

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 2014, se han mantenido 801 entrevistas presenciales, en las que han participado 1207 personas. De ellas, 315 entrevistas se han celebrado en la sede de la Institución y 486 entrevistas han tenido lugar con ocasión de los 103 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 589 quejas.

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

Ávila	9
Burgos (incluyendo Miranda de Ebro).....	13
León (Ponferrada).....	9
Palencia	12

Salamanca.....	12
Segovia	12
Soria	6
Valladolid	16
Zamora (incluyendo Benavente)	14
Total.....	103

ENTREVISTAS PRESENCIALES. DISTRIBUCIÓN POR PROVINCIAS

Ávila	43
Burgos (incluyendo Miranda de Ebro).....	67
León (incluyendo Ponferrada)	349
Palencia	85
Salamanca.....	45
Segovia	80
Soria	25
Valladolid	53
Zamora (incluyendo Benavente)	54
TOTAL	801

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

Ávila	37
Burgos	97
León	202
Palencia	63
Salamanca.....	39
Segovia	63
Soria	20
Valladolid	33
Zamora	35
TOTAL	589

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 2014 fueron 136 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 2010, cuando se recibieron 48 consultas de este tipo. Es decir, en cinco años el número de consultas ha crecido un 183%. En algunas ocasiones, las consultas originan finalmente la apertura de una queja. Así ocurrió en 2014 en 25 casos.

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

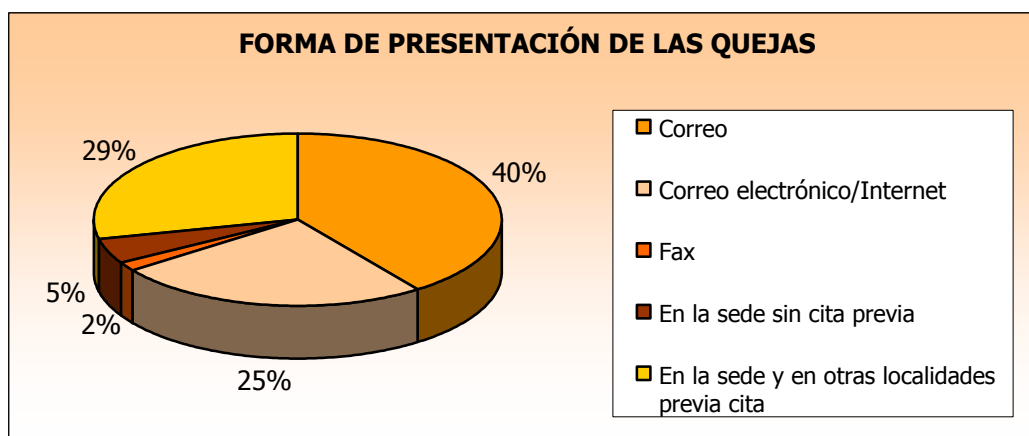
Años	2010	2011	2012	2013	2014
Consultas	48	98	134	133	136
Quejas abiertas tras consulta	5	14	28	21	25

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 2014

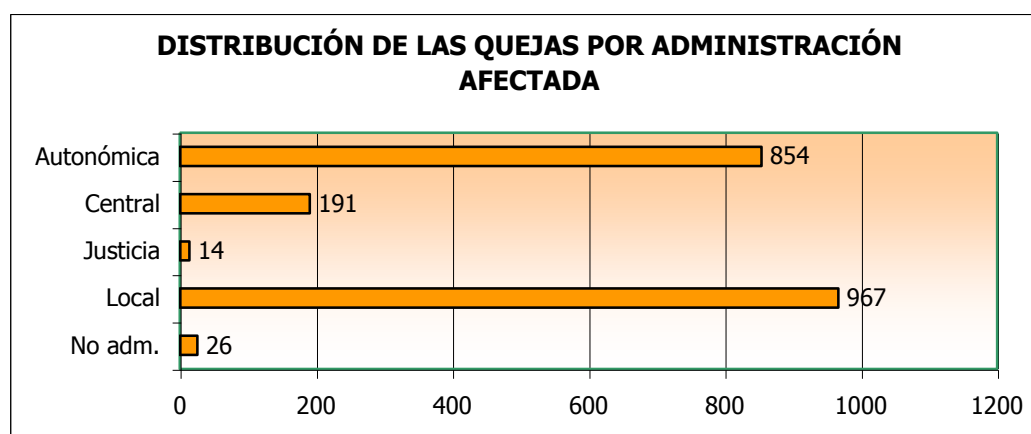
FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS

Oficina de Atención al Ciudadano	589	29%
Correo.....	820	40%
Correo electrónico/Internet	512	25%
Fax	34	2%
Registro	97	5%
<i>TOTAL</i>	<i>2052</i>	



DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS SEGÚN LA ADMINISTRACIÓN A LA QUE AFECTAN

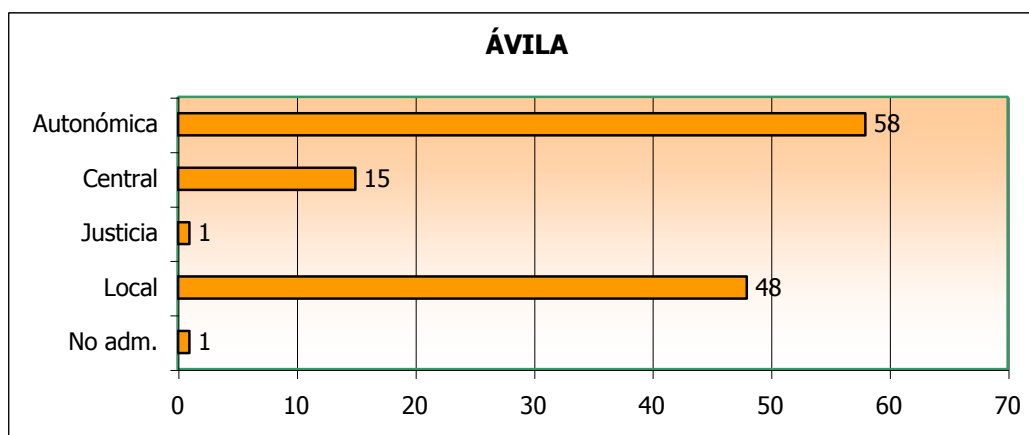
Autonómica	854	42%
Central	191	9%
Justicia.....	14	1%
Local	967	47%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>871</i>	<i>90%</i>
<i>Local-Diputaciones.....</i>	<i>30</i>	<i>3%</i>
<i>Local-Entidades locales menores.....</i>	<i>56</i>	<i>6%</i>
<i>Local-Mancomunidades.....</i>	<i>9</i>	<i>1%</i>
<i>Local-Otras.....</i>	<i>1</i>	<i>0%</i>
No administración.	26	1%
TOTAL	2052	



ADMINISTRACIÓN AFECTADA POR LAS QUEJAS PRESENTADAS EN CADA PROVINCIA DE LA COMUNIDAD

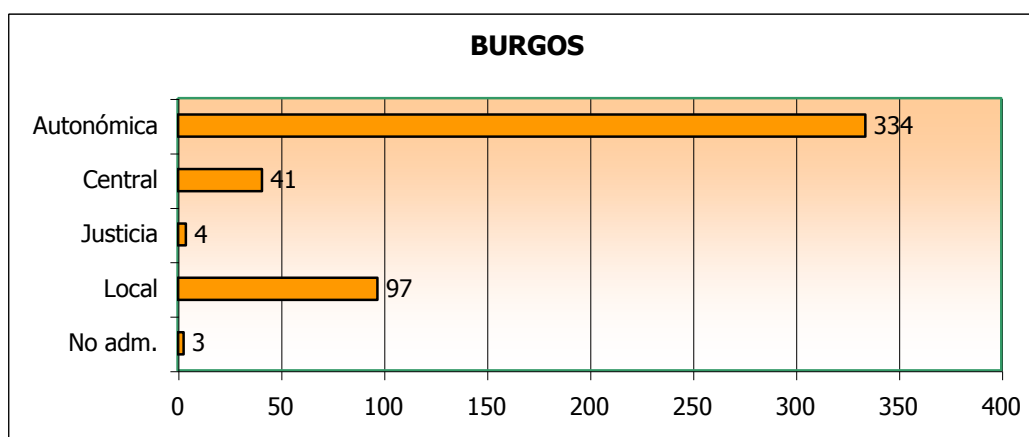
ÁVILA

Autonómica	58	47%
Central	15	12%
Justicia	1	1%
Local	48	39%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>46</i>	<i>96%</i>
<i>Local-Diputaciones.....</i>	<i>2</i>	<i>4%</i>
No administración.	1	1%
TOTAL.....	123	



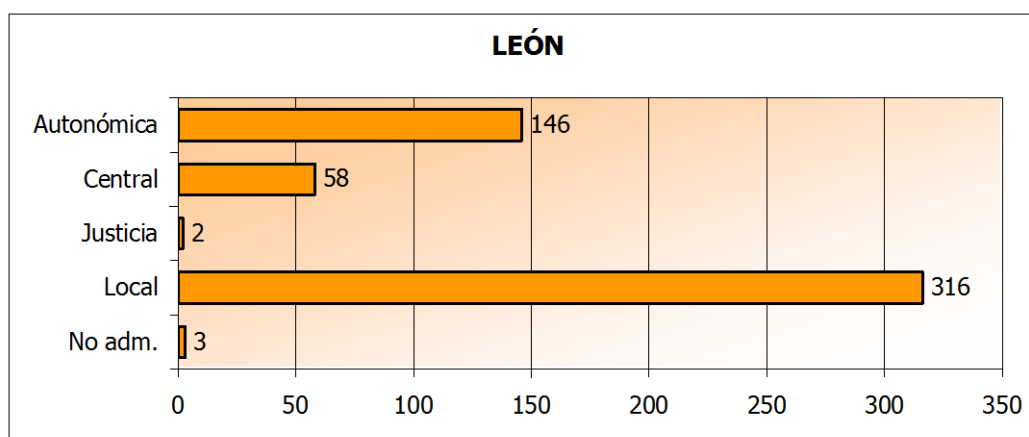
BURGOS

Autonómica	334	70%
Central	41	9%
Justicia	4	1%
Local	97	20%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>84</i>	<i>87%</i>
<i>Local-Diputaciones.....</i>	<i>2</i>	<i>2%</i>
<i>Local-Entidades locales menores.....</i>	<i>11</i>	<i>11%</i>
No administración.	3	1%
TOTAL.....	479	



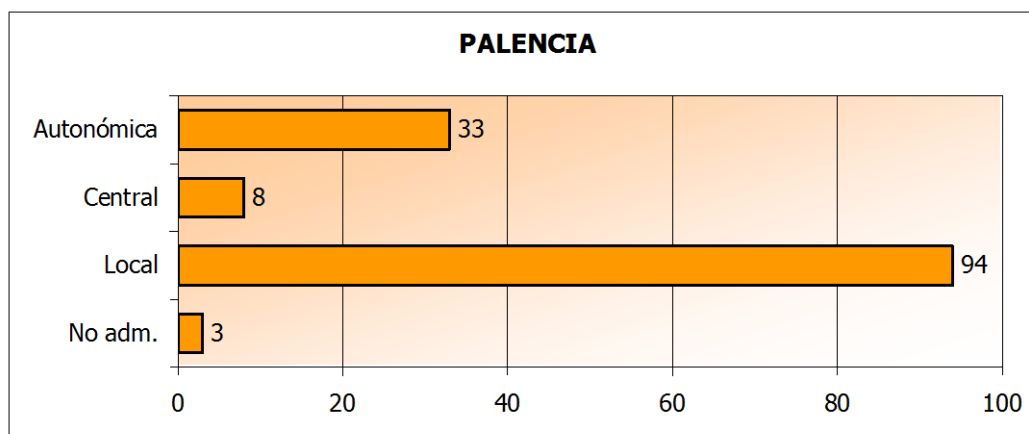
LEÓN

Autonómica	146	28%
Central	58	11%
Justicia	2	0%
Local	316	60%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>271</i>	<i>86%</i>
<i>Local-Diputaciones.....</i>	<i>15</i>	<i>5%</i>
<i>Local-Entidades locales menores.....</i>	<i>23</i>	<i>7%</i>
<i>Local-Mancomunidades.....</i>	<i>6</i>	<i>2%</i>
<i>Local-Otras entidades</i>	<i>1</i>	<i>0%</i>
No administración.	3	1%
TOTAL.....	525	



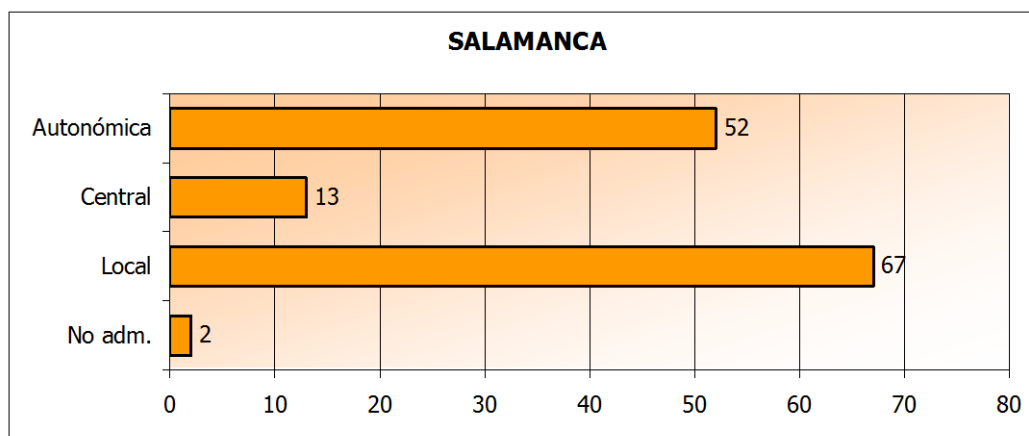
PALENCIA

Autonómica	33	24%
Central	8	6%
Local	94	68%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>84</i>	<i>89%</i>
<i>Local-Entidades locales menores.....</i>	<i>10</i>	<i>11%</i>
No administración.	3	2%
TOTAL.....	138	



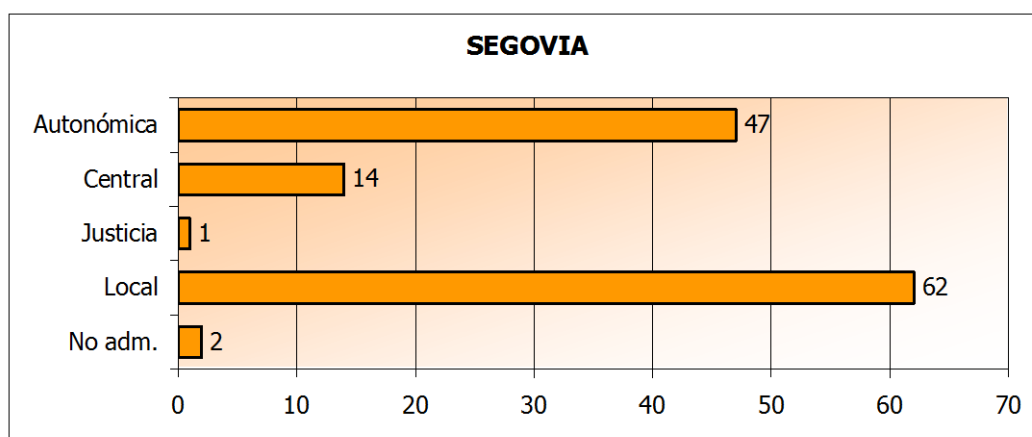
SALAMANCA

Autonómica	52	39%
Central	13	10%
Local	67	50%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>65</i>	<i>97%</i>
<i>Local-Diputaciones.....</i>	<i>2</i>	<i>3%</i>
No administración.	2	1%
TOTAL.....	134	



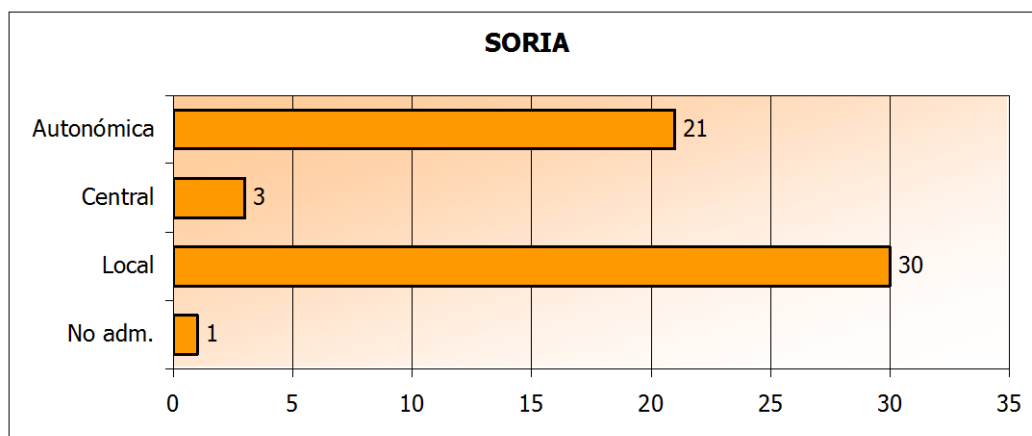
SEGOVIA

Autonómica	47	37%
Central	14	11%
Justicia	1	1%
Local	62	49%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>53</i>	<i>85%</i>
<i>Local-Entidades locales menores.....</i>	<i>8</i>	<i>13%</i>
<i>Local-Mancomunidades.....</i>	<i>1</i>	<i>2%</i>
No administración.	2	2%
TOTAL.....	126	



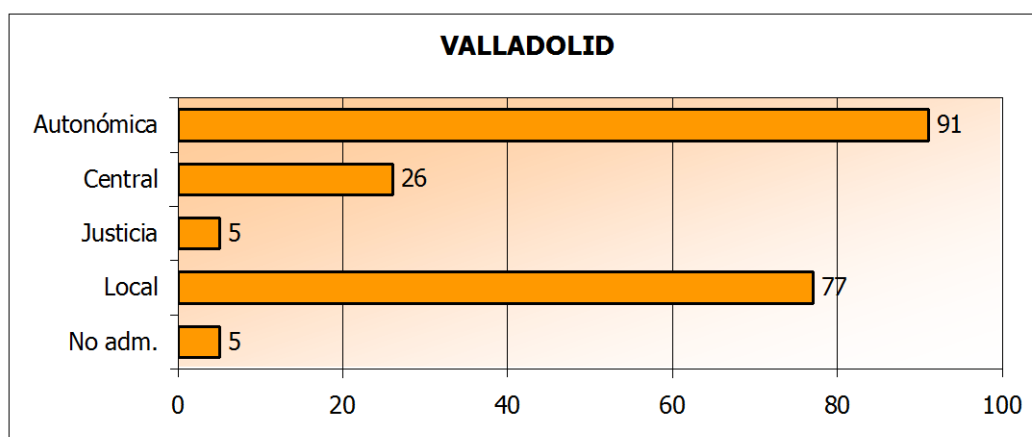
SORIA

Autonómica	21	38%
Central	3	5%
Local	30	55%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>28</i>	<i>93%</i>
<i>Local-Diputaciones.....</i>	<i>2</i>	<i>7%</i>
No administración.	1	2%
TOTAL.....	55	



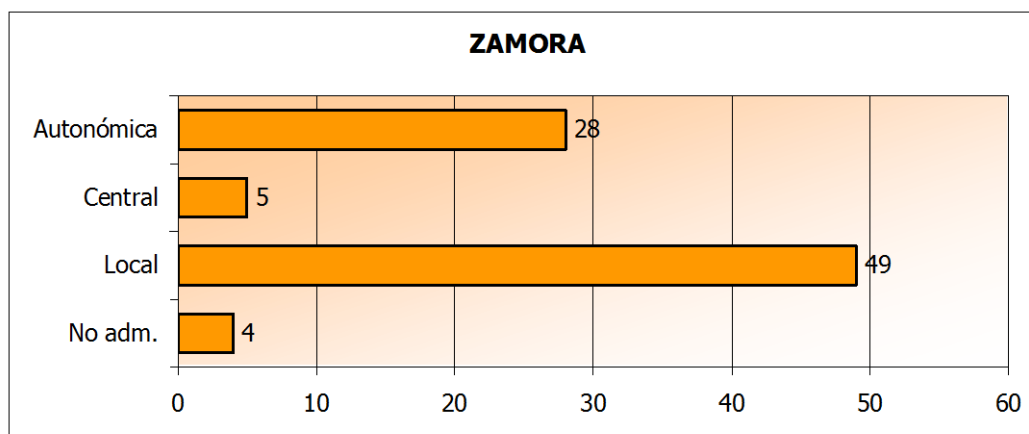
VALLADOLID

Autonómica	91	45%
Central	26	13%
Justicia	5	2%
Local	77	38%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>74</i>	<i>96%</i>
<i>Local-Diputaciones.....</i>	<i>2</i>	<i>3%</i>
<i>Local-Entidades locales menores.....</i>	<i>1</i>	<i>1%</i>
No administración.	5	2%
TOTAL.....	204	



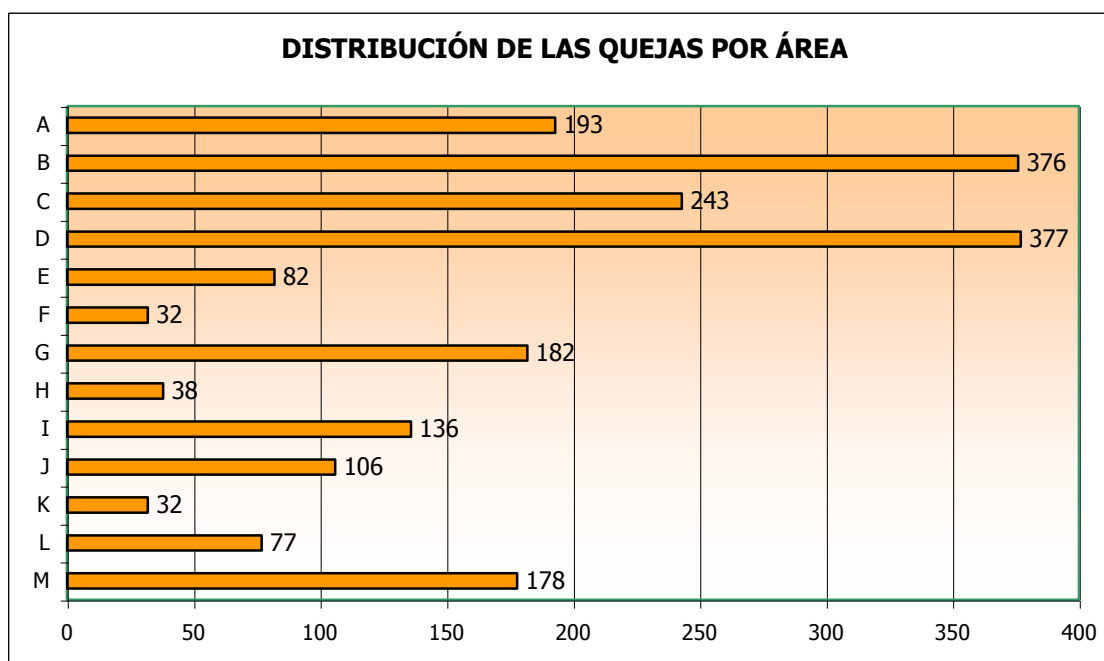
ZAMORA

Autonómica	28	33%
Central	5	6%
Local	49	57%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>47</i>	<i>96%</i>
<i>Local-Diputaciones.....</i>	<i>2</i>	<i>4%</i>
No administración.	4	5%
TOTAL.....	86	



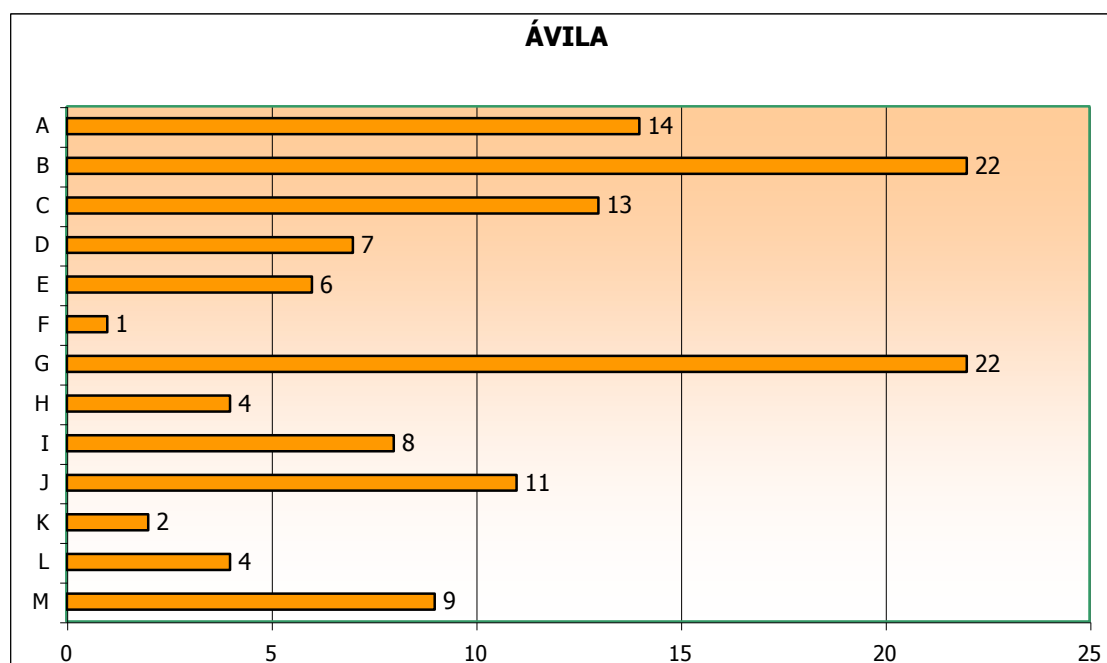
DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

A Función Pública.....	193	9%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	376	18%
C Fomento	243	12%
D Medio Ambiente	377	18%
E Educación.....	82	4%
F Cultura, Turismo y Deportes	32	2%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	182	9%
H Agricultura y Ganadería.....	38	2%
I Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud.....	136	7%
J Sanidad y Consumo	106	5%
K Justicia.....	32	2%
L Interior, Extranjería y Emigración	77	4%
M Hacienda	178	9%
TOTAL.....	2052	



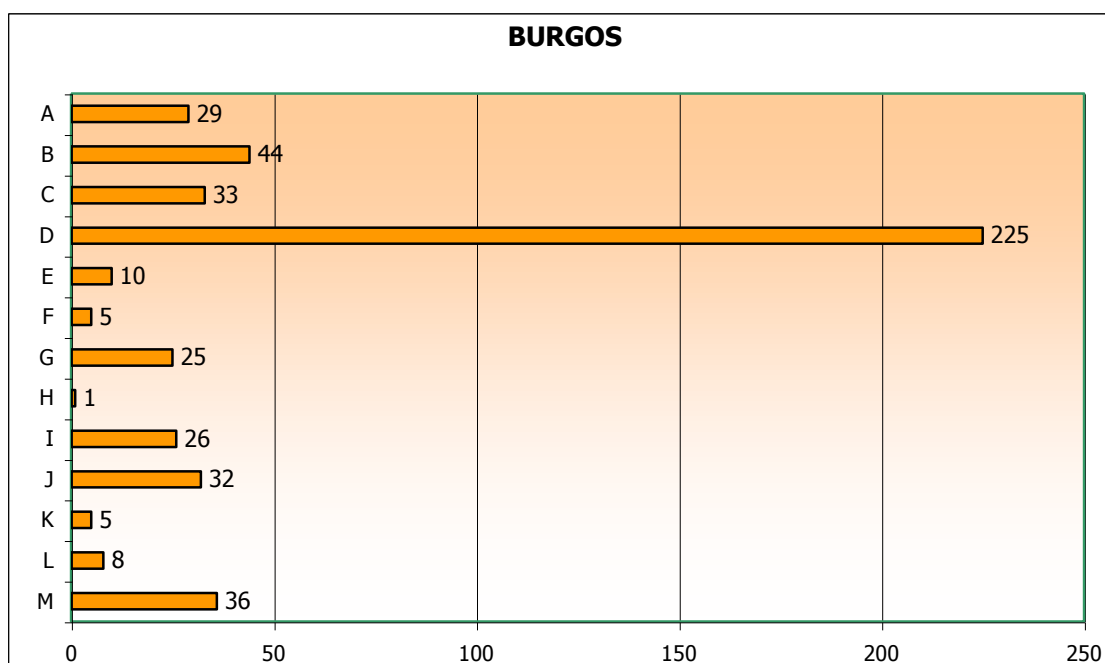
CLASIFICACIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS EN CADA PROVINCIA
ÁVILA

A Función Pública.....	14	11%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	22	18%
C Fomento	13	11%
D Medio Ambiente	7	6%
E Educación.....	6	5%
F Cultura, Turismo y Deportes	1	1%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	22	18%
H Agricultura y Ganadería.....	4	3%
I Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud.....	8	7%
J Sanidad y Consumo	11	9%
K Justicia.....	2	2%
L Interior, Extranjería y Emigración	4	3%
M Hacienda	9	7%
TOTAL.....	123	



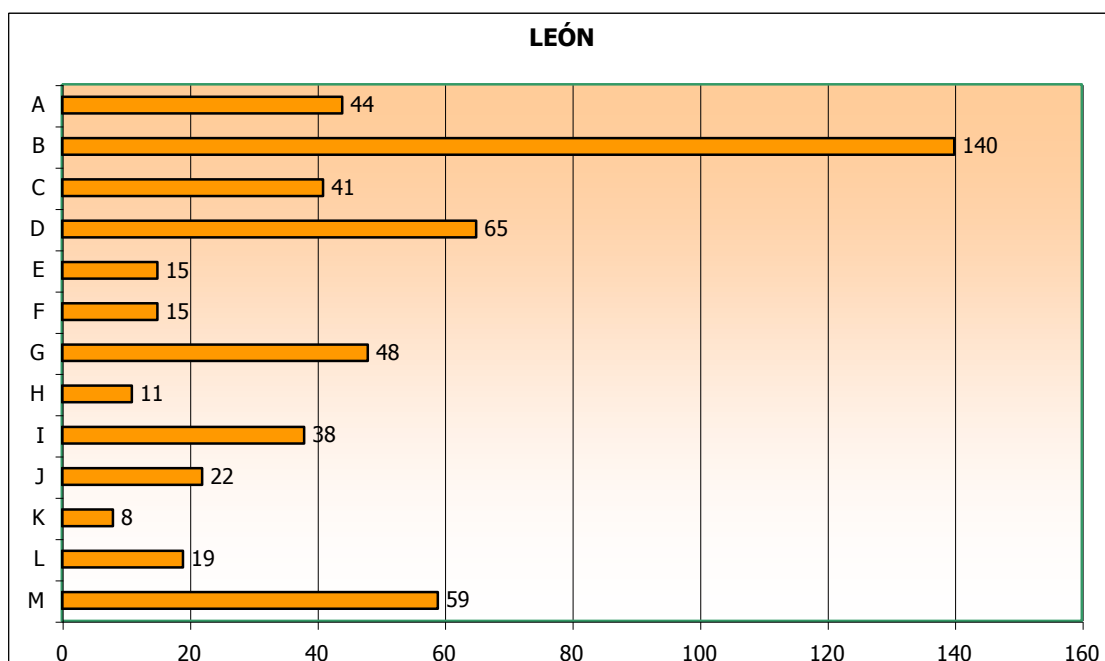
BURGOS

A Función Pública.....	29	6%
B Régimen Jurídico de las CC.LL, Bienes y Servicios Municipales	44	9%
C Fomento	33	7%
D Medio Ambiente	225	47%
E Educación.....	10	2%
F Cultura, Turismo y Deportes	5	1%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	25	5%
H Agricultura y Ganadería.....	1	0%
I Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud.....	26	5%
J Sanidad y Consumo	32	7%
K Justicia.....	5	1%
L Interior, Extranjería y Emigración	8	2%
M Hacienda	36	8%
TOTAL.....	479	



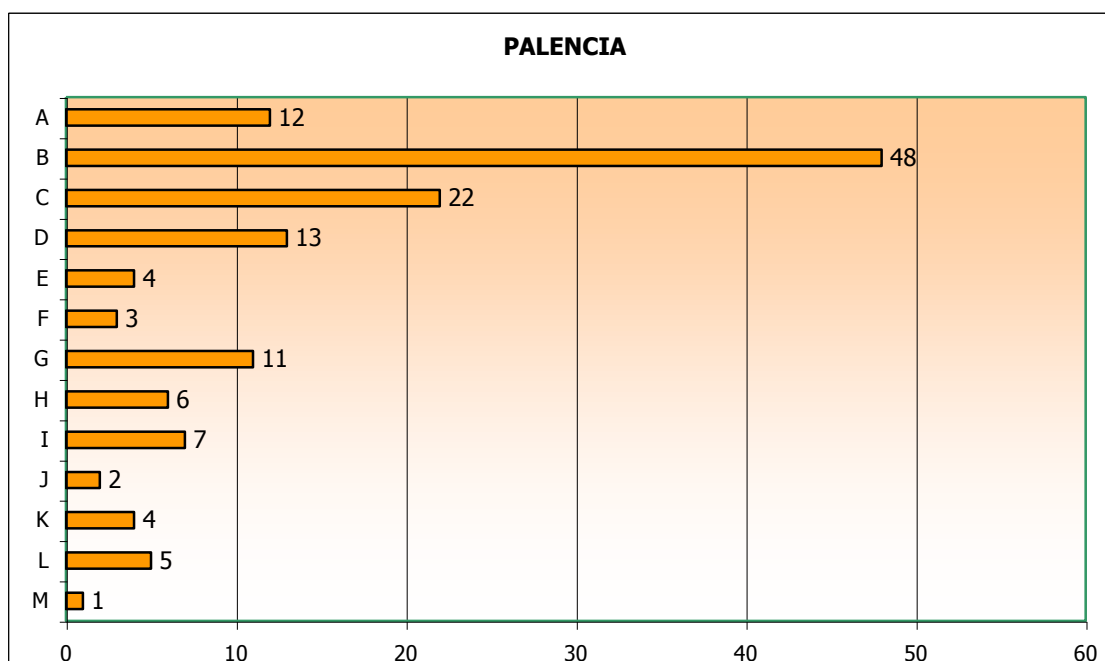
LEÓN

A Función Pública.....	44	8%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	140	27%
C Fomento	41	8%
D Medio Ambiente	65	12%
E Educación.....	15	3%
F Cultura, Turismo y Deportes	15	3%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	48	9%
H Agricultura y Ganadería.....	11	2%
I Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud.....	38	7%
J Sanidad y Consumo	22	4%
K Justicia.....	8	2%
L Interior, Extranjería y Emigración	19	4%
M Hacienda	59	11%
TOTAL.....	525	



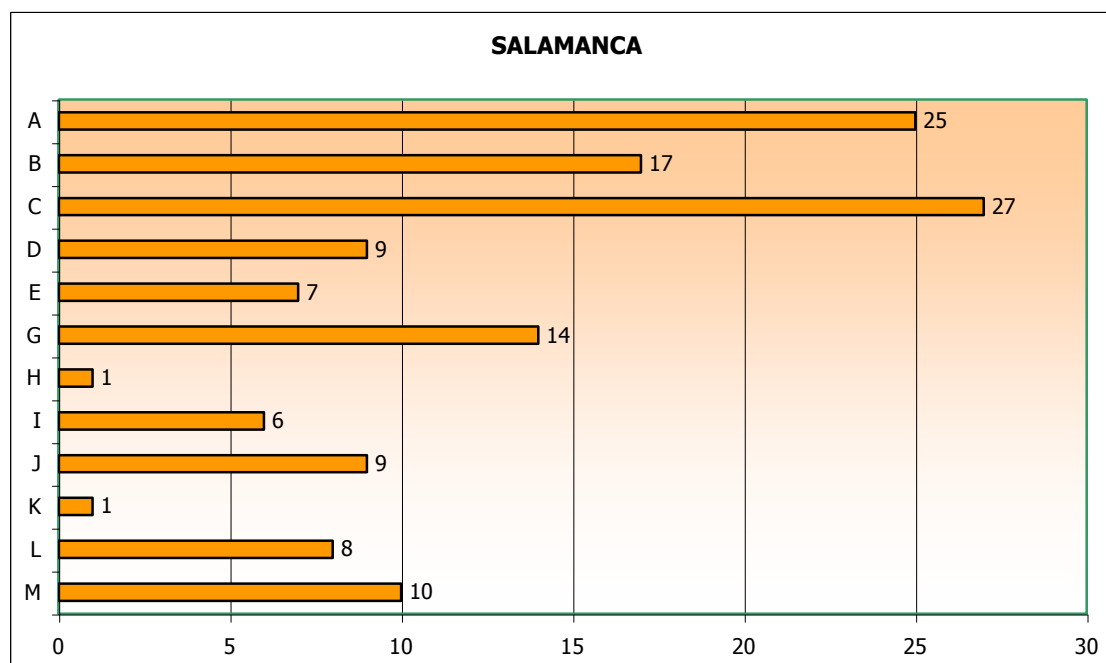
PALENCIA

A Función Pública.....	12	9%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	48	35%
C Fomento	22	16%
D Medio Ambiente	13	9%
E Educación.....	4	3%
F Cultura, Turismo y Deportes	3	2%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	11	8%
H Agricultura y Ganadería.....	6	4%
I Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud.....	7	5%
J Sanidad y Consumo	2	1%
K Justicia.....	4	3%
L Interior, Extranjería y Emigración	5	4%
M Hacienda	1	1%
TOTAL.....	138	



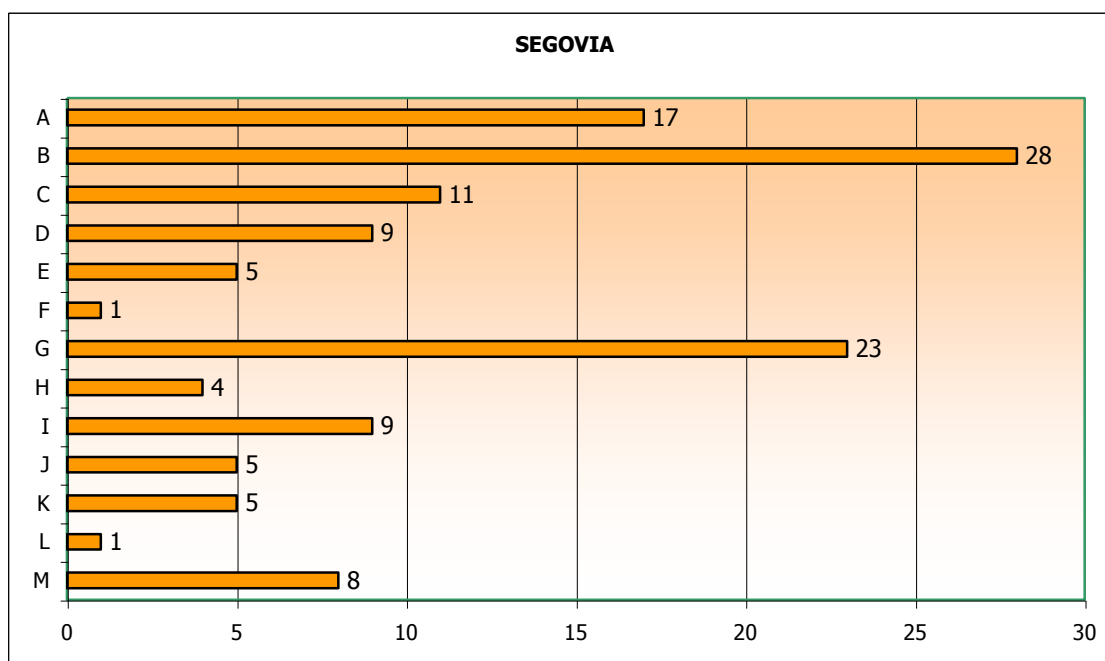
SALAMANCA

A	Función Pública.....	25	19%
B	Régimen Jurídico de las CC.LL, Bienes y Servicios Municipales	17	13%
C	Fomento	27	20%
D	Medio Ambiente	9	7%
E	Educación.....	7	5%
G	Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	14	10%
H	Agricultura y Ganadería.....	1	1%
I	Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud.....	6	4%
J	Sanidad y Consumo	9	7%
K	Justicia.....	1	1%
L	Interior, Extranjería y Emigración	8	6%
M	Hacienda	10	7%
	TOTAL.....	134	



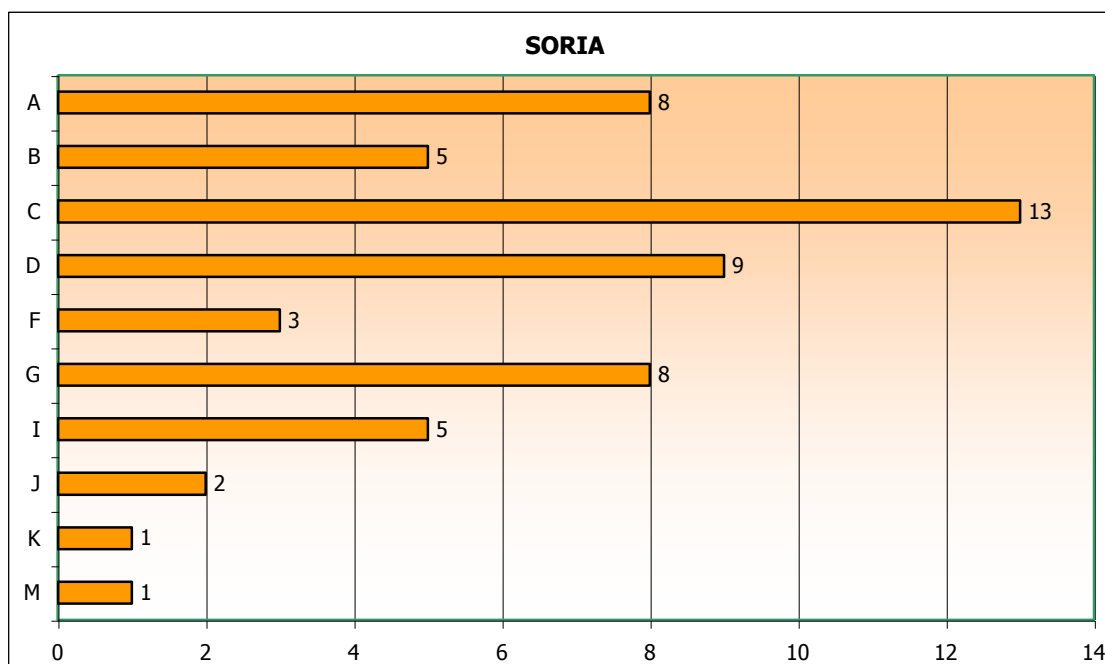
SEGOVIA

A Función Pública.....	17	13%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	28	22%
C Fomento	11	9%
D Medio Ambiente	9	7%
E Educación.....	5	4%
F Cultura, Turismo y Deportes	1	1%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	23	18%
H Agricultura y Ganadería.....	4	3%
I Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud.....	9	7%
J Sanidad y Consumo	5	4%
K Justicia.....	5	4%
L Interior, Extranjería y Emigración	1	1%
M Hacienda	8	6%
TOTAL.....	126	



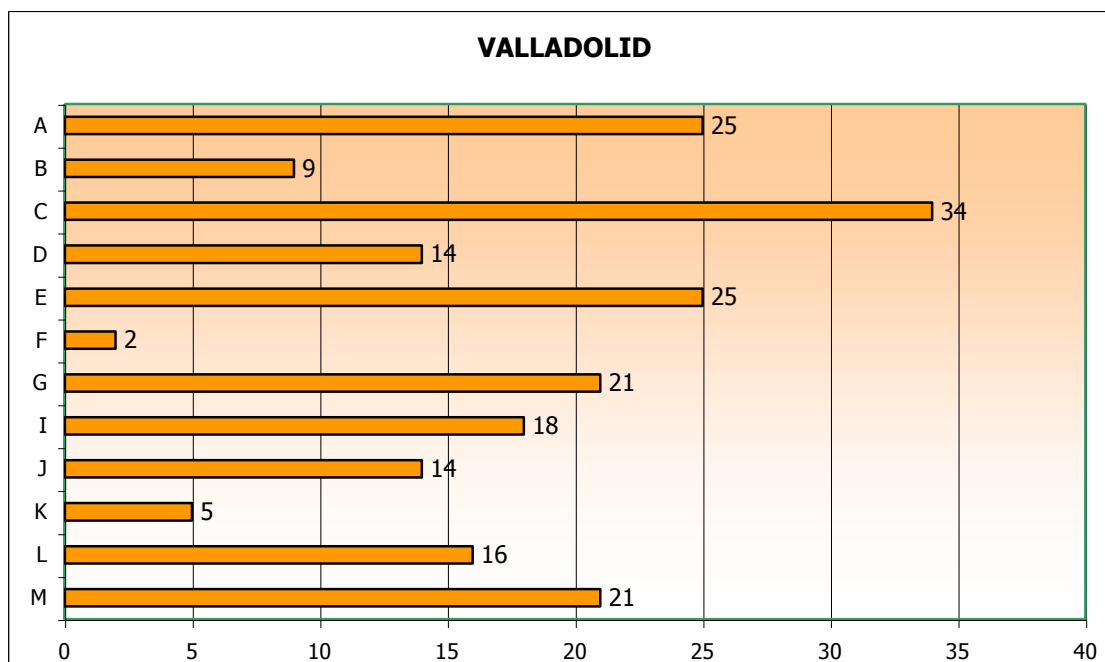
SORIA

A Función Pública.....	8	15%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	5	9%
C Fomento	13	24%
D Medio Ambiente	9	16%
F Cultura, Turismo y Deportes	3	5%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	8	15%
I Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud.....	5	9%
J Sanidad y Consumo	2	4%
K Justicia.....	1	2%
M Hacienda	1	2%
TOTAL.....	55	



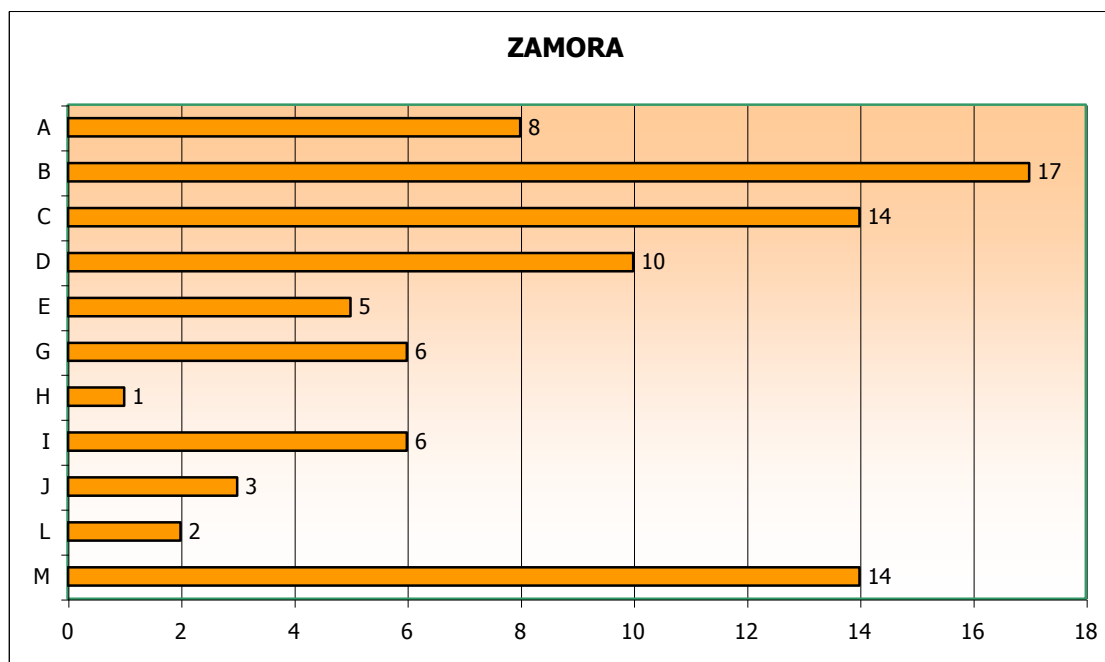
VALLADOLID

A Función Pública.....	25	12%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	9	4%
C Fomento	34	17%
D Medio Ambiente	14	7%
E Educación.....	25	12%
F Cultura, Turismo y Deportes	2	1%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	21	10%
I Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud.....	18	9%
J Sanidad y Consumo	14	7%
K Justicia.....	5	2%
L Interior, Extranjería y Emigración	16	8%
M Hacienda	21	10%
TOTAL.....	204	



ZAMORA

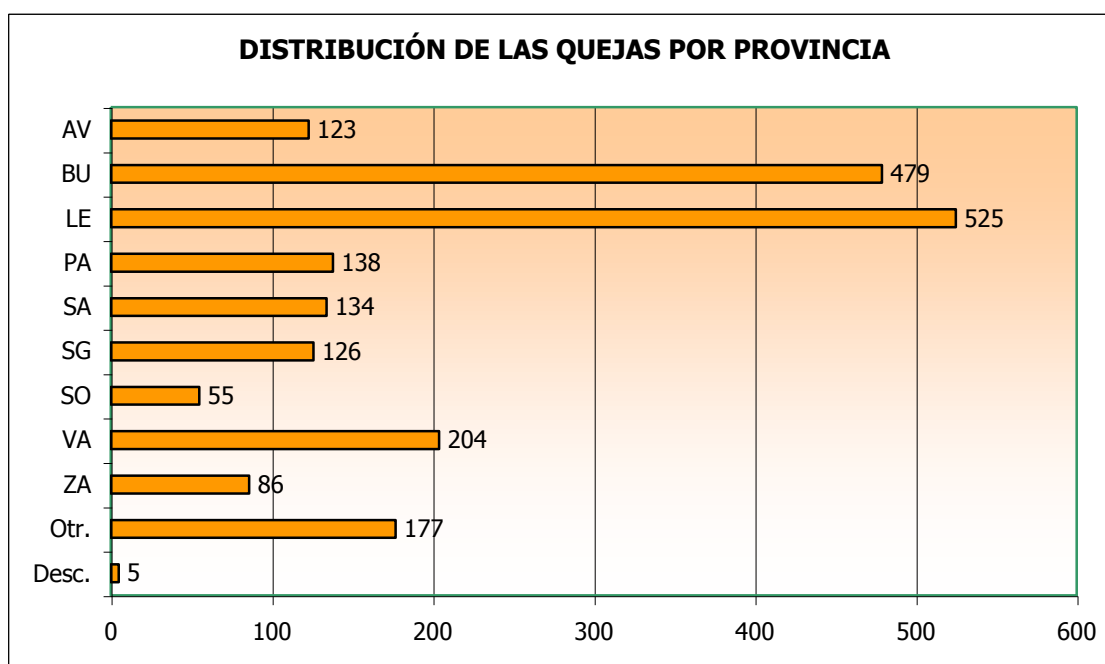
A Función Pública.....	8	9%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	17	20%
C Fomento	14	16%
D Medio Ambiente	10	12%
E Educación.....	5	6%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	6	7%
H Agricultura y Ganadería.....	1	1%
I Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud.....	6	7%
J Sanidad y Consumo	3	3%
L Interior, Extranjería y Emigración	2	2%
M Hacienda	14	16%
TOTAL	86	



ESTADÍSTICA TERRITORIAL

PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS

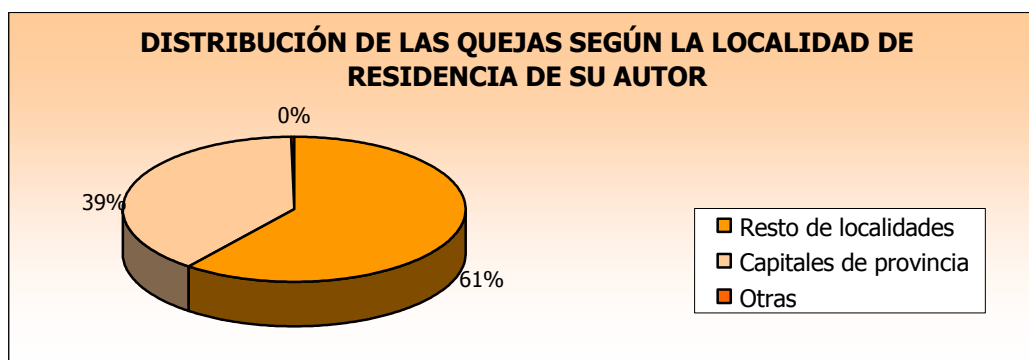
Ávila	123	6%
Burgos	479	23%
León	525	26%
Palencia	138	7%
Salamanca.....	134	7%
Segovia	126	6%
Soria	55	3%
Valladolid	204	10%
Zamora	86	4%
Otras ¹	177	9%
Procedencia desconocida.....	5	0%
<i>TOTAL</i>	<i>2052</i>	



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.....	734	39%
Quejas cuyo autor o autores tienen su domicilio en otras localidades.....	1130	60%
Otras ²	6	0%
TOTAL	1870	



NÚCLEOS DE POBLACIÓN DE LOS QUE SE HAN RECIBIDO QUEJAS DURANTE 2014

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	41
AMAVIDA	1
ARENAS DE SAN PEDRO	7
ARÉVALO	8
BALBARDA	1
BRIEVA	1
CASILLAS	1
CEBREROS	1
EL ARENAL	4
EL BARCO DE ÁVILA	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

EL HORNILLO	1
EL HOYO DE PINARES	5
EL LOSAR	1
EL TIEMBLO	6
LA ADRADA	4
LAS NAVAS DEL MARQUÉS	2
MADRIGAL DE LAS ALTAS TORRES	1
MAELLO	3
MALPARTIDA DE CORNEJA	1
MUÑOPEPE	1
NARROS DEL PUERTO	1
NAVA DE ARÉVALO	1
PALACIOS DE GODA	1
PIEDRAHÍTA	1
PIEDRALAVES	2
POYALES DEL HOYO	1
PRADOSEGAR	1
RIOCABADO	1
SAN JUAN DEL MOLINILLO	14
SANTA MARÍA DEL TIÉTAR	1
SOLOSANCHO	1
SOTILLO DE LA ADRADA	5
VILLAREJO	1
VILLATORO	1
<i>TOTAL ÁVILA.....</i>	<i>123</i>

BURGOS

BURGOS	150
ARANDA DE DUERO	27
ARCOS DE LA LLANA	1
ARROYO DE VALDIVIELSO	2
BAÑOS DE VALDEARADOS	1
BARBADILLO DE HERREROS	1
BEORADO	1
CARDEÑADIJO	1
CARDEÑAJIMENO	1
CILLERUELO DE ABAJO	1
CUCHO	1
FRESNILLO DE LAS DUEÑAS	1
FRÍAS	1
FUENTESPINA	2
GUMIEL DE IZÁN	4
LA HORRA	1
LA PUEBLA DE ARGANZÓN	1
LAS REBOLLEDAS	2
LERMA	3
MADRIGALEJO DEL MONTE	1
MECERREYES	1
MEDINA DE POMAR	3
MIRANDA DE EBRO	19
NAVA DE ORDUNTE	1
NEILA	1
PAMPLIEGA	2

PEDROSA DE TOBALINA	1
PEÑALBA DE MANZANEDO	1
PRADOLUENGO	2
QUINCOCES DE YUSO	1
QUINTANA DE VALDIVIELSO	2
QUINTANAORTUÑO	1
QUINTANAR DE LA SIERRA	2
RABÉ DE LAS CALZADAS	1
ROA	1
ROBREDO SOBRESIERRA	3
ROS	1
RUBENA	1
SALAS DE LOS INFANTES	2
SASAMÓN	2
TUBILLEJA DE EBRO	1
VILLACIENZO	1
VILLADIEGO	1
VILLALBA DE DUERO	1
VILLALMANZO	3
VILLANUEVA DE GUMIEL	1
VILLANUEVA DE RÍO UBIERNA	1
VILLARCAYO	1
VILLASANA DE MENA	216
VILLAVERDE-MOGINA	1
VILLAYERNO MORQUILLAS	1
<i>TOTAL BURGOS.....</i>	<i>479</i>

LEÓN

LEÓN	167
ALBARES DE LA RIBERA	1
ALCAIDÓN DE LA VEGA	1
ALGADEFE	1
ALMANZA	2
ANLLARES DEL SIL	1
ARLANZA	2
ARMUNIA	1
ASTORGA	4
BEMBIBRE	4
BENAVIDES DE ÓRBIGO	3
CABAÑAS RARAS	1
CACABELOS	7
CAMPONARAYA	3
CARBAJAL DE LA LEGUA	3
CARRACEDELO	4
CARROCERA	1
CASTRILLO DE LA VALDUERNA	1
CASTRILLO DEL CONDADO	1
CASTROCONTRIGO	2
CEMBRANOS	3
CISTIerna	2
CORBILLOS DE LA SOBARRIBA	2
CORULLÓN	3
CUADROS	1

CUBILLOS DEL SIL	2
FERRERAS DEL PUERTO	1
FRESNO DEL CAMINO	2
FUENTESNUEVAS	2
GRADEFES	1
GRAJAL DE CAMPOS	1
GRULLEROS	1
HERREROS DE JAMUZ	2
HUERGA DE GARABALLES	1
JIMÉNEZ DE JAMUZ	1
LA BAÑA	1
LA BAÑEZA	6
LA GRANJA DE SAN VICENTE	1
LA MALUENGA	1
LA POLA DE GORDÓN	1
LA VÁLGOMA	4
LA VIRGEN DEL CAMINO	3
LAS OMAÑAS	3
LILLO DEL BIERZO	2
LLANOS DE ALBA	1
MAGAZ DE ARRIBA	1
MALILLOS DE LOS OTEROS	1
MANSILLA DE LAS MULAS	6
NAVAFRÍA	1
NAVATEJERA	5
NOGAREJAS	1
OTERO DE LAS DUEÑAS	1
OTERUELO DE LA VALDUERNA	2
PALACIO DE TORÍO	1
PALACIOS DEL SIL	2
POBLADURA DEL BERNESGA	2
POMBRIEGO	1
PONFERRADA	121
PONTEDO	1
PORTILLA DE LA REINA	1
PRIARANZA DEL BIERZO	2
QUILÓS	7
QUINTANA DE RANEROS	1
REQUEJO DE LA VEGA	2
RIBASECA	1
ROBLEDO DE TORÍO	1
SAHAGÚN	1
SAN ANDRÉS DEL RABANEDO	10
SAN JUSTO DE LA VEGA	2
SAN MIGUEL DE LAS DUEÑAS	1
SAN MIGUEL DEL CAMINO	1
SAN PEDRO DE VALDERADUEY	1
SANTA MARÍA DEL PÁRAMO	6
SANTA MARINA DEL REY	1
SANTA OLAJA DE LA RIBERA	2
SANTO TOMÁS DE LAS OLLAS	1
SANTOVENIA DE LA VALDONCINA	1
SARDONEDO	1

SARIEGOS	1
SIERO DE LA REINA	2
TROBAJO DEL CAMINO	16
TROBAJO DEL CERECEDO	3
VAL DE SAN LORENZO	8
VALDELA FUENTE	1
VALDESANDINAS	1
VALDEVIMBRE	5
VALENCIA DE DON JUAN	2
VEGA DE ESPINAREDA	3
VEGA DE INFANZONES	1
VEGAQUEMADA	1
VELILLA DE LA TERCIA	1
VILLABLINO	2
VILLACETE	1
VILLADEPALOS	3
VILLAFANE	4
VILLA FRANCA DEL BIERZO	2
VILLAMEJIL	1
VILLANUEVA DE CARRIZO	2
VILLANUEVA DEL CARNERO	1
VILLOBISPO DE LAS REGUERAS	6
VILLAQUILAMBRE	2
VILLAVERDE DE LA CHIQUITA	1
VILLAZANZO DE VALDERADUEY	1
VILLORIA DE ÓRBIGO	2
Varias localidades	
LEÓN Y LA BAÑEZA	1
LEÓN Y OTERUELO DE LA VALDONCINA	1
LEÓN Y TROBAJO DEL CERECEDO	1
BRAÑUELAS, BRAZUELO, MAGAZ DE CEPEDA	
Y SANTA COLOMBA DE SOMOZA	2
TOTAL LEÓN	525

PALENCIA

PALENCIA	71
AGUILAR DE CAMPOO	6
ASTUDILLO	2
BALTANÁS	1
BARRUELO DE SANTULLÁN	7
CARRIÓN DE LOS CONDES	2
CASTROMOCHO	2
CERVERA DE PISUERGA	7
DUEÑAS	5
GRIJOTA	2
GUARDO	3
HERRERA DE PISUERGA	1
LAS HERAS DE LA PEÑA	9
MANQUILLOS	4
PAREDES DE NAVA	2
POZA DE LA VEGA	4
SALDAÑA	2
SANTA MARÍA DE REDONDO	1

VALBUENA DE PISUERGA	1
VENTA DE BAÑOS	1
VILLALBA DE GUARDO	3
VILLALOBÓN	1
VILLAMURIEL DE CERRATO	1
<i>TOTAL PALENCIA.....</i>	<i>138</i>

SALAMANCA

SALAMANCA	60
ALBA DE TORMES	1
ALDEARRUBIA	1
ALDEATEJADA	2
BABILAFUENTE	1
BARRUECOPARDO	1
BÉJAR	7
CABRERIZOS	3
CALVARRASA DE ABAJO	1
CALVARRASA DE ARRIBA	1
CARBAJOSA DE LA SAGRADA	2
CARRASCAL DE BARREGAS	1
CASTELLANOS DE MORISCOS	1
CASTELLANOS DE VILLIQUERA	1
CIUDAD-RODRIGO	5
DOÑINOS DE SALAMANCA	7
FUENTEBUENA DE BÉJAR	1
GALLEGOS DE ARGANÁN	1
HORCAJO DE MONTEMAYOR	1
HUERTA	1
LA ALBERCA	2
LUMBRALES	1
MATILLA DE LOS CAÑOS DEL RÍO	1
MONTEJO	1
MORILLE	1
MOZARBEZ	5
PALACIOS RUBIOS	1
PEÑARANDA DE BRACAMONTE	2
PUEBLA DE AZABA	4
PUENTE DEL CONGOSTO	1
SAN CRISTÓBAL DE LA CUESTA	1
SANTA MARTA DE TORMES	5
VILLAMAYOR	2
VILLARES DE LA REINA	1
VILLARINO DE LOS AIRES	1
VILLORUELA	1
VITIGUDINO	2
Varias localidades	
SALAMANCA, ALBA DE TORMES Y DOÑINOS	
DE SALAMANCA.....	1
SALAMANCA Y SANTA MARTA DE TORMES	1
BRINCONES Y MANCERAS.....	1
<i>TOTAL SALAMANCA</i>	<i>134</i>

SEGOVIA

SEGOVIA	57
ABADES	1
ALDEA REAL	1
AÑE	4
AYLLÓN	13
BERNUY DE PORREROS	1
BOCEGUILLAS	1
CANTIMPALOS	1
CARBONERO EL MAYOR	2
CASCAJARES	2
CUÉLLAR	2
FRESNEDA DE CUÉLLAR	1
FUENTEMILANOS	1
GARCILLÁN	1
GOMEZSERRACÍN	1
HONRUBIA DE LA CUESTA	1
HONTANARES DE ERESMA	1
JUARROS DE RIOMOROS	1
LA LASTRILLA	4
LOS HUERTOS	2
MARUGÁN	3
MOZONCILLO	1
NAVA DE LA ASUNCIÓN	4
NAVAS DE ORO	4
PALAZUELOS DE ERESMA	2
RIAZA	1
SAN CRISTÓBAL DE SEGOVIA	4
SAN ILDEFONSO	1
SEPÚLVEDA	2
TORRECABALLEROS	2
ZAMARRAMALA	4
<i>TOTAL SEGOVIA.....</i>	<i>126</i>

SORIA

SORIA	34
COSCURITA	1
COVALEDA	1
EL BURGO DE OSMA	1
GOLMAYO	3
MATAMALA DE ALMAZÁN	2
MEDINACELI	1
SAN ANDRÉS DE SORIA	2
SAN ESTEBAN DE GORMAZ	1
SANTA MARÍA DE HUERTA	8
VALDEMALUQUE	1
<i>TOTAL SORIA.....</i>	<i>55</i>

VALLADOLID

VALLADOLID	113
ARROYO DE LA ENCOMIENDA	7
BOECILLO	16
CASASOLA DE ARIÓN	1
CASTROMONTE	1

CIGALES	5
HERRERA DE DUERO	1
ÍSCAR	1
LA CISTÉRNIGA	2
LA PEDRAJA DE PORTILLO	1
LAGUNA DE DUERO	5
MATAPOZUELOS	1
MEDINA DE RIOSECO	1
MEDINA DEL CAMPO	15
MOJADOS	1
NAVA DEL REY	1
PEDRAJAS DE SAN ESTEBAN	3
PEÑAFIEL	2
PORTILLO	1
PUENTE DUERO	1
QUINTANILLA DE ONÉSIMO	1
SANTOVENIA DE PISUERGA	2
SIMANCAS	3
TORDESILLAS	3
TUDELA DE DUERO	6
VALDESTILLAS	1
VALDUNQUILLO	1
VILLALÓN DE CAMPOS	3
VILLAMARCIEL	1
VILLANUBLA	1
ZARATÁN	2
Varias localidades	
VALLADOLID Y LAGUNA DE DUERO	1
TOTAL VALLADOLID	204

ZAMORA

ZAMORA	41
ALFARAZ DE SAYAGO	1
ALMARAZ DE DUERO	1
ALMEIDA	1
BENAVENTE	12
BERMILLO DE SAYAGO	1
COLINAS DE TRANSMONTE	1
CORESES	1
EL MADERAL	1
FARIZA	1
FUENTESAUÇO	1
JUNQUERA DE TERA	1
MATILLA DE ARZÓN	1
MOLACILLOS	1
MORALES DE REY	2
MORALES DE TORO	2
MORALES DE VALVERDE	1
PALAZUELO DE SAYAGO	2
PARAMIO	1
POBLADURA DEL VALLE	1
RIBADELAGO	1
RIONEGRO DEL PUENTE	1

ROALES	1
SANTA CRISTINA DE LA POLVOROSA	2
TORO	4
VEGA DE VILLALOBOS	1
VILLABUENA DEL PUENTE	1
VILLARALBO	1
<i>TOTAL ZAMORA.....</i>	<i>86</i>

ÁLAVA

VITORIA-GASTEIZ	7
LLODIO	1
<i>TOTAL ÁLAVA.....</i>	<i>8</i>

ALICANTE

ELCHE	1
<i>TOTAL ALICANTE</i>	<i>1</i>

ALMERÍA

ALMERÍA	1
<i>TOTAL ALMERÍA</i>	<i>1</i>

ASTURIAS

OVIEDO	6
AVILÉS	2
GIJÓN	2
<i>TOTAL ASTURIAS</i>	<i>10</i>

BARCELONA

BARCELONA	7
BADALONA	1
CERDANYOLA DEL VALLÈS	1
CORNELLÀ DE LLOBREGAT	1
SABADELL	1
SANT ANDREU DE LA BARCA	1
<i>TOTAL BARCELONA</i>	<i>12</i>

CÁDIZ

ROTA	1
<i>TOTAL CÁDIZ</i>	<i>1</i>

CANTABRIA

SANTANDER	2
MATAMOROSA	1
<i>TOTAL CANTABRIA</i>	<i>3</i>

GIRONA

RIELLS I VIABREA	1
<i>TOTAL GIRONA</i>	<i>1</i>

GRANADA

ALBOLOTE	2
<i>TOTAL GRANADA.....</i>	<i>2</i>

GUIPÚZCOA

DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN.....	6
ELGOIBAR	1
IDIAZÁBAL	1
<i>TOTAL GUIPÚZCOA</i>	<i>8</i>

HUESCA

HUESCA	2
FRAGA	2
<i>TOTAL HUESCA</i>	<i>4</i>

LUGO

LUGO	1
<i>TOTAL LUGO</i>	<i>1</i>

MADRID

MADRID	50
ALCALÁ DE HENARES	1
ALCORCÓN	2
AMBITE	1
ARGANDA	1
BOADILLA DEL MONTE	5
COSLADA	1
GETAFE	1
LEGANÉS	2
MAJADAHONDA	1
MÓSTOLES	1
PARLA	1
TRES CANTOS	1
VALDEMORILLO	2
VILLAVICIOSA DE ODÓN	2
<i>TOTAL MADRID</i>	<i>72</i>

MÁLAGA

TORREMOLINOS	1
<i>TOTAL MÁLAGA</i>	<i>1</i>

MURCIA

SANTIAGO DE LA RIBERA	1
<i>TOTAL MURCIA</i>	<i>1</i>

NAVARRA

PAMPLONA	2
BURLADA	1
TIEBAS-MURUARTE DE RETA	1
<i>TOTAL NAVARRA</i>	<i>4</i>

OURENSE

OURENSE	1
<i>TOTAL OURENSE</i>	<i>1</i>

PONTEVEDRA

MOS	1
-----------	---

VILAGARCÍA DE AROUSA	2
<i>TOTAL PONTEVEDRA</i>	<i>3</i>

RIOJA, LA

LOGROÑO	1
HARO	2
<i>TOTAL LA RIOJA.....</i>	<i>3</i>

SEVILLA

SEVILLA	1
<i>TOTAL SEVILLA</i>	<i>1</i>

TARRAGONA

EL VENDRELL	1
REUS	1
<i>TOTAL TARRAGONA.....</i>	<i>2</i>

VALENCIA

BENIGÀNIM	1
CULLERA	7
<i>TOTAL VALENCIA</i>	<i>8</i>

VIZCAYA

BILBAO	10
BARACALDO	3
BERANGO	1
GETXO	1
IURRETA	1
LEIOA	1
SESTAO	3
<i>TOTAL VIZCAYA</i>	<i>20</i>

ZARAGOZA

ZARAGOZA	1
VILLANUEVA DE GALLEGO	1
<i>TOTAL ZARAGOZA</i>	<i>2</i>

ALEMANIA

VERSMOLD	1
<i>TOTAL ALEMANIA</i>	<i>1</i>

FRANCIA

PARÍS	4
<i>TOTAL FRANCIA</i>	<i>4</i>

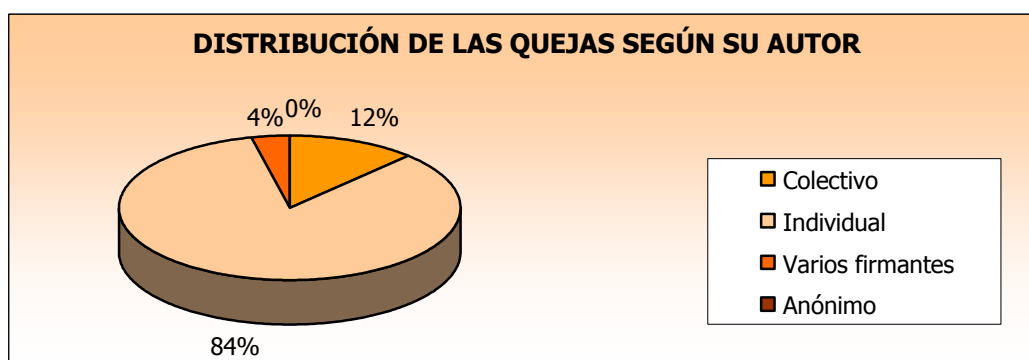
VARIAS PROVINCIAS

VALDELACASA (SALAMANCA) Y BARACALDO (VIZCAYA)	1
SAHAGÚN (LEÓN) Y GIJÓN (ASTURIAS).....	1
<i>TOTAL VARIAS PROVINCIAS</i>	<i>2</i>

ESTADÍSTICA SOCIOLÓGICA

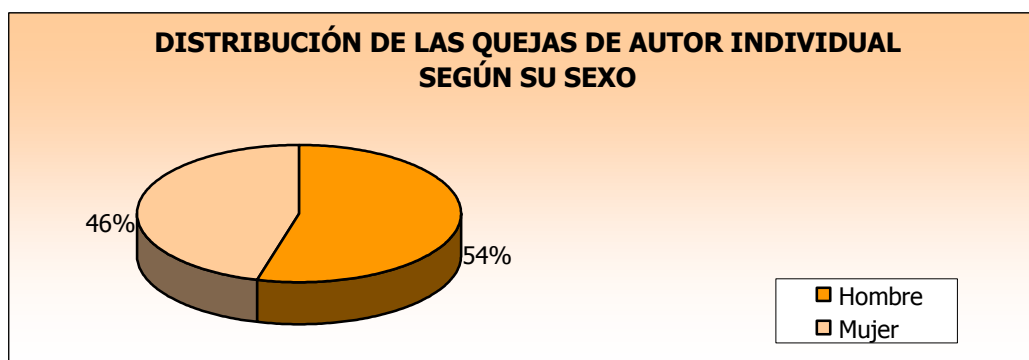
DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

Colectivo	251	12%
Individual	1726	84%
Varios firmantes.....	74	4%
Anónimo	1	0%
TOTAL	2052	



DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL SEGÚN EL SEXO

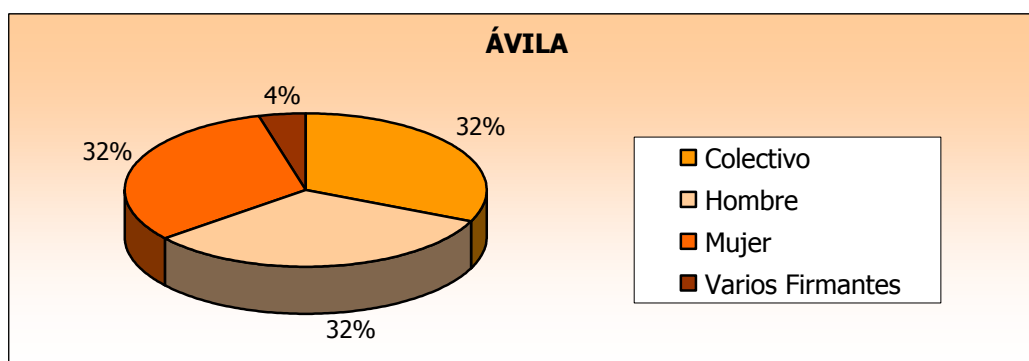
Hombre.....	936	54%
Mujer	790	46%
TOTAL	1726	



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

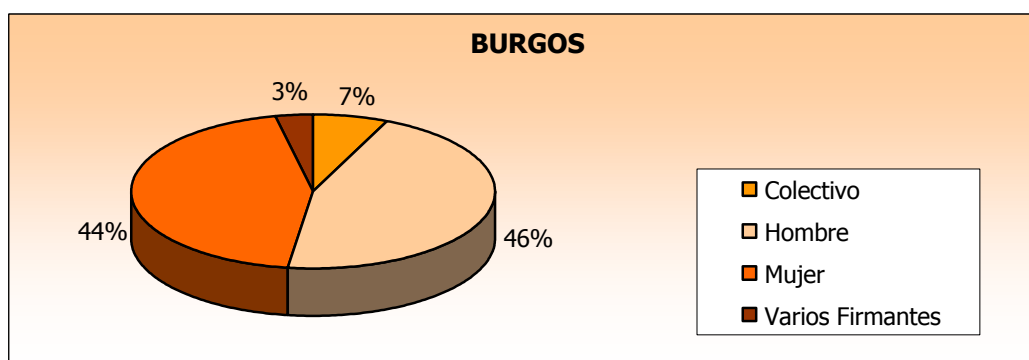
ÁVILA

Colectivo	39	32%
Individual	79	64%
<i>Hombre.....</i>	<i>40</i>	<i>51%</i>
<i>Mujer.....</i>	<i>39</i>	<i>49%</i>
Varios firmantes.....	5	4%
TOTAL	123	



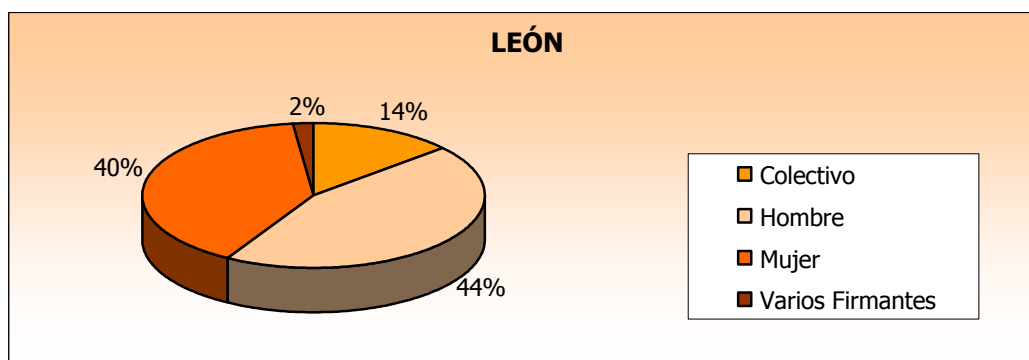
BURGOS

Colectivo	32	7%
Individual	431	90%
<i>Hombre.....</i>	<i>218</i>	<i>51 %</i>
<i>Mujer.....</i>	<i>213</i>	<i>49 %</i>
Varios firmantes.....	16	3%
TOTAL	479	

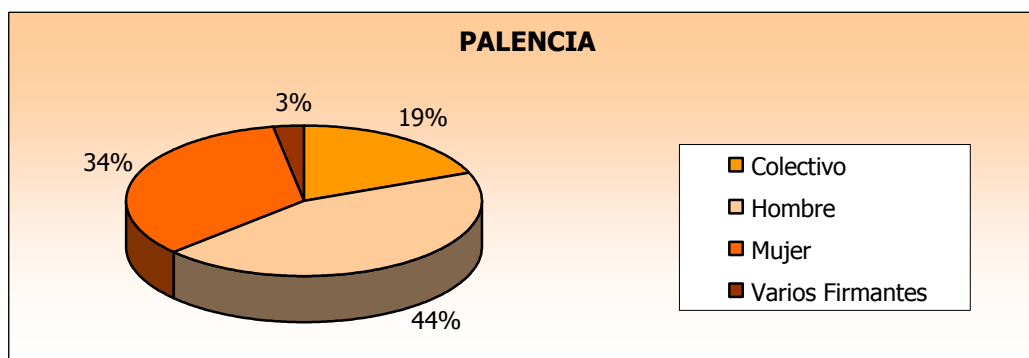


LEÓN

Colectivo	71	14%
Individual	442	85%
<i>Hombre</i>	234	53%
<i>Mujer</i>	208	47%
Varios firmantes.....	10	2%
<i>TOTAL</i>	523	

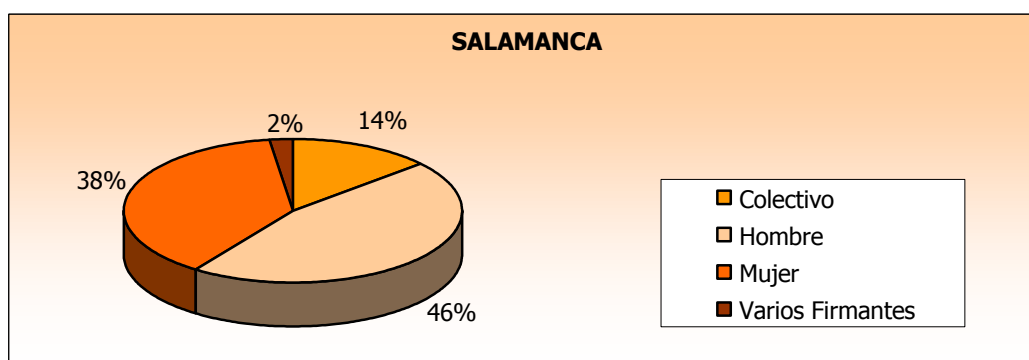

PALENCIA

Colectivo	26	19%
Individual	108	78%
<i>Hombre</i>	61	56%
<i>Mujer</i>	47	44%
Varios firmantes.....	4	3%
<i>TOTAL</i>	138	

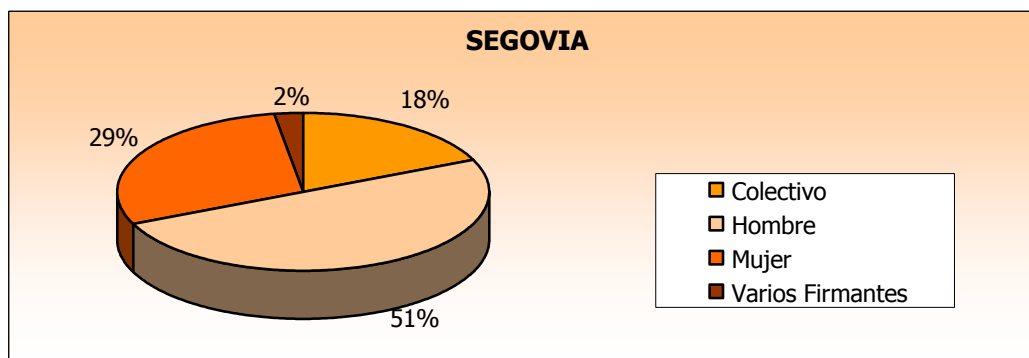


SALAMANCA

Colectivo	18	14%
Individual	111	84%
<i>Hombre.....</i>	<i>61</i>	<i>55%</i>
<i>Mujer.....</i>	<i>50</i>	<i>45%</i>
Varios firmantes.....	3	2%
<i>TOTAL</i>	<i>132</i>	

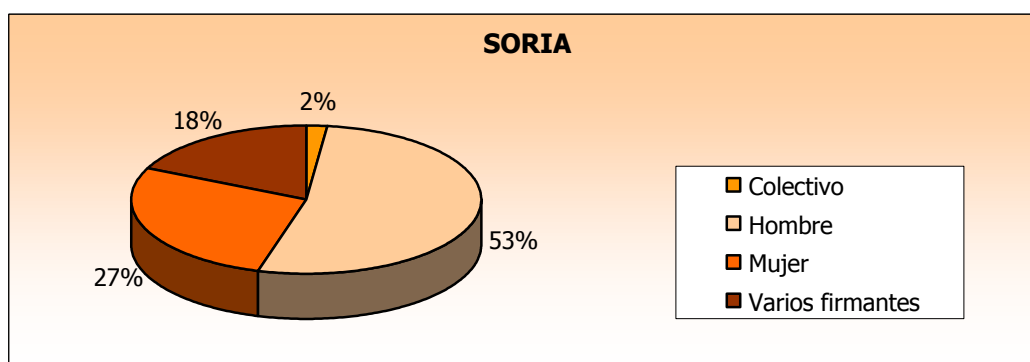

SEGOVIA

Colectivo	23	18%
Individual	100	79%
<i>Hombre.....</i>	<i>63</i>	<i>63%</i>
<i>Mujer.....</i>	<i>37</i>	<i>37%</i>
Varios firmantes.....	3	2%
<i>TOTAL</i>	<i>126</i>	

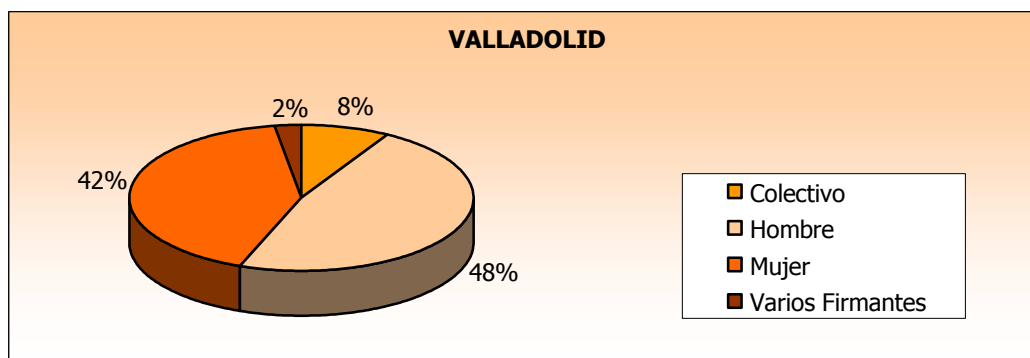


SORIA

Colectivo	1	2%
Individual	44	80%
<i>Hombre</i>	29	66%
<i>Mujer</i>	15	34%
Varios firmantes.....	10	18%
TOTAL	55	

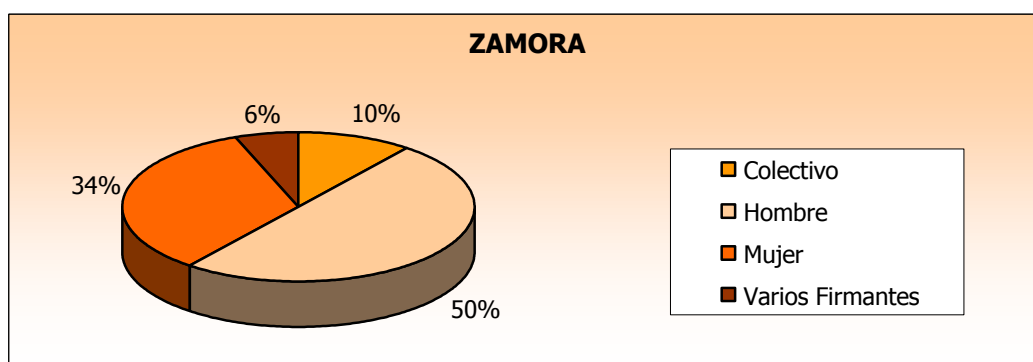

VALLADOLID

Colectivo	17	8%
Individual	179	89%
<i>Hombre</i>	95	53%
<i>Mujer</i>	84	47%
Varios firmantes.....	5	2%
TOTAL	201	



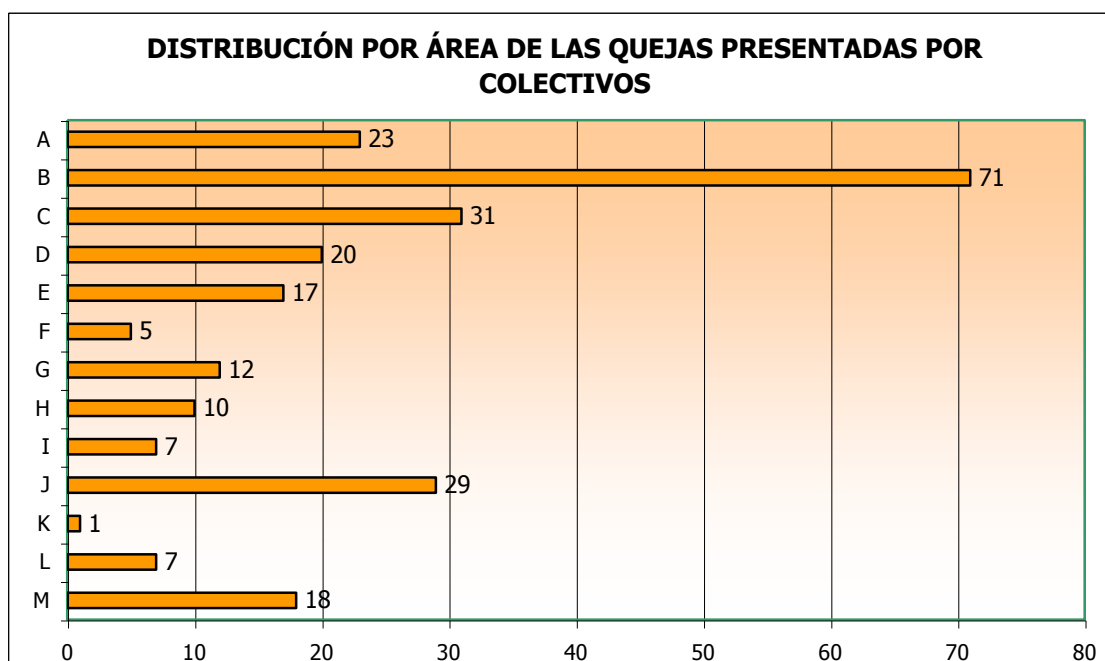
ZAMORA

Colectivo	9	10%
Individual	72	84%
<i>Hombre</i>	43	60%
<i>Mujer</i>	29	40%
Varios firmantes.....	5	6%
<i>TOTAL</i>	86	



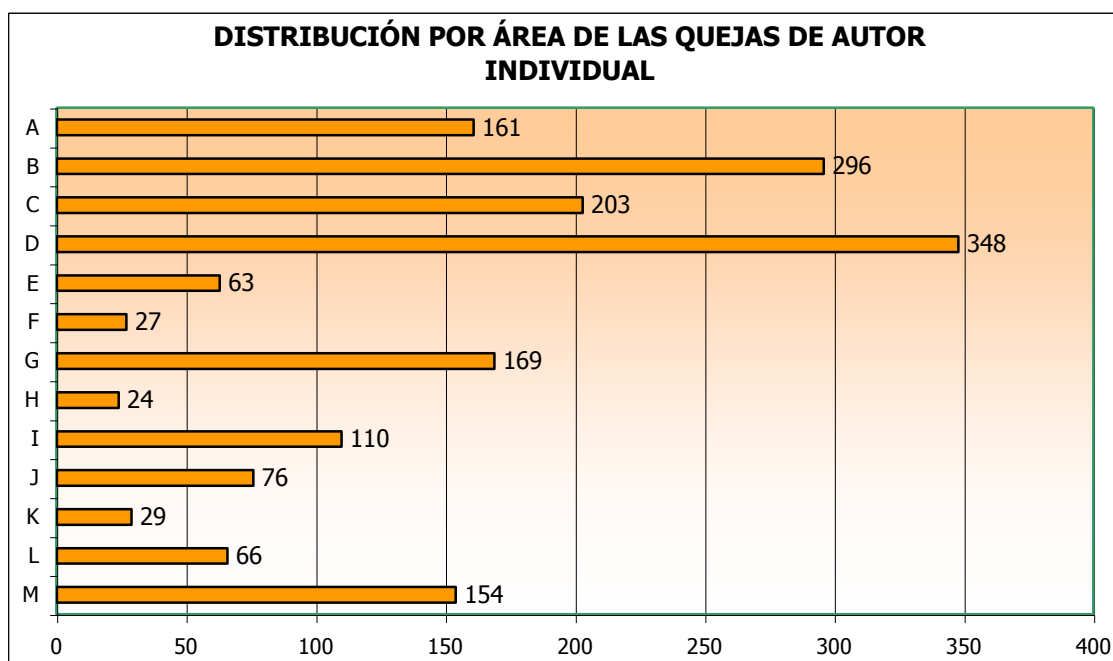
DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR COLECTIVOS

A Función Pública.....	23	9%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	71	28%
C Fomento.....	31	12%
D Medio Ambiente	20	8%
E Educación.....	17	7%
F Cultura, Turismo y Deportes	5	2%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	12	5%
H Agricultura y Ganadería.....	10	4%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	7	3%
J Sanidad y Consumo	29	12%
K Justicia.....	1	0%
L Interior, Extranjería y Emigración	7	3%
M Hacienda	18	7%
TOTAL.....	251	



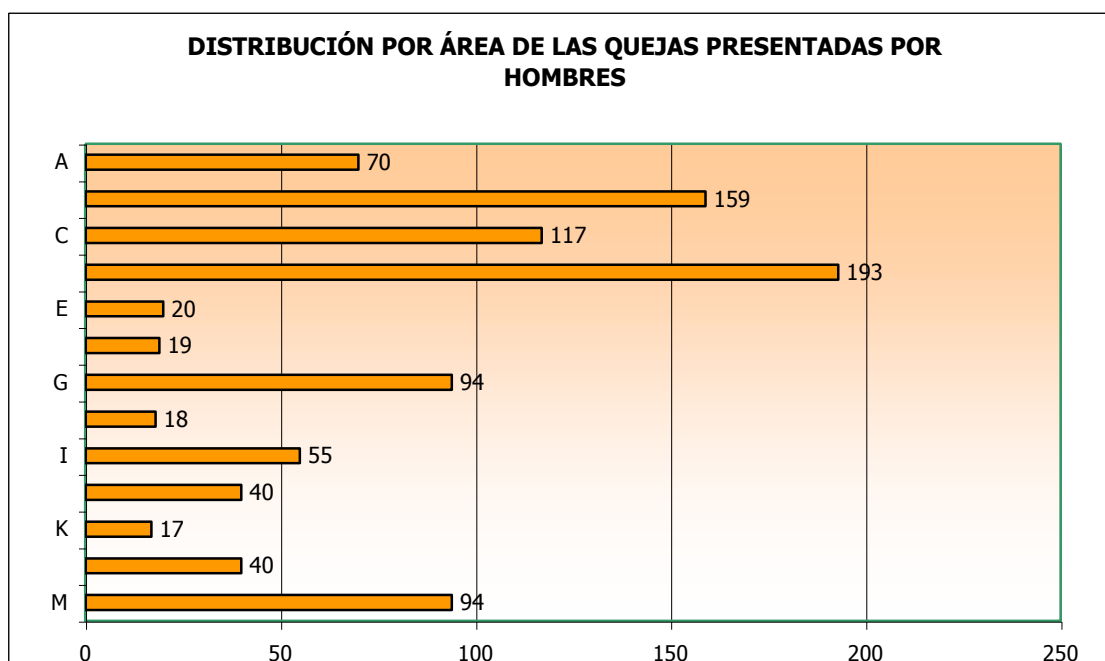
DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

A Función Pública.....	161	9%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	296	17%
C Fomento.....	203	12%
D Medio Ambiente	348	20%
E Educación.....	63	4%
F Cultura, Turismo y Deportes	27	2%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	169	10%
H Agricultura y Ganadería.....	24	1%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	110	6%
J Sanidad y Consumo	76	4%
K Justicia.....	29	2%
L Interior, Extranjería y Emigración	66	4%
M Hacienda	154	9%
TOTAL.....	1726	



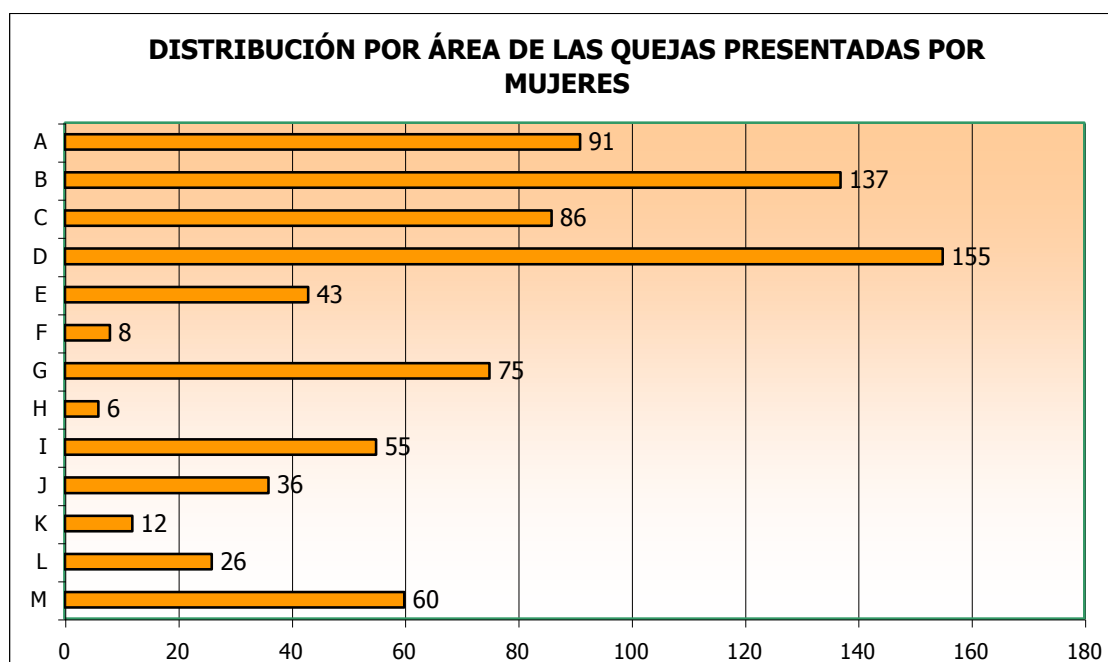
DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR HOMBRES

A Función Pública.....	70	7%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	159	17%
C Fomento.....	117	13%
D Medio Ambiente	193	21%
E Educación.....	20	2%
F Cultura, Turismo y Deportes	19	2%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	94	10%
H Agricultura y Ganadería.....	18	2%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	55	6%
J Sanidad y Consumo	40	4%
K Justicia.....	17	2%
L Interior, Extranjería y Emigración	40	4%
M Hacienda	94	10%
TOTAL.....	936	



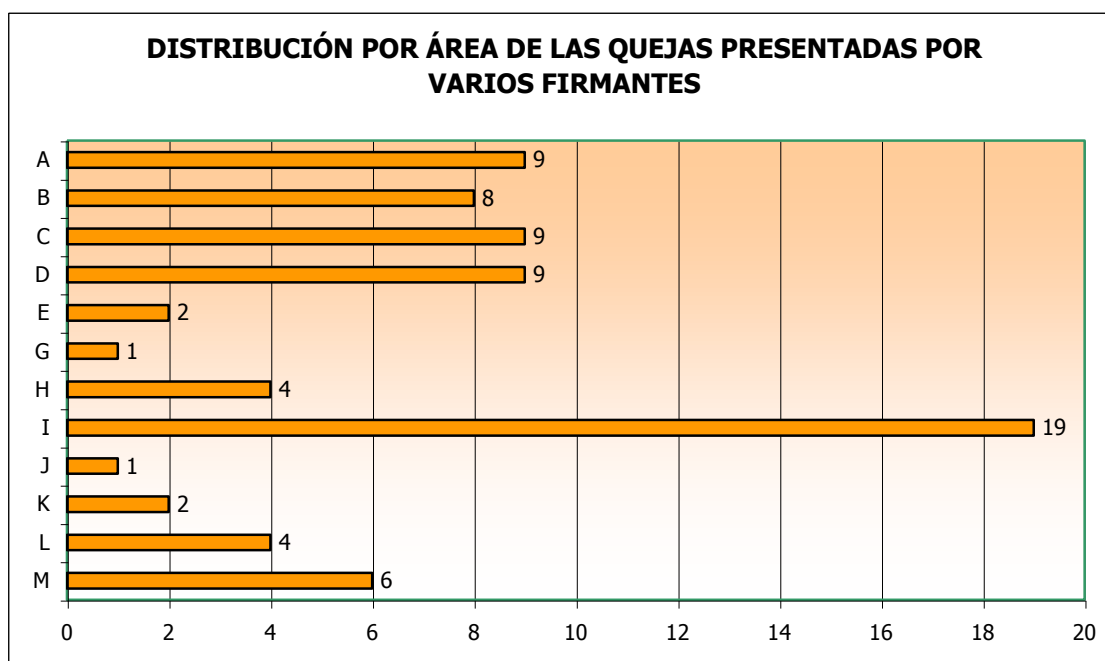
DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR MUJERES

A Función Pública.....	91	12%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	137	17%
C Fomento.....	86	11%
D Medio Ambiente	155	20%
E Educación.....	43	5%
F Cultura, Turismo y Deportes	8	1%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	75	9%
H Agricultura y Ganadería.....	6	1%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	55	7%
J Sanidad y Consumo	36	5%
K Justicia	12	2%
L Interior, Extranjería y Emigración	26	3%
M Hacienda	60	8%
TOTAL.....	790	



DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR VARIOS FIRMANTES

A Función Pública.....	9	12%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	8	11%
C Fomento.....	9	12%
D Medio Ambiente	9	12%
E Educación.....	2	3%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	1	1%
H Agricultura y Ganadería.....	4	5%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	19	26%
J Sanidad y Consumo	1	1%
K Justicia.....	2	3%
L Interior, Extranjería y Emigración	4	5%
M Hacienda	6	8%
TOTAL.....	74	



ESTADÍSTICAS DE TRAMITACIÓN

ESTADÍSTICAS DE TRAMITACIÓN**(Datos a 31 de diciembre de 2014)**

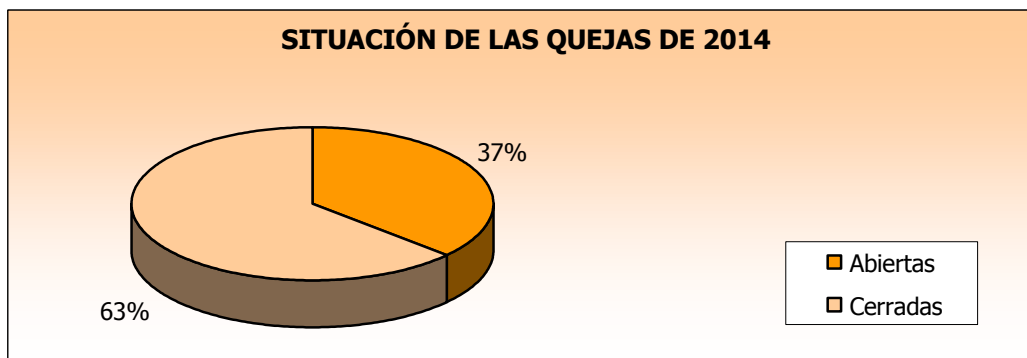
Durante 2014 se ha continuado con la tramitación de 798 quejas procedentes de años anteriores y se han tramitado total o parcialmente 2052 quejas recibidas en 2014.

A fecha 31 de diciembre de 2014 continuaba la tramitación de 89 expedientes de años anteriores y la de 750 expedientes de 2014, lo que supone que continuaban abiertos un total de 839 expedientes. Los datos de tramitación que ofrecemos en este apartado corresponden exclusivamente a quejas de 2014.

Debido a la coincidencia del contenido, un total de 460 quejas recibidas durante 2014 se acumularon a otros 51 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 2015.

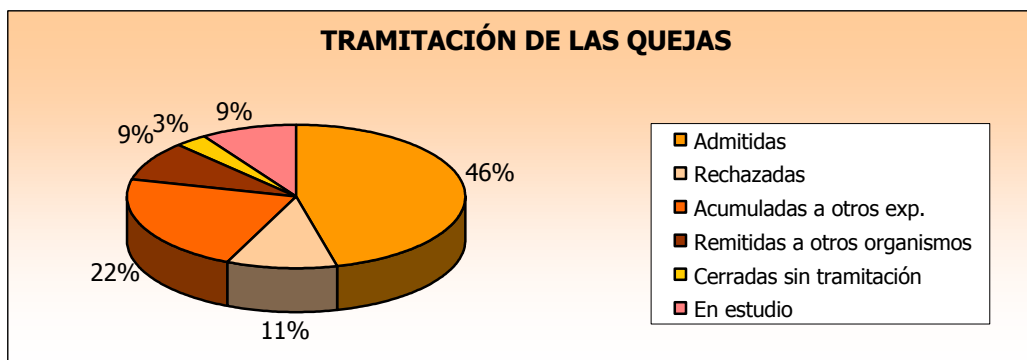
SITUACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2014

Quejas abiertas.....	750	37%
Quejas cerradas	1302	63%
<i>TOTAL.....</i>	<i>2052</i>	



TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2014

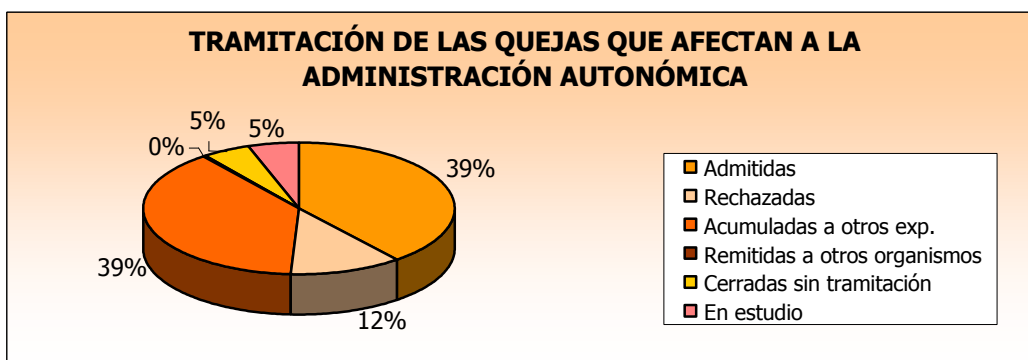
Admitidas	944	46%
Rechazadas	216	11%
Acumuladas a otros expedientes.	460	22%
Trasladadas a otros organismos	182	9%
Cerradas sin tramitación ⁽¹⁾	64	3%
En estudio	186	9%
TOTAL.....	2052	



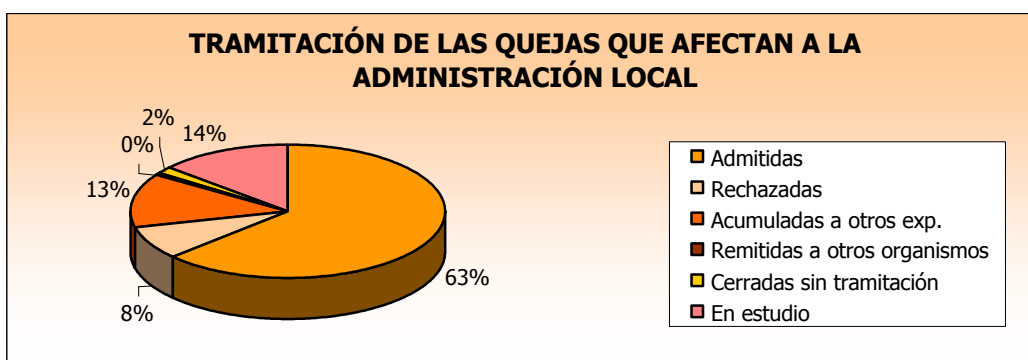
⁽¹⁾ Quejas archivadas por diversas causas previamente a su admisión o rechazo

TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

Admitidas	335	39%
Rechazadas.....	99	12%
Acumuladas a otros exptes.	330	39%
Remitidas a otros organismos	2	0%
Cerradas sin tramitación	43	5%
En estudio	45	5%
TOTAL	854	

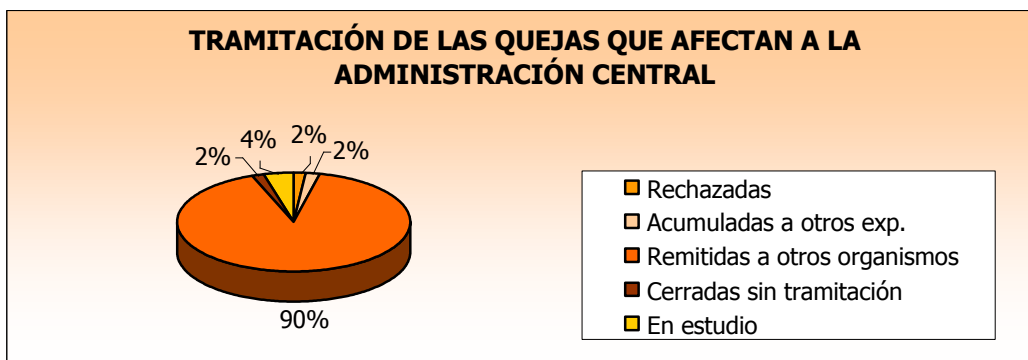

TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

Admitidas	609	63%
Rechazadas.....	79	8%
Acumuladas a otros exptes.	126	13%
Remitidas a otros organismos	4	0%
Cerradas sin tramitación	18	2%
En estudio	131	14%
TOTAL	967	

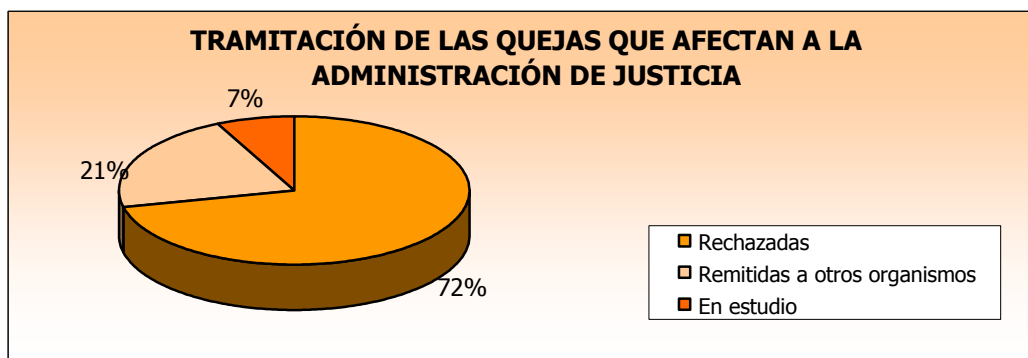


TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL

Rechazadas	3	2%
Acumuladas a otros expedientes	4	2%
Trasladadas a otros organismos (en ocasiones previa admisión a mediación).....	173	91%
Cerradas sin tramitación	3	2%
En estudio	8	4%
TOTAL	191	

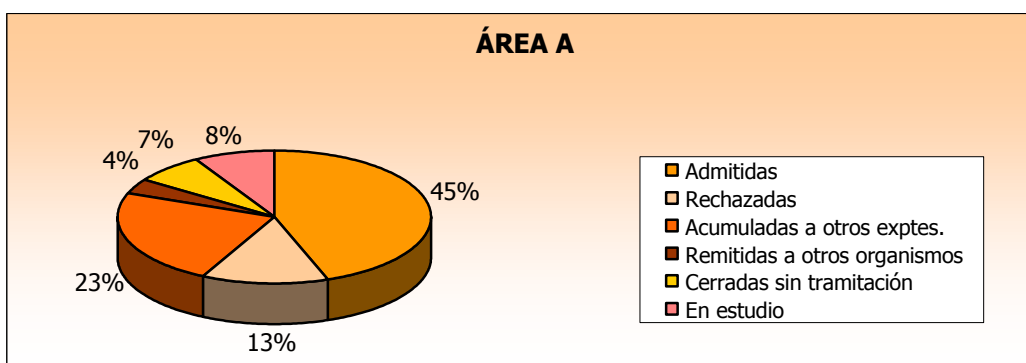

TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Rechazadas.....	10	71%
Remitidas a otros organismos	3	21%
En estudio	1	7%
TOTAL	14	

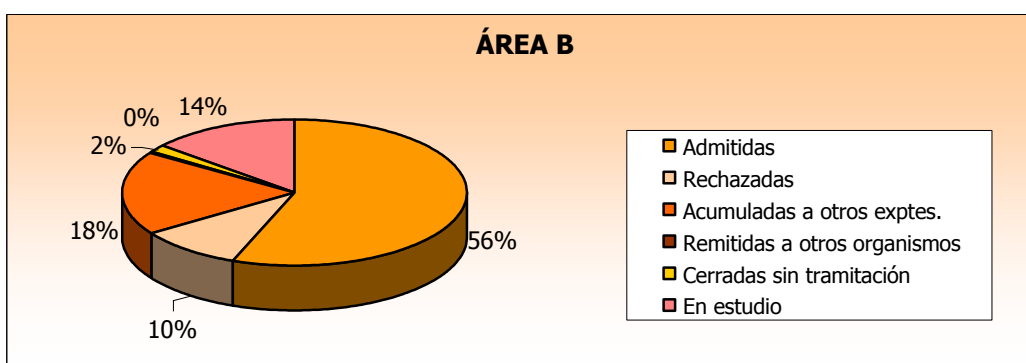


TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA
ÁREA A. FUNCIÓN PÚBLICA

Admitidas	86	45%
Rechazadas.....	25	13%
Acumuladas a otros expedientes.	45	23%
Trasladadas a otros organismos	7	4%
Cerradas sin tramitación	14	7%
En estudio	16	8%
TOTAL	193	

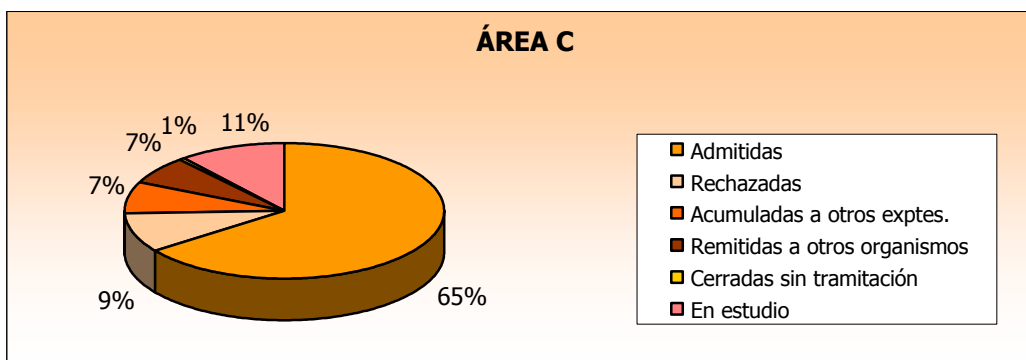

ÁREA B. RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS CORPORACIONES LOCALES, BIENES Y SERVICIOS MUNICIPALES

Admitidas	210	56%
Rechazadas.....	37	10%
Acumuladas a otros exptes.	69	18%
Trasladadas a otros organismos	1	0%
Cerradas sin tramitación.	7	2%
En estudio	52	14%
TOTAL	376	



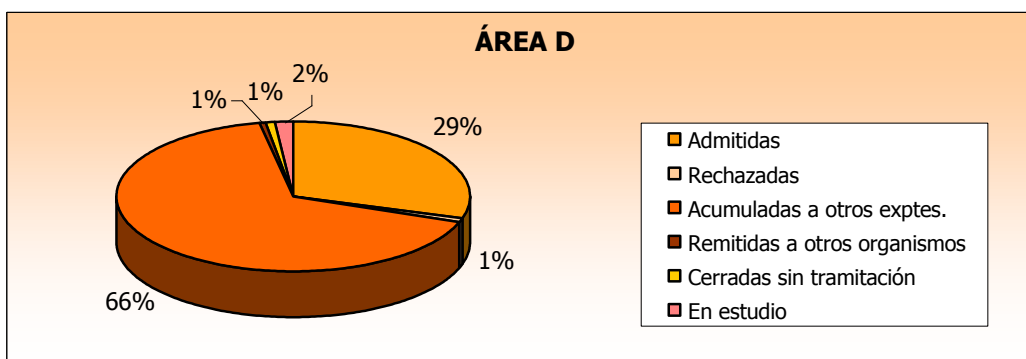
ÁREA C. FOMENTO

Admitidas	158	65%
Rechazadas.....	23	9%
Acumuladas a otros expedientes.	18	7%
Trasladadas a otros organismos.	16	7%
Cerradas sin tramitación.	2	1%
En estudio	26	11%
TOTAL.....	243	



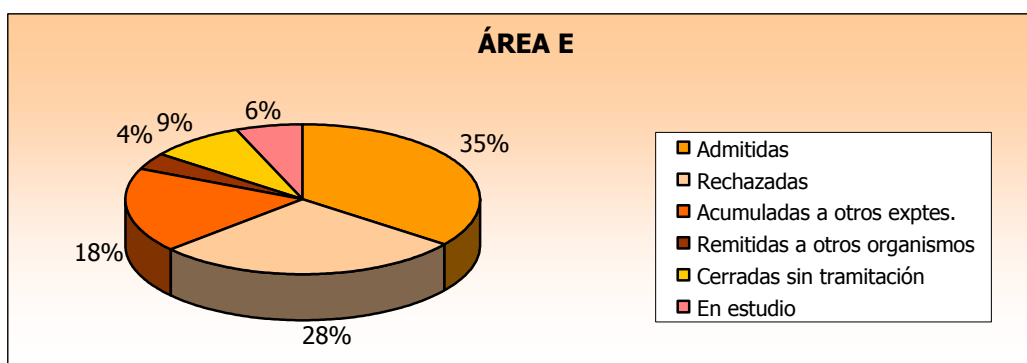
ÁREA D. MEDIO AMBIENTE

Admitidas	112	30%
Rechazadas.....	3	1%
Acumuladas a otros expedientes.	251	67%
Trasladadas a otros organismos.	2	1%
Cerradas sin tramitación.	3	1%
En estudio	6	2%
TOTAL.....	377	

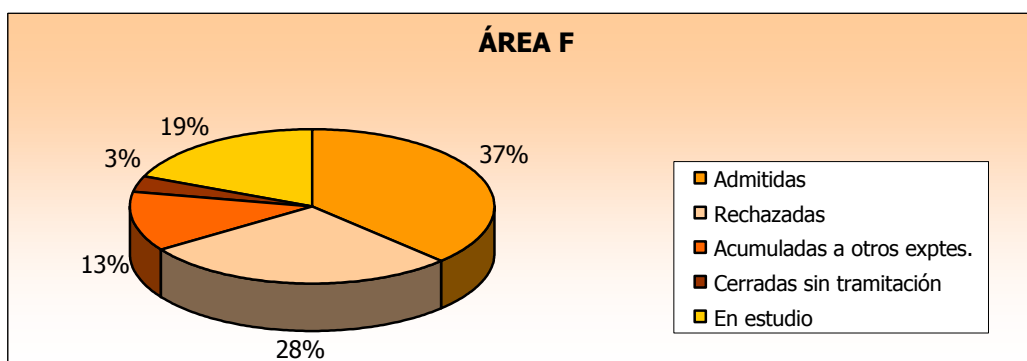


ÁREA E. EDUCACIÓN

Admitidas	29	35%
Rechazadas.....	23	28%
Acumuladas a otros expedientes.	15	18%
Trasladadas a otros organismos	3	4%
Cerradas sin tramitación.	7	9%
En estudio	5	6%
TOTAL.....	82	

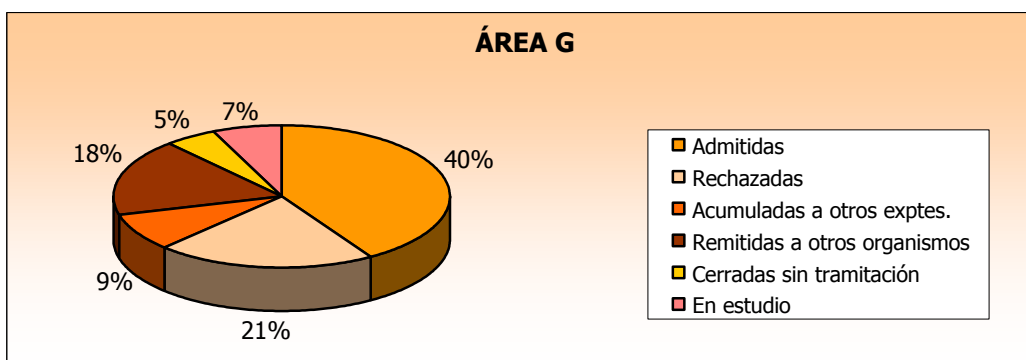

ÁREA F. CULTURA, TURISMO Y DEPORTES

Admitidas	12	38%
Rechazadas.....	9	28%
Acumuladas a otros expedientes	4	13%
Cerradas sin tramitación	1	3%
En estudio	6	19%
TOTAL.....	32	

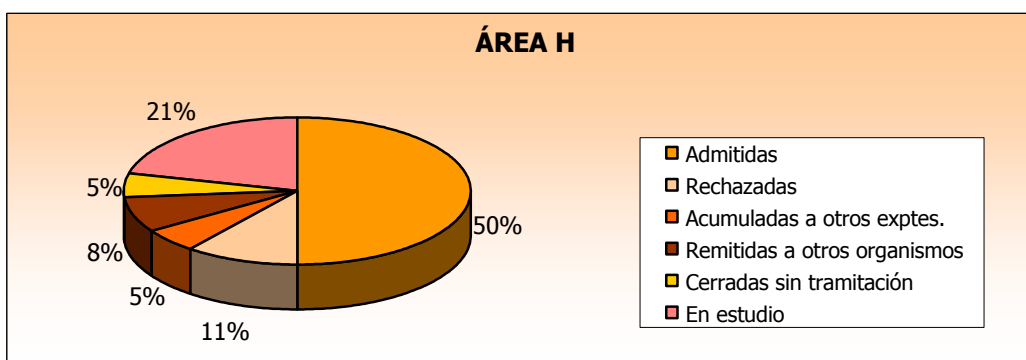


ÁREA G. INDUSTRIA, COMERCIO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

Admitidas	75	41%
Rechazadas.....	38	21%
Acumuladas a otros expedientes	16	9%
Trasladadas a otros organismos.	32	18%
Cerradas sin tramitación.	9	5%
En estudio	12	7%
TOTAL	182	

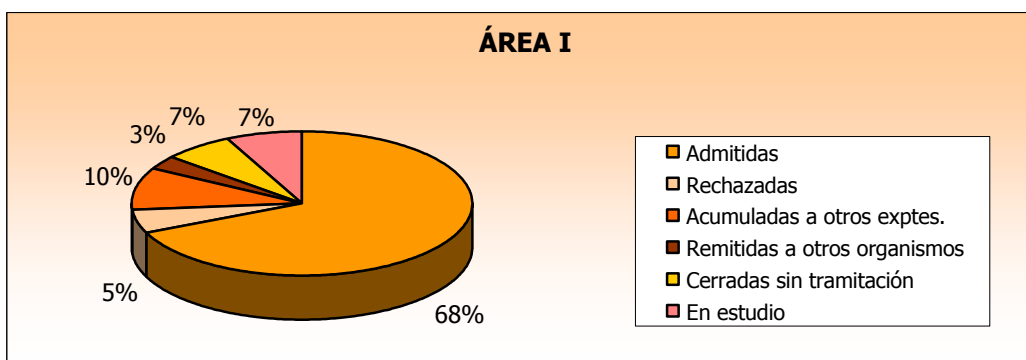

ÁREA H. AGRICULTURA Y GANADERÍA

Admitidas	19	50%
Rechazadas.....	4	11%
Acumuladas a otros expedientes	2	5%
Trasladadas a otros organismos.	3	8%
Cerradas sin tramitación	2	5%
En estudio	8	21%
TOTAL	38	

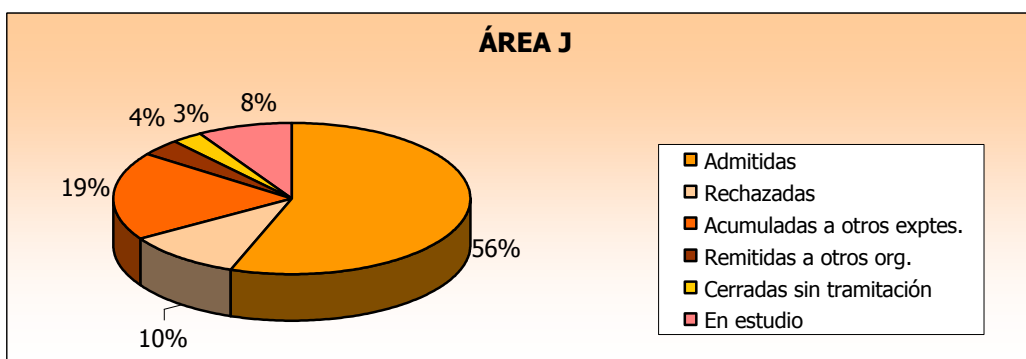


ÁREA I. FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Admitidas	93	68%
Rechazadas.....	7	5%
Acumuladas a otros expedientes	13	10%
Trasladadas a otros organismos.	4	3%
Cerradas sin tramitación.	9	7%
En estudio	10	7%
TOTAL	136	

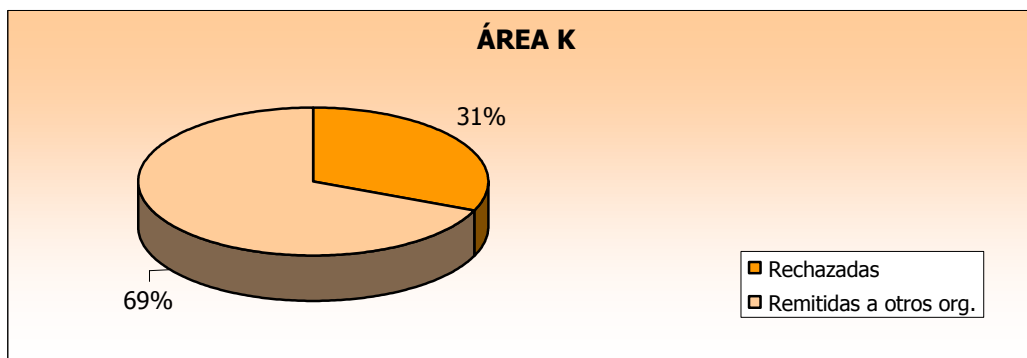

ÁREA J. SANIDAD Y CONSUMO

Admitidas	59	56%
Rechazadas.....	11	10%
Acumuladas a otros expedientes.	20	19%
Trasladadas a otros organismos.	4	4%
Cerradas sin tramitación.	3	3%
En estudio	9	8%
TOTAL	106	

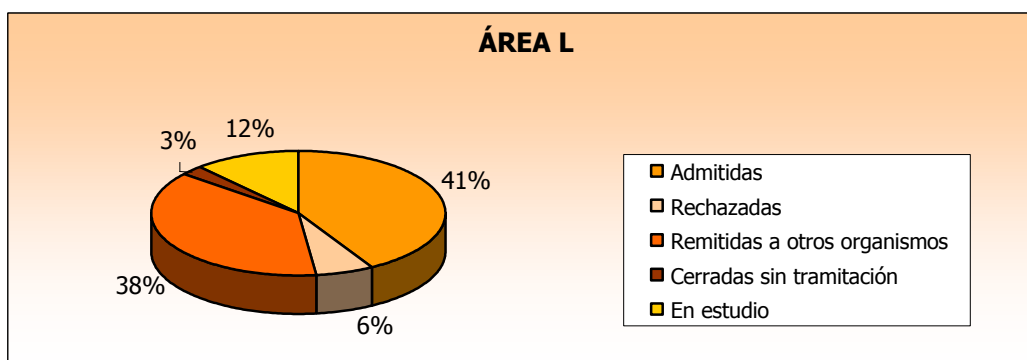


ÁREA K. JUSTICIA

Rechazadas	10	31%
Trasladadas a otros organismos.....	22	69%
TOTAL	32	

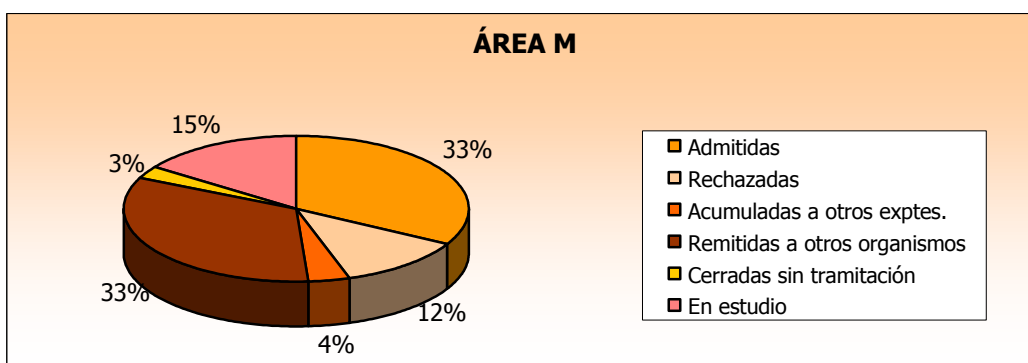

ÁREA L. INTERIOR, EXTRANJERÍA Y EMIGRACIÓN

Admitidas	32	42%
Rechazadas.....	5	6%
Trasladadas a otros organismos.....	29	38%
Cerradas sin tramitación	2	3%
En estudio	9	12%
TOTAL	77	



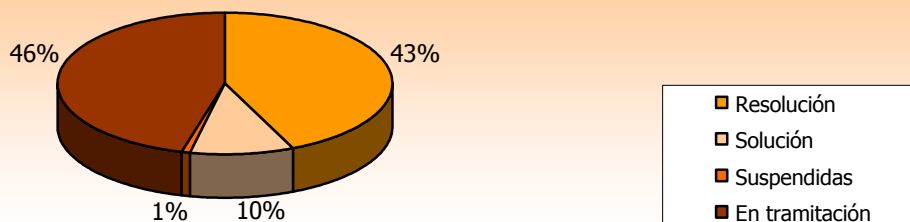
ÁREA M. HACIENDA

Admitidas	59	33%
Rechazadas.....	21	12%
Acumuladas a otros expedientes.	7	4%
Trasladadas a otros organismos.	59	33%
Cerradas sin tramitación.	5	3%
En estudio	27	15%
TOTAL	178	

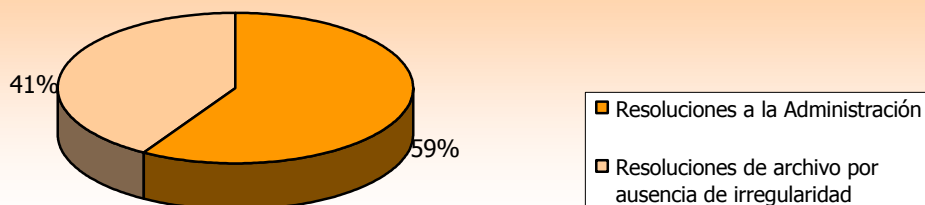


SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE 2014 ADMITIDOS A TRÁMITE

Expedientes concluidos con resolución.....	408	43%
Expedientes concluidos por solución del problema.....	95	10%
Actuaciones suspendidas por diversas causas (<i>sub iudice</i> , duplicidad DP, desistimiento del int. ...)	8	1%
Expedientes en fase de tramitación	433	46%
TOTAL.....	944	

SITUACIÓN DE LAS QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

RESOLUCIONES DICTADAS EN EXPEDIENTES DE 2014

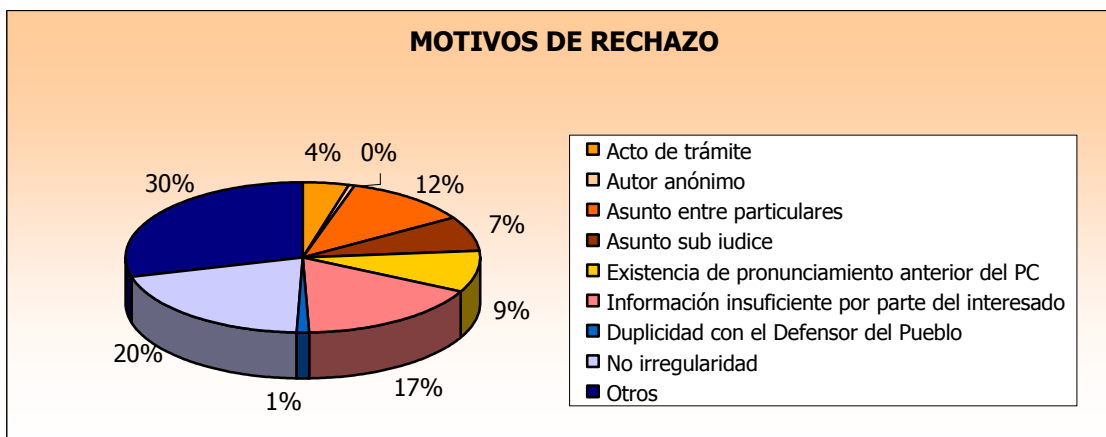
Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad de la Administración	173	41%
Resoluciones en las que se dirige recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración	247	59%
TOTAL.....¹	420	

RESOLUCIONES EN QUEJAS DE 2014


¹ El número total de resoluciones dictadas por el Procurador del Común en expedientes de 2014 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	9	4%
Autor anónimo	1	0%
Asunto entre particulares.....	25	12%
Asunto <i>sub iudice</i>	16	7%
Existencia de pronunciamiento anterior del PC	19	9%
Información insuficiente por parte del interesado	37	17%
Duplicidad con el Defensor del Pueblo	2	1%
No irregularidad	44	20%
Otros (falta de fundamento, extemporánea...)	63	29%
TOTAL.....	216	



**RESOLUCIONES DICTADAS
POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2014**

RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN **DURANTE 2014**

(correspondientes tanto a expedientes a instancia de parte y de oficio de 2014 como a expedientes procedentes de años anteriores)

Resoluciones dictadas durante 2014 922

*Resoluciones motivadas de archivo por
inexistencia de irregularidad..... 405 44%*

*Resoluciones en las que se formulaba
recomendación, recordatorio de deberes
legales o sugerencia a la Administración 517 56%*

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

Contestadas a fecha 31/12/2014 352

Aceptadas..... 220 62%

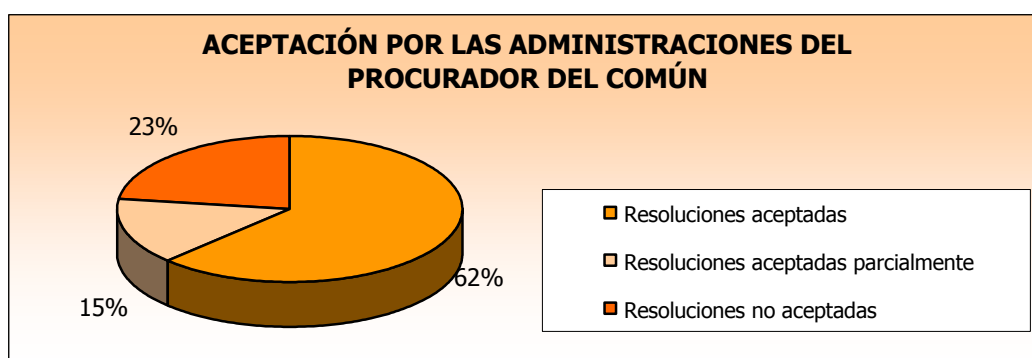
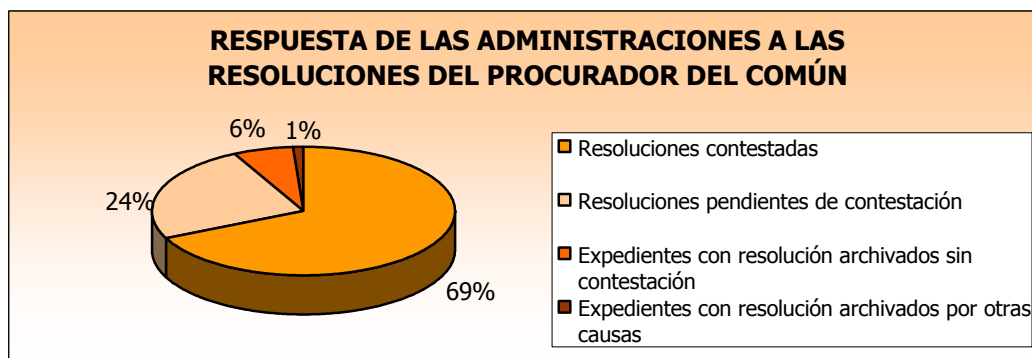
Aceptadas parcialmente 52 15%

No aceptadas 80 23%

Pendientes de contestación a 31/12/2014 126

Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo 33

Exptes. con resolución archivados por otras causas 6



RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

(correspondientes tanto a expedientes a instancia de parte y de oficio de 2014 como a expedientes procedentes de años anteriores)

Resoluciones dictadas durante 2014 356

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad..... 182 51%

Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 174 49%

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

Contestadas a fecha 31/12/2014 142

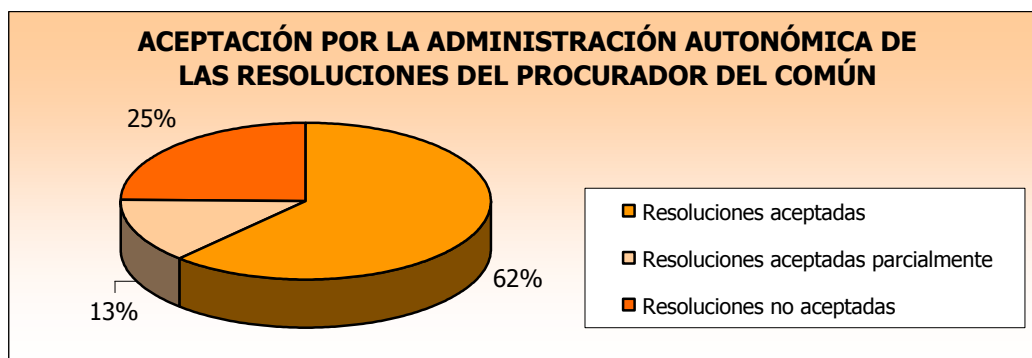
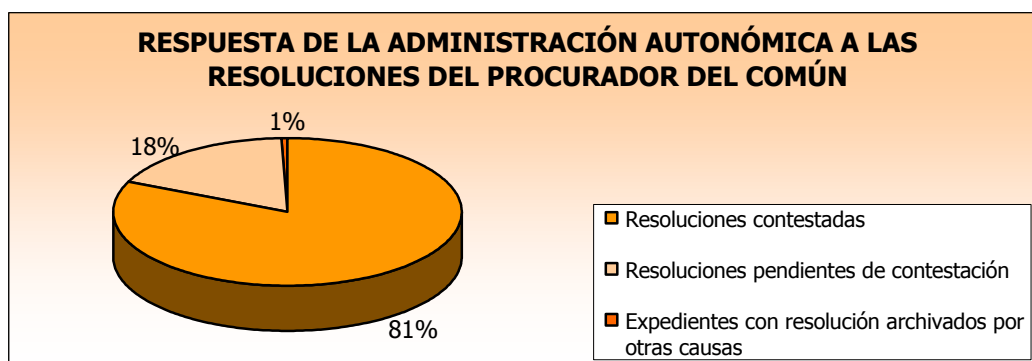
Aceptadas..... 88 62%

Aceptadas parcialmente 19 13%

No aceptadas 35 25%

Pendientes de contestación a 31/12/2014 31

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 2014 como a expedientes procedentes de años anteriores)

Resoluciones dictadas durante 2014 566

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad..... 223 39%

Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 343 61%

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

Contestadas a fecha 31/12/2014 210

Aceptadas..... 132 63%

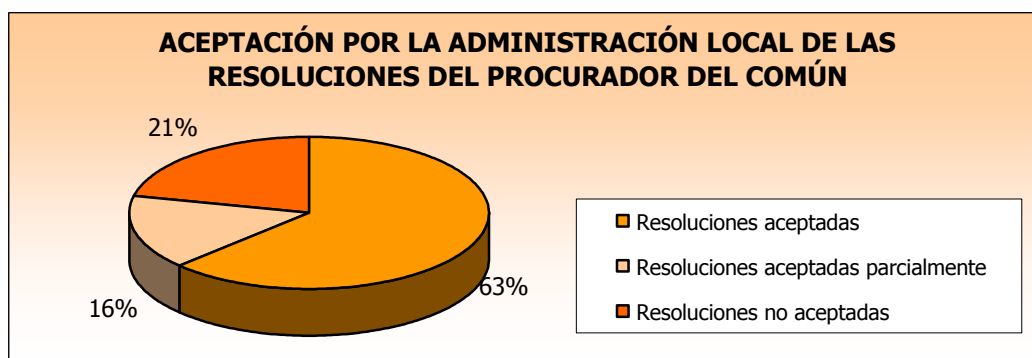
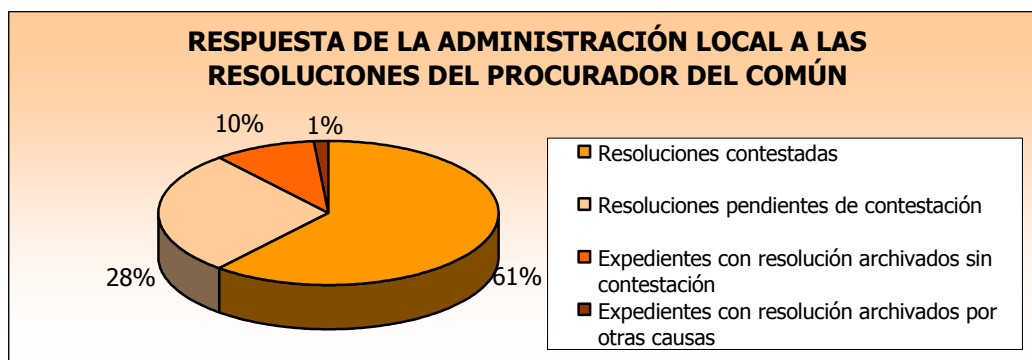
Aceptadas parcialmente 33 16%

No aceptadas 45 21%

Pendientes de contestación a 31/12/2014 95

Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo 33

Exptes. con resolución archivados por otras causas 5



EXPEDIENTES A INSTANCIA DE PARTE

RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2014

Resoluciones dictadas durante 2014 899

*Resoluciones de archivo por inexistencia
de irregularidad..... 401 45%*

*Resoluciones en las que se formulaba
recomendación, recordatorio de deberes
legales y sugerencias a la Administración 498 55%*

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

Contestadas a fecha 31/12/2014 334

Aceptadas..... 211 63%

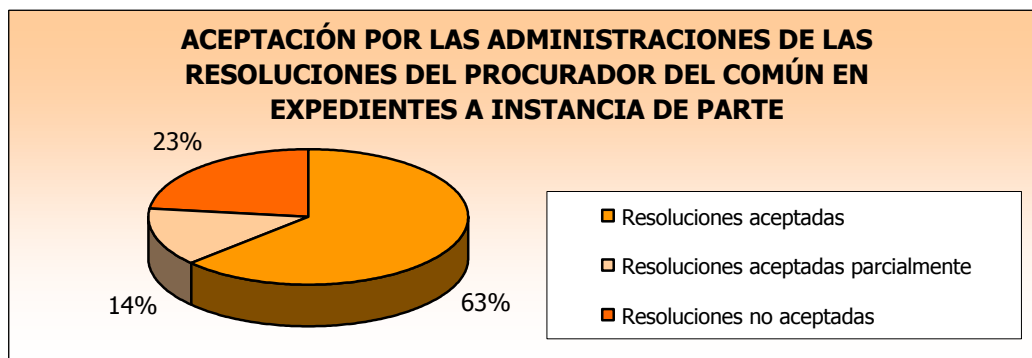
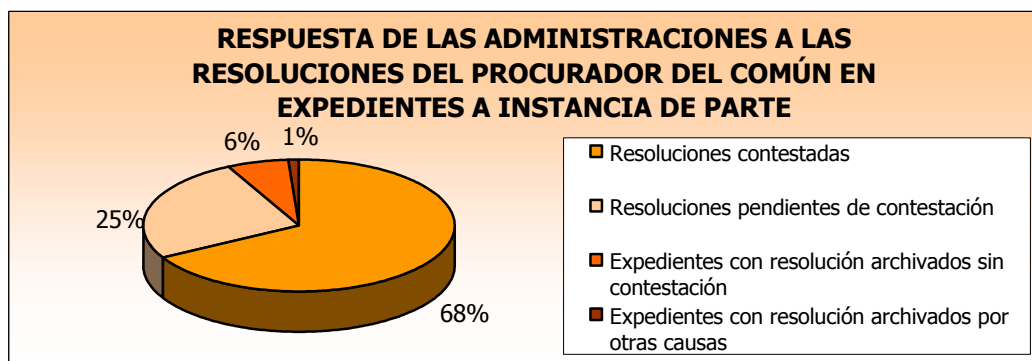
Aceptadas parcialmente 46 14%

No aceptadas 77 23%

Pendientes de contestación a 31/12/2014 126

Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo 32

Exptes. con resolución archivados por otras causas 6



EXPEDIENTES A INSTANCIA DE PARTE

RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

Resoluciones dictadas durante 2014 341

*Resoluciones de archivo por inexistencia
de irregularidad..... 179 52%*

*Resoluciones en las que se formulaba
recomendación, recordatorio de deberes
legales y sugerencias a la Administración 162 48%*

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

Contestadas a fecha 31/12/2014 130

Aceptadas..... 82 63%

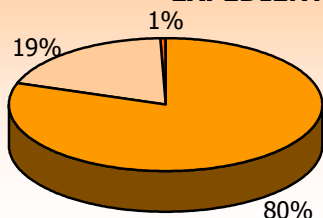
Aceptadas parcialmente 16 12%

No aceptadas 32 25%

Pendientes de contestación a 31/12/2014 31

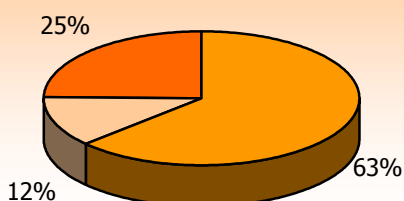
Exptes. con resolución archivados por otras causas 1

RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA A LAS RESOLUCIONES DEL PROCURADOR DEL COMÚN EN EXPEDIENTES A INSTANCIA DE PARTE



- Resoluciones contestadas
- Resoluciones pendientes de contestación
- Expedientes con resolución archivados por otras causas

ACEPTACIÓN POR LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA DE LAS RESOLUCIONES DEL PROCURADOR DEL COMÚN EN EXPEDIENTES A INSTANCIA DE PARTE



- Resoluciones aceptadas
- Resoluciones aceptadas parcialmente
- Resoluciones no aceptadas

EXPEDIENTES A INSTANCIA DE PARTE

RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

Resoluciones dictadas durante 2014 558

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad..... 222 40%

Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 336 60%

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

Contestadas a fecha 31/12/2014 204

Aceptadas..... 129 63%

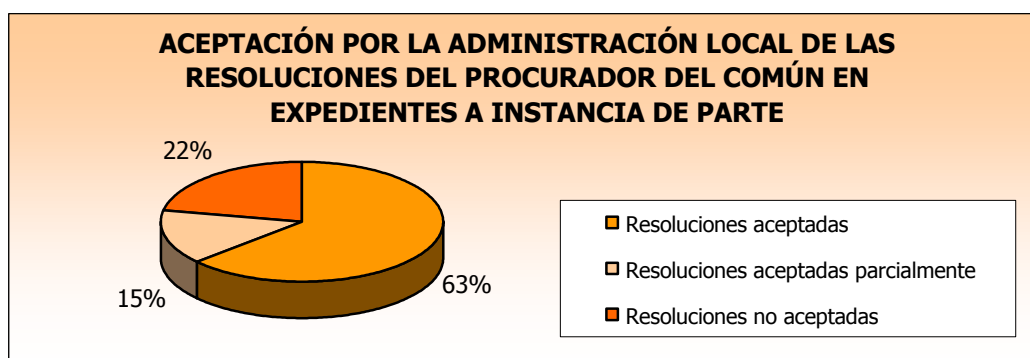
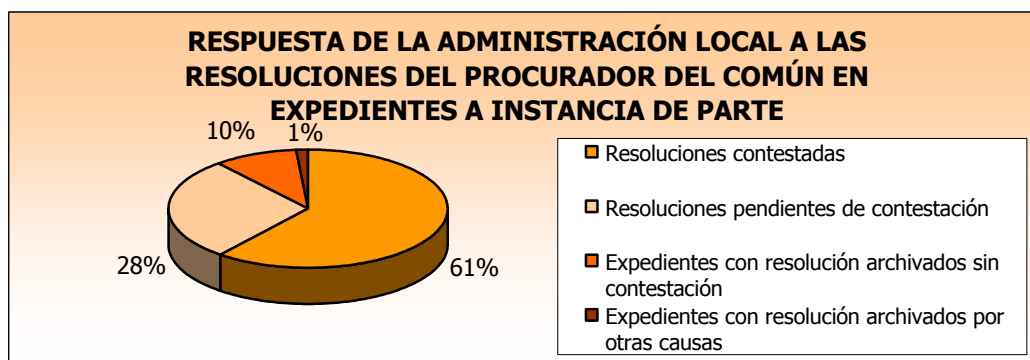
Aceptadas parcialmente 30 15%

No aceptadas 45 22%

Pendientes de contestación a 31/12/2014 95

Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo 32

Exptes. con resolución archivados por otras causas 5



EXPEDIENTES DE OFICIO

RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2014

Resoluciones dictadas durante 2014 23

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad..... 4 17%

Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 19 83%

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

Contestadas a fecha 31/12/2014 18

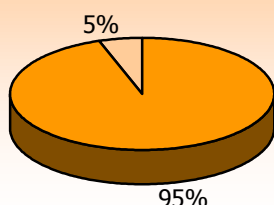
Aceptadas..... 9 50%

Aceptadas parcialmente 6 33%

No aceptadas 3 17%

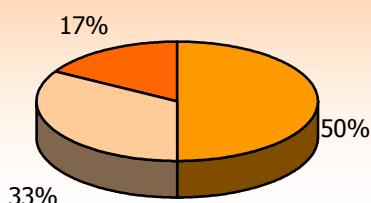
Expedientes archivados por falta de respuesta 1

RESPUESTA DE LAS ADMIISTRACIONES A LAS RESOLUCIONES DEL PROCURADOR DEL COMÚN EN EXPEDIENTES DE OFICIO



■ Resoluciones contestadas
■ Expedientes archivados por falta de respuesta

ACEPTACIÓN POR LAS ADMINISTRACIONES DE LAS RESOLUCIONES DEL PROCURADOR DEL COMÚN EN EXPEDIENTES DE OFICIO



■ Resoluciones aceptadas
■ Resoluciones aceptadas parcialmente
■ Resoluciones no aceptadas

EXPEDIENTES DE OFICIO

RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

Resoluciones dictadas durante 2014 15

*Resoluciones de archivo por inexistencia
de irregularidad..... 3 20%*

*Resoluciones en las que se formulaba
recomendación, recordatorio de deberes
legales y sugerencias a la Administración 12 80%*

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

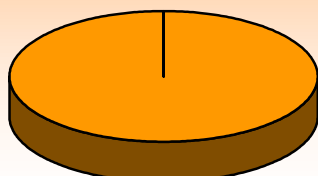
Contestadas a fecha 31/12/2014 12

Aceptadas..... 6 50%

Aceptadas parcialmente 3 25%

No aceptadas 3 25%

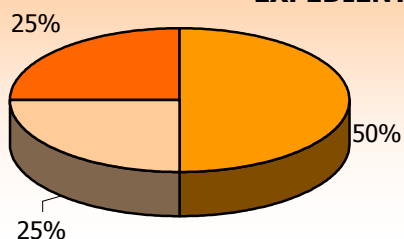
RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA A LAS RESOLUCIONES DEL PROCURADOR DEL COMÚN EN EXPEDIENTES DE OFICIO



100%

■ Resoluciones contestadas

ACEPTACIÓN POR LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA DE LAS RESOLUCIONES DEL PROCURADOR DEL COMÚN EN EXPEDIENTES DE OFICIO



25%

50%

25%

■ Resoluciones aceptadas

■ Resoluciones aceptadas parcialmente

■ Resoluciones no aceptadas

EXPEDIENTES DE OFICIO

RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

Resoluciones dictadas durante 2014 8

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 1 12,5%

Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 7 88,5%

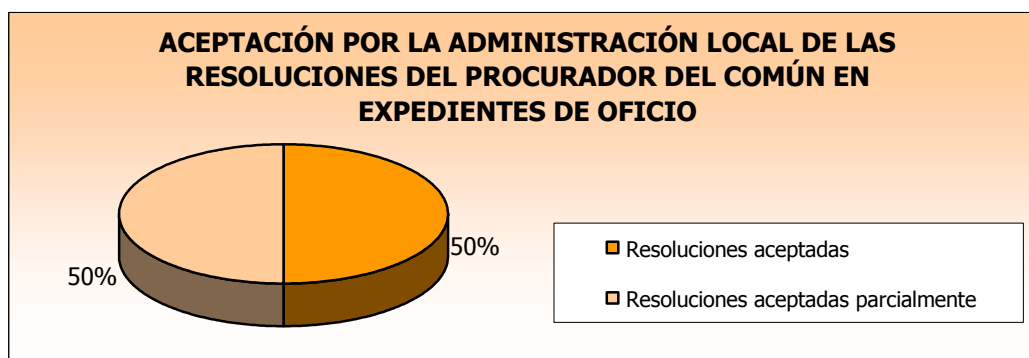
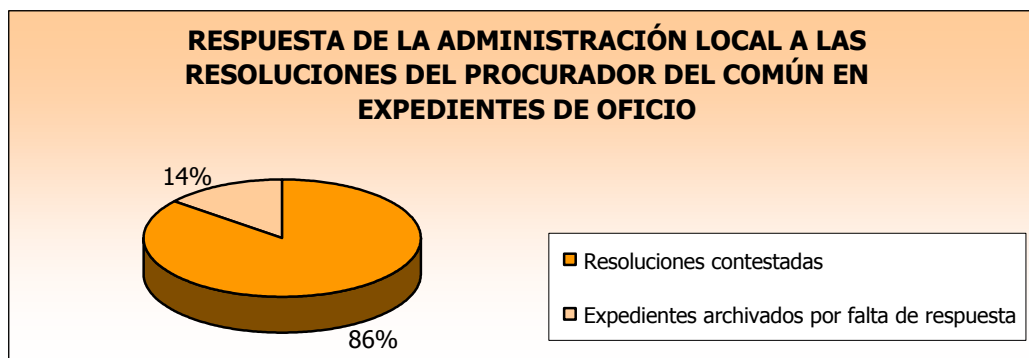
Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración local

Contestadas a fecha 31/12/2014 6

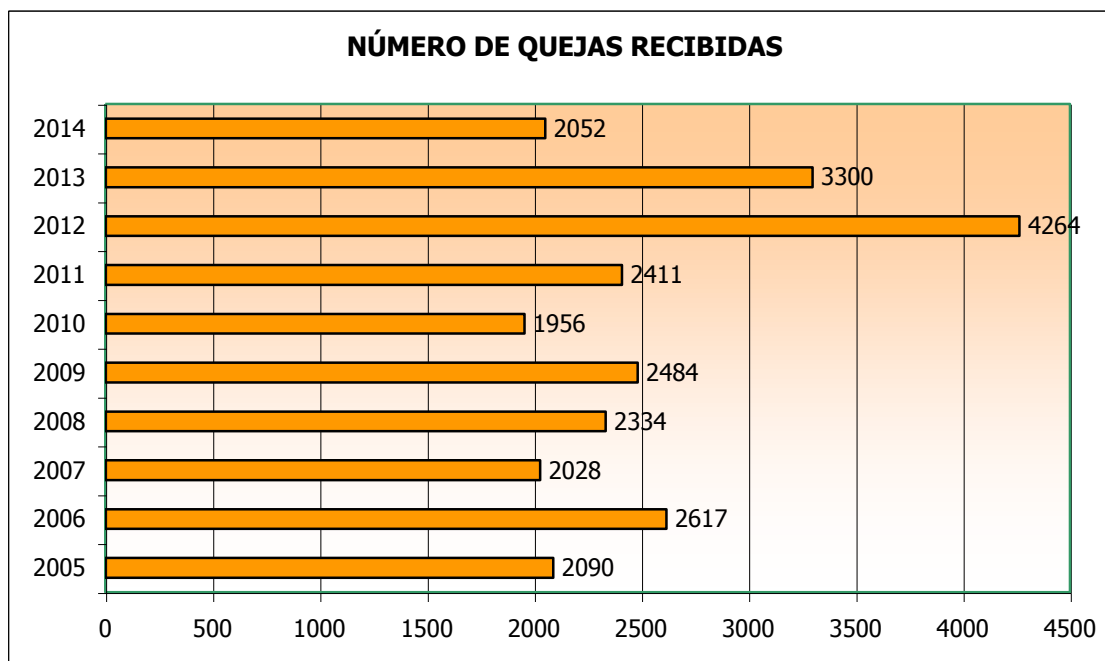
Aceptadas 3 50%

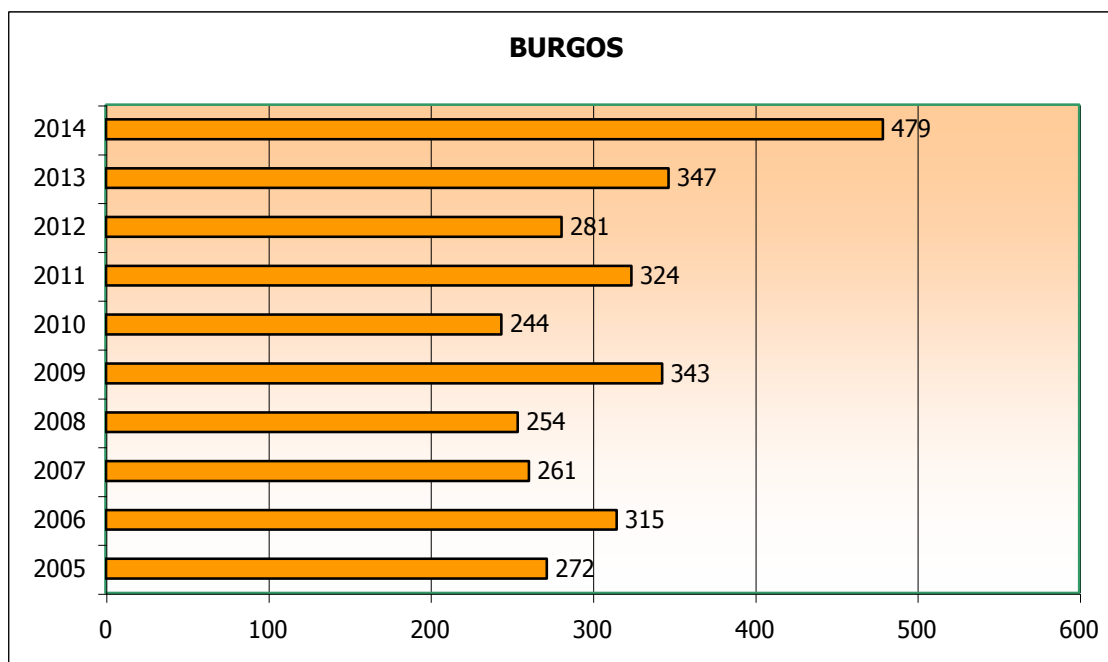
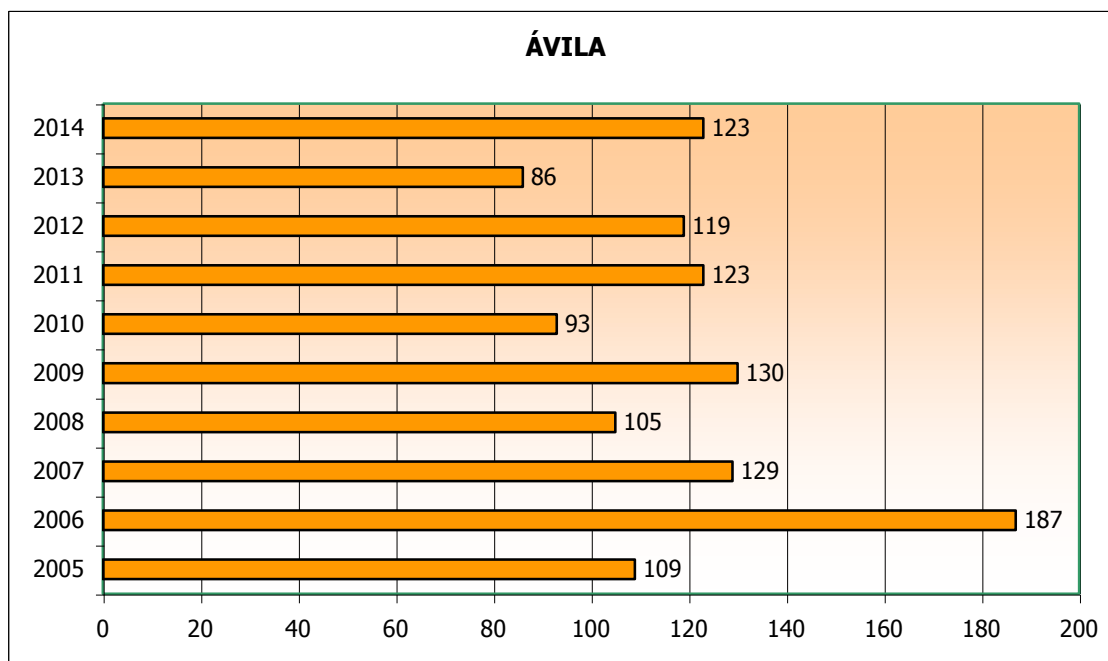
Aceptadas parcialmente 3 50%

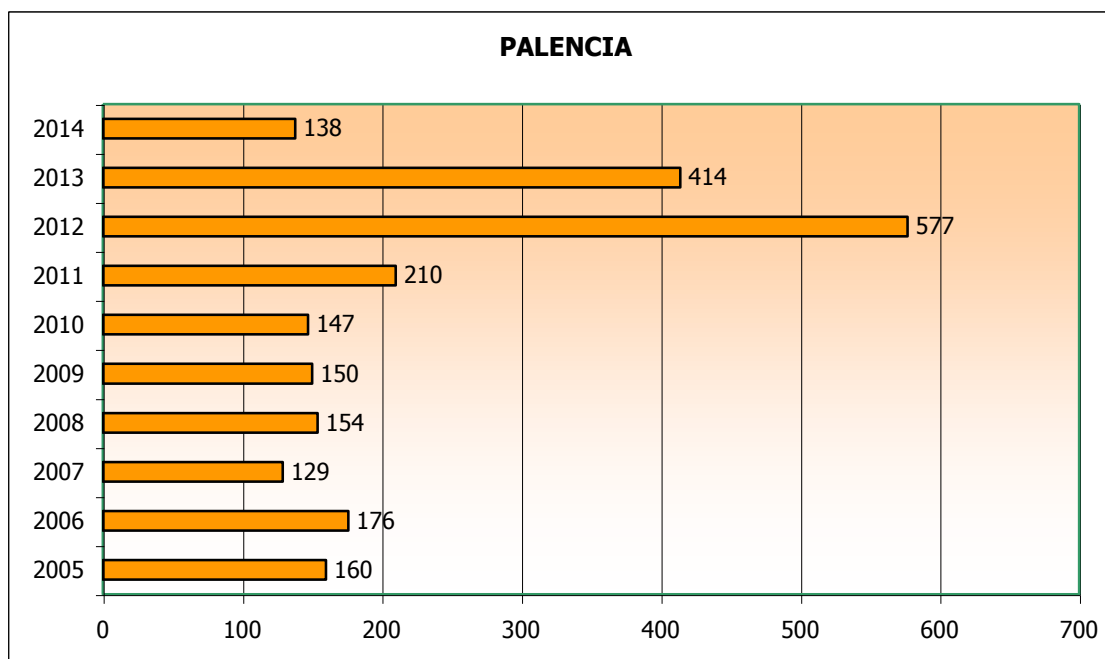
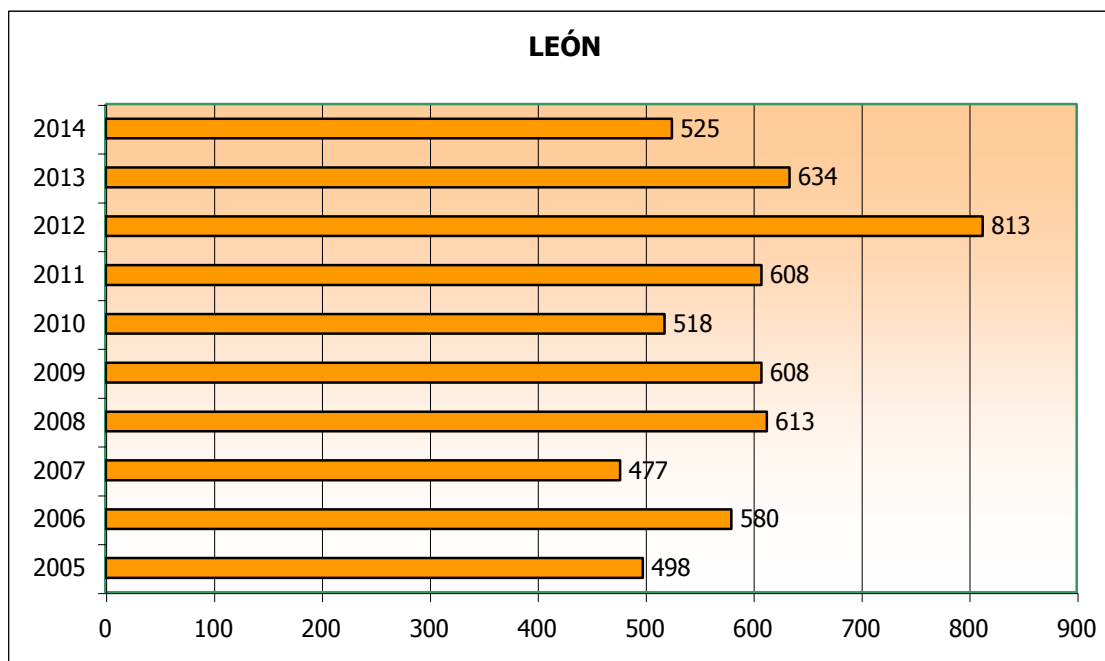
Exptes. archivados por falta de respuesta 1

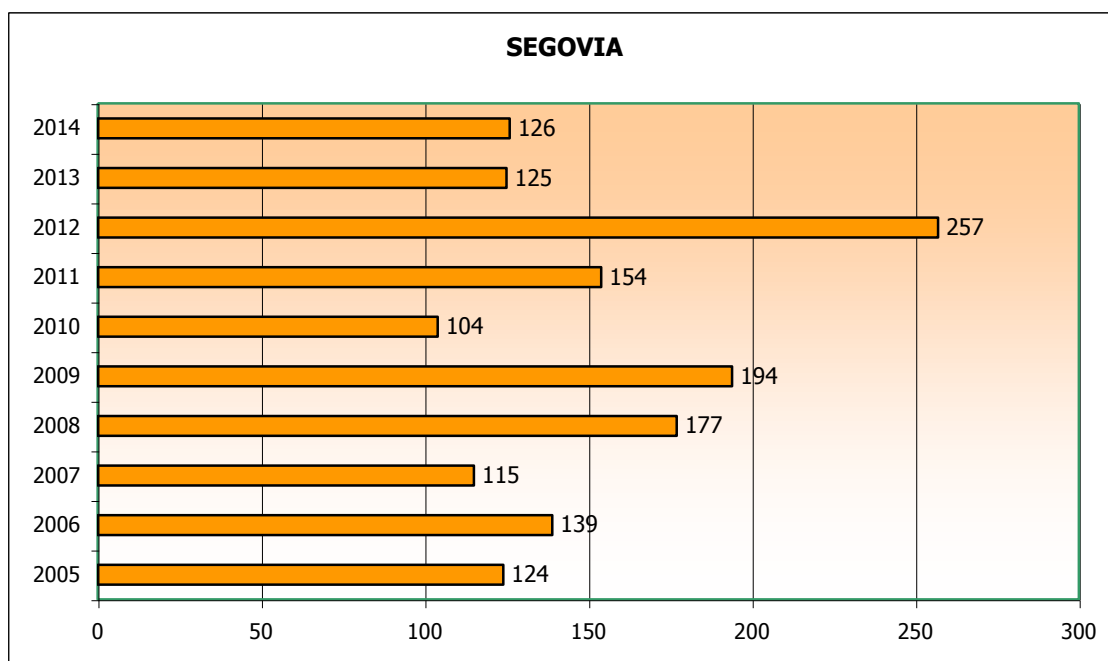
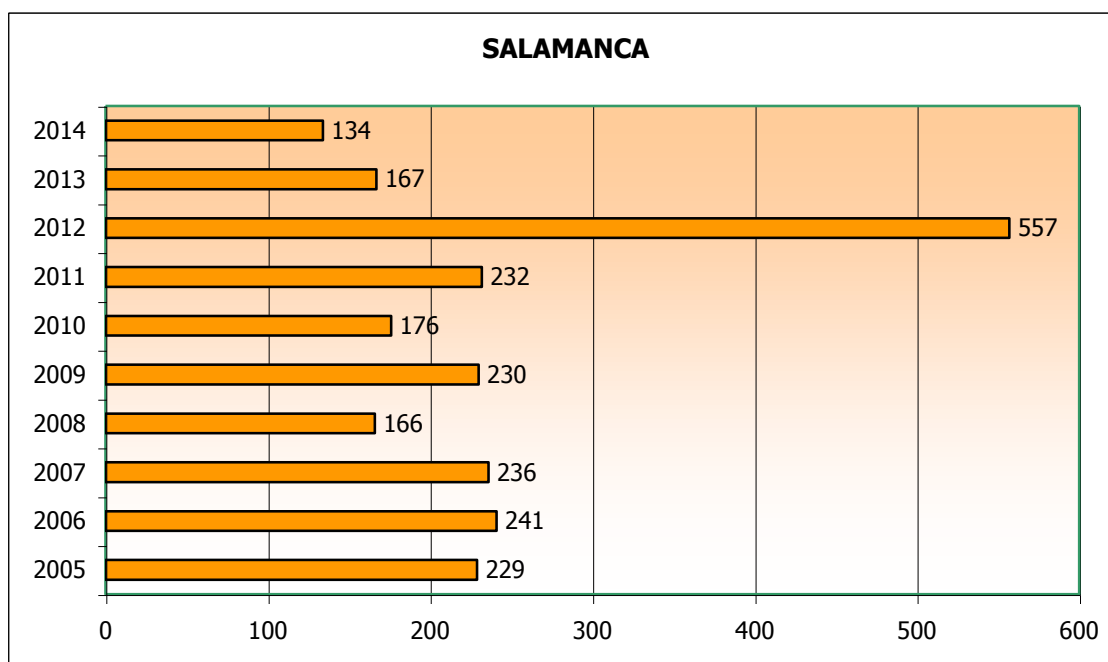


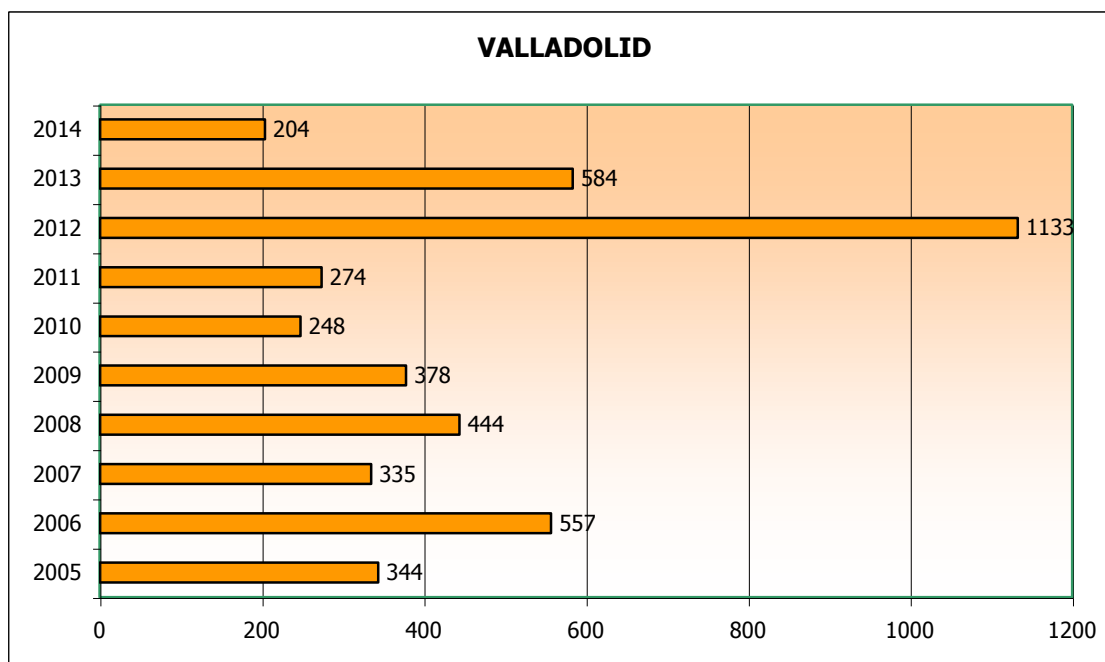
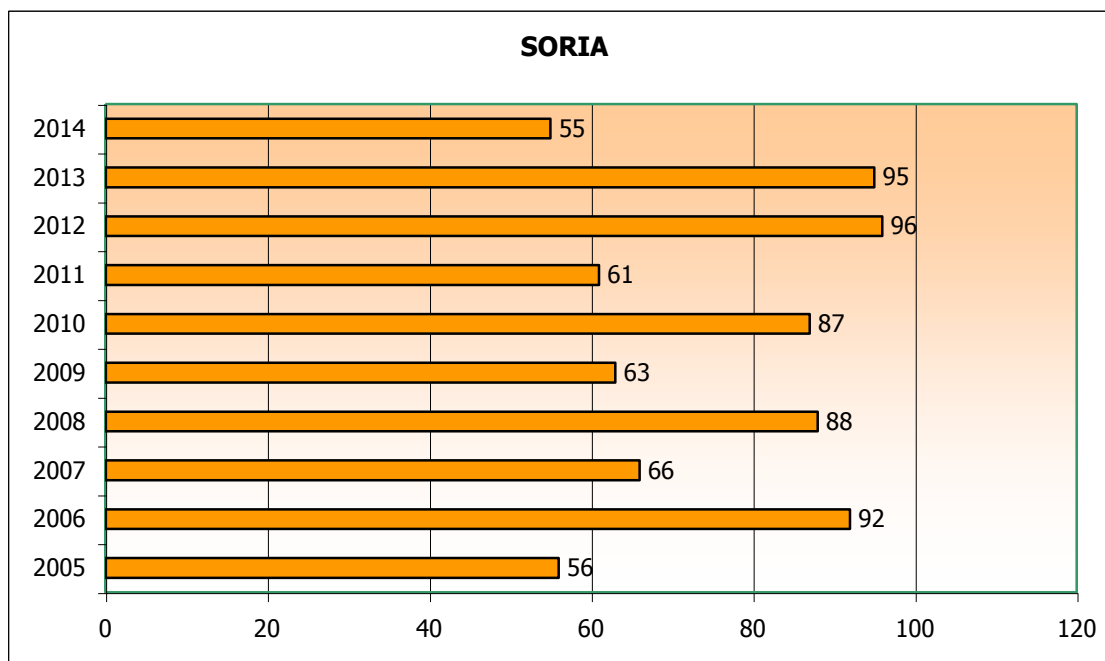
**DATOS COMPARATIVOS DE LAS QUEJAS
RECIBIDAS DURANTE LOS ÚLTIMOS
AÑOS DE FUNCIONAMIENTO DEL
PROCURADOR DEL COMÚN**

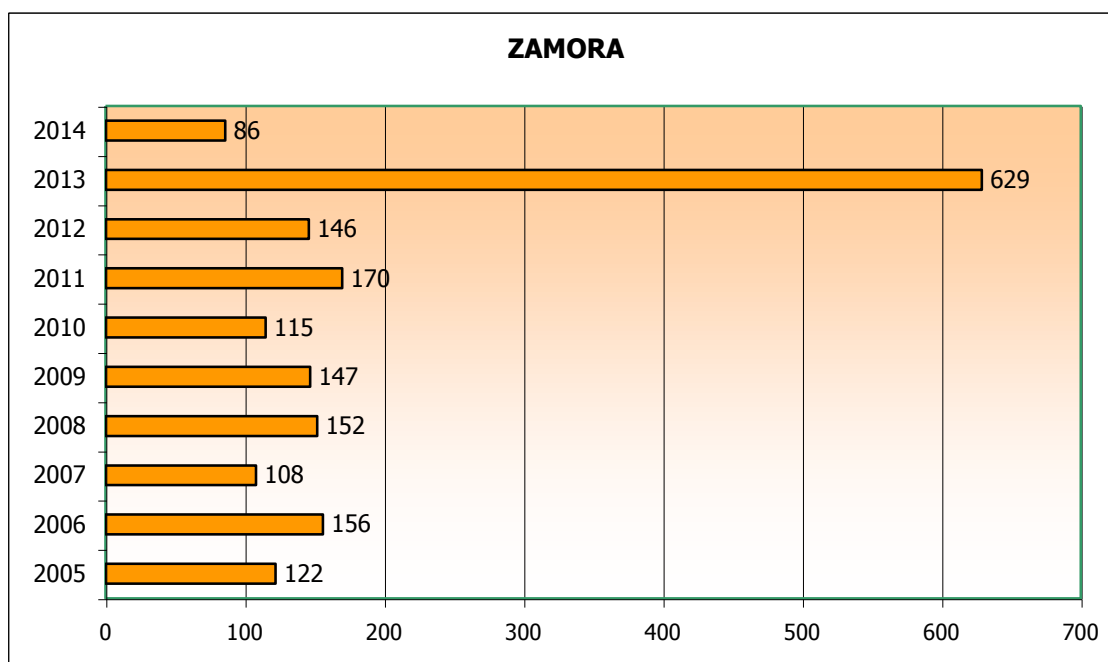
NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS

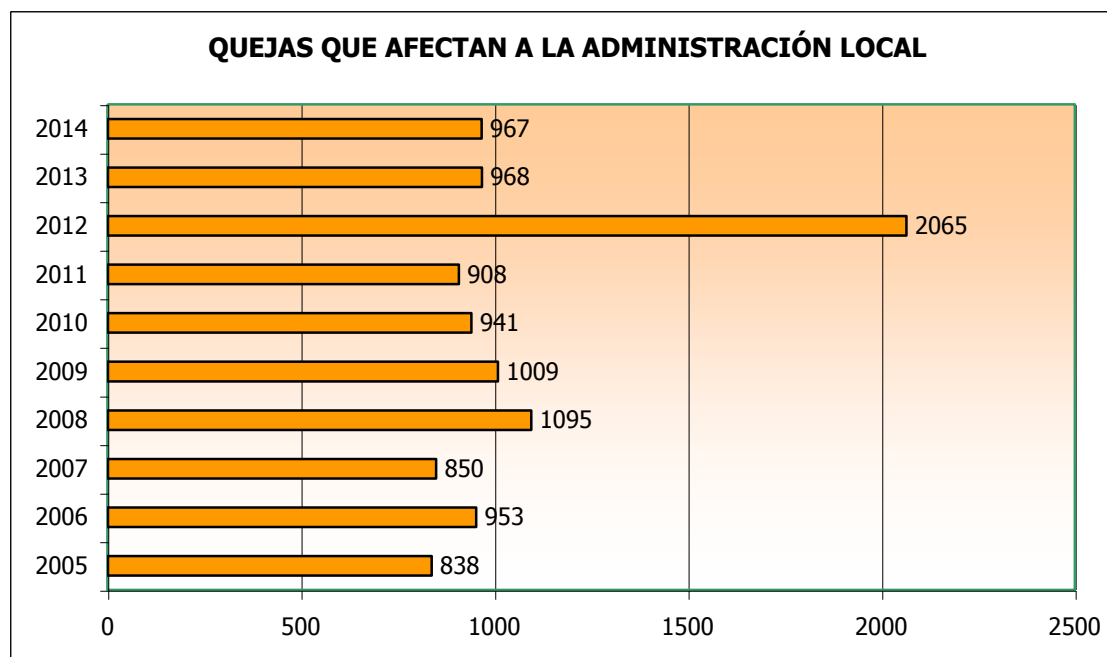
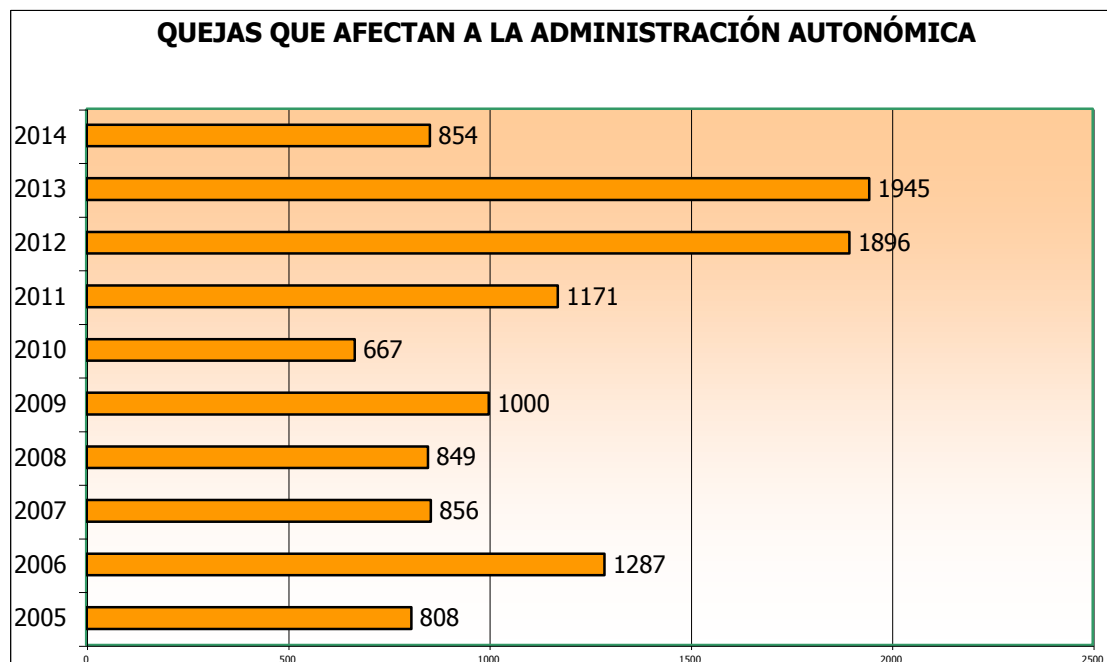
DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE LAS QUEJAS

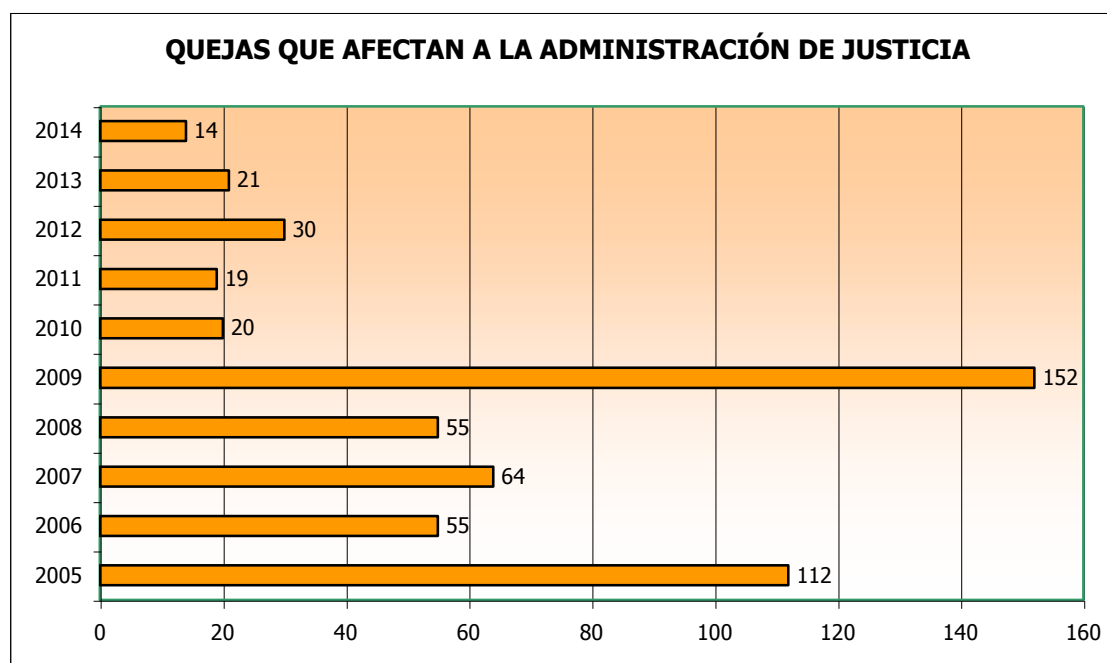
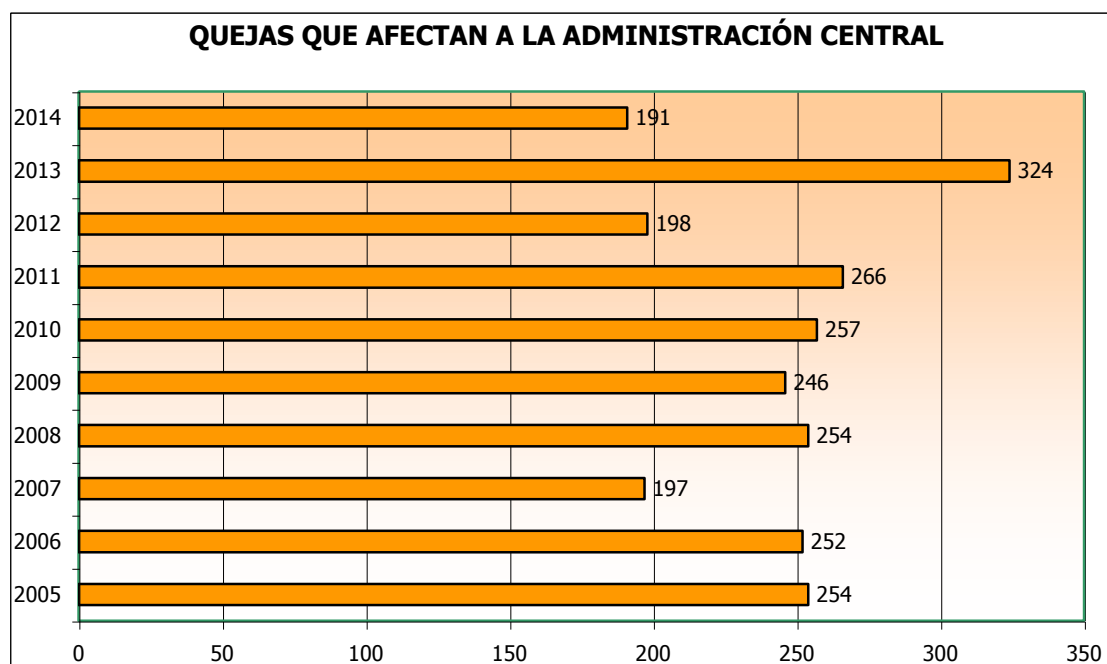








DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN



ESTADÍSTICA SOCIOLÓGICA