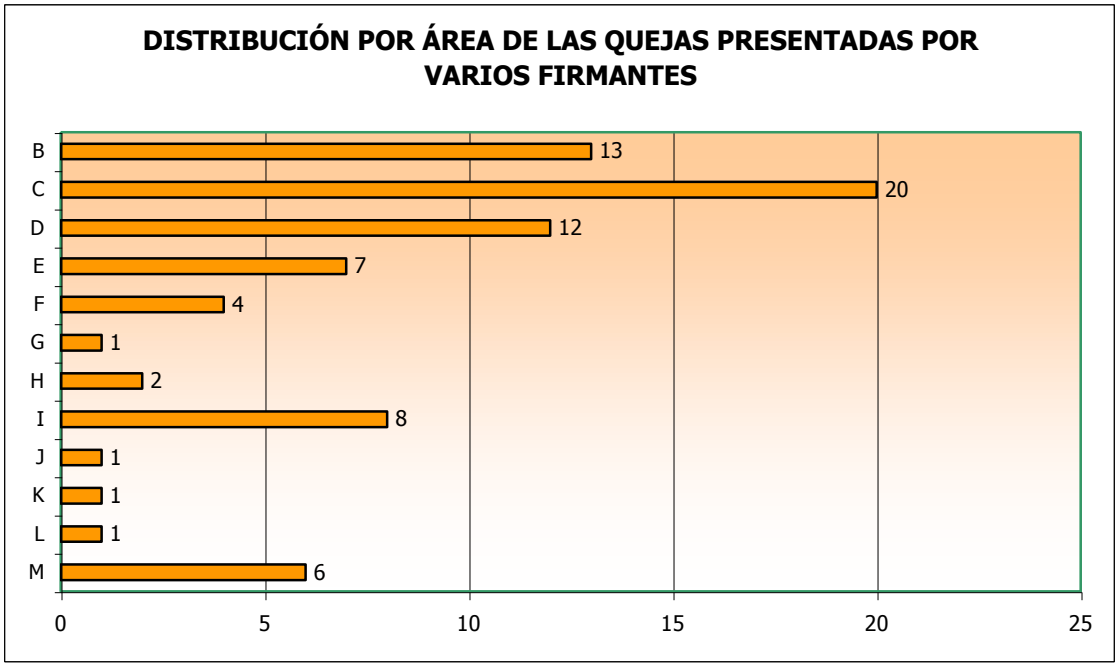
DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR MUJERES

A Función Pública	178	9%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	133	7%
C Fomento	113	6%
D Medio Ambiente	504	26%
E Educación	56	3%
F Cultura, Turismo y Deportes	7	0%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	60	3%
H Agricultura y Ganadería	9	0%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	193	10%
J Sanidad y Consumo	538	28%
K Justicia	23	1%
L Interior, Extranjería y Emigración	18	1%
M Hacienda	96	5%
TOTAL	*1928*	



DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR VARIOS FIRMANTES

A Función Pública	13	17%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	20	26%
C Fomento	12	16%
D Medio Ambiente	7	9%
E Educación	4	5%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	1	1%
H Agricultura y Ganadería	2	3%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	8	11%
J Sanidad y Consumo	1	1%
K Justicia	1	1%
L Interior, Extranjería y Emigración	1	1%
M Hacienda	6	8%
TOTAL	*76*	



ESTADÍSTICAS DE TRAMITACIÓN

ESTADÍSTICAS DE TRAMITACIÓN

(Datos a 31 de diciembre de 2012)

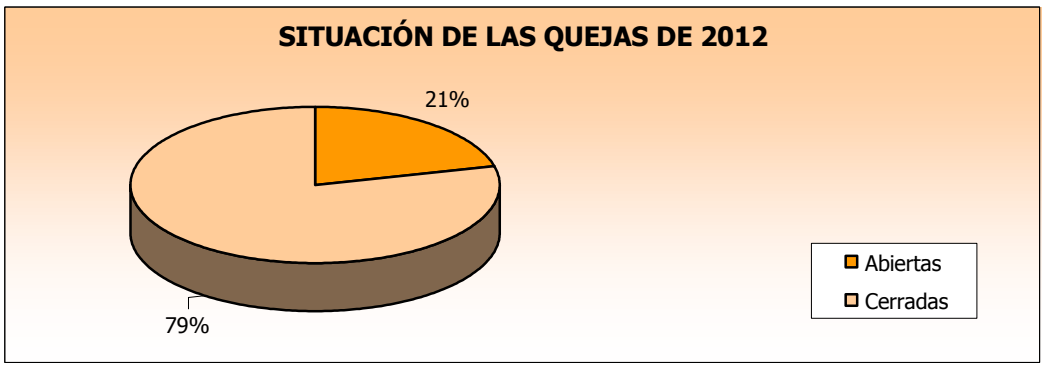
Durante 2012, se ha continuado con la tramitación de 846 quejas procedentes de años anteriores y se han tramitado total o parcialmente 4264 quejas recibidas en 2012.

A fecha 31 de diciembre de 2012 continuaba la tramitación de 62 expedientes de años anteriores y la de 895 expedientes de 2012, lo que supone que continuaban abiertos un total de 957 expedientes. Los datos de tramitación que ofrecemos en este apartado corresponden exclusivamente a quejas de 2012.

Debido a la coincidencia del contenido, un total de 2426 quejas recibidas durante 2012 se acumularon a otros 40 expedientes. Los datos se facilitan en los apartados correspondientes como "acumuladas a otros expedientes" y, a efectos de este informe, se consideran cerradas aunque la acumulación efectiva se haya llevado a cabo en 2013.

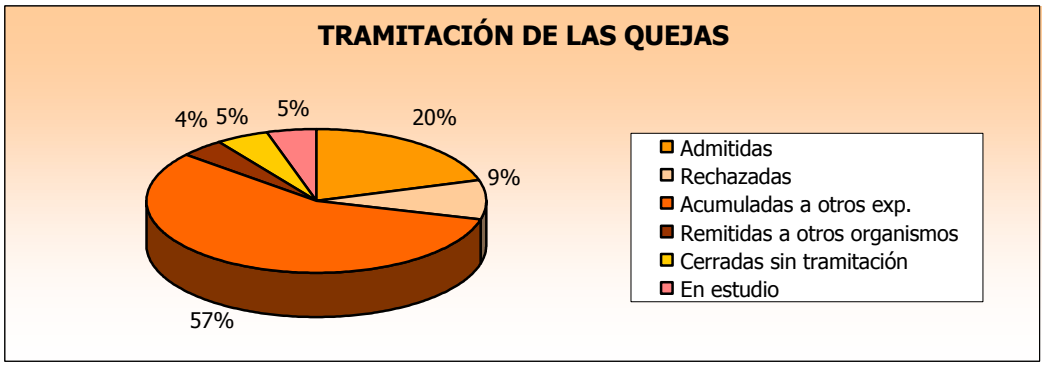
SITUACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2012

Quejas abiertas	895	21%
Quejas cerradas	3369	79%
TOTAL	*4264*	



TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2012

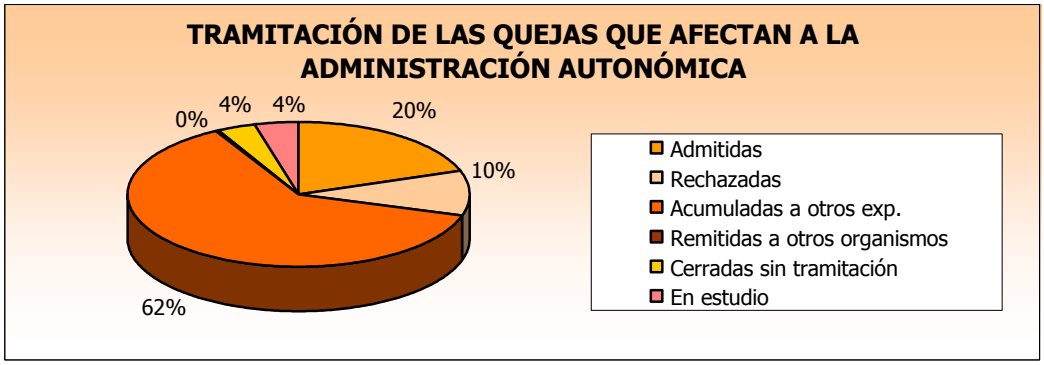
Admitidas	860	20%
Rechazadas	388	9%
Acumuladas a otros expedientes.	2426	57%
Trasladadas a otros organismos	180	4%
Cerradas sin tramitación[1]	210	5%
En estudio	200	5%
TOTAL	*4264*	



[1] Quejas archivadas por diversas causas previamente a su admisión o rechazo

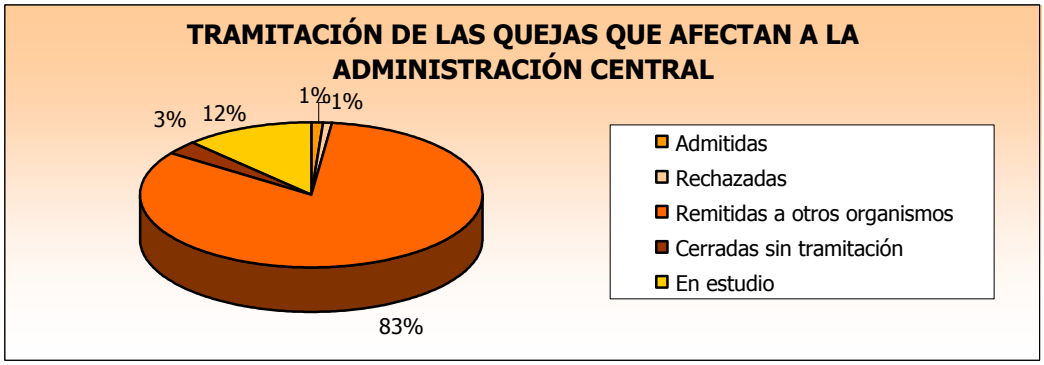
TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

Admitidas	374	20%
Rechazadas	191	10%
Acumuladas a otros exptes.	1179	62%
Trasladadas a otros organismos	4	0%
Cerradas sin tramitación	68	4%
En estudio	80	4%
TOTAL	*1896*	



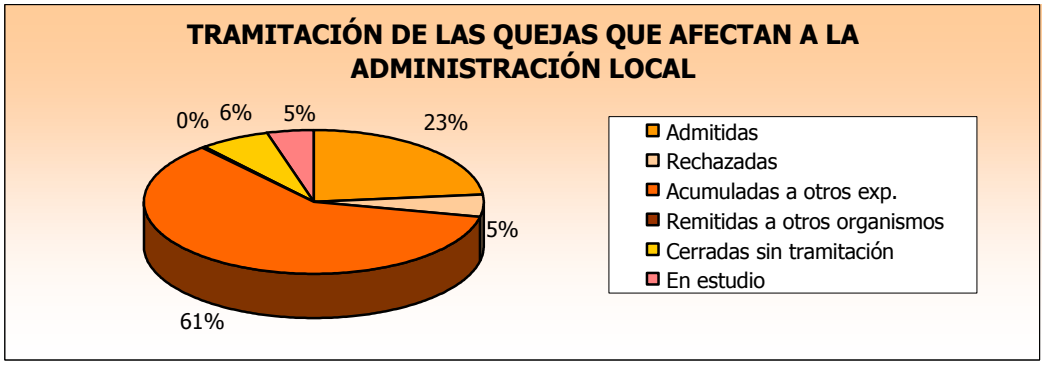
TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL

Admitidas a mediación	2	1%
Rechazadas	2	1%
Trasladadas a otros organismos (en ocasiones previa admisión a mediación)	164	83%
Cerradas sin tramitación	6	3%
En estudio	24	12%
TOTAL	*198*	



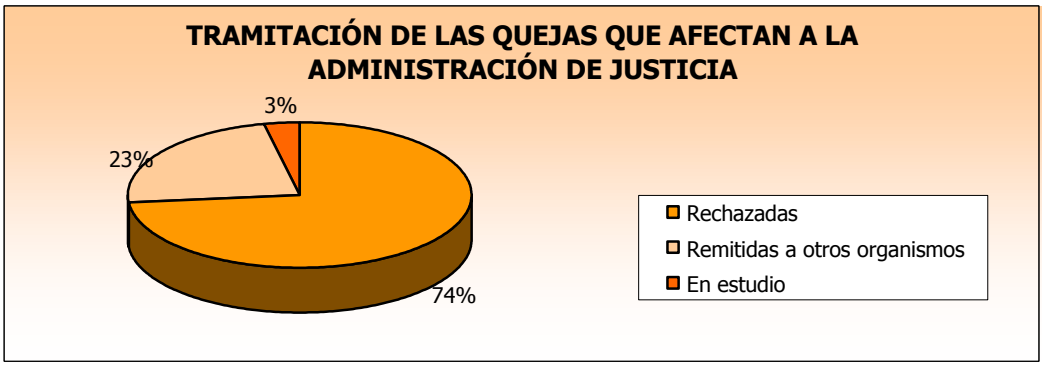
TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

Admitidas	484	23%
Rechazadas	101	5%
Acumuladas a otros exptes.	1247	60%
Remitidas a otros organismos	5	0%
Cerradas sin tramitación	134	6%
En estudio	94	5%
TOTAL	*2065*	



TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

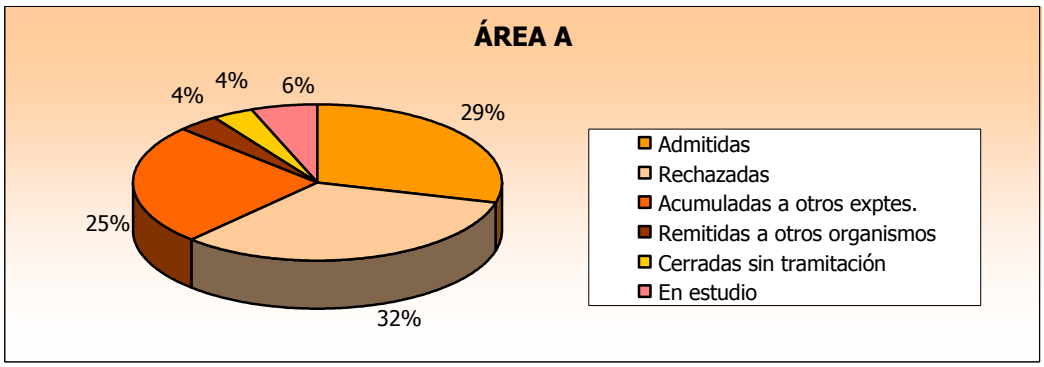
Rechazadas	22	73%
Remitidas a otros organismos	7	23%
En estudio	1	3%
TOTAL	*30*	



TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

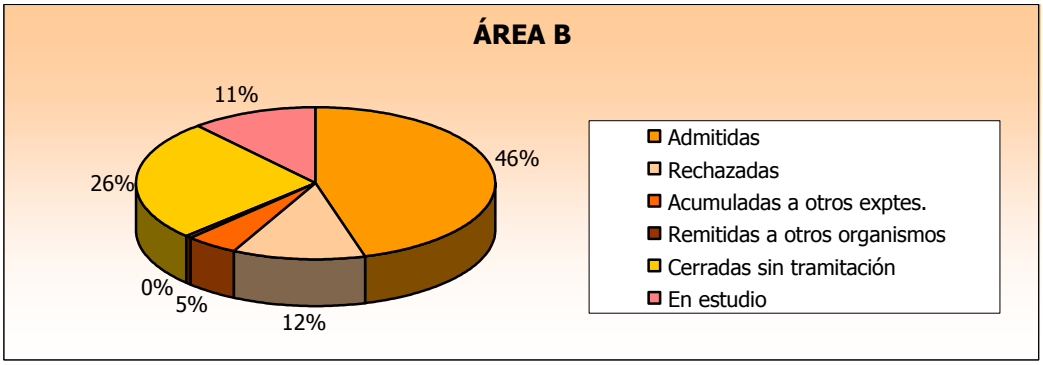
ÁREA A. FUNCIÓN PÚBLICA

Admitidas	98	29%
Rechazadas	110	33%
Acumuladas a otros expedientes.	84	25%
Trasladadas a otros organismos	12	4%
Cerradas sin tramitación	12	4%
En estudio	20	6%
TOTAL	*336*	



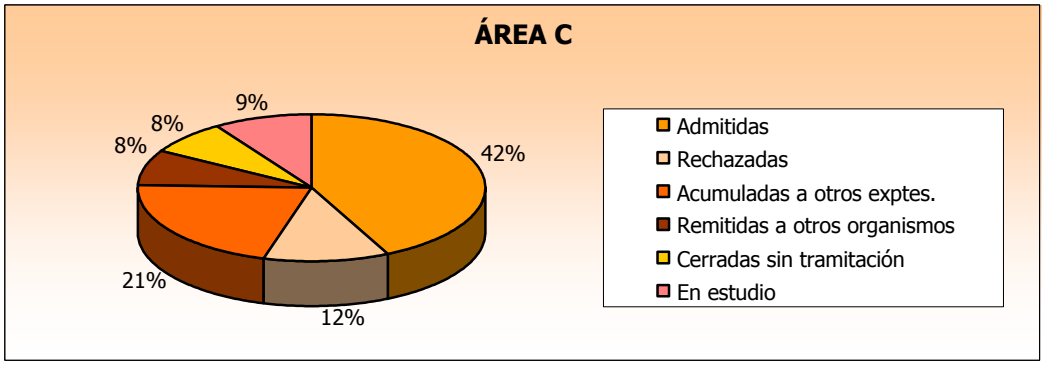
ÁREA B. RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS CORPORACIONES LOCALES, BIENES Y SERVICIOS MUNICIPALES

Admitidas	185	46%
Rechazadas	48	12%
Acumuladas a otros exptes.	20	5%
Trasladadas a otros organismos	2	0%
Cerradas sin tramitación.	105	26%
En estudio	46	11%
TOTAL	*406*	



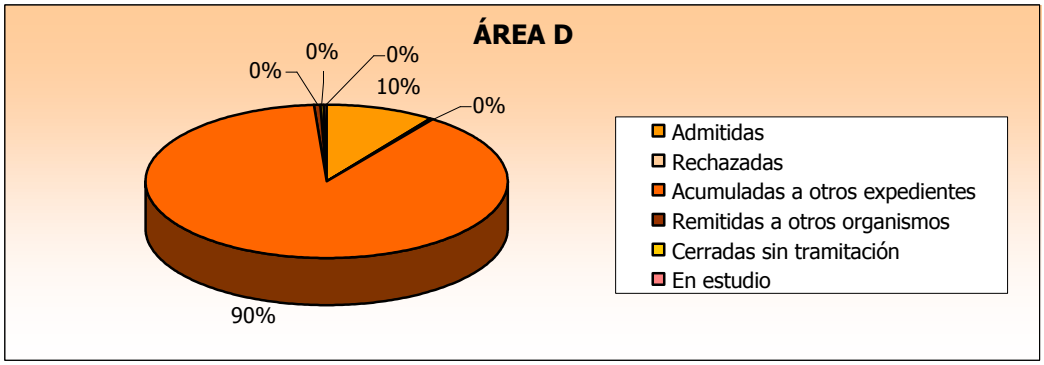
ÁREA C. FOMENTO

Admitidas	128	43%
Rechazadas	35	12%
Acumuladas a otros expedientes.	63	21%
Trasladadas a otros organismos.	23	8%
Cerradas sin tramitación.	23	8%
En estudio	27	9%
TOTAL	*299*	



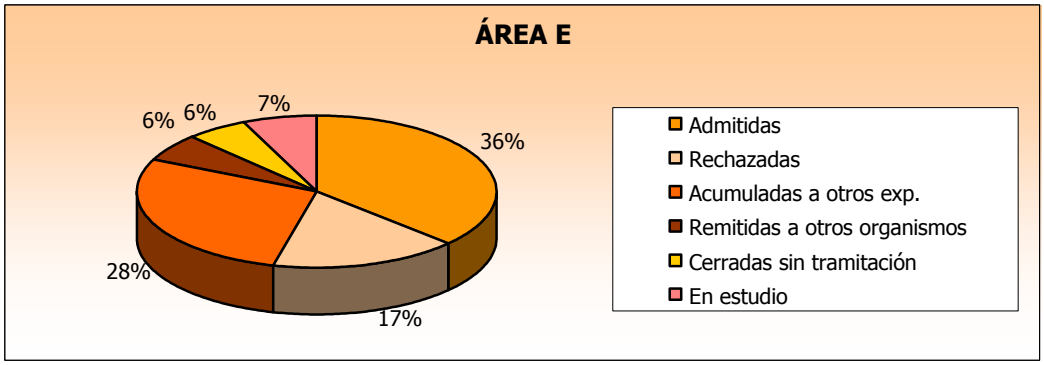
ÁREA D. MEDIO AMBIENTE

Admitidas	99	10%
Rechazadas	4	0%
Acumuladas a otros expedientes.	904	89%
Trasladadas a otros organismos.	5	0%
Cerradas sin tramitación.	4	0%
En estudio	3	0%
TOTAL	*1019*	



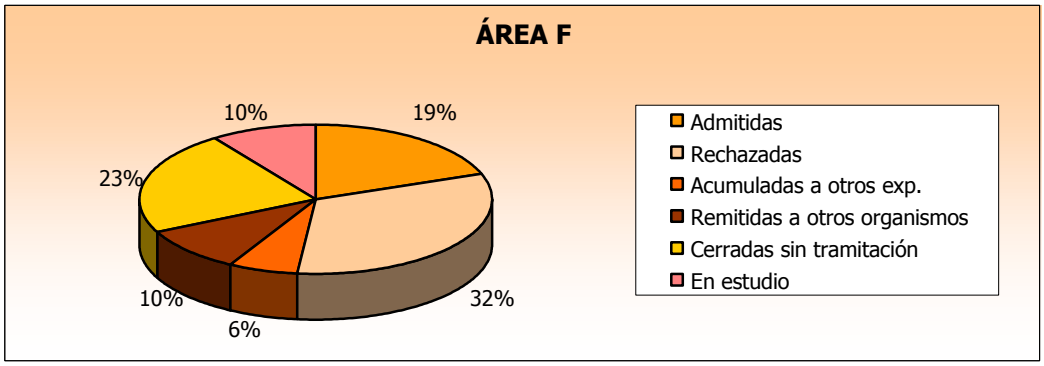
ÁREA E. EDUCACIÓN

Admitidas	33	37%
Rechazadas	15	17%
Acumuladas a otros expedientes. .	25	28%
Trasladadas a otros organismos	5	6%
Cerradas sin tramitación.	5	6%
En estudio	6	7%
TOTAL	*89*	



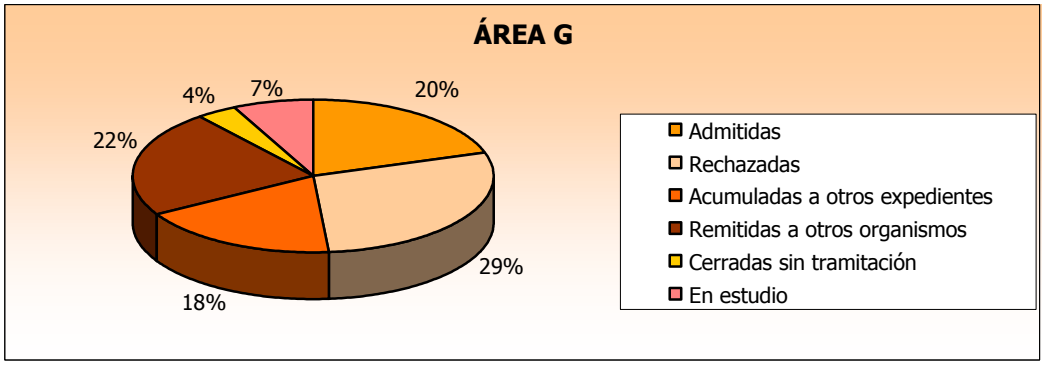
ÁREA F. CULTURA, TURISMO Y DEPORTES

Admitidas	6	19%
Rechazadas	10	32%
Acumuladas a otros expedientes	2	6%
Trasladadas a otros organismos	3	10%
Cerradas sin tramitación	7	23%
En estudio	3	10%
TOTAL	*31*	



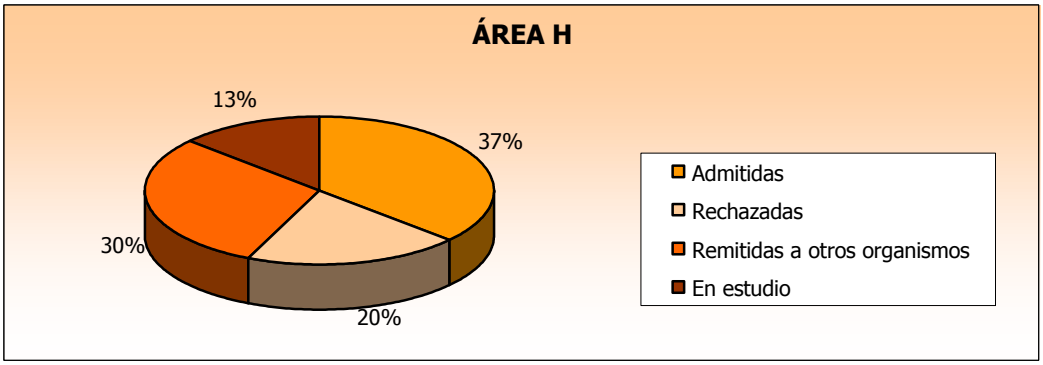
ÁREA G. INDUSTRIA, COMERCIO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

Admitidas	33	20%
Rechazadas	47	28%
Acumuladas a otros expedientes	30	18%
Trasladadas a otros organismos.	37	22%
Cerradas sin tramitación.	6	4%
En estudio	12	7%
TOTAL	*165*	



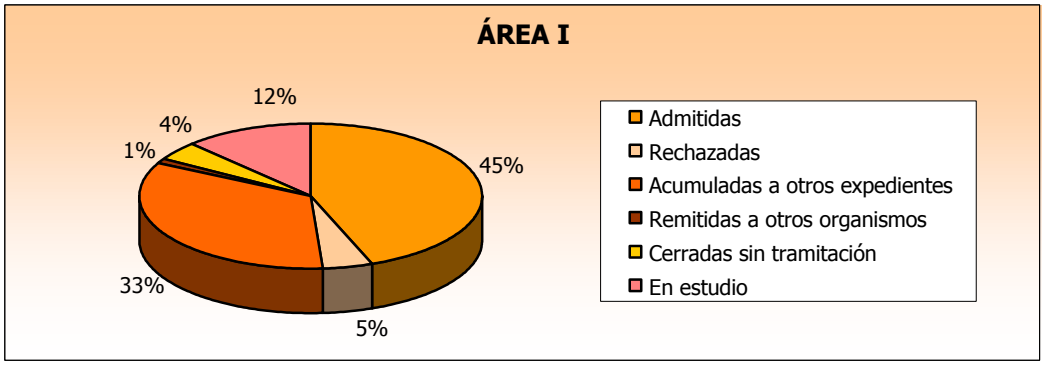
ÁREA H. AGRICULTURA Y GANADERÍA

Admitidas	11	37%
Rechazadas	6	20%
Trasladadas a otros organismos.	9	30%
En estudio	4	13%
TOTAL	*30*	



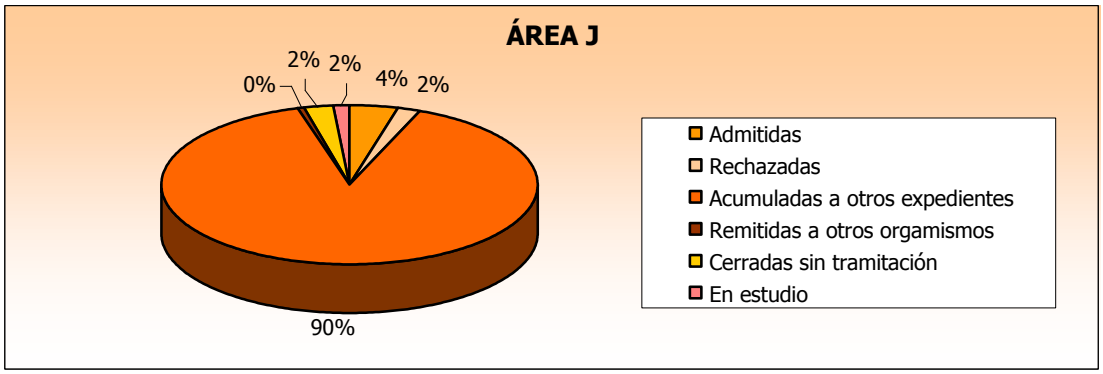
ÁREA I. FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Admitidas	145	44%
Rechazadas	16	5%
Acumuladas a otros expedientes	110	33%
Trasladadas a otros organismos.	4	1%
Cerradas sin tramitación.	14	4%
En estudio	40	12%
TOTAL	*329*	



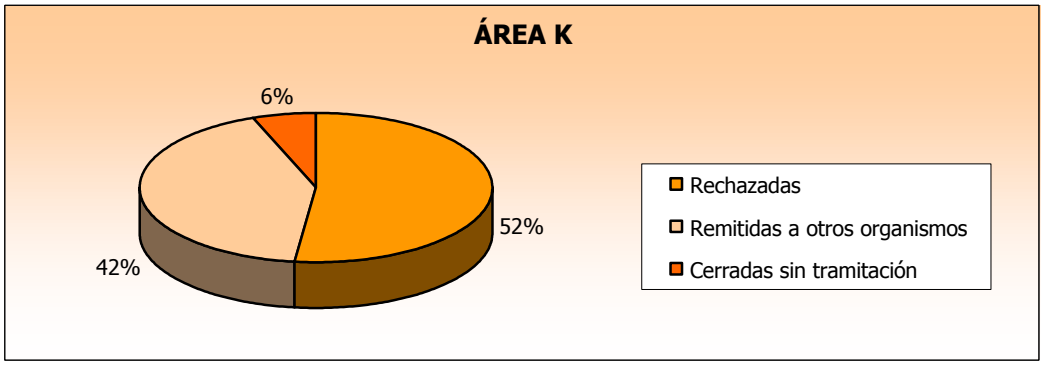
ÁREA J. SANIDAD Y CONSUMO

Admitidas	44	4%
Rechazadas	20	2%
Acumuladas a otros expedientes.	943	90%
Trasladadas a otros organismos.	5	0%
Cerradas sin tramitación.	25	2%
En estudio	16	2%
TOTAL	*1053*	



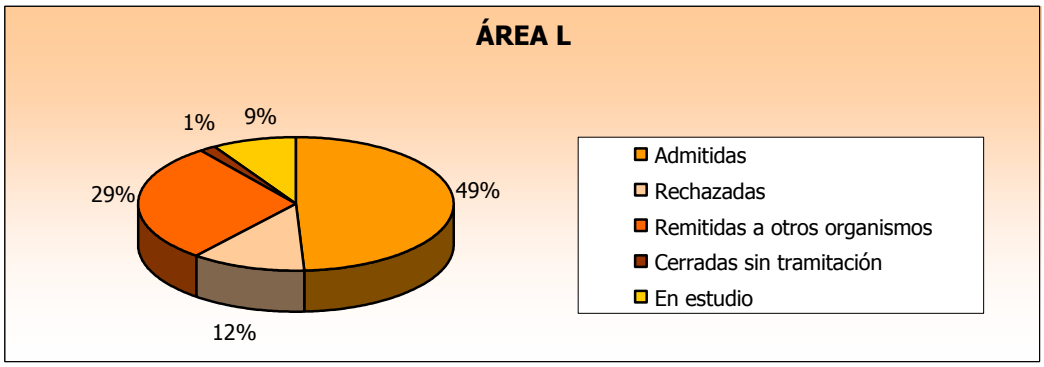
ÁREA K. JUSTICIA

Rechazadas	27	52%
Trasladadas a otros organismos.	22	42%
Cerradas sin tramitación	3	6%
TOTAL	*52*	



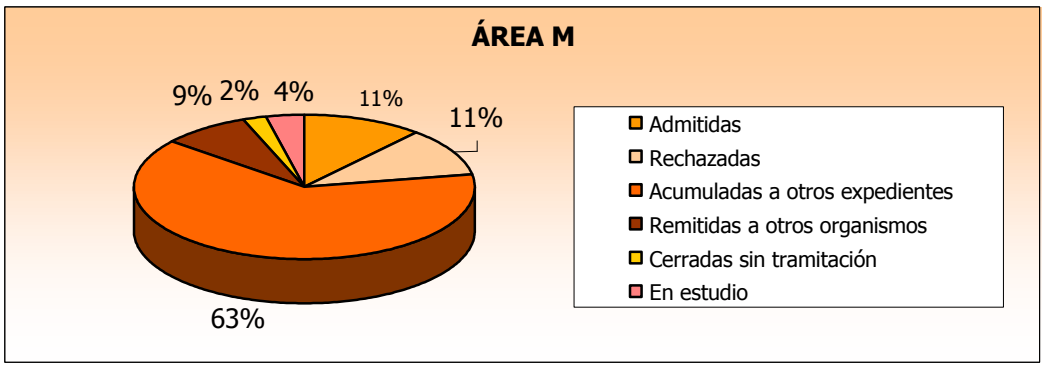
ÁREA L. INTERIOR, EXTRANJERÍA Y EMIGRACIÓN

Admitidas	34	49%
Rechazadas	8	12%
Trasladadas a otros organismos.	20	29%
Cerradas sin tramitación	1	1%
En estudio	6	9%
TOTAL	*69*	



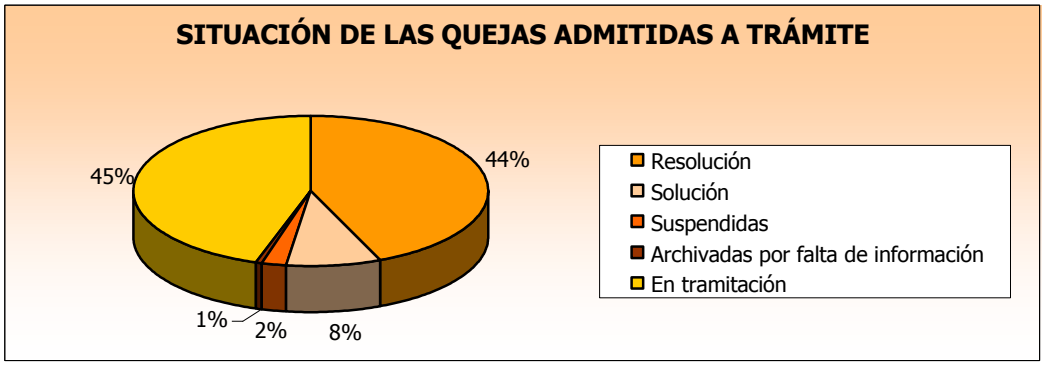
ÁREA M. HACIENDA

Admitidas	44	11%
Rechazadas	42	11%
Acumuladas a otros expedientes.	245	63%
Trasladadas a otros organismos.	33	9%
Cerradas sin tramitación.	8	2%
En estudio	14	4%
TOTAL	*386*	



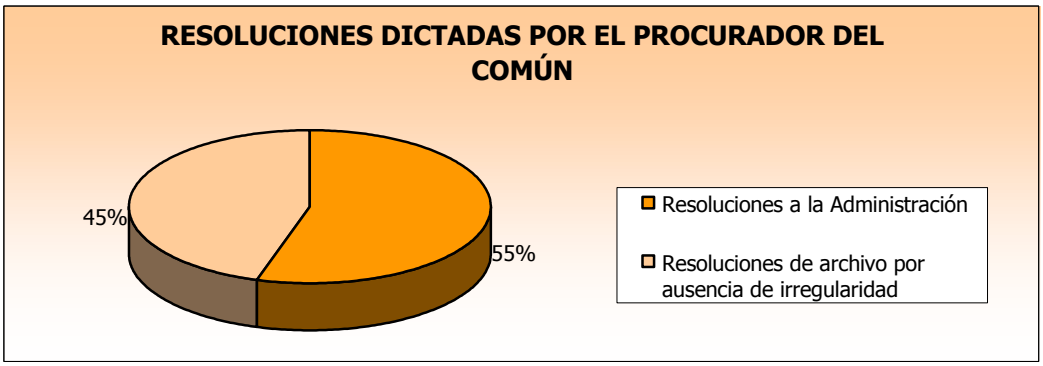
SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE 2012 ADMITIDOS A TRÁMITE

Expedientes en los que se ha dictado resolución	376	44%
Expedientes concluidos por solución del problema	72	8%
Actuaciones suspendidas por diversas causas (*sub iudice,* duplicidad DP, desistimiento del int. ...)	21	2%
Expedientes archivados por falta de información de la Admón.	5	1%
Expedientes en fase de tramitación	386	45%
TOTAL	*860*	



RESOLUCIONES DICTADAS EN EXPEDIENTES DE 2012

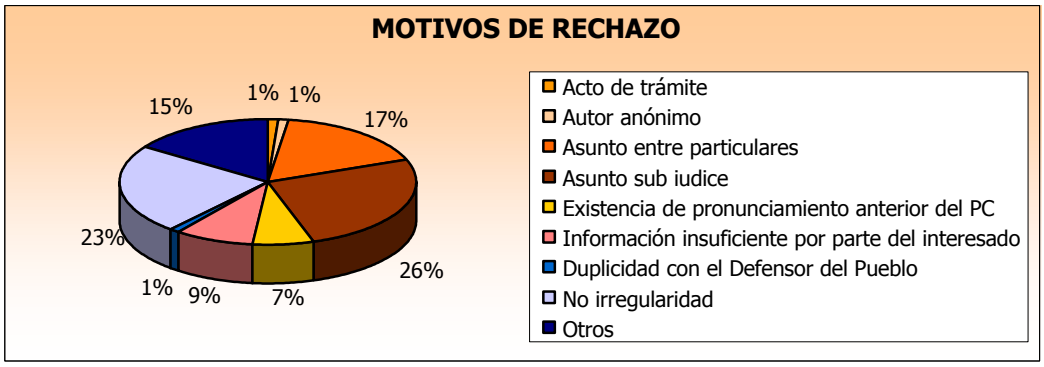
Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad de la Administración	177	45%
Resoluciones en las que se dirige recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración	215	55%
TOTAL	*392*[2]	



[2] El número total de resoluciones dictadas por el Procurador del Común en expedientes de 2012 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	4	1%
Autor anónimo	5	1%
Asunto entre particulares	65	17%
Asunto *sub iudice*	101	26%
Existencia de pronunciamiento anterior del PC	26	7%
Información insuficiente por parte del interesado	33	9%
Duplicidad con el Defensor del Pueblo	4	1%
No irregularidad	90	23%
Otros	60	15%
TOTAL	*388*	



RESOLUCIONES DICTADAS

POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2012

RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2012

(correspondientes tanto a expedientes a instancia de parte y de oficio de 2012 como a expedientes procedentes de años anteriores)

Resoluciones dictadas durante 2012 892

Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad..... 359 40%

Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración 533 60%

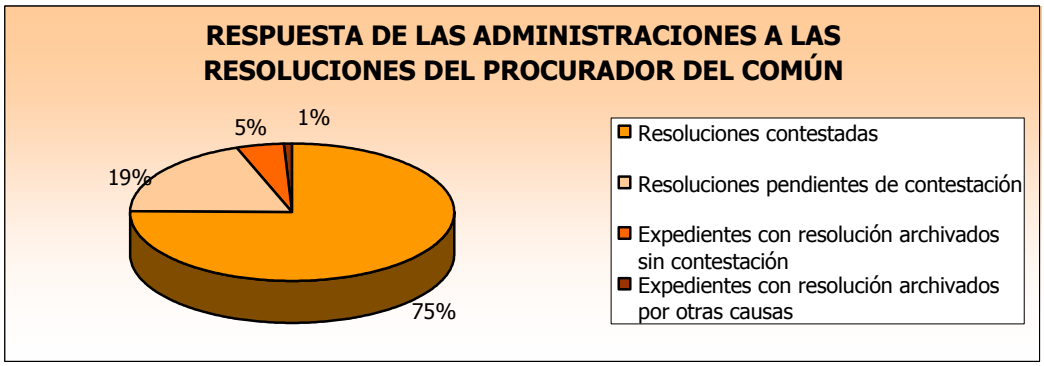
Respuesta de las Administraciones a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración

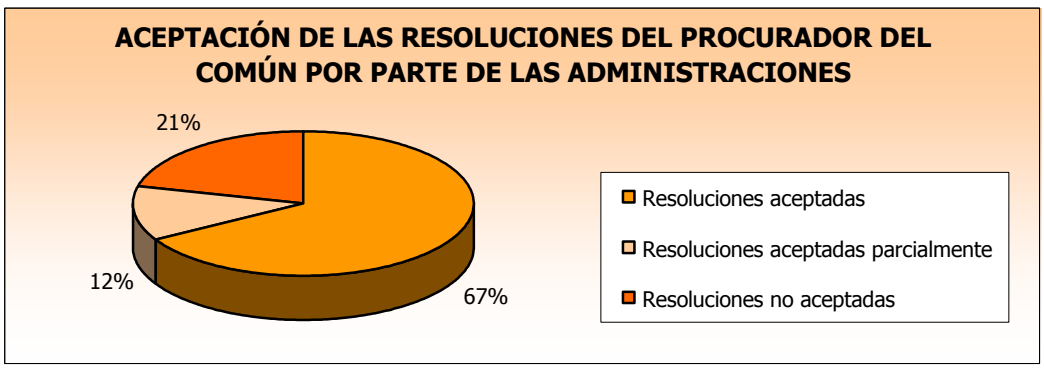
Contestadas a fecha 31/12/2012 401
Aceptadas 267 67%
Aceptadas parcialmente 49 12%
No aceptadas 85 21%

Pendientes de contestación a 31/12/2012 103

Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo 24

Exptes. con resolución archivados por otras causas 5





RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

(correspondientes tanto a expedientes a instancia de parte y de oficio de 2012 como a expedientes procedentes de años anteriores)

Resoluciones dictadas durante 2012 401

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 202 50%

Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 199 50%

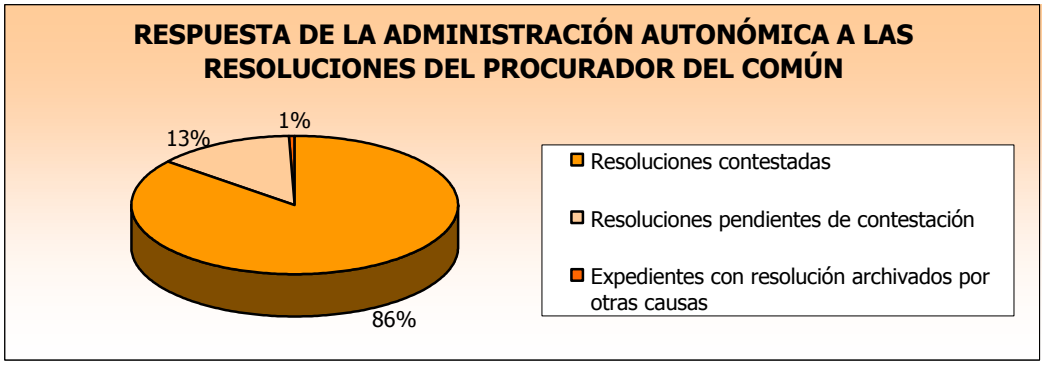
Respuesta de las Administraciones a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración

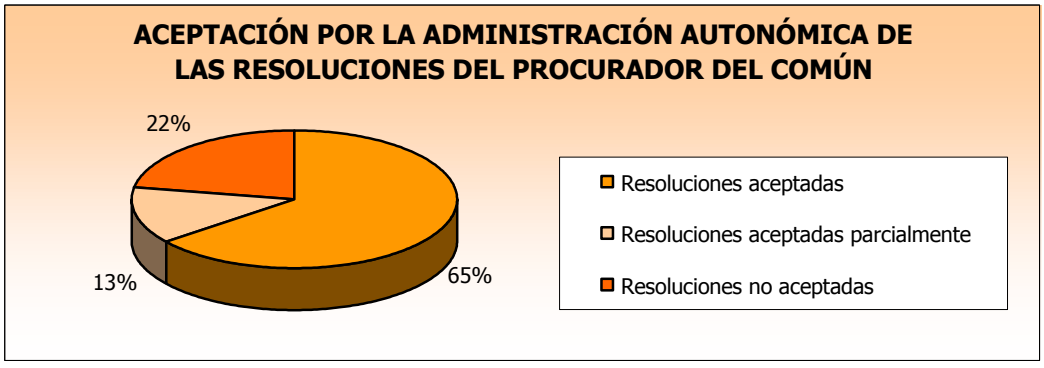
Contestadas a fecha 31/12/2012 171

Aceptadas 110 64%
Aceptadas parcialmente 23 13%
No aceptadas 38 22%

Pendientes de contestación a 31/12/2012 27

Exptes. con resolución archivados por otras causas 1





RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

(correspondientes tanto a expedientes a instancia de parte y de oficio de 2012 como a expedientes procedentes de años anteriores)

Resoluciones dictadas durante 2012 491

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 157 32%

Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 334 68%

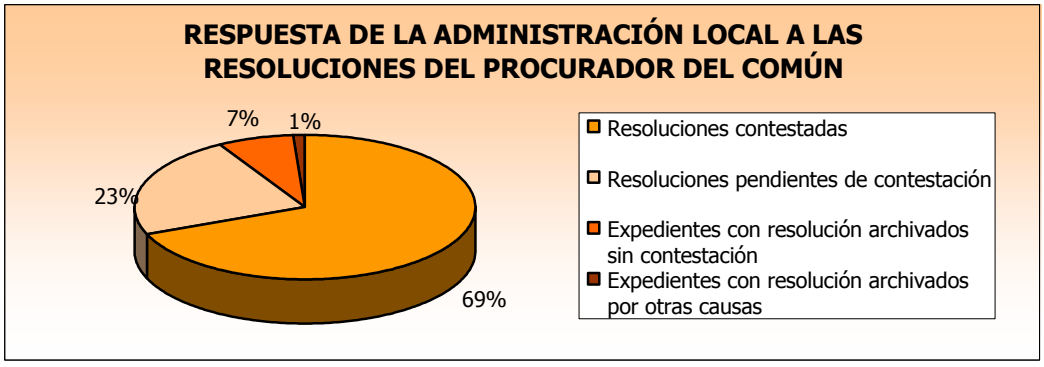
Respuesta de las Administraciones a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración

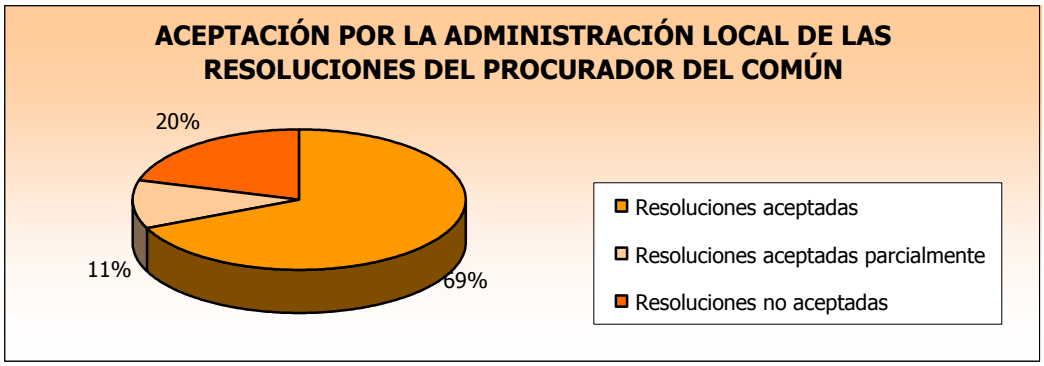
Contestadas a fecha 31/12/2012 230
Aceptadas 157 68%
Aceptadas parcialmente 26 11%
No aceptadas 47 20%

Pendientes de contestación a 31/12/2012 76

Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo 24

Exptes. con resolución archivados por otras causas 4





EXPEDIENTES A INSTANCIA DE PARTE

RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2012

Resoluciones dictadas durante 2012 858

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 354 41%

Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 504 59%

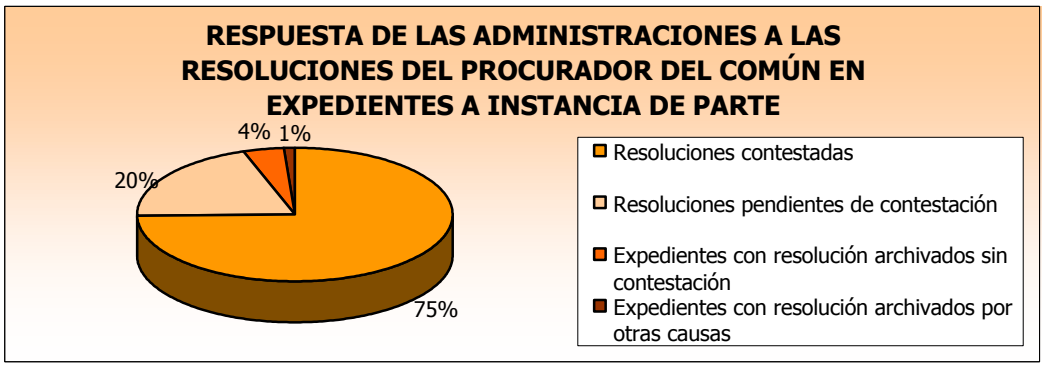
Respuesta de las Administraciones a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración

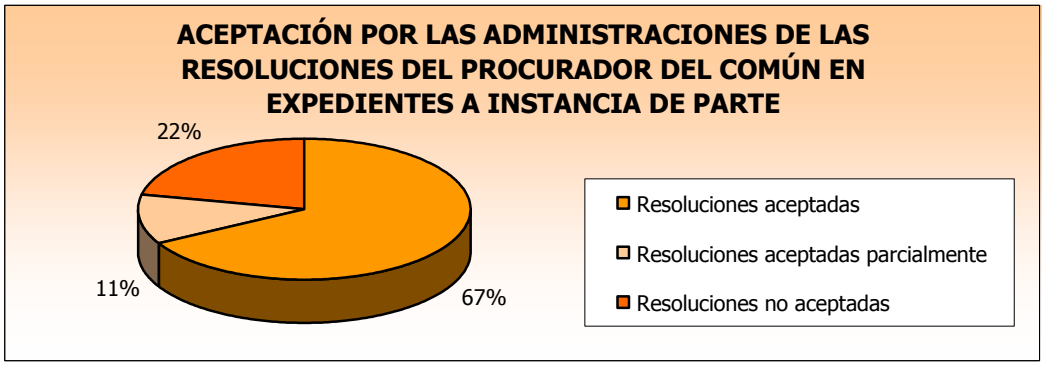
Contestadas a fecha 31/12/2012 377
Aceptadas 252 67%
Aceptadas parcialmente 43 11%
No aceptadas 82 22%

Pendientes de contestación a 31/12/2012 100

Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo 22

Exptes. con resolución archivados por otras causas 5





EXPEDIENTES A INSTANCIA DE PARTE

RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

Resoluciones dictadas durante 2012 382

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 199 52%

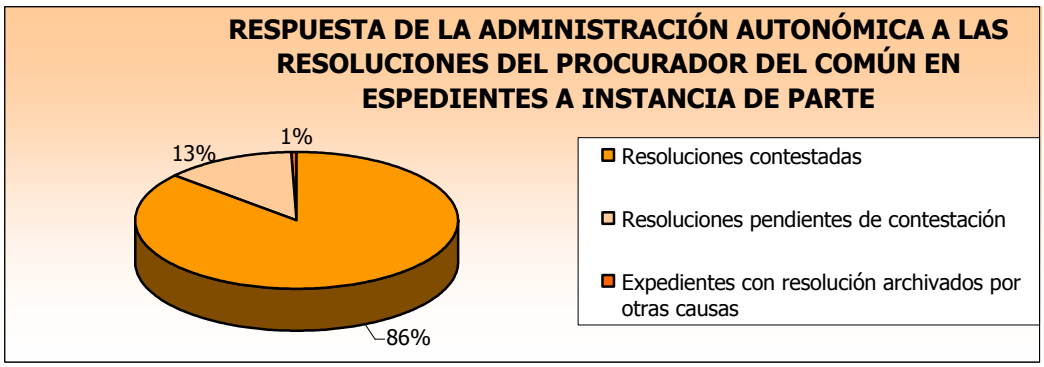
Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 183 48%

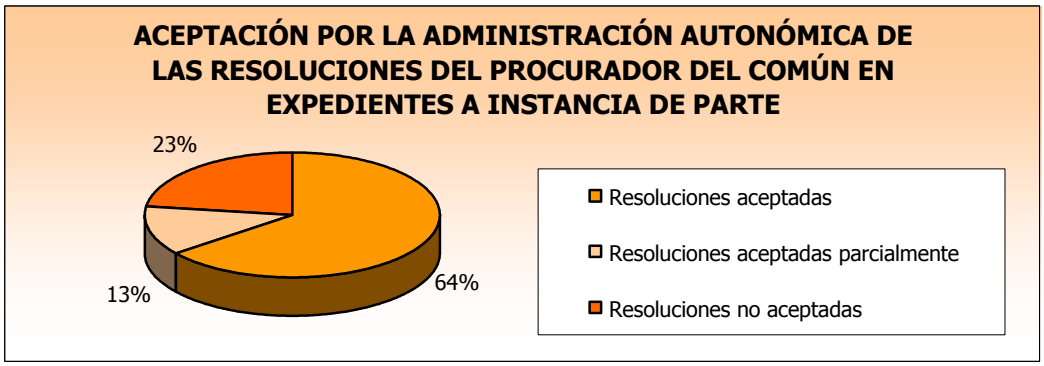
Respuesta de las Administraciones a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración

Contestadas a fecha 31/12/2012 158
Aceptadas 102 65%
Aceptadas parcialmente 20 13%
No aceptadas 36 23%

Pendientes de contestación a 31/12/2012 24

Exptes. con resolución archivados por otras causas 1





EXPEDIENTES A INSTANCIA DE PARTE

RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

Resoluciones dictadas durante 2012 476

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 155 33%

Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 321 67%

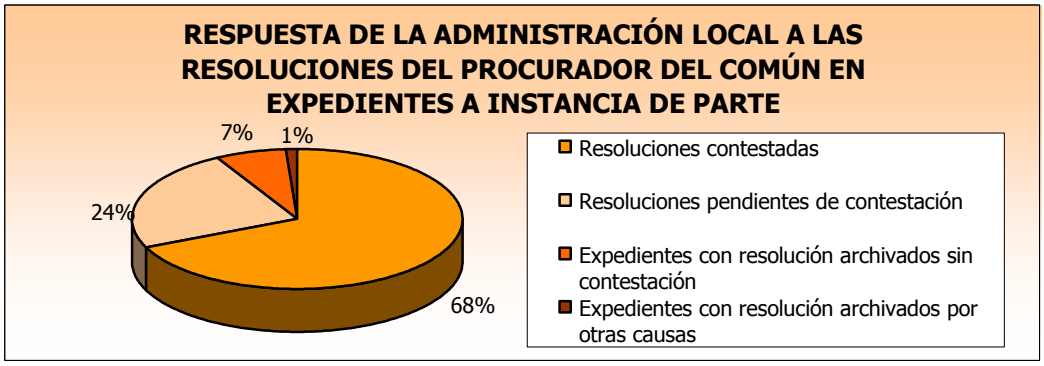
Respuesta de las Administraciones a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración

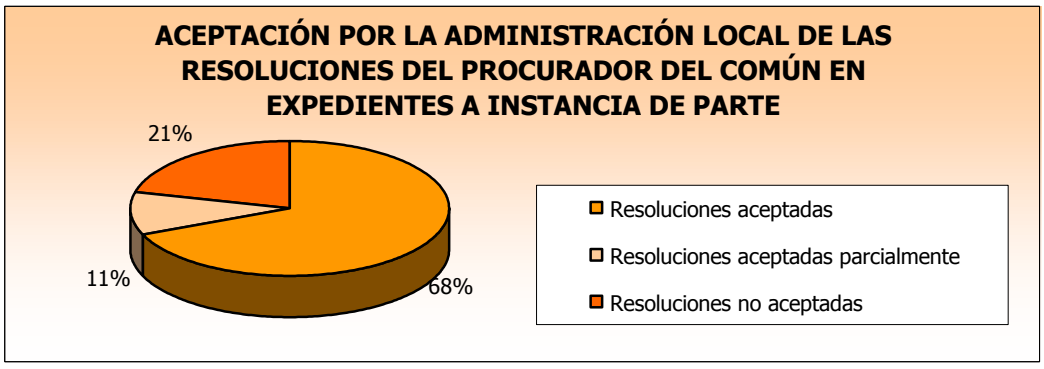
Contestadas a fecha 31/12/2012 219
Aceptadas 150 68%
Aceptadas parcialmente 23 11%
No aceptadas 46 21%

Pendientes de contestación a 31/12/2012 76

Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo 22

Exptes. con resolución archivados por otras causas 4





EXPEDIENTES DE OFICIO

RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2012

Resoluciones dictadas durante 2012 34

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 5 15%

Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 29 85%

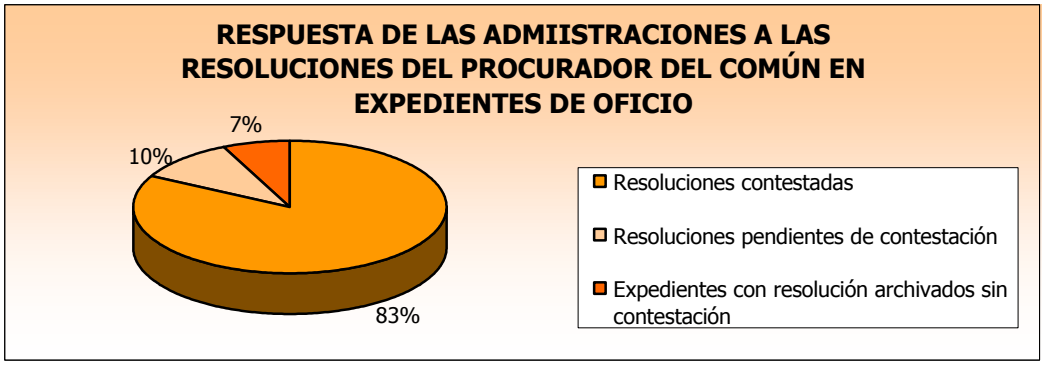
Respuesta de las Administraciones a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración

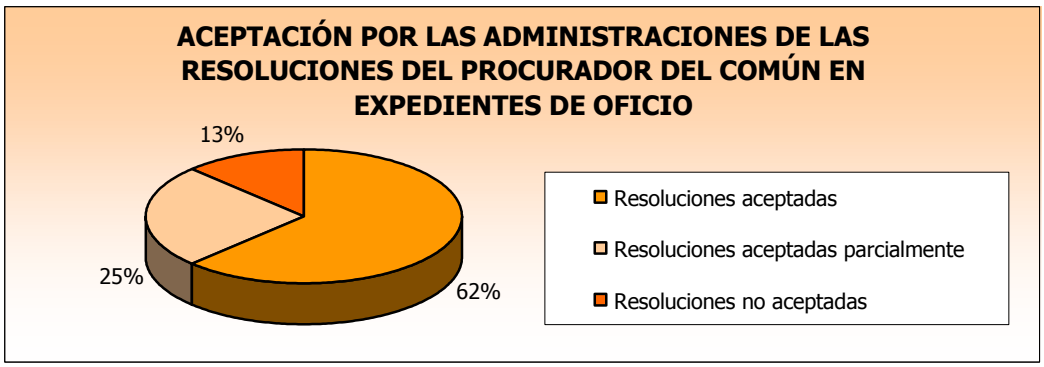
Contestadas a fecha 31/12/2012 24

Aceptadas 15 62%
Aceptadas parcialmente 6 25%
No aceptadas 3 13%

Pendientes de contestación a 31/12/2012 3

Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo 2





EXPEDIENTES DE OFICIO

RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

Resoluciones dictadas durante 2012 19

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 3 16%

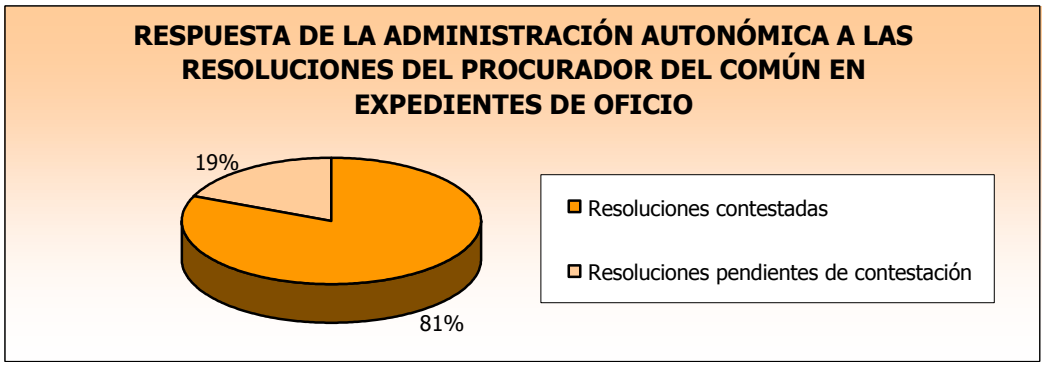
Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 16 84%

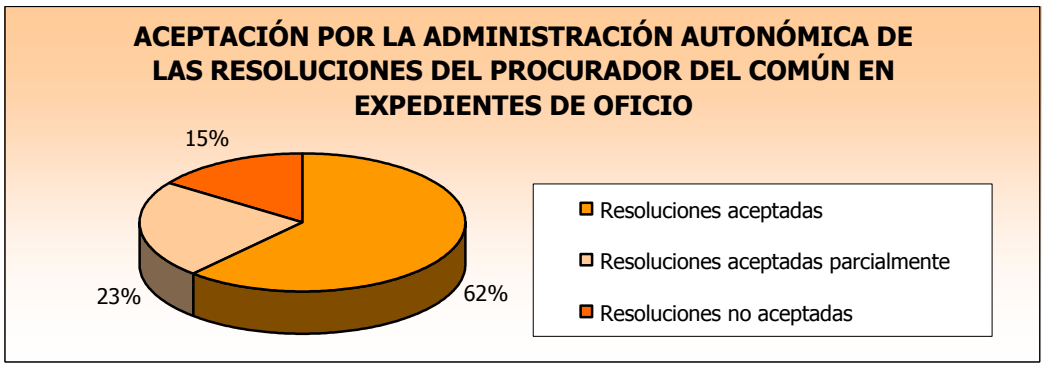
Respuesta de las Administraciones a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración

Contestadas a fecha 31/12/2012 13

Aceptadas 8 62%
Aceptadas parcialmente 3 23%
No aceptadas 2 15%

Pendientes de contestación a 31/12/2012 3





EXPEDIENTES DE OFICIO

RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

Resoluciones dictadas durante 2012 15

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 2 13%

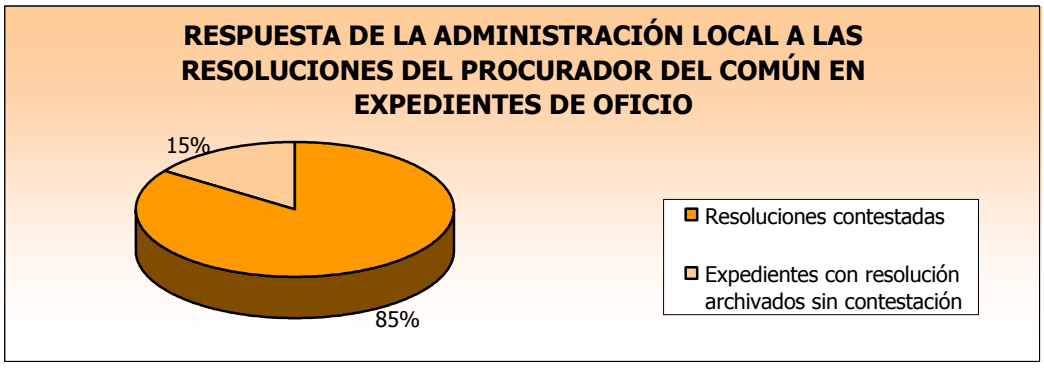
Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 13 87%

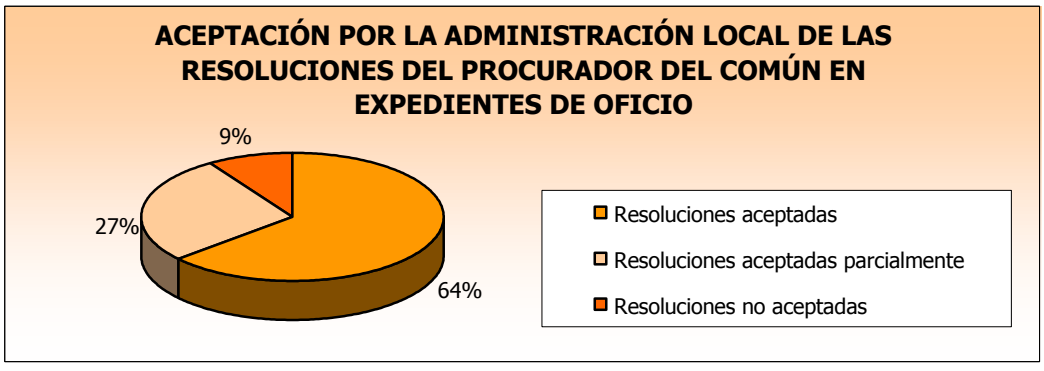
Respuesta de las Administraciones a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración

Contestadas a fecha 31/12/2012 11

Aceptadas 7 64%
Aceptadas parcialmente 3 27%
No aceptadas 1 9%

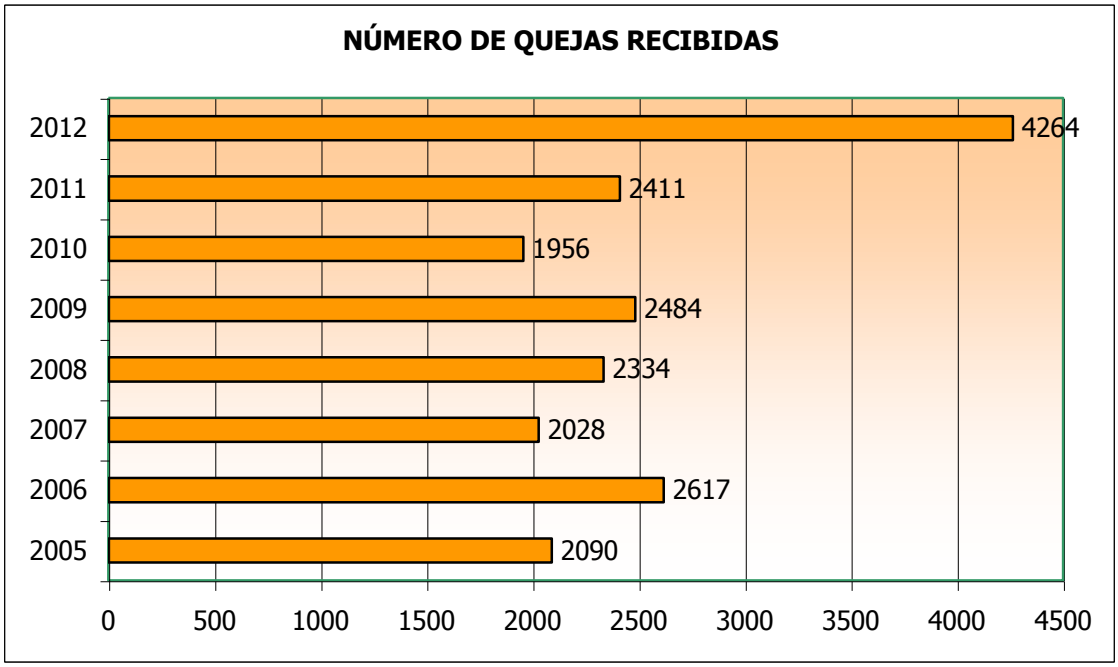
Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo 2



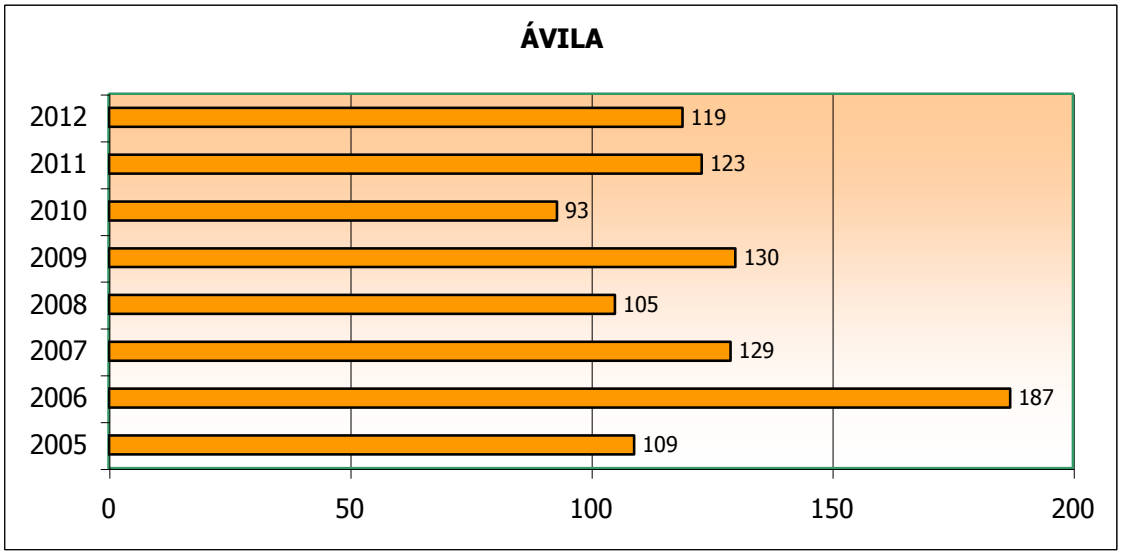


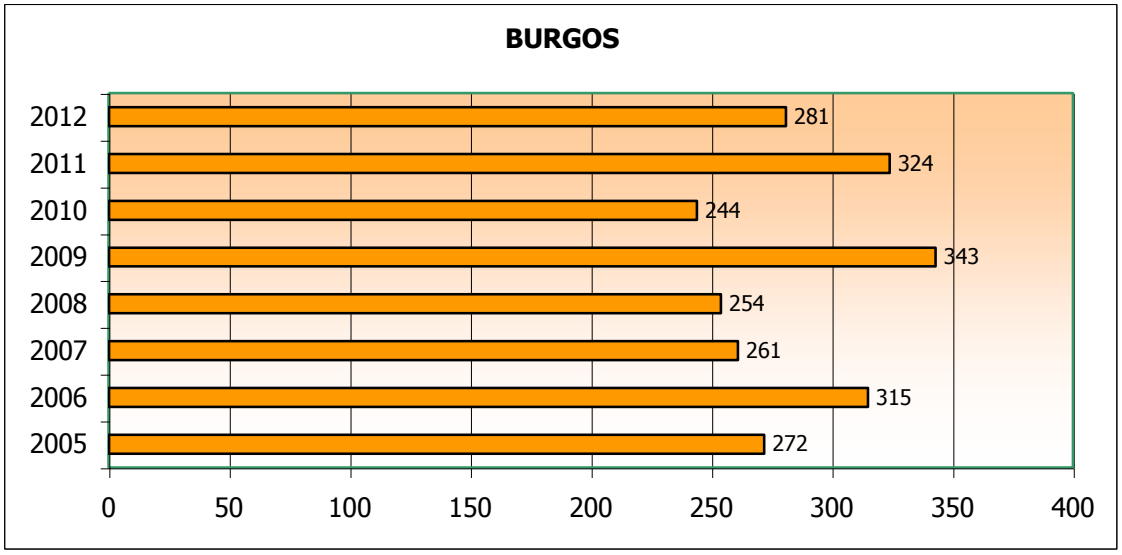
DATOS COMPARATIVOS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS DURANTE LOS ÚLTIMOS AÑOS DE FUNCIONAMIENTO DEL PROCURADOR DEL COMÚN

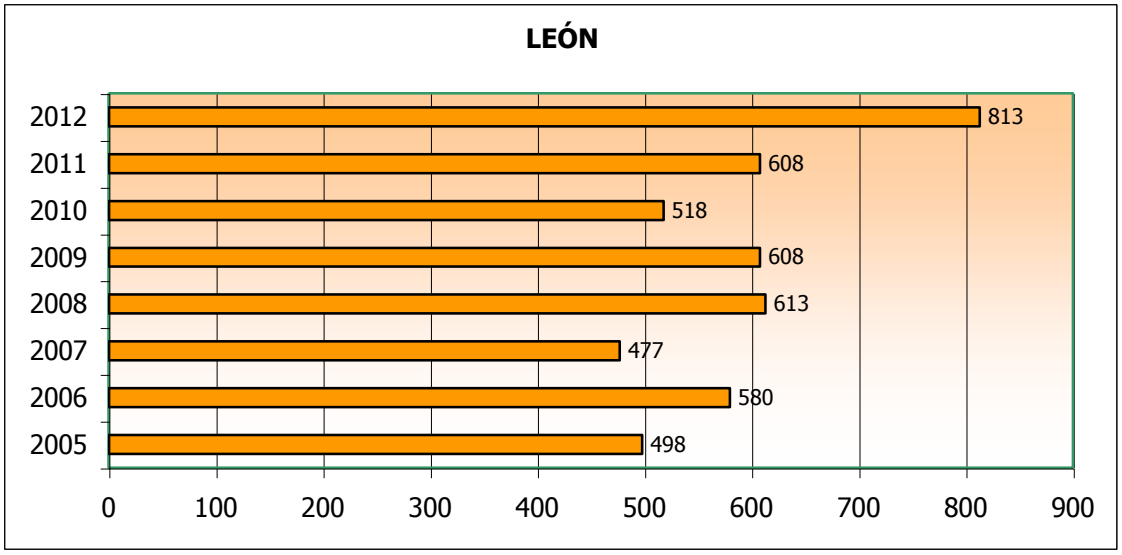
NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS

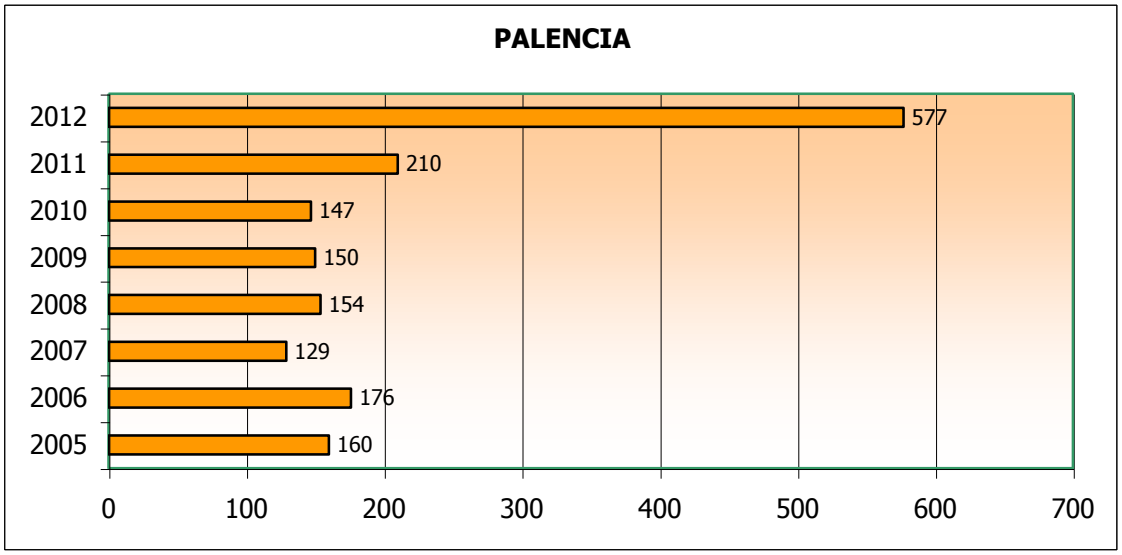


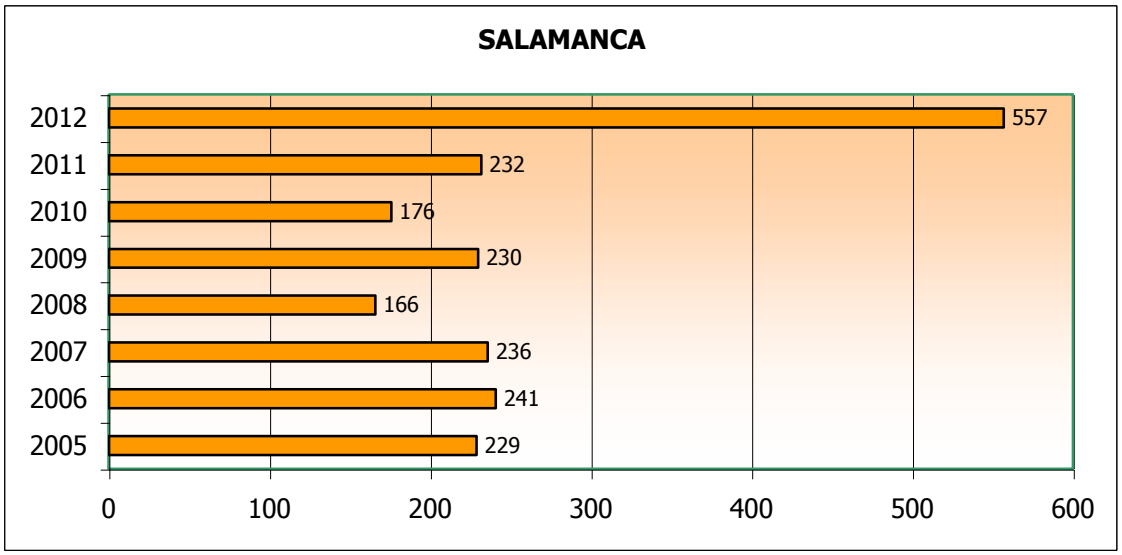
DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE LAS QUEJAS

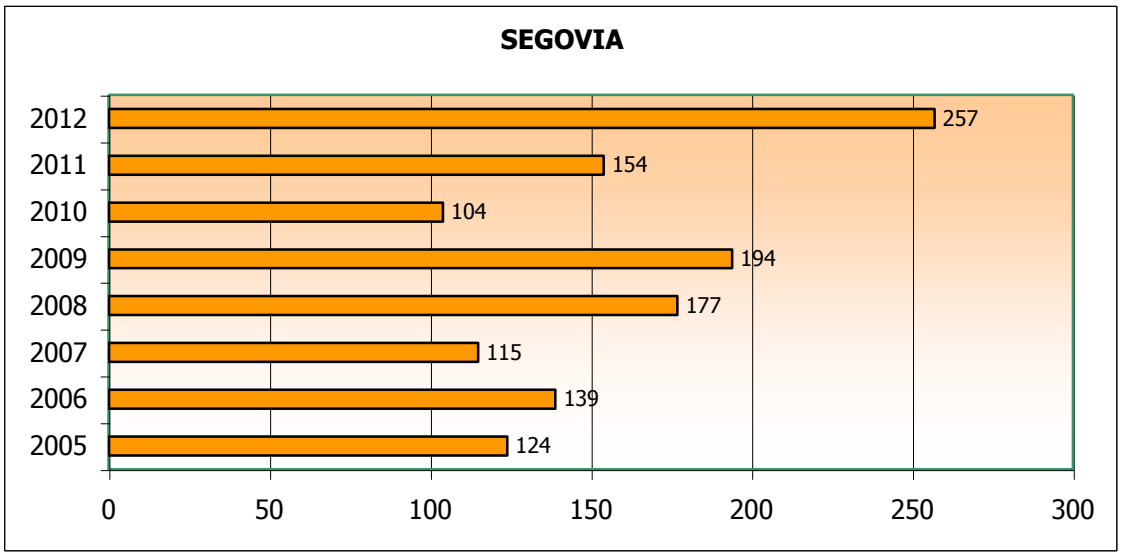


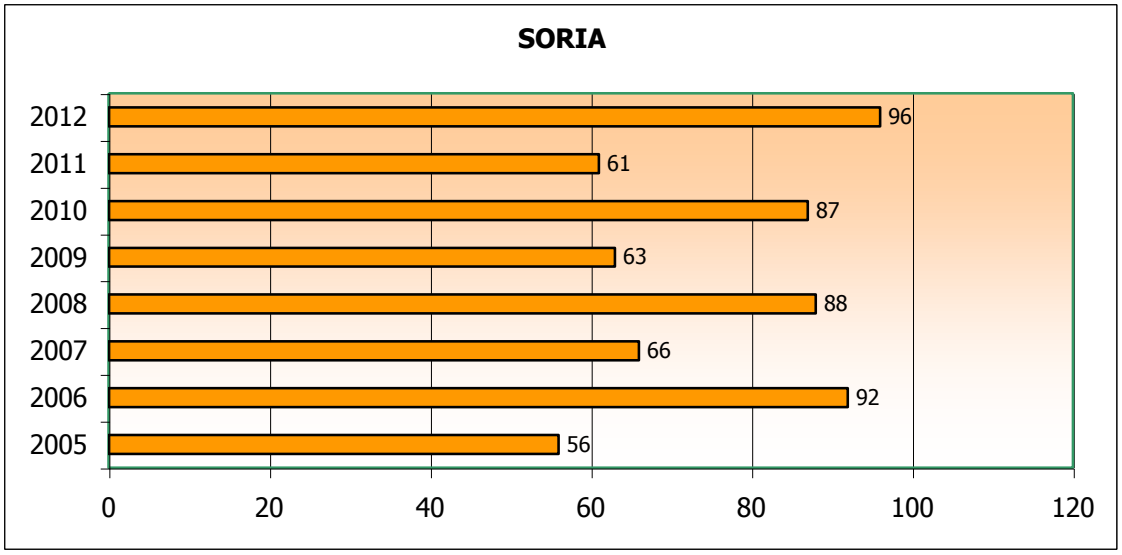


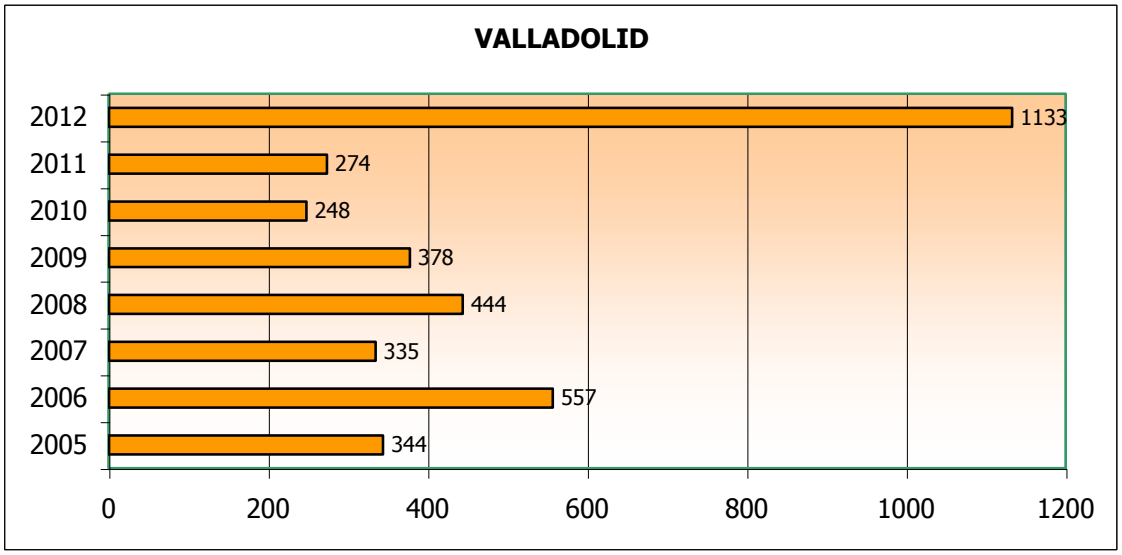

LEÓN
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
813
608
518
608
613
477
580
498
0
100
200
300
400
500
600
700
800
900

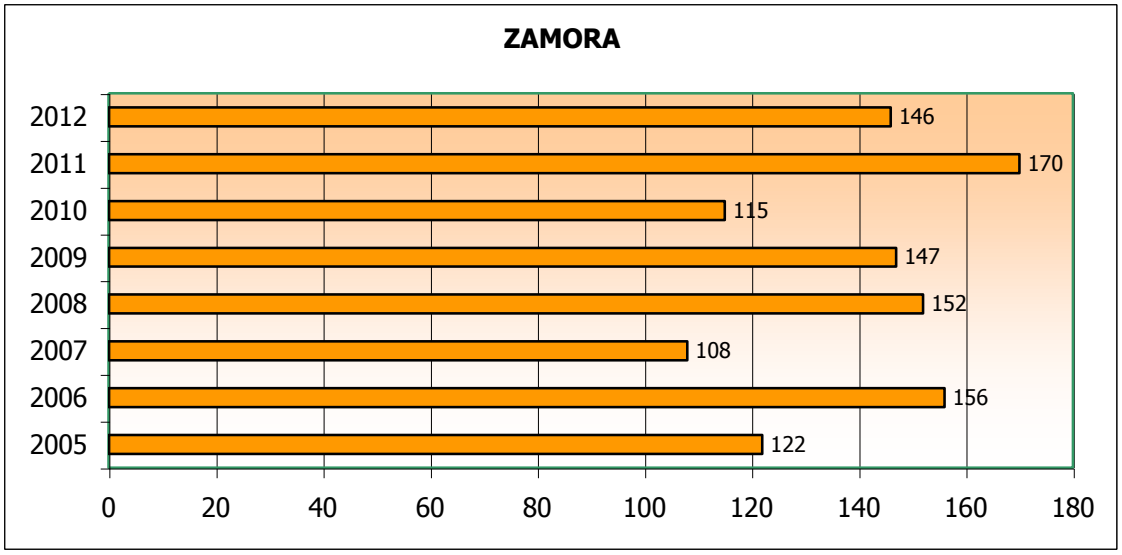

PALENCIA
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
577
210
147
150
154
129
176
160
0
100
200
300
400
500
600
700


SALAMANCA
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
557
232
176
230
166
236
241
229
0
100
200
300
400
500
600

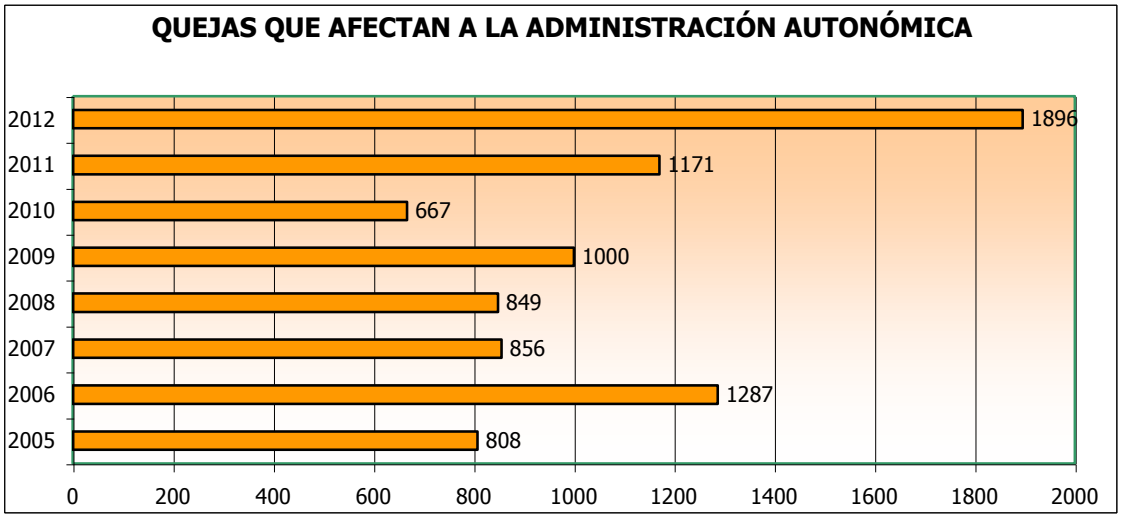

SEGOVIA
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
257
154
104
194
177
115
139
124
0
50
100
150
200
250
300

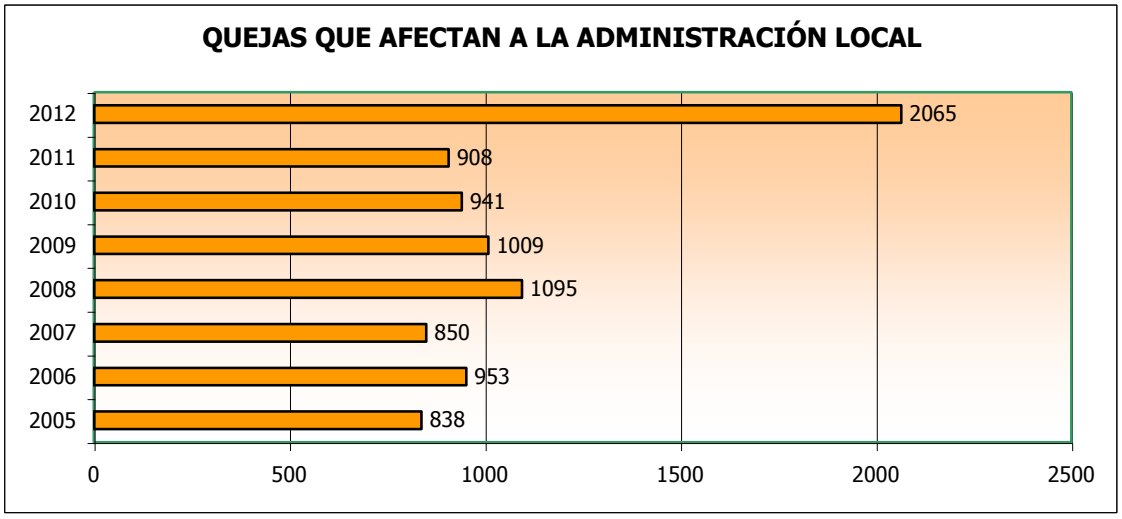

SORIA
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
96
61
87
63
88
66
92
56
0
20
40
60
80
100
120

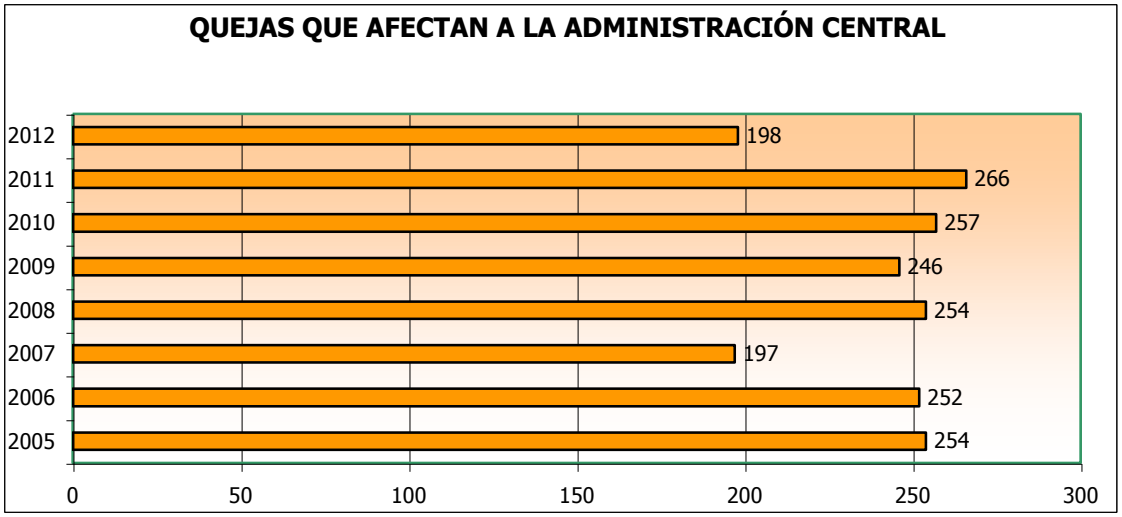

VALLADOLID
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
1133
274
248
378
444
335
557
344
0
200
400
600
800
1000
1200

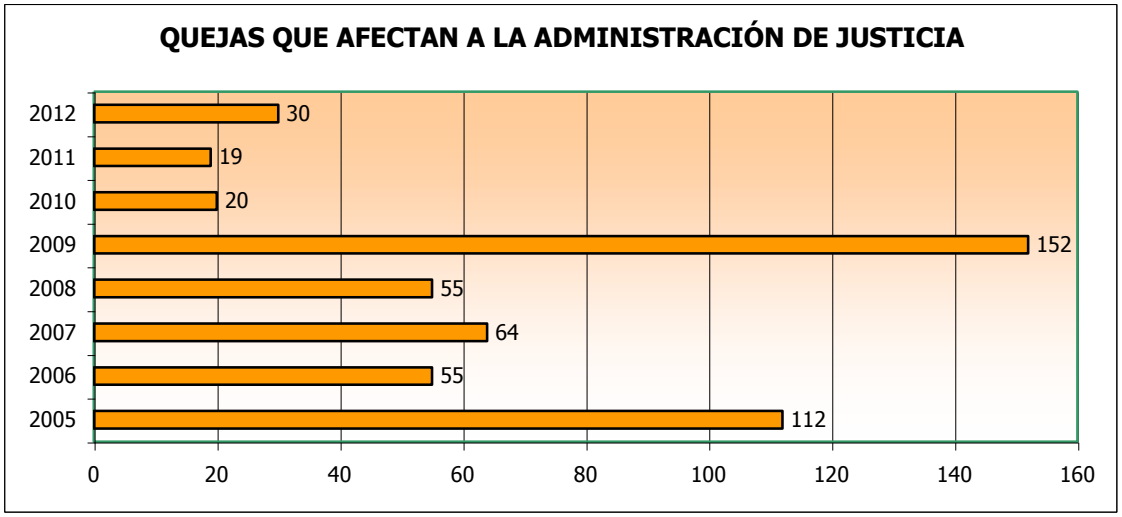

ZAMORA
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
146
170
115
147
152
108
156
122
0
20
40
60
80
100
120
140
160
180

DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN

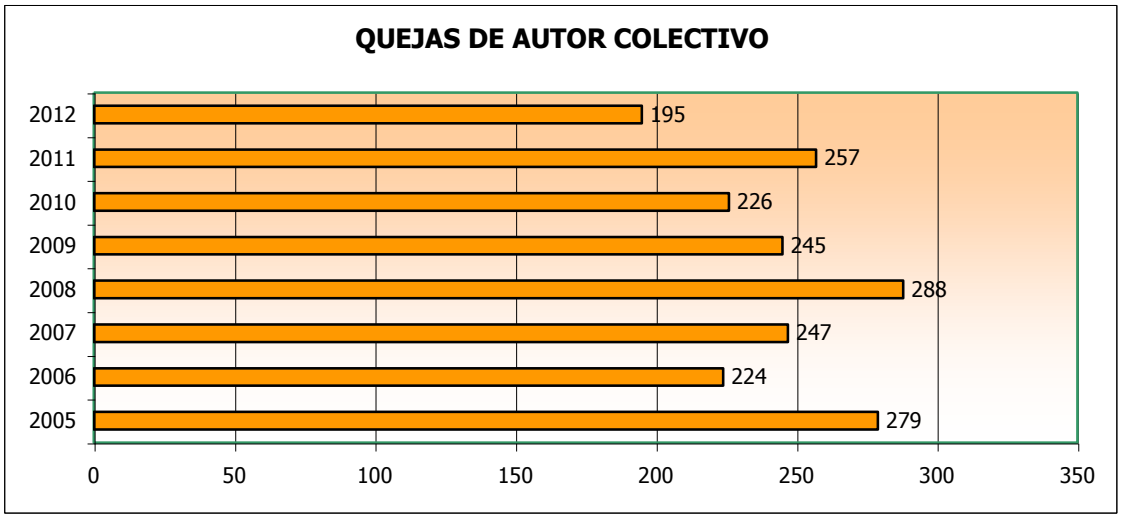


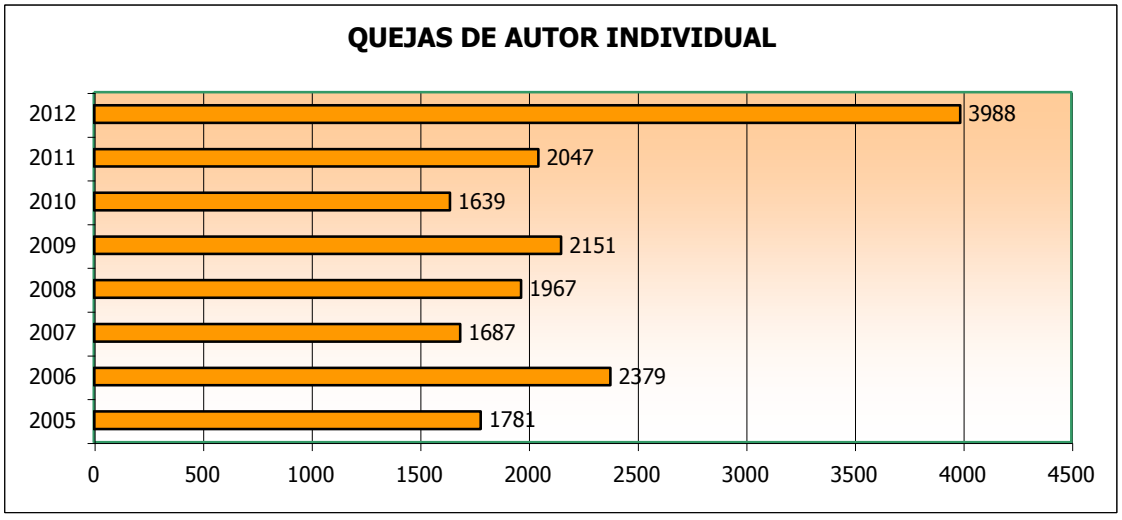


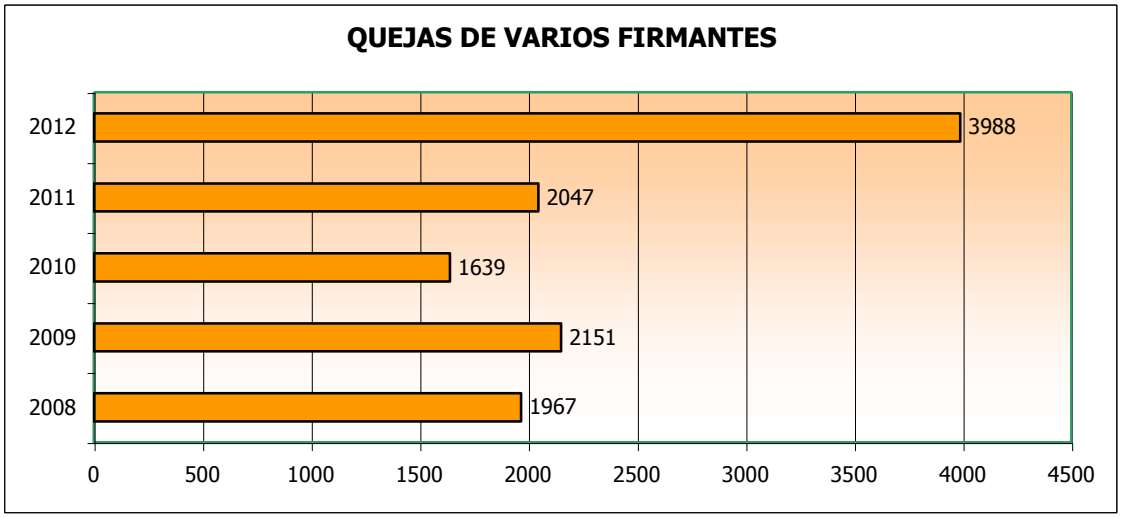

QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
198
266
257
246
254
197
252
254
0
50
100
150
200
250
300

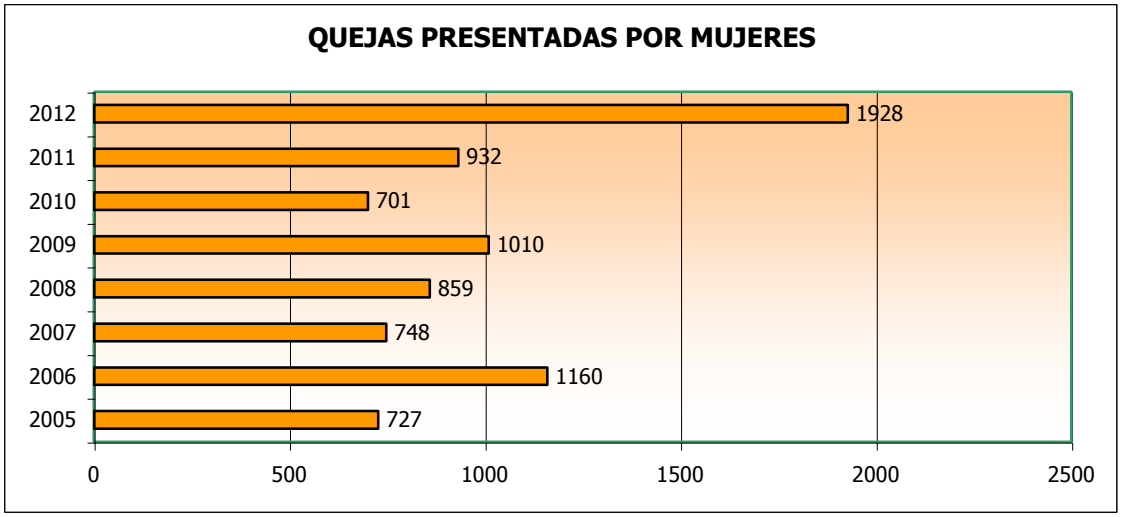

QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
30
19
20
152
55
64
55
112
0
20
40
60
80
100
120
140
160

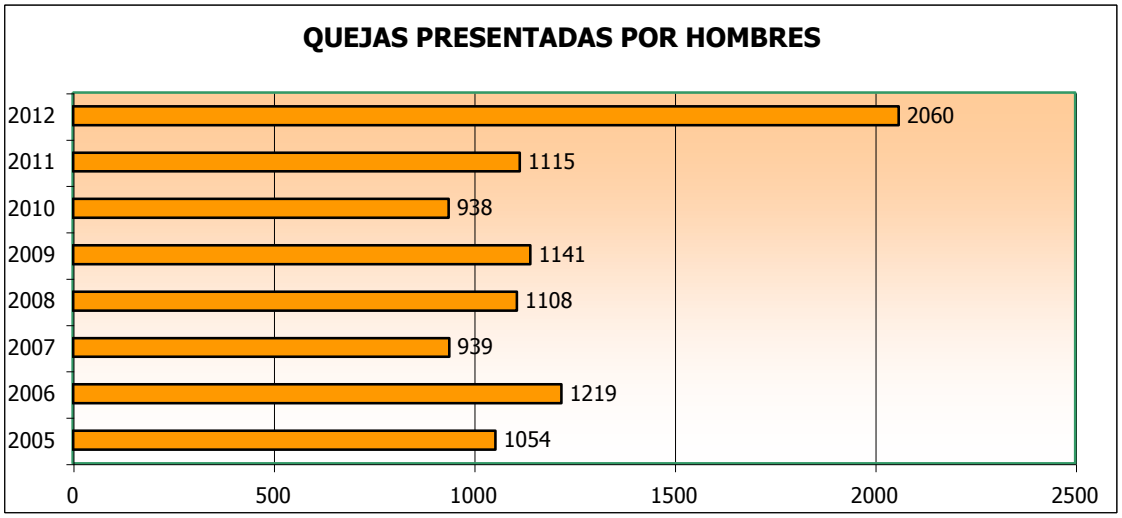
ESTADÍSTICA SOCIOLÓGICA






QUEJAS DE VARIOS FIRMANTES
2012
2011
2010
2009
2008
3988
2047
1639
2151
1967
0
500
1000
1500
2000
2500
3000
3500
4000
4500


QUEJAS PRESENTADAS POR MUJERES
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
1928
932
701
1010
859
748
1160
727
0
500
1000
1500
2000
2500


QUEJAS PRESENTADAS POR HOMBRES
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
2060
1115
938
1141
1108
939
1219
1054
0
500
1000
1500
2000
2500