

ESTADÍSTICAS

ATENCIÓN AL CIUDADANO



ATENCIÓN AL CIUDADANO

La actuación del Procurador del Común debe ser cercana con el ciudadano e inmediata: la cercanía viene impuesta por la necesidad de que toda persona que considere vulnerados sus derechos pueda acudir a esta institución de una forma sencilla, accesible y directa; la inmediatez exige que la respuesta a las peticiones y consultas recibidas de los ciudadanos se produzca en el plazo de tiempo más breve posible. En este sentido, 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 la cercanía y la inmediatez en la intervención de esta institución, en el año 2008 se puso en funcionamiento la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC). Desde entonces, 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 que continuamos potenciando, 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 2015, se han mantenido 670 entrevistas presenciales, en las que han participado 927 personas. De ellas, 244 entrevistas se han celebrado en la sede de la Institución y 426 entrevistas han tenido lugar con ocasión de los 102 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 2.274 quejas.

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

Ávila	11
Burgos (incluyendo Miranda de Ebro).....	12
León (Ponferrada).....	11
Palencia	12
Salamanca.....	11



Segovia	10
Soria	7
Valladolid	19
Zamora (incluyendo Benavente)	9
Total.....	102

ENTREVISTAS PRESENCIALES. DISTRIBUCIÓN POR PROVINCIAS

Ávila	43
Burgos (incluyendo Miranda de Ebro)	54
León (incluyendo Ponferrada)	282
Palencia	52
Salamanca.....	43
Segovia	61
Soria	20
Valladolid	85
Zamora (incluyendo Benavente)	30
TOTAL	670

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

Ávila	36
Burgos	78
León	180
Palencia	1.789
Salamanca.....	32
Segovia	55
Soria	18
Valladolid	61
Zamora	25
TOTAL	2.274



Por otra parte, reducir 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. Dentro del término "consulta" incluimos todos aquellos casos en los que los ciudadanos acuden a esta procuraduría realizando valoraciones genéricas o formulando peticiones que, con el fin de que puedan ser contestadas de forma casi inmediata, es preferible que no den lugar a la apertura de una queja. En estos supuestos, la consulta realizada por el ciudadano es debidamente atendida por la OAC, asesorando 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 presentar su reclamación o denuncia.

En 2015 fueron 88 las consultas de este tipo atendidas por la OAC. El número de consultas atendidas por la OAC desde su puesta en funcionamiento se muestra en el siguiente cuadro:

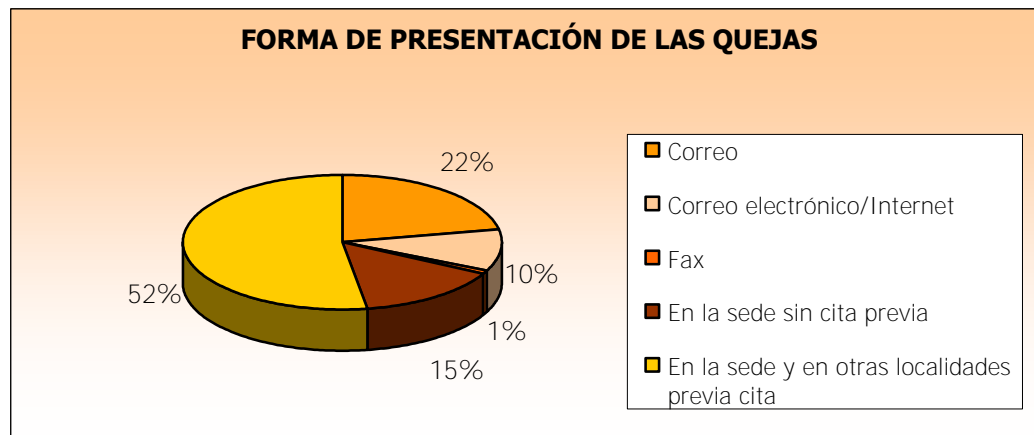
Años	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Consultas	48	98	134	133	136	88
Quejas abiertas tras consulta	5	14	28	21	25	14

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

QUEJAS 2015

FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS

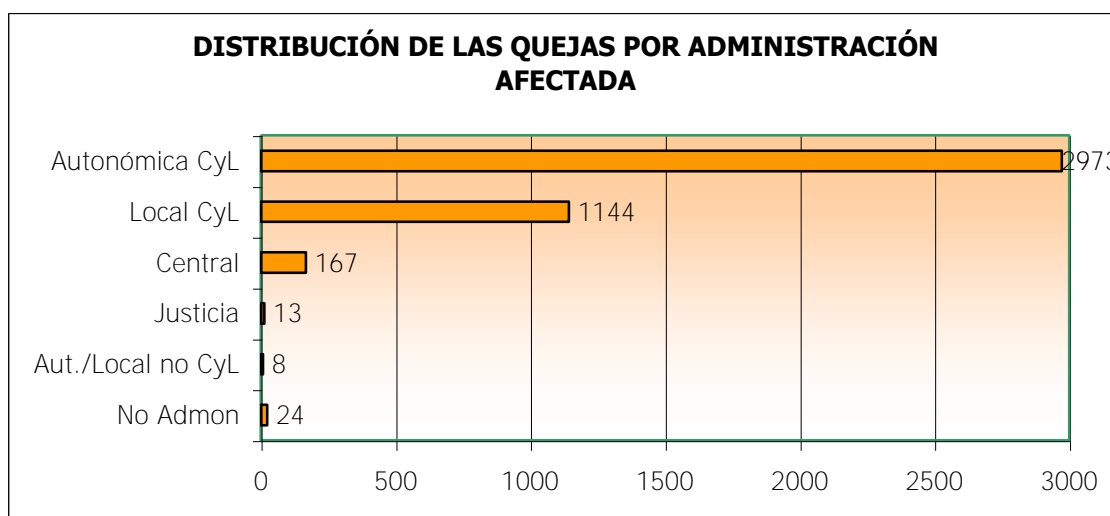
Oficina de Atención al Ciudadano	2274 ¹	53%
Correo.....	952	22%
Correo electrónico/Internet	431	10%
Fax	40	1%
Registro	632	15%
<i>TOTAL</i>	<i>4329</i>	



¹ En estas 2274 quejas recibidas por la Oficina de Atención al ciudadano, están incluidas 1744 de las 1752 recibidas en contra de la reducción de una unidad en el centro concertado Corazón de María de Palencia.

DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS SEGÚN LA ADMINISTRACIÓN A LA QUE AFECTAN

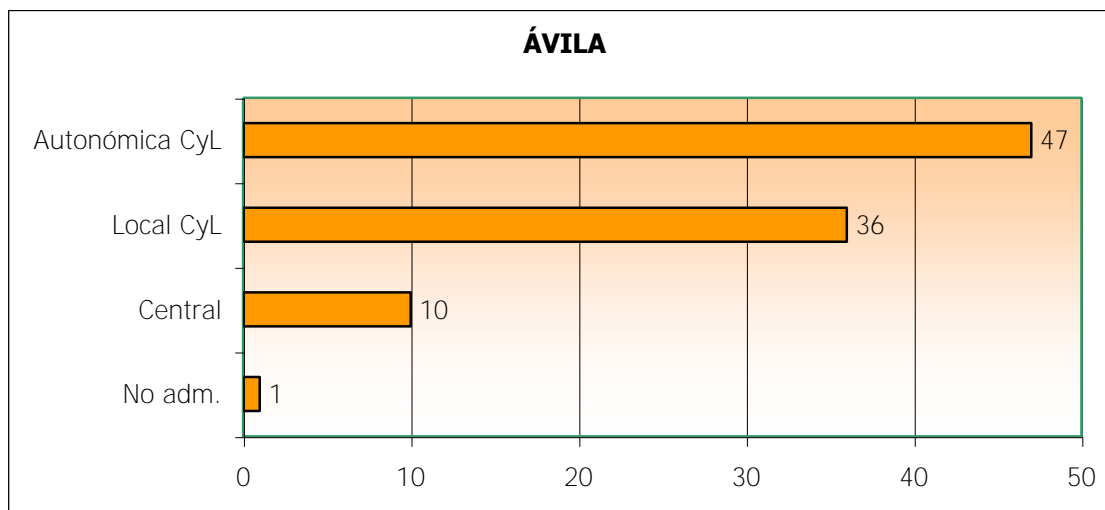
Autonómica Castilla y León.....	2973	69%
Local Castilla y León.....	1144	26%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>1007</i>	<i>88%</i>
<i>Local-Diputaciones.....</i>	<i>30</i>	<i>3%</i>
<i>Local-Entidades locales menores.....</i>	<i>98</i>	<i>9%</i>
<i>Local-Mancomunidades.....</i>	<i>8</i>	<i>1%</i>
<i>Local-Otras.....</i>	<i>1</i>	<i>0%</i>
Central.....	167	4%
Justicia.....	13	0%
Autonómica o local con sede en otras Comunidades Autónomas.....	8	0%
No administración.....	24	1%
TOTAL	4329	



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

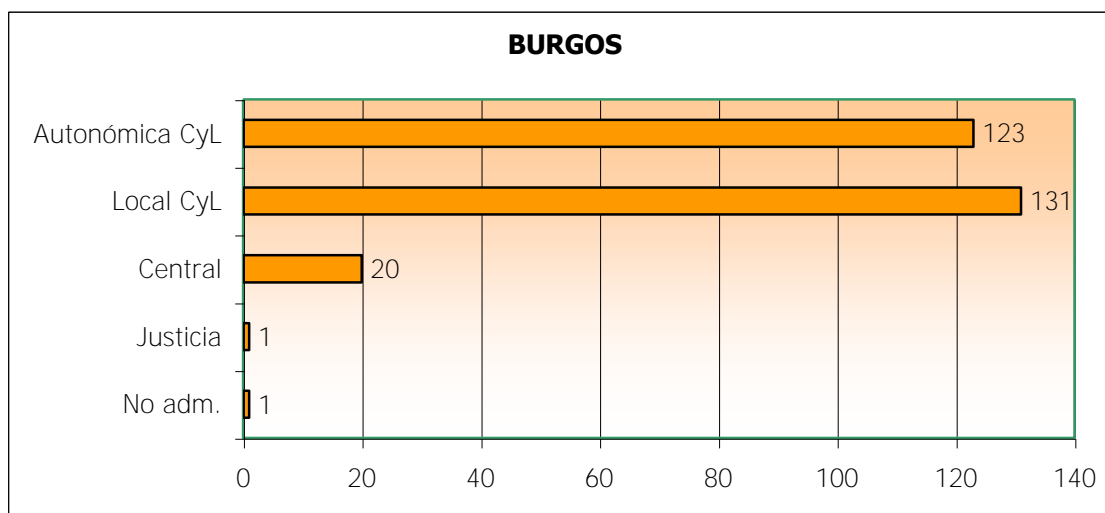
ÁVILA

Autonómica Castilla y León.....	47	50%
Local Castilla y León.....	36	38%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>34</i>	<i>94%</i>
<i>Local-Diputaciones.....</i>	<i>1</i>	<i>3%</i>
<i>Local-Mancomunidades.....</i>	<i>1</i>	<i>3%</i>
Central.....	10	11%
No administración.....	1	1%
TOTAL	94	



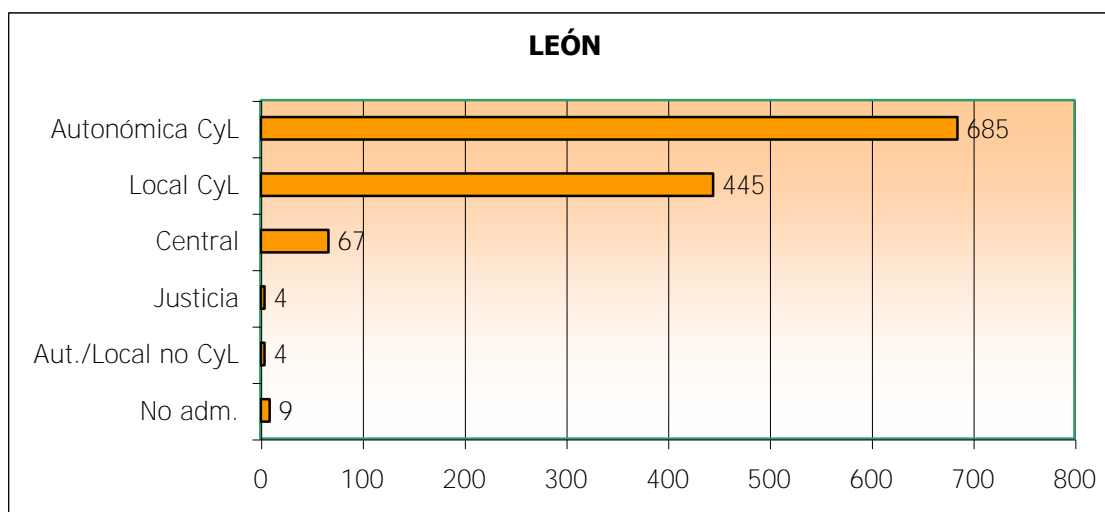
BURGOS

Autonómica Castilla y León.....	123	45%
Local Castilla y León.....	131	47%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>92</i>	<i>70%</i>
<i>Local-Diputaciones.....</i>	<i>3</i>	<i>2%</i>
<i>Local-Entidades locales menores.....</i>	<i>36</i>	<i>27%</i>
Central.....	20	7%
Justicia.....	1	0%
No administración.....	1	0%
<i>TOTAL</i>	<i>276</i>	



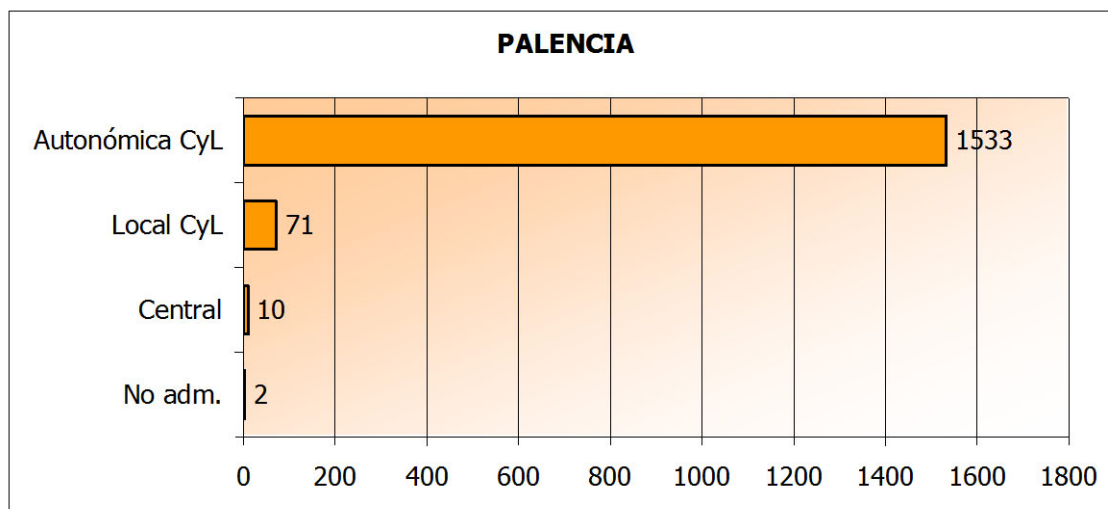
LEÓN

Autonómica Castilla y León.....	685	56%
Local Castilla y León.....	445	37%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>401</i>	<i>90%</i>
<i>Local-Diputaciones.....</i>	<i>7</i>	<i>2%</i>
<i>Local-Entidades locales menores.....</i>	<i>31</i>	<i>7%</i>
<i>Local-Mancomunidades.....</i>	<i>5</i>	<i>1%</i>
<i>Local-Otras.....</i>	<i>1</i>	<i>0%</i>
Central.....	67	6%
Justicia.....	4	0%
Autonómica o local con sede en otra Comunidad Autónoma.....	4	0%
No administración.....	9	1%
<i>TOTAL.....</i>	<i>1214</i>	



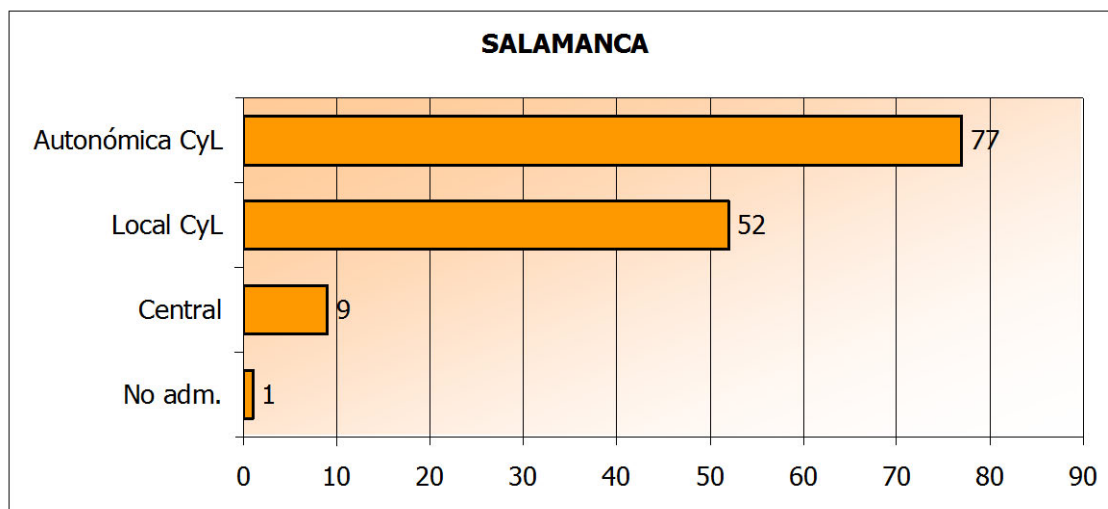
PALENCIA

Autonómica Castilla y León.....	1533	95%
Local Castilla y León.....	71	4%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>49</i>	<i>69%</i>
<i>Local-Diputaciones.....</i>	<i>1</i>	<i>1%</i>
<i>Local-Entidades locales menores.....</i>	<i>21</i>	<i>30%</i>
Central.....	10	1%
No administración.....	2	0%
<i>TOTAL</i>	<i>1616</i>	



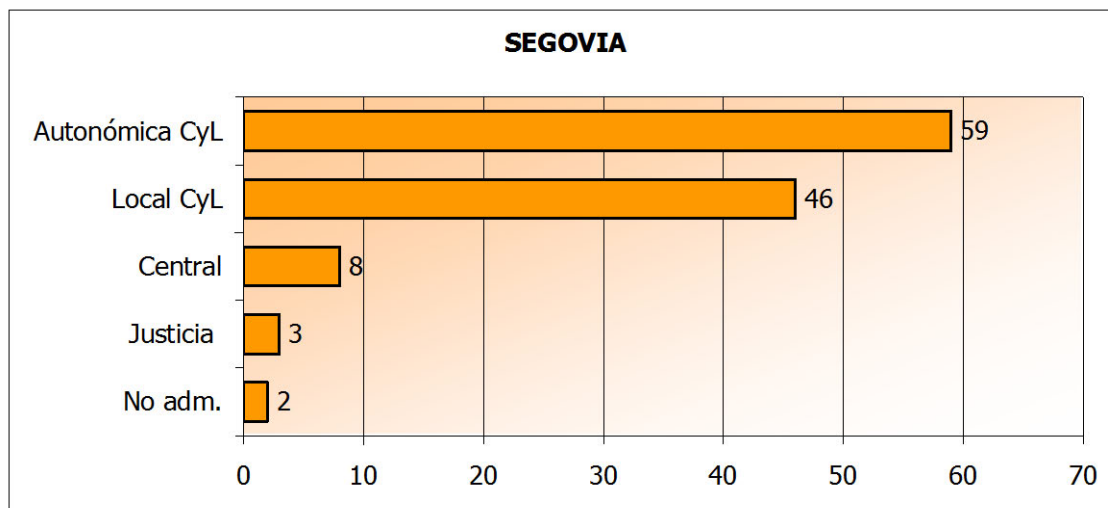
SALAMANCA

Autonómica Castilla y León.....	77	55%
Local Castilla y León.....	52	37%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>44</i>	<i>85%</i>
<i>Local-Diputaciones.....</i>	<i>7</i>	<i>13%</i>
<i>Local-Entidades locales menores.....</i>	<i>1</i>	<i>2%</i>
Central.....	9	6%
No administración.....	1	1%
<i>TOTAL</i>	<i>139</i>	



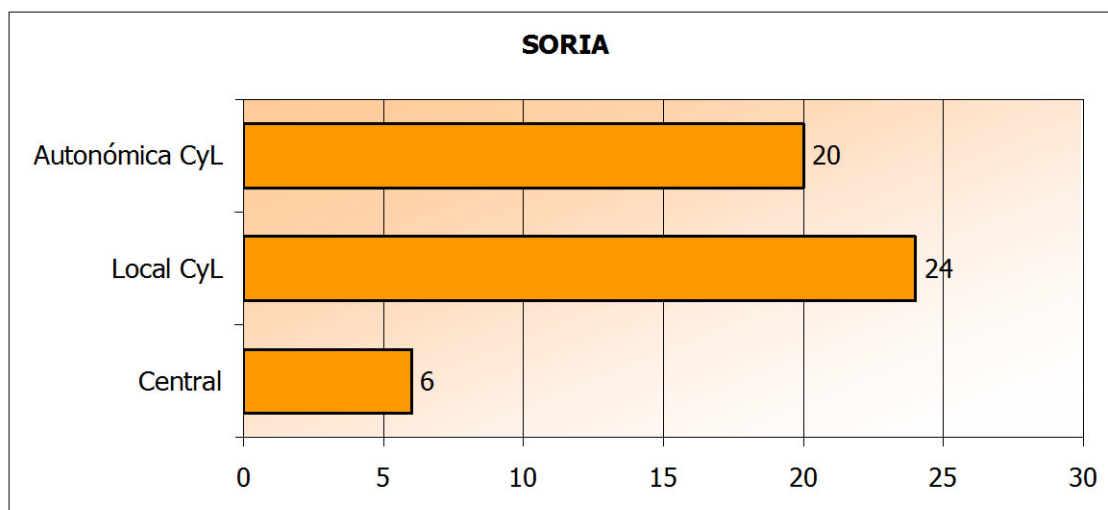
SEGOVIA

Autonómica Castilla y León.....	59	50%
Local Castilla y León.....	46	39%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>46</i>	<i>100%</i>
Central.....	8	7%
Justicia.....	3	3%
No administración.....	2	2%
<i>TOTAL</i>	<i>118</i>	



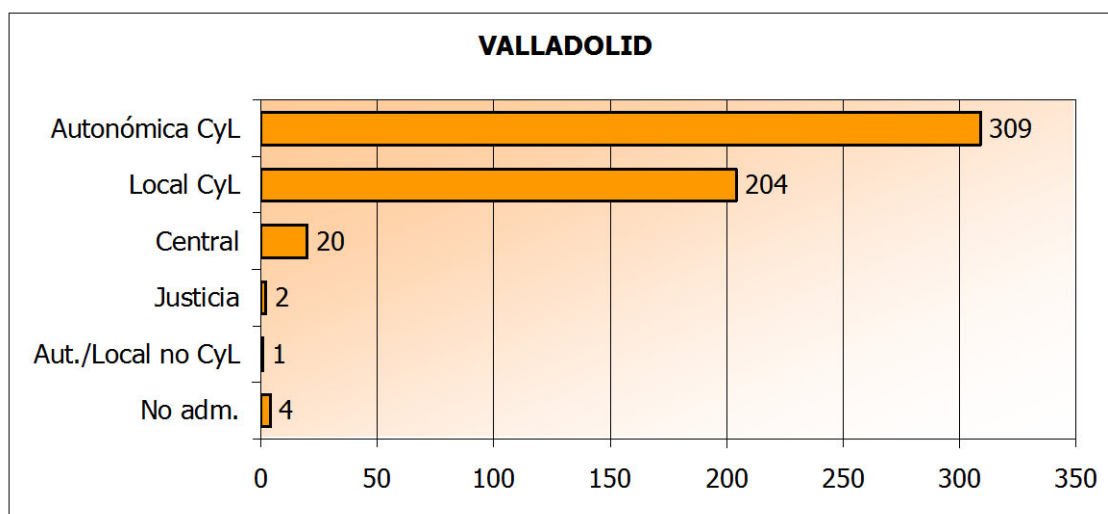
SORIA

Autonómica Castilla y León.....	20	40%
Local Castilla y León.....	24	48%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>24</i>	<i>100%</i>
Central.....	6	12%
<i>TOTAL</i>	<i>50</i>	



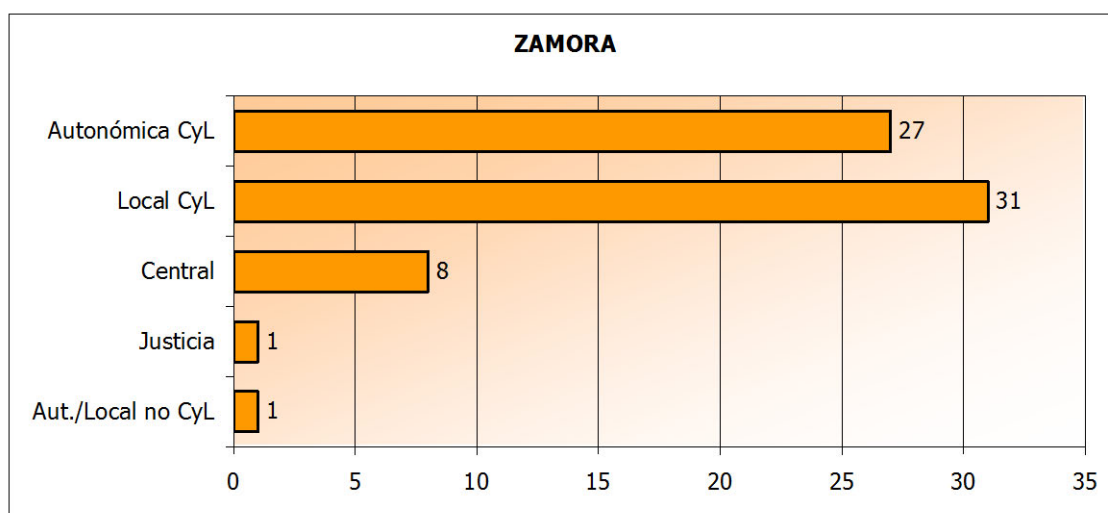
VALLADOLID

Autonómica Castilla y León.....	309	57%
Local Castilla y León.....	204	38%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>198</i>	<i>97%</i>
<i>Local-Diputaciones.....</i>	<i>4</i>	<i>1%</i>
<i>Local-Entidades locales menores.....</i>	<i>1</i>	<i>0%</i>
<i>Local-Mancomunidades.....</i>	<i>1</i>	<i>0%</i>
Central.....	20	4%
Justicia.....	2	0%
Autonómica o local con sede en otra Comunidad Autónoma	1	0%
No administración.....	4	1%
<i>TOTAL</i>	<i>540</i>	



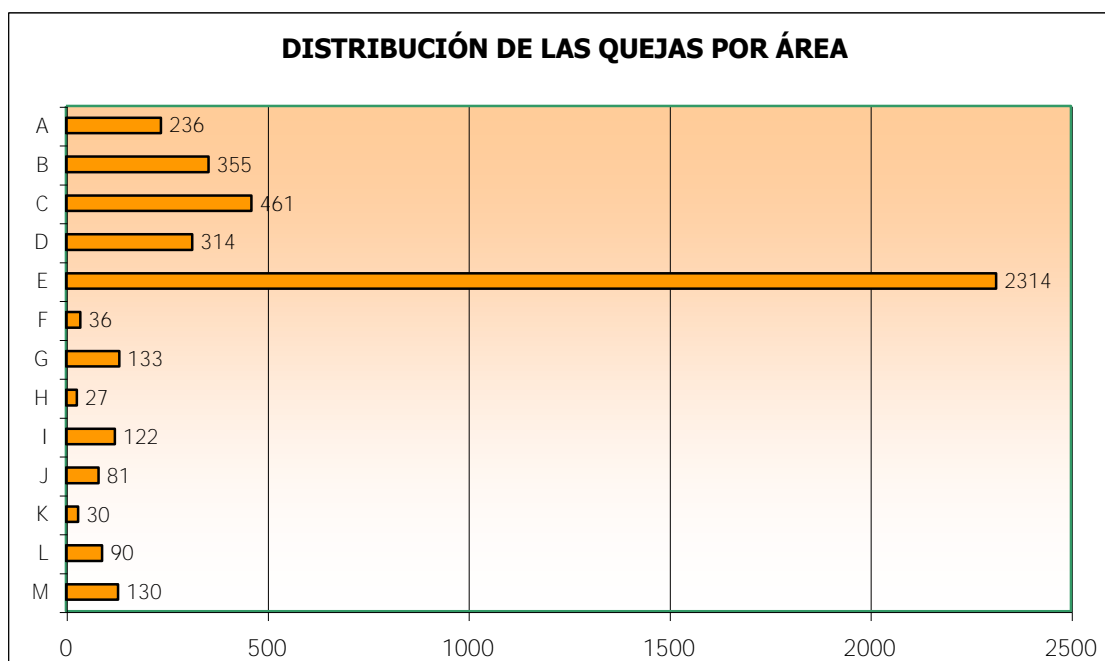
ZAMORA

Autonómica Castilla y León.....	27	40%
Local Castilla y León.....	31	46%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>29</i>	<i>94%</i>
<i>Local-Diputaciones.....</i>	<i>1</i>	<i>3%</i>
<i>Local-Mancomunidades.....</i>	<i>1</i>	<i>3%</i>
Central.....	8	12%
Justicia.....	1	1%
Autonómica o local con sede en otra Comunidad Autónoma	1	1%
<i>TOTAL</i>	<i>68</i>	



DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

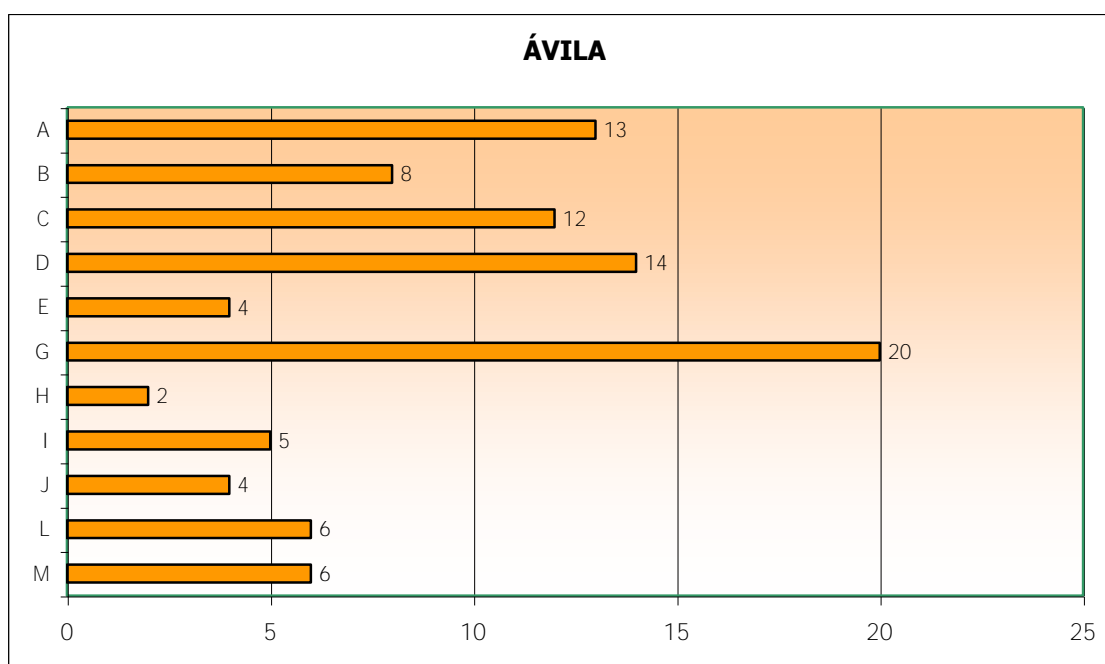
A Función Pública.....	236	5%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	355	8%
C Fomento	461	11%
D Medio Ambiente	314	7%
E Educación.....	2314	53%
F Cultura, Turismo y Deportes	36	1%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	133	3%
H Agricultura y Ganadería.....	27	1%
I Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud.....	122	3%
J Sanidad y Consumo	81	2%
K Justicia.....	30	1%
L Interior, Extranjería y Emigración	90	2%
M Hacienda	130	3%
<i>TOTAL</i>	<i>4329</i>	



CLASIFICACIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS EN CADA PROVINCIA

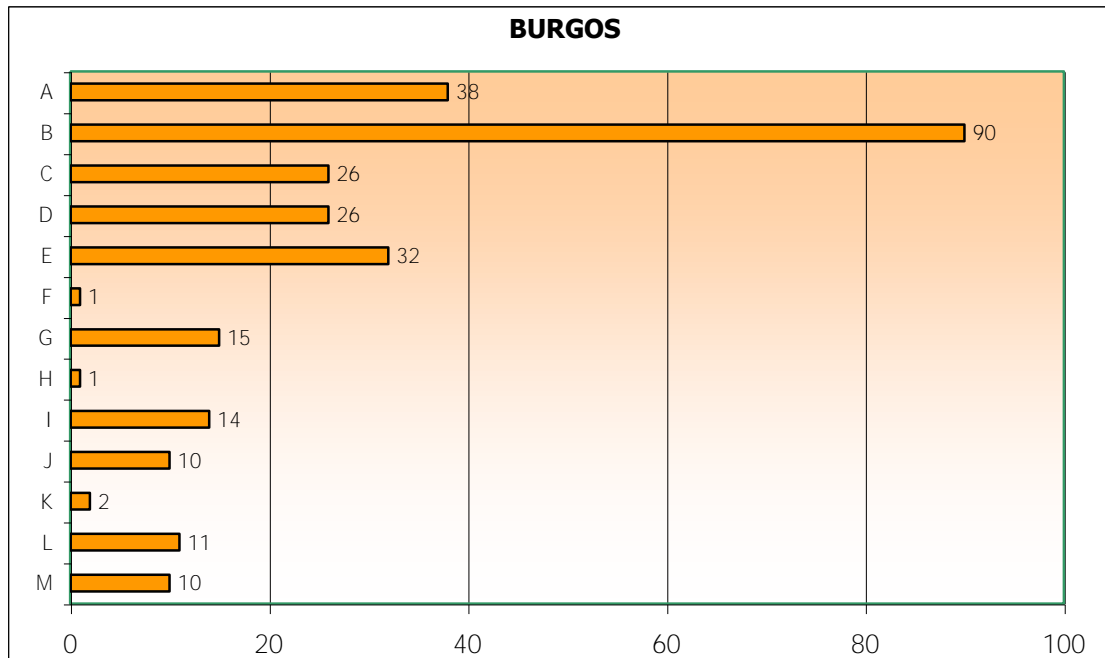
ÁVILA

A Función Pública.....	13	14%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	8	9%
C Fomento.....	12	13%
D Medio ambiente.....	14	15%
E Educación.....	4	4%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social.....	20	21%
H Agricultura y ganadería	2	2%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud	5	5%
J Sanidad y Consumo	4	4%
L Interior, extranjería y emigración	6	6%
M Hacienda	6	6%
<i>TOTAL</i>	<i>94</i>	



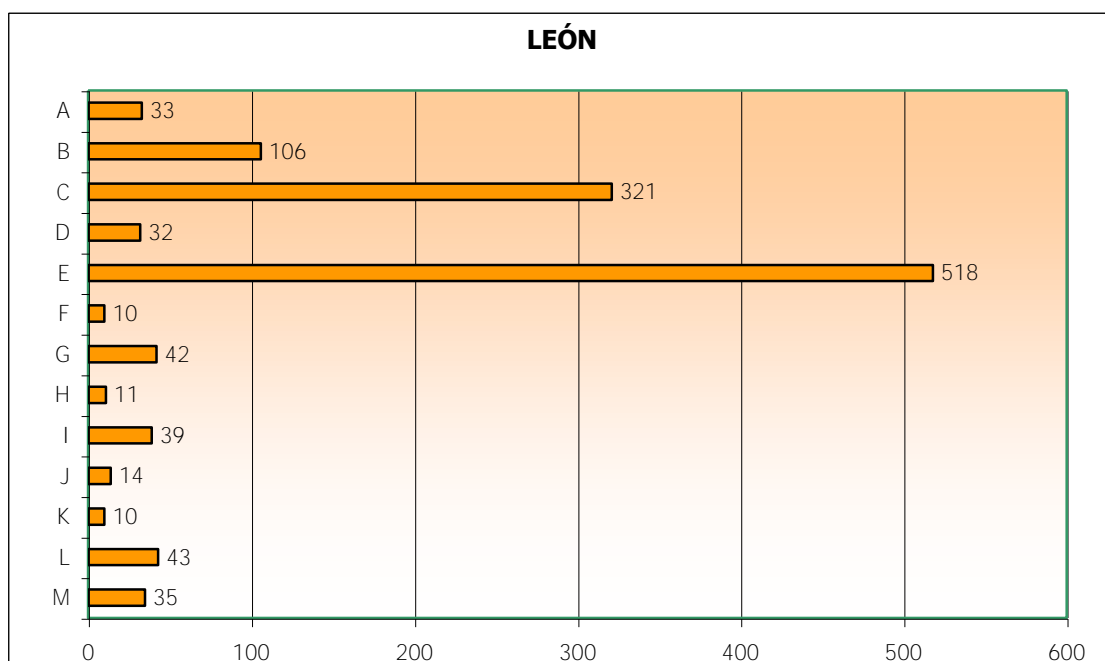
BURGOS

A Función Pública.....	38	14%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	90	33%
C Fomento.....	26	9%
D Medio ambiente.....	26	9%
E Educación.....	32	12%
F Cultura, turismo y deportes	1	0%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social.....	15	5%
H Agricultura y ganadería	1	0%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud	14	5%
J Sanidad y Consumo	10	4%
K Justicia.....	2	1%
L Interior, extranjería y emigración	11	4%
M Hacienda	10	4%
<i>TOTAL</i>	<i>276</i>	



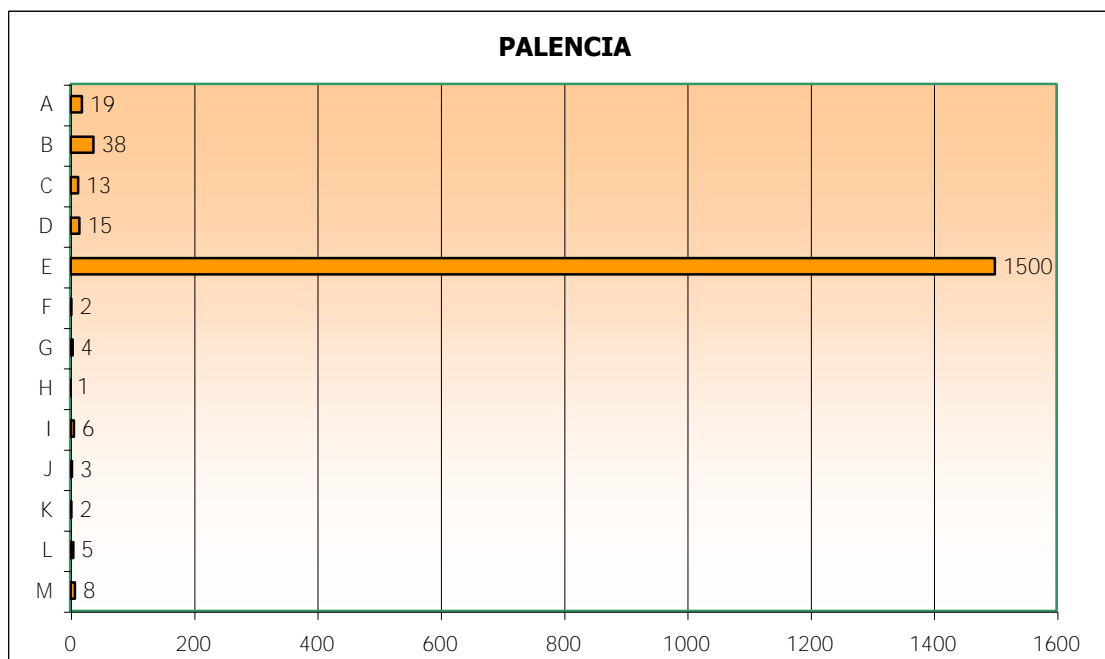
LEÓN

A Función Pública.....	33	3%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	106	9%
C Fomento.....	321	26%
D Medio ambiente.....	32	3%
E Educación.....	518	43%
F Cultura, turismo y deportes	10	1%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social.....	42	3%
H Agricultura y ganadería	11	1%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud	39	3%
J Sanidad y Consumo	14	1%
K Justicia.....	10	1%
L Interior, extranjería y emigración	43	4%
M Hacienda	35	3%
<i>TOTAL</i>	<i>1214</i>	



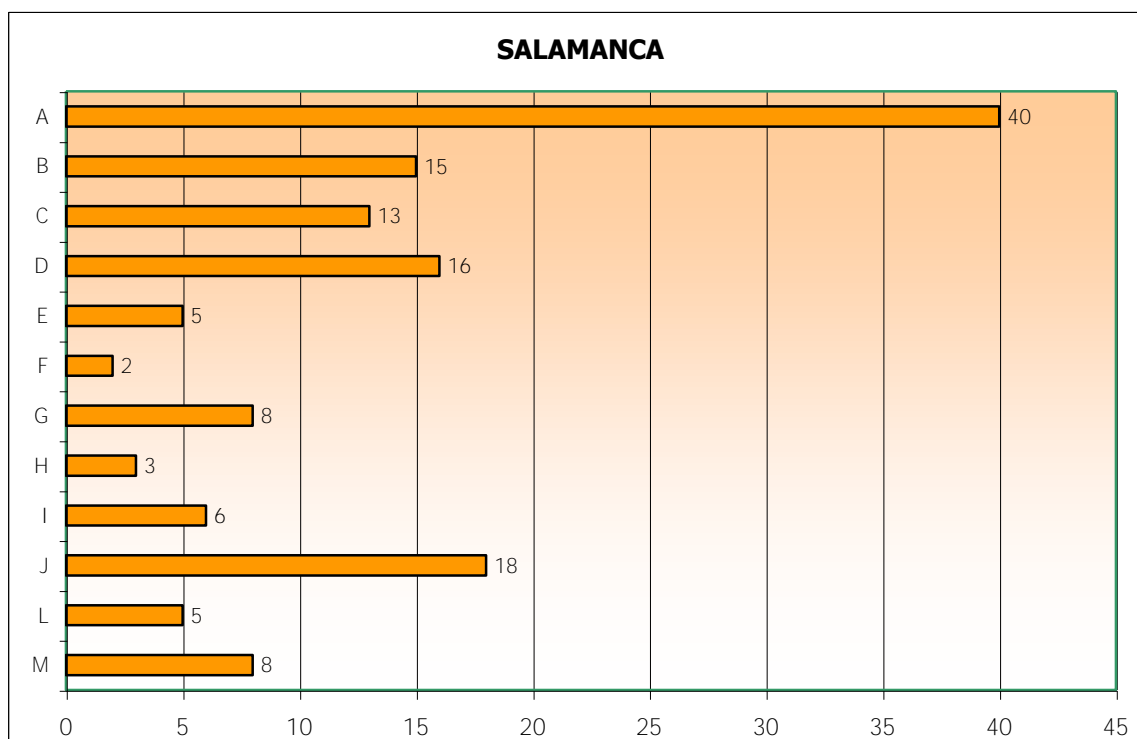
PALENCIA

A Función Pública.....	19	1%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	38	2%
C Fomento.....	13	1%
D Medio ambiente.....	15	1%
E Educación.....	1500	93%
F Cultura, turismo y deportes	2	0%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social.....	4	0%
H Agricultura y ganadería	1	0%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud	6	0%
J Sanidad y Consumo	3	0%
K Justicia.....	2	0%
L Interior, extranjería y emigración	5	0%
M Hacienda	8	0%
<i>TOTAL</i>	<i>1616</i>	



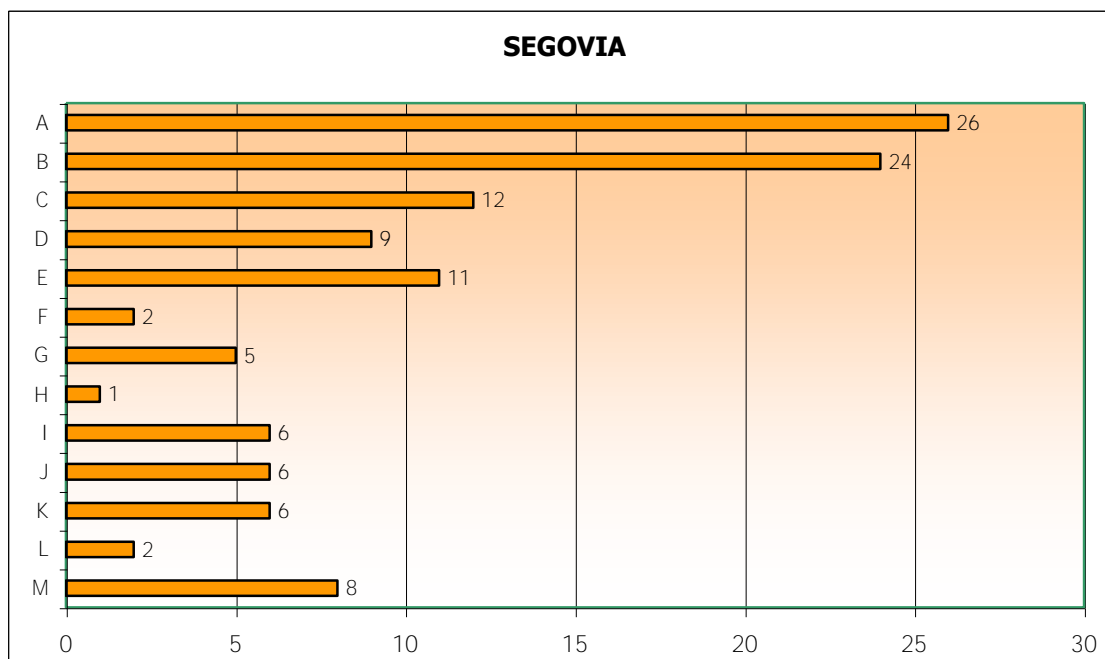
SALAMANCA

A Función Pública.....	40	29%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	15	11%
C Fomento.....	13	9%
D Medio ambiente.....	16	12%
E Educación.....	5	4%
F Cultura, turismo y deportes	2	1%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social	8	6%
H Agricultura y ganadería	3	2%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud	6	4%
J Sanidad y Consumo	18	13%
L Interior, extranjería y emigración	5	4%
M Hacienda	8	6%
<i>TOTAL</i>	<i>139</i>	



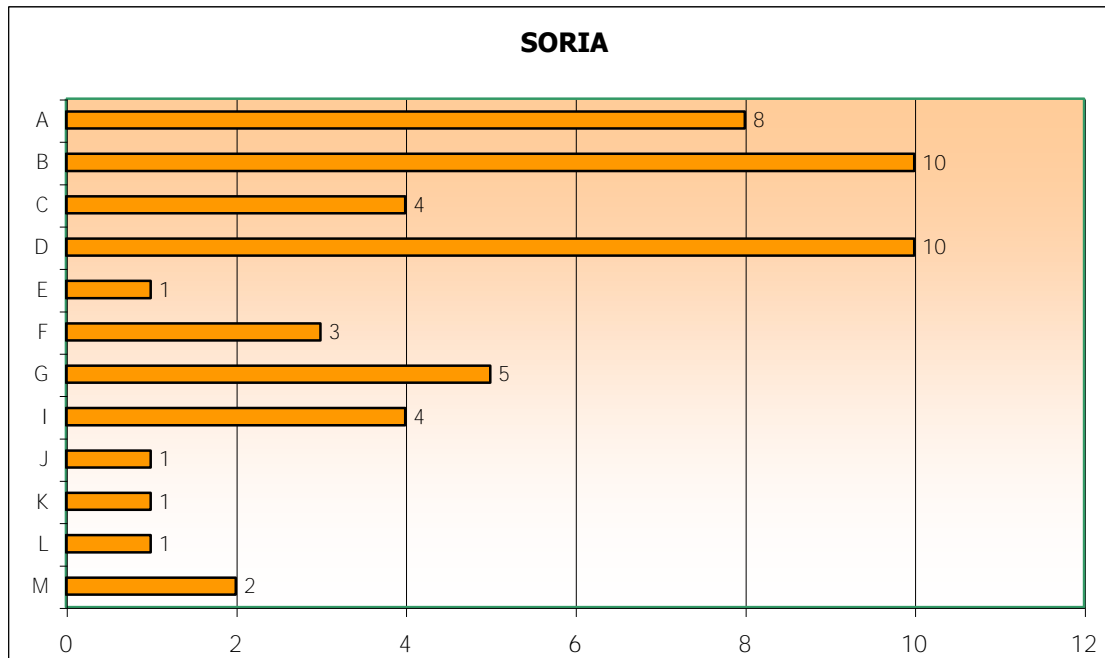
SEGOVIA

A Función Pública.....	26	22%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	24	20%
C Fomento.....	12	10%
D Medio ambiente.....	9	8%
E Educación.....	11	9%
F Cultura, turismo y deportes	2	2%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social.....	5	4%
H Agricultura y ganadería	1	1%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud	6	5%
J Sanidad y Consumo	6	5%
K Justicia.....	6	5%
L Interior, extranjería y emigración	2	2%
M Hacienda	8	7%
<i>TOTAL</i>	<i>118</i>	



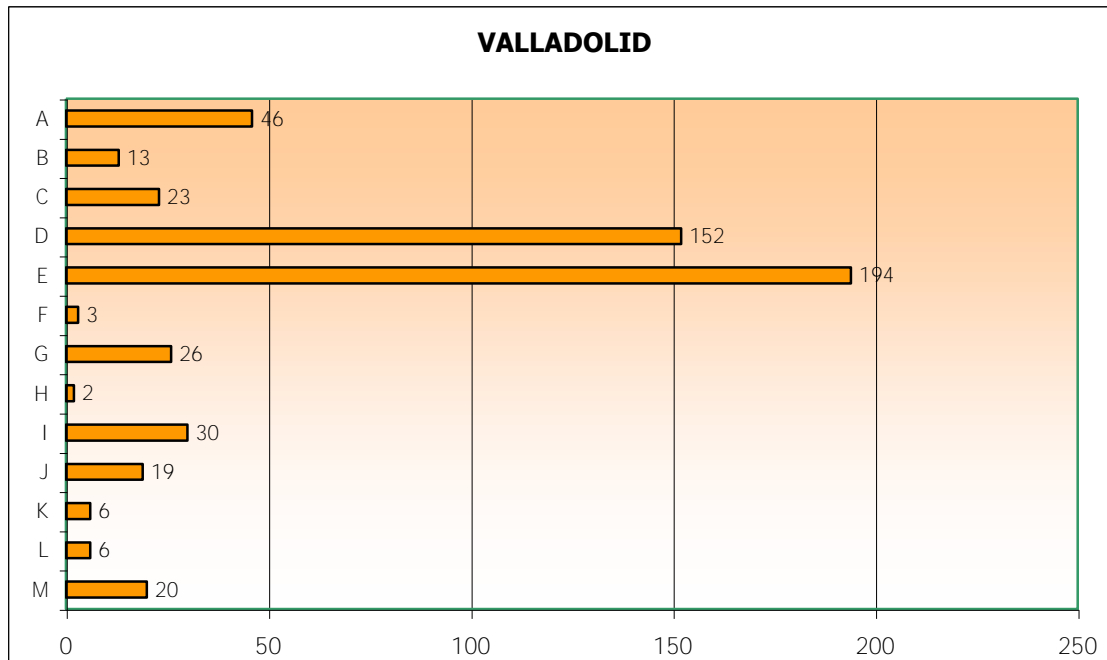
SORIA

A Función Pública.....	8	16%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	10	20%
C Fomento.....	4	8%
D Medio ambiente.....	10	20%
E Educación.....	1	2%
F Cultura, turismo y deportes	3	6%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social.....	5	10%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud	4	8%
J Sanidad y Consumo	1	2%
K Justicia.....	1	2%
L Interior, extranjería y emigración	1	2%
M Hacienda	2	4%
<i>TOTAL</i>	<i>50</i>	



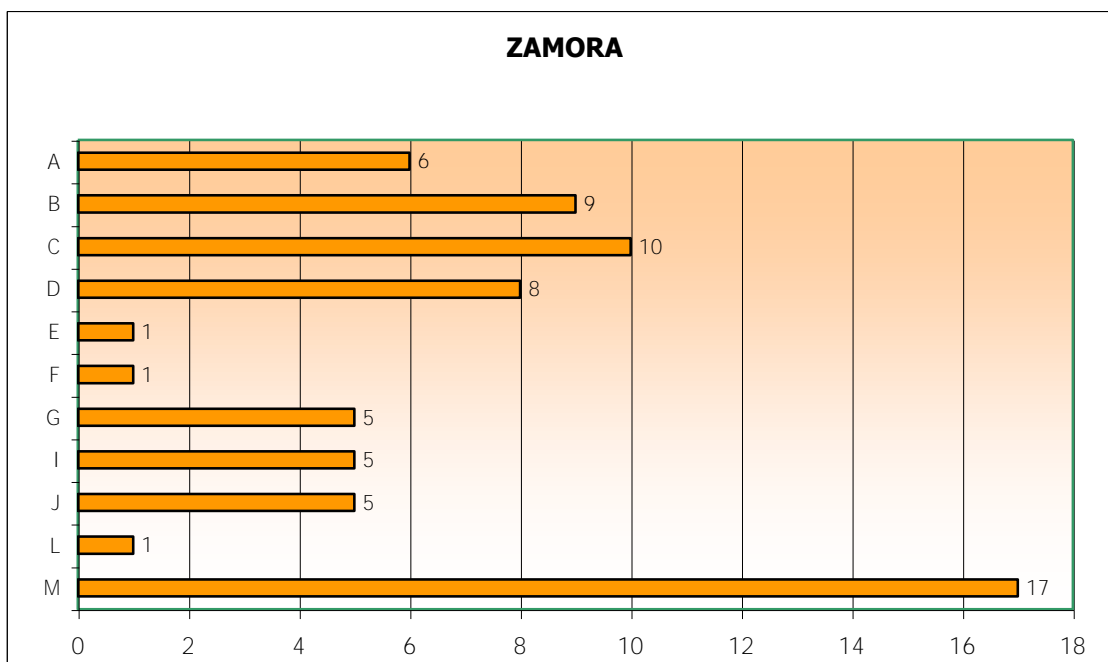
VALLADOLID

A Función Pública.....	46	9%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	13	2%
C Fomento.....	23	4%
D Medio ambiente.....	152	28%
E Educación.....	194	36%
F Cultura, turismo y deportes	3	1%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social.....	26	5%
H Agricultura y ganadería	2	0%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud	30	6%
J Sanidad y Consumo	19	4%
K Justicia.....	6	1%
L Interior, extranjería y emigración	6	1%
M Hacienda	20	4%
<i>TOTAL</i>	<i>540</i>	



ZAMORA

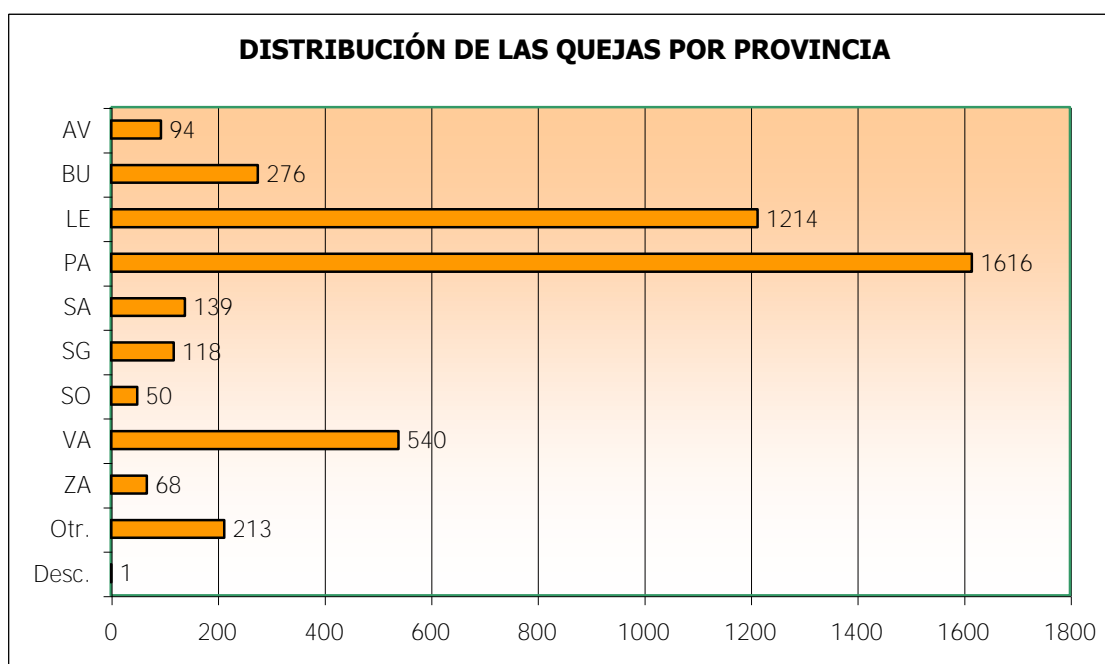
A Función Pública.....	6	9%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	9	13%
C Fomento.....	10	15%
D Medio ambiente.....	8	12%
E Educación.....	1	1%
F Cultura, turismo y deportes	1	1%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social.....	5	7%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud	5	7%
J Sanidad y Consumo	5	7%
L Interior, extranjería y emigración	1	1%
M Hacienda	17	25%
<i>TOTAL</i>	<i>68</i>	



ESTADÍSTICA TERRITORIAL

PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS

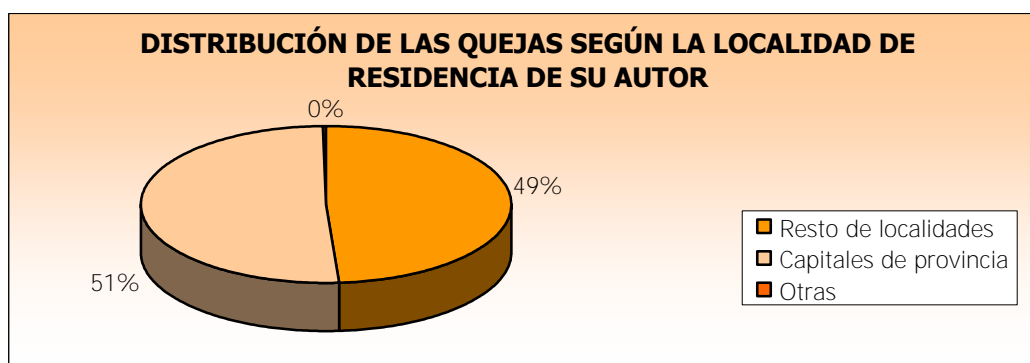
Ávila	94	2%
Burgos	276	6%
León	1214	28%
Palencia	1616	37%
Salamanca.....	139	3%
Segovia	118	3%
Soria	50	1%
Valladolid	540	12%
Zamora	68	2%
Otras ¹	213	5%
Procedencia desconocida.....	1	0%
<i>TOTAL</i>	<i>4329</i>	



¹ Incluimos en “Otras” las quejas procedentes de fuera de Castilla y León.

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.....	2094	51%
Quejas cuyo autor o autores tienen su domicilio en otras localidades.....	2015	49%
Otras ²	6	0%
<i>TOTAL</i>	<i>4115</i>	



NÚCLEOS DE POBLACIÓN DE LOS QUE SE HAN RECIBIDO QUEJAS DURANTE 2015

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".

ÁVILA

ÁVILA	40
ARENAS DE SAN PEDRO	3
ARÉVALO	9
CASAS DEL ABAD	1
CASAVIEJA	1
EL ARENAL	3
EL BARCO DE ÁVILA	1
EL BARRACO	1
EL HORNILLO	1
EL OSO	2
EL TIEMBLO	3

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



LA ADRADA	7
LA CAÑADA	1
LAS NAVAS DEL MARQUÉS	3
MIJARES	1
NAVALPERAL DE PINARES	1
NAVANDRINAL	1
PEGUERINOS	1
PIEDRAHÍTA	2
SAN BARTOLOMÉ DE CORNEJA	1
SAN BARTOLOMÉ DE PINARES	1
SAN JUAN DE LA NAVA	2
SAN JUAN DEL MOLINILLO	5
SANTA MARÍA DEL BERROCAL	1
SERRANILLOS	1
SOTILLO DE LA ADRADA	1
<i>TOTAL ÁVILA.....</i>	<i>94</i>

BURGOS

BURGOS	140
ARANDA DE DUERO	14
ARANDILLA	1
BARBADILLO DE HERREROS	1
BELBIMBRE	1
BRAZACORTA	1
BRIVIESCA	2
BUNIEL	1
CABEZÓN DE LA SIERRA	8
CANICOSA DE LA SIERRA	1
CARCEDO DE BURGOS	1
CASTAÑARES	1
CASTRILLO DE LA VEGA	1
CEREZO DE RÍO TIRÓN	2
CONDADO DE TREVIÑO	3
CORNEJO	10
CORUÑA DEL CONDE	1
GUMA	6
GUMIEL DE IZÁN	2
HONTORIA DE VALDEARADOS	1
HONTORIA DEL PINAR	1
HORNILLALASTRA	4
HORNILLAYUSO	4
HURONES	1
LA VID Y BARRIOS	1
LAS REBOLLEDAS	8
MEDINA DE POMAR	1
MIRANDA DE EBRO	13
PADRONES DE BUREBA	2
PEÑALBA DE MANZANEDO	3
PEÑARANDA DE DUERO	1
PUENTEDURA	1
QUINTANALARA	1
QUINTANAR DE LA SIERRA	1
ROS	1



RUBENA	1
SALAS DE LOS INFANTES	4
SAN JUAN DE ORTEGA	1
SAN JUAN DEL MONTE	1
SANTA CRUZ DE LA SALCEDA	1
SANTA MARÍA DE TAJADURA	1
SEDANO	1
TERRADILLOS DE ESGUEVA	1
TORDOMAR	1
TUBILLA DEL LAGO	1
VADOCONDES	1
VALLE DE MENA	1
VALPUESTA	1
VILLADIEGO	2
VILLAGONZALO-PEDERNALES	1
VILLAHERNANDO	1
VILLAHOZ	2
VILLANUEVA DE GUMIEL	1
VILLARCAYO	1
VILLASOPLIZ	3
VILORIA DE RIOJA	2
VIVAR DEL CID	1
ZAZUAR	2
ZUZONES	2
VARIAS LOCALIDADES	
BURGOS Y MIRANDA DE EBRO.....	1
<i>TOTAL BURGOS.....</i>	<i>276</i>

LEÓN

LEÓN	199
ALBARES DE LA RIBERA	1
ALCAIDÓN DE LA VEGA	1
ALIJA DE LA RIBERA	1
ALMAGARINOS	3
ARDÓN	1
ARMUNIA	2
ASTORGA	8
BARNIEDO DE LA REINA	1
BARRILLOS DE CURUEÑO	1
BEMBIBRE	2
BENAVIDES DE ÓRBIGO	5
BERLANGA DEL BIERZO	1
CACABELOS	9
CALZADA DEL COTO	1
CAMPONARAYA	3
CARBAJAL DE LA LEGUA	2
CÁRMENES	1
CASTRO DEL CONDADO	1
CASTROCALBÓN	1
CEA	1
CEMBRANOS	1
CISTIerna	2



COLUMBRIANOS	1
CORULLÓN	3
CUBILLOS DEL SIL	1
DEHESAS	2
FERRAL DEL BERNESGA	1
FUENTESNUEVAS	1
GARFÍN	2
GRADEFES	1
LA ALDEA DEL PUENTE	1
LA BAÑEZA	3
LA VÁLGOMA	1
LA VEGA DE ALMANZA	1
LA VIRGEN DEL CAMINO	5
LAGUNA DE NEGRILLOS	2
MAGAZ DE ABAJO	1
MANSILLA DE LAS MULAS	3
MANZANEDA	1
MORAL DE VALCARCE	1
NAVAFRÍA	3
NAVATEJERA	13
ONZONILLA	1
ORONES	2
PALACIOS DEL SIL	1
PARADILLA DE LA SOBARRIBA	1
PARDAVÉ	1
POBLADURA DEL BERNESGA	2
PONFERRADA	48
POSADA DEL BIERZO	1
PRIORO	1
PUENTE DE DOMINGO FLÓREZ	2
PUENTE VILLARENTE	1
RABANAL DE FENAR	1
RIEGO DE LA VEGA	2
ROBLEDO DE TORÍO	14
SAHAGÚN	1
SAN ANDRÉS DEL RABANEDO	9
SAN JUAN DE LA MATA	1
SAN MIGUEL DE LAS DUEÑAS	1
SAN MIGUEL DEL CAMINO	4
SAN PEDRO DE PARADELA	1
SANTA CRISTINA DE VALMADRIGAL	1
SANTA OLAJA DE PORMA	1
SANTIBÁÑEZ DE RUEDA	1
SARDONEDO	1
SARIEGOS	1
SÉSAMO	1
SORRIBA DEL ESLA	1
TABLADILLO	1
TAPIA DE LA RIBERA	1
TORAL DE MERAYO	1
TROBAJO DEL CAMINO	9
VAL DE SAN LORENZO	2
VALCABADO DEL PÁRAMO	1



VALDEFUENTES DEL PÁRAMO	1
VALDERAS	3
VALDERREY	1
VALDEVIMBRE	1
VALENCIA DE DON JUAN	3
VALTUILLE DE ABAJO	1
VALTUILLE DE ARRIBA	5
VEGA DE ESPINAREDA	3
VEGA DE INFANZONES	1
VILECHA	2
VILELA	5
VILLABLINO	3
VILLACEDRÉ	1
VILLACETE	1
VILADEPALOS	1
VILLAESTRIGO DEL PÁRAMO	3
VILLAFRANCA DEL BIERZO	268
VILLAGER DE LACIANA	1
VILLAMAÑÁN	1
VILLAMARTÍN DE DON SANCHO	2
VILLANUEVA DEL ÁRBOL	2
VILAOBISPO DE LAS REGUERAS	389
VILAOBISPO DE OTERO	1
VILAOUILAMBRE	6
VILLARRODRIGO DE LAS REGUERAS	80
VILLAVERDE DE ABAJO	5
VILLAVERDE DE ARRIBA	5
VILLORIA DE ÓRBIGO	3
VARIAS LOCALIDADES	
LEÓN Y ALIJA DE LA RIBERA	3
LEÓN Y LA POLA DE GORDÓN	1
TOTAL LEÓN	1214

PALENCIA

PALENCIA	1187
ABIA DE LAS TORRES	2
AGUILAR DE CAMPOO	11
ALAR DEL REY	3
AMPUDIA	5
AMUSCO	5
ANTIGÜEDAD	2
ARBEJAL	4
ASTUDILLO	2
AUTILLA DEL PINO	1
AUTILLO DE CAMPOS	1
AYUELA	1
BAÑOS DE CERRATO	1
BARRUELO DE SANTULLÁN	1
BECERRIL DE CAMPOS	1
BOADILLA DE RIOSECO	9
BOADILLA DEL CAMINO	7
CARBONERA	1
CARRIÓN DE LOS CONDES	2



CASCÓN DE LA NAVA	1
CASTROMOCHO	2
CERVERA DE PISUERGA	1
CISNEROS	1
CORDOVILLA LA REAL	4
DUEÑAS	2
FRECHILLA	6
FRÓMISTA	11
FUENTES DE NAVA	6
FUENTES DE VALDEPERO	1
GRIJOTA	22
GUARDO	7
HERRERA DE PISUERGA	3
HUSILLOS	1
LANTADILLA	5
LAS HERAS DE LA PEÑA	1
MAGAZ	1
MAGAZ DE PISUERGA	7
MANQUILLOS	1
MELGAR DE YUSO	10
MONZÓN DE CAMPOS	2
OSORNO LA MAYOR	16
PAREDES DE NAVA	5
PIÑA DE CAMPOS	8
PORQUERA DE LOS INFANTES	1
PORQUERA DE SANTULLÁN	1
SAN NICOLÁS DEL REAL CAMINO	2
SAN ROMÁN DE LA CUBA	2
SANTA CECILIA DEL ALCOR	2
SANTIBÁÑEZ DE LA PEÑA	1
SANTILLANA DE CAMPOS	4
TARIEGO DE CERRATO	2
TERRADILLOS DE LOS TEMPLARIOS	1
TORQUEMADA	7
VALDECAÑAS DE CERRATO	1
VALDERRÁBANO	6
VEGA DE BUR	1
VENTA DE BAÑOS	7
VENTANILLA	1
VILLADA	36
VILLAHERREROS	2
VILLALAFUENTE	8
VILLALOBÓN	41
VILLAMURIEL DE CERRATO	108
VILLARRAMIEL	10
VILLAUMBRALES	1
VILLOLDO	1
<i>TOTAL PALENCIA.....</i>	<i>1616</i>

SALAMANCA

SALAMANCA	60
ALBA DE TORMES	3
ALDEARRUBIA	2



ALDEATEJADA	2
ARMENTEROS	3
BÉJAR	11
CABEZA DEL CABALLO	1
CABRERIZOS	3
CALZADA DE VALDUNCIEL	1
CARBAJOSA DE LA SAGRADA	1
CARRASCALEJO DE HUEBRA	1
CERRALBO	1
CIUDAD-RODRIGO	5
DOÑINOS DE SALAMANCA	1
EL ARCO	1
ENCINAS DE ABAJO	2
FORFOLEDA	1
HUERTA	1
MACHACÓN	1
MARTINAMOR	1
MASUECO	1
MONTERRUBIO DE ARMUÑA	3
MORILLE	1
MOZARBEZ	1
NUEVO FRANCOS	1
PEÑARANDA DE BRACAMONTE	5
PUENTE DEL CONGOSTO	2
SAN CRISTÓBAL DE LA CUESTA	2
SAN MORALES	1
SAN MUÑOZ	1
SANTA MARTA DE TORMES	5
SAUCELLE	2
VILLAFLORES	1
VILLAMAYOR	2
VILLANUEVA DE LOS PAVONES	1
VILLARES DE LA REINA	2
VILLARINO DE LOS AIRES	3
VILLAVIEJA DE YELTES	3
<i>TOTAL SALAMANCA</i>	<i>139</i>

SEGOVIA

SEGOVIA	43
ABADES	1
ALDEALENGUA DE PEDRAZA	1
ARAGONESES	1
ARMUÑA	1
AYLLÓN	10
BOCEGUILLAS	4
CABEZUELA	1
CANTALEJO	1
CANTIMPALOS	2
CARBONERO EL MAYOR	2
CARRASCAL DEL RÍO	2
CUÉLLAR	3
EL ESPINAR	3
ESPIRDO	1



FUENTEPELAYO	1
FUENTESAÚCO DE FUENTIDUEÑA	1
GARCILLÁN	2
GOMEZSERRACÍN	1
HONRUBIA DE LA CUESTA	1
HONTALBILLA	1
LA LASTRILLA	4
LANGUILLA	3
LASTRAS DE CUÉLLAR	1
LOS HUERTOS	1
MADERUELO	1
NAVA DE LA ASUNCIÓN	3
NAVAFRÍA	1
NAVALMANZANO	1
NAVAS DE ORO	2
PALAZUELOS DE ERESMA	2
REBOLLO	1
RIAZA	1
RODA DE ERESMA	1
SAN CRISTÓBAL DE LA VEGA	1
SAN ILDEFONSO	3
SAN RAFAEL	1
SANCHONUÑO	2
VALLELADO	2
VALVERDE DEL MAJANO	1
VENTOSILLA Y TEJADILLA	1
VILLACASTÍN	1
VARIAS LOCALIDADES	
SEGOVIA Y BERNUY DE PORREROS.....	1
TOTAL SEGOVIA.....	118

SORIA

SORIA	35
CIDONES	1
COSCURITA	1
FUENTELFRESNO	1
GARRAY	2
MEDINACELI	1
SAN ESTEBAN DE GORMAZ	5
SANTA MARÍA DE HUERTA	1
VINUESA	3
TOTAL SORIA.....	50

VALLADOLID

VALLADOLID	361
ALAEJOS	2
ALCAZARÉN	1
ALDEAMAYOR DE SAN MARTÍN	7
ARROYO DE LA ENCOMIENDA	23
BOECILLO	32
BRAHOJOS DE MEDINA	1
CABEZÓN DE PISUERGA	1
CABEZÓN DE VALDERADUEY	1



CAMPASPERO	2
CARPIO	1
CIGALES	2
CUBILLAS DE SANTA MARTA	1
FUENSALDAÑA	2
GERIA	1
HERRERA DE DUERO	1
LA CISTÉRNIGA	7
LA FLECHA	1
LAGUNA DE DUERO	15
MAYORGA	1
MEDINA DEL CAMPO	15
MOJADOS	2
MUCIENTES	2
OLMEDO	1
PEDRAJAS DE SAN ESTEBAN	3
PORTILLO	1
PUENTE DUERO	1
QUINTANILLA DE ONÉSIMO	1
RENEDO	3
SAELICES DE MAYORGA	1
SAN MIGUEL DEL ARROYO	1
SANTOVENIA DE PISUERGA	5
SERRADA	1
SIMANCAS	8
TORDESILLAS	5
TUDELA DE DUERO	12
VALDESTILLAS	1
VELLIZA	1
VIANA DE CEGA	3
VILLABÁÑEZ	1
VILLALÓN DE CAMPOS	2
VILLANUBLA	1
VILLANUEVA DE DUERO	1
ZARATÁN	5
<i>TOTAL VALLADOLID</i>	<i>540</i>

ZAMORA

ZAMORA	29
ALMARAZ DE DUERO	1
ANTA DE RIOCONEJOS	1
BENAVENTE	11
CAMARZANA DE TERA	1
CAÑIZO	1
CASTROGONZALO	1
CORRALES DEL VINO	1
FUENTESAÚCO	1
GALENDE	1
GRANJA DE MORERUELA	2
MORALES DEL VINO	1
PARAMIO	1
POBLADURA DEL VALLE	1
PUENTE DE SANABRIA	2



RICOBAYO DE ALBA	1
ROALES	3
ROSINOS DE LA REQUEJADA	1
SAN MARCIAL	1
TORO	3
TORREFRADES	1
UNGILDE	1
VILLARALBO	2
<i>TOTAL ZAMORA.....</i>	<i>68</i>

ÁLAVA

VITORIA	2
LLODIO	1
<i>TOTAL ÁLAVA.....</i>	<i>3</i>

ALICANTE

ALICANTE	3
ELCHE	1
PETRER	1
<i>TOTAL ALICANTE.....</i>	<i>5</i>

ASTURIAS

OVIEDO	1
AVILÉS	3
CANDÁS	1
GIJÓN	2
LUANCO	5
MIERES DEL CAMINO	1
SAN CUCAO DE LLANERA	1
<i>TOTAL ASTURIAS.....</i>	<i>14</i>

BADAJOS

BADAJOS	1
<i>TOTAL BADAJOZ.....</i>	<i>1</i>

BARCELONA

BARCELONA	8
BERGA	2
CASTELLDEFELS	1
EL PRAT DE LLOBREGAT	1
HOSPITALET DE LLOBREGAT	1
<i>TOTAL BARCELONA.....</i>	<i>13</i>

BIZKAIA

BILBAO	15
BARACALDO	1
DURANGO	1
GALDAKAO	1
GETXO	1
IURRETA	1
LEIOA	1
PORTUGALETE	2



SESTAO	1
ZALLA	1
<i>TOTAL BIZCAIA</i>	<i>25</i>
<u>CÁCERES</u>	
CABEZUELA DEL VALLE	2
<i>TOTAL CÁCERES</i>	<i>2</i>
<u>CANTABRIA</u>	
SANTANDER	1
ARNUERO	1
CASTRO-URDIALES	1
ORUÑA DE PIÉLAGOS	1
SANTIURDE DE TORANZO	2
<i>TOTAL CANTABRIA</i>	<i>6</i>
<u>CORUÑA, A</u>	
TEO	1
<i>TOTAL A CORUÑA</i>	<i>1</i>
<u>GRANADA</u>	
ARMILLA	1
CHAUCHINA	1
<i>TOTAL GRANADA</i>	<i>2</i>
<u>GUADALAJARA</u>	
YUNQUERA DE HENARES	2
<i>TOTAL GUADALAJARA</i>	<i>2</i>
<u>GUIPÚZCOA</u>	
DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	3
BEASAIN	1
IRÚN	1
LEGAZPIA	1
<i>TOTAL GUIPÚZCOA</i>	<i>6</i>
<u>LUGO</u>	
LUGO	2
BECERREÁ	2
<i>TOTAL LUGO</i>	<i>4</i>
<u>MADRID</u>	
MADRID	45
ALCALÁ DE HENARES	4
ALCOBENDAS	2
ALCORCÓN	1
ALPEDRETE	1
BOADILLA DEL MONTE	1
COLLADO VILLALBA	1
COSLADA	5
EL BERRUECO	1
EL ESCORIAL	2
FUENLABRADA	2



GALAPAGAR	2
GETAFE	1
LAS ROZAS DE MADRID	2
LEGANÉS	3
MÓSTOLES	3
POZUELO DE ALARCÓN	1
SAN LORENZO DEL ESCORIAL	3
SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES	2
TORREJÓN DE ARDOZ	2
VALDEMORILLO	2
VILLAVICIOSA DE ODÓN	7
<i>TOTAL MADRID</i>	<i>93</i>
<u>MÁLAGA</u>	
MÁLAGA	3
MARBELLA	1
NERJA	1
<i>TOTAL MÁLAGA</i>	<i>5</i>
<u>MURCIA</u>	
MOLINA DE SEGURA	1
<i>TOTAL MURCIA</i>	<i>1</i>
<u>NAVARRA</u>	
PAMPLONA	2
<i>TOTAL NAVARRA</i>	<i>2</i>
<u>OURENSE</u>	
OURENSE	1
O CARBALLIÑO	1
<i>TOTAL OURENSE</i>	<i>2</i>
<u>PONTEVEDRA</u>	
CALDAS DE REIS	2
VILAGARCÍA DE AROUSA	1
<i>TOTAL PONTEVEDRA</i>	<i>3</i>
<u>RIOJA, LA</u>	
LARDERO	1
<i>TOTAL LA RIOJA</i>	<i>1</i>
<u>SANTA CRUZ DE TENERIFE</u>	
LA LAGUNA	1
<i>TOTAL SANTA CRUZ DE TENERIFE</i>	<i>1</i>
<u>SEVILLA</u>	
SEVILLA	1
<i>TOTAL SEVILLA</i>	<i>1</i>
<u>TARRAGONA</u>	
TARRAGONA	1
EL VENDRELL	1
TORREDEMBARRA	1

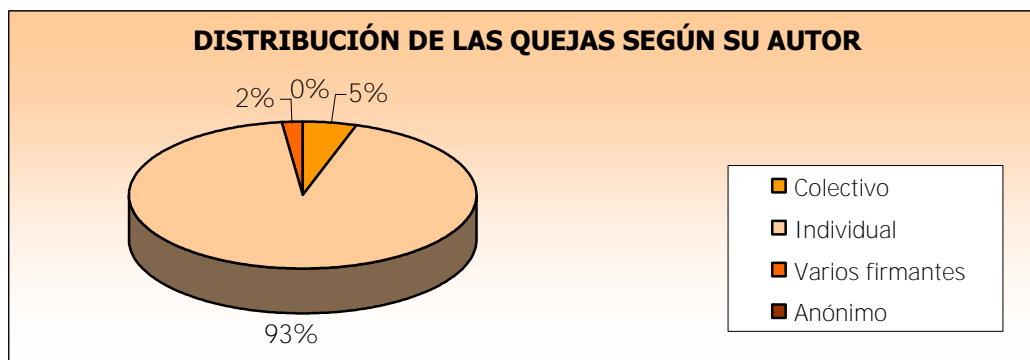


VILA-SECA I SALOU	2
<i>TOTAL TARRAGONA.....</i>	<i>5</i>
<u>TOLEDO</u>	
ILLESCAS	1
TALAVERA DE LA REINA	1
<i>TOTAL TOLEDO.....</i>	<i>2</i>
<u>VALENCIA</u>	
ALMUSSAFES	1
CULLERA	1
LA CAÑADA	1
<i>TOTAL VALENCIA</i>	<i>3</i>
<u>ZARAGOZA</u>	
ZARAGOZA	6
UTEBO	1
<i>TOTAL ZARAGOZA</i>	<i>7</i>
<u>FRANCIA</u>	
PARÍS	1
BAYONNE	1
FERNEY VOLTAIRE	1
<i>TOTAL FRANCIA</i>	<i>3</i>

ESTADÍSTICA SOCIOLÓGICA

DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

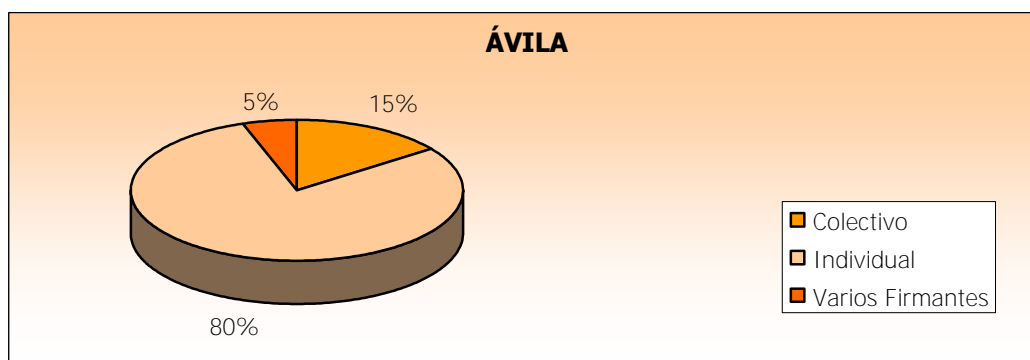
Colectivo	213	5%
Individual	4037	93%
Varios firmantes.....	78	2%
Anónimo	1	0%
<i>TOTAL</i>	<i>4329</i>	



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

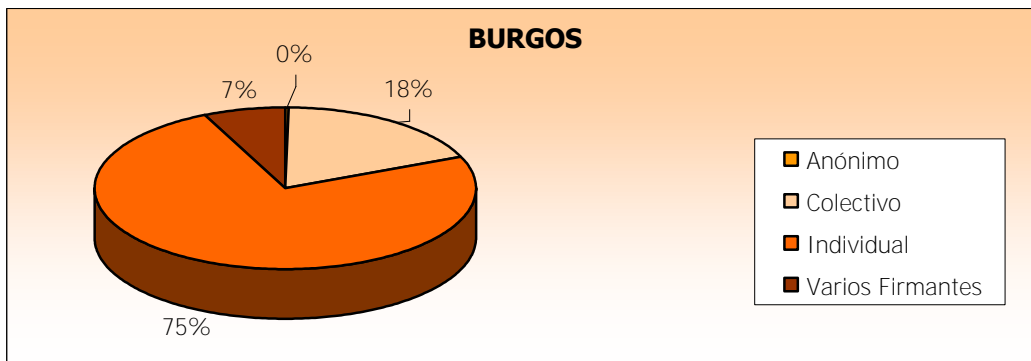
ÁVILA

Colectivo	14	15%
Individual	75	80%
Varios Firmantes	5	5%
<i>TOTAL</i>	<i>94</i>	



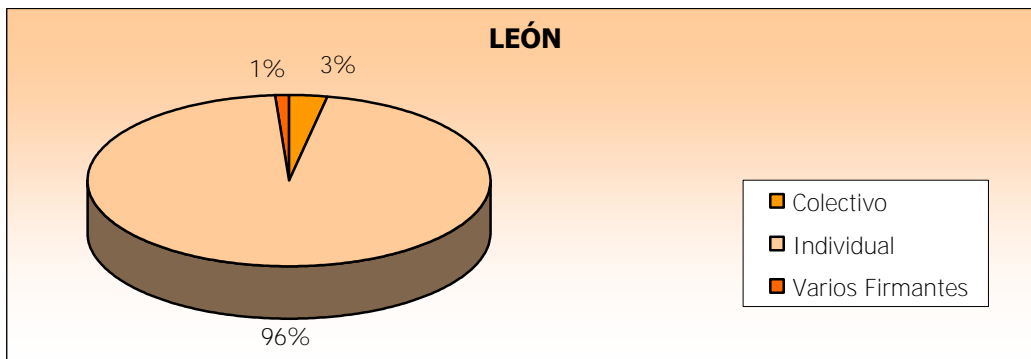
BURGOS

Anónimo	1	0%
Colectivo	50	18%
Individual	206	75%
Varios Firmantes	19	7%
<i>TOTAL</i>	<i>276</i>	



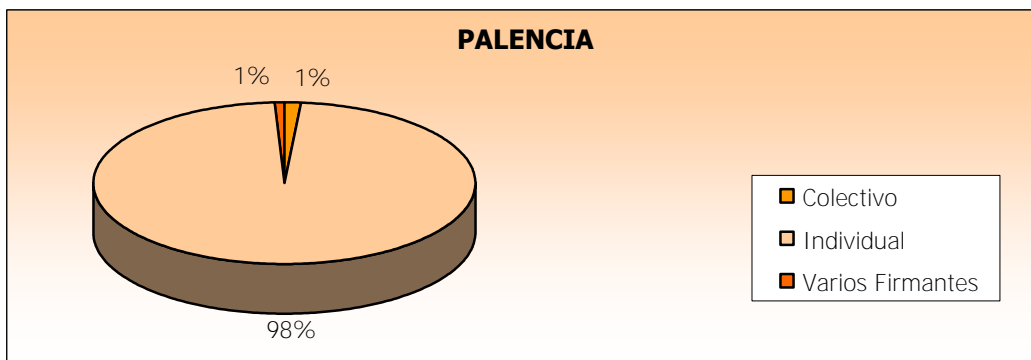
LEÓN

Colectivo	38	3%
Individual	1163	96%
Varios Firmantes	13	1%
<i>TOTAL</i>	<i>1214</i>	



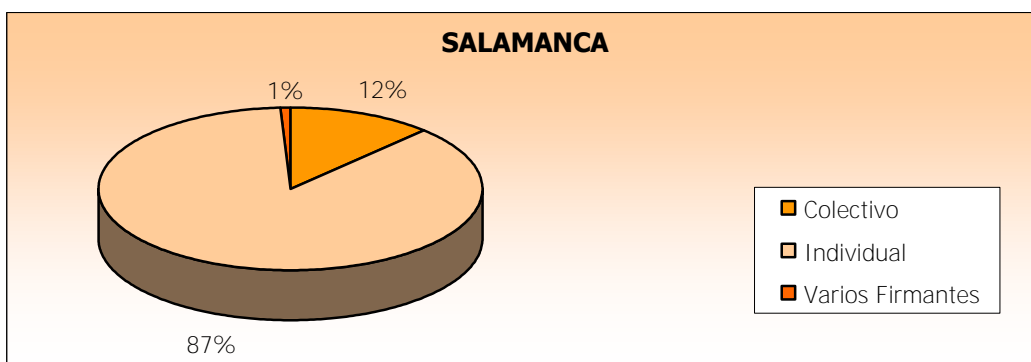
PALENCIA

Colectivo	23	1%
Individual	1581	98%
Varios Firmantes	12	1%
<i>TOTAL</i>	<i>1616</i>	



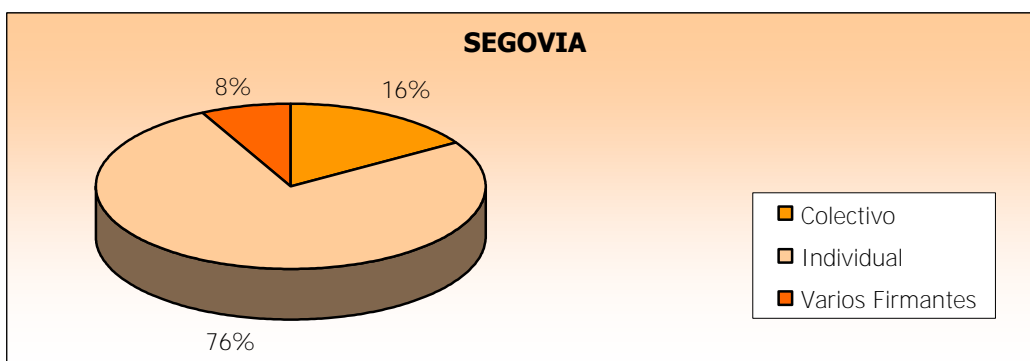
SALAMANCA

Colectivo	17	12%
Individual	121	87%
Varios Firmantes	1	1%
<i>TOTAL</i>	<i>139</i>	



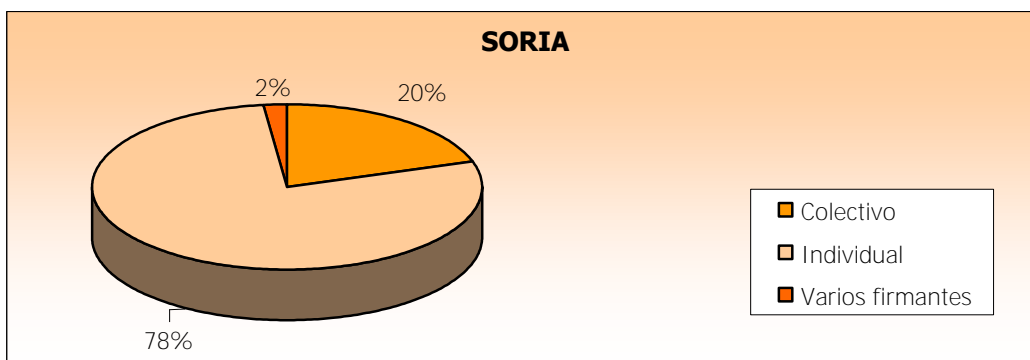
SEGOVIA

Colectivo	19	16%
Individual	90	76%
Varios Firmantes	9	8%
<i>TOTAL</i>	<i>118</i>	



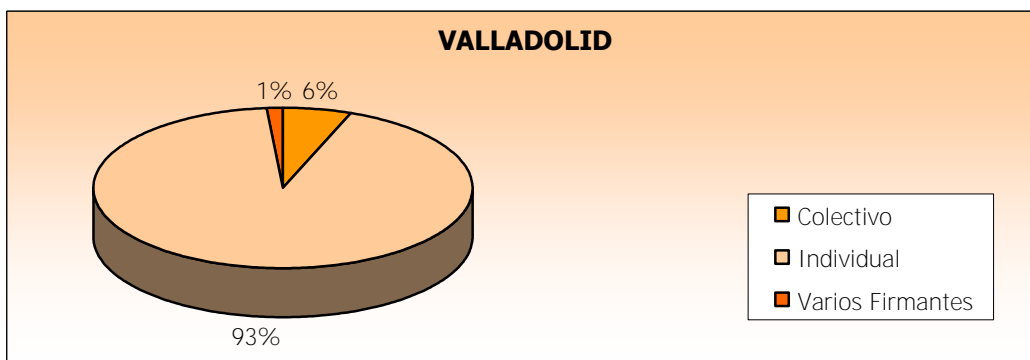
SORIA

Colectivo	10	20%
Individual	39	78%
Varios firmantes	1	2%
<i>TOTAL</i>	<i>50</i>	



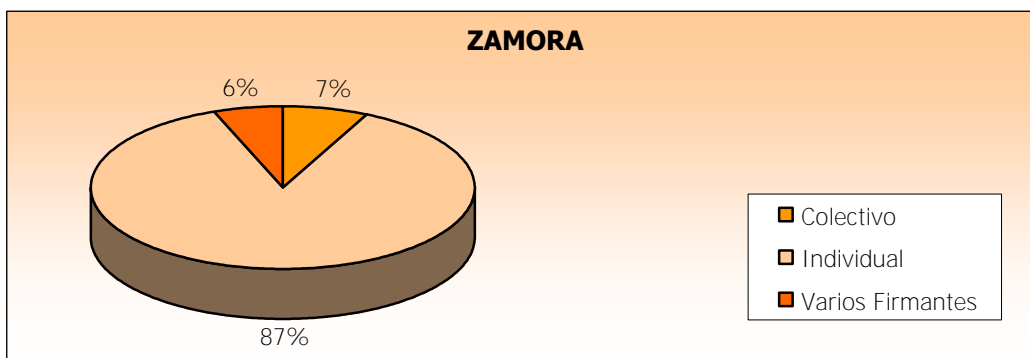
VALLADOLID

Colectivo	31	6%
Individual	501	93%
Varios Firmantes	8	1%
<i>TOTAL</i>	<i>540</i>	



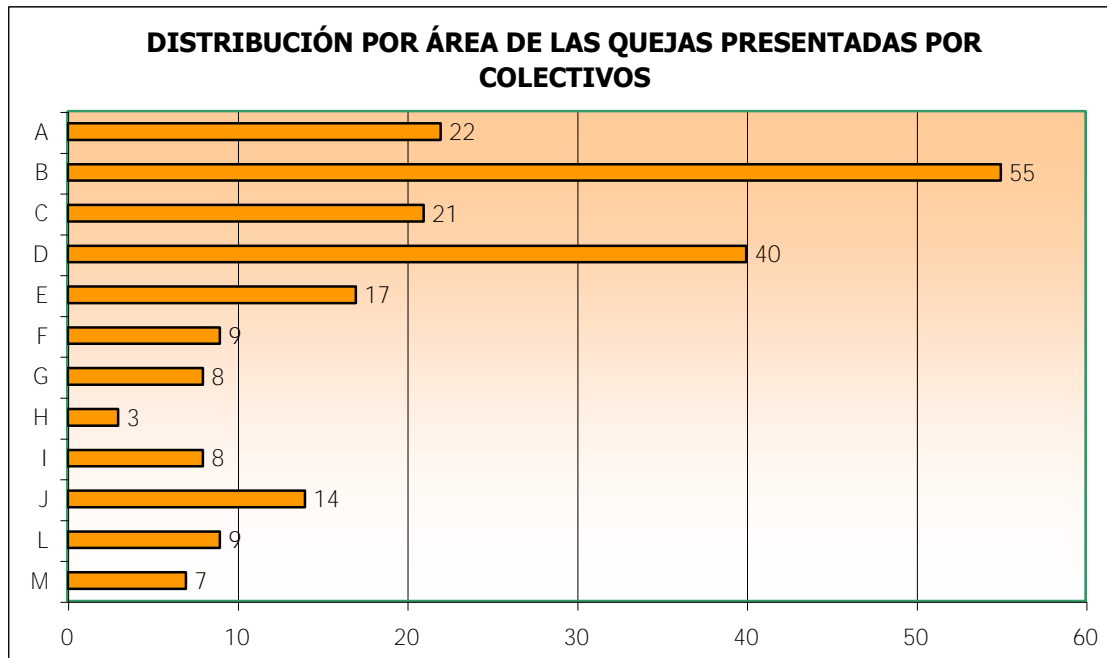
ZAMORA

Colectivo	5	7%
Individual	59	87%
Varios Firmantes	4	6%
<i>TOTAL</i>	<i>68</i>	



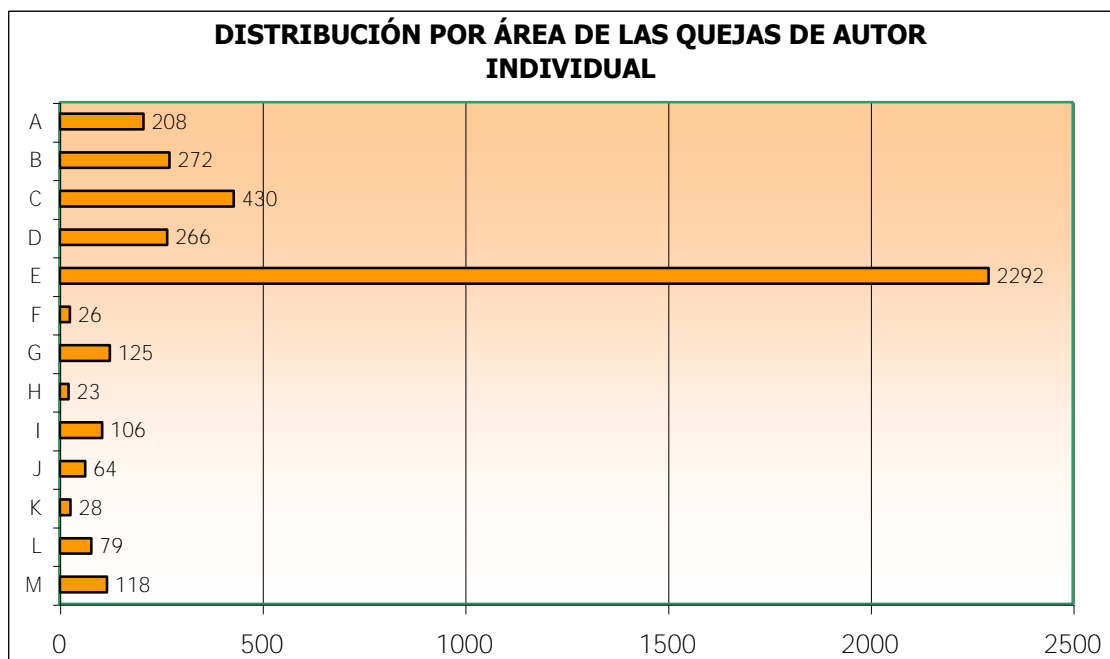
DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR COLECTIVOS

A Función Pública.....	22	10%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	55	26%
C Fomento.....	21	10%
D Medio Ambiente	40	19%
E Educación.....	17	8%
F Cultura, Turismo y Deportes	9	4%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	8	4%
H Agricultura y Ganadería.....	3	1%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	8	4%
J Sanidad y Consumo	14	7%
L Interior, Extranjería y Emigración	9	4%
M Hacienda	7	3%
<i>TOTAL</i>	<i>213</i>	



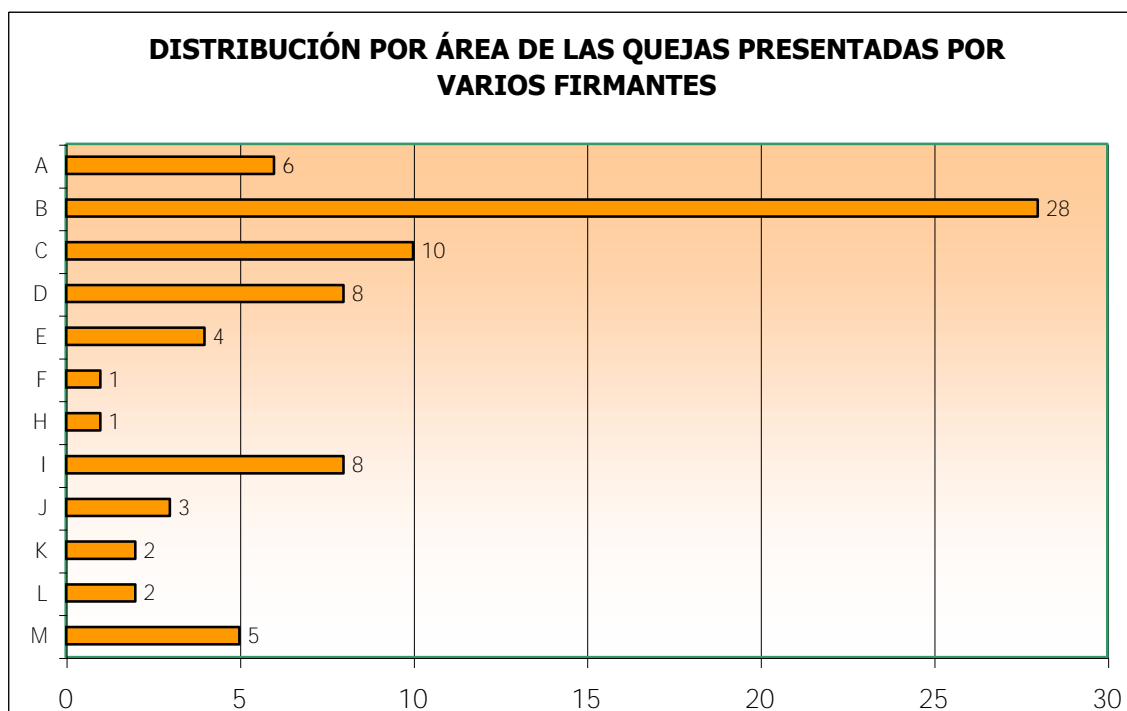
DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

A Función Pública.....	208	5%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	272	7%
C Fomento.....	430	11%
D Medio Ambiente	266	7%
E Educación.....	2292	57%
F Cultura, Turismo y Deportes	26	1%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	125	3%
H Agricultura y Ganadería.....	23	1%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	106	3%
J Sanidad y Consumo	64	2%
K Justicia.....	28	1%
L Interior, Extranjería y Emigración	79	2%
M Hacienda	118	3%
<i>TOTAL</i>	<i>4037</i>	



DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR VARIOS FIRMANTES

A Función Pública.....	6	8%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	28	36%
C Fomento.....	10	13%
D Medio Ambiente	8	10%
E Educación.....	4	5%
F Cultura, Turismo y Deportes	1	1%
H Agricultura y Ganadería.....	1	1%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	8	10%
J Sanidad y Consumo	3	4%
K Justicia.....	2	3%
L Interior, Extranjería y Emigración	2	3%
M Hacienda	5	6%
<i>TOTAL</i>	<i>78</i>	



ESTADÍSTICAS DE TRAMITACIÓN

ESTADÍSTICAS DE TRAMITACIÓN**(Datos a 31 de diciembre de 2015)**

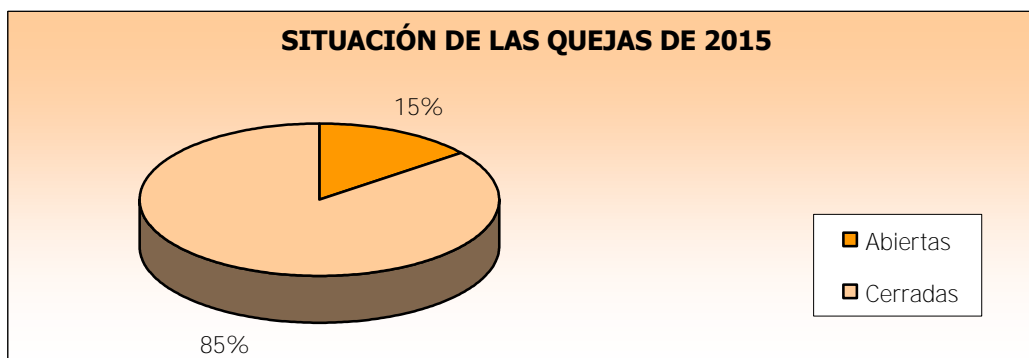
Durante 2015 se ha continuado con la tramitación de 839 quejas procedentes de años anteriores y se han tramitado total o parcialmente 4329 quejas recibidas en 2015.

A fecha 31 de diciembre de 2015 continuaba la tramitación de 117 expedientes de años anteriores y la de 631 expedientes de 2015, lo que supone que continuaban abiertos un total de 748 expedientes. Los datos de tramitación que ofrecemos en este apartado corresponden exclusivamente a quejas de 2015.

Debido a la coincidencia del contenido, un total de 2812 quejas recibidas durante 2015 se acumularon a otros 30 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 2016.

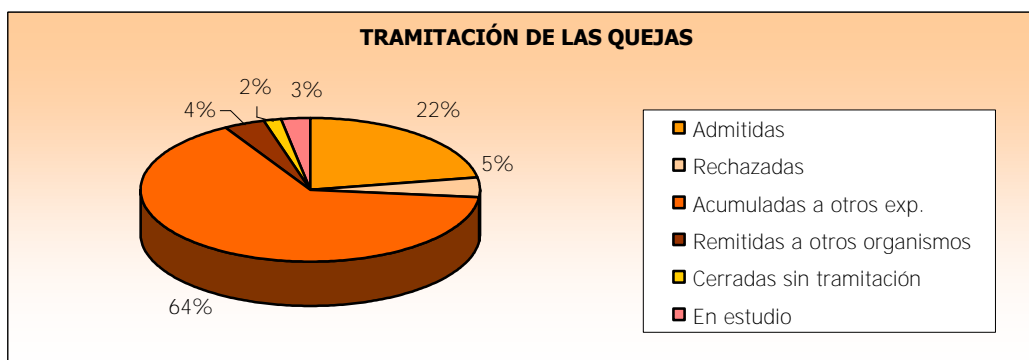
SITUACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2015

Quejas abiertas.....	631	15%
Quejas cerradas.....	3698	85%
<i>TOTAL</i>	<i>4329</i>	



TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2015

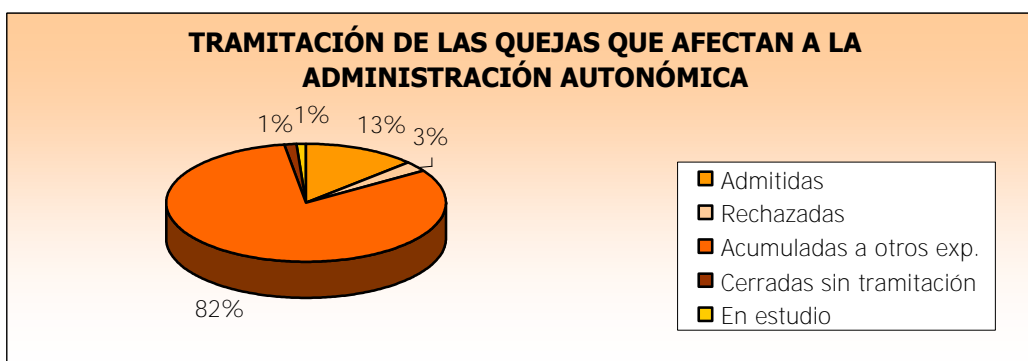
Admitidas	957	22%
Rechazadas	202	5%
Acumuladas a otros expedientes.	2812	65%
Trasladadas a otros organismos	165	4%
Cerradas sin tramitación ⁽¹⁾	69	2%
En estudio	124	3%
<i>TOTAL</i>	<i>4329</i>	



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

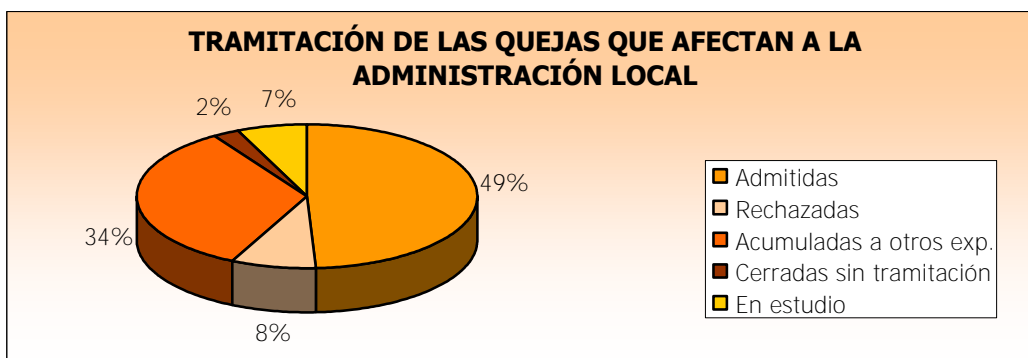
TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA DE CASTILLA Y LEÓN

Admitidas	392	13%
Rechazadas.....	79	3%
Acumuladas a otros exptes.	2428	82%
Cerradas sin tramitación	37	1%
En estudio	37	1%
<i>TOTAL</i>	<i>2973</i>	



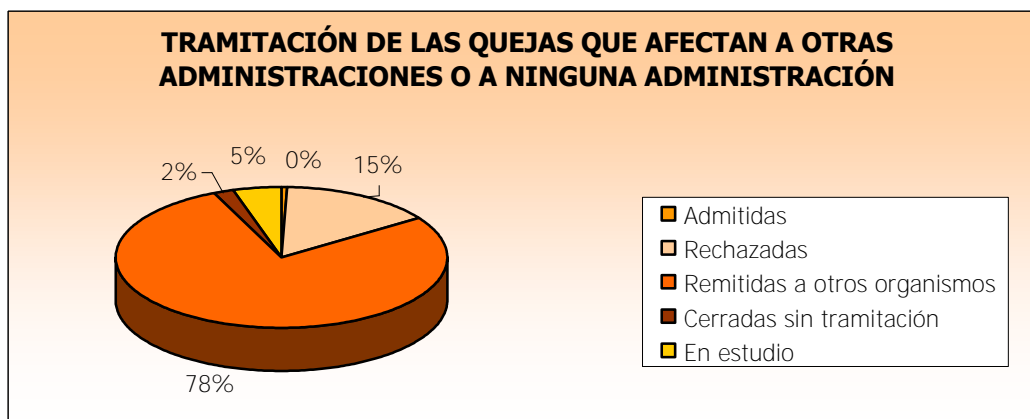
TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DE CASTILLA Y LEÓN

Admitidas	564	49%
Rechazadas.....	91	8%
Acumuladas a otros exptes.	384	34%
Cerradas sin tramitación	28	2%
En estudio	77	7%
<i>TOTAL</i>	<i>1144</i>	



TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A ADMINISTRACIONES NO SUJETAS A LA SUPERVISIÓN DEL PROCURADOR DEL COMÚN O QUE NO AFECTAN A NINGUNA ADMINISTRACIÓN

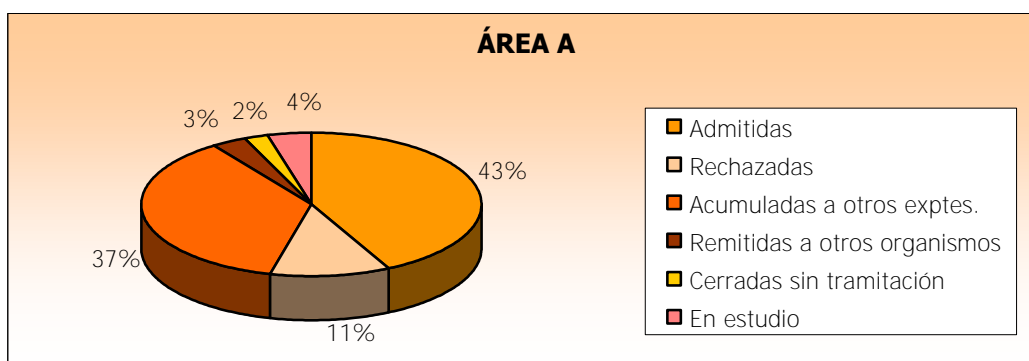
Admitidas a mediación.....	1	0%
Rechazadas.....	32	15%
Trasladadas a otros organismos (en algunos casos previa admisión a mediación).....	165	78%
Cerradas sin tramitación.....	4	2%
En estudio.....	10	5%
<i>TOTAL</i>	<i>212</i>	



TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

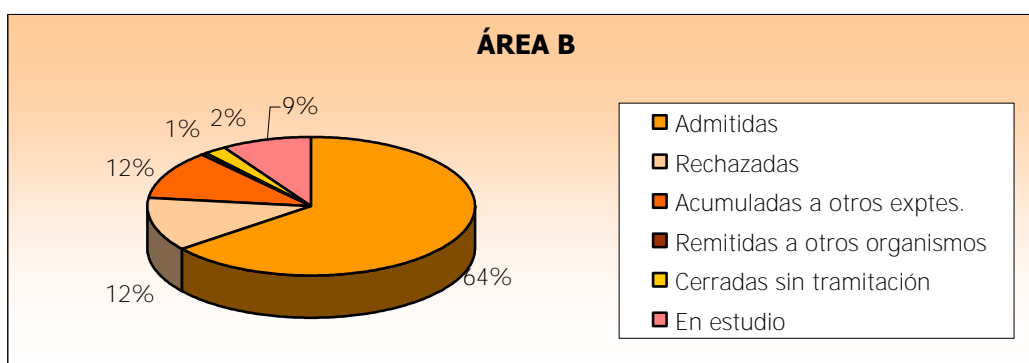
ÁREA A. FUNCIÓN PÚBLICA

Admitidas	100	42%
Rechazadas.....	27	11%
Acumuladas a otros expedientes.	86	36%
Trasladadas a otros organismos	8	3%
Cerradas sin tramitación	5	2%
En estudio	10	4%
<i>TOTAL</i>	<i>236</i>	



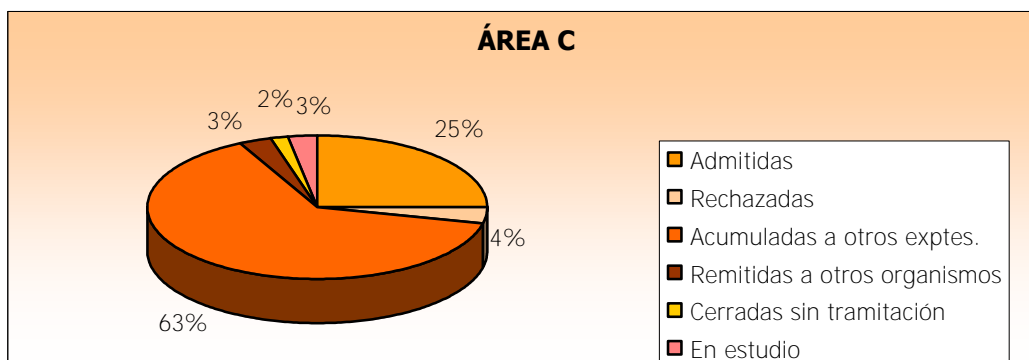
ÁREA B. RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS CORPORACIONES LOCALES, BIENES Y SERVICIOS MUNICIPALES

Admitidas	229	65%
Rechazadas.....	44	12%
Acumuladas a otros exptes.	41	12%
Trasladadas a otros organismos	2	1%
Cerradas sin tramitación.	7	2%
En estudio	32	9%
<i>TOTAL</i>	<i>355</i>	



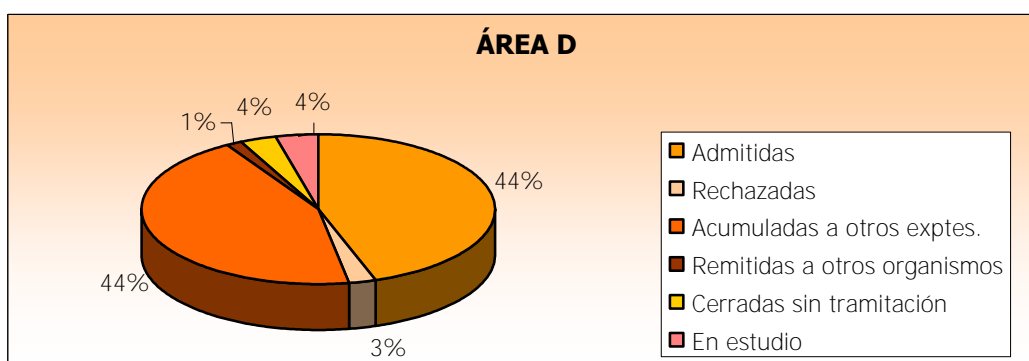
ÁREA C. FOMENTO

Admitidas	115	25%
Rechazadas.....	17	4%
Acumuladas a otros expedientes.	295	64%
Trasladadas a otros organismos.	13	3%
Cerradas sin tramitación.	8	2%
En estudio	13	3%
<i>TOTAL</i>	<i>461</i>	



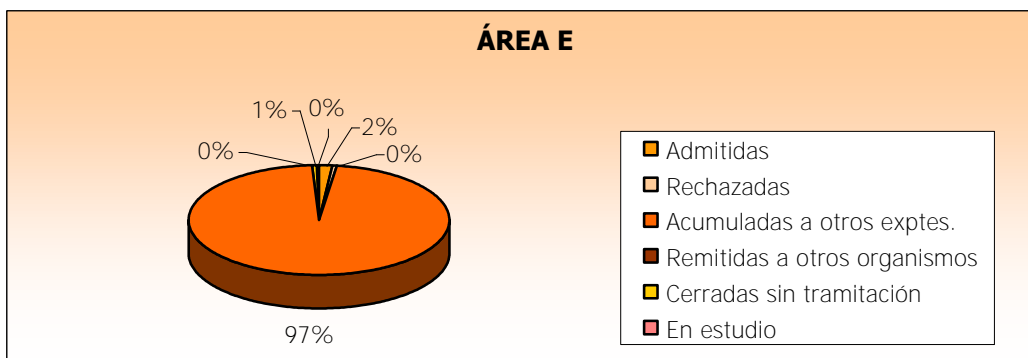
ÁREA D. MEDIO AMBIENTE

Admitidas	140	45%
Rechazadas.....	8	3%
Acumuladas a otros expedientes.	139	44%
Trasladadas a otros organismos.	4	1%
Cerradas sin tramitación.	11	4%
En estudio	12	4%
<i>TOTAL</i>	<i>314</i>	



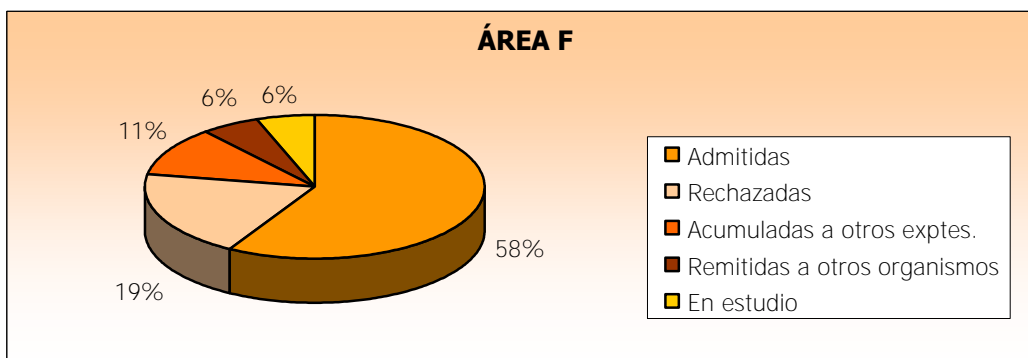
ÁREA E. EDUCACIÓN

Admitidas	39	2%
Rechazadas.....	11	0%
Acumuladas a otros expedientes.	2244	97%
Trasladadas a otros organismos	3	0%
Cerradas sin tramitación.	13	1%
En estudio	4	0%
<i>TOTAL</i>	<i>2314</i>	



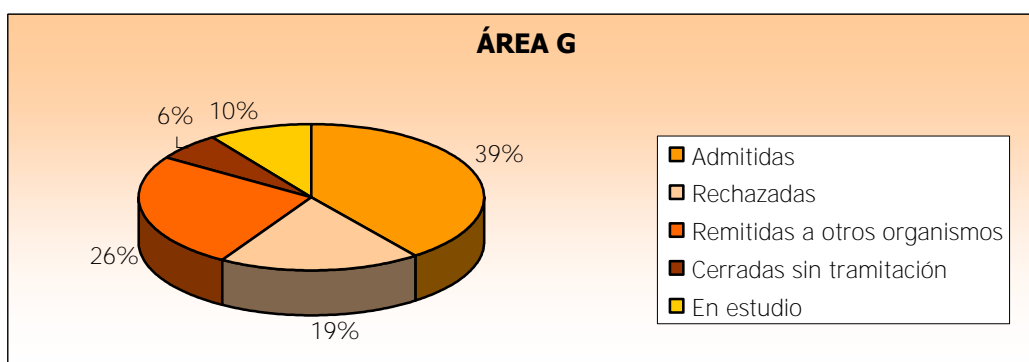
ÁREA F. CULTURA, TURISMO Y DEPORTES

Admitidas	21	58%
Rechazadas.....	7	19%
Acumuladas a otros expedientes	4	11%
Trasladadas a otros organismos	2	6%
En estudio	2	6%
<i>TOTAL</i>	<i>36</i>	



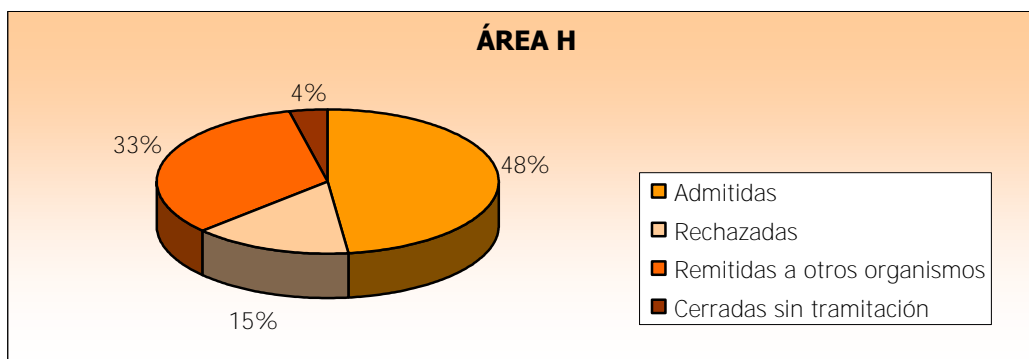
ÁREA G. INDUSTRIA, COMERCIO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

Admitidas	53	40%
Rechazadas.....	25	19%
Trasladadas a otros organismos.....	34	26%
Cerradas sin tramitación.....	8	6%
En estudio	13	10%
<i>TOTAL</i>	<i>133</i>	



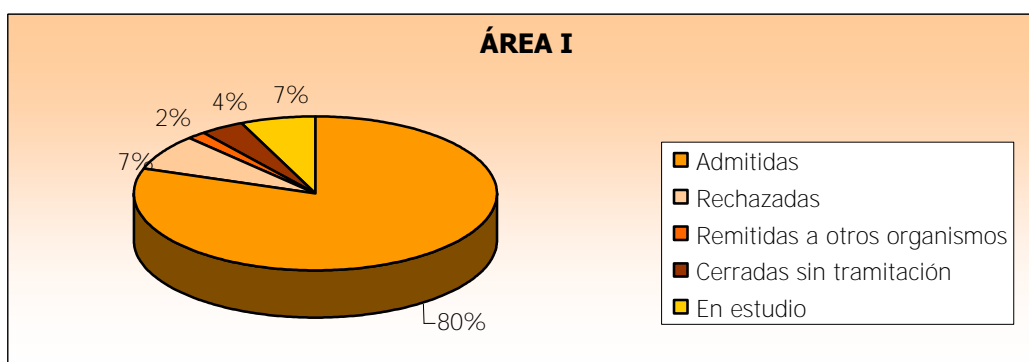
ÁREA H. AGRICULTURA Y GANADERÍA

Admitidas	13	48%
Rechazadas.....	4	15%
Trasladadas a otros organismos.....	9	33%
Cerradas sin tramitación.....	1	4%
<i>TOTAL</i>	<i>27</i>	



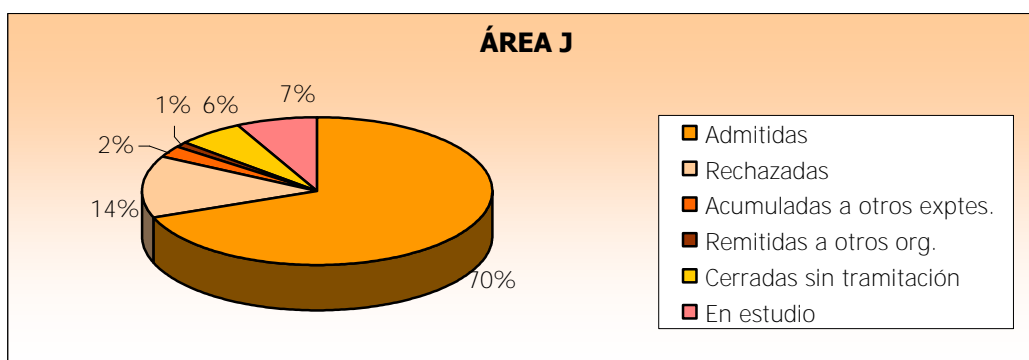
ÁREA I. FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Admitidas	98	80%
Rechazadas.....	9	7%
Trasladadas a otros organismos.....	2	2%
Cerradas sin tramitación.....	5	4%
En estudio	8	7%
<i>TOTAL</i>	<i>122</i>	



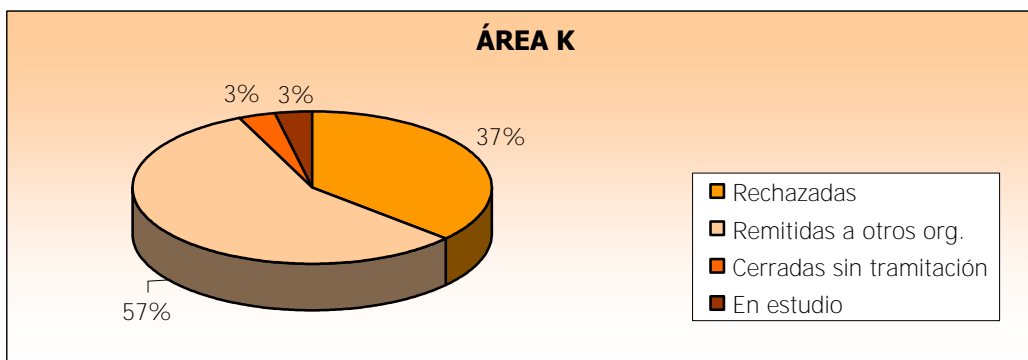
ÁREA J. SANIDAD Y CONSUMO

Admitidas	56	69%
Rechazadas.....	11	14%
Acumuladas a otros expedientes.....	2	2%
Trasladadas a otros organismos.....	1	1%
Cerradas sin tramitación.....	5	6%
En estudio	6	7%
<i>TOTAL</i>	<i>81</i>	



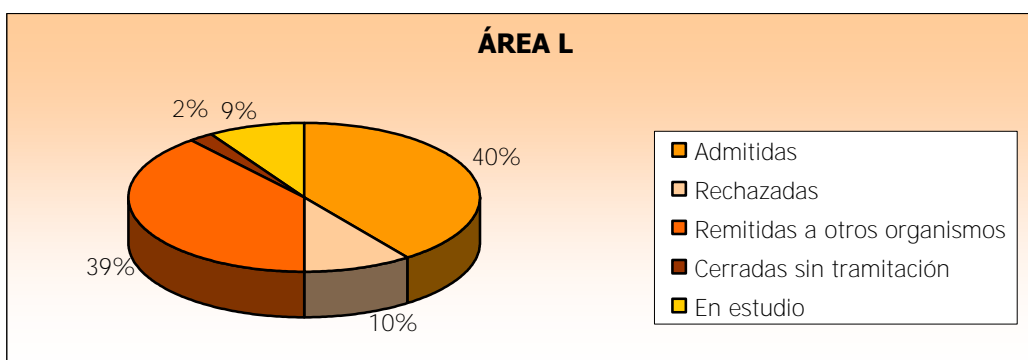
ÁREA K. JUSTICIA

Rechazadas	11	37%
Trasladadas a otros organismos.....	17	57%
Cerradas sin tramitación	1	3%
En estudio	1	3%
TOTAL	30	



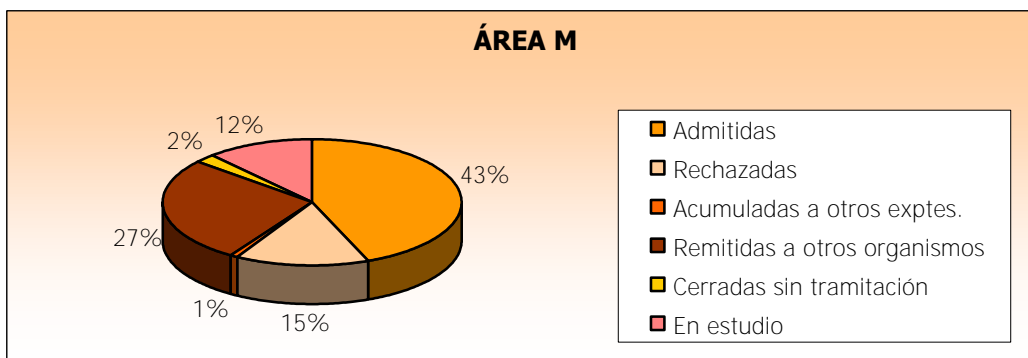
ÁREA L. INTERIOR, EXTRANJERÍA Y EMIGRACIÓN

Admitidas	36	40%
Rechazadas.....	9	10%
Trasladadas a otros organismos.....	35	39%
Cerradas sin tramitación	2	2%
En estudio	8	9%
TOTAL	90	



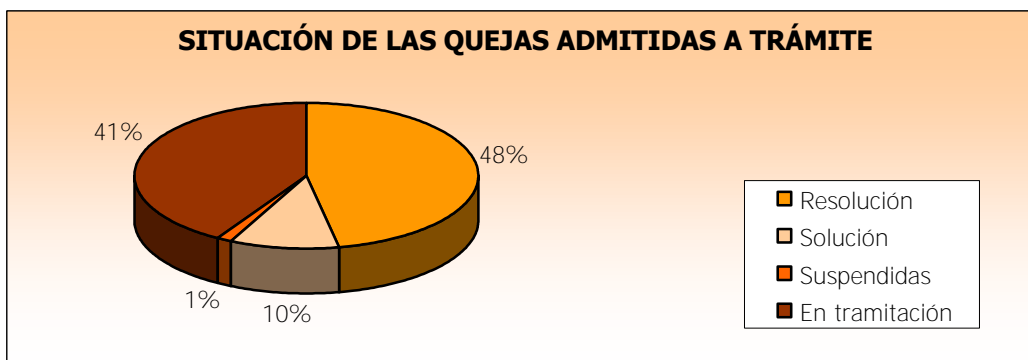
ÁREA M. HACIENDA

Admitidas	57	44%
Rechazadas.....	19	15%
Acumuladas a otros expedientes.	1	1%
Trasladadas a otros organismos.	35	27%
Cerradas sin tramitación.	3	2%
En estudio	15	12%
<i>TOTAL</i>	<i>130</i>	



SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE 2015 ADMITIDOS A TRÁMITE

Expedientes concluidos con resolución.....	449	47%
Expedientes concluidos por solución del problema.....	99	10%
Actuaciones suspendidas por diversas causas (<i>sub iudice</i> , duplicidad DP, desistimiento del int. ...)	14	1%
Expedientes en fase de tramitación	395	41%
TOTAL.....	957	



RESOLUCIONES DICTADAS EN EXPEDIENTES DE 2015

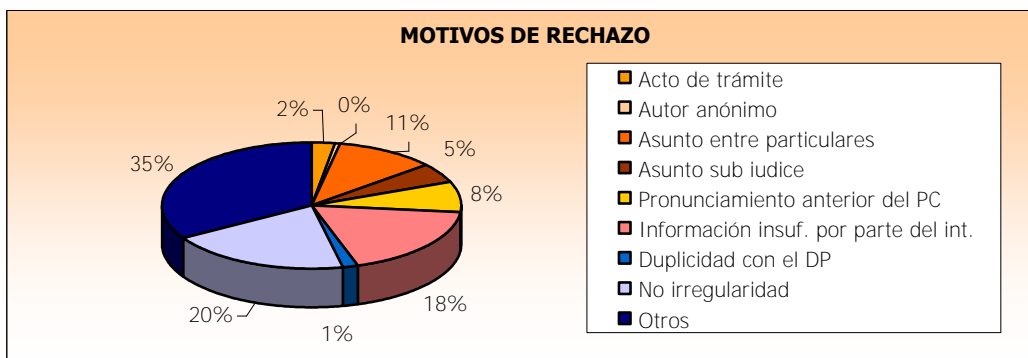
Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad de la Administración	197	42%
Resoluciones en las que se dirige recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración.....	276	58%
TOTAL.....	473	¹



¹ El número total de resoluciones dictadas por el Procurador del Común en expedientes de 2015 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	5	2%
Autor anónimo	1	0%
Asunto entre particulares	22	11%
Asunto <i>sub iudice</i>	10	5%
Existencia de pronunciamiento anterior del PC	16	8%
Información insuficiente por parte del interesado	37	18%
Duplicidad con el Defensor del Pueblo	3	1%
No irregularidad	40	20%
Otros (falta de fundamento, extemporánea...)	68	34%
<i>TOTAL</i>	<i>202</i>	



**RESOLUCIONES DICTADAS
POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2015**

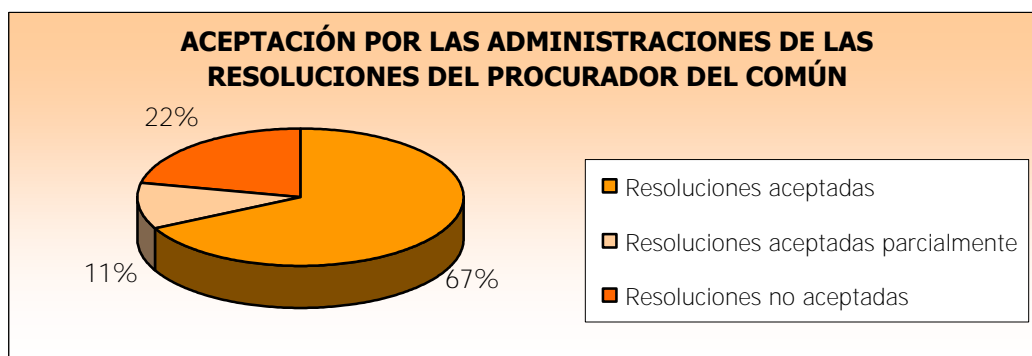
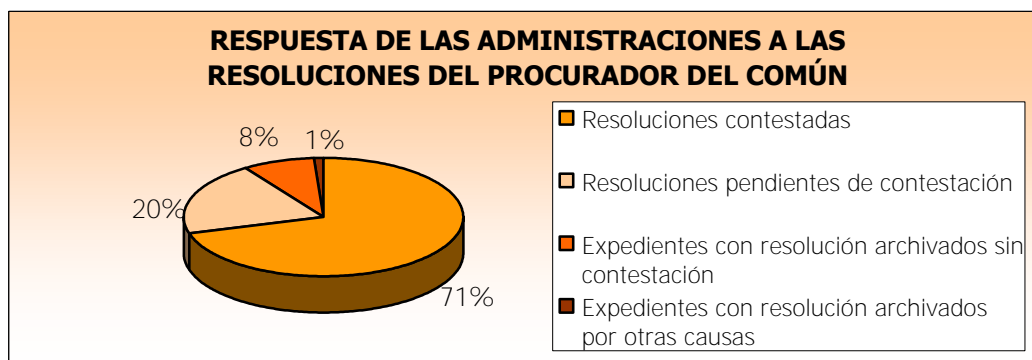
RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN
DURANTE 2015

(correspondientes tanto a expedientes a instancia de parte y de oficio de 2015 como a expedientes procedentes de años anteriores)

Resoluciones dictadas durante 2015	994
<i>Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad.....</i>	<i>395 40%</i>
<i>Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración</i>	<i>599 60%</i>

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

Contestadas a fecha 31/12/2015	422
<i>Aceptadas.....</i>	<i>285 68%</i>
<i>Aceptadas parcialmente.....</i>	<i>45 11%</i>
<i>No aceptadas.....</i>	<i>92 22%</i>
Pendientes de contestación a 31/12/2015	121
Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo	49
Exptes. con resolución archivados por otras causas	7



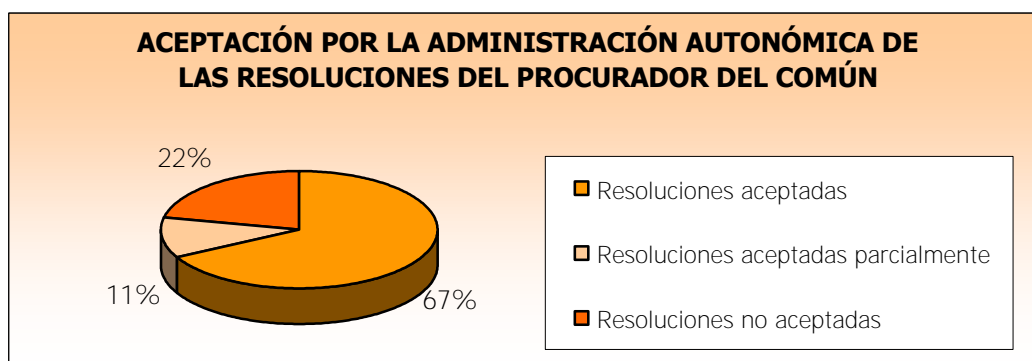
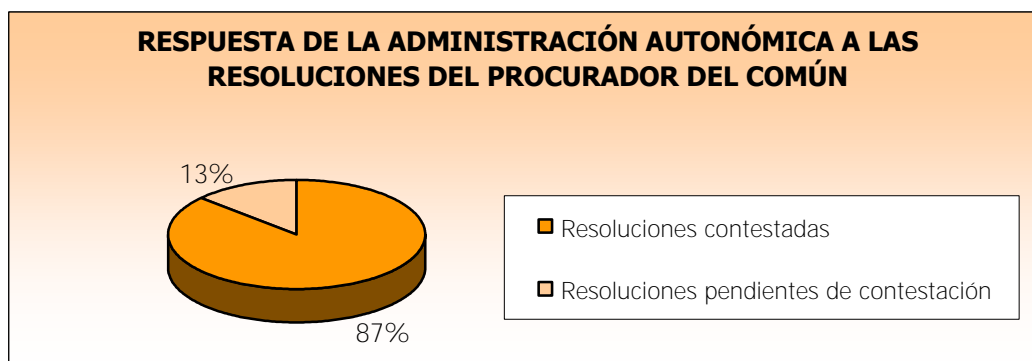
RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

(correspondientes tanto a expedientes a instancia de parte y de oficio de 2015 como a expedientes procedentes de años anteriores)

Resoluciones dictadas durante 2015	385
<i>Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad.....</i>	<i>188 49%</i>
<i>Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración</i>	<i>197 51%</i>

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

Contestadas a fecha 31/12/2015	171
<i>Aceptadas.....</i>	<i>115 67%</i>
<i>Aceptadas parcialmente.....</i>	<i>19 11%</i>
<i>No aceptadas.....</i>	<i>37 22%</i>
Pendientes de contestación a 31/12/2015	26



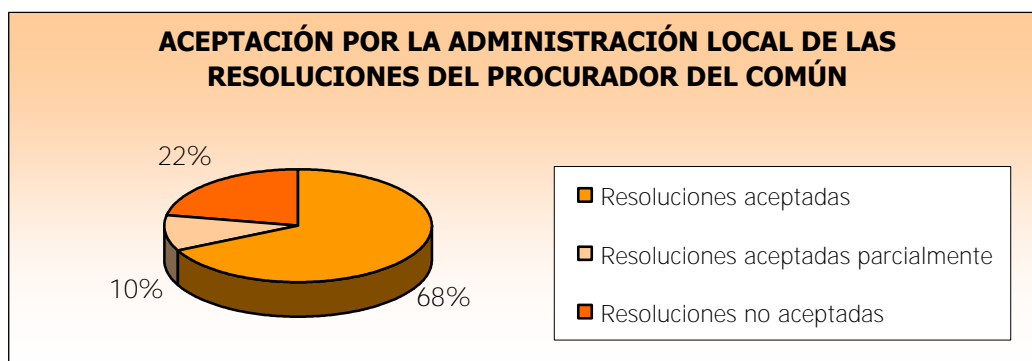
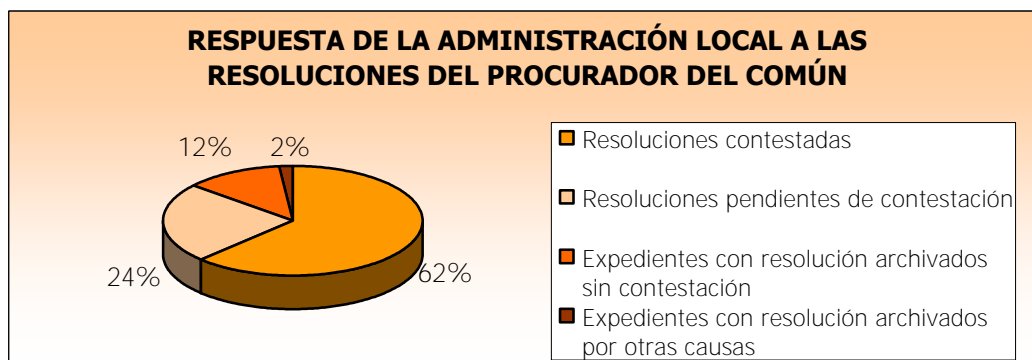
RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

(correspondientes tanto a expedientes a instancia de parte y de oficio de 2015 como a expedientes procedentes de años anteriores)

Resoluciones dictadas durante 2015	609
<i>Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad.....</i>	<i>207 34%</i>
<i>Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración</i>	<i>402 66%</i>

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

Contestadas a fecha 31/12/2015	251
<i>Aceptadas</i>	<i>170 68%</i>
<i>Aceptadas parcialmente</i>	<i>26 10%</i>
<i>No aceptadas</i>	<i>55 22%</i>
Pendientes de contestación a 31/12/2015	95
Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo	49
Exptes. con resolución archivados por otras causas	7



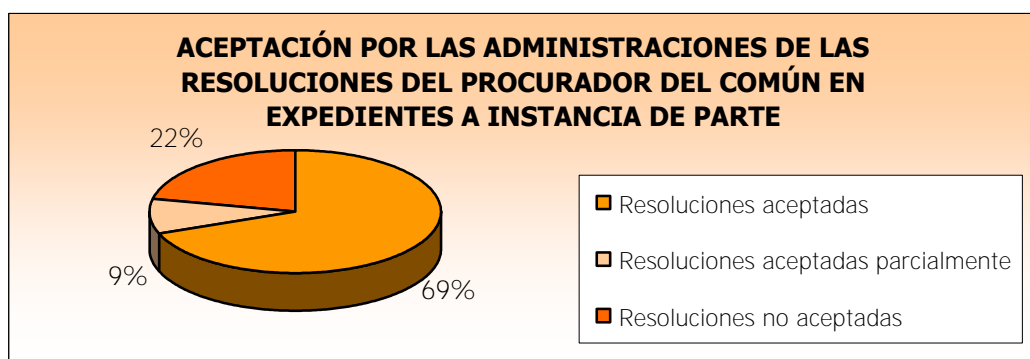
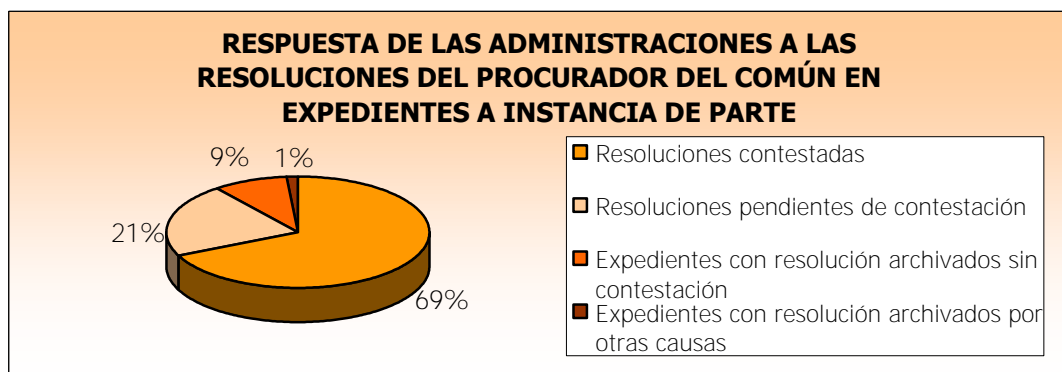
EXPEDIENTES A INSTANCIA DE PARTE

RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2015

Resoluciones dictadas durante 2015	915
<i>Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad.....</i>	<i>384 42%</i>
<i>Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración</i>	<i>531 58%</i>

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

Contestadas a fecha 31/12/2015	362
<i>Aceptadas.....</i>	<i>250 69%</i>
<i>Aceptadas parcialmente.....</i>	<i>34 9%</i>
<i>No aceptadas.....</i>	<i>78 22%</i>
Pendientes de contestación a 31/12/2015	113
Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo	49
Exptes. con resolución archivados por otras causas	7



EXPEDIENTES A INSTANCIA DE PARTE

RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

Resoluciones dictadas durante 2015 328

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 180 55%

Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 148 45%

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

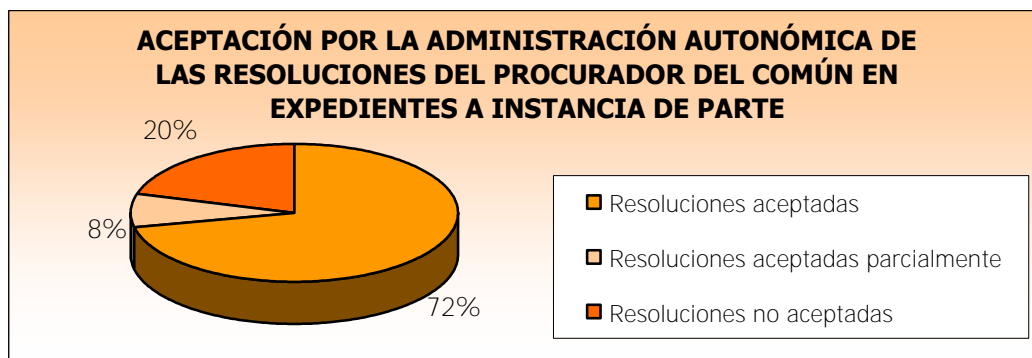
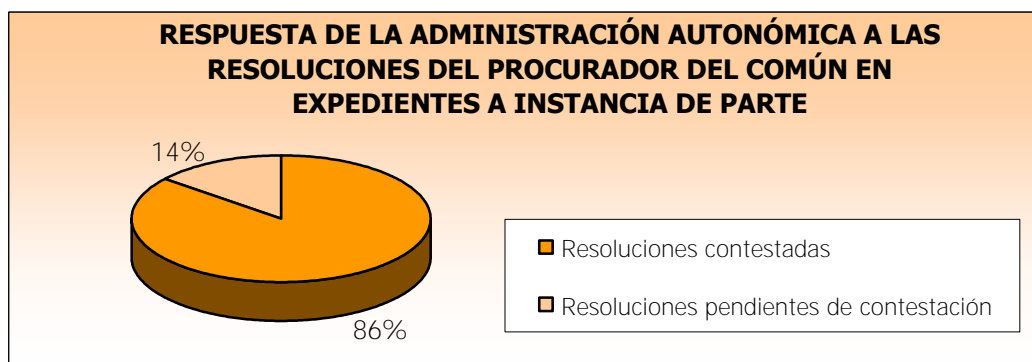
Contestadas a fecha 31/12/2015 127

Aceptadas 91 72%

Aceptadas parcialmente 10 8%

No aceptadas 26 20%

Pendientes de contestación a 31/12/2015 21



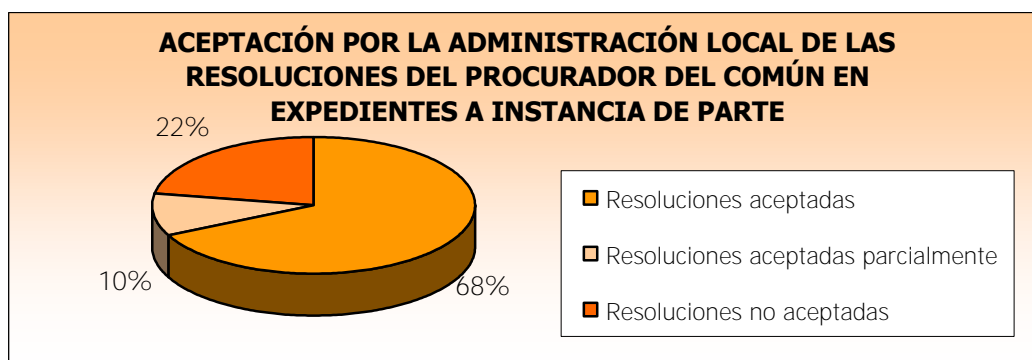
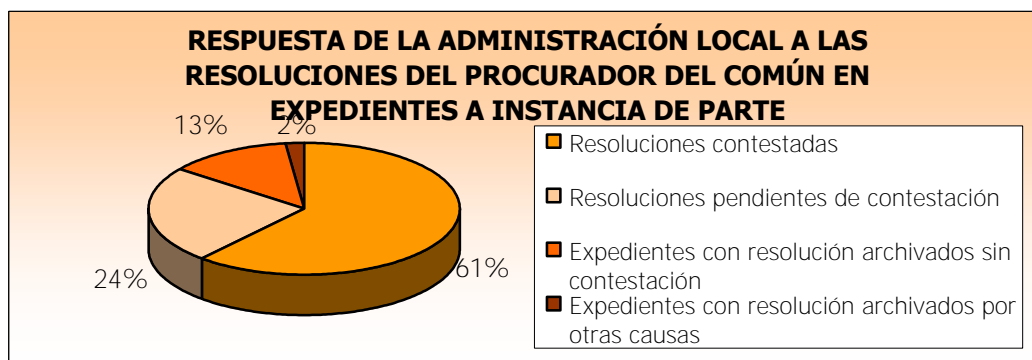
EXPEDIENTES A INSTANCIA DE PARTE

RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

Resoluciones dictadas durante 2015	587
<i>Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad.....</i>	<i>204 35%</i>
<i>Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración</i>	<i>383 65%</i>

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

Contestadas a fecha 31/12/2015	235
<i>Aceptadas.....</i>	<i>159 68%</i>
<i>Aceptadas parcialmente</i>	<i>24 10%</i>
<i>No aceptadas</i>	<i>52 22%</i>
Pendientes de contestación a 31/12/2015	92
Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo	49
Exptes. con resolución archivados por otras causas	7



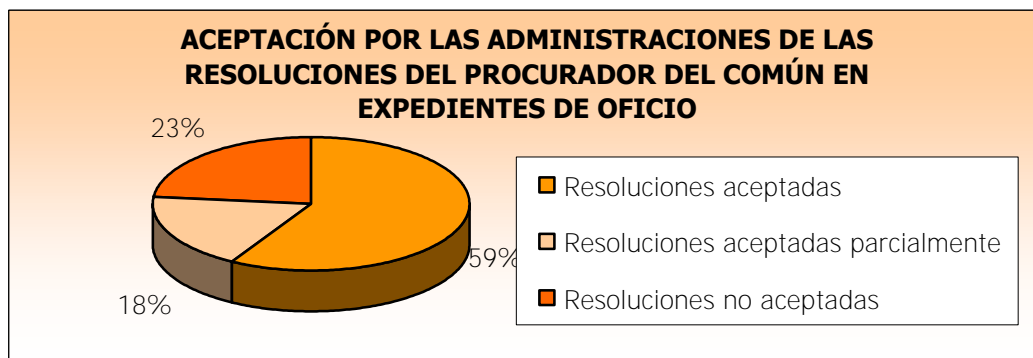
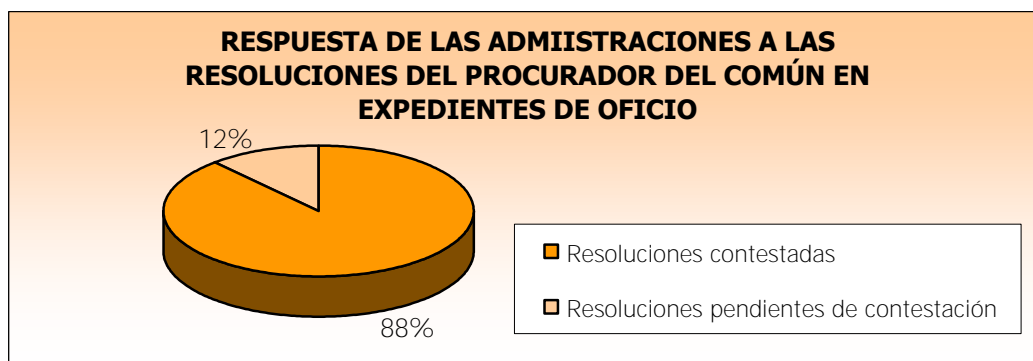
EXPEDIENTES DE OFICIO

RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2015

Resoluciones dictadas durante 2015	79
<i>Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad.....</i>	<i>11 14%</i>
<i>Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración</i>	<i>68 86%</i>

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

Contestadas a fecha 31/12/2015	60
<i>Aceptadas.....</i>	<i>35 58%</i>
<i>Aceptadas parcialmente</i>	<i>11 18%</i>
<i>No aceptadas</i>	<i>14 23%</i>
Pendientes de contestación a 31/12/2015	8



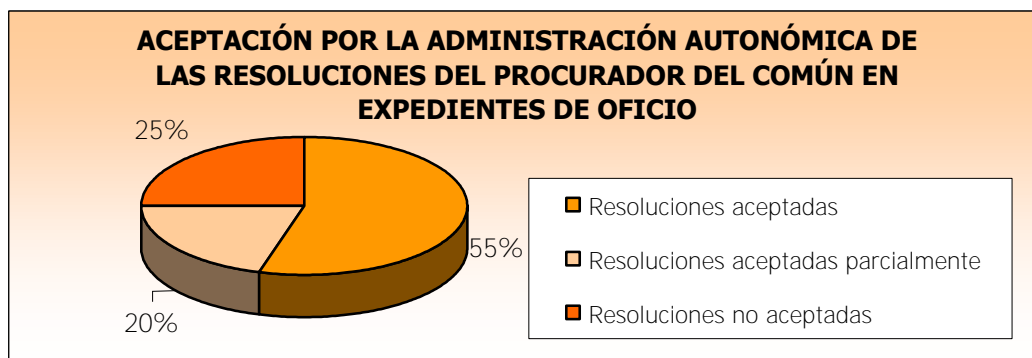
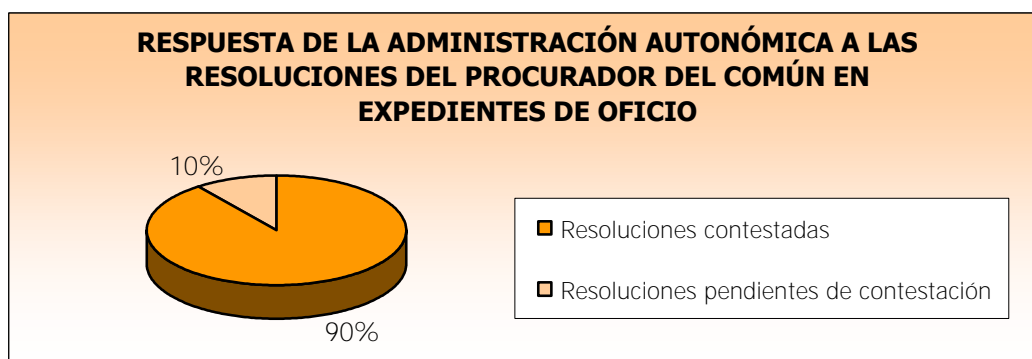
EXPEDIENTES DE OFICIO

RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

Resoluciones dictadas durante 2015	57
<i>Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad</i>	8 14%
<i>Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración</i>	49 86%

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

Contestadas a fecha 31/12/2015	44
<i>Aceptadas</i>	24 55%
<i>Aceptadas parcialmente</i>	9 20%
<i>No aceptadas</i>	11 25%
Pendientes de contestación a 31/12/2015	5



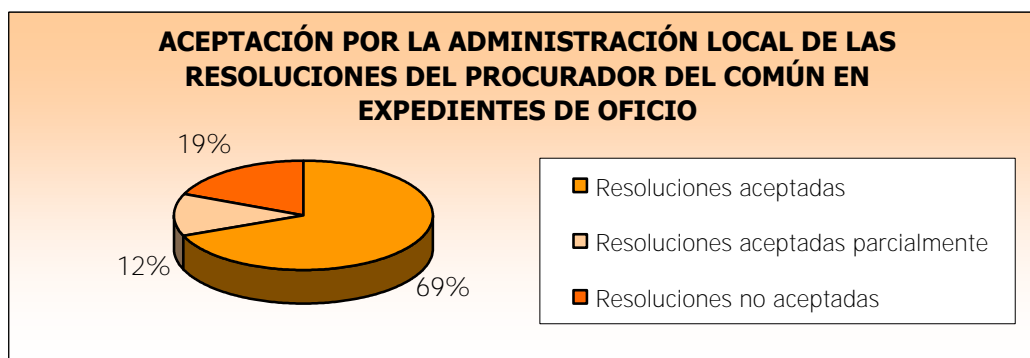
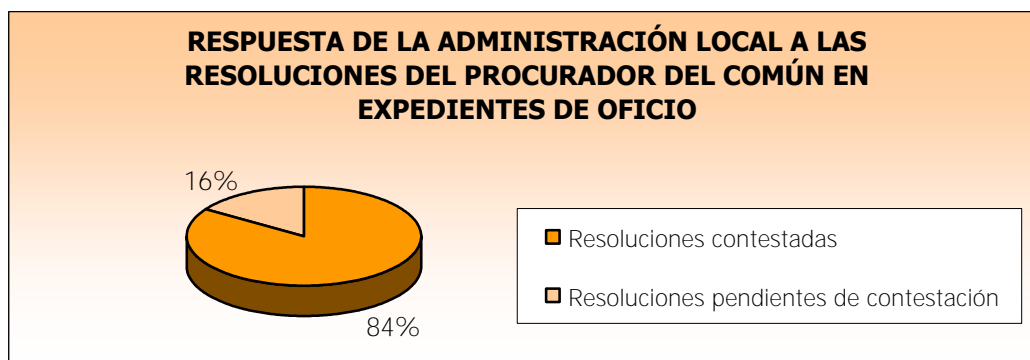
EXPEDIENTES DE OFICIO

RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

Resoluciones dictadas durante 2015	22
<i>Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad</i>	<i>3 14%</i>
<i>Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración</i>	<i>19 86%</i>

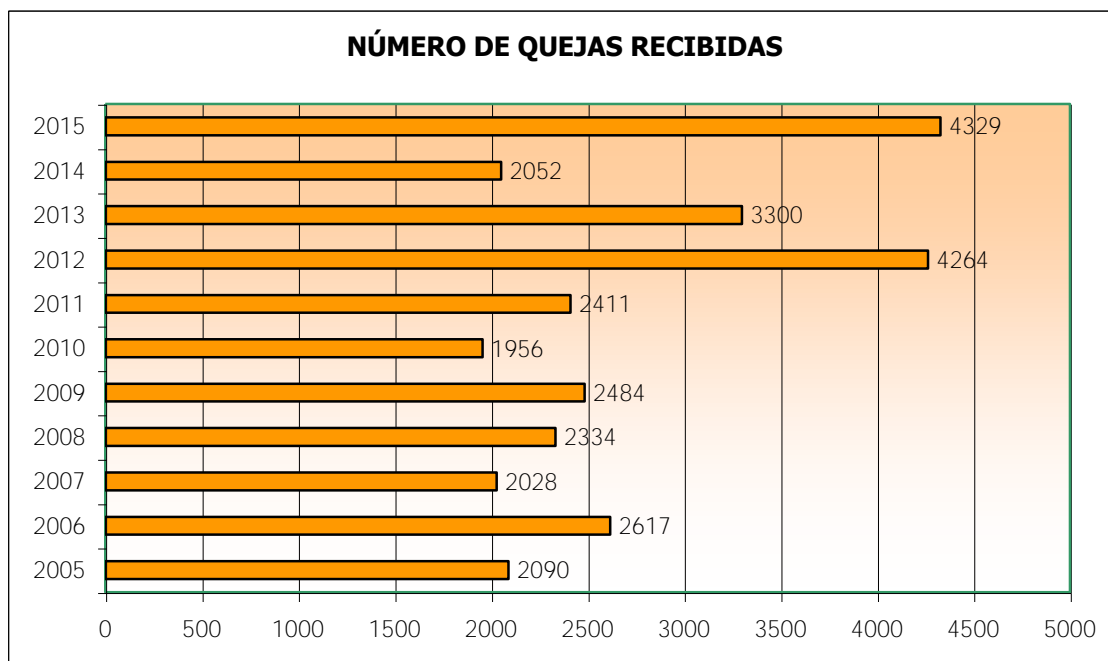
Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración local

Contestadas a fecha 31/12/2015	16
<i>Aceptadas</i>	<i>11 69%</i>
<i>Aceptadas parcialmente</i>	<i>2 12%</i>
<i>No aceptadas</i>	<i>3 19%</i>
Pendientes de contestación a 31/12/2015	3

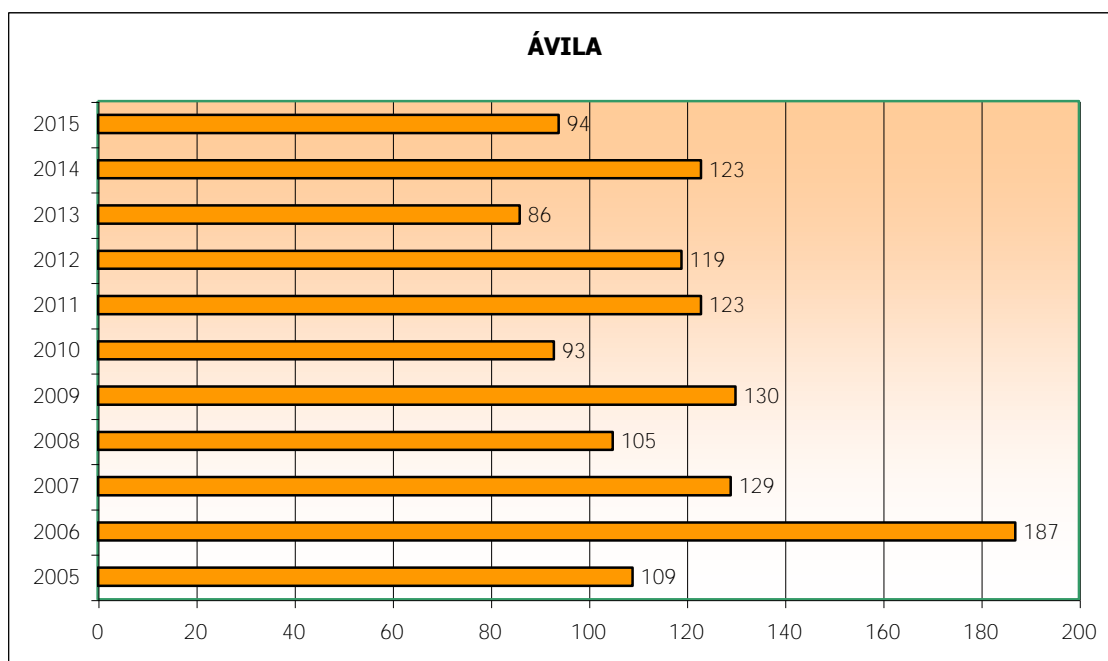


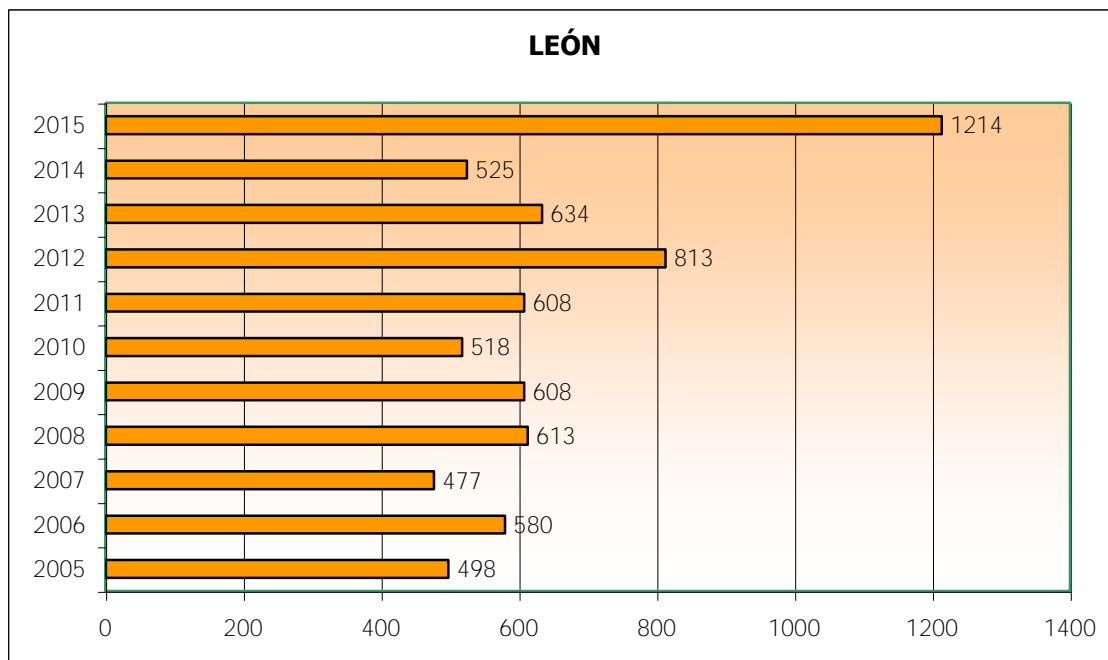
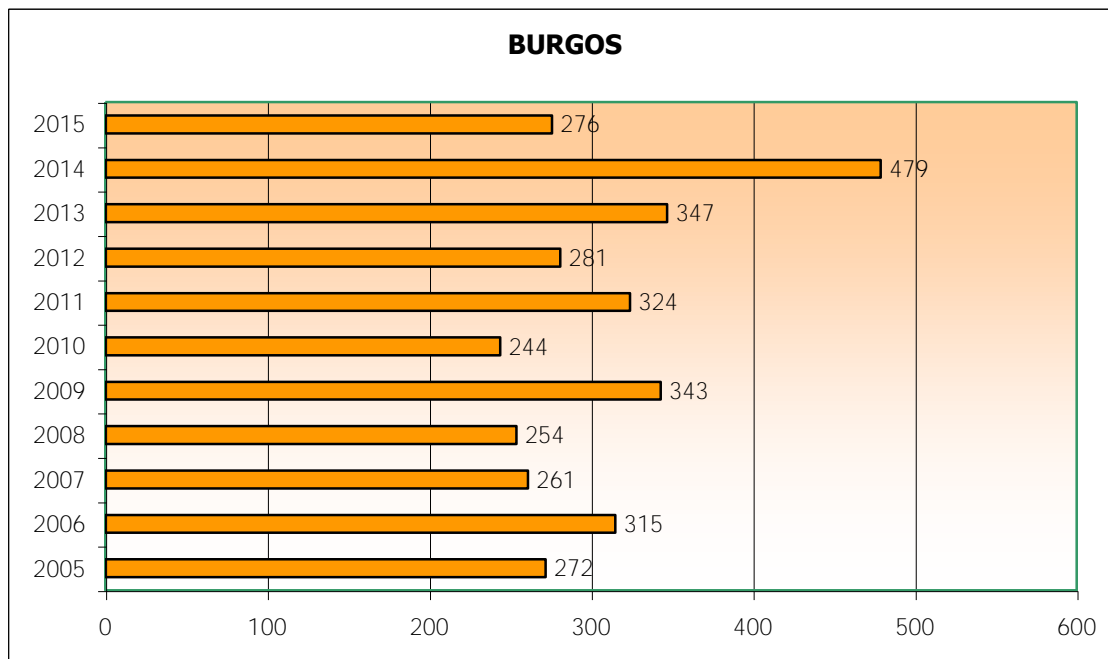
**DATOS COMPARATIVOS DE LAS QUEJAS
RECIBIDAS DURANTE LOS ÚLTIMOS
AÑOS DE FUNCIONAMIENTO DEL
PROCURADOR DEL COMÚN**

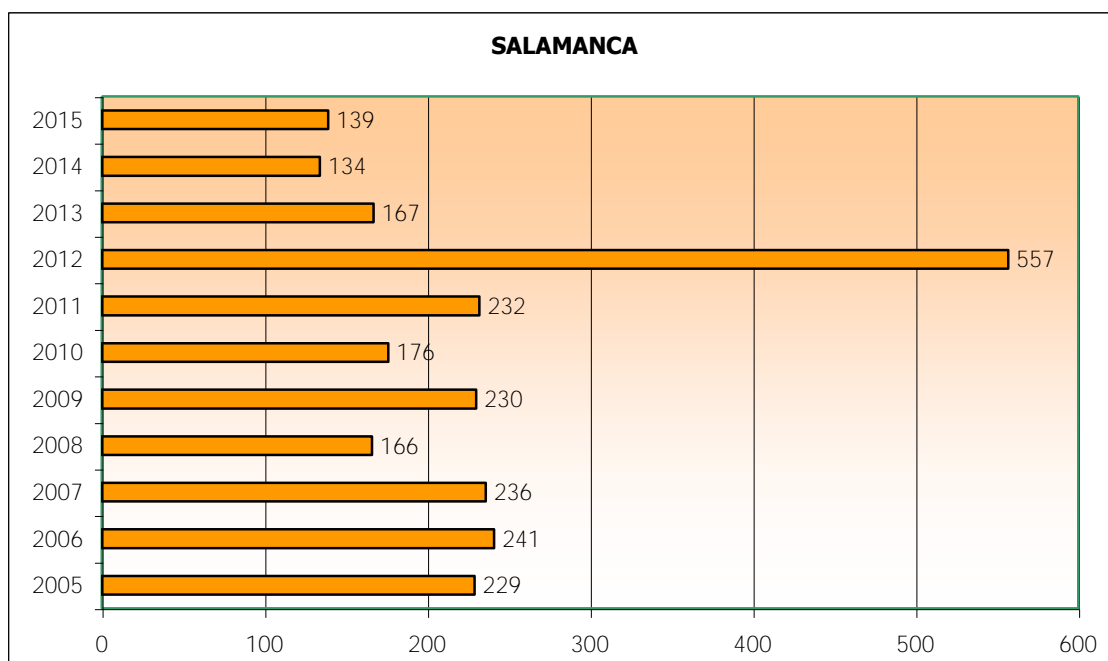
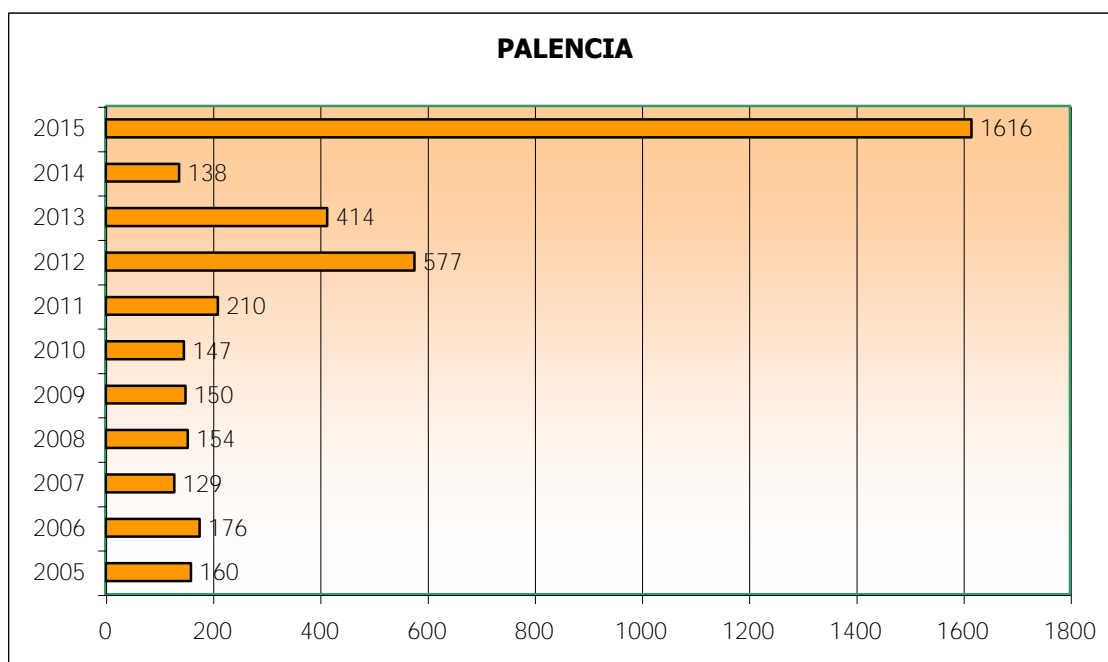
NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS

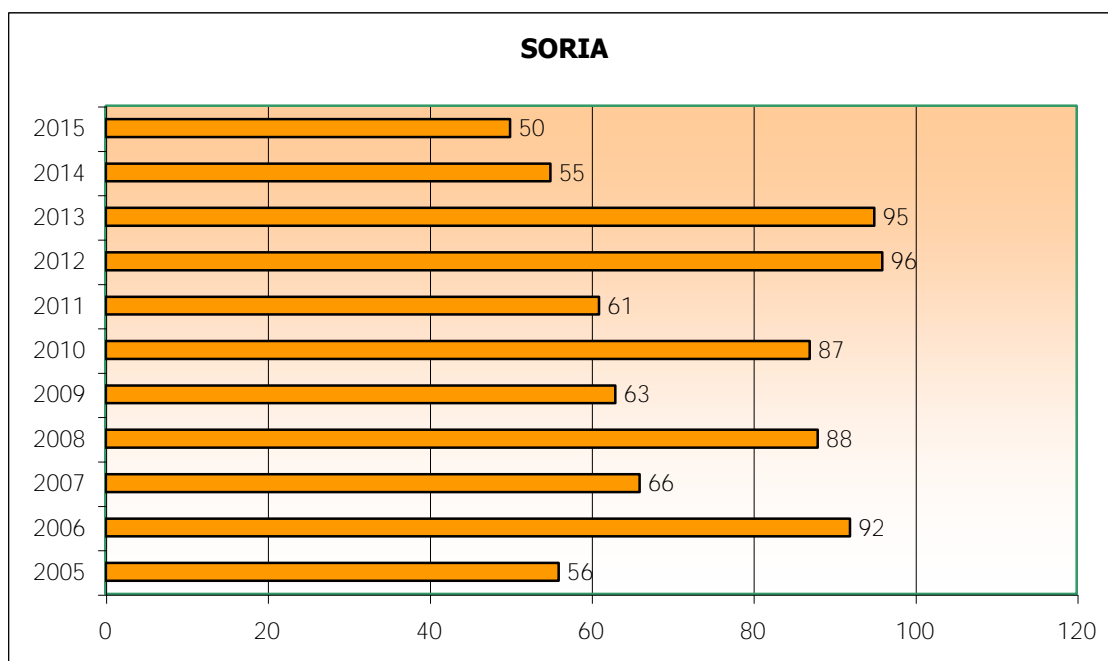
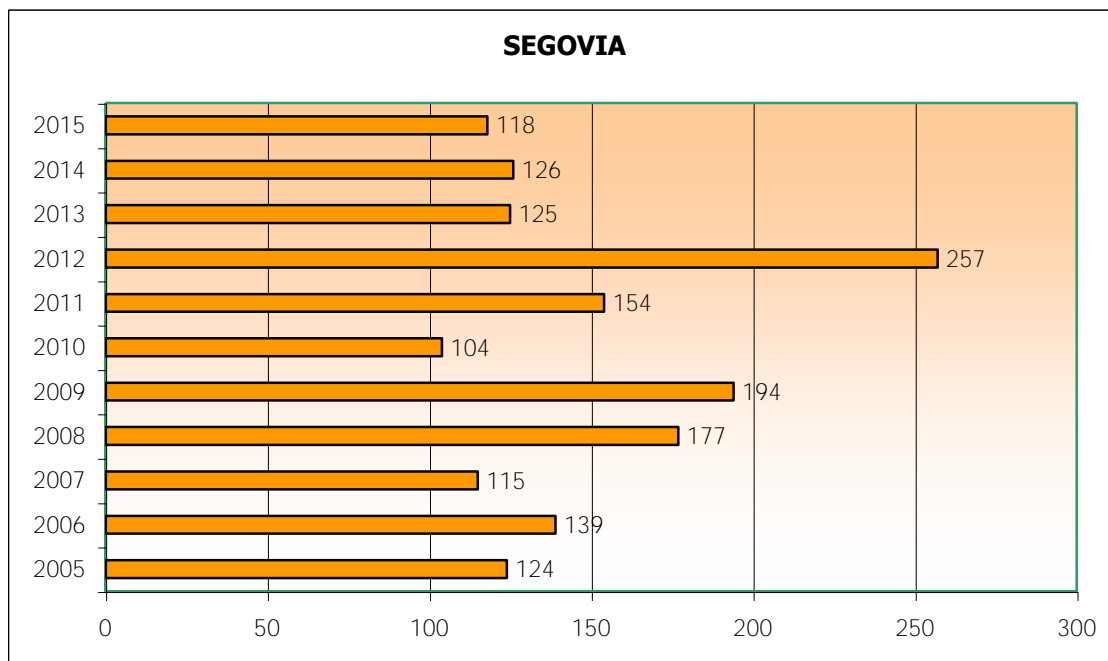


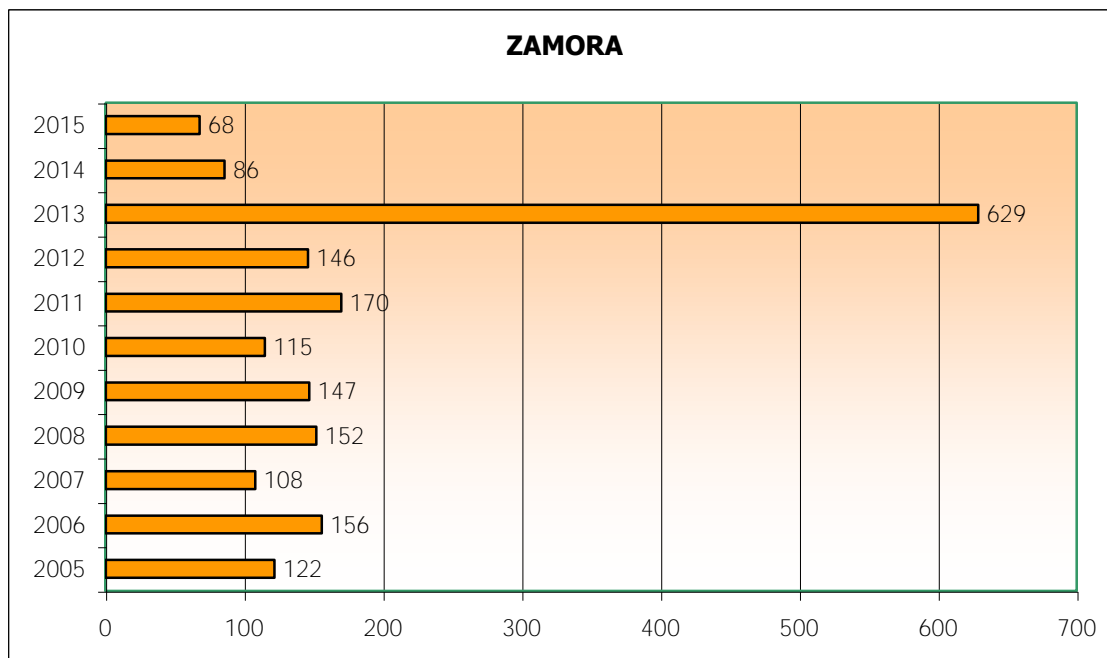
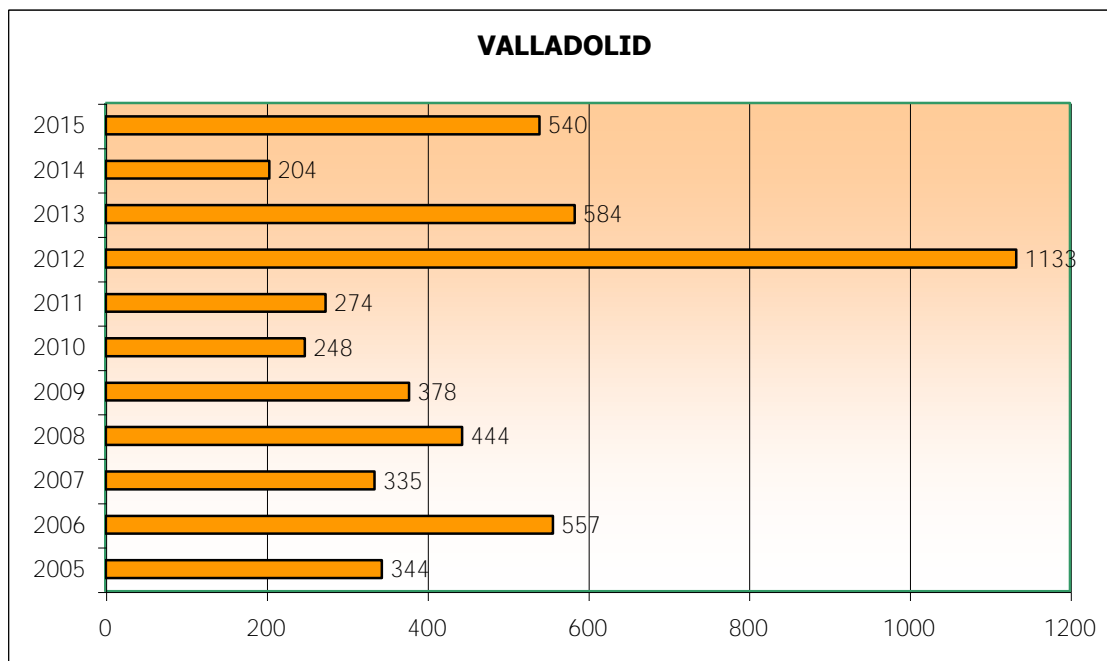
DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE LAS QUEJAS



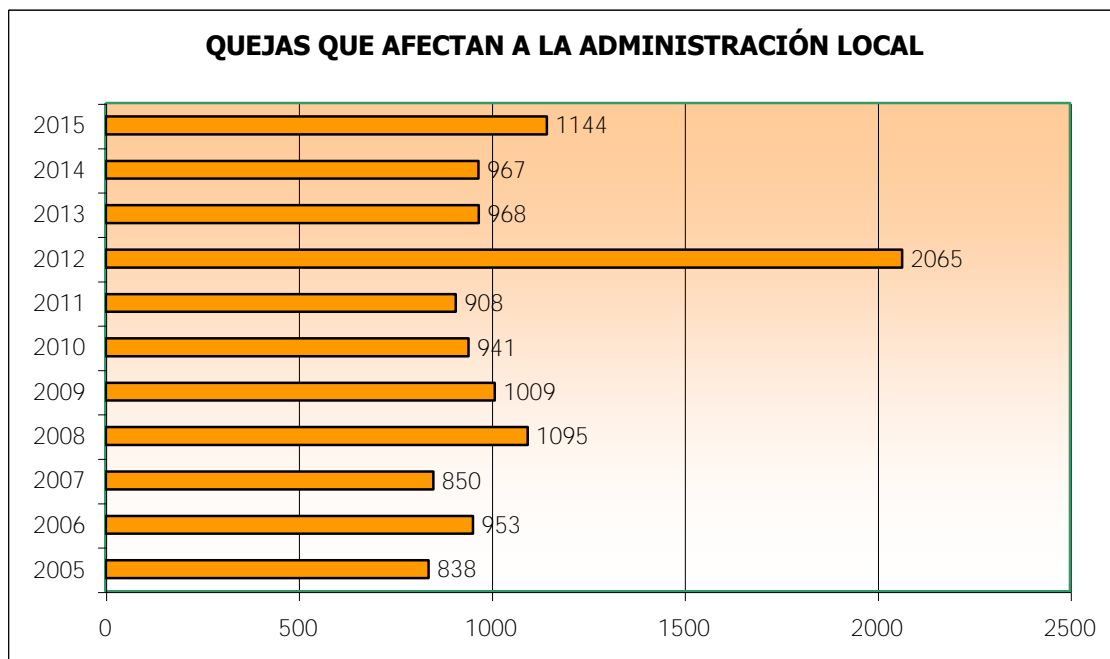
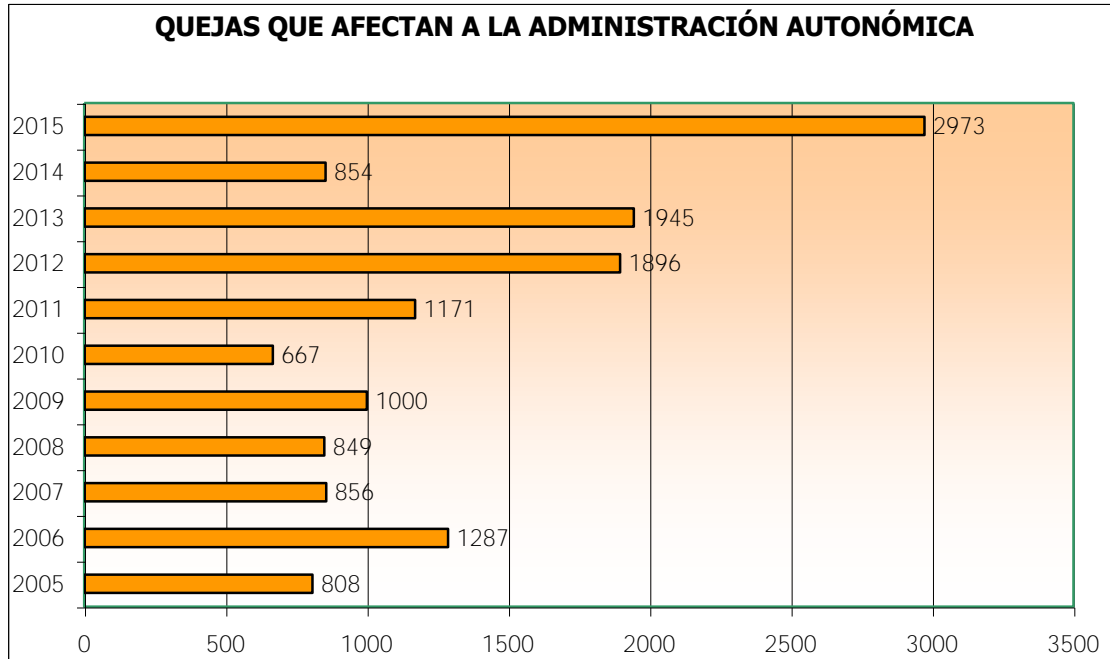


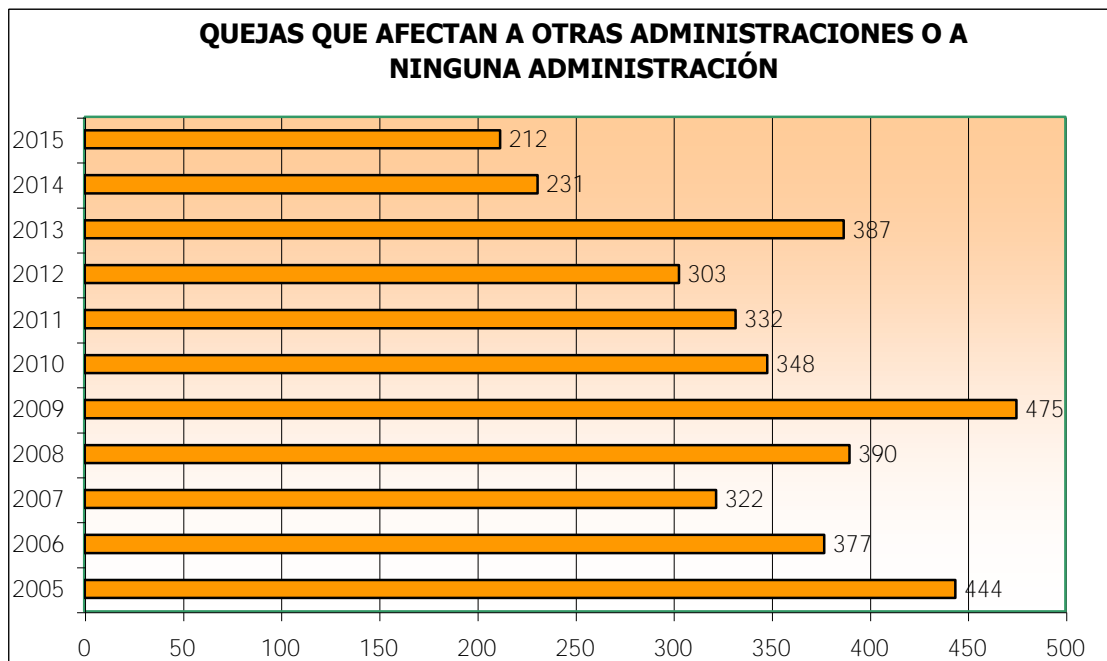






DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN





ESTADÍSTICA SOCIOLÓGICA

