ESTADÍSTICAS

ATENCIÓN AL CIUDADANO

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Por su propia naturaleza la actuación del Procurador del Común debe estar caracterizada por la cercanía con el ciudadano y por la inmediatez de su intervención: la cercanía viene impuesta por la necesidad de que toda persona que considere vulnerados sus derechos y solicite nuestra intervención pueda hacerlo de una forma sencilla, accesible y directa; la inmediatez exige que la respuesta a las peticiones y consultas recibidas se produzca en el plazo de tiempo más breve posible. En este sentido, cabe reiterar 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 de que no sea indiferente, por tanto, para el ciudadano que en su Comunidad exista defensor autonómico o no, es, precisamente, la proximidad y cercanía de este último.

Con el objetivo de potenciar ambas notas configuradoras de los defensores autonómicos desde el año 2008 se puso en funcionamiento la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC).

La voluntad de acercar la institución al ciudadano se materializa a través de las entrevistas personales mantenidas por el personal de la OAC. La experiencia de los años de funcionamiento de esta procuraduría evidencia que, además del imprescindible acceso a través de medios como nuestra página web o el correo electrónico, el contacto personal facilita que los ciudadanos nos conozcan mejor y confíen en el Procurador del Común para denunciar las vulneraciones de sus derechos por las administraciones públicas.

En 2013, se han mantenido 759 entrevistas presenciales, en las que han participado 1125 personas. De ellas, 272 entrevistas se han celebrado en la sede de la Institución y 487 entrevistas han tenido lugar con ocasión de los 108 desplazamientos periódicos que la institución ha realizado durante el año por toda la Comunidad. Como consecuencia directa de esta actividad el Procurador del Común ha recibido 715 quejas.

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

Ávila 9
Burgos (incluyendo Miranda de Ebro).....15
León (Ponferrada).....10
Palencia 12

Salamanca.....11
Segovia.....11
Soria.....9
Valladolid.....20
Zamora (incluyendo Benavente).....11
Total*.....*108

ENTREVISTAS PRESENCIALES. DISTRIBUCIÓN POR PROVINCIAS

Ávila.....32
Burgos (incluyendo Miranda de Ebro).....85
León (incluyendo Ponferrada).....318
Palencia.....54
Salamanca.....53
Segovia.....62
Soria.....17
Valladolid.....88
Zamora (incluyendo Benavente).....50
TOTAL 759

QUEJAS PRESENTADAS A TRAVÉS DE ENTREVISTA

DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL

Ávila.....29
Burgos.....66
León.....249
Palencia.....52
Salamanca.....30
Segovia.....48
Soria.....36
Valladolid.....173
Zamora.....32
TOTAL 715

Por otra parte, minimizar tanto como sea posible el tiempo de respuesta a los ciudadanos es uno de los objetivos perseguidos año tras año en nuestra actuación. A este fin responde la atención de consultas por parte de la OAC. En efecto, no es inusual que los ciudadanos se dirijan a nosotros realizando valoraciones genéricas o formulando peticiones, que, con el fin de ser respondidas de forma casi inmediata, es preferible que no den lugar a la apertura de una queja. En estos casos, 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; suministrando la información solicitada, cuando es procedente; o, en fin, dirigiendo a aquel hacia la vía más idónea para formular su reclamación o denuncia.

En 2013 fueron 133 las consultas de este tipo atendidas por la OAC, cifra que mantiene su volumen cuantitativo respecto al año anterior y que, en cualquier caso, evidencia la evolución de este tipo de atención desde el año 2008, cuando se recibieron 48 consultas de este tipo. Es decir, en cuatro años el número de consultas ha crecido un 277%. En algunas ocasiones, las consultas originan finalmente la apertura de una queja. Así ocurrió en 2013 en 21 casos.

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

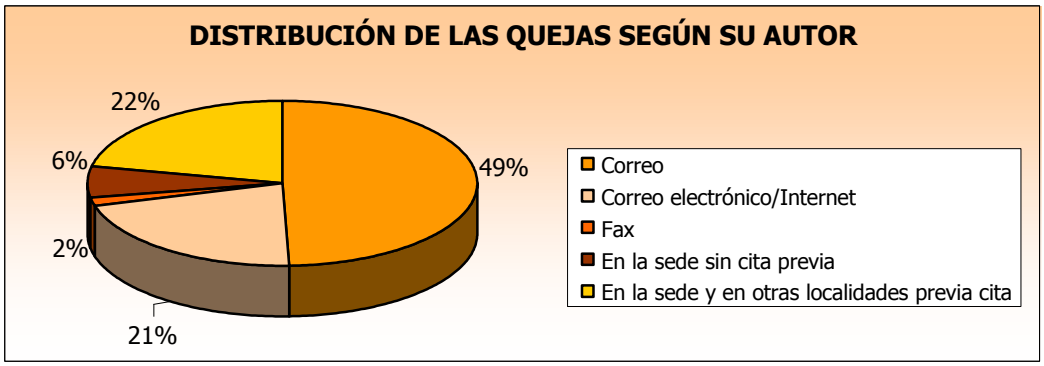
Años	2010	2011	2012	2013
Consultas	48	98	134	133
Quejas abiertas tras consulta	5	14	28	21

Finalmente, procede señalar que a través de la OAC se han atendido todas las llamadas telefónicas, correos electrónicos o consultas verbales mediante las cuales los ciudadanos han solicitado información sobre la tramitación de los expedientes abiertos.

QUEJAS 2013

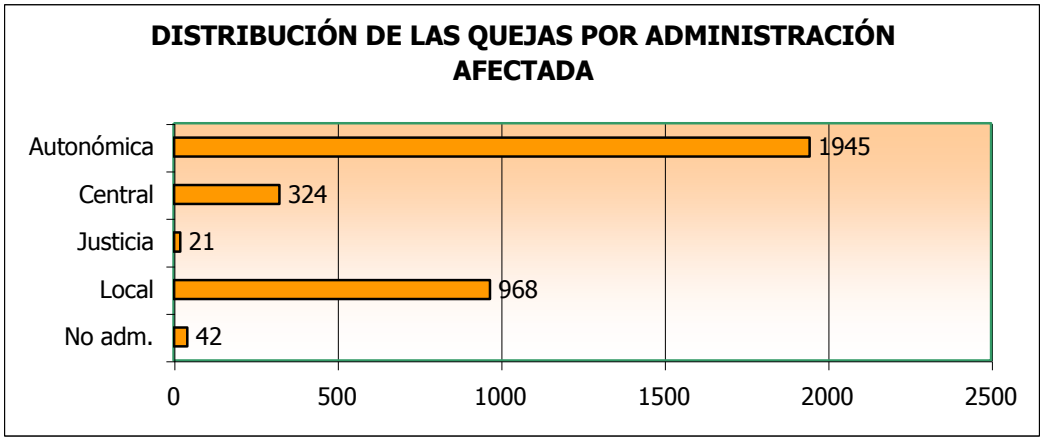
FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS

Servicio de Atención al ciudadano	715	22%
Correo	1633	49%
Correo electrónico/Internet	693	21%
Fax	57	2%
Registro	202	6%
TOTAL	*3300*	



DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS SEGÚN LA ADMINISTRACIÓN A LA QUE AFECTAN

Autonómica	1945	59%
Central	324	10%
Justicia	21	1%
Local	968	29%
Local-Ayuntamientos	*804*	*83%*
Local-Diputaciones	*102*	*11%*
Local-Entidades locales menores	*53*	*5%*
Local-Mancomunidades	*3*	*0%*
Local-Otras[1]	*6*	*1%*
No administración.	42	1%
TOTAL	*3300*	

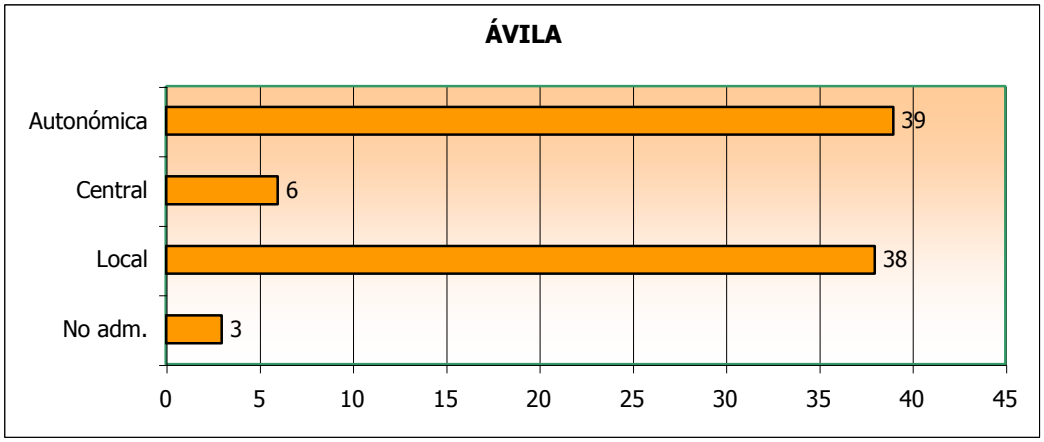


[1] Incluimos en Local-Otras tanto quejas que afectan a entidades locales distintas de las anteriores (p. e. consorcios) como quejas que afectan a dos o más tipos de entidades locales (p. e. quejas que afectan a ayuntamientos y diputaciones).

ADMINISTRACIÓN AFECTADA POR LAS QUEJAS PRESENTADAS EN CADA PROVINCIA

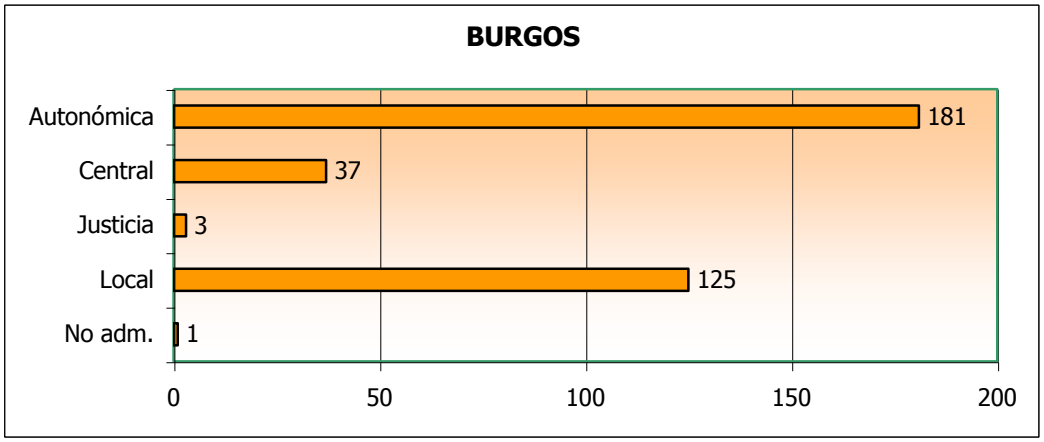
ÁVILA

Autonómica	39	45%
Central	6	7%
Local	38	44%
Local-Ayuntamientos	*35*	*92%*
Local-Diputaciones	*3*	*8%*
No administración.	3	3%
TOTAL	*86*	



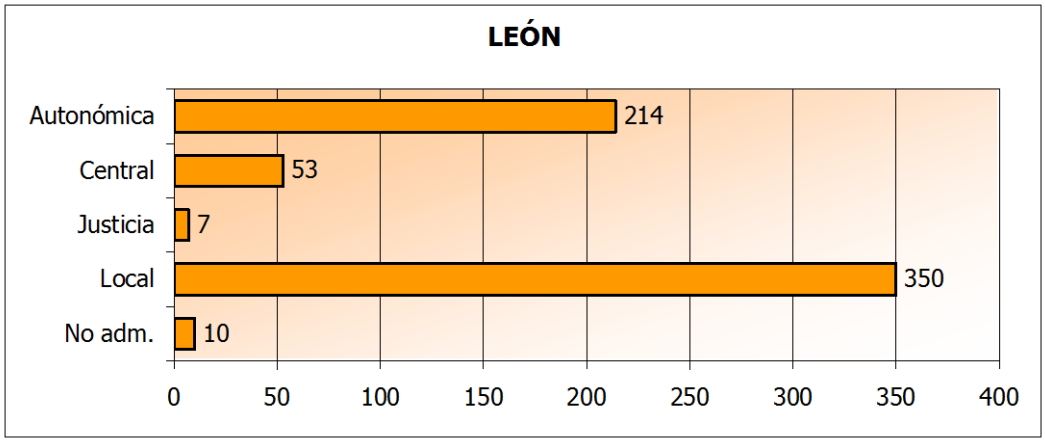
BURGOS

Autonómica	181	52%
Central	37	11%
Justicia	3	1%
Local	125	36%
Local-Ayuntamientos	*84*	*67%*
Local-Diputaciones	*33*	*26%*
Local-Entidades locales menores	*8*	*6%*
No administración.	1	0%
TOTAL	*347*	



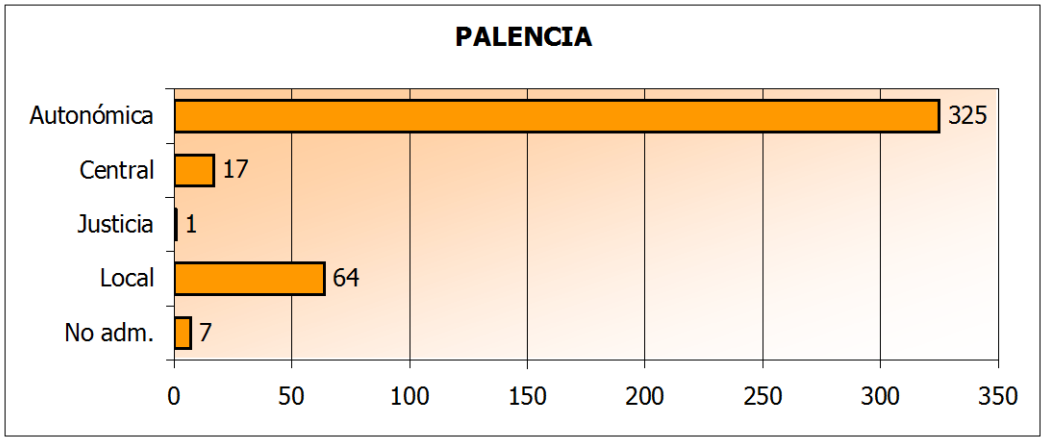
LEÓN

Autonómica	214	34%
Central	53	8%
Justicia	7	1%
Local	350	55%
Local-Ayuntamientos	*267*	*76%*
Local-Diputaciones	*48*	*14%*
Local-Entidades locales menores	*32*	*9%*
Local-Mancomunidades	*2*	*1%*
Local-Otras entidades	*1*	*0%*
No administración.	10	2%
TOTAL	*634*	



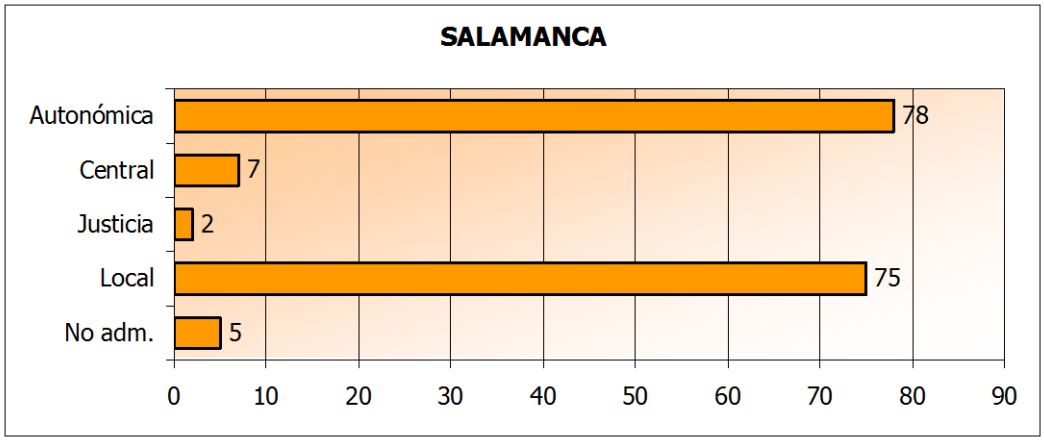
PALENCIA

Autonómica	325	79%
Central	17	4%
Justicia	1	0%
Local	64	15%
Local-Ayuntamientos	*60*	*94%*
Local-Diputaciones	*1*	*2%*
Local-Entidades locales menores	*3*	*5%*
No administración.	7	2%
TOTAL	*414*	



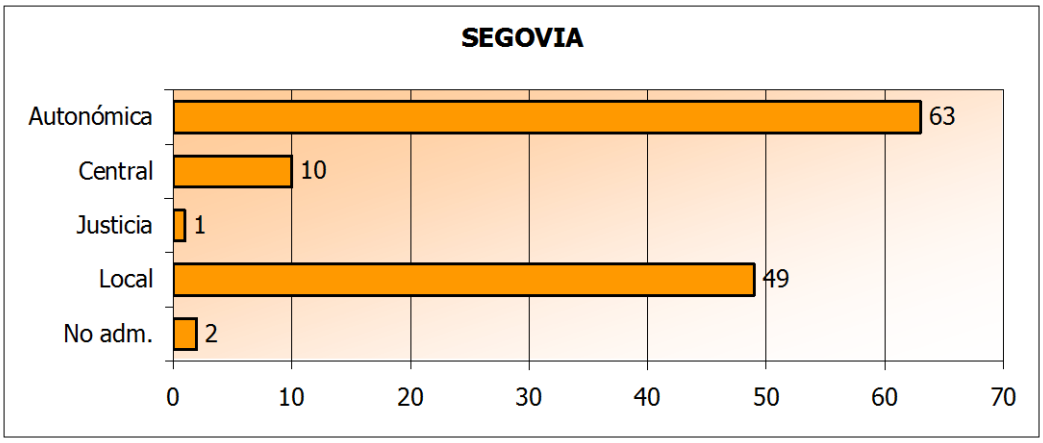
SALAMANCA

Autonómica	78	47%
Central	7	4%
Justicia	2	1%
Local	75	45%
Local-Ayuntamientos	*68*	*91%*
Local-Diputaciones	*5*	*7%*
Local-Otras entidades	*2*	*3%*
No administración.	5	3%
TOTAL	*167*	



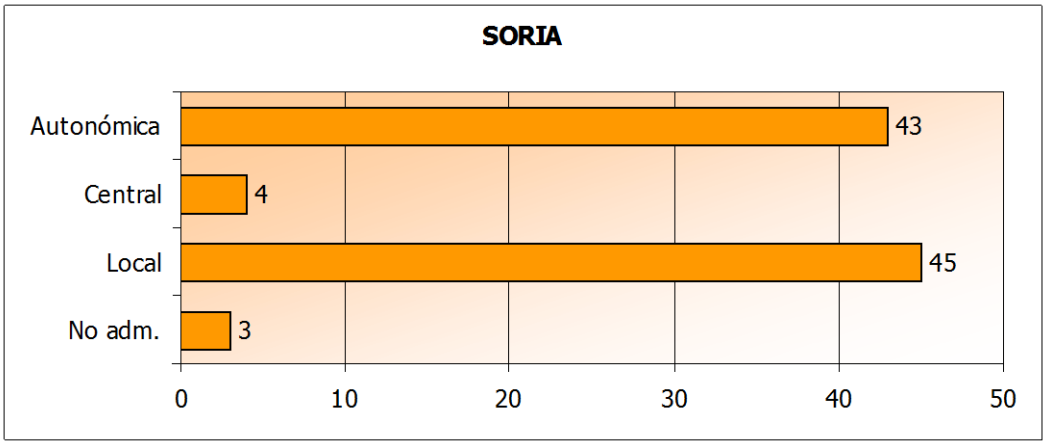
SEGOVIA

Autonómica	63	50%
Central	10	8%
Justicia	1	1%
Local	49	39%
Local-Ayuntamientos	*48*	*98%*
Local-Diputaciones	*1*	*2%*
No administración.	2	2%
TOTAL	*125*	



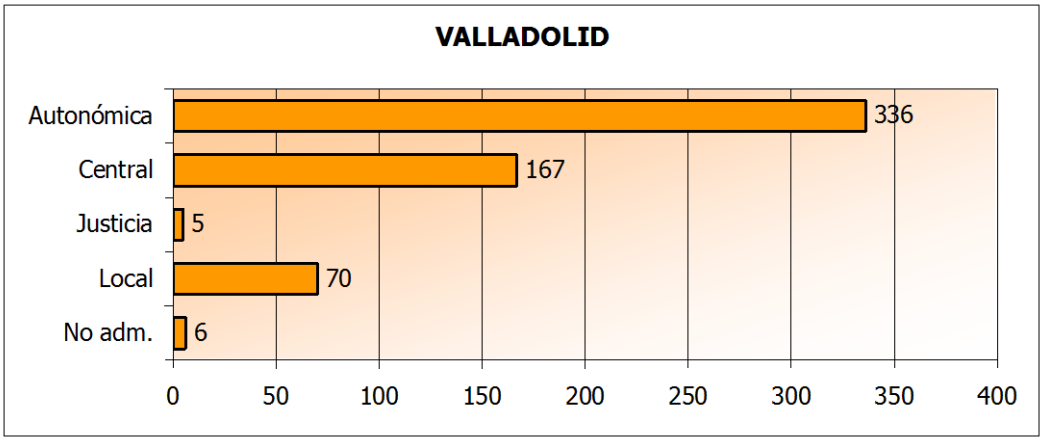
SORIA

Autonómica	43	45%
Central	4	4%
Local	45	47%
Local-Ayuntamientos	*44*	*98%*
Local-Entidades locales menores	*1*	*2%*
No administración.	3	3%
TOTAL	*95*	



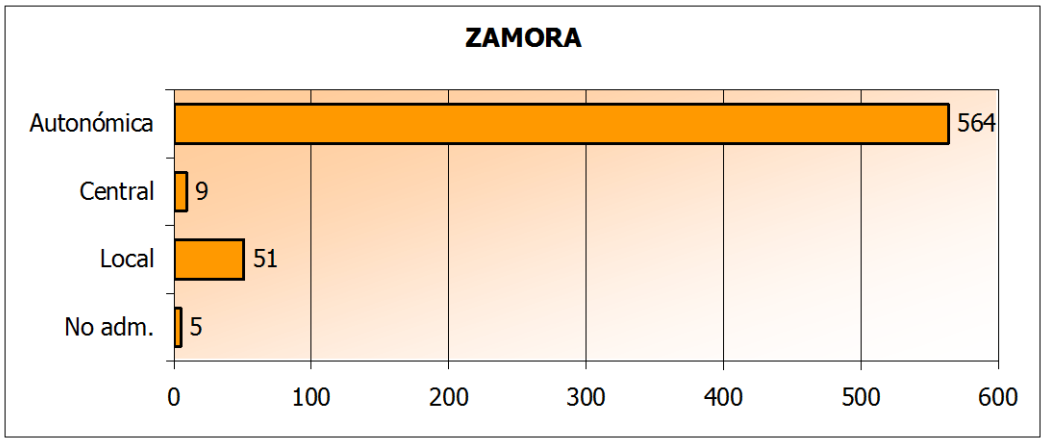
VALLADOLID

Autonómica	336	58%
Central	167	29%
Justicia	5	1%
Local	70	12%
Local-Ayuntamientos	*64*	*91%*
Local-Diputaciones	*3*	*4%*
Local-Mancomunidades	*1*	*1%*
Local-Otras entidades	*2*	*3%*
No administración.	6	1%
TOTAL	*584*	



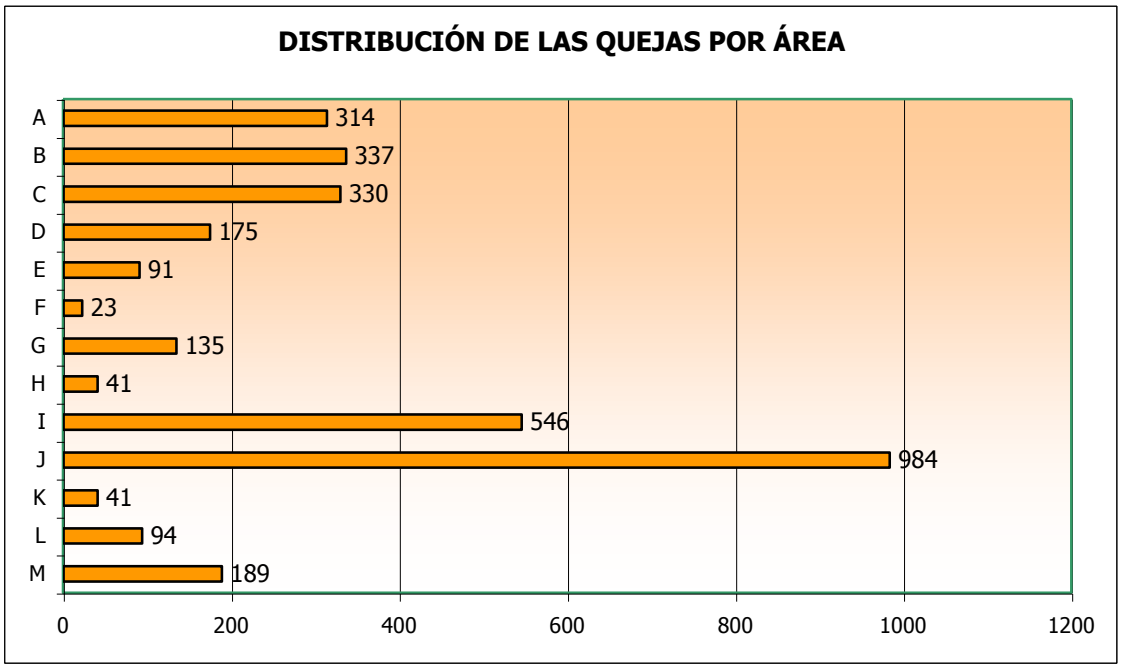
ZAMORA

Autonómica	564	90%
Central	9	1%
Local	51	8%
Local-Ayuntamientos	*47*	*92%*
Local-Diputaciones	*3*	*6%*
Local-Otras entidades	*1*	*2%*
No administración.	5	1%
TOTAL	*629*	



DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

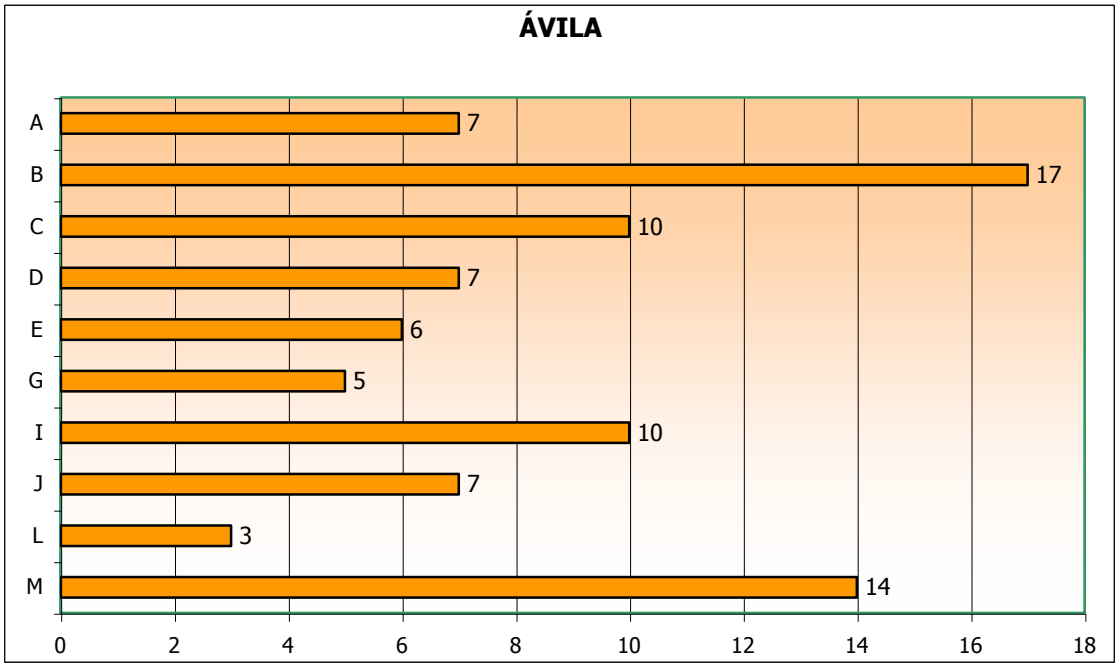
A Función Pública	314	10%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	337	10%
C Fomento	330	10%
D Medio Ambiente	175	5%
E Educación	91	3%
F Cultura, Turismo y Deportes	23	1%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	135	4%
H Agricultura y Ganadería	41	1%
I Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	546	17%
J Sanidad y Consumo	984	30%
K Justicia	41	1%
L Interior, Extranjería y Emigración	94	3%
M Hacienda	189	6%
TOTAL	*3300*	



CLASIFICACIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS EN CADA PROVINCIA

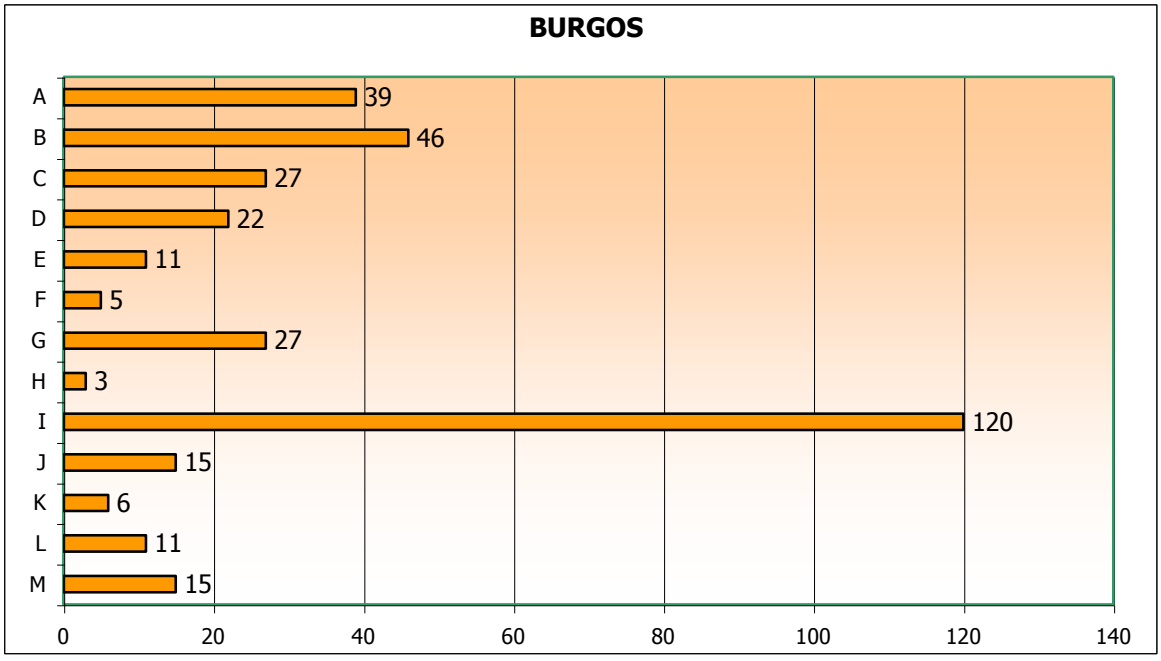
ÁVILA

A	Función Pública	7	8%
B	Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	17	20%
C	Fomento	10	12%
D	Medio Ambiente	7	8%
E	Educación	6	7%
G	Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	5	6%
I	Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	10	12%
J	Sanidad y Consumo	7	8%
L	Interior, Extranjería y Emigración	3	3%
M	Hacienda	14	16%
TOTAL		*86*	



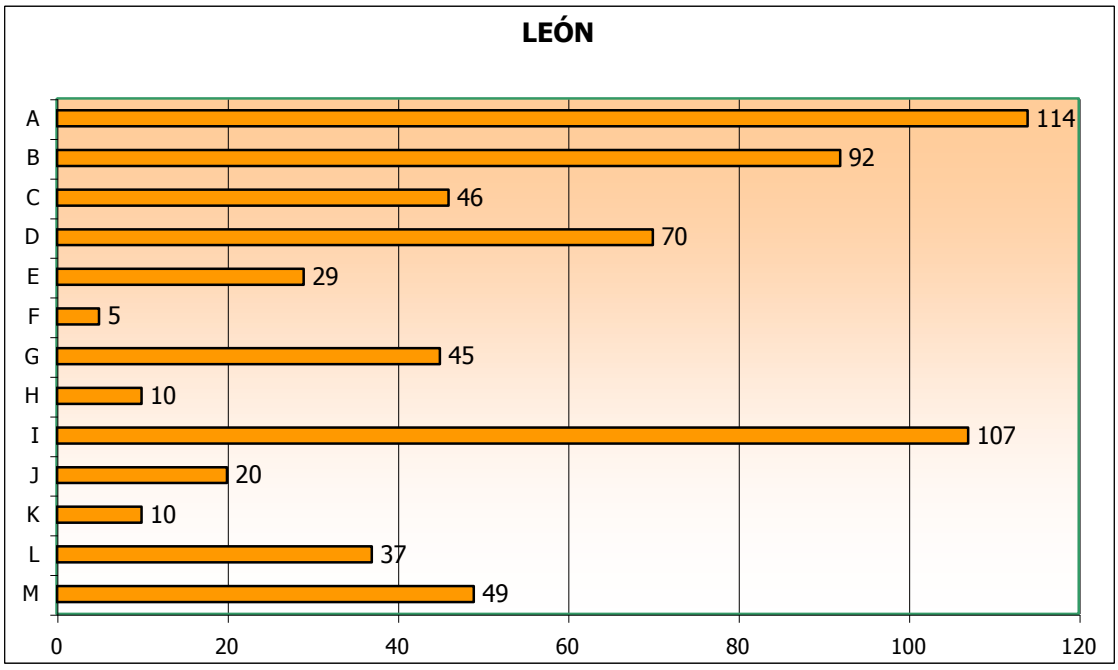
BURGOS

A Función Pública	39	11%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	46	13%
C Fomento	27	8%
D Medio Ambiente	22	6%
E Educación	11	3%
F Cultura, Turismo y Deportes	5	1%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	27	8%
H Agricultura y Ganadería	3	1%
I Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	120	35%
J Sanidad y Consumo	15	4%
K Justicia	6	2%
L Interior, Extranjería y Emigración	11	3%
M Hacienda	15	4%
TOTAL	*347*	



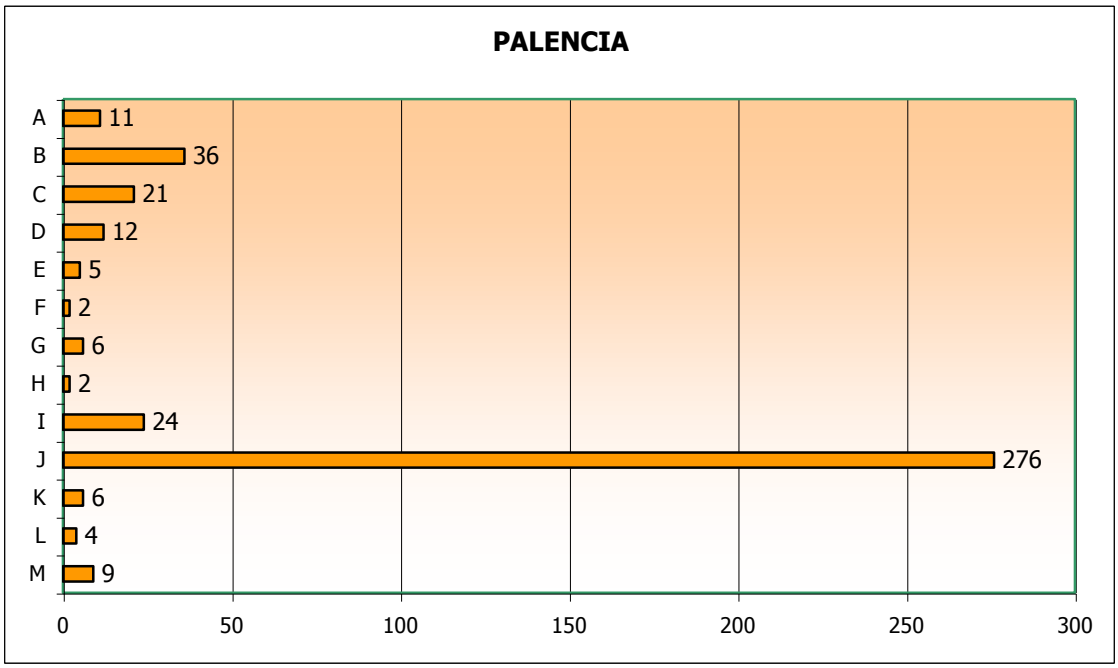
LEÓN

A Función Pública	114	18%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	92	15%
C Fomento	46	7%
D Medio Ambiente	70	11%
E Educación	29	5%
F Cultura, Turismo y Deportes	5	1%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	45	7%
H Agricultura y Ganadería	10	2%
I Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	107	17%
J Sanidad y Consumo	20	3%
K Justicia	10	2%
L Interior, Extranjería y Emigración	37	6%
M Hacienda	49	8%
TOTAL	*634*	



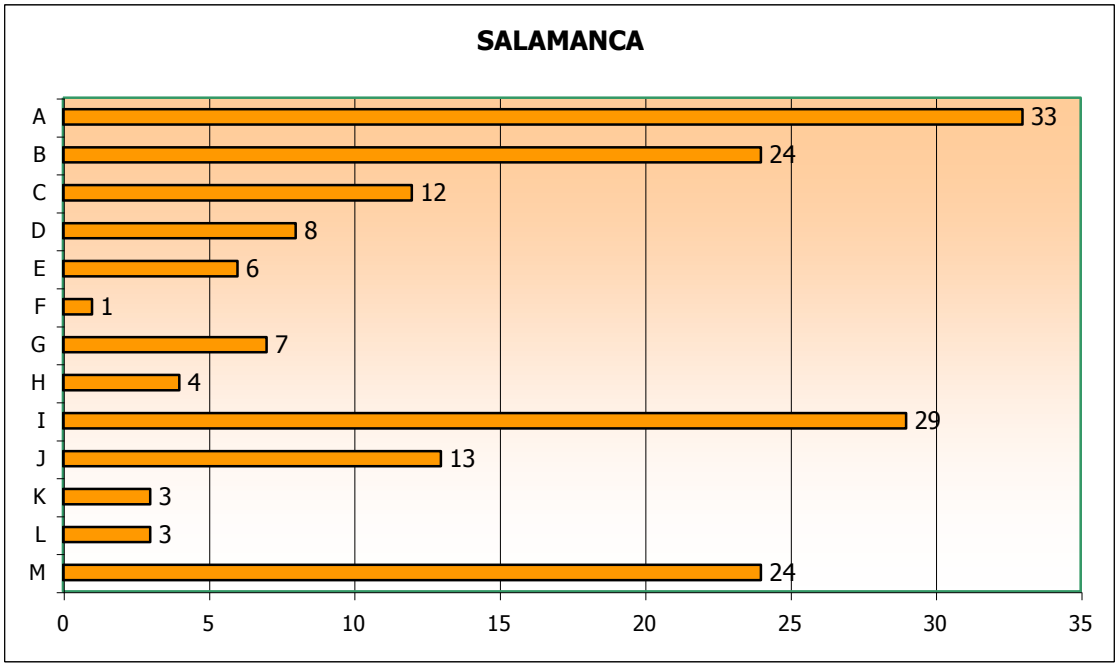
PALENCIA

A Función Pública	11	3%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	36	9%
C Fomento	21	5%
D Medio Ambiente	12	3%
E Educación	5	1%
F Cultura, Turismo y Deportes	2	0%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	6	1%
H Agricultura y Ganadería	2	0%
I Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	24	6%
J Sanidad y Consumo	276	67%
K Justicia	6	1%
L Interior, Extranjería y Emigración	4	1%
M Hacienda	9	2%
TOTAL	*414*	



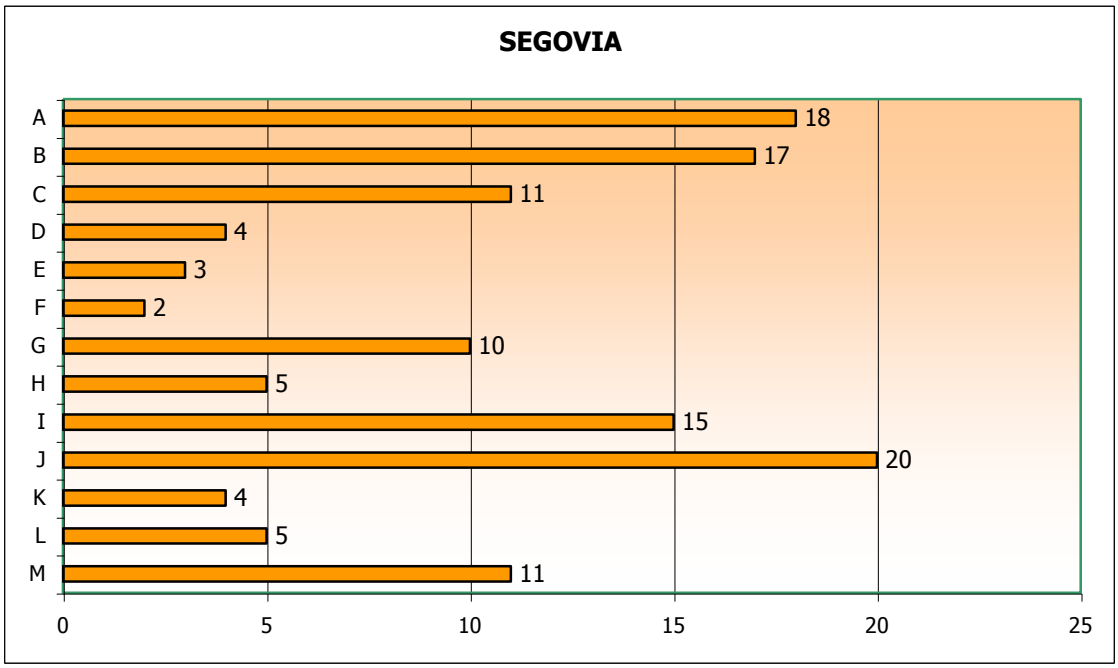
SALAMANCA

A	Función Pública	33 20%
B	Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	24 14%
C	Fomento	12 7%
D	Medio Ambiente	8 5%
E	Educación	6 4%
F	Cultura, Turismo y Deportes	1 1%
G	Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	7 4%
H	Agricultura y Ganadería	4 2%
I	Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	29 17%
J	Sanidad y Consumo	13 8%
K	Justicia	3 2%
L	Interior, Extranjería y Emigración	3 2%
M	Hacienda	24 14%
TOTAL		*167*



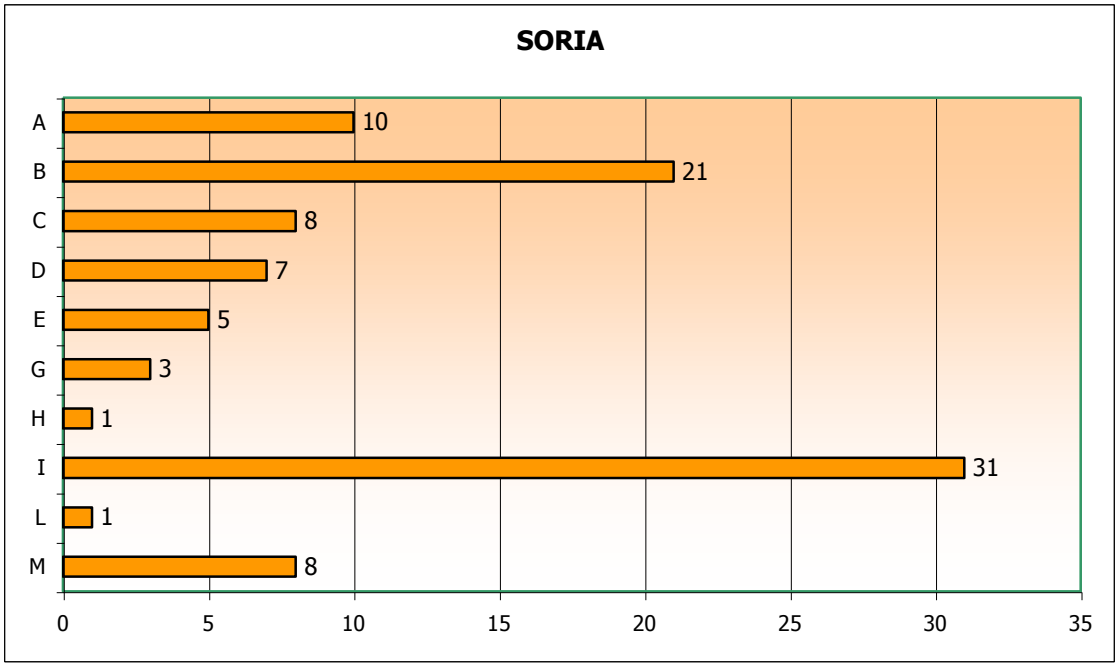
SEGOVIA

A	Función Pública	18	14%
B	Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	17	14%
C	Fomento	11	9%
D	Medio Ambiente	4	3%
E	Educación	3	2%
F	Cultura, Turismo y Deportes	2	2%
G	Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	10	8%
H	Agricultura y Ganadería	5	4%
I	Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	15	12%
J	Sanidad y Consumo	20	16%
K	Justicia	4	3%
L	Interior, Extranjería y Emigración	5	4%
M	Hacienda	11	9%
TOTAL		*125*	



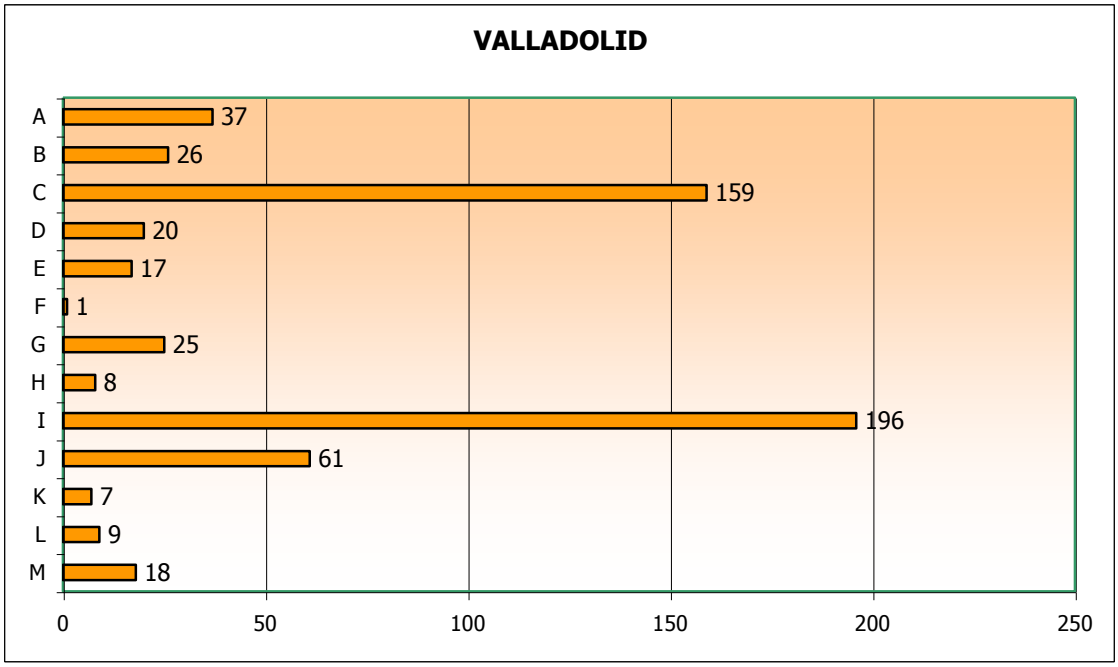
SORIA

A	Función Pública	10	11%
B	Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	21	22%
C	Fomento	8	8%
D	Medio Ambiente	7	7%
E	Educación	5	5%
G	Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	3	3%
H	Agricultura y Ganadería	1	1%
I	Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	31	33%
L	Interior, Extranjería y Emigración	1	1%
M	Hacienda	8	8%
TOTAL		*95*	



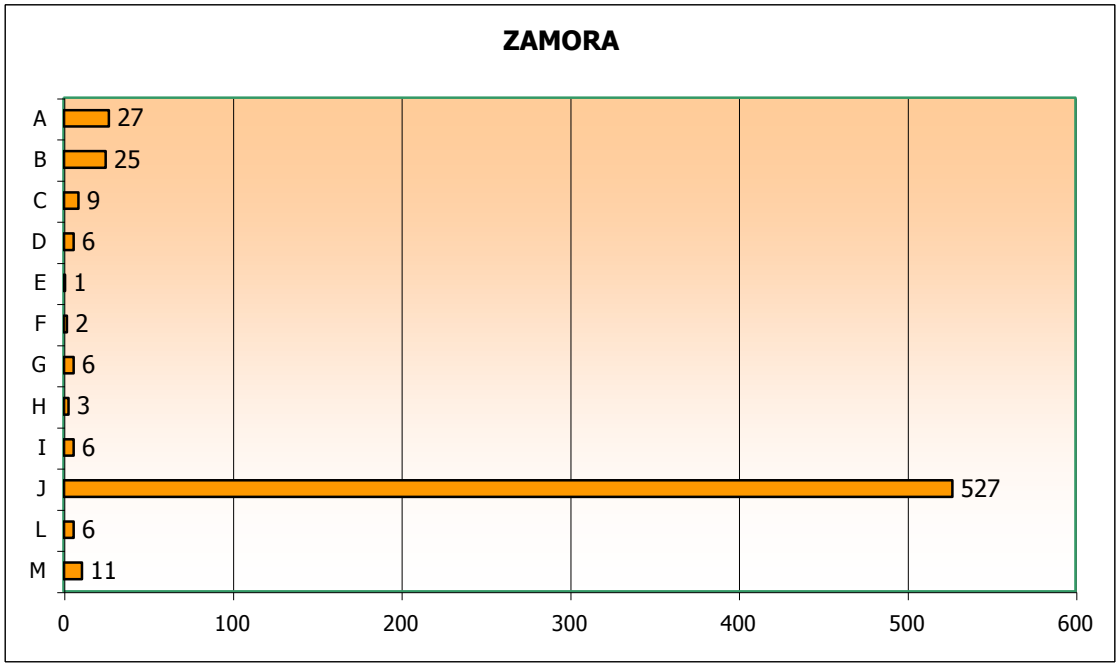
VALLADOLID

A Función Pública	37	6%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	26	4%
C Fomento	159	27%
D Medio Ambiente	20	3%
E Educación	17	3%
F Cultura, Turismo y Deportes	1	0%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	25	4%
H Agricultura y Ganadería	8	1%
I Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	196	34%
J Sanidad y Consumo	61	10%
K Justicia	7	1%
L Interior, Extranjería y Emigración	9	2%
M Hacienda	18	3%
TOTAL	*584*	



ZAMORA

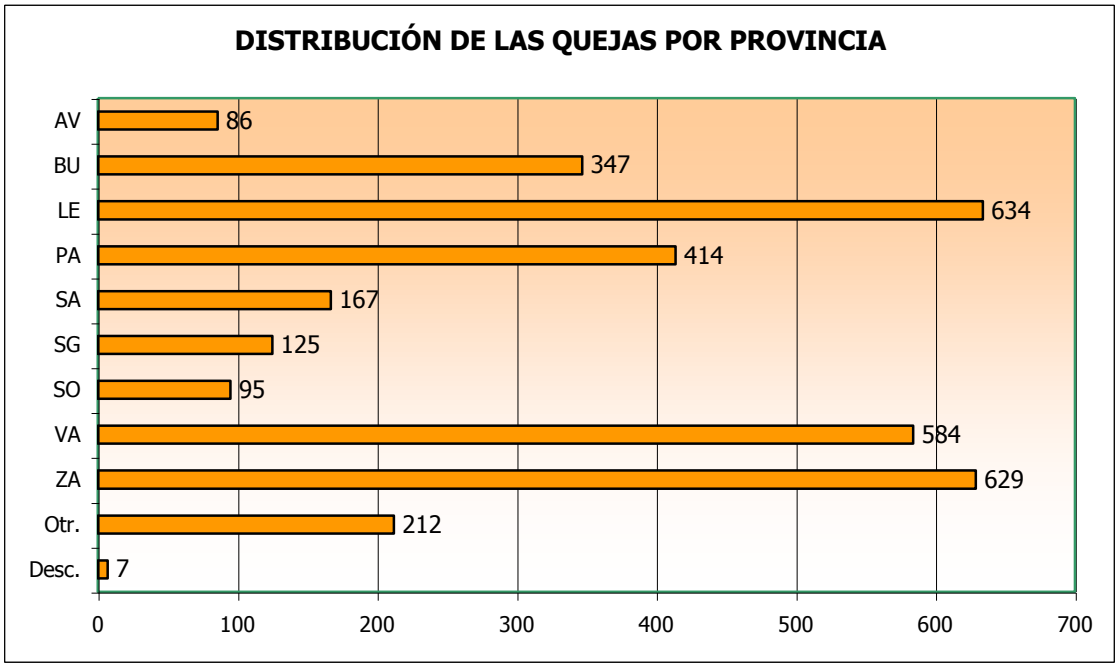
A Función Pública	27	4%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	25	4%
C Fomento	9	1%
D Medio Ambiente	6	1%
E Educación	1	0%
F Cultura, Turismo y Deportes	2	0%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	6	1%
H Agricultura y Ganadería	3	0%
I Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	6	1%
J Sanidad y Consumo	527	84%
L Interior, Extranjería y Emigración	6	1%
M Hacienda	11	2%
TOTAL	*629*	



ESTADÍSTICA TERRITORIAL

PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS

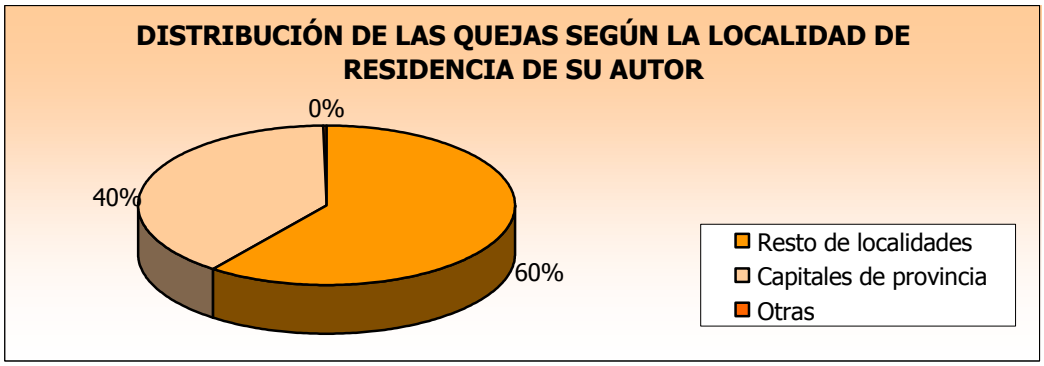
Ávila	86	3%
Burgos	347	11%
León	634	19%
Palencia	414	13%
Salamanca	167	5%
Segovia	125	4%
Soria	95	3%
Valladolid	584	18%
Zamora	629	19%
Otras[1]	212	6%
Procedencia desconocida	7	0%
TOTAL	*3300*	



[1] Incluimos en "Otras" las quejas procedentes de fuera de Castilla y León y aquellas quejas que no se pueden clasificar debido a que no todos sus firmantes tienen su domicilio en una misma provincia.

DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS PROCEDENTES DE LA COMUNIDAD SEGÚN LA LOCALIDAD DE RESIDENCIA DE SU AUTOR O AUTORES

Quejas cuyo autor o autores tienen su domicilio en capitales de provincia	1219	40%
Quejas cuyo autor o autores tienen su domicilio en otras localidades	1856	60%
Otras[2]	6	0%
TOTAL	*3081*	



NÚCLEOS DE POBLACIÓN DE LOS QUE SE HAN RECIBIDO QUEJAS DURANTE 2013

Las quejas de varios autores (individuales o colectivos) de una misma provincia, en aquellos casos en los que no todos tienen la residencia en la misma localidad, se reflejan como procedentes de "Varias localidades". En aquellos casos en que los autores de una misma queja tienen su residencia en distintas provincias, se reflejan al final de la relación como procedentes de "Varias provincias".

ÁVILA

ÁVILA	37
ARENAS DE SAN PEDRO	2
ARÉVALO	1
BATERNA	1
CILLÁN	4
EL BARCO DE ÁVILA	1
EL HERRADÓN	1
EL HOYO DE PINARES	1
EL SOTO	1
EL TIEMBLO	1

[2] Incluimos en "Otras" quejas de varios autores, de los cuales unos tienen su domicilio en capitales de provincia y otros en otras localidades

FONTIVEROS 1
HERREROS DE SUSO 1
LA ADRADA 3
LA CARRERA 1
LAS NAVAS DEL MARQUÉS 3
MADRIGAL DE LAS ALTAS TORRES 2
MALPARTIDA DE CORNEJA 1
MARTÍNEZ 2
MIJARES 1
MOMBELTRÁN 1
NAVADIJOS 3
NAVALOSA 2
NAVALPERAL DE PINARES 1
PIEDRAHÍTA 2
PIEDRALAVES 1
POYALES DEL HOYO 1
SAN BARTOLOMÉ DE PINARES 3
SAN ESTEBAN DEL VALLE 1
SAN JUAN DEL MOLINILLO 4
SAN JUAN DEL OLMO 1
SOLANA DE RIOALMAR 1
TOTAL ÁVILA..... 86

BURGOS

BURGOS 193
ARANDA DE DUERO 15
ARZA DE MENA 1
BASCONCILLOS DEL TOZO 1
BELORADO 1
BRIONGOS DE CERVERA 1
BRIVIESCA 1
BUNIEL 4
CAÑIZAR DE AMAYA 1
CARCEDO DE BURGOS 1
CARDEÑADIJO 1
CEREZO DE RÍO TIRÓN 1
COGOLLOS 1
CORNEJO 3
DOBRO 3
FRANDOVÍNEZ 1
FRESNILLO DE LAS DUEÑAS 2
FUENTELISENDO 1
GRIJALBA 1
HONTOMÍN 1
HONTORIA DE LA CANTERA 1
IBEAS DE JUARROS 1
LAS QUINTANILLAS 1
LERMA 3
LODOSO 1
LOS BARRIOS DE BUREBA 1
MEDINA DE POMAR 3
MENAMAYOR 1

MIRANDA DE EBRO 27
MONTORIO 1
MOZARES 1
NAVA DE ORDUNTE 1
PALACIOS DE LA SIERRA 1
PAMPLIEGA 1
PEDROSA DE RÍO-URBEL 1
PEÑALBA DE MANZANEDO 4
PEÑARANDA DE DUERO 1
PINILLA DE LOS BARRUECOS 2
QUINTANA DEL PIDIO 1
QUINTANAÉLEZ 5
QUINTANAR DE LA SIERRA 2
QUINTANAS DE VALDELUCIO 1
RABANERA DEL PINAR 1
REVILLARRUZ 1
ROA 3
SALAS DE LOS INFANTES 3
SALAZAR 1
SAN MEDEL 3
SANTA CRUZ DE LA SALCEDA 1
SARRACÍN 3
SASAMÓN 1
SOTRAGERO 2
TORDOMAR 1
TRESPADERNE 1
UBIERNA 1
URBEL DEL CASTILLO 1
URREZ 1
VALLE DE SANTIBÁÑEZ 1
VALPUESTA 2
VILLACIENZO 1
VILLAMIEL DE MUÑÓ 1
VILLARCAYO 1
VILLARIEZO 2
VILLARMERO 1
VILLASOPLIZ 10
VILLAVERDE-PEÑAHORADA 2
VILLEGAS 1
VILVIESTRE DEL PINAR 2
VIVAR DEL CID 2
Varias localidades
BURGOS Y ESCALADA 1
CORNEJO, HORNILLALASTRA Y PEREDA 1

TOTAL BURGOS 347

LEÓN

LEÓN 242
ALIJA DEL INFANTADO 1
ARCAHUEJA 4
ARLANZA 1

ARMUNIA 2
ASTORGA 10
AZADINOS 1
BARNIEDO DE LA REINA 1
BEMBIBRE 1
BENAMARÍAS 1
BENAVIDES DE ÓRBIGO 3
BRAZUELO 1
CACABELOS 3
CALZADA DEL COTO 2
CAMPELO 1
CAMPO Y SANTIBÁÑEZ 1
CARBAJAL DE FUENTES 2
CARBAJAL DE LA LEGUA 3
CARRACEDELO 2
CASTROCONTRIGO 6
CELADA DE CEA 1
CELADILLA DEL PÁRAMO 3
CIÑERA 1
CISTIERNA 3
CORBILLOS DE LA SOBARRIBA 8
CORULLÓN 1
CUBILLINOS-POSADINA 1
CUBILLOS DEL SIL 1
ESPINOSA DE LA RIBERA 1
FERRAL DEL BERNESGA 5
FRESNEDELO 1
FRESNO DE LA VEGA 2
FRESNO DEL CAMINO 3
FRIERA 1
FUENTESNUEVAS 5
GARRAFE DE TORÍO 1
GORDONCILLO 1
GRULLEROS 1
HERVEDEDO 1
HOSPITAL DE ÓRBIGO 1
JOARILLA DE LAS MATAS 1
LA ALDEA DE LA VALDONCINA 1
LA ALDEA DEL PUENTE 1
LA BAÑEZA 5
LA CARRERA 1
LA FLECHA DE TORÍO 1
LA MATA DEL PÁRAMO 1
LA POLA DE GORDÓN 1
LA ROBLA 2
LA VIRGEN DEL CAMINO 5
LAGO DE CARUCEDO 1
LAGUNA DE NEGRILLOS 1
LAS GRAÑERAS 1
LILLO DEL BIERZO 1
LORENZANA 1
MANSILLA DE LAS MULAS 4
MARNE 2

MATACHANA 1
NAVA DE LOS CABALLEROS 1
NAVAFRÍA 2
NAVATEJERA 7
NISTAL 1
NOGAREJAS 1
OLLEROS DE SABERO 1
ORONES 1
OTERUELO DE LA VALDONCINA 1
PALACIOS DEL SIL 2
PALANQUINOS 1
PALAZUELO DE TORÍO 1
PARADASECA 5
PARADELA DE MUCES 1
PEREDILLA 1
PIEROS 1
PIORNEDO 1
POBLADURA DE SOMOZA 1
POBLADURA DEL BERNESGA 1
PONFERRADA 89
PONTEDO 2
PORTILLA DE LA REINA 6
QUINTANA DEL MONTE 1
QUINTANILLA DE BABIA 1
RELIEGOS 1
REQUEJO DE LA VEGA 1
RIAÑO 1
RIBASECA 1
RIOSECO DE TAPIA 1
ROBLEDO DE LA VALDONCINA 1
ROBLES DE LA VALCUEVA 2
SAHAGÚN 6
SAN ANDRÉS DE MONTEJOS 1
SAN ANDRÉS DEL RABANEDO 30
SAN MARTÍN DE LA FALAMOSA 1
SAN MIGUEL DE ESCALADA 1
SAN PEDRO DE LAS DUEÑAS (LAGUNA DALGA) 1
SAN PEDRO DE VALDERADUEY 1
SAN VICENTE DEL CONDADO 1
SANTA MARÍA DEL PÁRAMO 3
SANTA MARINA DEL REY 1
SANTO TOMÁS DE LAS OLLAS 1
SARIEGOS 1
TREMOR DE ARRIBA 1
TROBAJO DEL CAMINO 27
TROBAJO DEL CERECEDO 2
VAL DE SAN LORENZO 1
VALDELAFUENTE 1
VALDESPINO DE SOMOZA 8
VALDEVIMBRE 3
VALENCIA DE DON JUAN 2
VALSECO 1
VELILLA DE LA TERCIA 1

VILECHA 1
VILLABLINO 4
VILLABUENA-SAN CLEMENTE 1
VILLACEDRÉ 1
VILLAESTRIGO DEL PÁRAMO 2
VILLAGER DE LACIANA 2
VILLAMANÍN 1
VILLAMARCO 1
VILLAMARTÍN DE LA ABADÍA 1
VILLAMAYOR DEL CONDADO 1
VILLANUEVA DEL CARNERO 3
VILLAOBISPO DE LAS REGUERAS 10
VILLAQUEJIDA 1
VILLAQUILAMBRE 6
VILLARRODRIGO DE LAS REGUERAS 2
VILLASINTA DE TORÍO 1
VILORIA DE LA JURISDICCIÓN 1
ZAMBRONCINOS DEL PÁRAMO 1
Varias localidades
CELADA, NISTAL Y SAN ROMÁN DE LA VEGA 1

TOTAL LEÓN 634

PALENCIA

PALENCIA 69
ABIA DE LAS TORRES 7
AGUILAR DE CAMPOO 1
ALAR DEL REY 1
ANTIGÜEDAD 1
AUTILLO DE CAMPOS 1
BALTANÁS 1
BARRUELO DE SANTULLÁN 251
BOADILLA DEL CAMINO 1
BRAÑOSERA 2
CARRIÓN DE LOS CONDES 1
CASTROMOCHO 1
CERVERA DE PISUERGA 3
CILLAMAYOR 11
DUEÑAS 7
FRECHILLA 1
FUENTES DE NAVA 1
GRIJOTA 1
GUARDO 3
HERRERA DE PISUERGA 2
LAS HERAS DE LA PEÑA 1
MAGAZ DE PISUERGA 1
MATAMORISCA 1
MAZARIEGOS 1
NAVA DE SANTULLÁN 1
OTERO DE GUARDO 1
PAREDES DE NAVA 14
PEDRAZA DE CAMPOS 1

POMAR DE VALDIVIA 1
PORQUERA DE SANTULLÁN 5
POZA DE LA VEGA 4
REVILLA DE SANTULLÁN 1
SANTA MARÍA DE NAVA 1
SANTERVÁS DE LA VEGA 1
SANTILLÁN DE LA VEGA 1
TARIEGO 1
TRIOLLO 2
VALBUENA DE PISUERGA 2
VEGA DE DOÑA OLIMPA 1
VILLALOBÓN 2
VILLAMUERA DE LA CUEZA 1
VILLAMURIEL DE CERRATO 1
VILLASARRACINO 1
VILLOLDO 2
TOTAL PALENCIA..... 414

SALAMANCA

SALAMANCA 87
ALBA DE TORMES 4
ALBAHONDA 1
ALDEARRUBIA 2
ALDEATEJADA 1
ALMENDRA 2
ANAYA DE ALBA 1
ARAPILES 1
BÉJAR 2
CABRERIZOS 3
CALVARRASA DE ARRIBA 1
CARBAJOSA DE LA SAGRADA 2
CARRASCAL DE BARREGAS 1
CASTELLANOS DE VILLIQUERA 1
CIUDAD-RODRIGO 7
EL TEJADO 2
ENCINAS DE ABAJO 1
GAJATES 1
GARCIHERNÁNDEZ 1
GUIJUELO 2
HINOJOSA DE DUERO 1
LA FUENTE DE SAN ESTEBAN 1
LA MATA DE ARMUÑA 1
LEDESMA 1
LEDRADA 1
MAJUGES 1
MIRANDA DEL CASTAÑAR 1
MOZARBEZ 1
PELABRAVO 3
PEÑARANDA DE BRACAMONTE 1
PEREÑA 7
POVEDA DE LAS CINTAS 1
SAN MUÑOZ 1

SANTA MARTA DE TORMES 4
SANTIZ 2
SEQUEROS 1
SOTOSERRANO 1
TERRADILLOS 2
TRABANCA 3
VILLAMAYOR 4
VILLAMAYOR DE ARMUÑA 1
VILLANUEVA DEL CONDE 1
VILLARES DE LA REINA 1
VILLARES DE YELTES 1
VILLASECO DE LOS GAMITOS 1
VILLORUELA 1
TOTAL PALENCIA..... 167

SEGOVIA

SEGOVIA 49
AÑE 4
AYLLÓN 1
BASARDILLA 1
CANTALEJO 1
CANTIMPALOS 2
CARBONERO EL MAYOR 1
CUÉLLAR 6
EL ESPINAR 2
ESPIRDO 1
FRESNO DE CANTESPINO 1
HONTANARES DE ERESMA 3
ITUERO Y LAMA 1
LA LASTRILLA 3
LASTRAS DE CUÉLLAR 17
LOS HUERTOS 1
LOVINGOS 1
MADERUELO 1
MADRONA 1
MARTÍN MUÑOZ DE LA DEHESA 1
MUÑOPEDRO 1
NAVA DE LA ASUNCIÓN 4
NAVAS DE ORO 1
REVENGA 1
RIAZA 1
SAMBOAL 1
SAN CRISTÓBAL DE SEGOVIA 3
SAN ILDEFONSO 3
SAN RAFAEL 1
SANTA MARÍA LA REAL DE NIEVA 1
TORRE VAL DE SAN PEDRO 1
TORRECABALLEROS 1
TRESCASAS 1
VILLACASTÍN 4
Varias localidades
SEGOVIA Y OTERO DE HERREROS 2

SEGOVIA Y RODA DE ERESMA 1

TOTAL SEGOVIA 125

SORIA

SORIA 24
ÁGREDA 1
ALMAZÁN 3
CANREDONDO DE LA SIERRA 2
CARABANTES 1
COSCURITA 2
COVALEDA 20
DURUELO DE LA SIERRA 1
EL BURGO DE OSMA 2
GOLMAYO 3
LA RASA 1
MATAMALA DE ALMAZÁN 3
MOLINOS DE DUERO 1
NAVALENO 2
ÓLVEGA 3
QUINTANA REDONDA 1
QUINTANA RUBIAS DE ABAJO 2
QUINTANAS DE GORMAZ 3
SALDUERO 1
SANTERVÁS DE LA SIERRA 1
SOTILLO DEL RINCÓN 1
TERA 14
VINUESA 3

TOTAL SORIA 95

VALLADOLID

VALLADOLID 432
ALDEAMAYOR DE SAN MARTÍN 4
ARROYO DE LA ENCOMIENDA 20
BOECILLO 4
CIGALES 2
CORCOS 1
FUENSALDAÑA 2
HERRERA DE DUERO 1
ÍSCAR 1
LA CISTÉRNIGA 6
LA FLECHA 2
LA PARRILLA 1
LA SECA 2
LAGUNA DE DUERO 17
LANGAYO 1
MAYORGA 1
MEDINA DE RIOSECO 3
MEDINA DEL CAMPO 11

MOJADOS 1
MURIEL DE ZAPARDIEL 1
NAVA DEL REY 1
OLMEDO 3
PORTILLO 1
PUENTE DUERO 1
RENEDO 2
RUEDA 2
SARDÓN DE DUERO 4
SIETE IGLESIAS DE TRABANCOS 7
SIMANCAS 7
TORDESILLAS 15
TUDELA DE DUERO 15
VIANA DE CEGA 3
VILLABÁÑEZ 1
VILLALÓN DE CAMPOS 2
VILLANUBLA 2
ZARATÁN 3
Varias localidades
VALLADOLID Y PEÑAFIEL 1
VALLADOLID Y LAGUNA DE DUERO 1

TOTAL VALLADOLID 584

ZAMORA

ZAMORA 86
ARCENILLAS 1
BARCIAL DEL BARCO 1
BENAVENTE 14
CARBAJALES DE ALBA 1
CARBAJOSA DE ALBA 18
CASASECA DE LAS CHANAS 2
CERECINOS DEL CARRIZAL 1
CEREZAL DE ALISTE 31
CORRALES DEL VINO 1
EL CAMPILLO 3
EL PERDIGÓN 2
FERMOSELLE 1
FRESNO DE SAYAGO 1
FRIERA DE VALVERDE 1
JUSTEL 1
MORALEJA DEL VINO 2
MUELAS DEL PAN 119
RICOBAYO DE ALBA 67
ROSINOS DE LA REQUEJADA 1
SAMIR DE LOS CAÑOS 1
SANTA CRISTINA DE LA POLVOROSA 1
SANTIBÁÑEZ DE TERA 1
SANZOLES 1
TORO 3
VENIALBO 1
VILLADEPERA 2

VILLALCAMPO 178
VILLALPANDO 1
VILLARALBO 2
VILLARINO DE MANZANAS 1
VILLARRÍN DE CAMPOS 1
VILLASECO 82
TOTAL ZAMORA..... 629

A CORUÑA
A CORUÑA 2
ARTEIXO 2
TOTAL A CORUÑA..... 4

ÁLAVA
AMURRIO 1
LLODIO 1
VITORIA 7
TOTAL ÁLAVA..... 9

ALICANTE
ALICANTE 2
TOTAL ALICANTE 2

ASTURIAS
CANDÁS 1
GIJÓN 3
LAVIANA 1
LUANCO 2
LUGONES 1
OVIEDO 3
POLA DE SIERO 1
TOTAL ASTURIAS 12

BADAJOZ
ZAFRA 2
TOTAL BADAJOZ..... 2

BARCELONA
BARCELONA 10
HOSPITALET DE LLOBREGAT 1
SANT FELIU DE LLOBREGAT 1
TOTAL BARCELONA 12

CÁCERES
CÁCERES 1
CORIA 2

PLASENCIA 7
TOTAL CÁCERES 10

CANTABRIA
MATAMOROSA 1
SANTANDER 2
TOTAL CANTABRIA 3

CIUDAD REAL
ARGAMASILLA DE CALATRAVA 5
TOTAL CIUDAD REAL 5

GIRONA
RIELLS I VIABREA 1
TOTAL GIRONA 1

GRANADA
ALBOLOTE 2
TOTAL GRANADA 2

GUIPÚZCOA
BERGARA 1
DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN 2
LEGAZPIA 1
TOTAL GUIPÚZCOA 4

HUESCA
BARBASTRO 1
TOTAL HUESCA 1

ILLES BALEARS
ES CASTELL 1
TOTAL ILLES BALEARS 1

LUGO
LUGO 1
TOTAL LUGO 1

MADRID
ALCALÁ DE HENARES 4
ALCOBENDAS 1
ALCORCÓN 3
ARGANDA 2
CENICIENTOS 1

COLLADO VILLALBA 3
FUENLABRADA 3
GALAPAGAR 1
GETAFE 3
LAS ROZAS DE MADRID 1
MADRID 56
MORALZARZAL 2
MÓSTOLES 11
PARLA 1
ROZAS DE PUERTO REAL 1
TORREJÓN DE ARDOZ 2
VILLAMANTA 2
VILLAVICIOSA DE ODÓN 1
TOTAL MADRID 98

MÁLAGA
MÁLAGA 2
TOTAL MÁLAGA 2

NAVARRA
PAMPLONA 3
TOTAL NAVARRA 3

PONTEVEDRA
PONTEVEDRA 1
TOTAL PONTEVEDRA 1

LA RIOJA
CLAVIJO 2
LOGROÑO 1
TOTAL LA RIOJA 3

SEVILLA
SAN JUAN DE AZNALFARACHE 1
TOTAL SEVILLA 1

TARRAGONA
REUS 1
TOTAL TARRAGONA 1

TOLEDO
TALAVERA DE LA REINA 1
TOLEDO 3
TOTAL TOLEDO 4

VALENCIA

ALBALAT DELS TARONGERS 2
CULLERA 7
SEDAVÍ 1
TOTAL VALENCIA 10

VIZCAYA

BARACALDO 2
BILBAO 4
ERMUA 1
GALLARTA 2
GETXO 1
LEIOA 1
ORDUÑA 1
SESTAO 1
TOTAL VIZCAYA 13

ZARAGOZA

ALHAMA DE ARAGÓN 1
BREA DE ARAGÓN 1
UTEBO 1
ZARAGOZA 2
TOTAL ZARAZOGA 5

CHILE

SANTIAGO DE CHILE 1

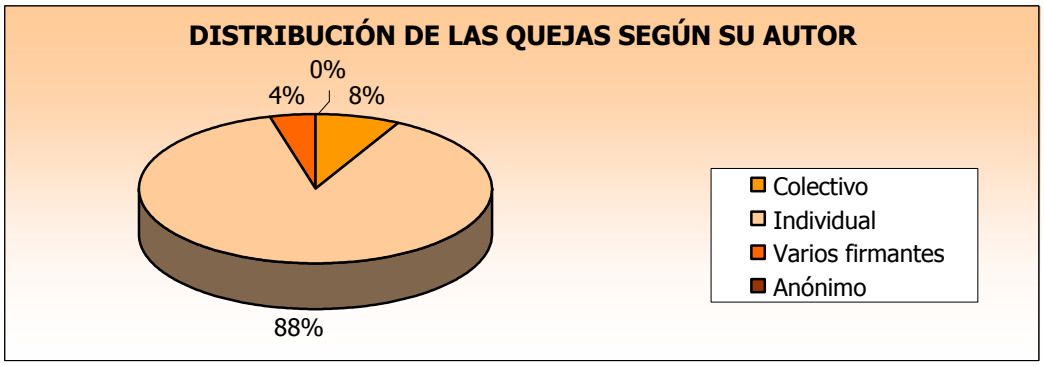
VARIAS PROVINCIAS

LEÓN Y MÉJICO, D.F..... 1

ESTADÍSTICA SOCIOLÓGICA

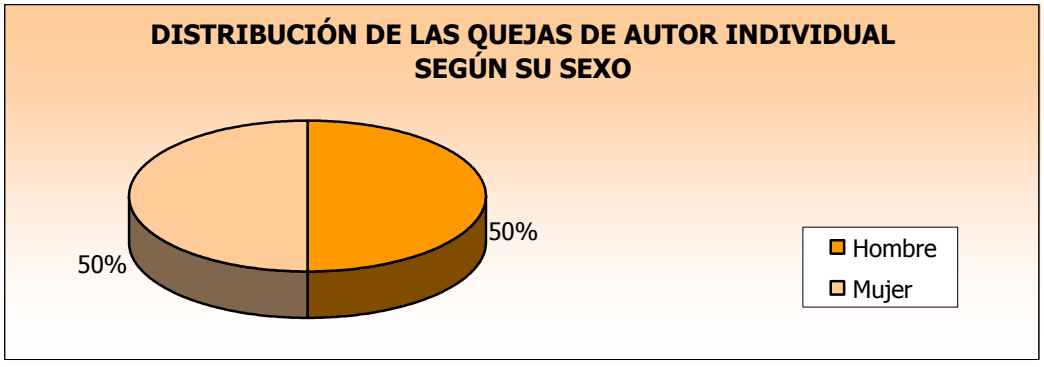
DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

Colectivo	257	8%
Individual	2908	88%
Varios firmantes	133	4%
Anónimo	2	0%
TOTAL	*3300*	



DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL SEGÚN EL SEXO

Hombre	1458	50%
Mujer	1450	50%
TOTAL	*2908*	



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

ÁVILA

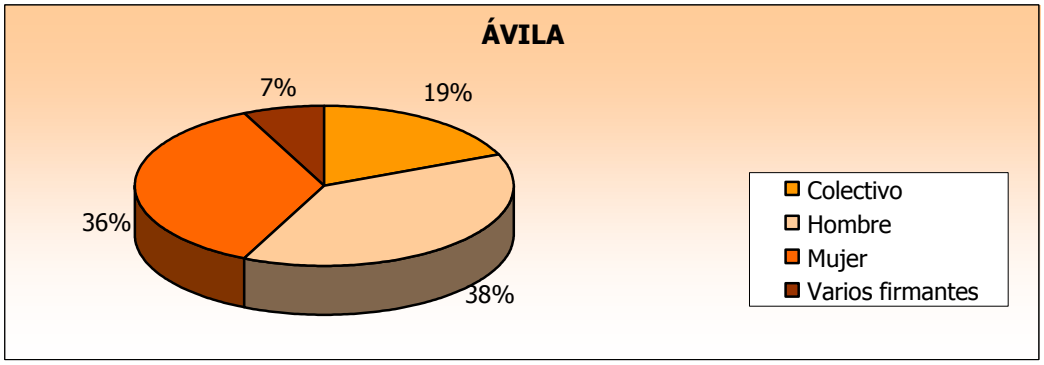
Colectivo 16 19%

Individual 64 74%

Hombre..... 33 52%
Mujer..... 31 48%

Varios firmantes..... 6 7%

TOTAL 86



BURGOS

Colectivo 65 19%

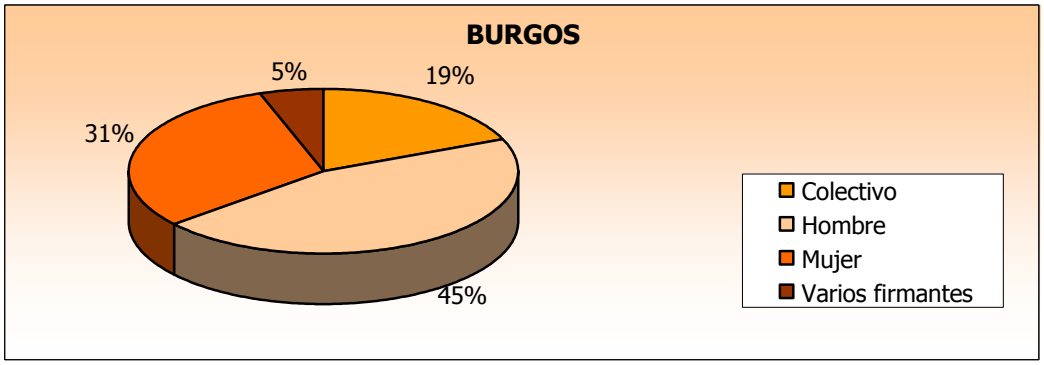
Individual 264 76%

Hombre..... 157 59 %

Mujer..... 107 41%

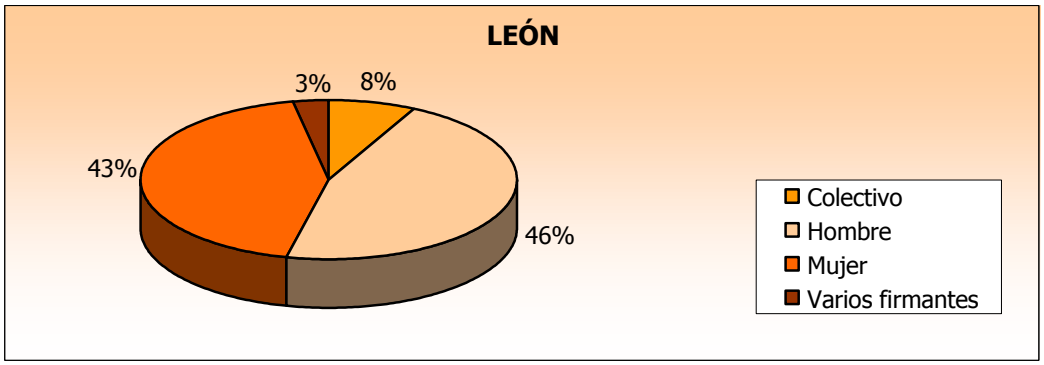
Varios firmantes..... 18 5%

TOTAL 347



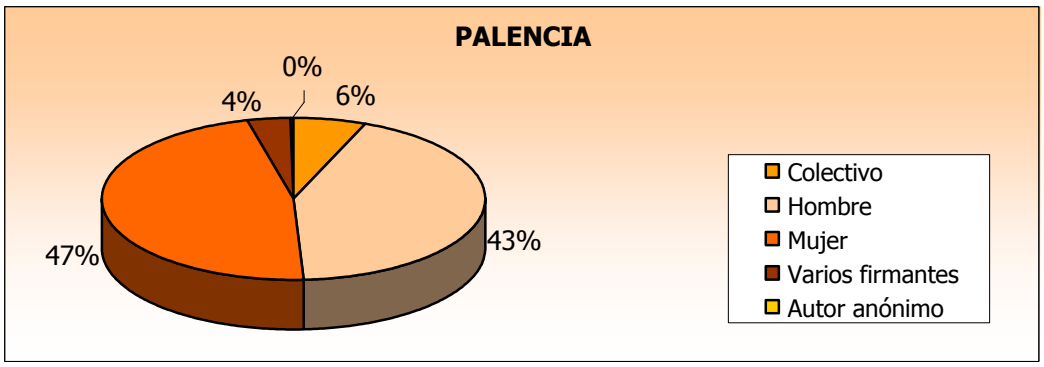
LEÓN

Colectivo	48	8%
Individual	567	89%
Hombre	*292*	*51%*
Mujer	*275*	*49%*
Varios firmantes	19	3%
TOTAL	*634*	



PALENCIA

Colectivo	25	6%
Individual	373	90%
Hombre	*179*	*48%*
Mujer	*194*	*52%*
Varios firmantes	15	4%
Autor anónimo	1	0%
TOTAL	*414*	



SALAMANCA

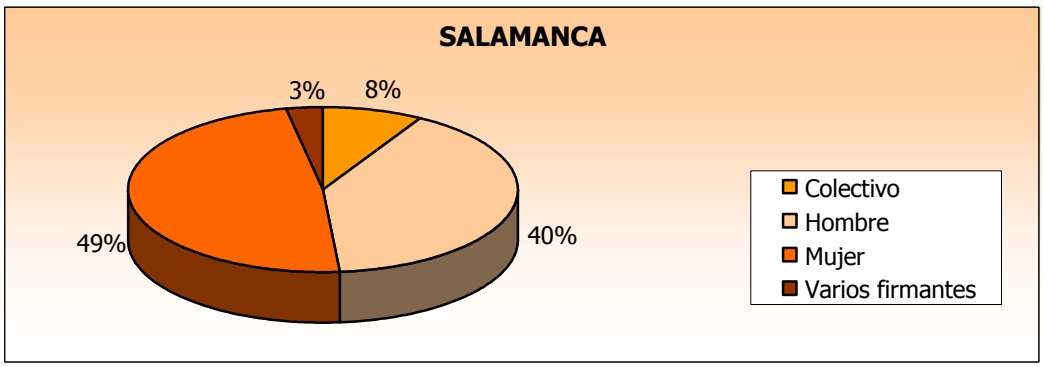
Colectivo 14 8%

Individual 148 89%

Hombre..... 67 45%
Mujer..... 81 55%

Varios firmantes..... 5 3%

TOTAL 167



SEGOVIA

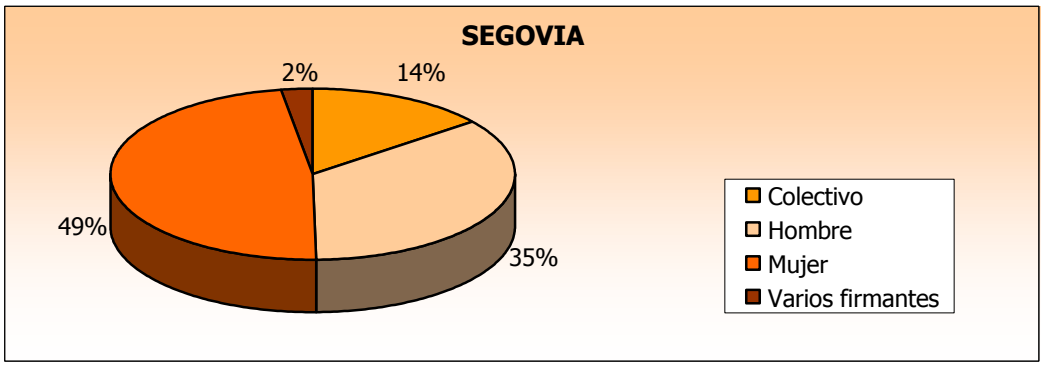
Colectivo 18 14%

Individual 104 83%

Hombre..... 44 42%
Mujer..... 60 58%

Varios firmantes..... 3 2%

TOTAL 125



SORIA

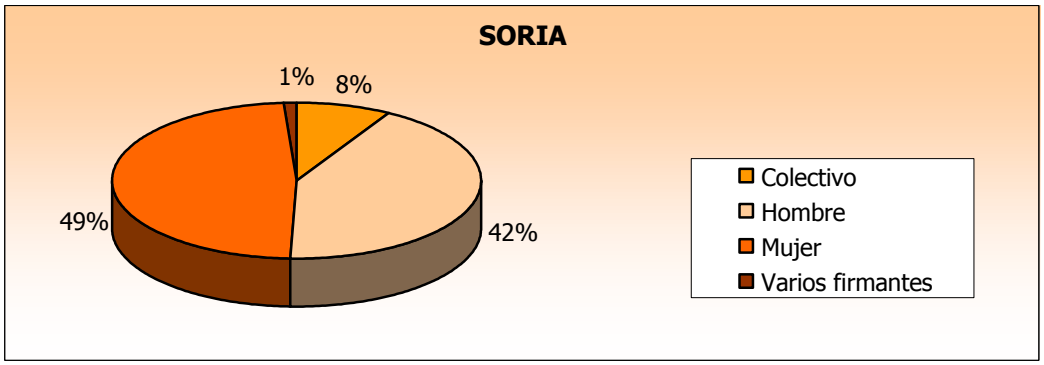
Colectivo 8 8%

Individual 86 91%

Hombre..... 40 47%
Mujer..... 46 53%

Varios firmantes.....1 1%

TOTAL 95



VALLADOLID

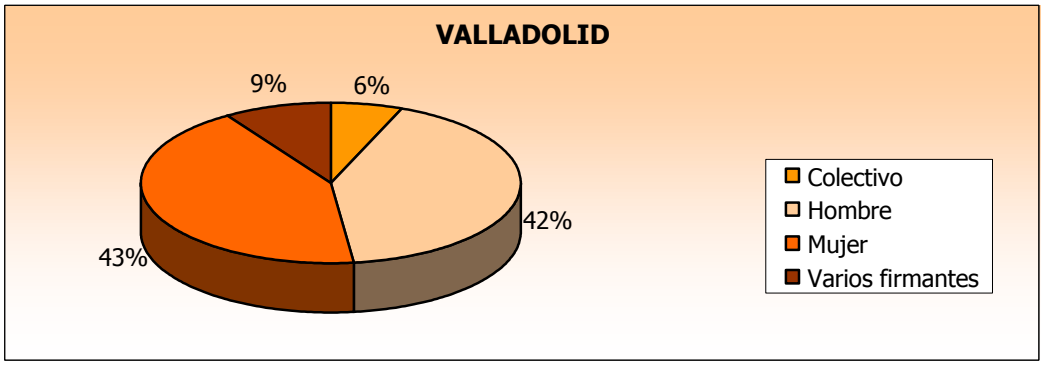
Colectivo 35 6%

Individual 496 85%

Hombre..... 246 50%
Mujer..... 250 50%

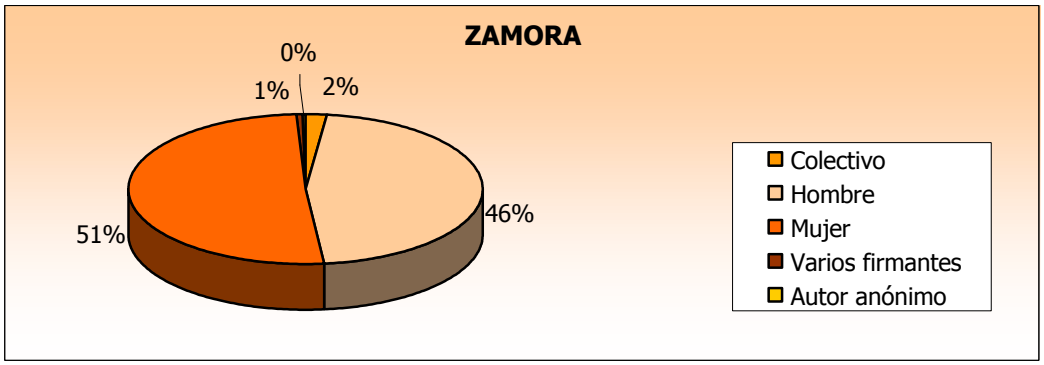
Varios firmantes.....53 9%

TOTAL 584



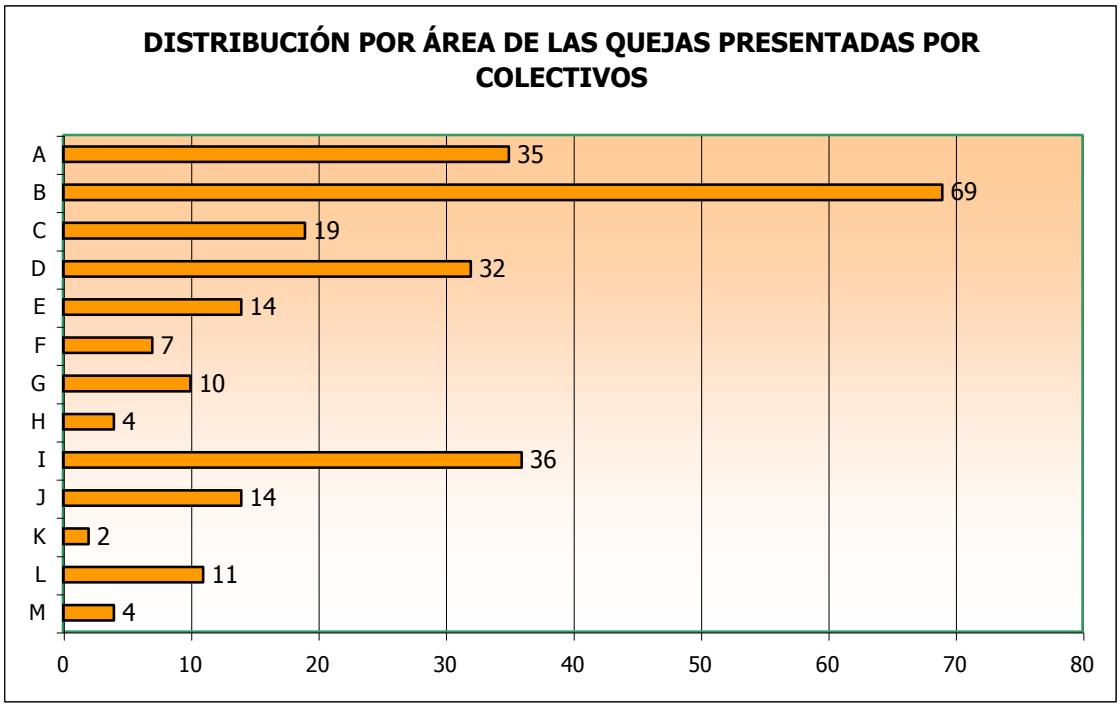
ZAMORA

Colectivo	13	2%
Individual	610	97%
Hombre	*291*	*46%*
Mujer	*319*	*52%*
Varios firmantes	5	1%
Autor anónimo	1	0%
TOTAL	*629*	



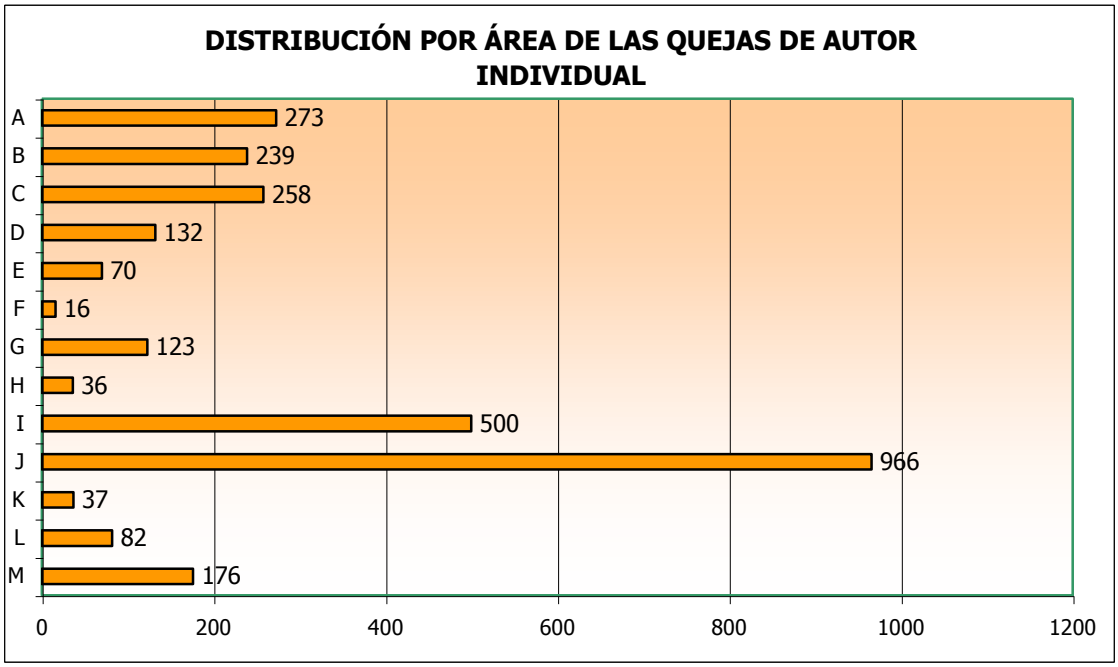
DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR COLECTIVOS

A Función Pública	35	14%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	69	27%
C Fomento	19	7%
D Medio Ambiente	32	12%
E Educación	14	5%
F Cultura, Turismo y Deportes	7	3%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	10	4%
H Agricultura y Ganadería	4	2%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	36	14%
J Sanidad y Consumo	14	5%
K Justicia	2	1%
L Interior, Extranjería y Emigración	11	4%
M Hacienda	4	2%
TOTAL	*257*	



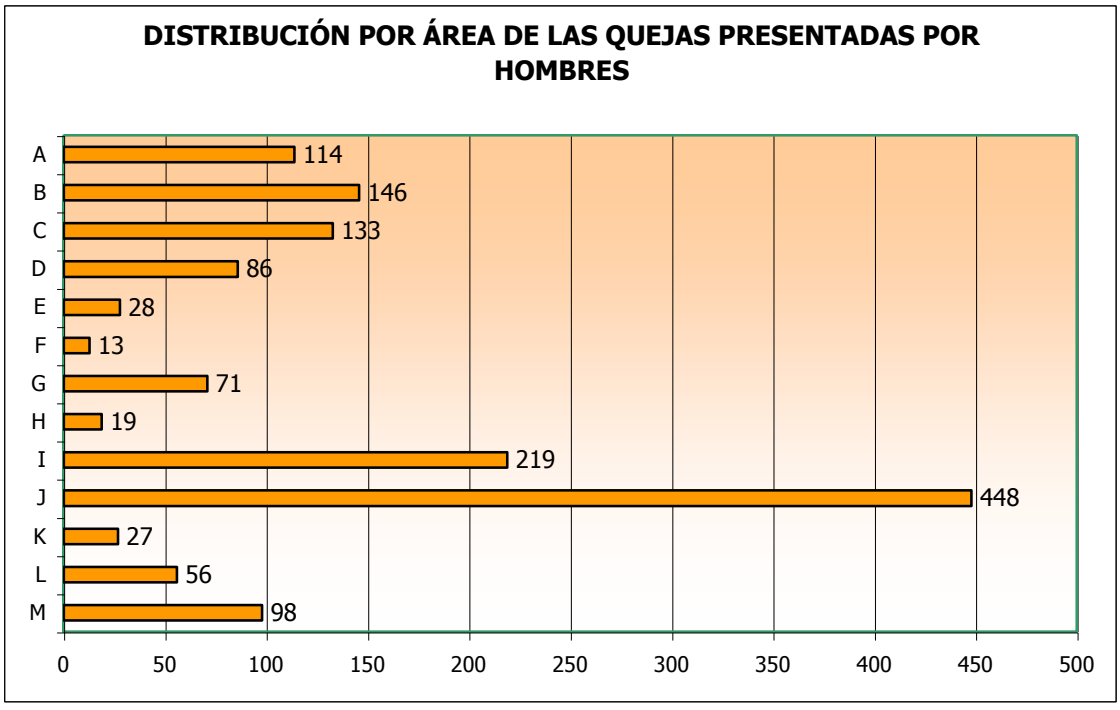
DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

A Función Pública	273	9%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	239	8%
C Fomento	258	9%
D Medio Ambiente	132	5%
E Educación	70	2%
F Cultura, Turismo y Deportes	16	1%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	123	4%
H Agricultura y Ganadería	36	1%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	500	17%
J Sanidad y Consumo	966	33%
K Justicia	37	1%
L Interior, Extranjería y Emigración	82	3%
M Hacienda	176	6%
TOTAL	*2908*	



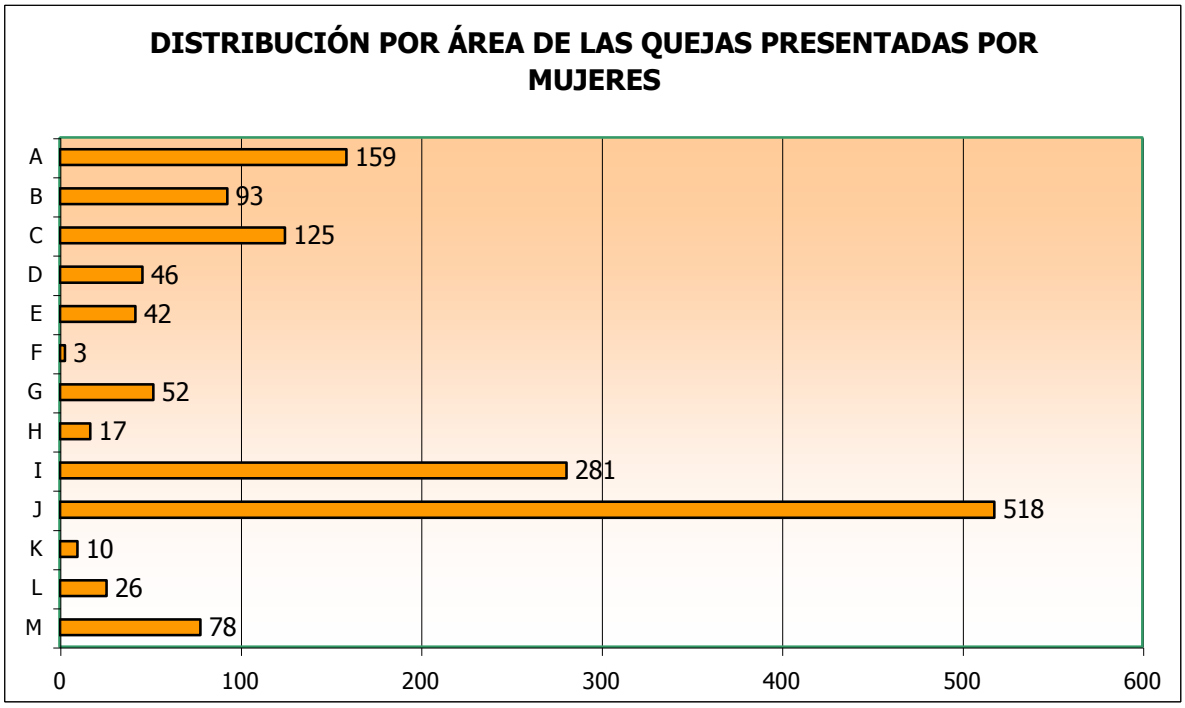
DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR HOMBRES

A Función Pública	114	8%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	146	10%
C Fomento	133	9%
D Medio Ambiente	86	6%
E Educación	28	2%
F Cultura, Turismo y Deportes	13	1%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	71	5%
H Agricultura y Ganadería	19	1%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	219	15%
J Sanidad y Consumo	448	31%
K Justicia	27	2%
L Interior, Extranjería y Emigración	56	4%
M Hacienda	98	7%
TOTAL	*1458*	



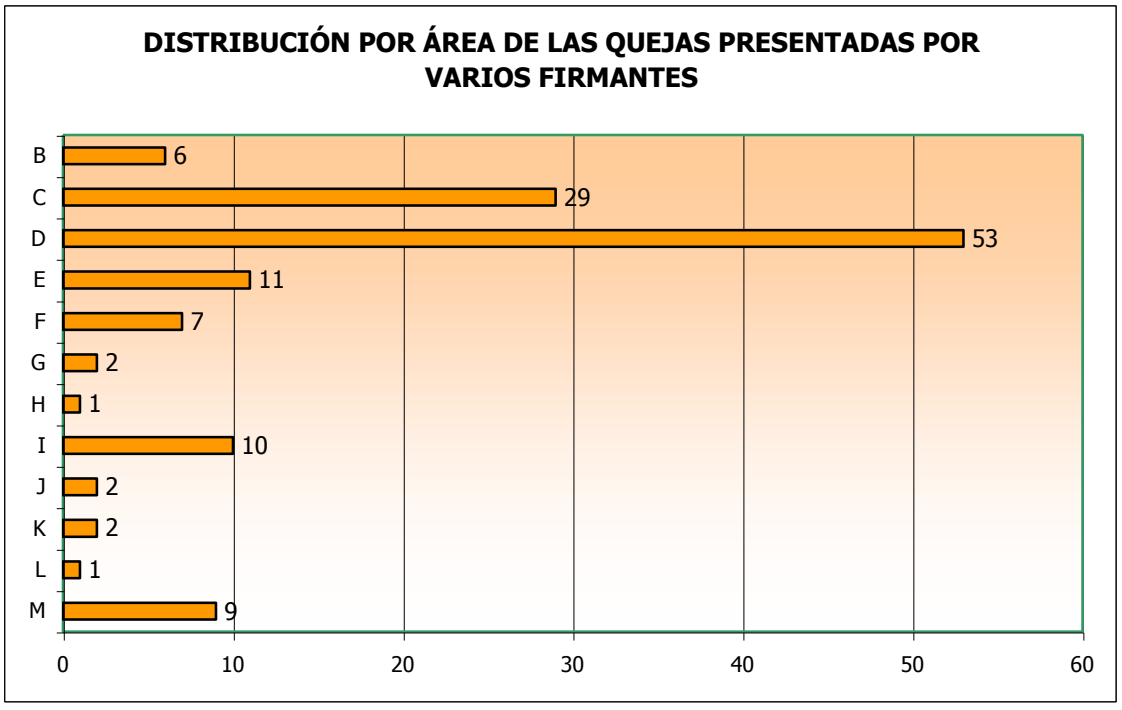
DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR MUJERES

A Función Pública	159	11%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	93	6%
C Fomento	125	9%
D Medio Ambiente	46	3%
E Educación	42	3%
F Cultura, Turismo y Deportes	3	0%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	52	4%
H Agricultura y Ganadería	17	1%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	281	19%
J Sanidad y Consumo	518	36%
K Justicia	10	1%
L Interior, Extranjería y Emigración	26	2%
M Hacienda	78	5%
TOTAL	*1450*	



DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR VARIOS FIRMANTES

A Función Pública	6	5%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	29	22%
C Fomento	53	40%
D Medio Ambiente	11	8%
E Educación	7	5%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	2	2%
H Agricultura y Ganadería	1	1%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	10	8%
J Sanidad y Consumo	2	2%
K Justicia	2	2%
L Interior, Extranjería y Emigración	1	1%
M Hacienda	9	7%
TOTAL	*133*	



ESTADÍSTICAS DE TRAMITACIÓN

ESTADÍSTICAS DE TRAMITACIÓN

(Datos a 31 de diciembre de 2013)

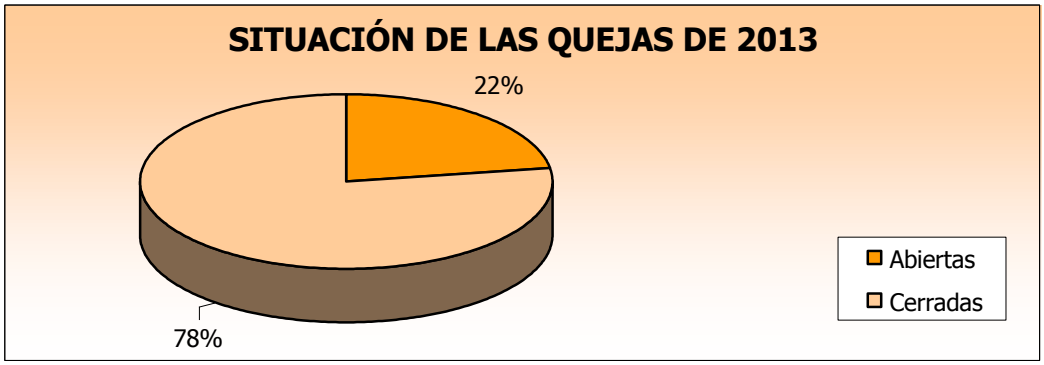
Durante 2013 se ha continuado con la tramitación de 957 quejas procedentes de años anteriores y se han tramitado total o parcialmente 3300 quejas recibidas en 2013.

A fecha 31 de diciembre de 2013 continuaba la tramitación de 58 expedientes de años anteriores y la de 740 expedientes de 2013, lo que supone que continuaban abiertos un total de 798 expedientes. Los datos de tramitación que ofrecemos en este apartado corresponden exclusivamente a quejas de 2013.

Debido a la coincidencia del contenido, un total de 1205 quejas recibidas durante 2013 se acumularon a otros 50 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 2014.

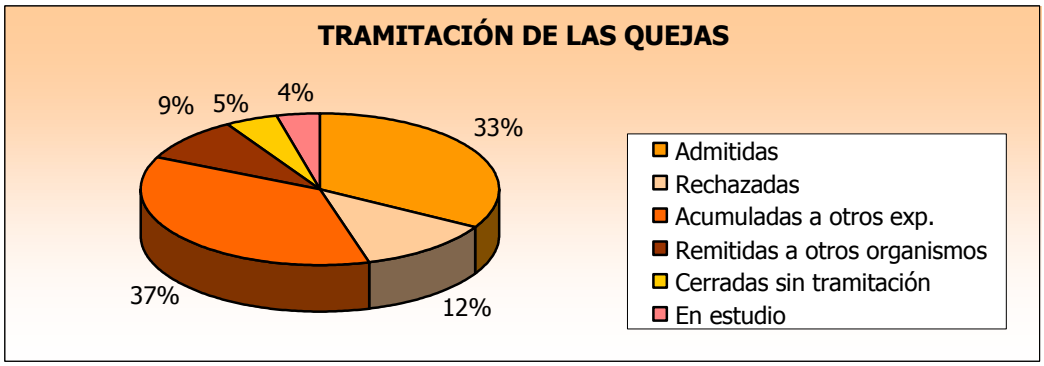
SITUACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2013

Quejas abiertas	740	22%
Quejas cerradas	2560	78%
TOTAL	*3300*	



TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2013

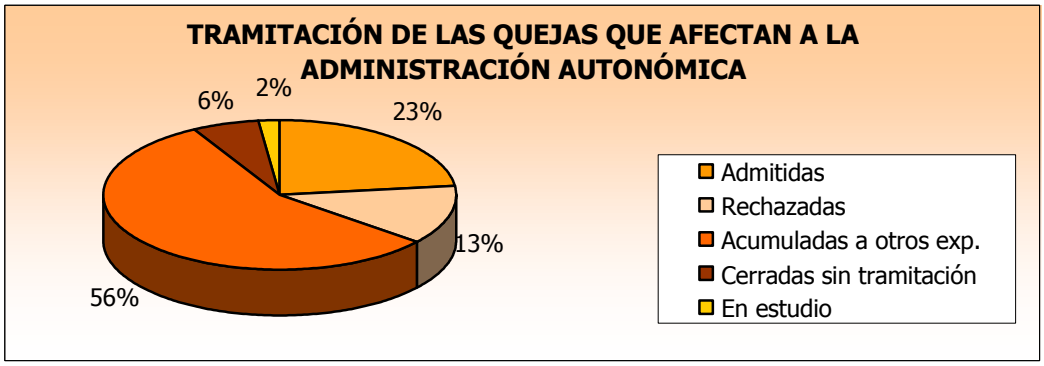
Admitidas	1101	33%
Rechazadas	399	12%
Acumuladas a otros expedientes.	1205	37%
Trasladadas a otros organismos	312	9%
Cerradas sin tramitación[1]	158	5%
En estudio	125	4%
TOTAL	*3300*	



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

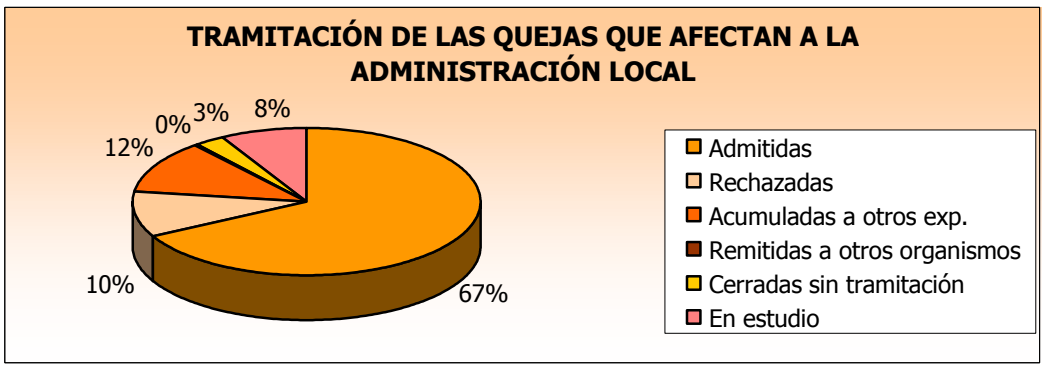
TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

Admitidas	450	23%
Rechazadas	245	13%
Acumuladas a otros exptes.	1092	56%
Cerradas sin tramitación	120	6%
En estudio	38	2%
TOTAL	*1945*	



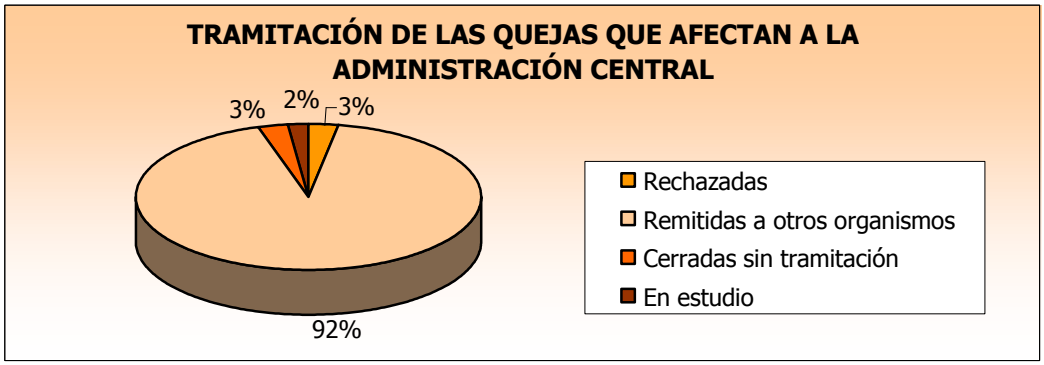
TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

Admitidas	651	67%
Rechazadas	96	10%
Acumuladas a otros exptes.	113	12%
Remitidas a otros organismos	2	0%
Cerradas sin tramitación	27	3%
En estudio	79	8%
TOTAL	*968*	



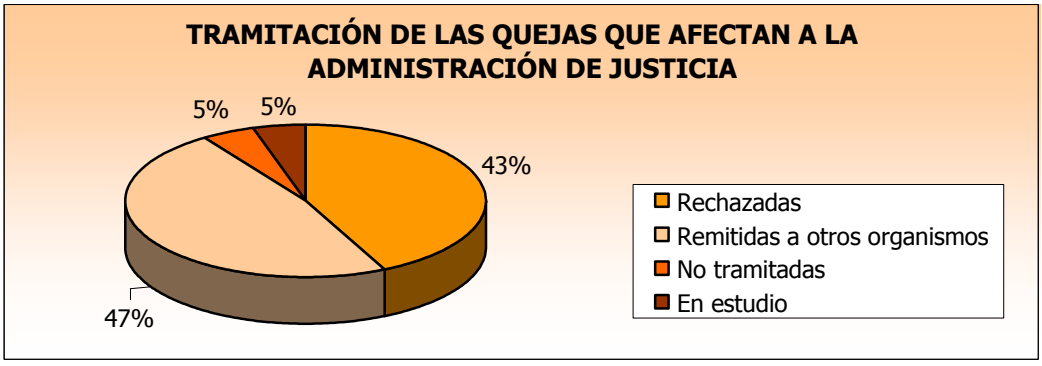
TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL

Rechazadas	9	3%
Trasladadas a otros organismos (en ocasiones previa admisión a mediación)	300	93%
Cerradas sin tramitación	9	3%
En estudio	6	2%
TOTAL	*324*	



TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

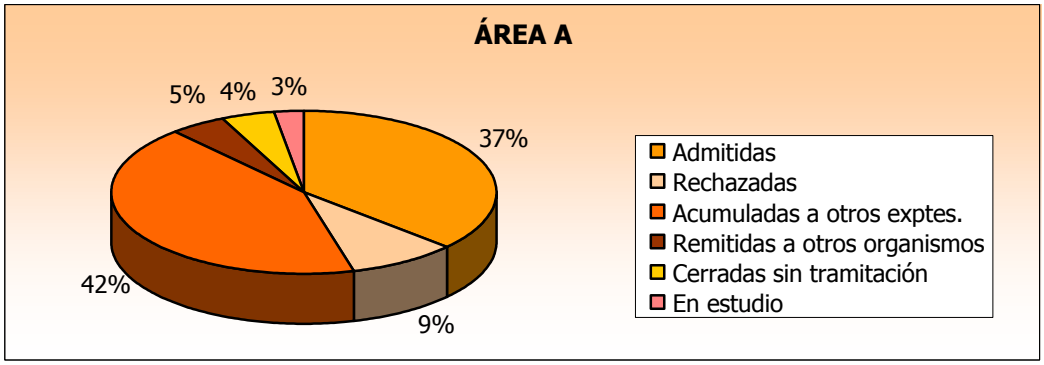
Rechazadas	9	43%
Remitidas a otros organismos	10	48%
Cerradas sin tramitación	1	5%
En estudio	1	5%
TOTAL	*21*	



TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

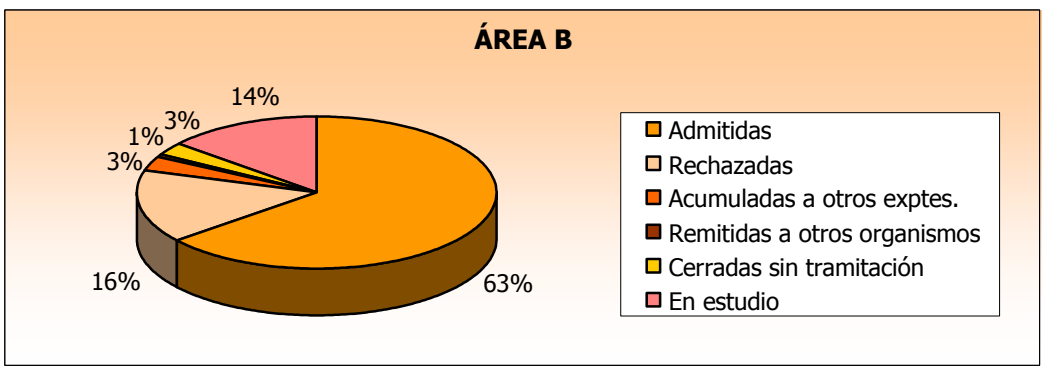
ÁREA A. FUNCIÓN PÚBLICA

Admitidas	115	37%
Rechazadas	29	9%
Acumuladas a otros expedientes.	133	42%
Trasladadas a otros organismos	15	5%
Cerradas sin tramitación	14	4%
En estudio	8	3%
TOTAL	*314*	



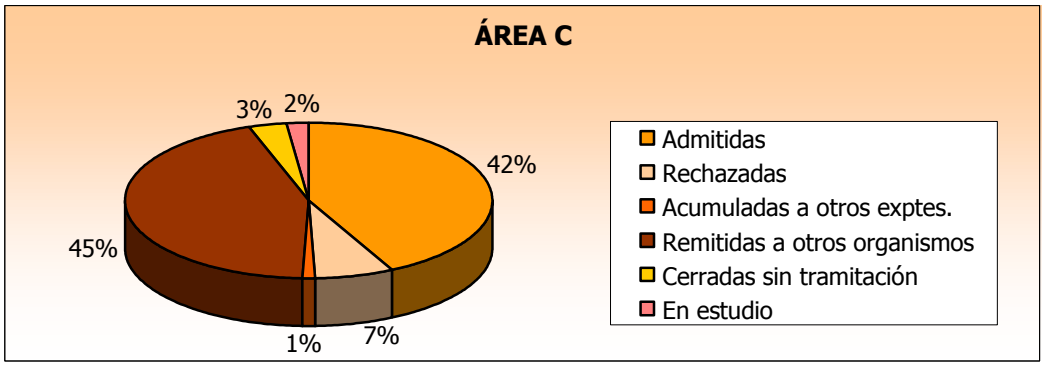
ÁREA B. RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS CORPORACIONES LOCALES, BIENES Y SERVICIOS MUNICIPALES

Admitidas	216	64%
Rechazadas	53	16%
Acumuladas a otros exptes.	10	3%
Trasladadas a otros organismos	2	1%
Cerradas sin tramitación.	9	3%
En estudio	47	14%
TOTAL	*337*	



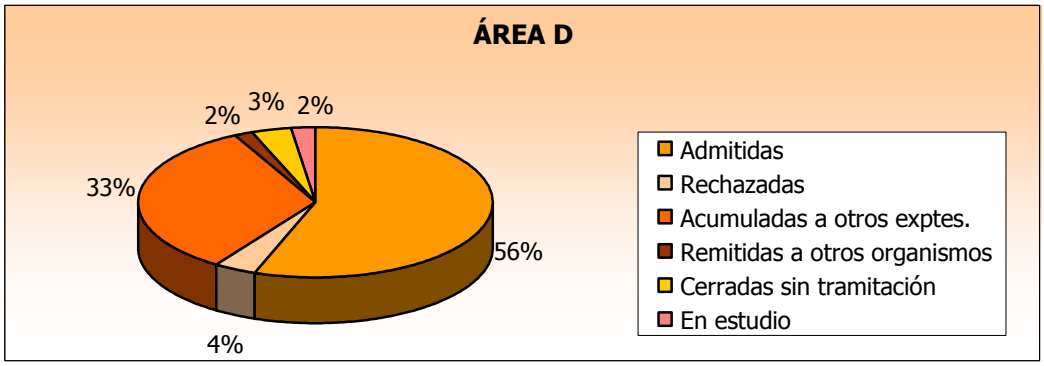
ÁREA C. FOMENTO

Admitidas	140	42%
Rechazadas	23	7%
Acumuladas a otros expedientes.	4	1%
Trasladadas a otros organismos.	146	44%
Cerradas sin tramitación.	11	3%
En estudio	6	2%
TOTAL	*330*	



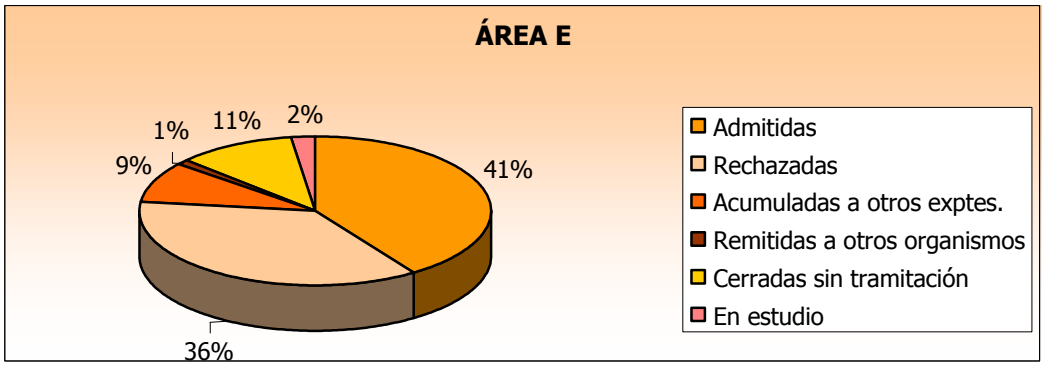
ÁREA D. MEDIO AMBIENTE

Admitidas	97	55%
Rechazadas	7	4%
Acumuladas a otros expedientes.	58	33%
Trasladadas a otros organismos.	3	2%
Cerradas sin tramitación.	6	3%
En estudio	4	2%
TOTAL	*175*	



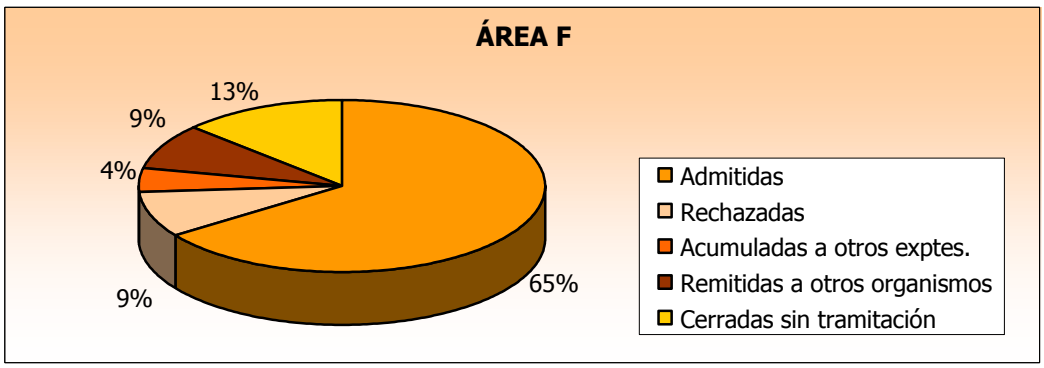
ÁREA E. EDUCACIÓN

Admitidas	37	41%
Rechazadas	33	36%
Acumuladas a otros expedientes. .	8	9%
Trasladadas a otros organismos	1	1%
Cerradas sin tramitación.	10	11%
En estudio	2	2%
TOTAL	*91*	



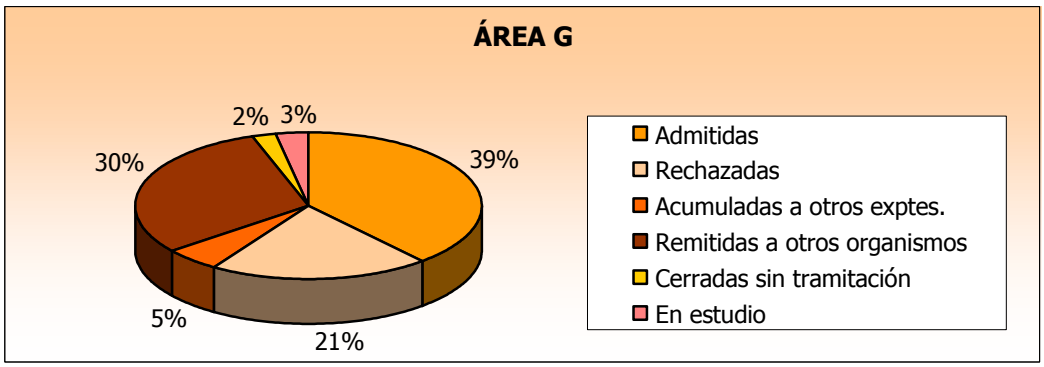
ÁREA F. CULTURA, TURISMO Y DEPORTES

Admitidas	15	65%
Rechazadas	2	9%
Acumuladas a otros expedientes	1	4%
Trasladadas a otros organismos	2	9%
Cerradas sin tramitación	3	13%
TOTAL	*23*	



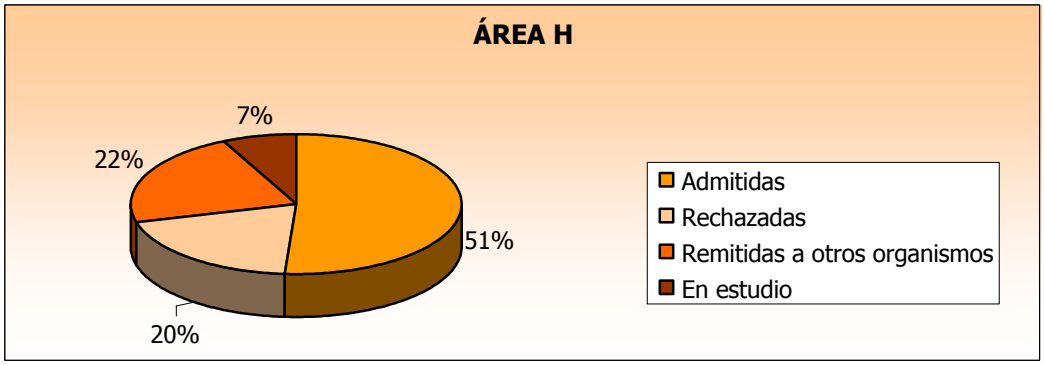
ÁREA G. INDUSTRIA, COMERCIO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

Admitidas	52	39%
Rechazadas	28	21%
Acumuladas a otros expedientes	7	5%
Trasladadas a otros organismos.	41	30%
Cerradas sin tramitación.	3	2%
En estudio	4	3%
TOTAL	*135*	



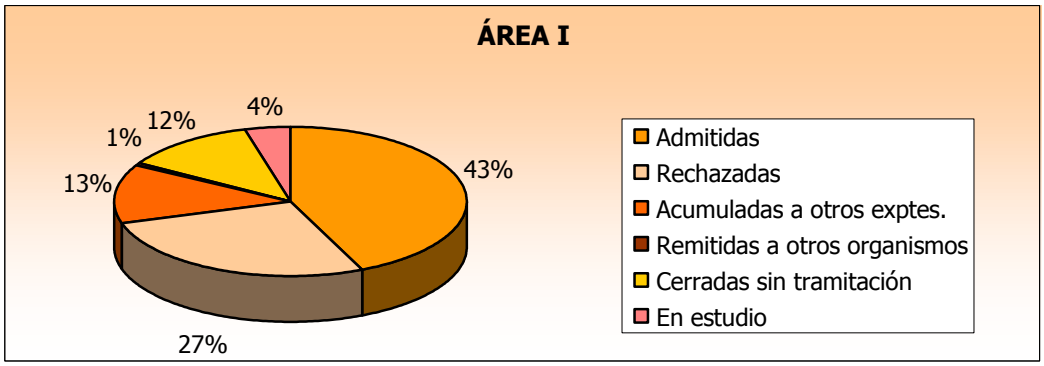
ÁREA H. AGRICULTURA Y GANADERÍA

Admitidas	21	51%
Rechazadas	8	20%
Trasladadas a otros organismos.	9	22%
En estudio	3	7%
TOTAL	*41*	



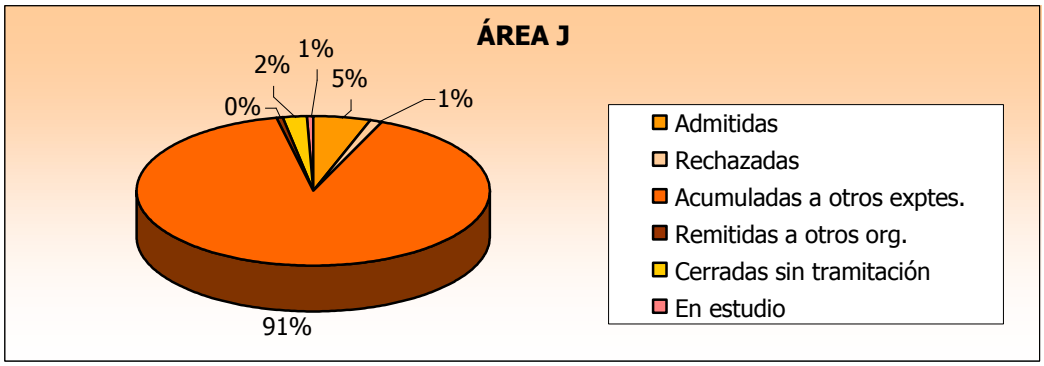
ÁREA I. FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Admitidas	236	43%
Rechazadas	147	27%
Acumuladas a otros expedientes	71	13%
Trasladadas a otros organismos.	3	1%
Cerradas sin tramitación.	67	12%
En estudio	22	4%
TOTAL	*546*	



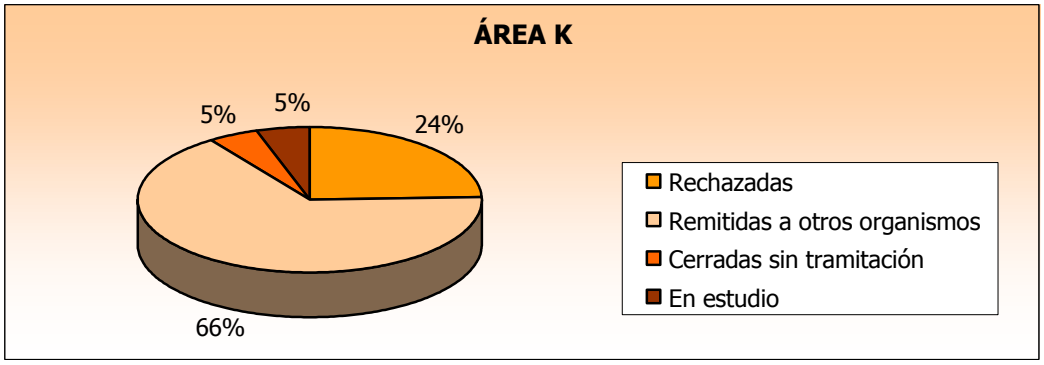
ÁREA J. SANIDAD Y CONSUMO

Admitidas	53	5%
Rechazadas	10	1%
Acumuladas a otros expedientes.	889	90%
Trasladadas a otros organismos.	4	0%
Cerradas sin tramitación.	23	2%
En estudio	5	1%
TOTAL	*984*	



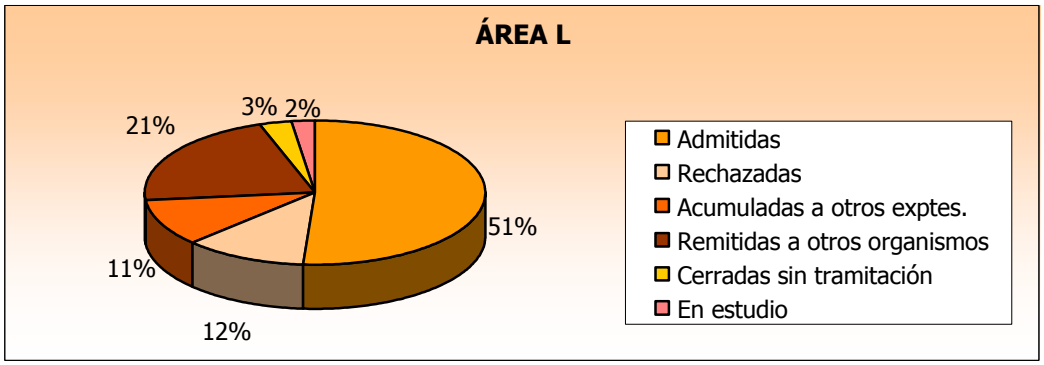
ÁREA K. JUSTICIA

Rechazadas	10	24%
Trasladadas a otros organismos.	27	66%
Cerradas sin tramitación	2	5%
En estudio	2	5%
TOTAL	*41*	



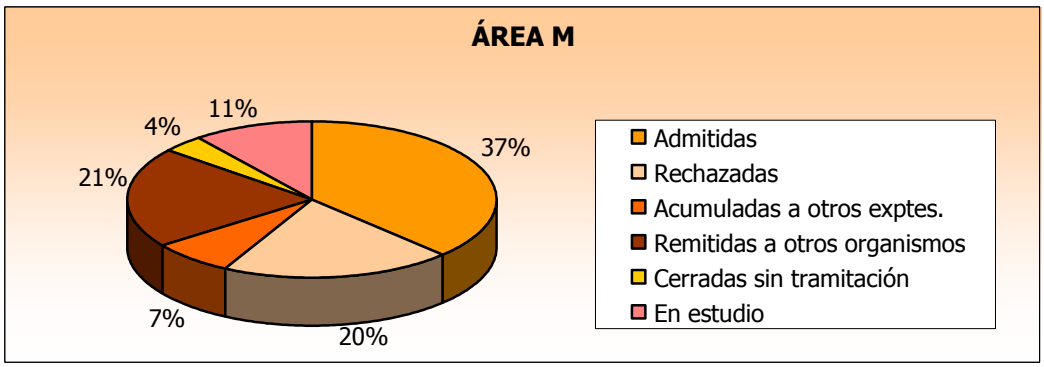
ÁREA L. INTERIOR, EXTRANJERÍA Y EMIGRACIÓN

Admitidas	48	51%
Rechazadas	11	12%
Acumuladas a otros expedientes	10	11%
Trasladadas a otros organismos.	20	21%
Cerradas sin tramitación	3	3%
En estudio	2	2%
TOTAL	*94*	



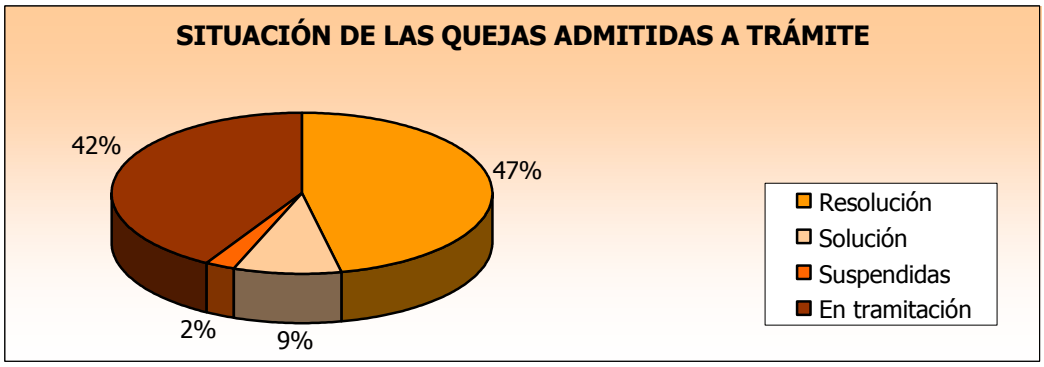
ÁREA M. HACIENDA

Admitidas	71	38%
Rechazadas	38	20%
Acumuladas a otros expedientes.	14	7%
Trasladadas a otros organismos.	39	21%
Cerradas sin tramitación.	7	4%
En estudio	20	11%
TOTAL	*189*	



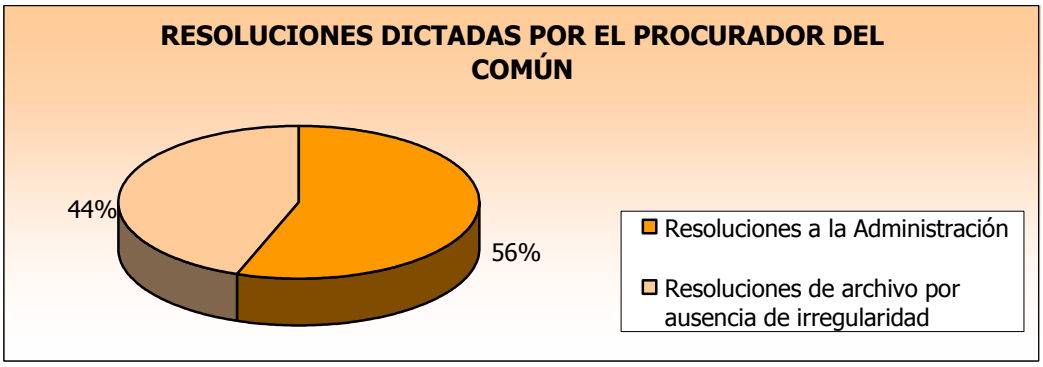
SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE 2013 ADMITIDOS A TRÁMITE

Expedientes concluidos con resolución	514	47%
Expedientes concluidos por solución del problema	101	9%
Actuaciones suspendidas por diversas causas (*sub iudice,* duplicidad DP, desistimiento del int. ...)	26	2%
Expedientes en fase de tramitación	460	42%
TOTAL	*1101*	



RESOLUCIONES DICTADAS EN EXPEDIENTES DE 2013

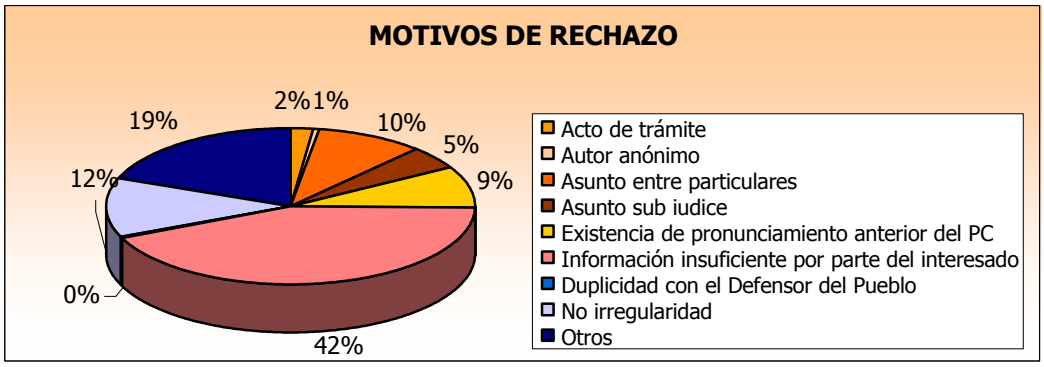
Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad de la Administración	229	44%
Resoluciones en las que se dirige recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración	287	56%
TOTAL	*516* [1]	



[1] El número total de resoluciones dictadas por el Procurador del Común en expedientes de 2013 no coincide con el número de expedientes concluidos con resolución (dato que aparece más arriba) debido a que, por una parte, en varios expedientes se ha dictado más de una resolución y, por otra parte, alguna de las resoluciones es común para varios expedientes.

MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS QUEJAS

Acto de trámite	8	2%
Autor anónimo	2	1%
Asunto entre particulares	38	10%
Asunto *sub iudice*	19	5%
Existencia de pronunciamiento anterior del PC	34	9%
Información insuficiente por parte del interesado	172	43%
Duplicidad con el Defensor del Pueblo	1	0%
No irregularidad	48	12%
Otros	77	19%
TOTAL	*399*	



RESOLUCIONES DICTADAS

POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2013

RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2013

(correspondientes tanto a expedientes a instancia de parte y de oficio de 2013 como a expedientes procedentes de años anteriores)

Resoluciones dictadas durante 2013 991

Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad..... 396 40%

Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración 595 60%

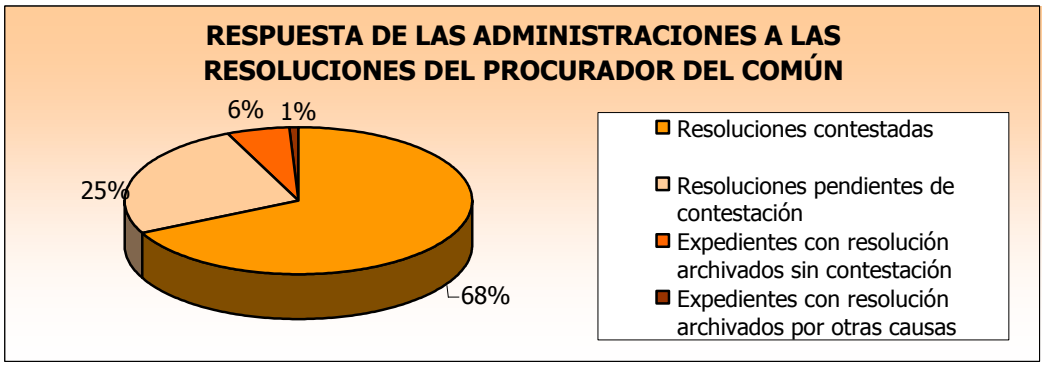
Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración

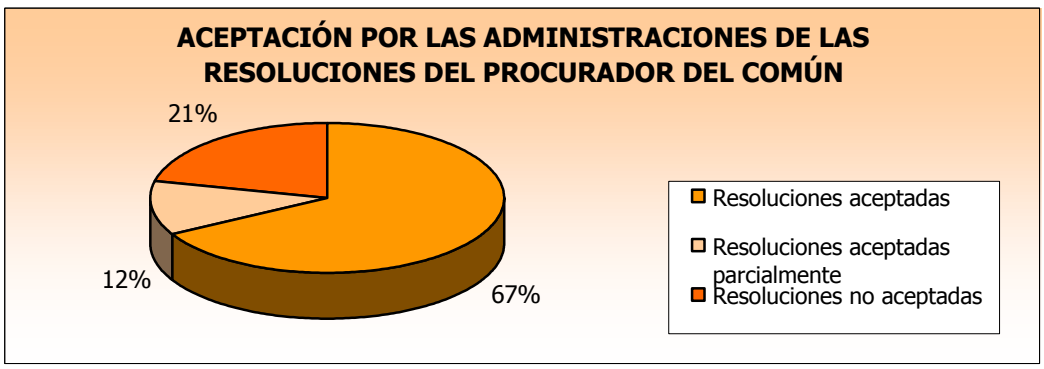
Contestadas a fecha 31/12/2013 404
Aceptadas 270 67%
Aceptadas parcialmente 48 12%
No aceptadas 86 21%

Pendientes de contestación a 31/12/2013 151

Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo 35

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 2013 como a expedientes procedentes de años anteriores)

Resoluciones dictadas durante 2013 407

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 196 48%

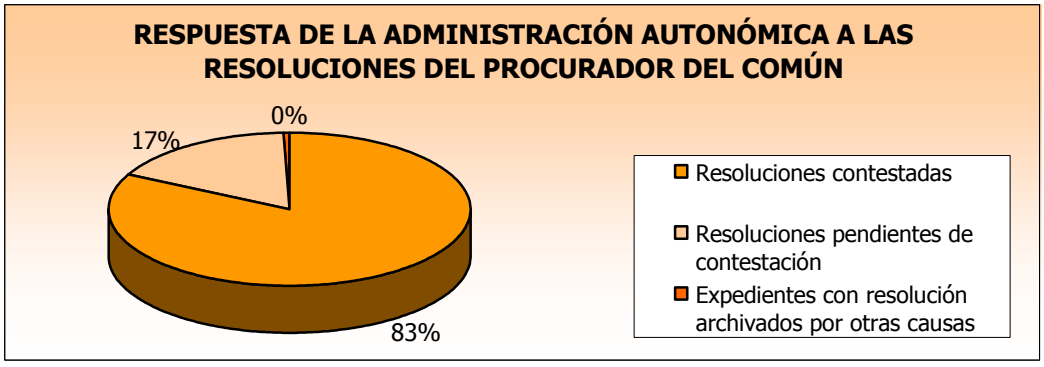
Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 211 52%

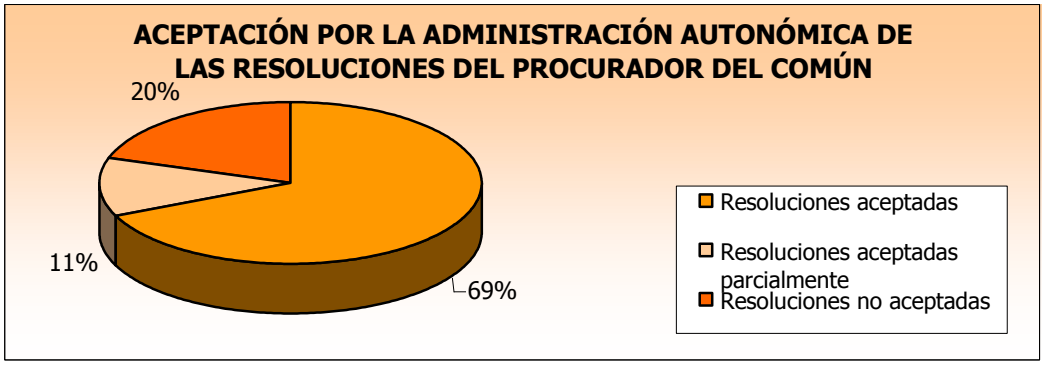
Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración autonómica

Contestadas a fecha 31/12/2013 174
Aceptadas 119 68%
Aceptadas parcialmente 20 11%
No aceptadas 35 20%

Pendientes de contestación a 31/12/2013 36

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 2013 como a expedientes procedentes de años anteriores)

Resoluciones dictadas durante 2013 584

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 200 34%

Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 384 66%

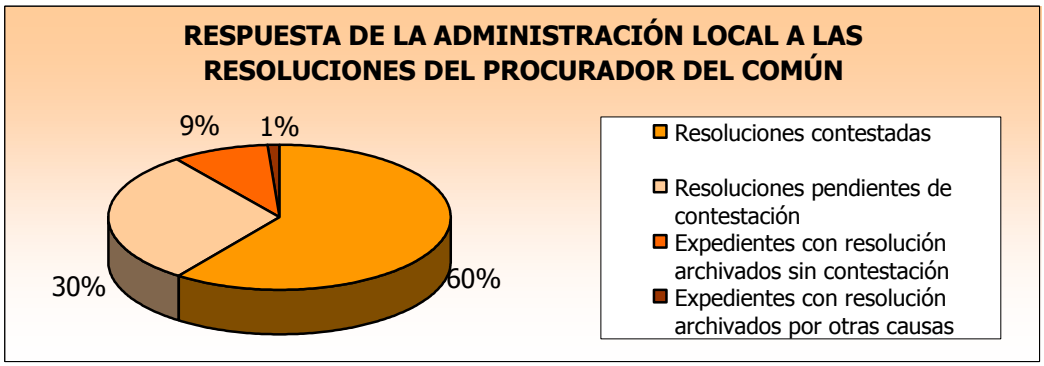
Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración local

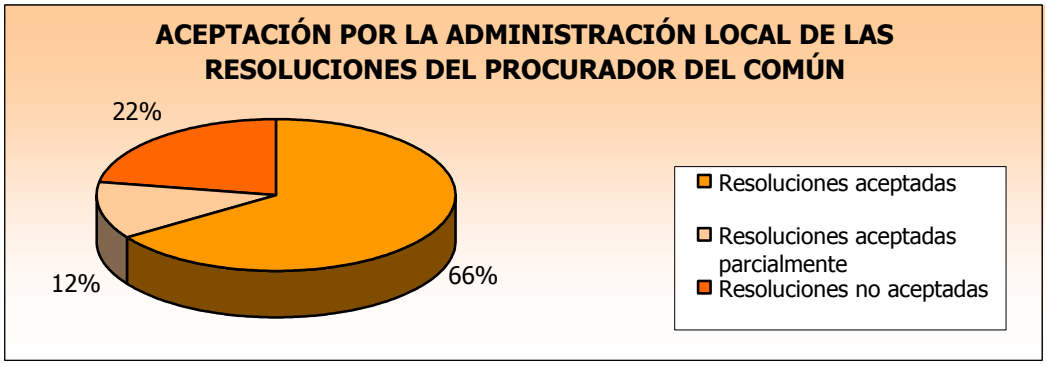
Contestadas a fecha 31/12/2013 230
Aceptadas 151 66%
Aceptadas parcialmente 28 12%
No aceptadas 51 22%

Pendientes de contestación a 31/12/2013 115

Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo 35

Exptes. con resolución archivados por otras causas 4





EXPEDIENTES A INSTANCIA DE PARTE

RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2013

Resoluciones dictadas durante 2013 944

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 376 40%

Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 568 60%

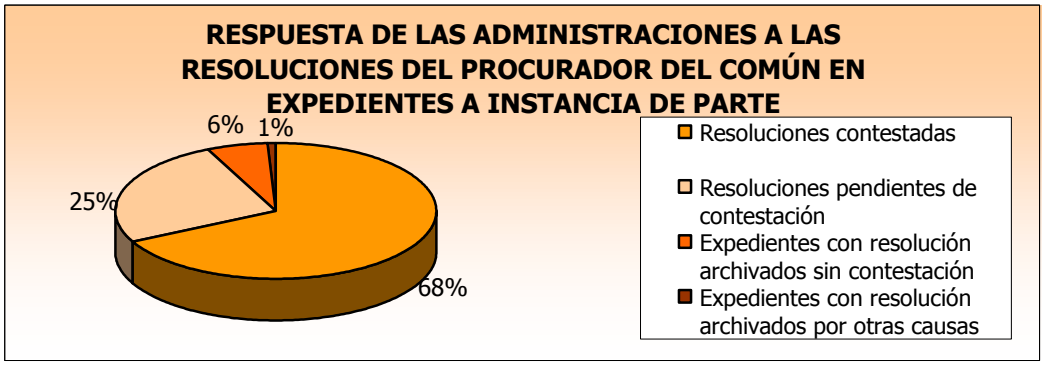
Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración

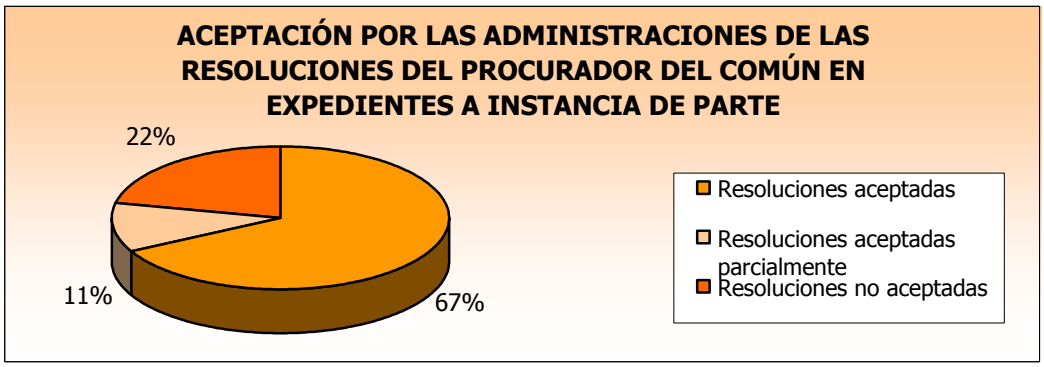
Contestadas a fecha 31/12/2013 384
Aceptadas 258 67%
Aceptadas parcialmente 43 11%
No aceptadas 83 22%

Pendientes de contestación a 31/12/2013 144

Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo 35

Exptes. con resolución archivados por otras causas 5





EXPEDIENTES A INSTANCIA DE PARTE

RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

Resoluciones dictadas durante 2013 381

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 187 49%

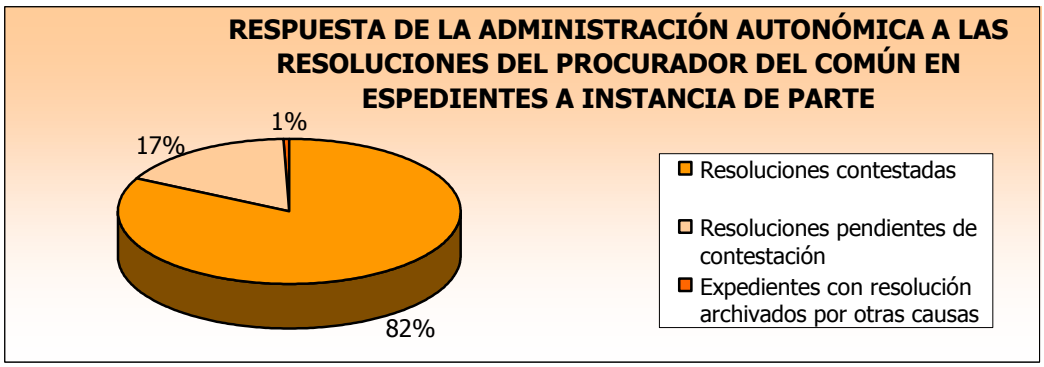
Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 194 51%

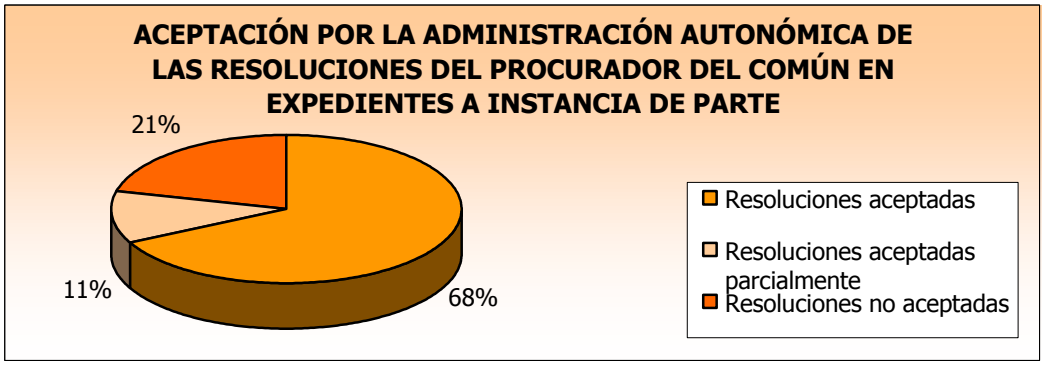
Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración

Contestadas a fecha 31/12/2013 160
Aceptadas 108 68%
Aceptadas parcialmente 18 11%
No aceptadas 34 21%

Pendientes de contestación a 31/12/2013 33

Exptes. con resolución archivados por otras causas 1





EXPEDIENTES A INSTANCIA DE PARTE

RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

Resoluciones dictadas durante 2013 563

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 189 34%

Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 374 66%

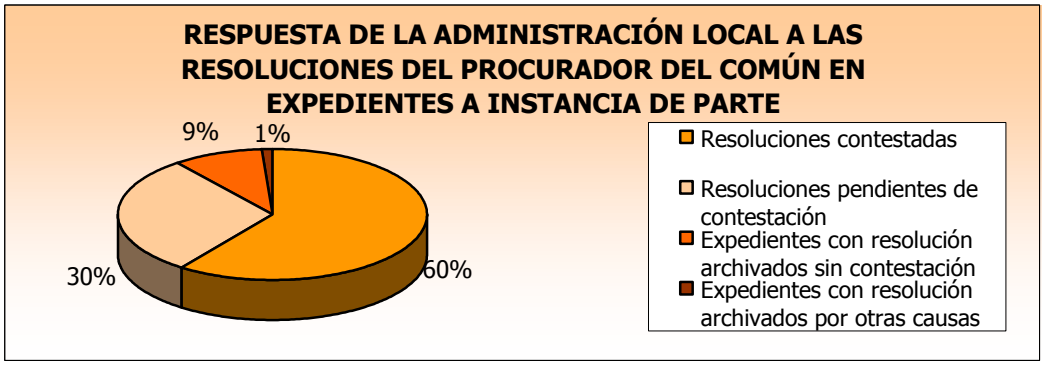
Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración local

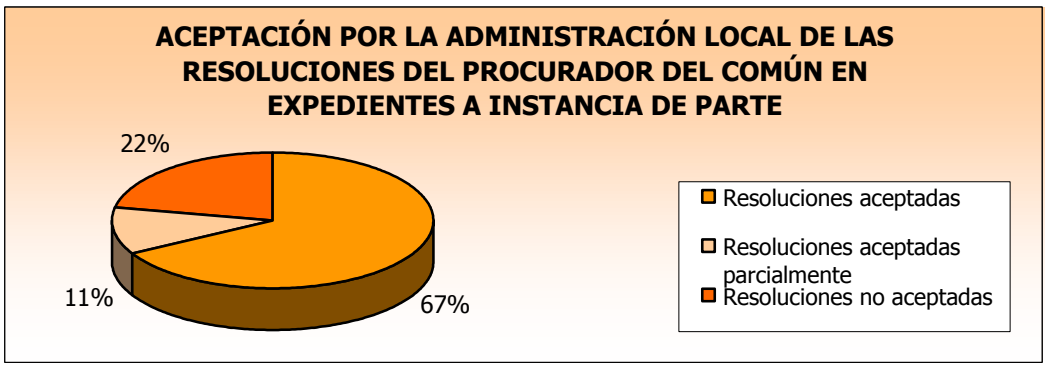
Contestadas a fecha 31/12/2013 224
Aceptadas 150 67%
Aceptadas parcialmente 25 11%
No aceptadas 49 22%

Pendientes de contestación a 31/12/2013 111

Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo 35

Exptes. con resolución archivados por otras causas 4





EXPEDIENTES DE OFICIO

RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2013

Resoluciones dictadas durante 2013 47

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 20 43%

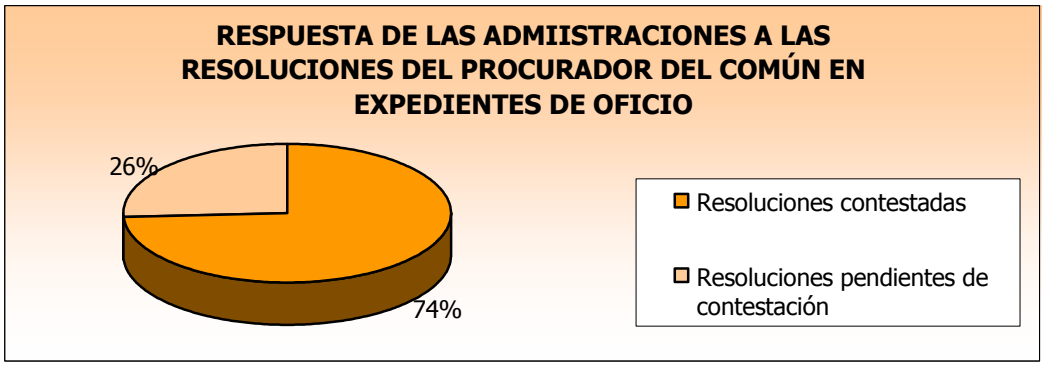
Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 27 57%

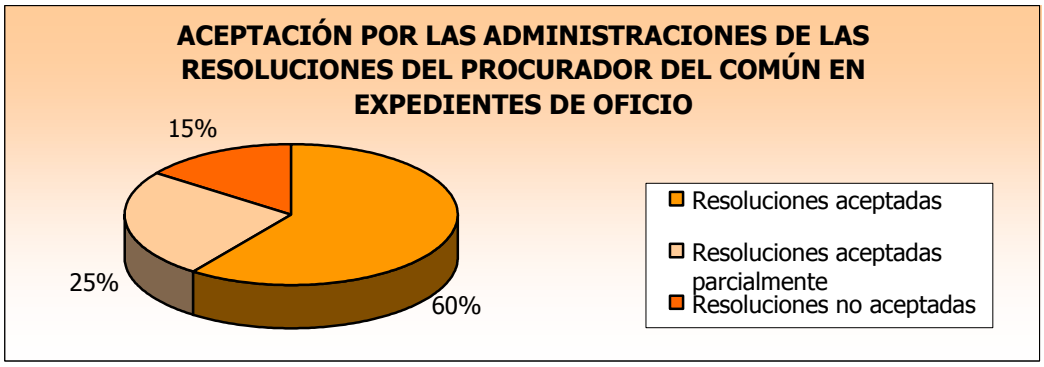
Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración

Contestadas a fecha 31/12/2013 20

Aceptadas 12 60%
Aceptadas parcialmente 5 25%
No aceptadas 3 15%

Pendientes de contestación a 31/12/2013 7





EXPEDIENTES DE OFICIO

RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

Resoluciones dictadas durante 2013 26

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 9 35%

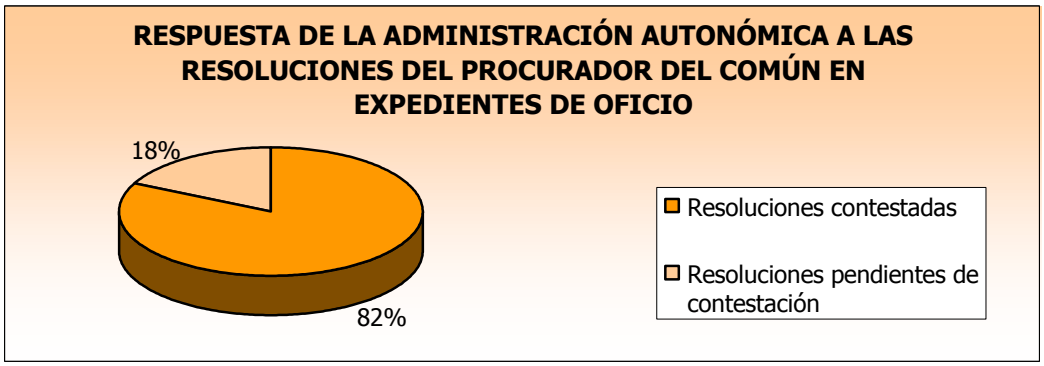
Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 17 65%

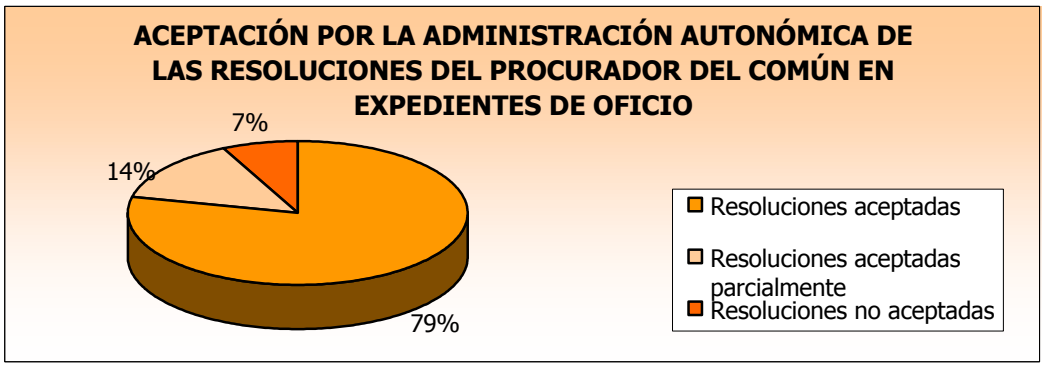
Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración autonómica

Contestadas a fecha 31/12/2013 14

Aceptadas 11 79%
Aceptadas parcialmente 2 14%
No aceptadas 1 7%

Pendientes de contestación a 31/12/2013 3





EXPEDIENTES DE OFICIO

RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

Resoluciones dictadas durante 2013 21

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 11 52%

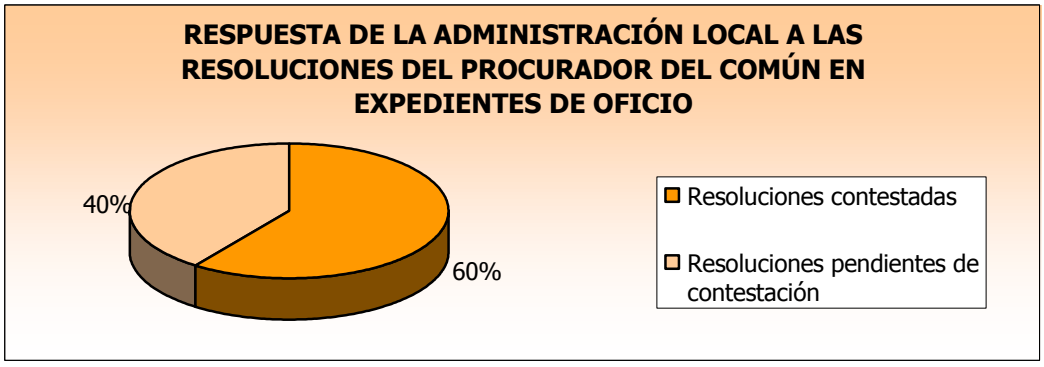
Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 10 48%

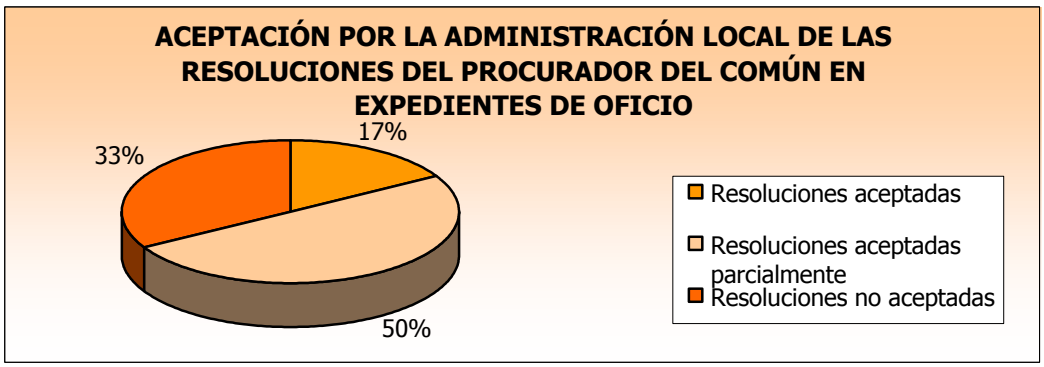
Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración local

Contestadas a fecha 31/12/2013 6

Aceptadas 1 17%
Aceptadas parcialmente 3 50%
No aceptadas 2 33%

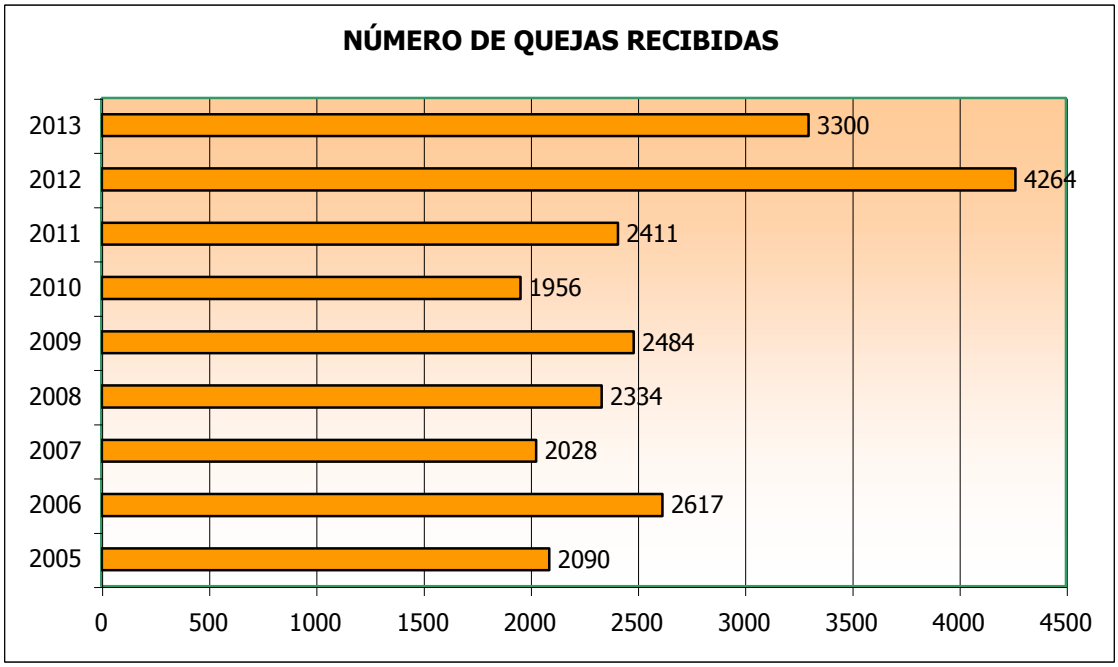
Exptes. pendientes de contestación 4



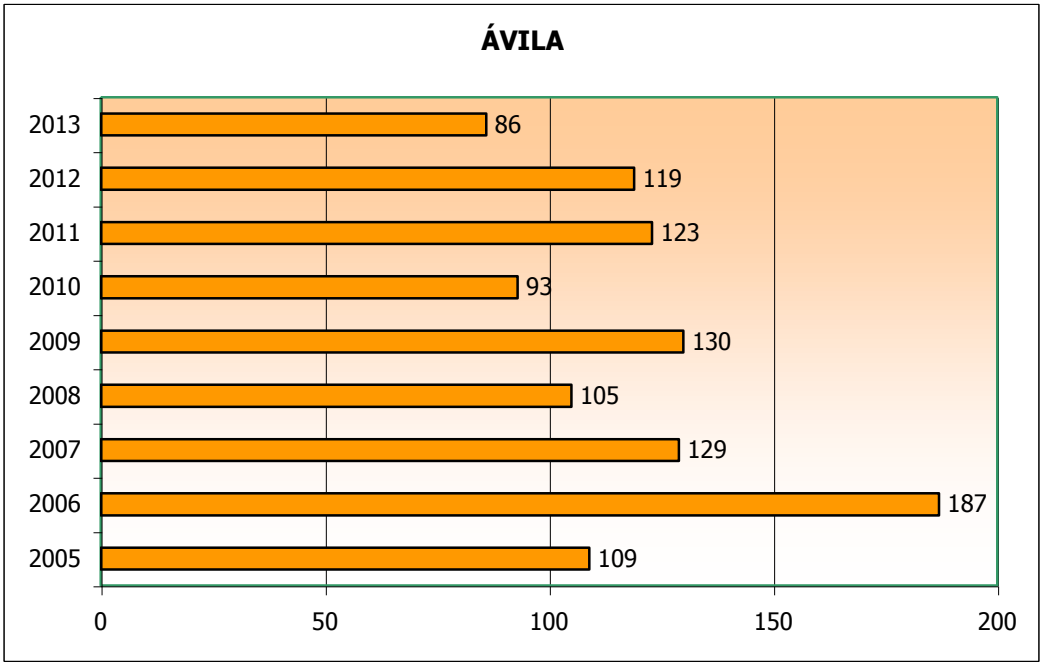


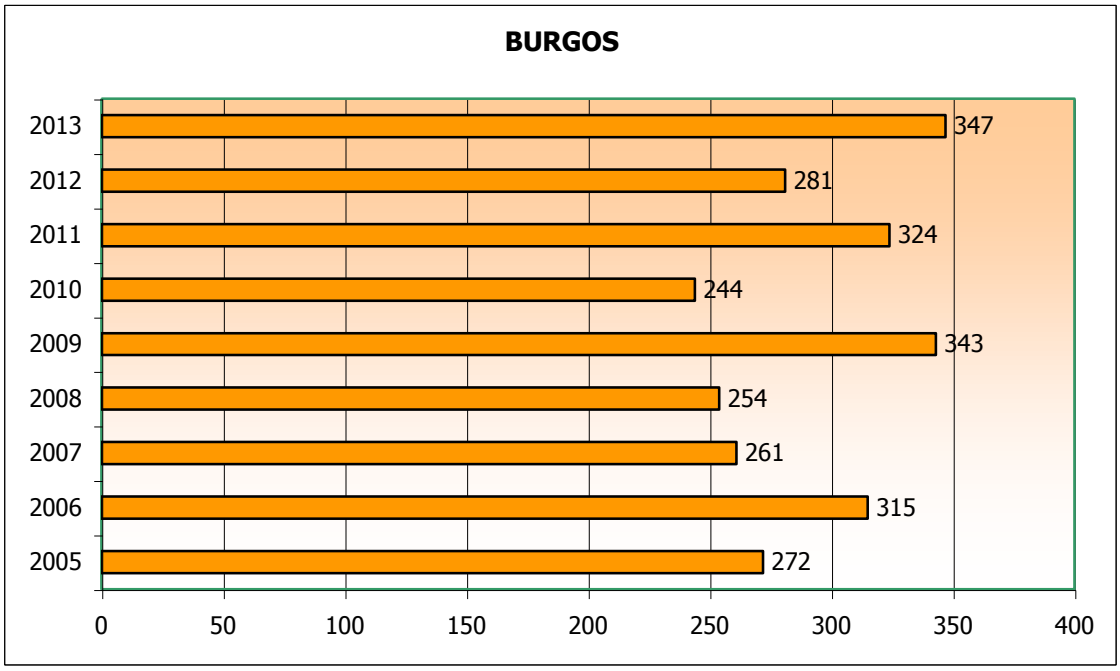
DATOS COMPARATIVOS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS DURANTE LOS ÚLTIMOS AÑOS DE FUNCIONAMIENTO DEL PROCURADOR DEL COMÚN

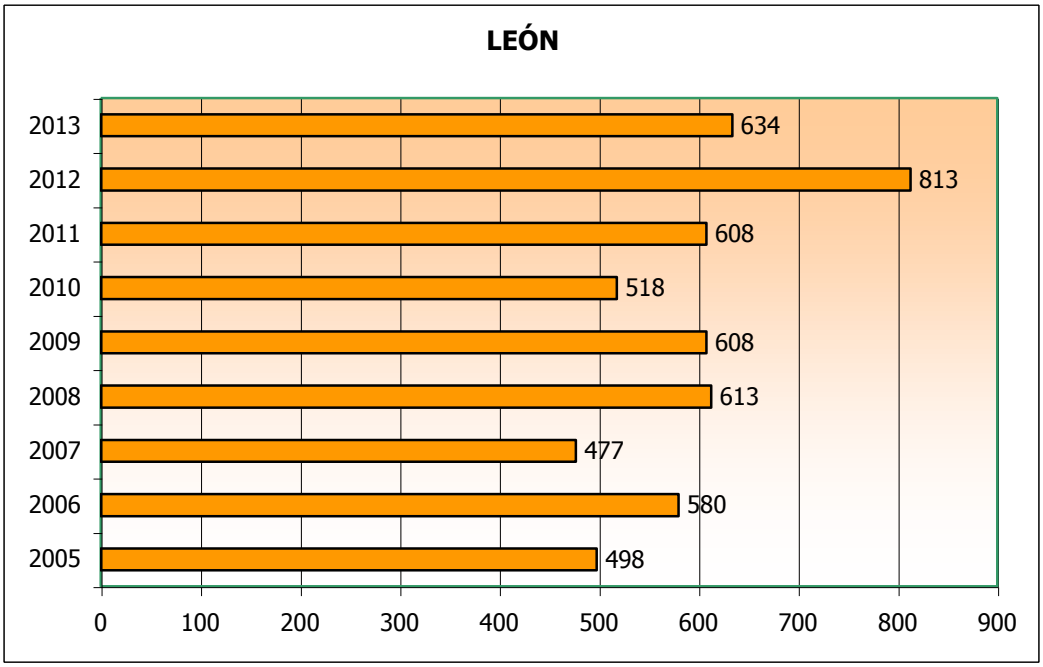
NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS

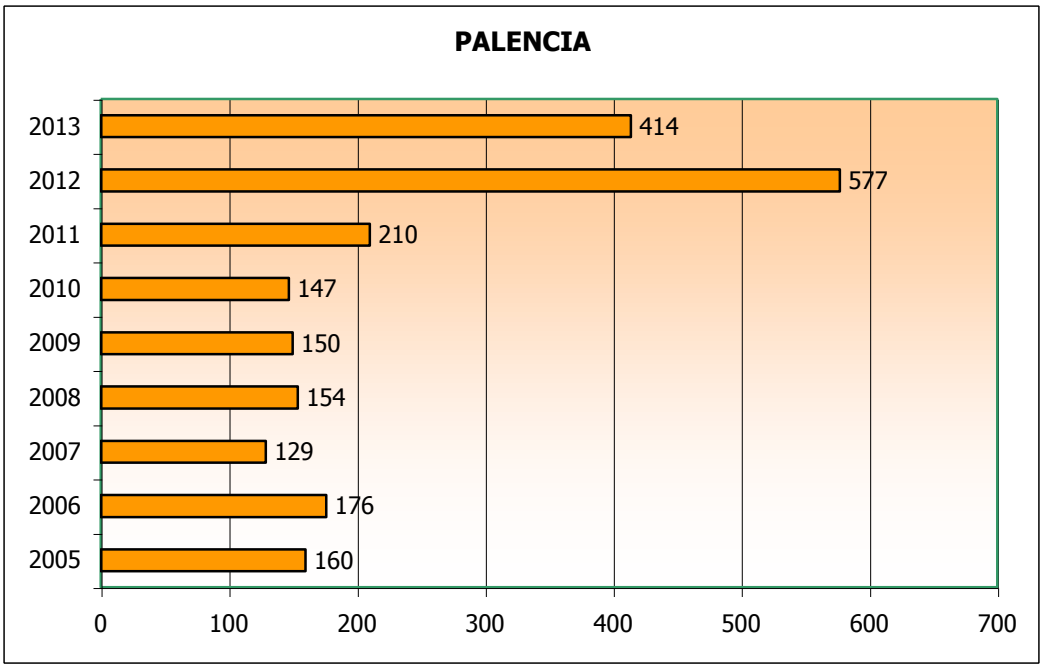


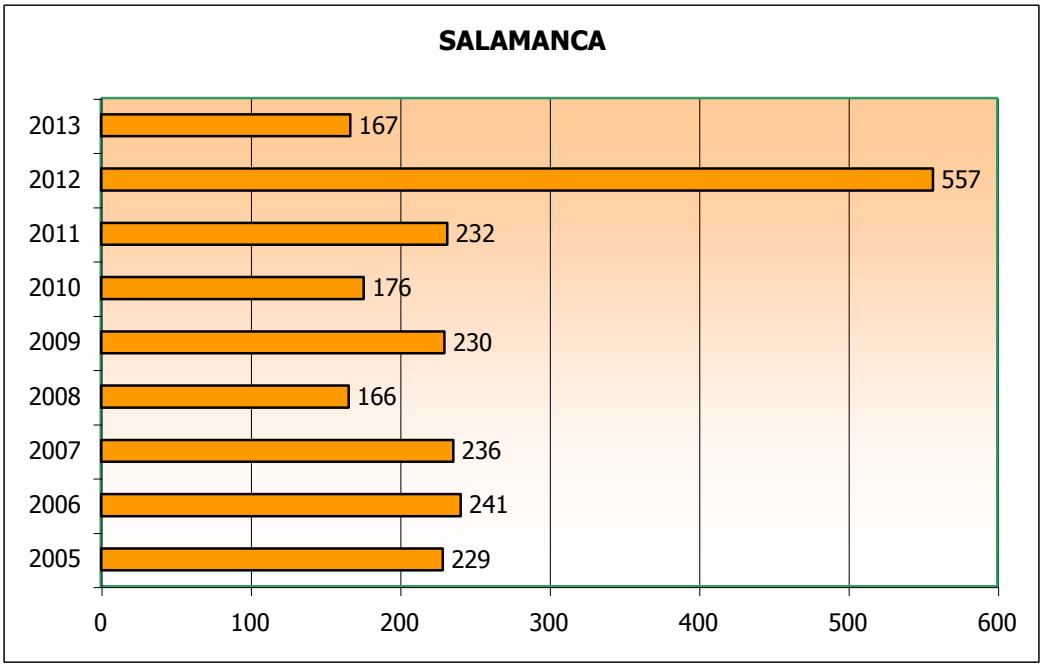
DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE LAS QUEJAS

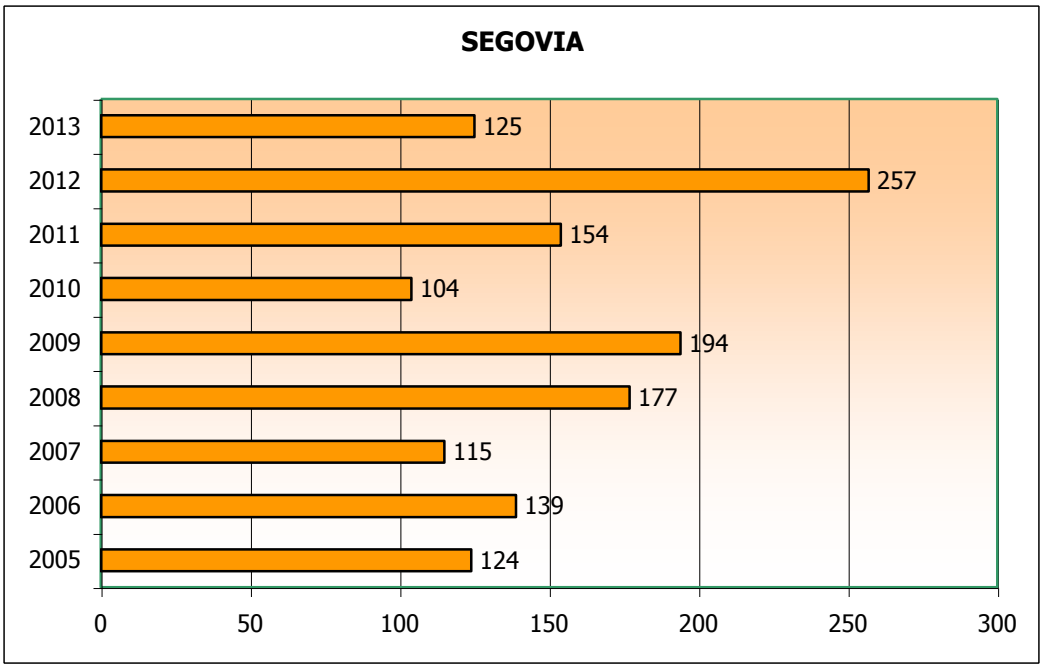


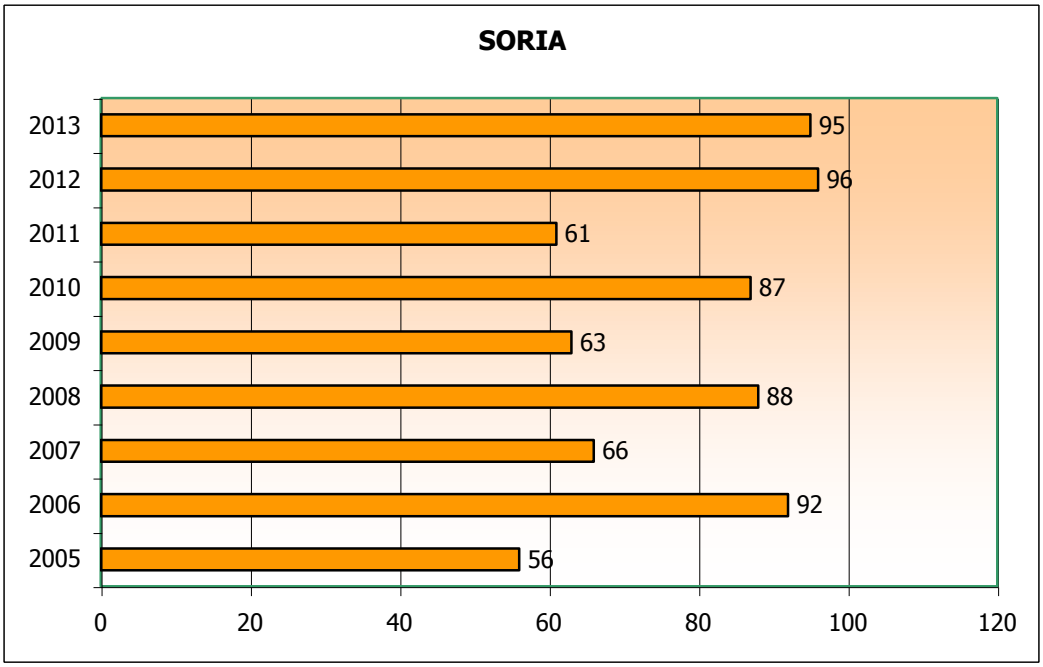


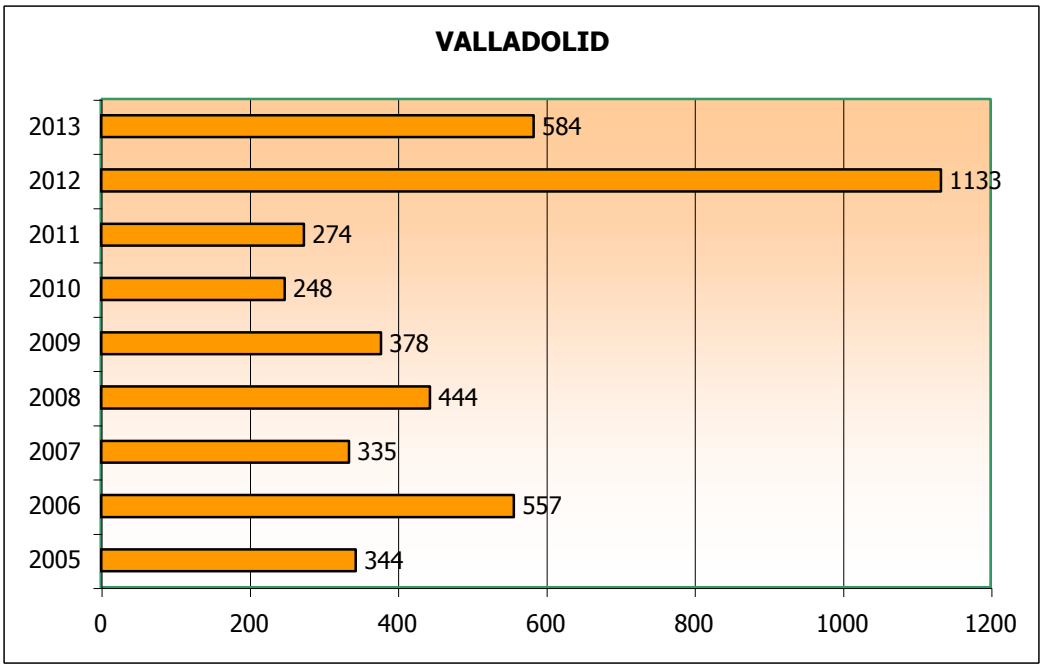

LEÓN
2013
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
634
813
608
518
608
613
477
580
498
0
100
200
300
400
500
600
700
800
900

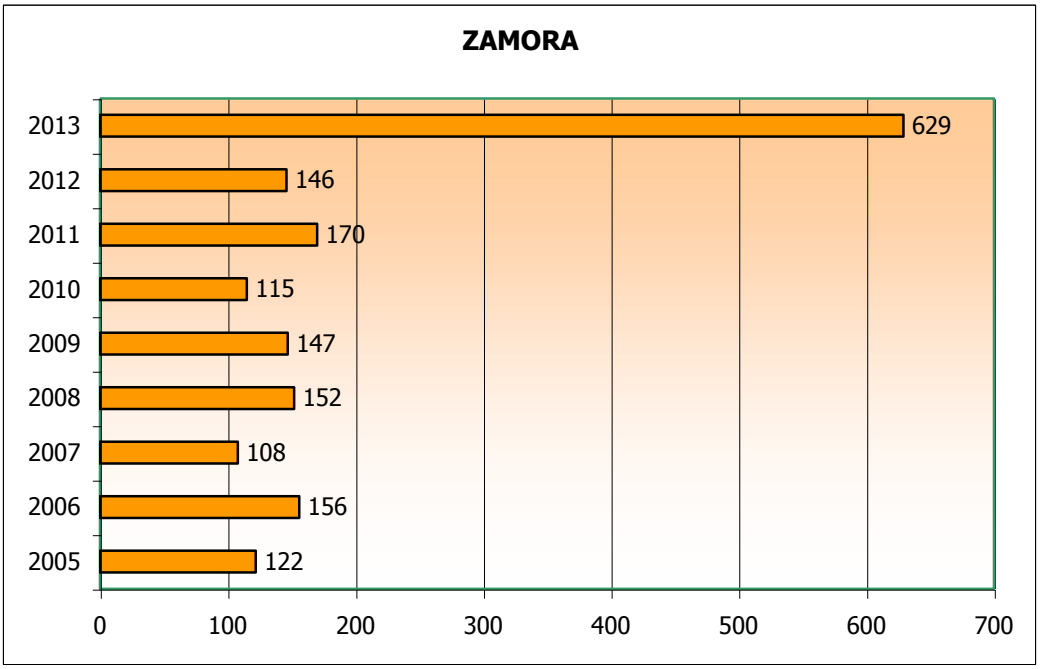

PALENCIA
2013
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
414
577
210
147
150
154
129
176
160
0
100
200
300
400
500
600
700


SALAMANCA
2013
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
167
557
232
176
230
166
236
241
229
0
100
200
300
400
500
600

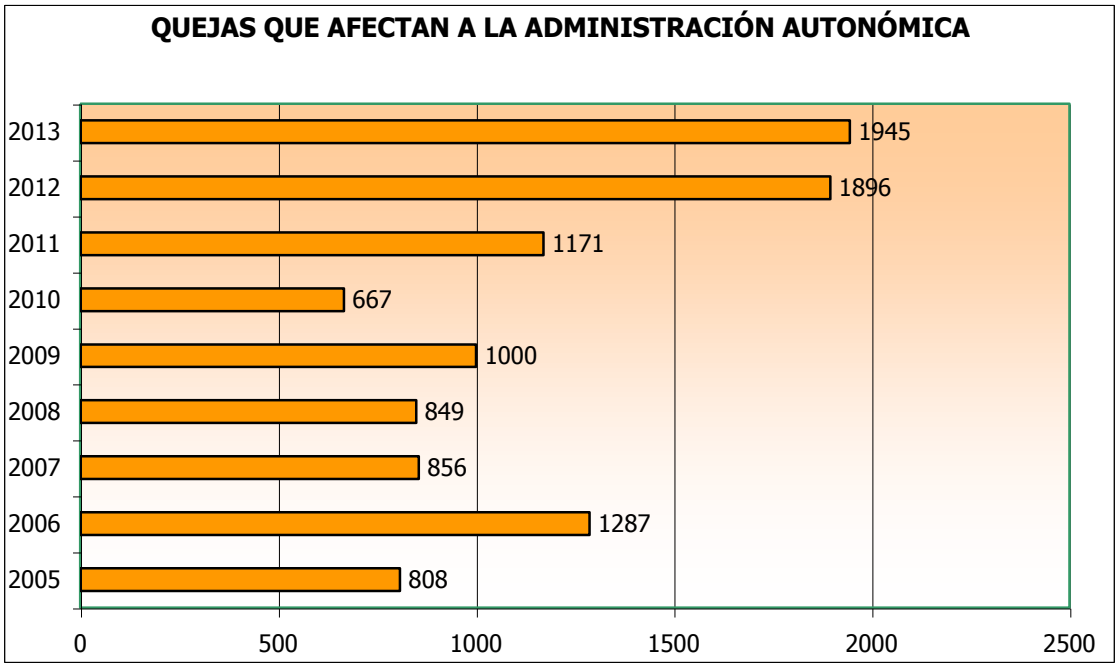

SEGOVIA
2013
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
125
257
154
104
194
177
115
139
124
0
50
100
150
200
250
300

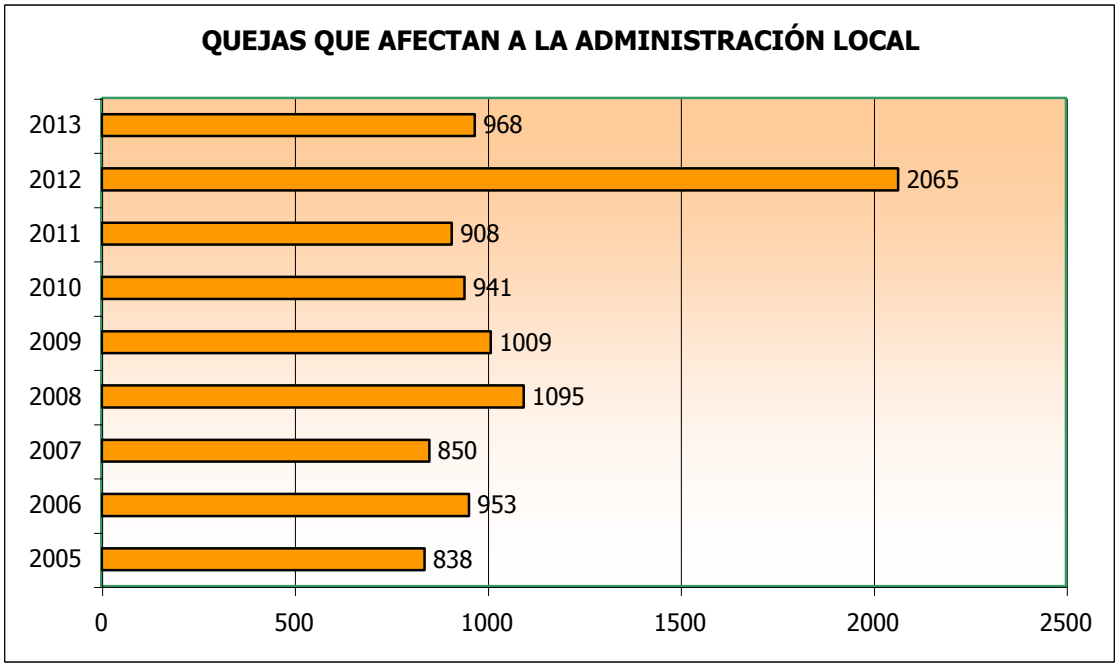

SORIA
2013
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
95
96
61
87
63
88
66
92
56
0
20
40
60
80
100
120

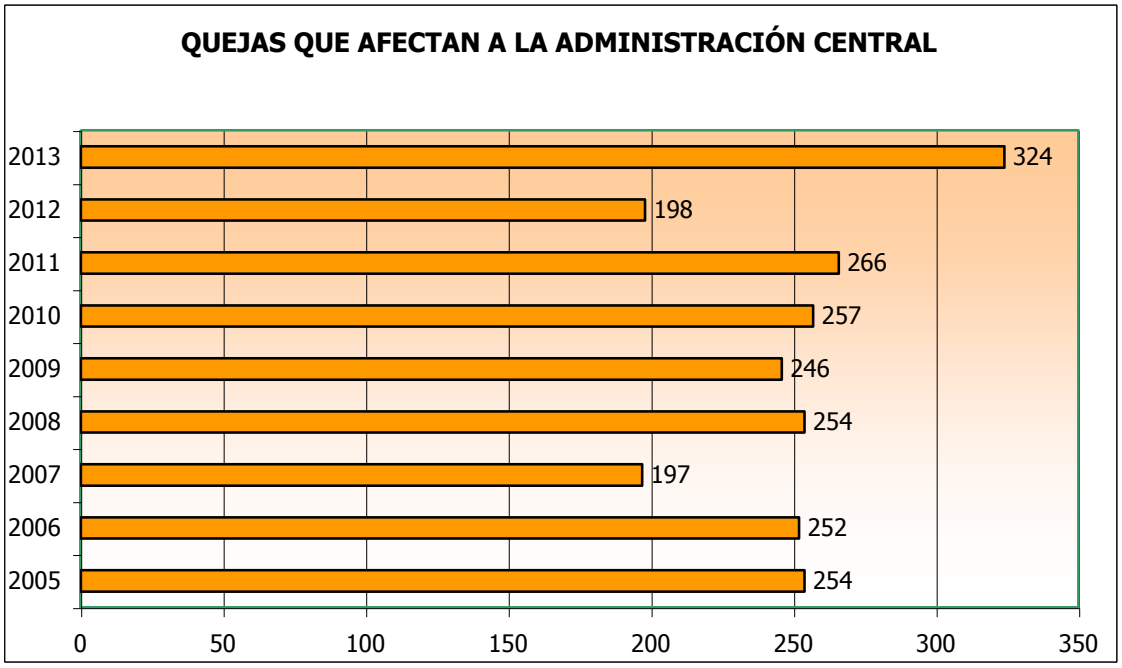

VALLADOLID
2013
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
584
1133
274
248
378
444
335
557
344
0
200
400
600
800
1000
1200

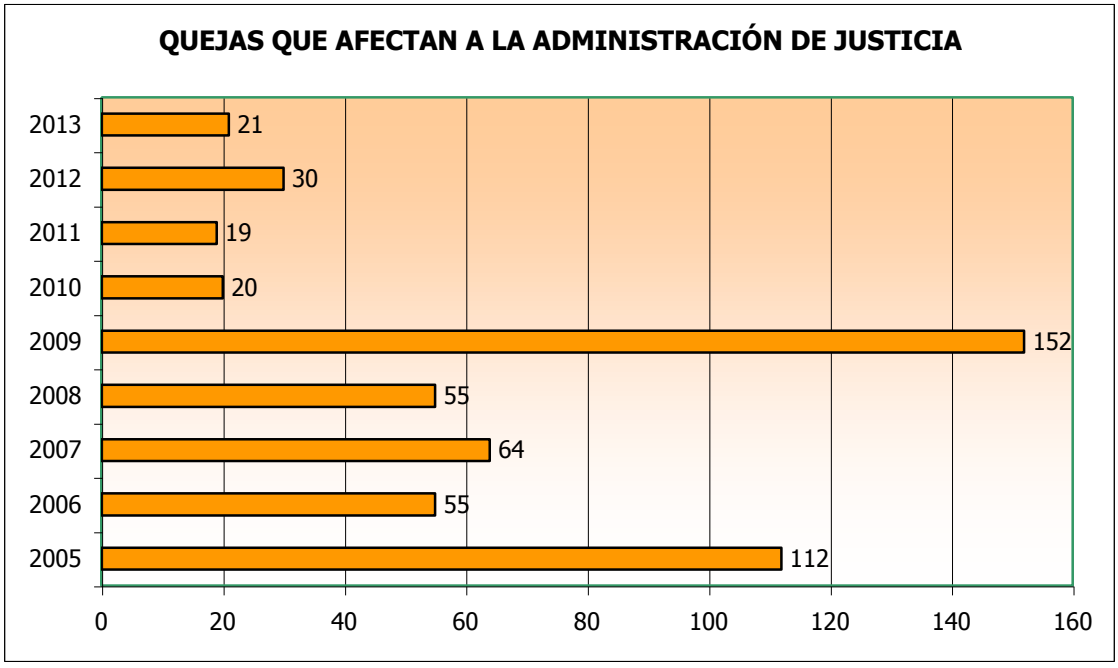

ZAMORA
2013
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
629
146
170
115
147
152
108
156
122
0
100
200
300
400
500
600
700

DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN

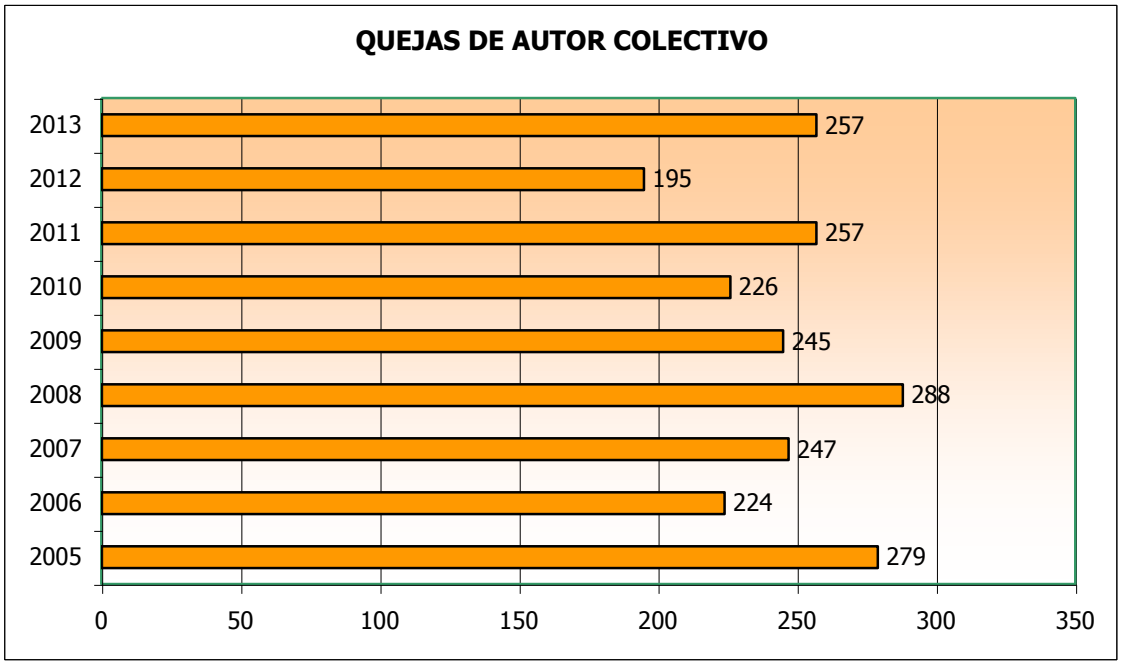


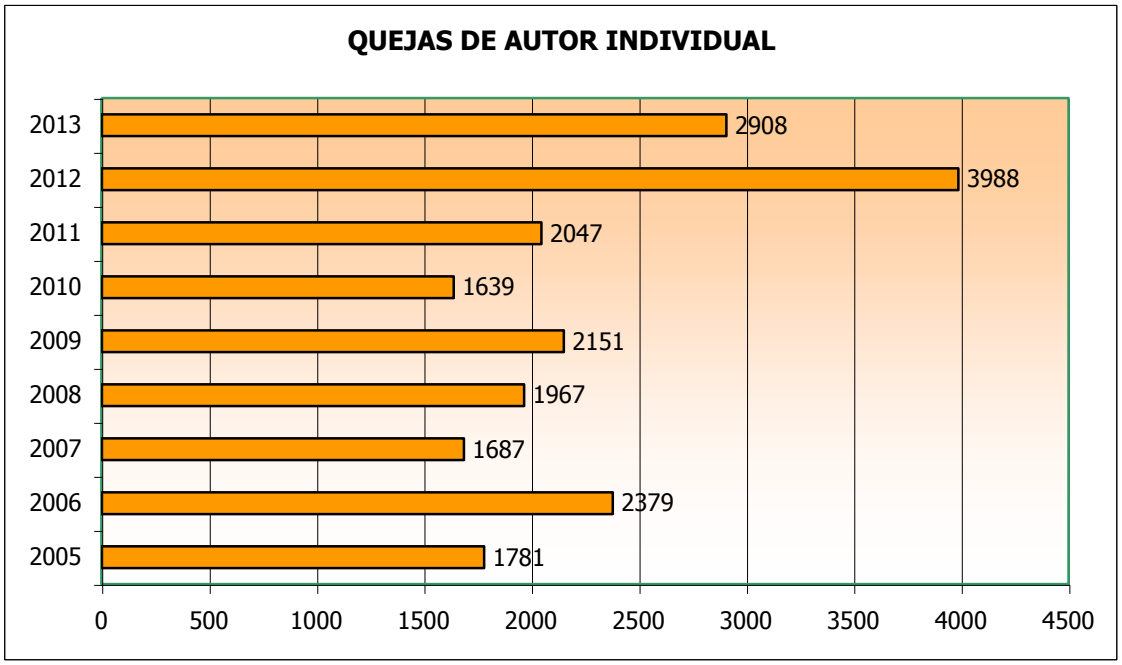


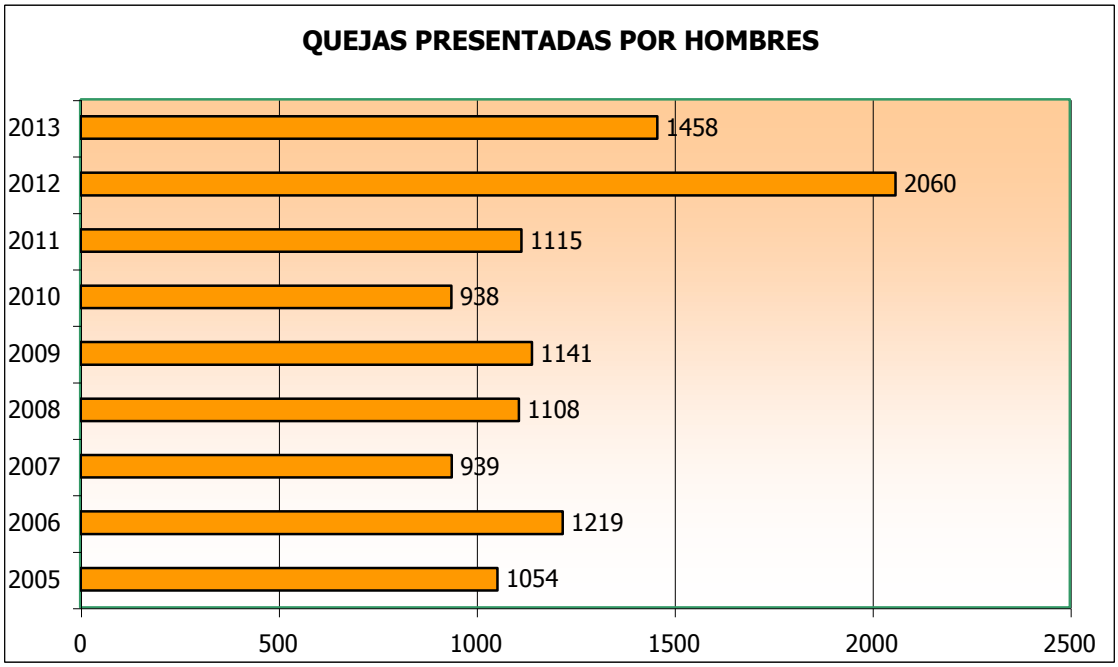

QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL
2013
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
324
198
266
257
246
254
197
252
254
0
50
100
150
200
250
300
350

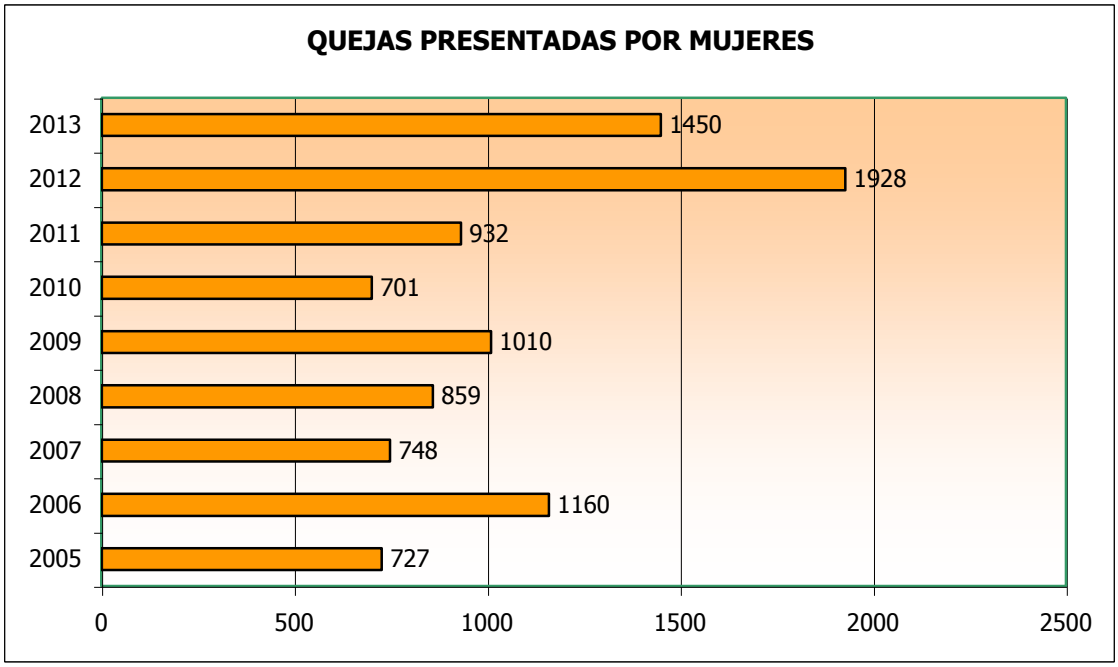

QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA
2013
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
21
30
19
20
152
55
64
55
112
0
20
40
60
80
100
120
140
160

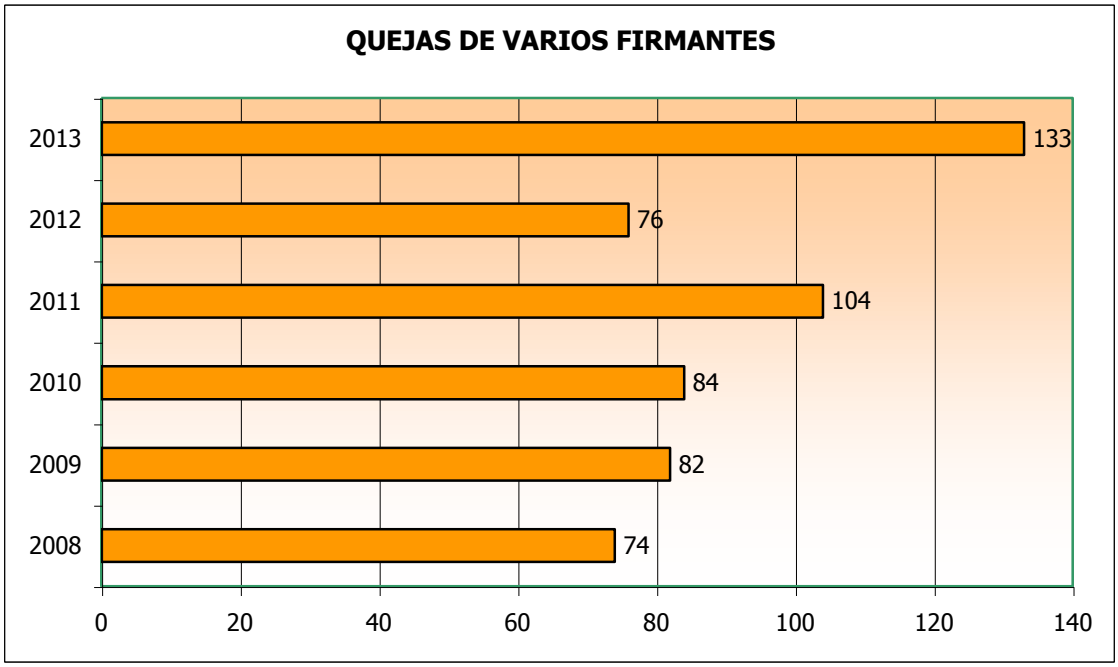
ESTADÍSTICA SOCIOLÓGICA






QUEJAS PRESENTADAS POR HOMBRES
2013
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
1458
2060
1115
938
1141
1108
939
1219
1054
0
500
1000
1500
2000
2500


QUEJAS PRESENTADAS POR MUJERES
2013
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
1450
1928
932
701
1010
859
748
1160
727
0
500
1000
1500
2000
2500


QUEJAS DE VARIOS FIRMANTES
2013
2012
2011
2010
2009
2008
133
76
104
84
82
74
0
20
40
60
80
100
120
140