ESTADÍSTICAS

ATENCIÓN AL CIUDADANO

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sin lugar a dudas, la adecuada atención en las dependencias públicas constituye una de las principales exigencias por parte de los ciudadanos. Como es bien sabido, la normativa reguladora del procedimiento administrativo ha venido reconociendo, dentro del elenco de derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones públicas, el derecho de los ciudadanos a ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

La normativa autonómica regula la atención al ciudadano en el art. 10 de la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública, reconociendo, por un lado, el derecho de los ciudadanos a ser atendidos de forma respetuosa, confidencial y adaptada a sus circunstancias físicas, psíquicas, sensoriales, sociales y culturales, garantizándose la igualdad en la atención sin discriminaciones y, por otro lado, el derecho a que sus comparecencias ante las unidades administrativas resulten lo menos gravosas posibles.

Estas consideraciones, como no puede ser de otra manera, resultan plenamente aplicables a la institución del Procurador del Común de Castilla y León, en su condición de Alto Comisionado de las Cortes de Castilla y León, que actúa con independencia para la protección y defensa de los derechos constitucionales de los ciudadanos y de los derechos y principios reconocidos en el EA frente a la Administración autonómica, la de sus entes locales y la de los diferentes organismos que de estas dependan (art. 18.1 EA).

Todo ello, como se ha indicado en anteriores Informes anuales, fundamenta la gestión diaria de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), cuyas actuaciones siguen concretándose en la disponibilidad permanente en la sede de la institución y en los desplazamientos realizados con periodicidad mensual a las capitales de provincia y a la ciudad de Ponferrada y con periodicidad trimestral a las localidades de Miranda de Ebro y Benavente, con la finalidad de atender de manera presencial a los ciudadanos y realizar la gestión que resulte procedente a la vista de sus solicitudes.

En 2016, se han mantenido 839 entrevistas presenciales, en las que han participado 1174 personas. De ellas, 307 entrevistas se han celebrado en la sede de la Institución y 532 entrevistas han tenido lugar con ocasión de los 108 desplazamientos periódicos que la institución ha realizado durante el año por toda la Comunidad. Como consecuencia directa de esta actividad el Procurador del Común ha recibido 1379 quejas.

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

Ávila 11
Burgos (incluyendo Miranda de Ebro).....13
León (Ponferrada).....8
Palencia 10
Salamanca.....11
Segovia 11
Soria 8
Valladolid 22
Zamora (incluyendo Benavente) 14
Total.....108

ENTREVISTAS PRESENCIALES. DISTRIBUCIÓN POR PROVINCIAS

Ávila 43
Burgos (incluyendo Miranda de Ebro).....64
León (incluyendo Ponferrada).....338
Palencia 49
Salamanca.....62
Segovia 65
Soria 25
Valladolid 124
Zamora (incluyendo Benavente) 69
TOTAL 839

QUEJAS PRESENTADAS A TRAVÉS DE ENTREVISTA

DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL

Ávila 84
Burgos 58
León 185
Palencia 55

Salamanca.....50
Segovia.....50
Soria.....18
Valladolid 83
Zamora 796
TOTAL 1379

En algunas ocasiones, los escritos y correos electrónicos remitidos por los ciudadanos no responden formalmente a lo que cabría entender por una queja, debido a circunstancias diversas, como pudieran ser la emisión de consideraciones generales sobre el actuar administrativo, la formulación de sugerencias sobre actuaciones de la Administración pública no constitutivas de irregularidad o meras solicitudes de información. En estos casos, la OAC, sin perjuicio de lo que pudiera derivarse tras la tramitación de estos escritos, los clasifica en un principio como "consultas", dando una respuesta inmediata a los interesados, y, en atención a las aclaraciones que aporte el ciudadano, se decide con posterioridad la apertura de un expediente de queja.

En 2016 fueron 78 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:

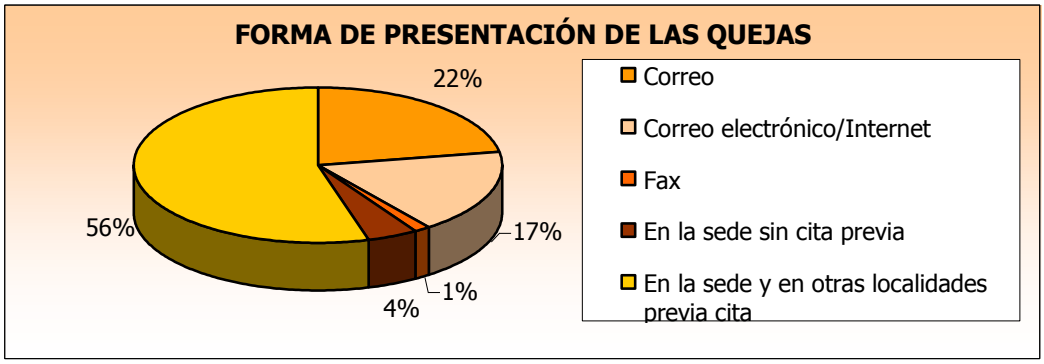
Años	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Consultas	48	98	134	133	136	88	78
Quejas abiertas tras consulta	5	14	28	21	25	14	20

En última instancia, conviene destacar que la OAC, además de la atención presencial a los ciudadanos antes citada, da respuesta a cuantas llamadas telefónicas y consultas verbales se reciben en la institución, tanto en lo referente al estado de tramitación de los expedientes, como en lo que afecta a la orientación hacia la vía más idónea de reclamación en el concreto asunto de que se trate.

QUEJAS 2016

FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS

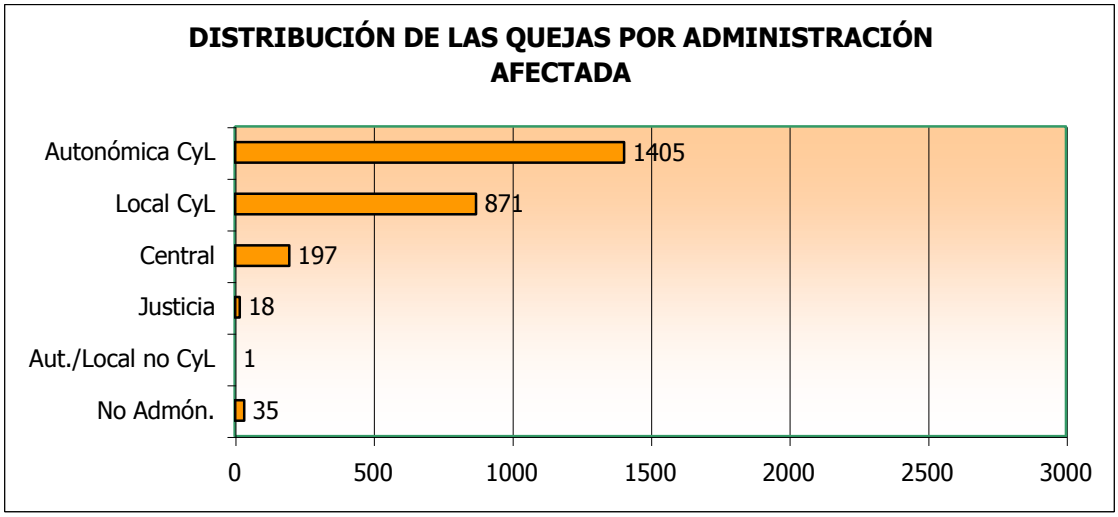
Oficina de Atención al Ciudadano	1379[1]	55%
Correo	565	22%
Correo electrónico/Internet	442	17%
Fax	33	1%
Registro	108	4%
TOTAL	*2527*	



[1] En estas 1379 quejas recibidas por la Oficina de Atención al ciudadano, están incluidas 754 de las 756 recibidas en relación con el deficiente estado de acondicionamiento de la carretera de acceso a Porto (Zamora).

DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS SEGÚN LA ADMINISTRACIÓN A LA QUE AFECTAN

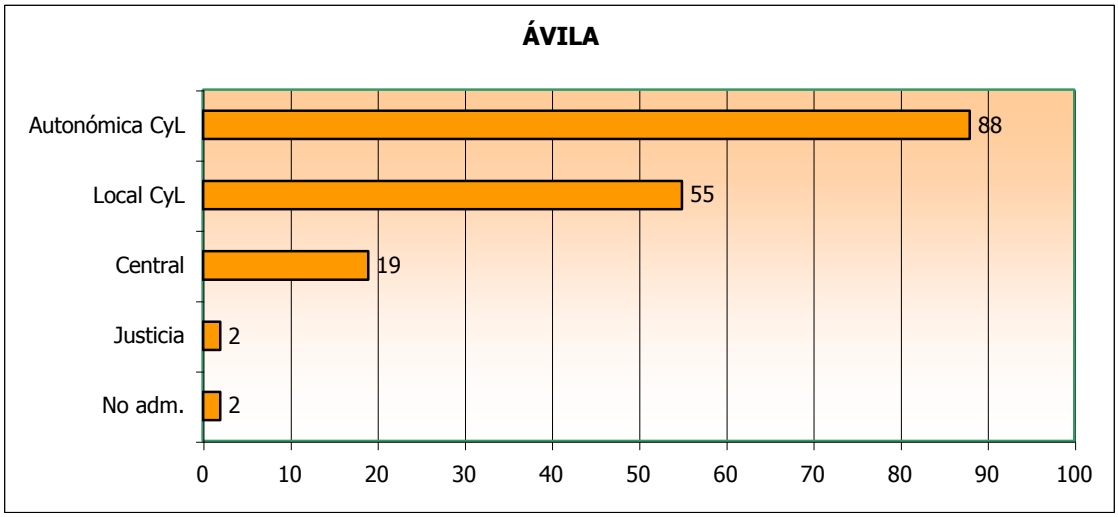
Autonómica Castilla y León	1405	56%
Local Castilla y León	871	34%
Local-Ayuntamientos	*749*	*86%*
Local-Diputaciones	*33*	*4%*
Local-Entidades locales menores	*77*	*9%*
Local-Mancomunidades	*8*	*1%*
Local-Otras	*4*	*0%*
Central	197	8%
Justicia	18	1%
Autonómica o local con sede en otras Comunidades Autónomas	1	0%
No administración	35	1%
TOTAL	*2527*	



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

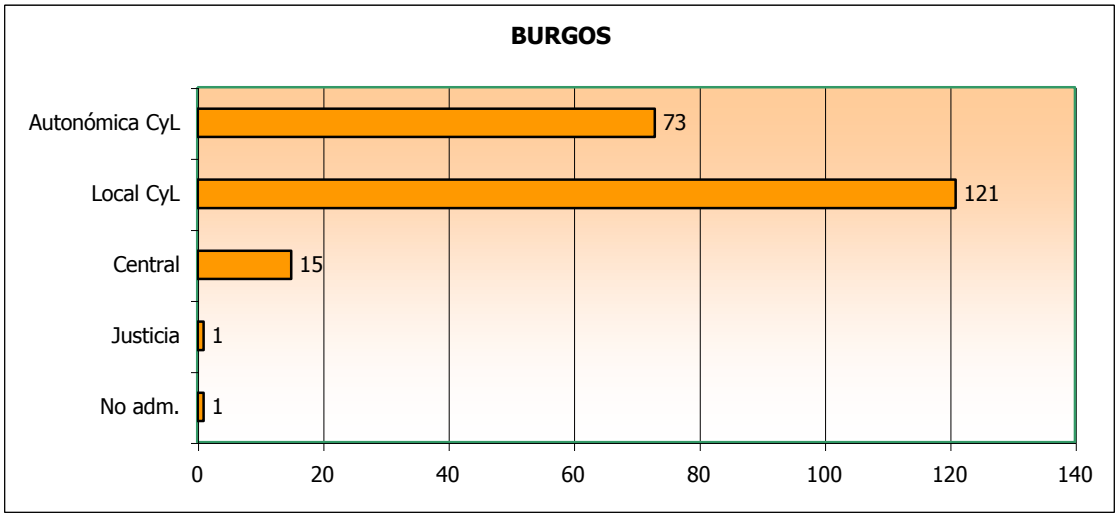
ÁVILA

Autonómica Castilla y León	88	53%
Local Castilla y León	55	33%
Local-Ayuntamientos	*47*	*85%*
Local-Diputaciones	*5*	*9%*
Local-Mancomunidades	*1*	*2%*
Local-Otras	*2*	*4%*
Central	19	11%
Justicia	2	1%
No administración	2	1%
TOTAL	*166*	



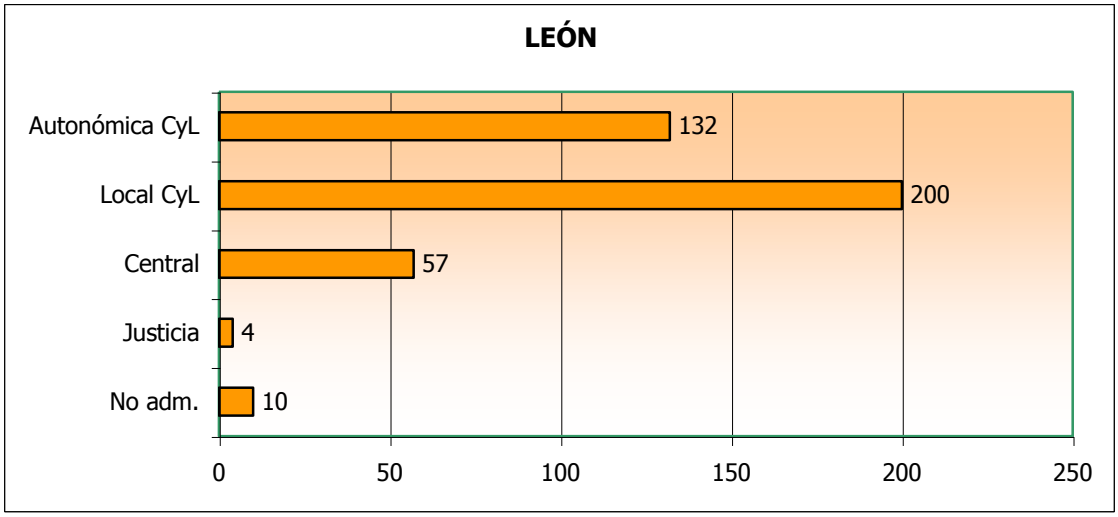
BURGOS

Autonómica Castilla y León	73	35%
Local Castilla y León	121	57%
Local-Ayuntamientos	*103*	*85%*
Local-Diputaciones	*3*	*2%*
Local-Entidades locales menores	*15*	*12%*
Central	15	7%
Justicia	1	0%
No administración	1	0%
TOTAL	*211*	



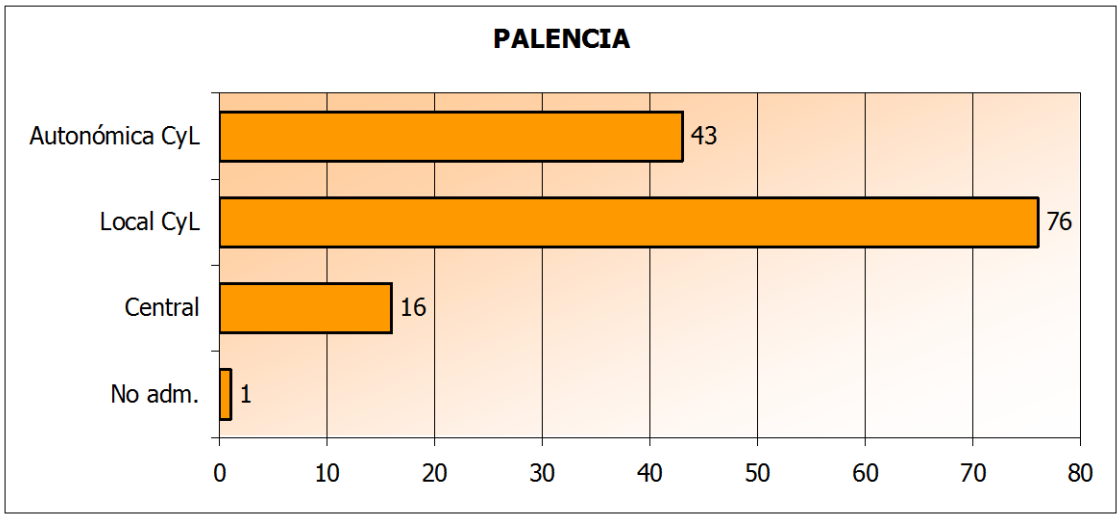
LEÓN

Autonómica Castilla y León	132	33%
Local Castilla y León	200	50%
Local-Ayuntamientos	*148*	*74%*
Local-Diputaciones	*9*	*5%*
Local-Entidades locales menores	*37*	*19%*
Local-Mancomunidades	*5*	*3%*
Local-Otras	*1*	*1%*
Central	57	14%
Justicia	4	1%
No administración	10	2%
TOTAL	*403*	



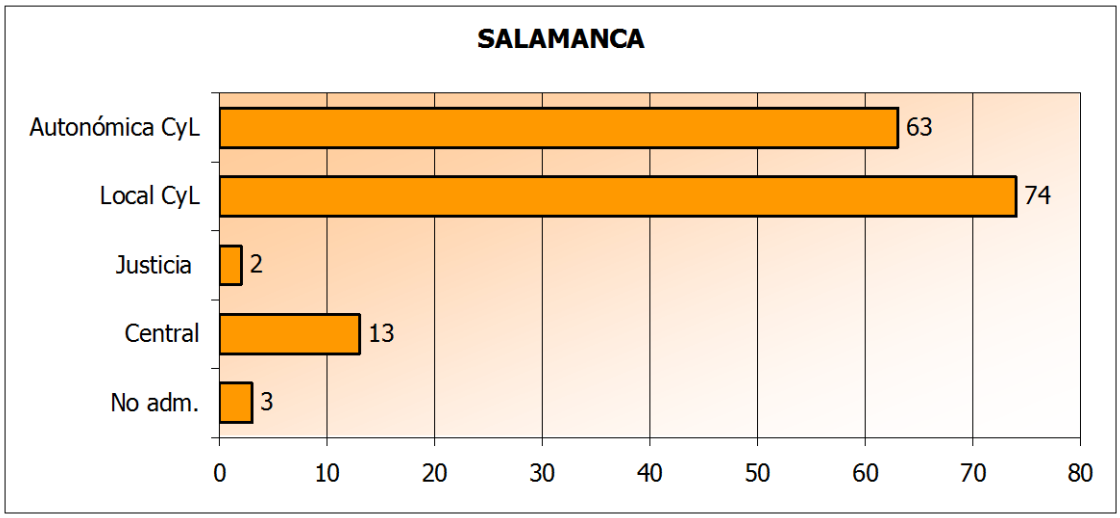
PALENCIA

Autonómica Castilla y León	43	32%
Local Castilla y León	76	56%
Local-Ayuntamientos	*56*	*74%*
Local-Diputaciones	*2*	*3%*
Local-Entidades locales menores	*18*	*24%*
Central	16	12%
No administración	1	1%
TOTAL	*136*	



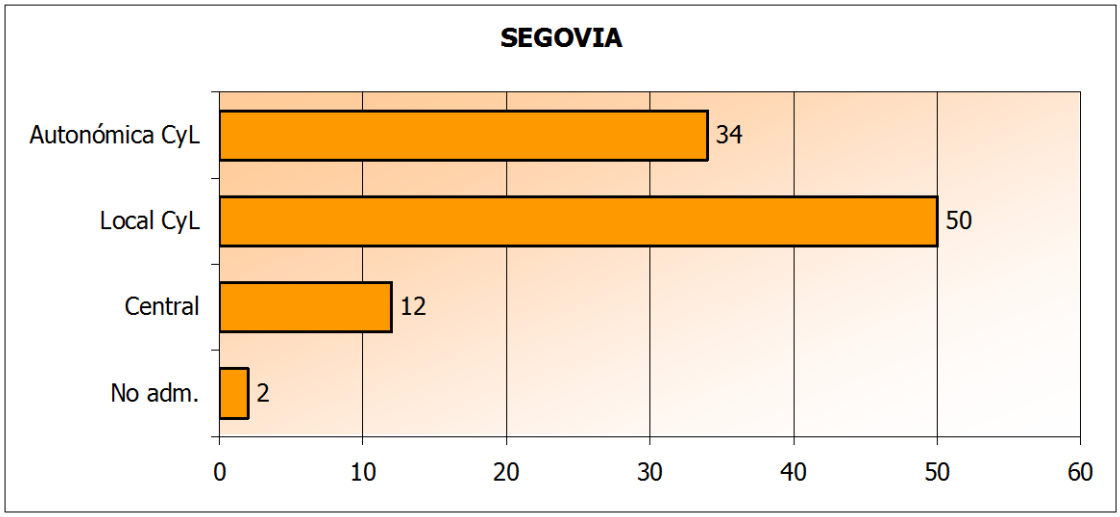
SALAMANCA

Autonómica Castilla y León	63	41%
Local Castilla y León	74	48%
Local-Ayuntamientos	*66*	*89%*
Local-Diputaciones	*5*	*7%*
Local-Entidades locales menores	*2*	*3%*
Local-Mancomunidades	*1*	*1%*
Central	13	8%
Justicia	2	1%
No administración	3	2%
TOTAL	*155*	



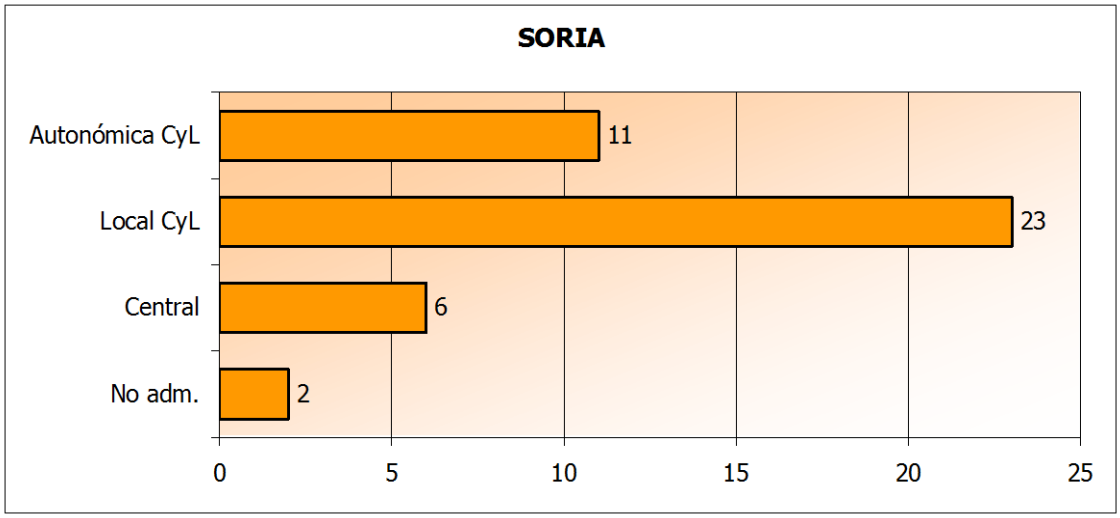
SEGOVIA

Autonómica Castilla y León	34	35%
Local Castilla y León	50	51%
Local-Ayuntamientos	*48*	*96%*
Local-Diputaciones	*2*	*4%*
Central	12	12%
No administración	2	2%
TOTAL	*98*	



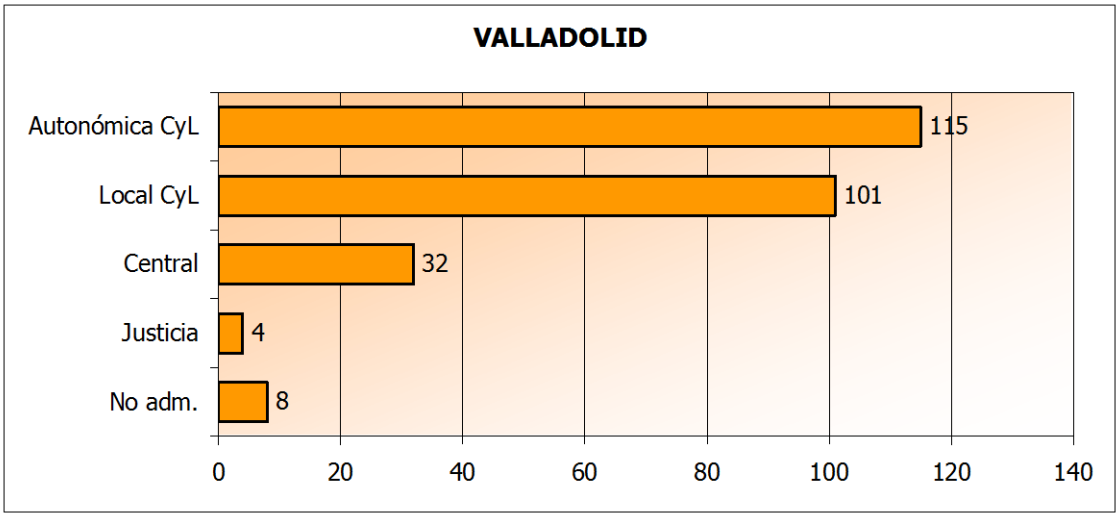
SORIA

Autonómica Castilla y León	11	26%
Local Castilla y León	23	55%
Local-Ayuntamientos	*22*	*96%*
Local-Diputaciones	*1*	*4%*
Central	6	14%
No administración	2	5%
TOTAL	*42*	



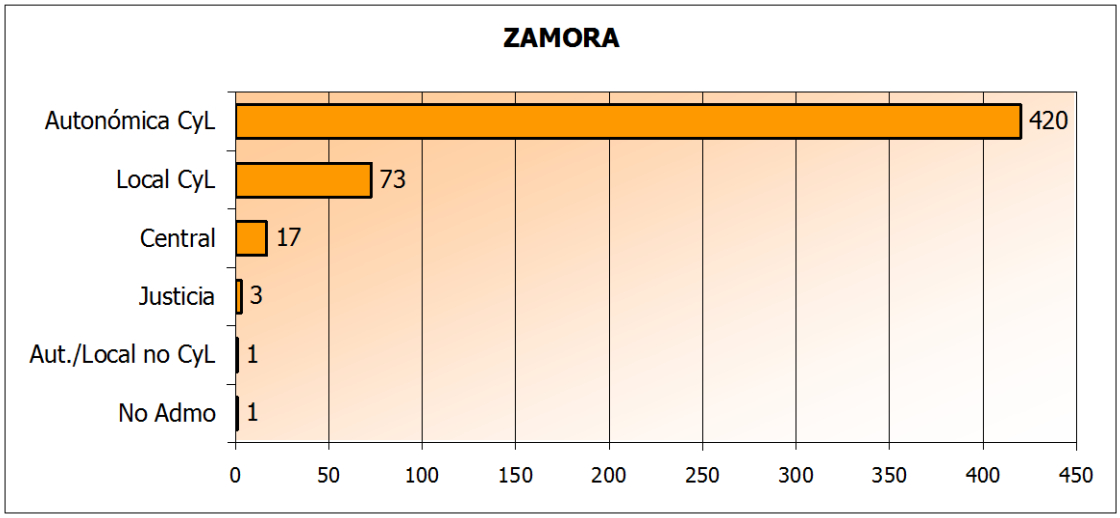
VALLADOLID

Autonómica Castilla y León	115	44%
Local Castilla y León	101	39%
Local-Ayuntamientos	*99*	*98%*
Local-Diputaciones	*1*	*1%*
Local-Otras	*1*	*1%*
Central	32	12%
Justicia	4	2%
No administración	8	3%
TOTAL	*260*	



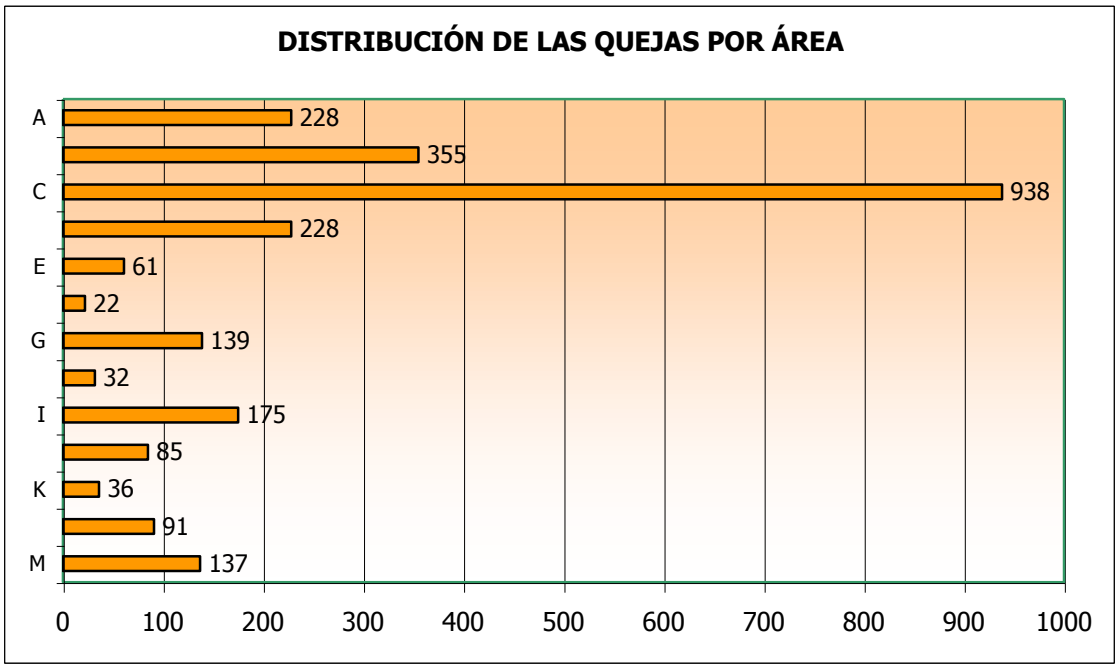
ZAMORA

Autonómica Castilla y León	420	82%
Local Castilla y León	73	14%
Local-Ayuntamientos	*72*	*99%*
Local-Diputaciones	*1*	*1%*
Central	17	3%
Justicia	3	1%
Autonómica o local con sede en otra Comunidad Autónoma	1	0%
No Administración	1	0%
TOTAL	*515*	



DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

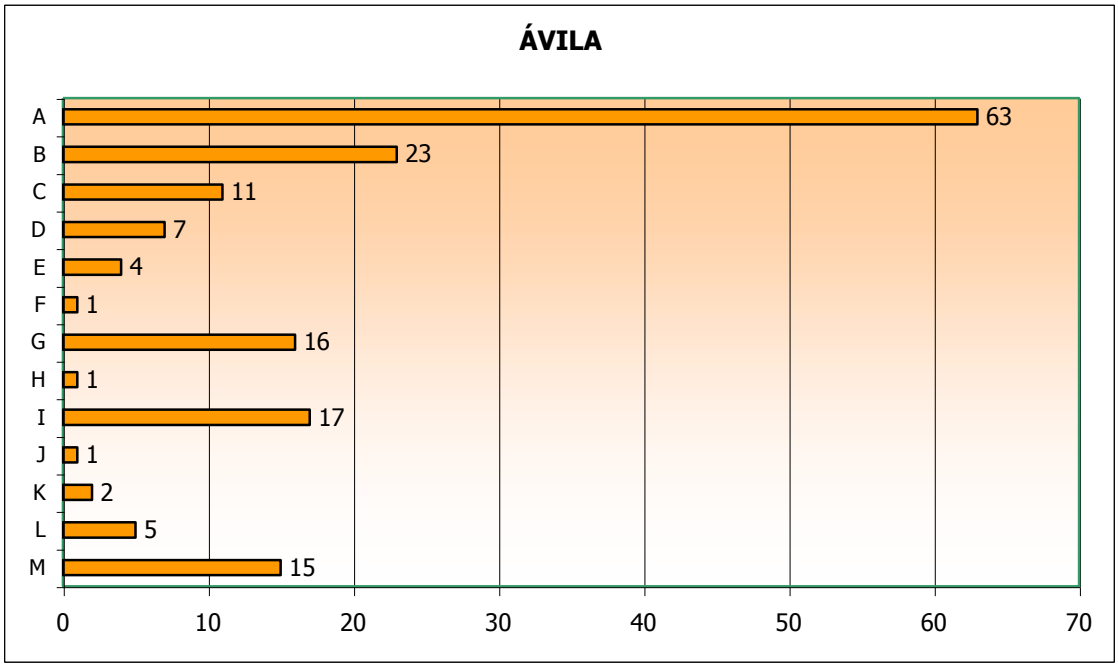
A Función pública	228	9%
B Régimen jurídico de las CC LL, bienes y servicios municipales	355	14%
C Fomento	938	37%
D Medio ambiente	228	9%
E Educación	61	2%
F Cultura, turismo y deportes	22	1%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social	139	6%
H Agricultura y ganadería	32	1%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud	175	7%
J Sanidad y consumo	85	3%
K Justicia	36	1%
L Interior, extranjería y emigración	91	4%
M Hacienda	137	5%
TOTAL	*2527*	



CLASIFICACIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS EN CADA PROVINCIA

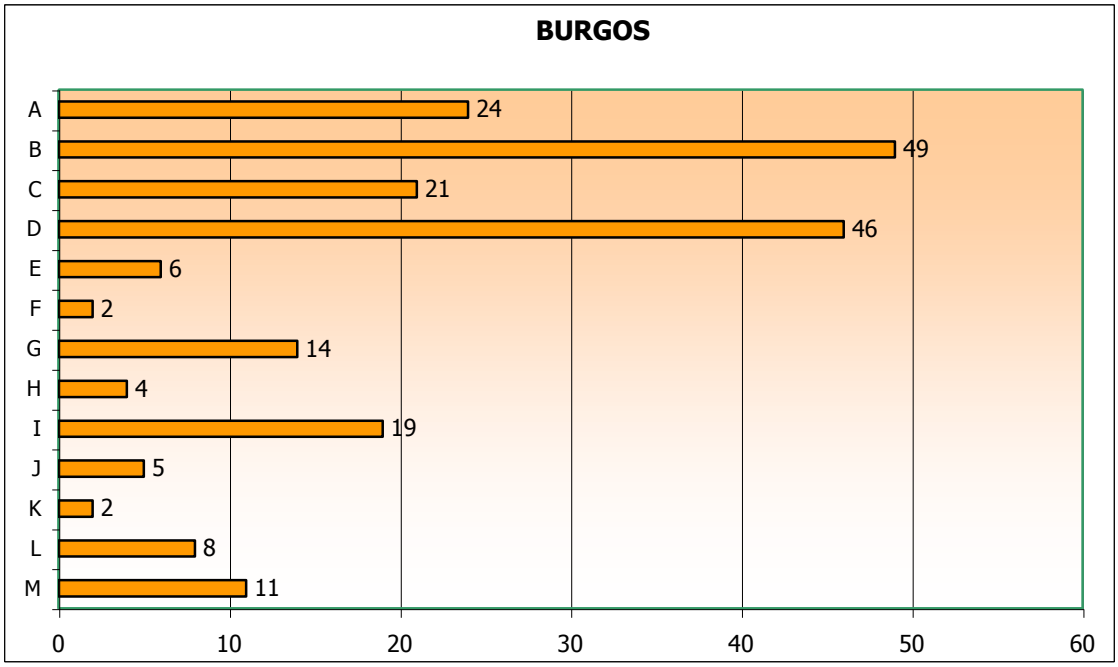
ÁVILA

A Función pública	63	38%
B Régimen jurídico de las CC LL, bienes y servicios municipales	23	14%
C Fomento	11	7%
D Medio ambiente	7	4%
E Educación	4	2%
F Cultura, turismo y deportes	1	1%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social	16	10%
H Agricultura y ganadería	1	1%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud	17	10%
J Sanidad y consumo	1	1%
K Justicia	2	1%
L Interior, extranjería y emigración	5	3%
M Hacienda	15	9%
TOTAL	*166*	



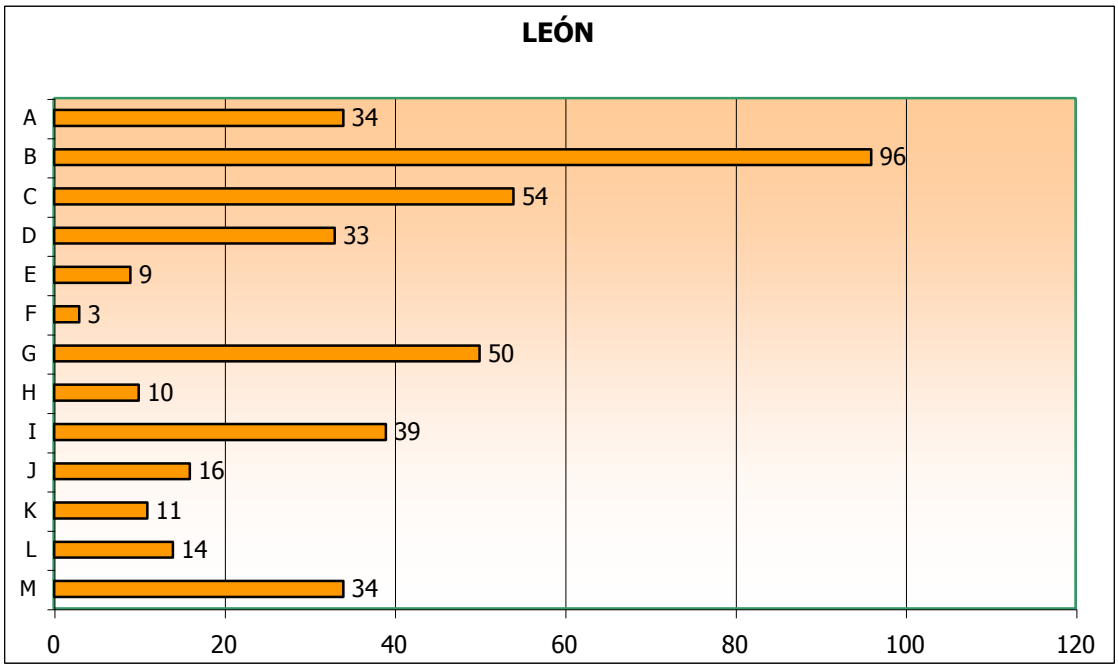
BURGOS

A Función pública	24	11%
B Régimen jurídico de las CC LL, bienes y servicios municipales	49	23%
C Fomento	21	10%
D Medio ambiente	46	22%
E Educación	6	3%
F Cultura, turismo y deportes	2	1%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social	14	7%
H Agricultura y ganadería	4	2%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud	19	9%
J Sanidad y consumo	5	2%
K Justicia	2	1%
L Interior, extranjería y emigración	8	4%
M Hacienda	11	5%
TOTAL	*211*	



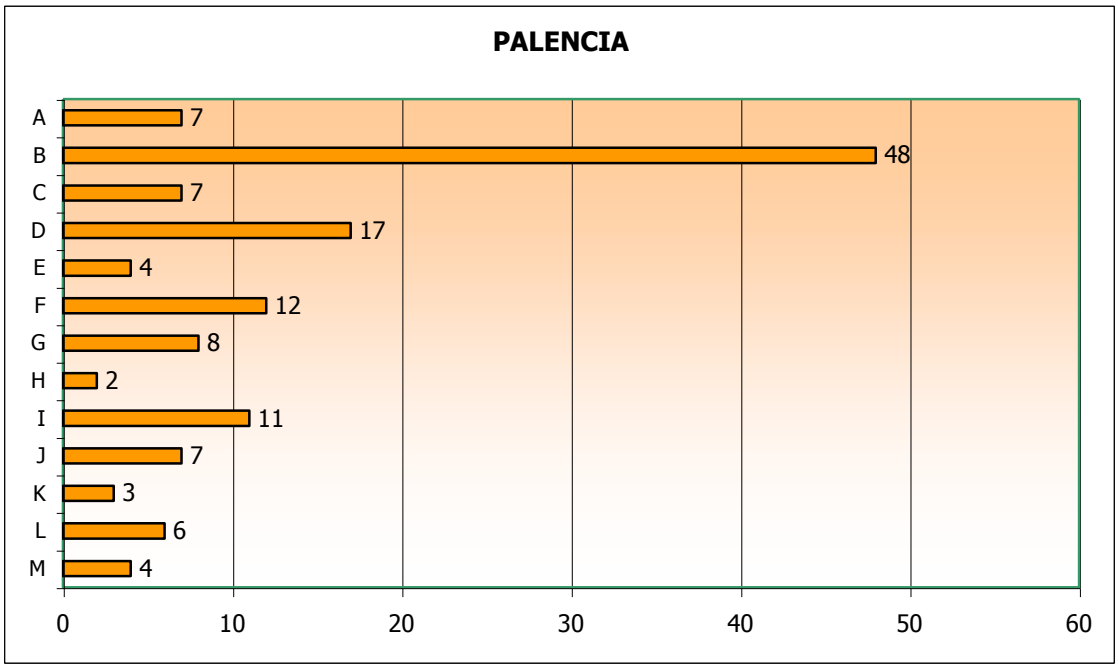
LEÓN

A Función pública	34	8%
B Régimen jurídico de las CC LL, bienes y servicios municipales	96	24%
C Fomento	54	13%
D Medio ambiente	33	8%
E Educación	9	2%
F Cultura, turismo y deportes	3	1%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social	50	12%
H Agricultura y ganadería	10	2%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud	39	10%
J Sanidad y consumo	16	4%
K Justicia	11	3%
L Interior, extranjería y emigración	14	3%
M Hacienda	34	8%
TOTAL	*403*	



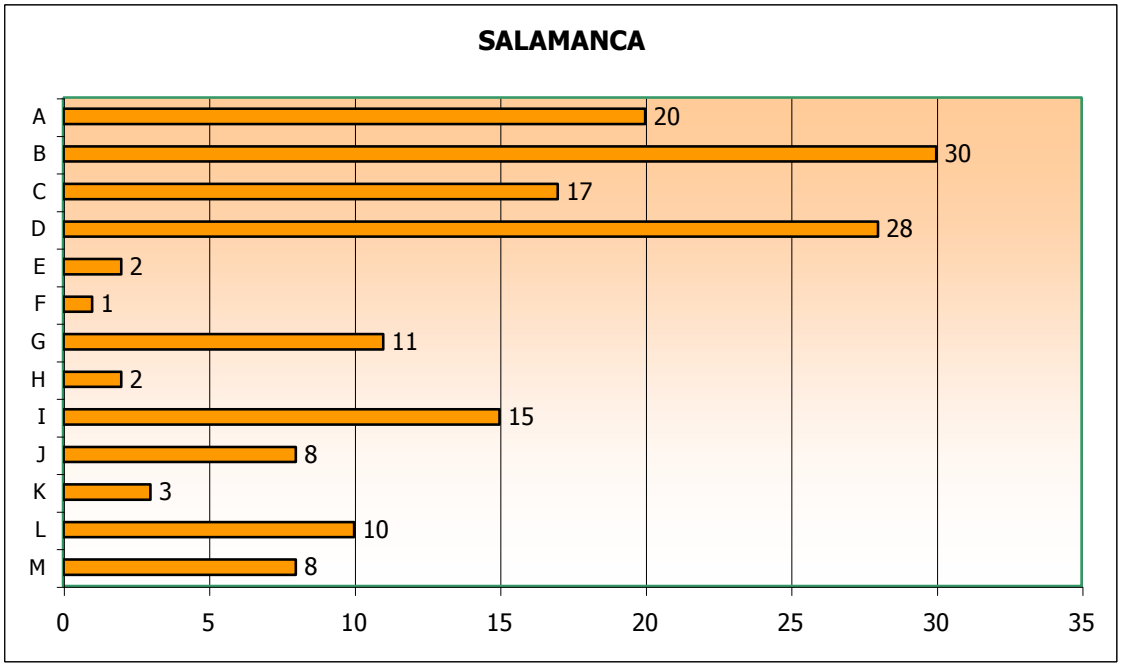
PALENCIA

A Función pública	7	5%
B Régimen jurídico de las CC LL, bienes y servicios municipales	48	35%
C Fomento	7	5%
D Medio ambiente	17	13%
E Educación	4	3%
F Cultura, turismo y deportes	12	9%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social	8	6%
H Agricultura y ganadería	2	1%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud	11	8%
J Sanidad y consumo	7	5%
K Justicia	3	2%
L Interior, extranjería y emigración	6	4%
M Hacienda	4	3%
TOTAL	*136*	



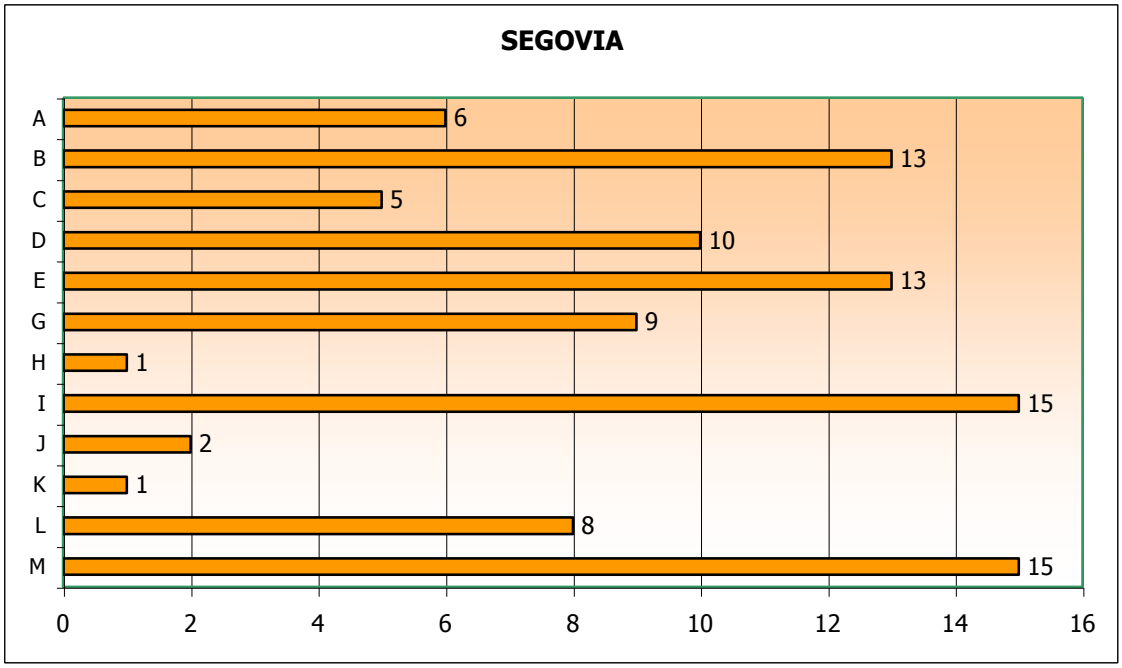
SALAMANCA

A Función pública	20	13%
B Régimen jurídico de las CC LL, bienes y servicios municipales	30	19%
C Fomento	17	11%
D Medio ambiente	28	18%
E Educación	2	1%
F Cultura, turismo y deportes	1	1%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social	11	7%
H Agricultura y ganadería	2	1%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud	15	10%
J Sanidad y consumo	8	5%
K Justicia	3	2%
L Interior, extranjería y emigración	10	6%
M Hacienda	8	5%
TOTAL	*155*	



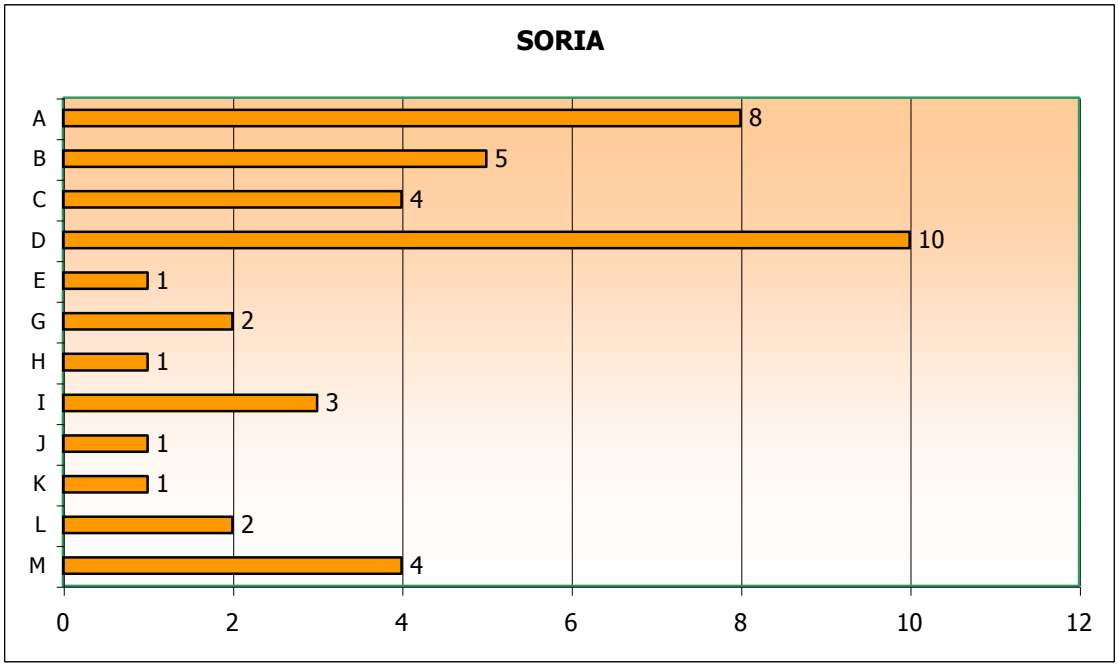
SEGOVIA

A Función pública	6	6%
B Régimen jurídico de las CC LL, bienes y servicios municipales	13	13%
C Fomento	5	5%
D Medio ambiente	10	10%
E Educación	13	13%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social	9	9%
H Agricultura y ganadería	1	1%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud	15	15%
J Sanidad y consumo	2	2%
K Justicia	1	1%
L Interior, extranjería y emigración	8	8%
M Hacienda	15	15%
TOTAL	*98*	



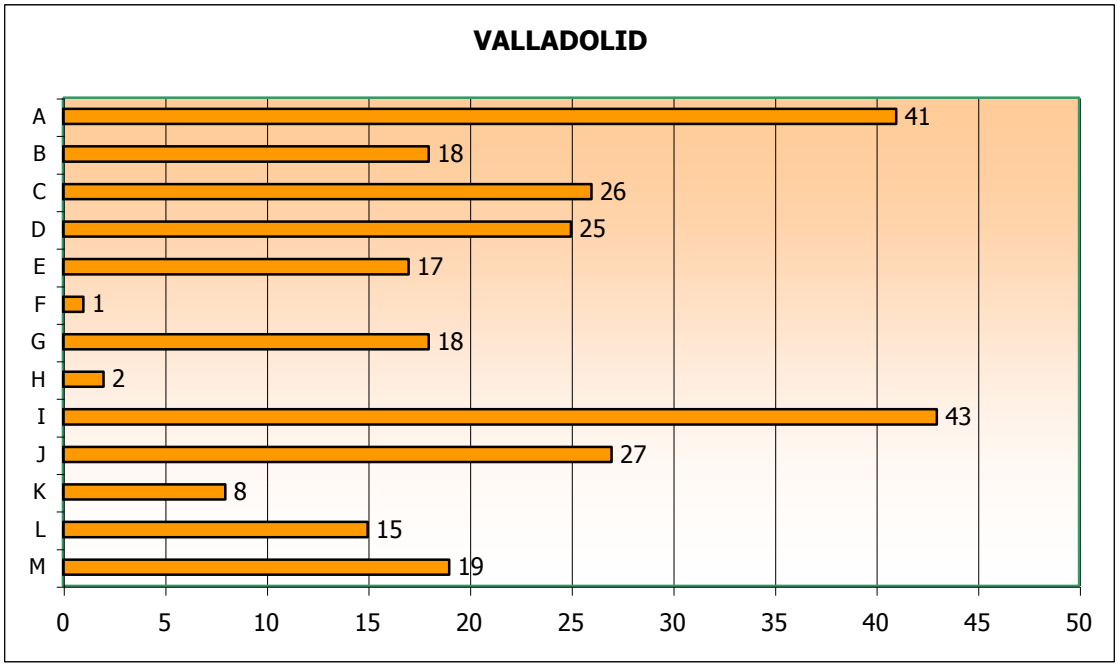
SORIA

A Función pública	8	19%
B Régimen jurídico de las CC LL, bienes y servicios municipales	5	12%
C Fomento	4	10%
D Medio ambiente	10	24%
E Educación	1	2%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social	2	5%
H Agricultura y ganadería	1	2%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud	3	7%
J Sanidad y consumo	1	2%
K Justicia	1	2%
L Interior, extranjería y emigración	2	5%
M Hacienda	4	10%
TOTAL	*42*	



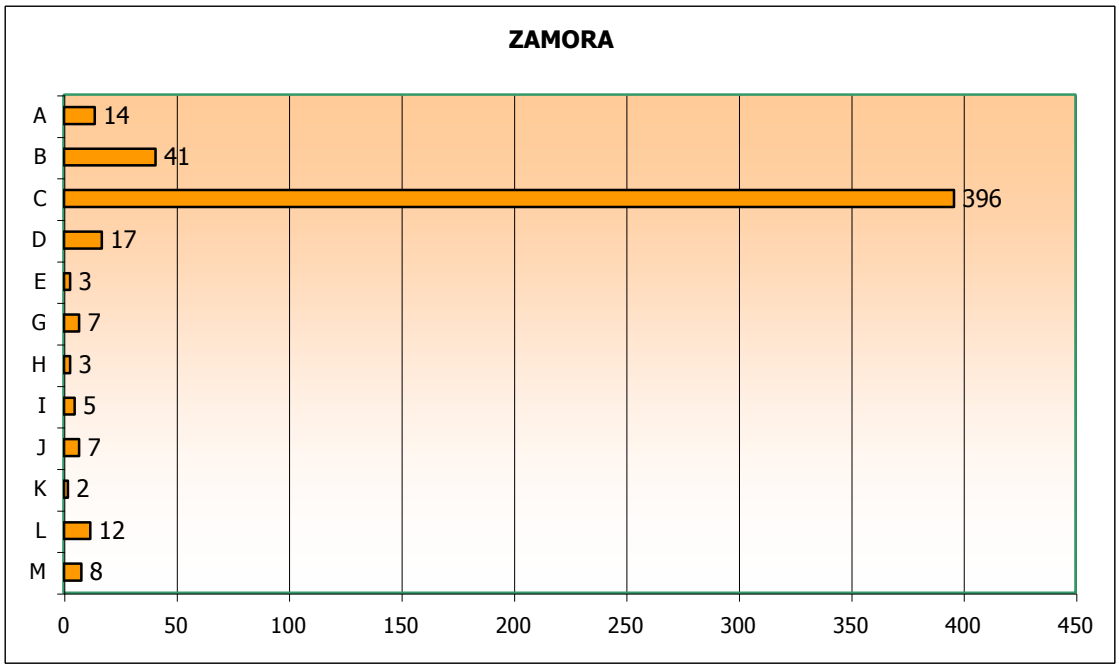
VALLADOLID

A Función pública	41	16%
B Régimen jurídico de las CC LL, bienes y servicios municipales	18	7%
C Fomento	26	10%
D Medio ambiente	25	10%
E Educación	17	7%
F Cultura, turismo y deportes	1	0%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social	18	7%
H Agricultura y ganadería	2	1%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud	43	17%
J Sanidad y consumo	27	10%
K Justicia	8	3%
L Interior, extranjería y emigración	15	6%
M Hacienda	19	7%
TOTAL	*260*	



ZAMORA

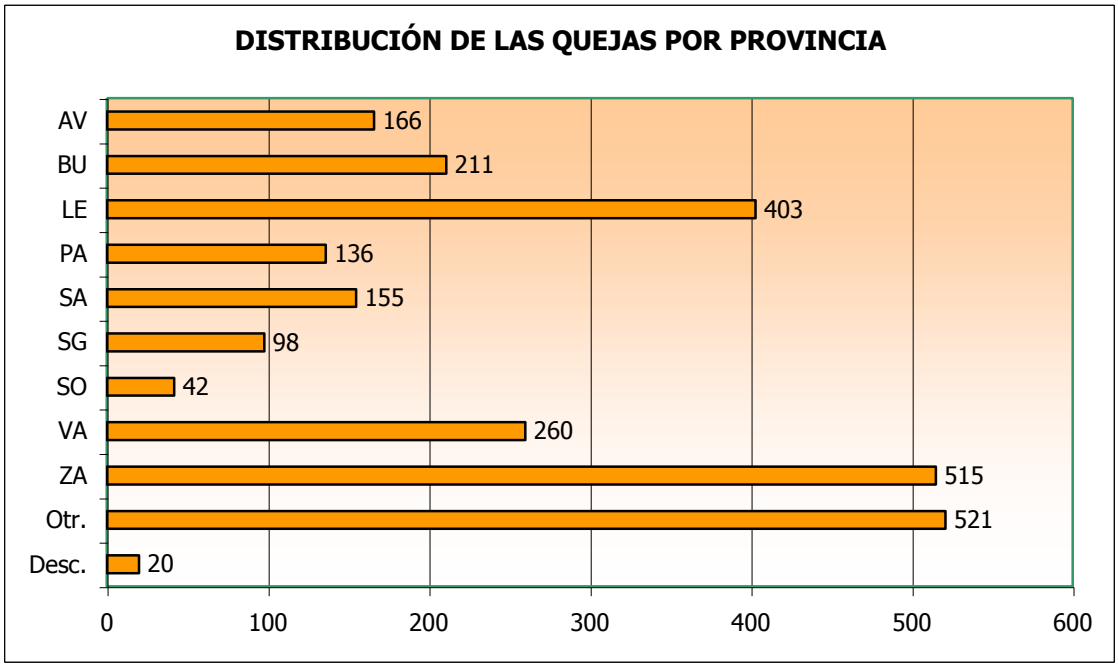
A Función pública	14	3%
B Régimen jurídico de las CC LL, bienes y servicios municipales	41	8%
C Fomento	396	77%
D Medio ambiente	17	3%
E Educación	3	1%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social	7	1%
H Agricultura y ganadería	3	1%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud	5	1%
J Sanidad y consumo	7	1%
K Justicia	2	0%
L Interior, extranjería y emigración	12	2%
M Hacienda	8	2%
TOTAL	*515*	



ESTADÍSTICA TERRITORIAL

PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS

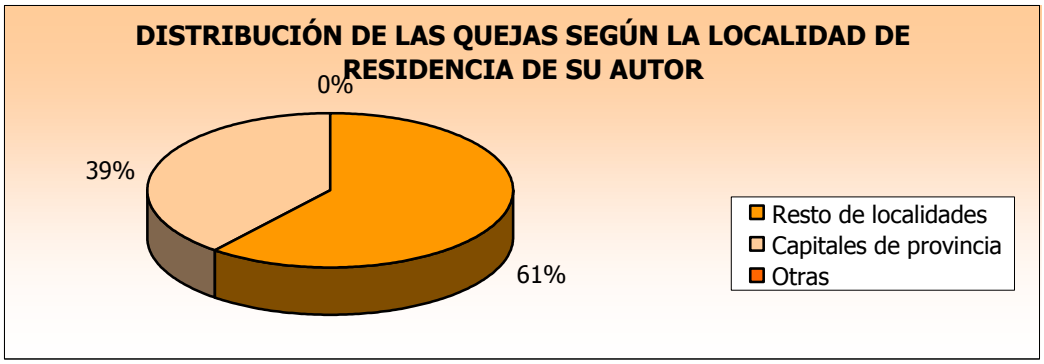
Ávila	166	7%
Burgos	211	8%
León	403	16%
Palencia	136	5%
Salamanca	155	6%
Segovia	98	4%
Soria	42	2%
Valladolid	260	10%
Zamora	515	20%
Otras[1]	521	21%
Procedencia desconocida	20	1%
TOTAL	*2527*	



[1] Incluimos en "Otras" las quejas procedentes de fuera de Castilla y Léon. De estas 521 quejas, 370 quejas se refieren a la falta de acondicionamiento de la carretera de acceso a Porto (Zamora).

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	776	39%
Quejas cuyo autor o autores tienen su domicilio en otras localidades	1208	61%
Otras[2]	2	0%
TOTAL	*1986*	



NÚCLEOS DE POBLACIÓN DE LOS QUE SE HAN RECIBIDO QUEJAS DURANTE 2016

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".

Las quejas de varios autores (individuales o colectivos), en aquellos casos en los que no todos tienen la residencia en la misma provincia, se reflejan como procedentes de "Varias provincias".

ÁVILA

ÁVILA	90
ARENAS DE SAN PEDRO	4
ARÉVALO	8
BLASCOMILLÁN	3
CASAVIEJA	2
CEBREROS	1
EL ARENAL	1
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

FONTIVEROS 6
LA ADRADA 10
LA CAÑADA 7
LA HIGUERA 1
LA SERRADA 1
LAS BERLANAS 1
LAS NAVAS DEL MARQUÉS 3
PADIERNOS 1
PEDRO BERNARDO 1
PIEDRAHÍTA 1
PIEDRALAVES 3
SAN BARTOLOMÉ DE PINARES 1
SAN ESTEBAN DE LOS PATOS 1
SAN JUAN DE LA NAVA 1
SAN JUAN DEL MOLINILLO 2
SAN PEDRO DEL ARROYO 1
SANTA CRUZ DE PINARES 1
SANTA CRUZ DEL VALLE 1
SANTO DOMINGO DE LAS POSADAS 1
SOLANA DE ÁVILA 1
SOTILLO DE LA ADRADA 2
TORNADIZOS DE ÁVILA 2
UMBRÍAS 1
VELAYOS 2
VILLAREJO 1
ZAPARDIEL DE LA RIBERA 1
TOTAL ÁVILA..... 166

BURGOS

BURGOS 100
AGÉS 1
ANZO 1
AÑASTRO 1
ARANDA DE DUERO 19
BELORADO 1
BRIVIESCA 1
BUNIEL 1
CANICOSA DE LA SIERRA 1
CAÑIZAR DE ARGAÑO 2
CARDEÑADIJO 1
CASANOVA 4
CASTAÑARES 1
CASTRILLO DEL VAL 1
CORNEJO 9
FUENTENEBRO 1
FUENTESPINA 1
HACINAS 1
HONTORIA DE LA CANTERA 1
HORNILLALASTRA 2
LECIÑANA DE MENA 1
LINARES DE LA VID 1
MASA 1
MEDINA DE POMAR 5

MIRANDA DE EBRO 11
MODÚBAR DE LA CUESTA 1
PEÑARANDA DE DUERO 2
PRADOLUENGO 1
QUINTANA MARTÍN GALÍNDEZ 1
QUINTANAR DE LA SIERRA 3
QUINTANILLA CABERROJAS 1
QUINTANILLA DE SOTOSCUEVA 4
QUINTANILLA SOBRESIERRA 1
RABÉ DE LOS ESCUDEROS 1
RANEDO-PROMEDIANO 4
SAN MARTÍN DE LOSA 1
SANTA MARÍA DEL CAMPO 1
SANTA OLALLA DE BUREBA 6
SANTELICES 1
SANTIBÁÑEZ-ZARZAGUDA 1
SASAMÓN 1
TORRELARA 4
VILLAHOZ 1
VILLALBILLA DE BURGOS 1
VILLAMIEL DE LA SIERRA 1
VILLARMERO 1
VILLASOPLIZ 3
ZUZONES 1
TOTAL BURGOS..... 211

LEÓN

LEÓN 152
ALBARES DE LA RIBERA 1
ALMÁZCARA 1
ANTOÑÁN DEL VALLE 1
ARMUNIA 2
ASTORGA 2
BARRIO DE LA PUENTE 1
BEMBIBRE 4
BENAVIDES DE ÓRBIGO 1
CACABELOS 3
CALZADA DEL COTO 1
CAMPONARAYA 1
CARBAJAL DE LA LEGUA 2
CARRACEDELO 3
CARRACEDO DEL MONASTERIO 1
CASTELLANOS 1
CASTRILLO DE LA VALDUERNA 1
CEMBRANOS 16
CISTIERNA 7
COLUMBRIANOS 2
CRÉMENES 1
CUBILLOS DEL SIL 3
FABERO 1
FRESNO DE LA VEGA 3
FRIERA 5
GRADEFES 1

GRAJAL DE CAMPOS 1
JIMÉNEZ DE JAMUZ 1
LA BAÑEZA 4
LA CÁNDANA DE CURUEÑO 1
LA ROBLA 1
LA VIRGEN DEL CAMINO 2
LAS OMAÑAS 1
LLAMAS DE LA RIBERA 2
LORENZANA 1
MANSILLA DE LAS MULAS 6
NAVATEJERA 12
NISTAL 1
OTERO DE VILLADECANES 1
OTERUELO DE LA VALDONCINA 1
PALACIOS DEL SIL 3
PONFERRADA 32
PRIORO 1
QUILÓS 3
QUINTANA DEL MARCO 1
QUINTANILLA DE SOLLAMAS 1
QUINTANILLA DEL MONTE 1
REBOLLAR DE LOS OTEROS 1
RIAÑO 1
RIEGO DE AMBRÓS 1
RIOSCURO 1
RIOSEQUINO DE TORÍO 1
ROBLEDO DE TORÍO 1
ROBLES DE LA VALCUEVA 1
RUCAYO 1
SAN ANDRÉS DE MONTEJOS 1
SAN ANDRÉS DEL RABANEDO 8
SAN MIGUEL DE LAS DUEÑAS 3
SAN PEDRO DE PARADELA 1
SAN VICENTE DE ARGANZA 2
SANTA LUCÍA 1
SANTA OLAJA DE PORMA 2
SANTAS MARTAS 1
SARIEGOS 1
SOPEÑA DE CURUEÑO 1
TORAL DE LOS VADOS 1
TRABADELO 1
TROBAJO DEL CAMINO 19
TRUCHAS 2
VAL DE SAN LORENZO 6
VALCABADO DEL PÁRAMO 2
VALDERAS 1
VALDEVIMBRE 1
VALENCIA DE DON JUAN 1
VALLE DE MANSILLA 1
VEGUELLINA DE ÓRBIGO 2
VILLAESTRIGO DEL PÁRAMO 1
VILLAFAÑE 1
VILLAFER 1

VILLAFRANCA DEL BIERZO 9
VILLAMAÑÁN 1
VILLAMARTÍN DE DON SANCHO 1
VILLAMOR DE ÓRBIGO 1
VILLANUEVA DE LAS MANZANAS 1
VILLANUEVA DEL CARNERO 1
VILLAOBISPO DE LAS REGUERAS 7
VILLAORNATE Y CASTRO 1
VILLAPADIERNA 1
VILLAQUILAMBRE 2
VILLAR DE LOS BARRIOS 1
VILLAVANTE 1
VILLAVERDE DE ABAJO 1
VILLOMAR 6
VARIAS LOCALIDADES
LEÓN Y VILLABALTER 1
CASTROQUILAME, PUENTE DE DOMINGO FLÓREZ Y SAN PEDRO DE TRONES 3
QUILÓS Y SAN VICENTE DE ARGANZA 2
TOTAL LEÓN 403

PALENCIA

PALENCIA 73
ABIA DE LAS TORRES 1
AGUILAR DE CAMPOO 4
ANTIGÜEDAD 2
ARBEJAL 1
AUTILLA DEL PINO 1
BARRUELO DE SANTULLÁN 1
BOEDO DE CASTREJÓN 1
CALZADILLA DE LA CUEZA 2
CARRIÓN DE LOS CONDES 1
CERVERA DE PISUERGA 3
DUEÑAS 3
GRIJOTA 1
GUARDO 2
HERRERA DE PISUERGA 1
LANTADILLA 1
MAGAZ 1
MAGAZ DE PISUERGA 1
MAVE 1
PÁRAMO DE BOEDO 9
PAYO DE OJEDA 1
RIBAS DE CAMPOS 1
SALDAÑA 1
TARILONTE DE LA PEÑA 1
TORQUEMADA 1
VALDERRÁBANO 8
VENTA DE BAÑOS 3
VILLADA 1
VILLAESCUSA DE ECLA 5
VILLALAFUENTE 2
VILLAMURIEL DE CERRATO 2

TOTAL PALENCIA..... 136

SALAMANCA

SALAMANCA 75
AHIGAL DE VILLARINO 1
ALBA DE TORMES 3
ALDEANUEVA DE LA SIERRA 1
ALDEATEJADA 2
ARMENTEROS 1
BÉJAR 9
CAMPO DE LEDESMA 1
CANDELARIO 1
CARBAJOSA DE LA SAGRADA 1
CASTELLANOS DE MORISCOS 2
CEREZAL DE PUERTAS 1
CERRALBO 4
CIUDAD-RODRIGO 12
ENCINAS DE ABAJO 1
LA ALBERCA 1
LEDESMA 1
LEDRADA 7
LINARES DE RIOFRÍO 1
MANCERA DE ABAJO 3
MARTIAGO 1
MIRANDA DEL CASTAÑAR 1
MOZARBEZ 1
PALACIOS RUBIOS 1
PALOMARES DE BÉJAR 1
PEÑARANDA DE BRACAMONTE 2
PUEBLA DE AZABA 1
PUERTO SEGURO 1
SAN PELAYO DE GUAREÑA 1
SANTA MARTA DE TORMES 2
TRABANCA 2
VALSALABROSO 1
VILLAMAYOR DE ARMUÑA 1
VILLAR DE CIERVO 1
VILLAR DE SAMANIEGO 1
VILLARES DE LA REINA 3
VILLARINO DE LOS AIRES 1
VITIGUDINO 4
ZARAPICOS 1

TOTAL SALAMANCA 155

SEGOVIA

SEGOVIA 43
ABADES 6
AÑE 1
AYLLÓN 4
CABALLAR 1
CANTALEJO 2
CANTIMPALOS 2
CASCAJARES 1

CEDILLO DE LA TORRE 2
CUÉLLAR 3
EL ESPINAR 4
ESCOBAR DE POLENDOS 1
FUENTEPELAYO 1
GARCILLÁN 1
ITUERO Y LAMA 1
JUARROS DE VOLTOYA 1
LOS ÁNGELES DE SAN RAFAEL 1
MARTÍN MUÑOZ DE LA DEHESA 1
MARTÍN MUÑOZ DE LAS POSADAS 1
MARUGÁN 1
MEMBIBRE DE LA HOZ 1
MIGUELÁÑEZ 1
MONTERRUBIO 1
NAVA DE LA ASUNCIÓN 1
NIEVA 1
PARADINAS 1
RIAZA 2
RIOFRÍO DE RIAZA 1
SAN CRISTÓBAL DE SEGOVIA 3
SAN ILDEFONSO 1
SAN MARTÍN Y MUDRIÁN 1
SANTOVENIA 1
SEBÚLCOR 1
TORRECABALLEROS 1
VILLOSLADA 2
ZARZUELA DEL MONTE 1
TOTAL SEGOVIA 98

SORIA

SORIA 26
ÁGREDA 1
ALMAZÁN 2
GARRAY 1
GOLMAYO 2
GORMAZ 2
LA MALLONA 1
NAVALENO 1
ÓLVEGA 1
QUINTANAS DE GORMAZ 2
SAN ESTEBAN DE GORMAZ 1
TORRUBIA DE SORIA 1
VARIAS LOCALIDADES
SORIA Y ÓLVEGA 1
TOTAL SORIA 42

VALLADOLID

VALLADOLID 150
ALAEJOS 4
ALDEAMAYOR DE SAN MARTÍN 1
ARROYO DE LA ENCOMIENDA 5
BOECILLO 3

BRAHOJOS DE MEDINA 1
CABEZÓN DE PISUERGA 2
FUENSALDAÑA 1
HERRERA DE DUERO 2
LA CISTÉRNIGA 3
LA FLECHA 1
LAGUNA DE DUERO 13
MEDINA DEL CAMPO 20
MELGAR DE ARRIBA 1
MOJADOS 1
OLMEDO 1
POLLOS 2
PEDRAJAS DE SAN ESTEBAN 2
PEÑAFIEL 4
RENEDO 2
RUEDA 3
SAN VICENTE DEL PALACIO 1
SANTERVÁS DE CAMPOS 1
SIMANCAS 5
TORDESILLAS 10
TRIGUEROS DEL VALLE 1
TUDELA DE DUERO 1
VALDUNQUILLO 3
VIANA DE CEGA 1
VILLALBA DE LOS ALCORES 1
VILLALÓN DE CAMPOS 2
VILLAMARCIEL 1
VILORIA 1
ZARATÁN 10
TOTAL VALLADOLID 260

ZAMORA

ZAMORA 67
ACIBEROS 10
ALCORCILLO DE ALISTE 1
BARCIAL DEL BARCO 1
BARJACOBA 52
BELVER DE LOS MONTES 1
BENAVENTE 26
CASTELLANOS 2
CERECINOS DE CAMPOS 1
EL PIÑERO 1
FARAMONTANOS DE TÁBARA 1
FERMOSELLE 8
FERRERUELA DE TÁBARA 1
FIGUERUELA DE ARRIBA 8
FRESNADILLO DE SAYAGO 4
FRESNO DE LA POLVOROSA 1
GALLEGOS DEL RÍO 4
GEMA 2
HEDROSO 10
LAS HEDRADAS 5
LOBEZNOS 1

LUBIÁN 14
MANGANESES DE LA POLVOROSA 4
MANZANAL DE LOS INFANTES 1
MORALEJA DEL VINO 2
MORALES DE REY 1
MORALES DE TORO 1
MORALINA 1
MOZAR DE VALVERDE 1
MUELAS DE LOS CABALLEROS 1
MURIAS 3
PAJARES DE LA LAMPREANA 1
PALACIOS DE SANABRIA 1
PEDRALBA DE LA PRADERÍA 1
PERERUELA 1
PÍAS 11
PORTO 185
PUEBLA DE SANABRIA 45
REQUEJO 4
REVELLINOS 1
ROBLEDO DE SANABRIA 1
SAMPIL 1
SAN CRISTÓBAL DE ENTREVIÑAS 1
SAN JUAN DE LA CUESTA 1
SAN MIGUEL DE LA RIBERA 1
SAN PEDRO DE CEQUE 3
SANDÍN 4
SANTA CRISTINA DE LA POLVOROSA 2
SANTIBÁÑEZ DE VIDRIALES 1
SARRACÍN DE ALISTE 1
TORO 1
TORREFRADES 2
VALDESPINO 1
VEZDEMARBÁN 1
VIDAYANES 1
VILLAFÁFILA 1
VILLALPANDO 1
VILLAMAYOR DE CAMPOS 1
VILLANUEVA DE CAMPEÁN 1
VARIAS LOCALIDADES
MAHÍDE Y POBLADURA DE ALISTE 3
TOTAL ZAMORA 515

ÁLAVA
VITORIA 7
AMURRIO 1
TOTAL ÁLAVA 8

ALICANTE
ALICANTE 1
SAN VICENTE DEL RASPEIG 1
TORREVIEJA 1
TOTAL ALICANTE 3

ASTURIAS

OVIEDO 5
GIJÓN 3
LUANCO 1
NAVIA 1
TURÓN 1
VEGADEO 2
TOTAL ASTURIAS 13

BADAJOZ

BADAJOZ 1
DON BENITO 3
TOTAL BADAJOZ 4

BARCELONA

BARCELONA 7
L'HOSPITALET DE LLOBREGAT 2
MARTORELL 1
EL PRAT DE LLOBREGAT 1
RUBI 2
SABADELL 2
TOTAL BARCELONA 15

BIZKAIA

BILBAO 150
ABANTO Y CIÉRVANA / ABANTO-ZIERBENA 2
ARRIGORRIAGA 5
BARACALDO 5
BASAURI 6
BERMEO 2
DERIO 10
DURANGO 4
ERANDIO 1
ETXEBARRÍA 1
FRUIZ 1
GALDAKAO 35
GALDAMES 1
GERNIKA-LUMO 3
GETXO 3
IURRETA 1
LARRABETZU 1
LEIOA 4
LEMOA 1
MAÑARIA 2
MEÑAKA 2
MUNGIA 2
MUSKIZ 2
PORTUGALETE 3
SANTURTZI 3
SESTAO 1
SONDIKA 1

SOPELANA 1
USANSOLO 1
ZAMUDIO 8
ZIERBENA 1
NO CONOCIDA[3] 4
TOTAL VIZCAYA 267

CÁCERES
CABEZUELA DEL VALLE 1
PLASENCIA 1
TOTAL CÁCERES 2

CANTABRIA
SANTANDER 1
CASTRO-URDIALES 1
REINOSA 1
TORRELAVEGA 3
TOTAL CANTABRIA 6

CIUDAD REAL
CIUDAD REAL 1
TOTAL CIUDAD REAL 1

CORUÑA, A
A CORUÑA 1
FISTERRA 1
MELIDE 3
MILLADOIRO 1
TEO 1
TOTAL A CORUÑA 7

GIRONA
FIGUERES 1
PALAFRUGELL 1
TOTAL GIRONA 2

GRANADA
ARMILLA 1
TOTAL GRANADA 1

GUIPÚZCOA
DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN 3
TOTAL GUIPÚZCOA 3

HUESCA

[3] Quejas en las que los autores no hacen constar su localidad de domicilio, sino solamente el código postal.

HUESCA 1
JACA 1
TOTAL HUESCA 2

LLEIDA
LLEIDA 1
TOTAL LLEIDA 1

MADRID
MADRID 52
ALPEDRETE 1
ARGANDA 3
COSLADA 5
EL ESCORIAL 1
FUENLABRADA 8
GALAPAGAR 1
GETAFE 2
LAS ROZAS DE MADRID 4
LEGANÉS 2
MAJADAHONDA 3
MEJORADA DEL CAMPO 3
MÓSTOLES 10
NAVALCARNERO 2
POZUELO DE ALARCÓN 2
RIVAS-VACIAMADRID 2
SAN AGUSTÍN DE GUADALIX 1
SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES 4
VALDEMORILLO 1
VALDEMORO 5
VILLAVICIOSA DE ODÓN 1
TOTAL MADRID 113

MÁLAGA
MÁLAGA 1
TOTAL MÁLAGA 1

NAVARRA
PAMPLONA 1
LESACA 1
TOTAL NAVARRA 2

OURENSE
A GUDIÑA 3
CEPEDELO 2
PRADORRAMISQUEDO 30
A VEIGA 3
VERÍN 2
A VILAVELLA 2
NO CONOCIDA 1
TOTAL ORENSE 43

PALMAS, LAS

LAS PALMAS DE GRAN CANARIA 1
TOTAL LAS PALMAS 1

PONTEVEDRA
PONTEVEDRA 1
TOTAL PONTEVEDRA 1

RIOJA, LA
LOGROÑO 1
TOTAL LA RIOJA 1

SEVILLA
SEVILLA 2
BORMUJOS 1
TOTAL SEVILLA 3

TARRAGONA
TARRAGONA 1
TOTAL TARRAGONA 1

TOLEDO
TOLEDO 1
TOTAL TOLEDO 1

VALENCIA
VALENCIA 1
CULLERA 10
TOTAL VALENCIA 11

ZARAGOZA
UTEBO 1
ZARAGOZA 2
TOTAL ZARAGOZA 3

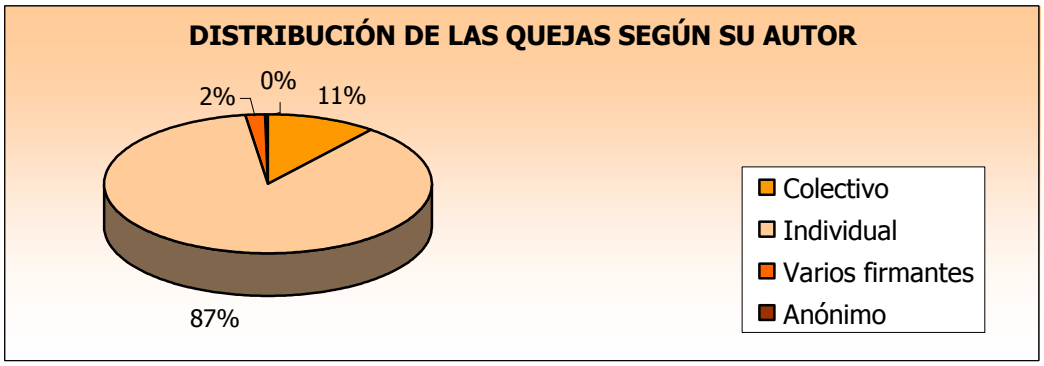
FRANCIA
BAYONNE 1
PARÍS 2
TOTAL FRANCIA 3

VARIAS PROVINCIAS
PEÑAFIEL (VALLADOLID) Y SEVILLA 1
LA ADRADA (ÁVILA) Y MADRID 1

ESTADÍSTICA SOCIOLÓGICA

DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

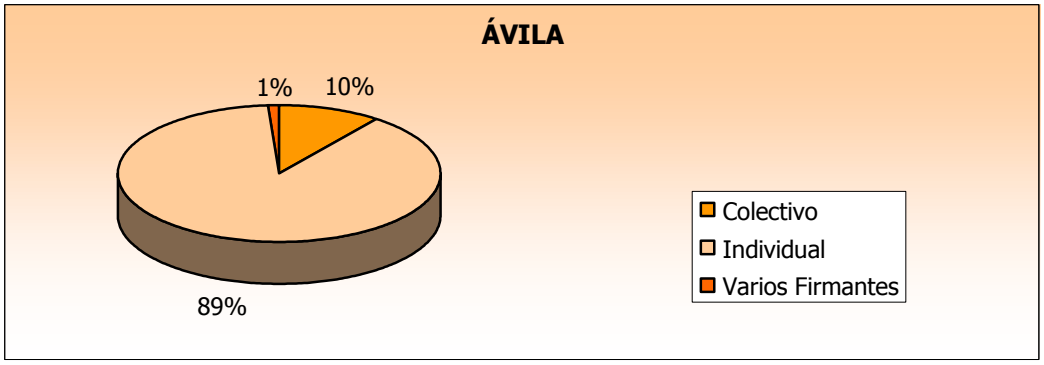
Colectivo	271	11%
Individual	2203	87%
Varios firmantes	47	2%
Anónimo	6	0%
TOTAL	*2527*	



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

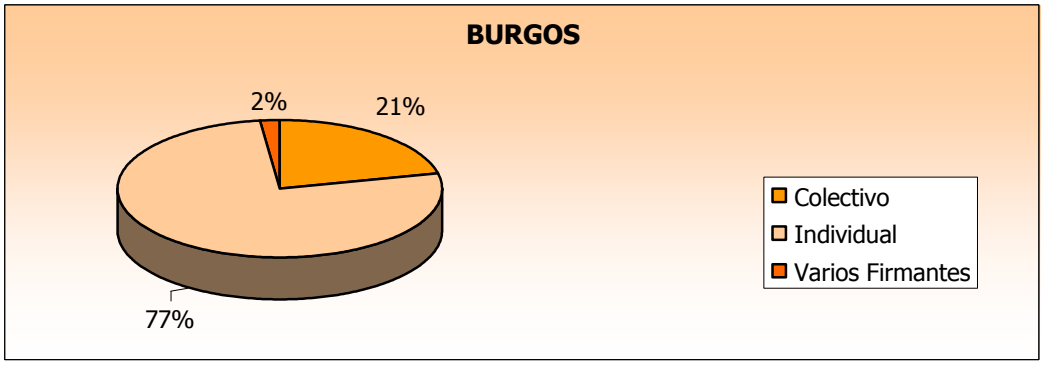
ÁVILA

Colectivo	17	10%
Individual	147	89%
Varios Firmantes	2	1%
TOTAL	*166*	



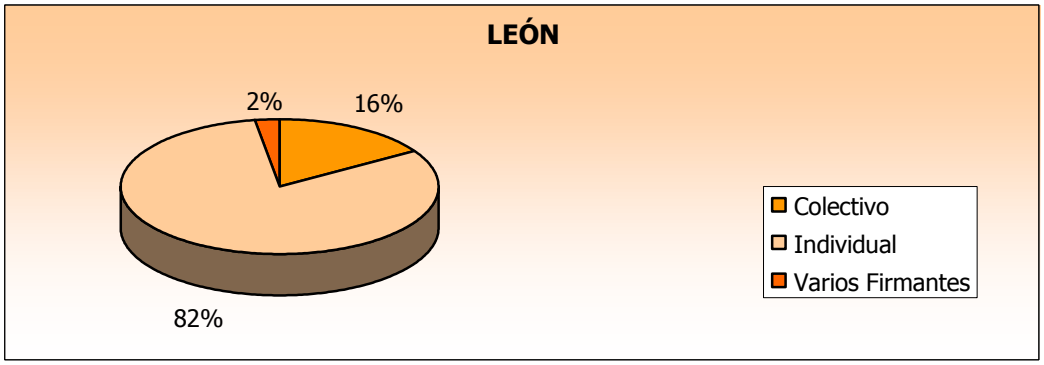
BURGOS

Colectivo	45	21%
Individual	162	77%
Varios Firmantes	4	2%
TOTAL	*211*	



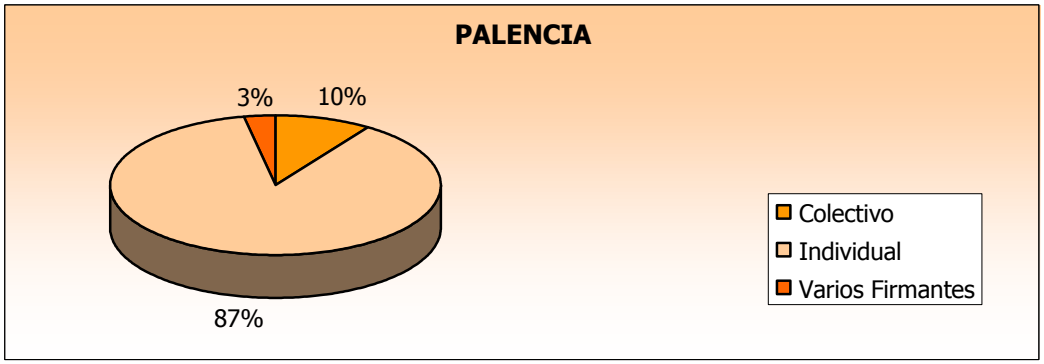
LEÓN

Colectivo	65	16%
Individual	328	81%
Varios Firmantes	10	2%
TOTAL	*403*	



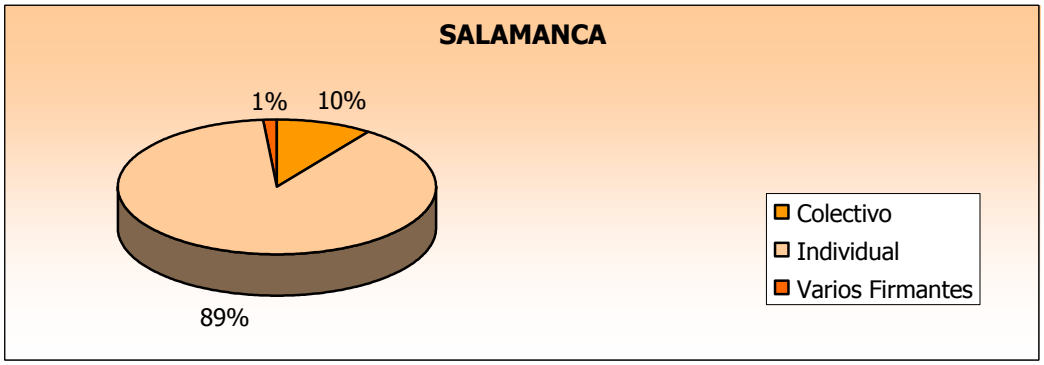
PALENCIA

Colectivo	13	10%
Individual	119	88%
Varios Firmantes	4	3%
TOTAL	*136*	



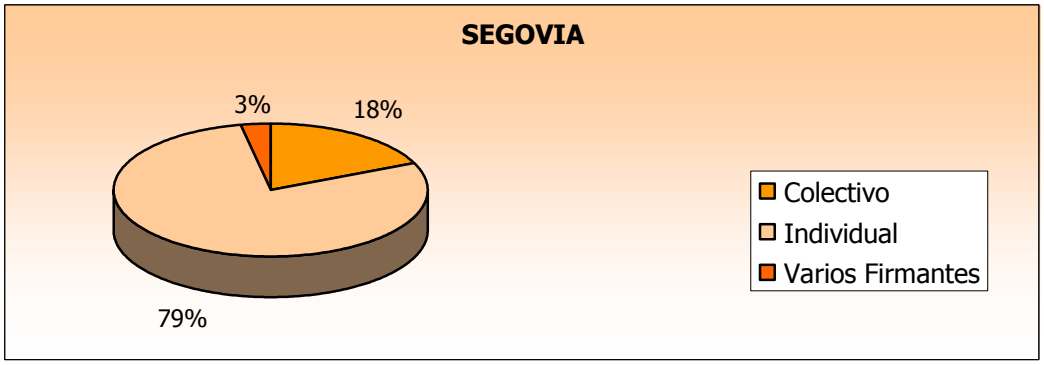
SALAMANCA

Colectivo	15	10%
Individual	138	89%
Varios Firmantes	2	1%
TOTAL	*155*	



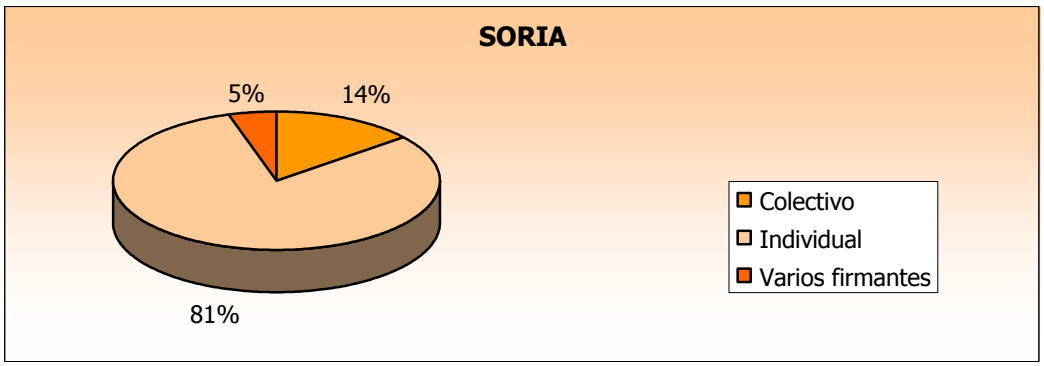
SEGOVIA

Colectivo	18	18%
Individual	77	79%
Varios Firmantes	3	3%
TOTAL	*98*	



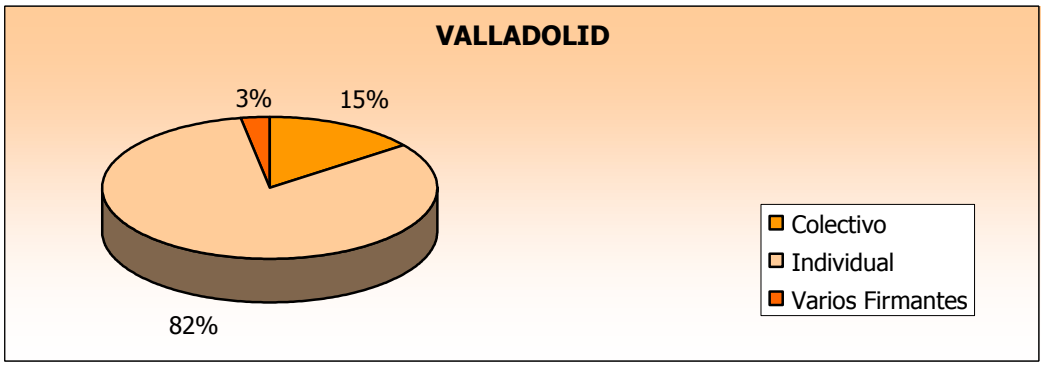
SORIA

Colectivo	6	14%
Individual	34	81%
Varios firmantes	2	5%
TOTAL	*42*	



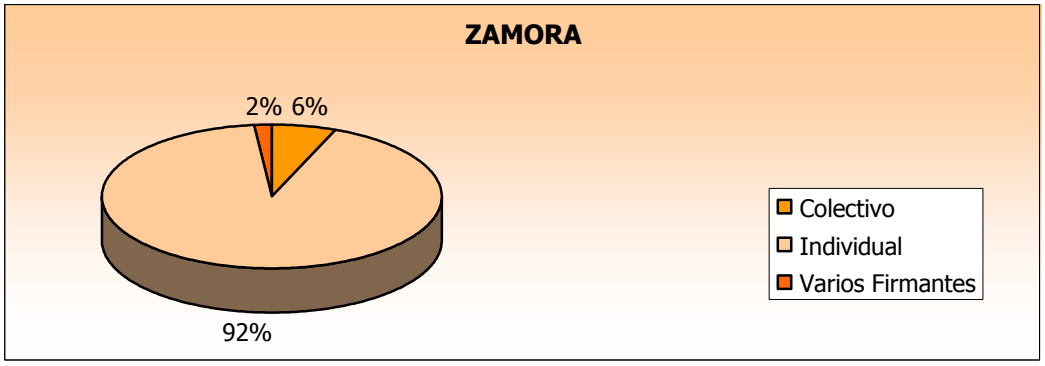
VALLADOLID

Colectivo	38	15%
Individual	215	83%
Varios Firmantes	7	3%
TOTAL	*260*	



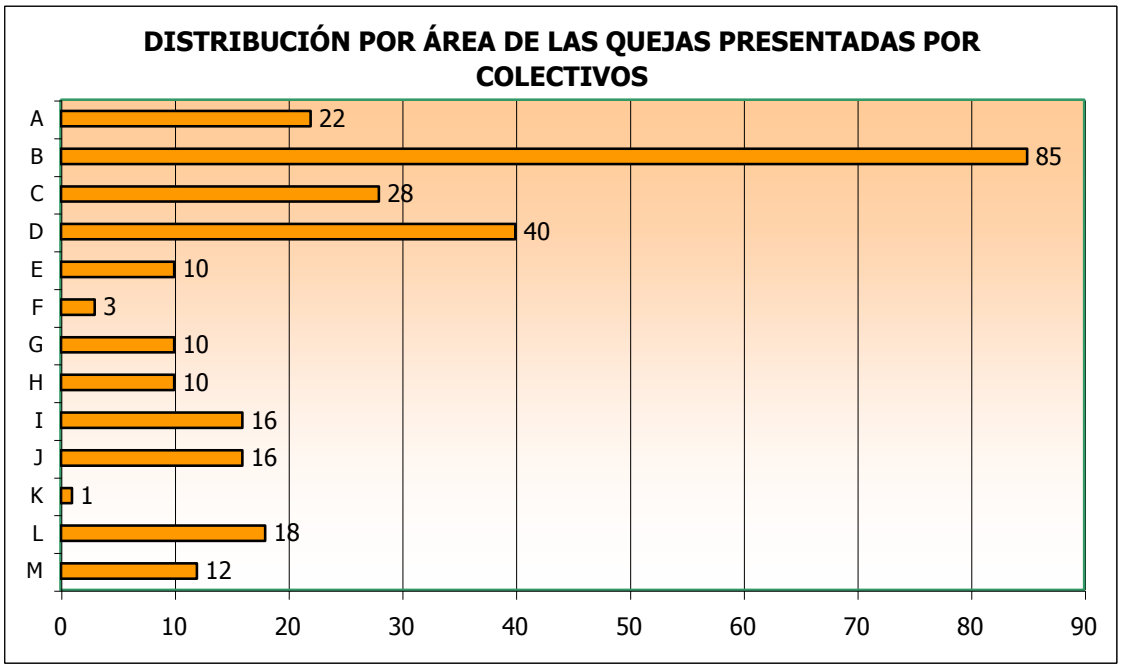
ZAMORA

Colectivo	31	6%
Individual	475	92%
Varios Firmantes	9	2%
TOTAL	*515*	



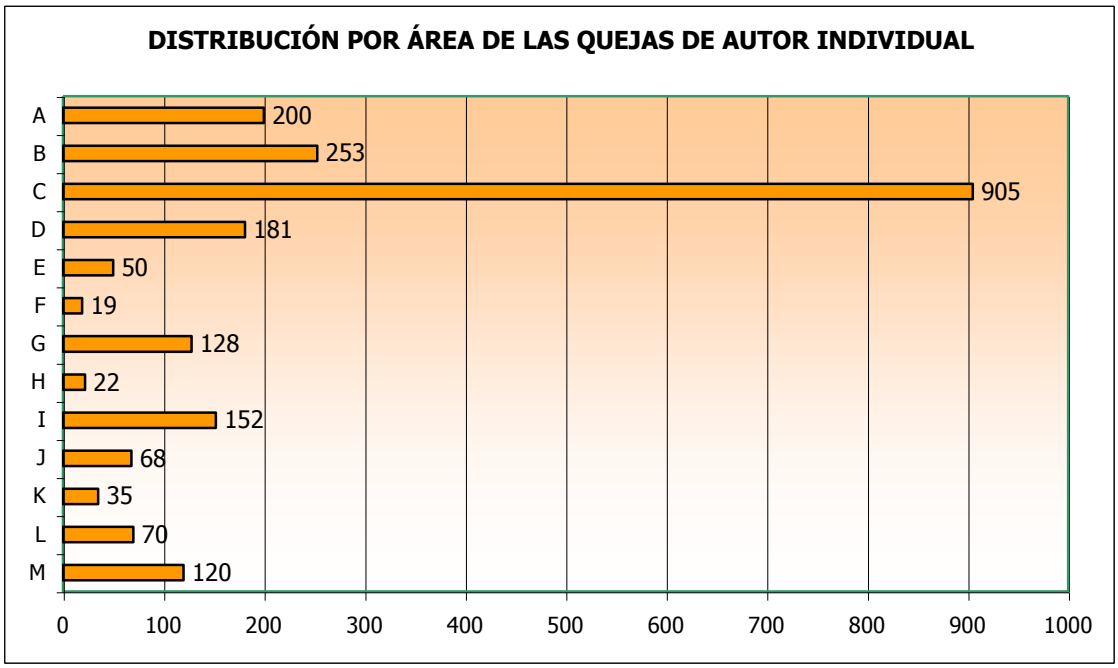
DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR COLECTIVOS

A Función Pública	22	8%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	85	31%
C Fomento	28	10%
D Medio Ambiente	40	15%
E Educación	10	4%
F Cultura, Turismo y Deportes	3	1%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	10	4%
H Agricultura y Ganadería	10	4%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	16	6%
J Sanidad y Consumo	16	6%
K Justicia	1	0%
L Interior, Extranjería y Emigración	18	7%
M Hacienda	12	4%
TOTAL	*271*	



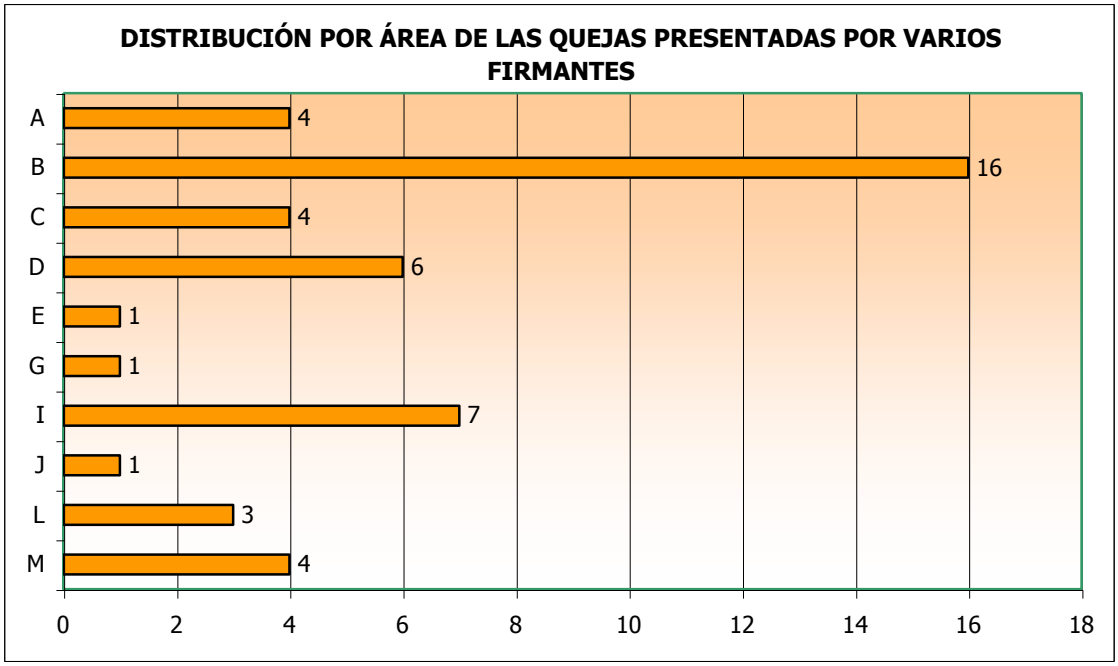
DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

A Función Pública	200	9%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	253	11%
C Fomento	905	41%
D Medio Ambiente	181	8%
E Educación	50	2%
F Cultura, Turismo y Deportes	19	1%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	128	6%
H Agricultura y Ganadería	22	1%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	152	7%
J Sanidad y Consumo	68	3%
K Justicia	35	2%
L Interior, Extranjería y Emigración	70	3%
M Hacienda	120	5%
TOTAL	*2203*	



DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR VARIOS FIRMANTES

A Función Pública	4	9%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	16	34%
C Fomento	4	9%
D Medio Ambiente	6	13%
E Educación	1	2%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	1	2%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	7	15%
J Sanidad y Consumo	1	2%
L Interior, Extranjería y Emigración	3	6%
M Hacienda	4	9%
TOTAL	*47*	



ESTADÍSTICAS DE TRAMITACIÓN

ESTADÍSTICAS DE TRAMITACIÓN

(Datos a 31 de diciembre de 2016)

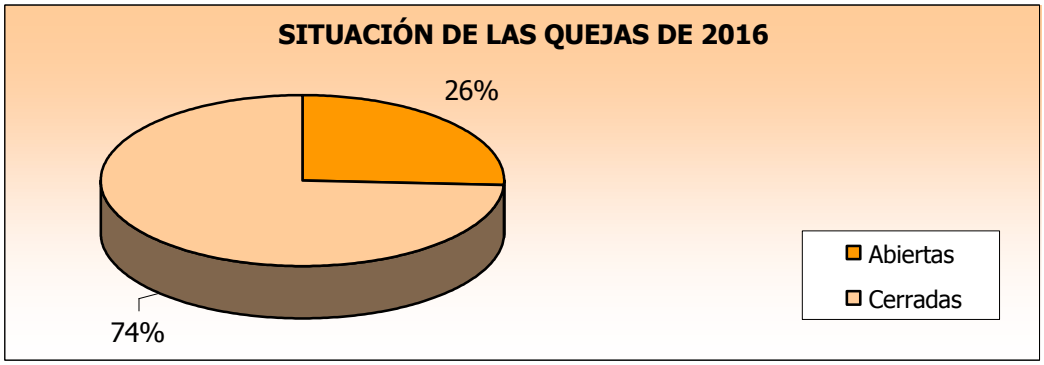
Durante 2016 se ha continuado con la tramitación de 748 quejas procedentes de años anteriores y se han tramitado total o parcialmente 2527 quejas recibidas en 2016.

A fecha 31 de diciembre de 2016 continuaba la tramitación de 77 expedientes de años anteriores y la de 654 expedientes de 2016, lo que supone que continuaban abiertos un total de 731 expedientes. Los datos de tramitación que ofrecemos en este apartado corresponden exclusivamente a quejas de 2016.

Debido a la coincidencia del contenido, un total de 768 quejas recibidas durante 2016 se acumularon a otros 28 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 2017.

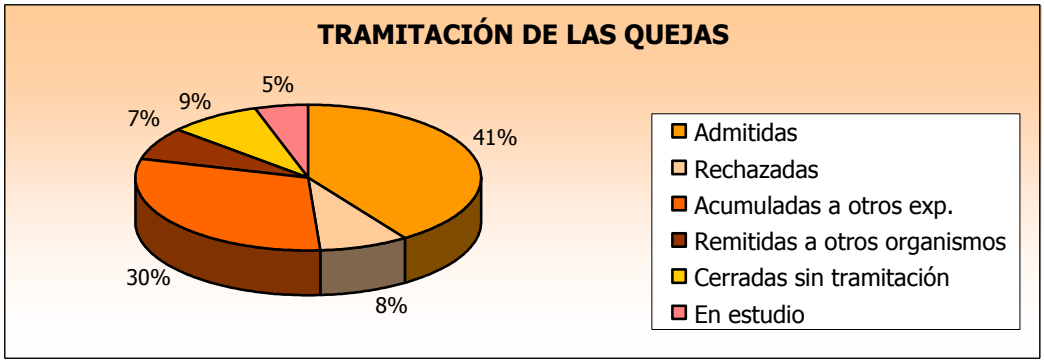
SITUACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2016

Quejas abiertas	654	26%
Quejas cerradas	1873	74%
TOTAL	*2527*	



TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2016

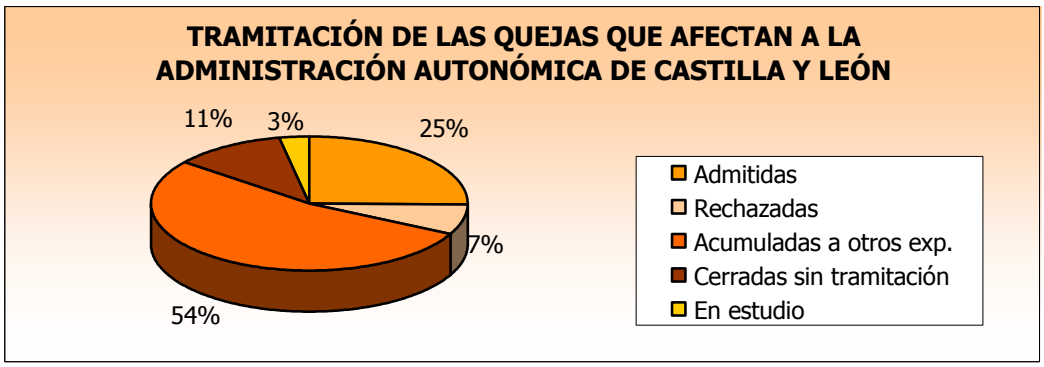
Admitidas	1024	41%
Rechazadas	212	8%
Acumuladas a otros expedientes.	768	30%
Trasladadas a otros organismos (algunas previa admisión a mediación)	179	7%
Cerradas sin tramitación[(1)]	219	9%
En estudio	125	5%
TOTAL	*2527*	



(1) Quejas archivadas por diversas causas antes de su admisión o rechazo

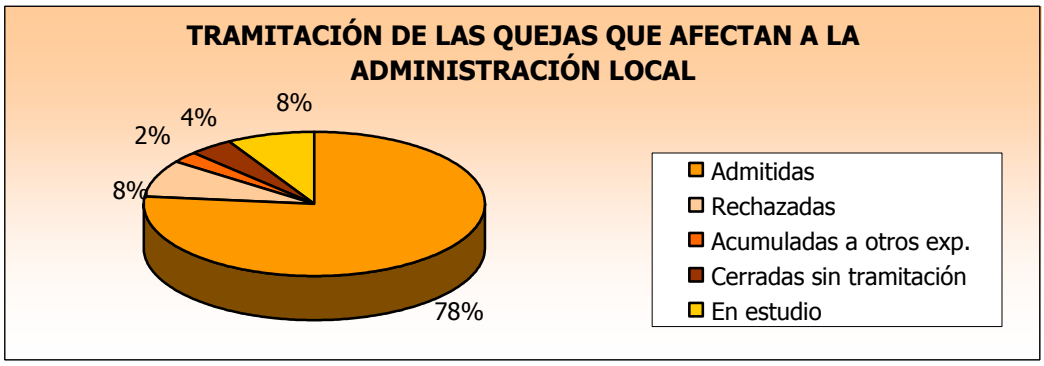
TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA DE CASTILLA Y LEÓN

Admitidas	357	25%
Rechazadas	99	7%
Acumuladas a otros exptes.	747	53%
Cerradas sin tramitación	161	11%
En estudio	41	3%
TOTAL	*1405*	



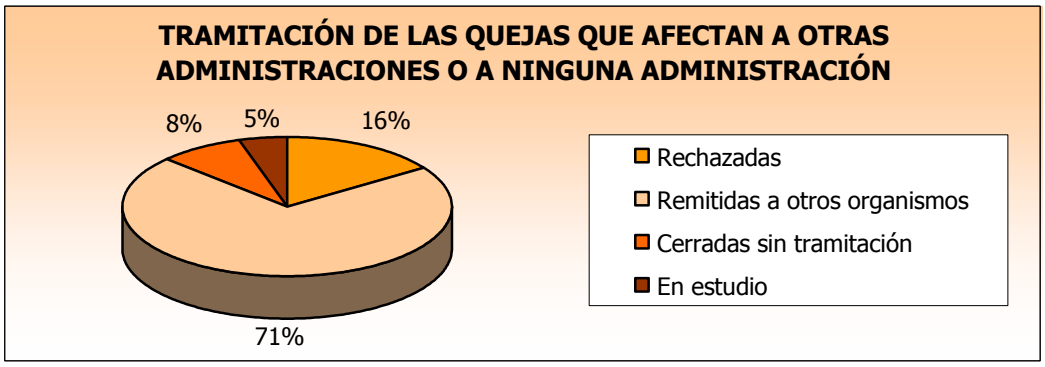
TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DE CASTILLA Y LEÓN

Admitidas	667	77%
Rechazadas	74	8%
Acumuladas a otros exptes.	21	2%
Cerradas sin tramitación	37	4%
En estudio	72	8%
TOTAL	*871*	



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

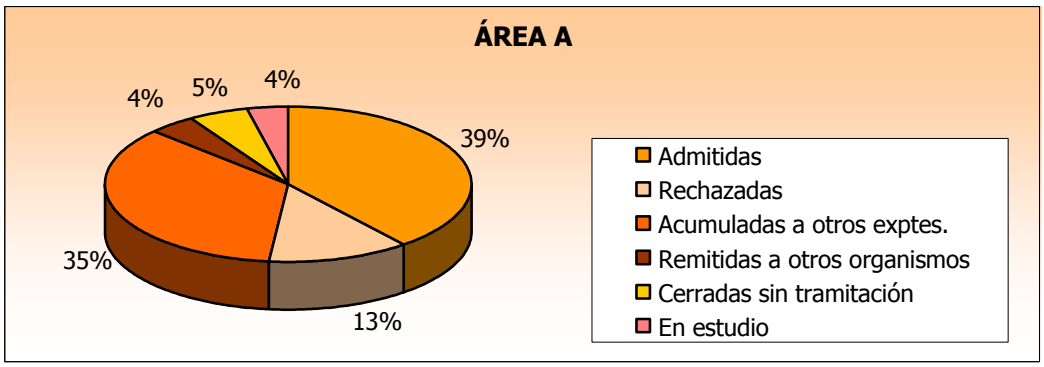
Rechazadas	39	16%
Trasladadas a otros organismos (en algunos casos previa admisión a mediación)	179	71%
Cerradas sin tramitación	21	8%
En estudio	12	5%
TOTAL	*251*	



TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

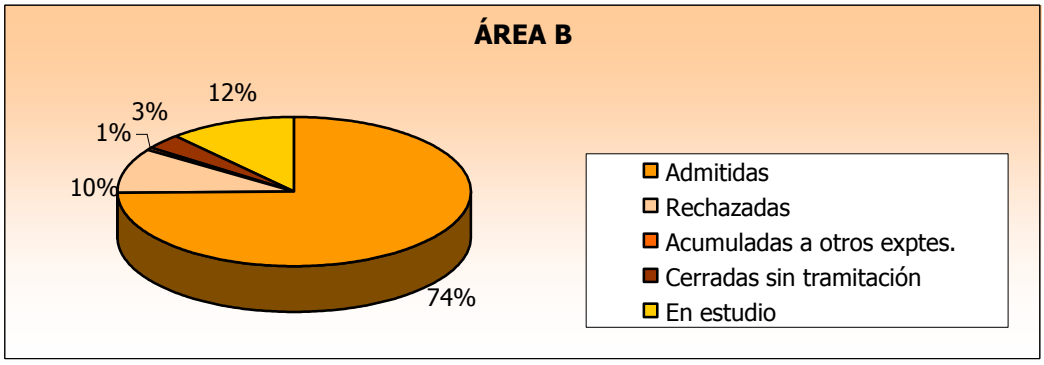
ÁREA A. FUNCIÓN PÚBLICA

Admitidas	89	39%
Rechazadas	29	13%
Acumuladas a otros expedientes.	80	35%
Trasladadas a otros organismos	10	4%
Cerradas sin tramitación	12	5%
En estudio	8	4%
TOTAL	*228*	



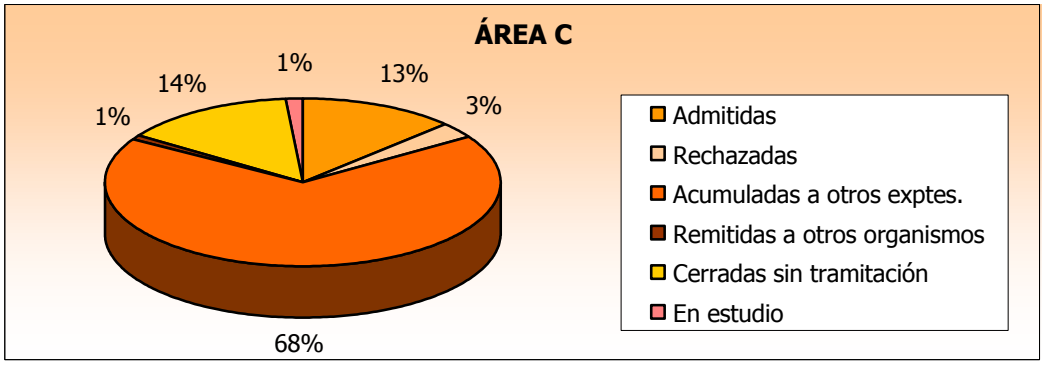
ÁREA B. RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS CORPORACIONES LOCALES, BIENES Y SERVICIOS MUNICIPALES

Admitidas	265	75%
Rechazadas	35	10%
Acumuladas a otros exptes.	2	1%
Cerradas sin tramitación.	12	3%
En estudio	41	12%
TOTAL	*355*	



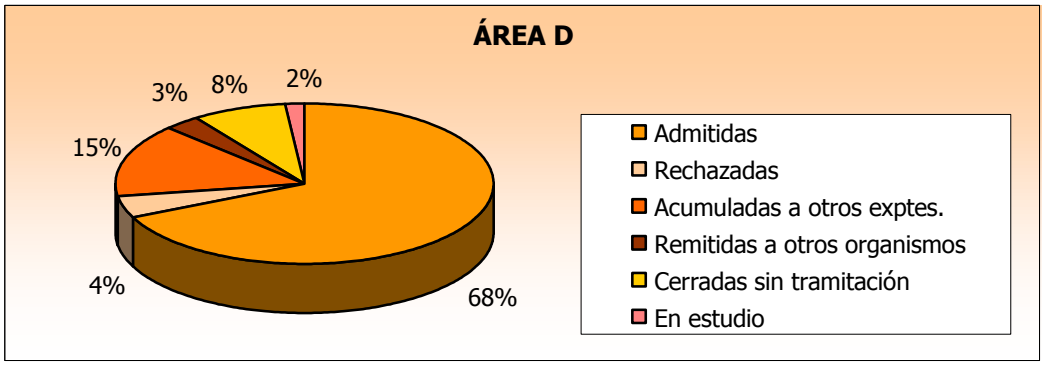
ÁREA C. FOMENTO

Admitidas	119	13%
Rechazadas	30	3%
Acumuladas a otros expedientes.	634	68%
Trasladadas a otros organismos.	9	1%
Cerradas sin tramitación.	133	14%
En estudio	13	1%
TOTAL	*938*	



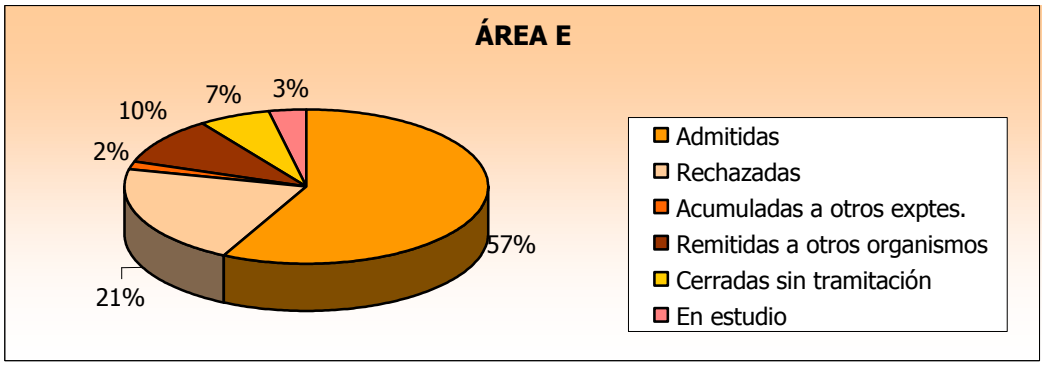
ÁREA D. MEDIO AMBIENTE

Admitidas	155	68%
Rechazadas	10	4%
Acumuladas a otros expedientes.	34	15%
Trasladadas a otros organismos.	7	3%
Cerradas sin tramitación.	18	8%
En estudio	4	2%
TOTAL	*228*	



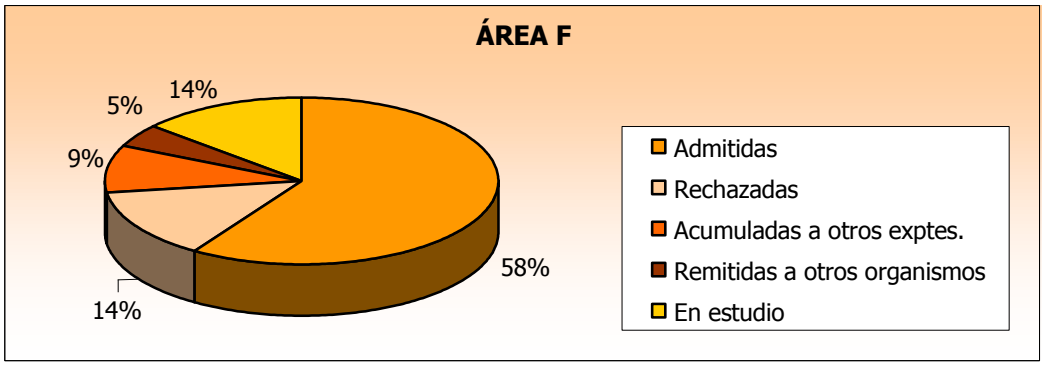
ÁREA E. EDUCACIÓN

Admitidas	35	57%
Rechazadas	13	21%
Acumuladas a otros expedientes. .	1	2%
Trasladadas a otros organismos	6	10%
Cerradas sin tramitación.	4	7%
En estudio	2	3%
TOTAL	*61*	



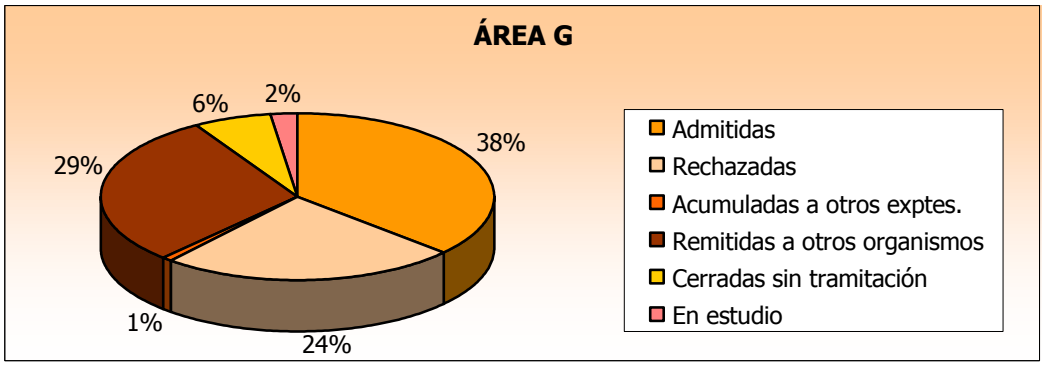
ÁREA F. CULTURA, TURISMO Y DEPORTES

Admitidas	13	59%
Rechazadas	3	14%
Acumuladas a otros expedientes	2	9%
Trasladadas a otros organismos	1	5%
En estudio	3	14%
TOTAL	*22*	



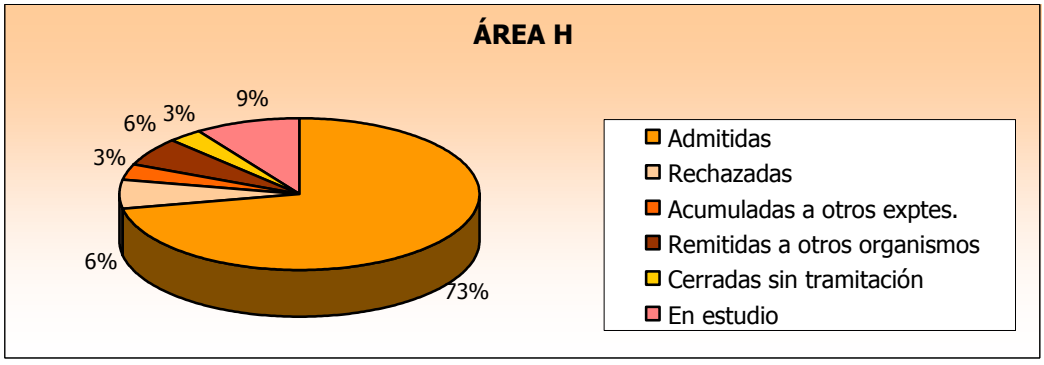
ÁREA G. INDUSTRIA, COMERCIO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

Admitidas	51	37%
Rechazadas	34	24%
Acumuladas a otros expedientes	1	1%
Trasladadas a otros organismos.	41	29%
Cerradas sin tramitación.	9	6%
En estudio	3	2%
TOTAL	*139*	



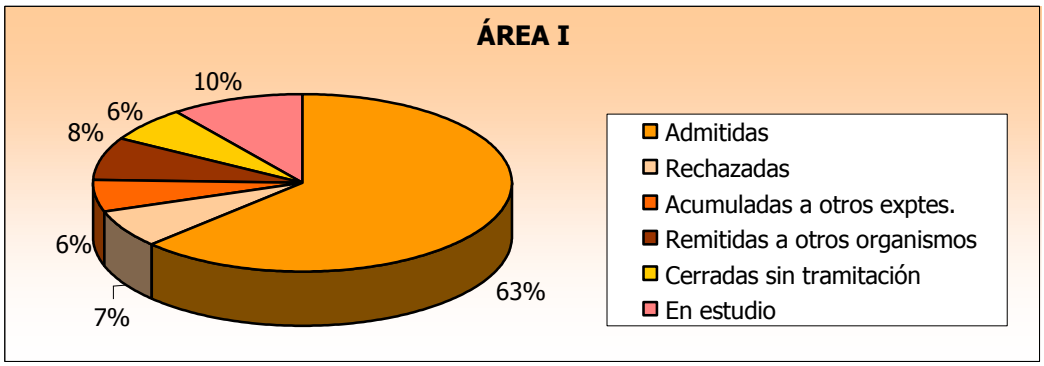
ÁREA H. AGRICULTURA Y GANADERÍA

Admitidas	23	72%
Rechazadas	2	6%
Acumuladas a otros expedientes	1	3%
Trasladadas a otros organismos.	2	6%
Cerradas sin tramitación	1	3%
En estudio	3	9%
TOTAL	*32*	



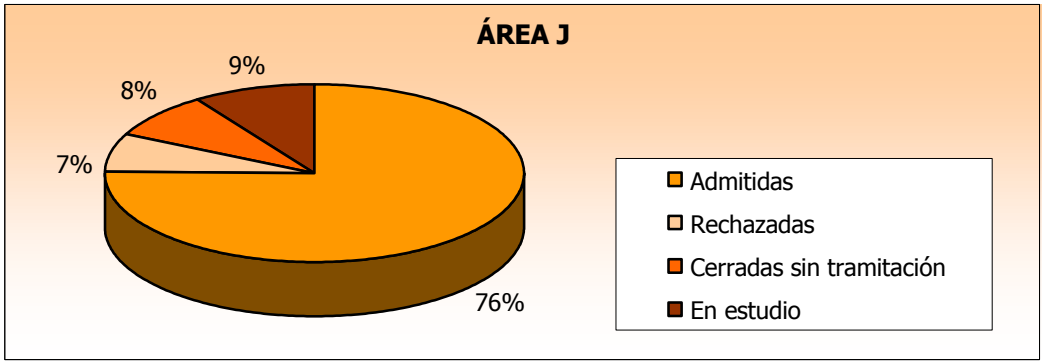
ÁREA I. FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Admitidas	110	63%
Rechazadas	12	7%
Acumuladas a otros expedientes	10	6%
Trasladadas a otros organismos.	14	8%
Cerradas sin tramitación.	11	6%
En estudio	18	10%
TOTAL	*175*	



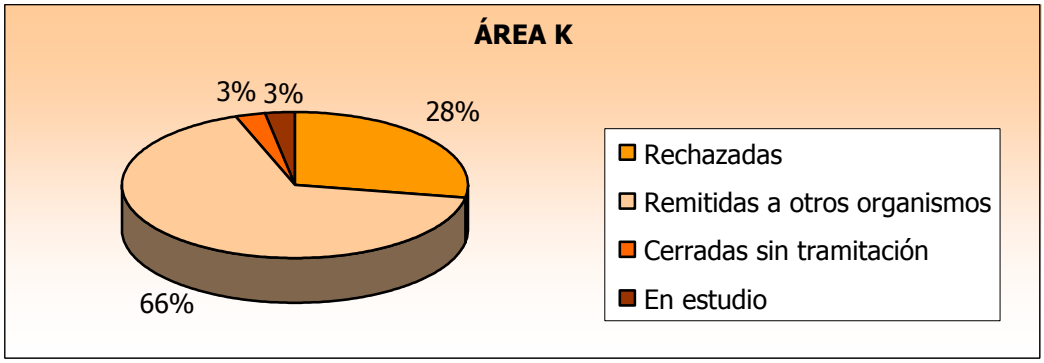
ÁREA J. SANIDAD Y CONSUMO

Admitidas	64	75%
Rechazadas	6	7%
Cerradas sin tramitación.	7	8%
En estudio	8	9%
TOTAL	*85*	



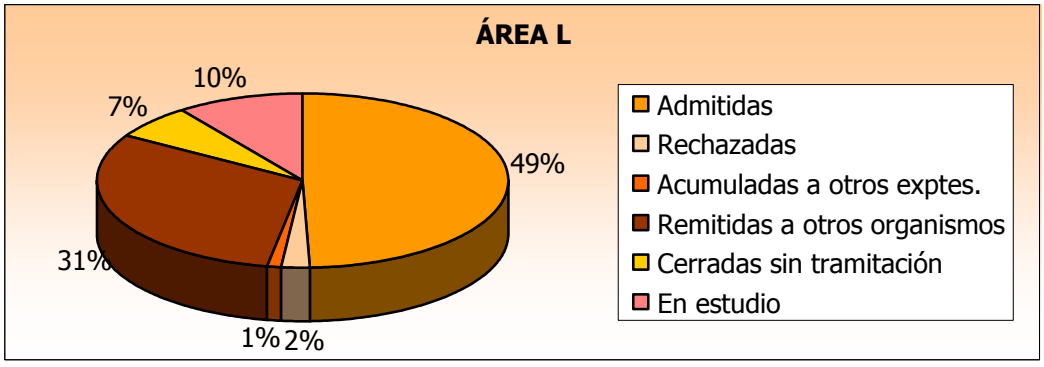
ÁREA K. JUSTICIA

Rechazadas	10	28%
Trasladadas a otros organismos.	24	67%
Cerradas sin tramitación	1	3%
En estudio	1	3%
TOTAL	*36*	



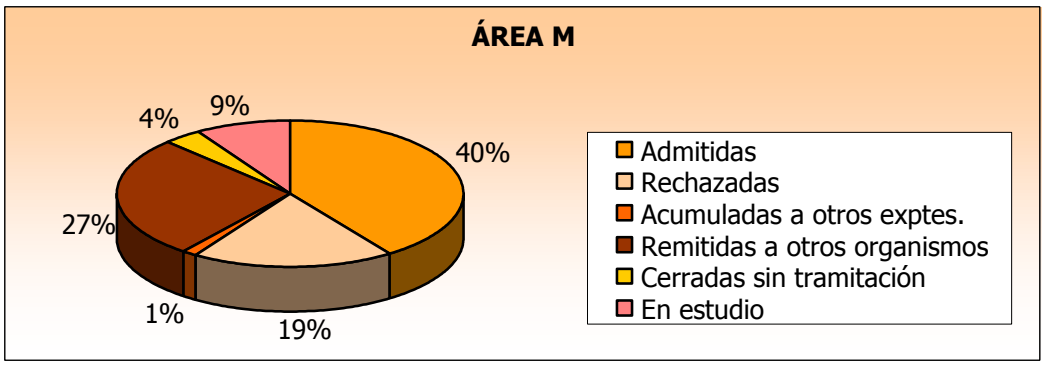
ÁREA L. INTERIOR, EXTRANJERÍA Y EMIGRACIÓN

Admitidas	45	49%
Rechazadas	2	2%
Acumuladas a otros expedientes	1	1%
Trasladadas a otros organismos.	28	31%
Cerradas sin tramitación	6	7%
En estudio	9	10%
TOTAL	*91*	



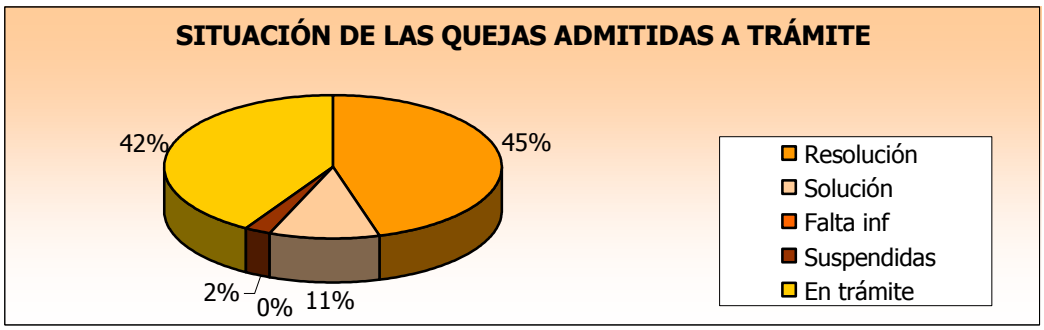
ÁREA M. HACIENDA

Admitidas	55	40 %
Rechazadas	26	19%
Acumuladas a otros expedientes.	2	1%
Trasladadas a otros organismos.	37	27%
Cerradas sin tramitación.	5	4%
En estudio	12	9%
TOTAL	*137*	



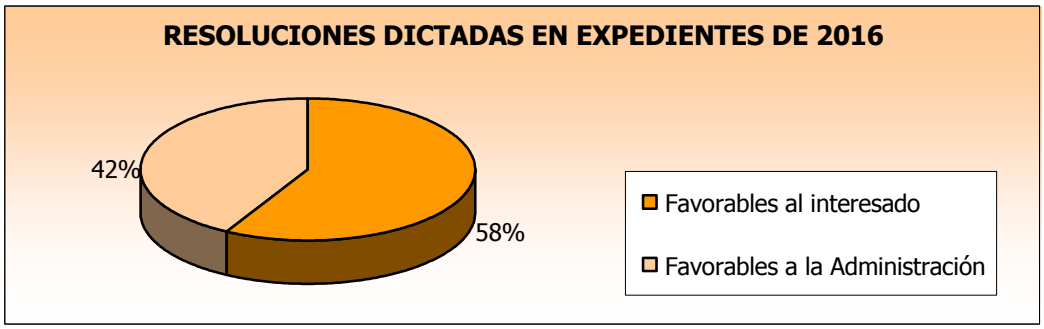
SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE 2016 ADMITIDOS A TRÁMITE

Expedientes concluidos con resolución	466	46%
Expedientes concluidos por solución del problema	108	11%
Expedientes cerrados por falta de información de la Administación	1	0%
Actuaciones suspendidas por diversas causas (*sub iudice,* duplicidad DP, desistimiento del int.)	24	2%
Expedientes en fase de tramitación	425	42%
TOTAL	*1024*	



RESOLUCIONES DICTADAS EN EXPEDIENTES DE 2016

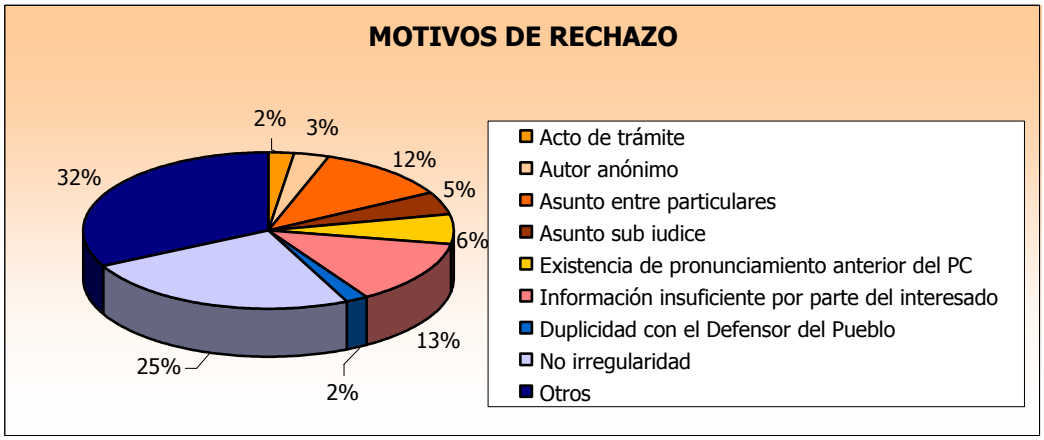
Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad de la Administración	200	42%
Resoluciones en las que se dirige recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración	278	58%
TOTAL	*478* [1]	



[1] El número total de resoluciones dictadas por el Procurador del Común en expedientes de 2016 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	6	3%
Asunto entre particulares	25	12%
Asunto *sub iudice*	10	5%
Existencia de pronunciamiento anterior del PC	13	6%
Información insuficiente por parte del interesado	28	13%
Duplicidad con el Defensor del Pueblo	4	2%
No irregularidad	52	25%
Otros (falta de fundamento, extemporánea...)	69	33%
TOTAL	*212*	



RESOLUCIONES DICTADAS

POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2016

RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2016

(correspondientes tanto a expedientes a instancia de parte y de oficio de 2016 como a expedientes procedentes de años anteriores)

Resoluciones dictadas durante 2016 991

Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad..... 374 38%

Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración 617 62%

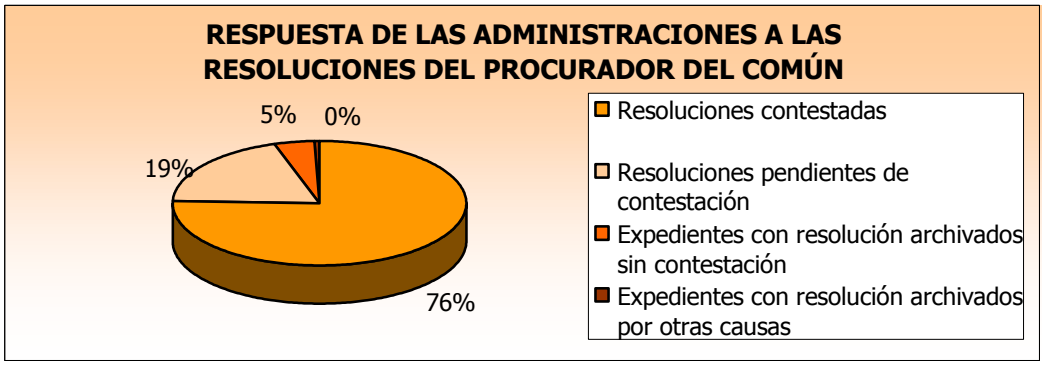
Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración

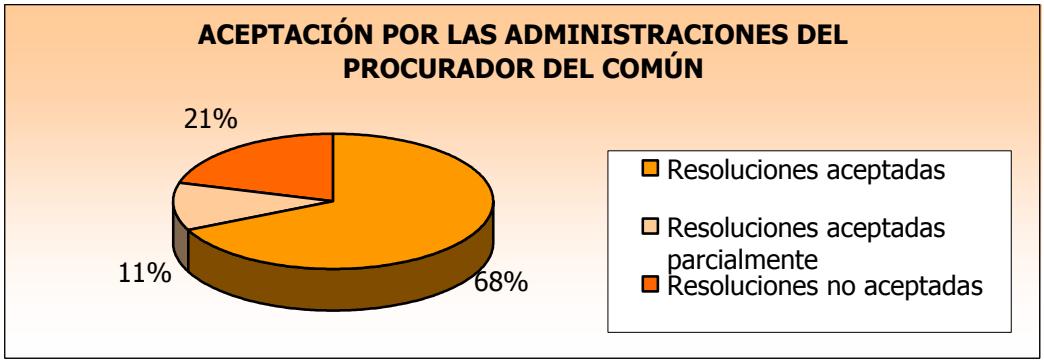
Contestadas a fecha 31/12/2016 467
Aceptadas 318 68%
Aceptadas parcialmente 53 11%
No aceptadas 96 21%

Pendientes de contestación a 31/12/2016 119

Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo 28

Exptes. con resolución archivados por otras causas 3





RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

(correspondientes tanto a expedientes a instancia de parte y de oficio de 2016 como a expedientes procedentes de años anteriores)

Resoluciones dictadas durante 2016 369

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 184 50%

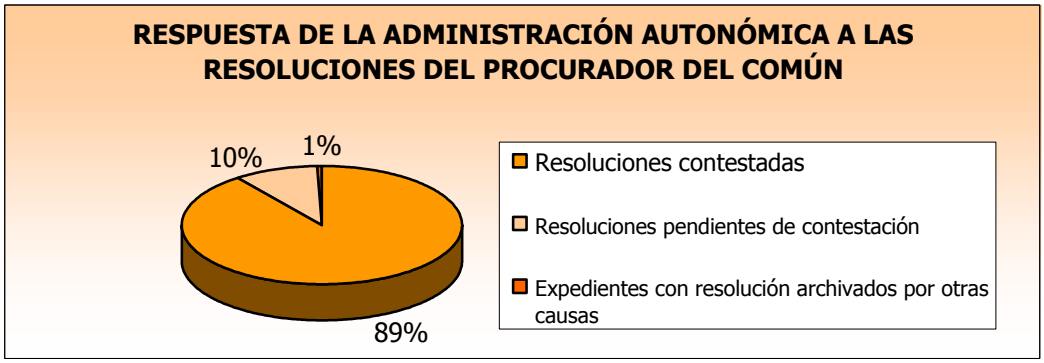
Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 185 50%

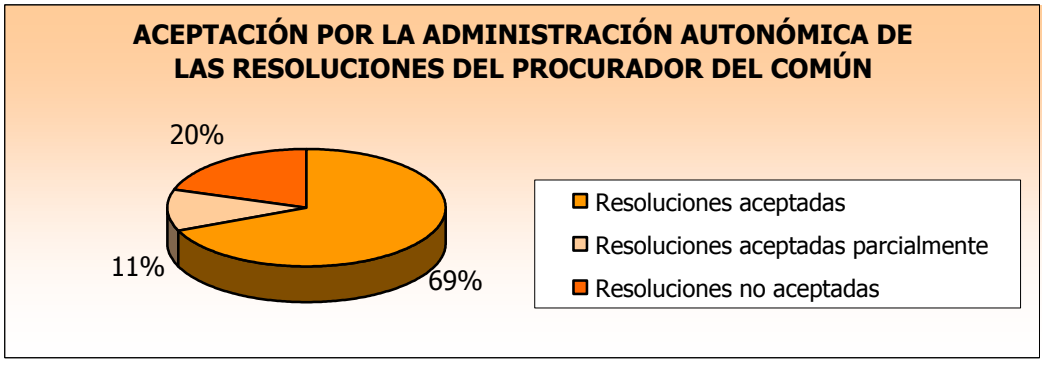
Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración autonómica

Contestadas a fecha 31/12/2016 166
Aceptadas 114 69%
Aceptadas parcialmente 19 11%
No aceptadas 33 20%

Pendientes de contestación a 31/12/2016 18

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 2016 como a expedientes procedentes de años anteriores)

Resoluciones dictadas durante 2016 622

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 190 27,5%

Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 432 69,5%

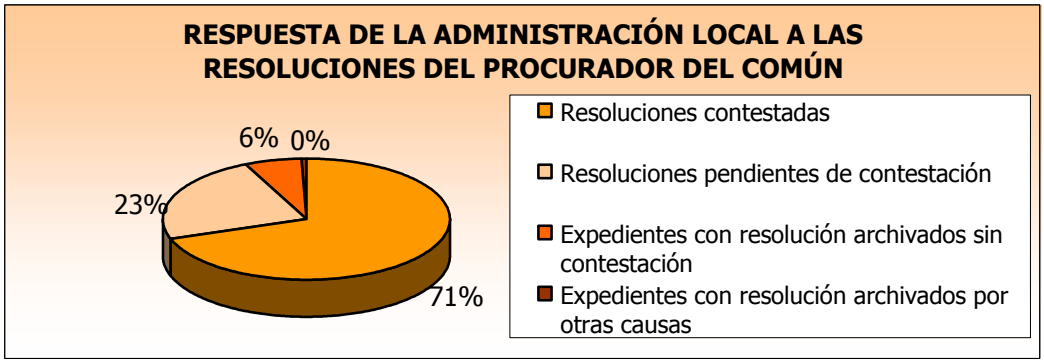
Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración local

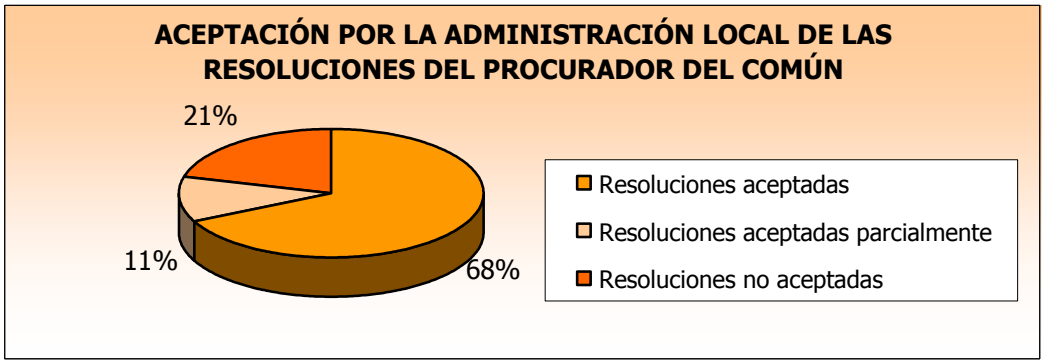
Contestadas a fecha 31/12/2016 301
Aceptadas 204 68%
Aceptadas parcialmente 34 11%
No aceptadas 63 21%

Pendientes de contestación a 31/12/2016 101

Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo 28

Exptes. con resolución archivados por otras causas 2





EXPEDIENTES A INSTANCIA DE PARTE

RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2016

Resoluciones dictadas durante 2016 942

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 360 38%

Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 582 62%

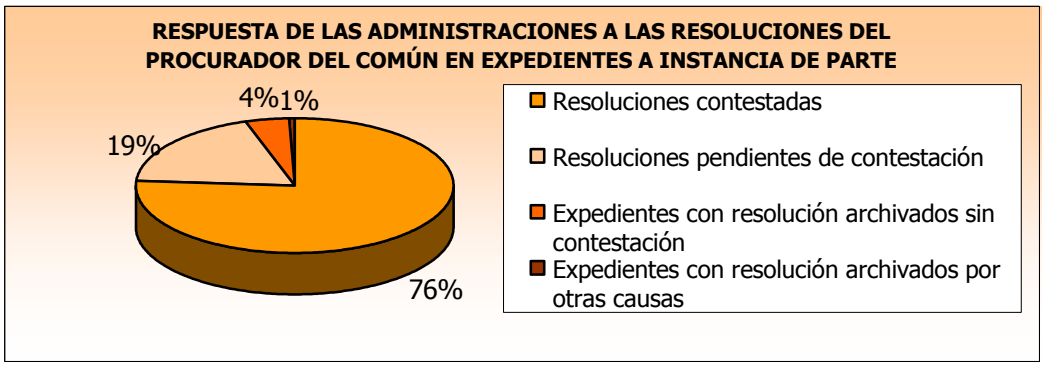
Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración

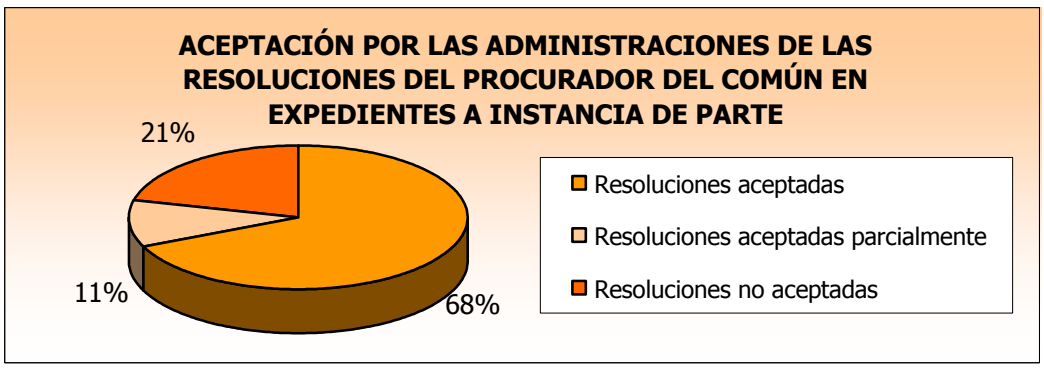
Contestadas a fecha 31/12/2016 443
Aceptadas 303 68%
Aceptadas parcialmente 47 11%
No aceptadas 93 21%

Pendientes de contestación a 31/12/2016 110

Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo 26

Exptes. con resolución archivados por otras causas 3





EXPEDIENTES A INSTANCIA DE PARTE

RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

Resoluciones dictadas durante 2016 346

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 178 51%

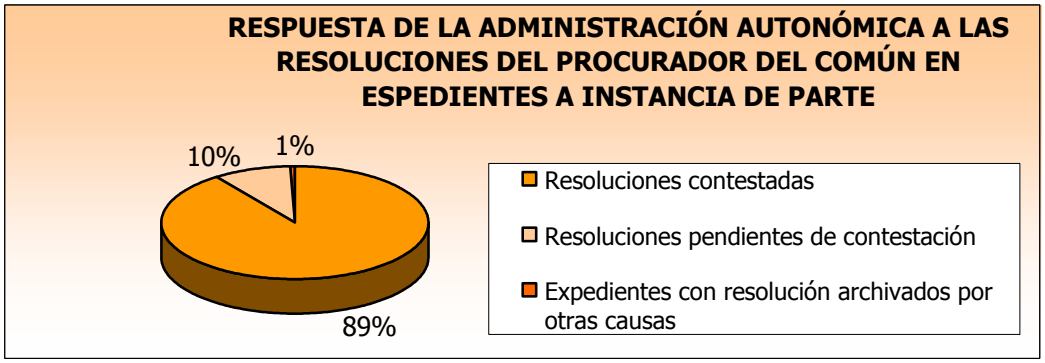
Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 168 49%

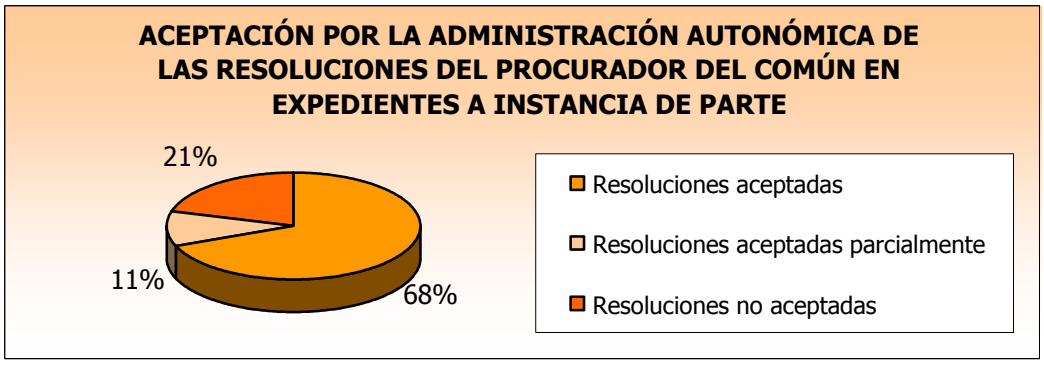
Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración

Contestadas a fecha 31/12/2016 151
Aceptadas 104 69%
Aceptadas parcialmente 16 11%
No aceptadas 31 21%

Pendientes de contestación a 31/12/2016 16

Exptes. con resolución archivados por otras causas 1





EXPEDIENTES A INSTANCIA DE PARTE

RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

Resoluciones dictadas durante 2016 596

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 182 30,5%

Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 414 69,5%

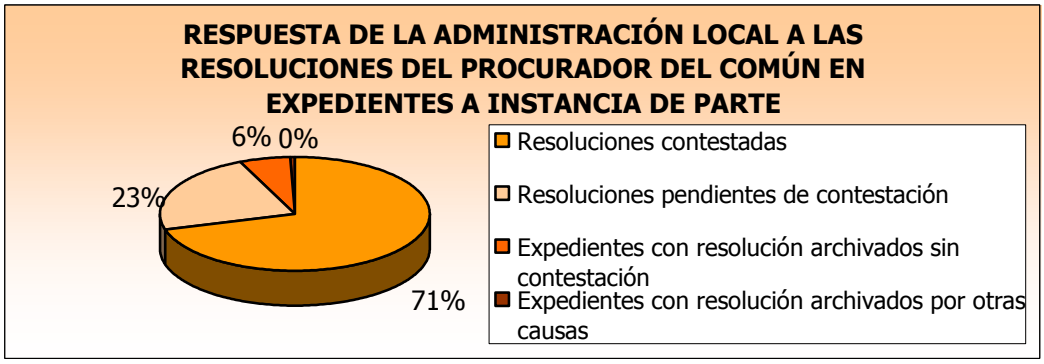
Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración local

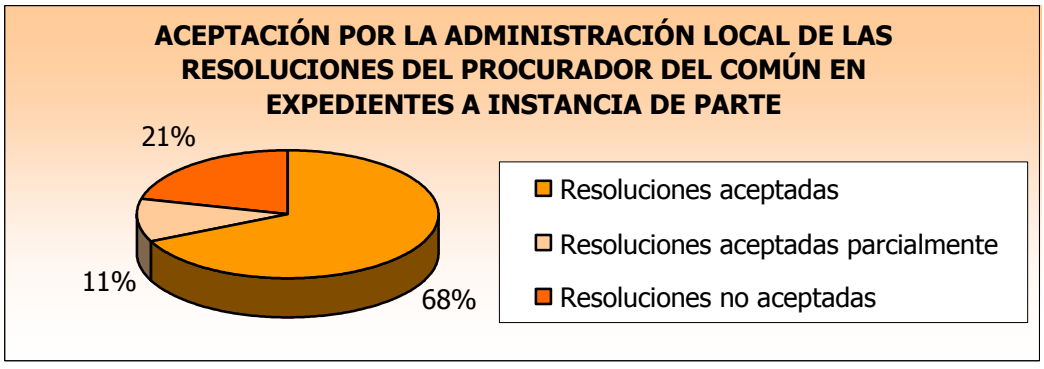
Contestadas a fecha 31/12/2016 292
Aceptadas 199 68%
Aceptadas parcialmente 31 11%
No aceptadas 62 21%

Pendientes de contestación a 31/12/2016 94

Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo 26

Exptes. con resolución archivados por otras causas 2





EXPEDIENTES DE OFICIO

RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2016

Resoluciones dictadas durante 2016 49

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 14 29%

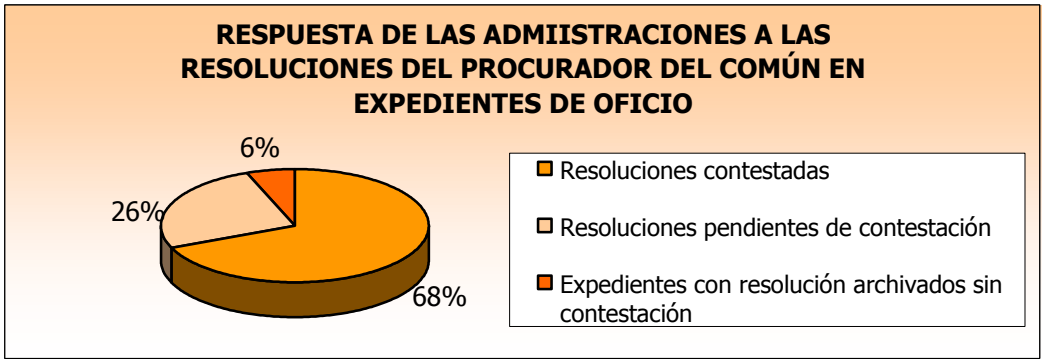
Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 35 71%

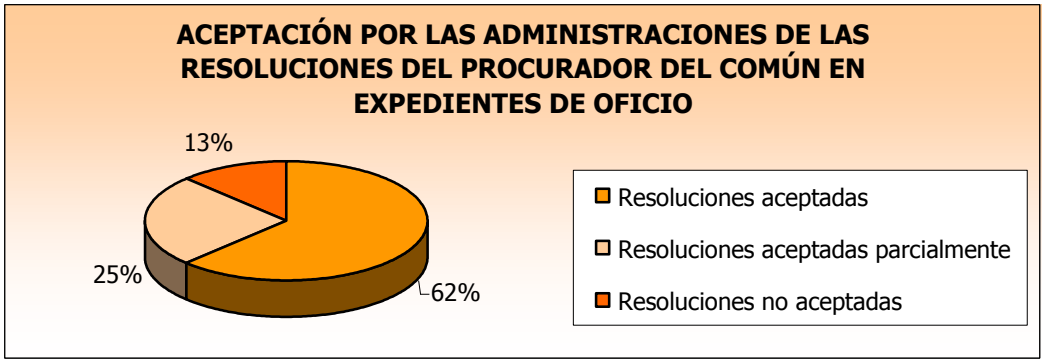
Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración

Contestadas a fecha 31/12/2016 24
Aceptadas 15 63%
Aceptadas parcialmente 6 25%
No aceptadas 3 13%

Pendientes de contestación a 31/12/2016 9

Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo 2





EXPEDIENTES DE OFICIO

RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

Resoluciones dictadas durante 2016 23

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 6 26%

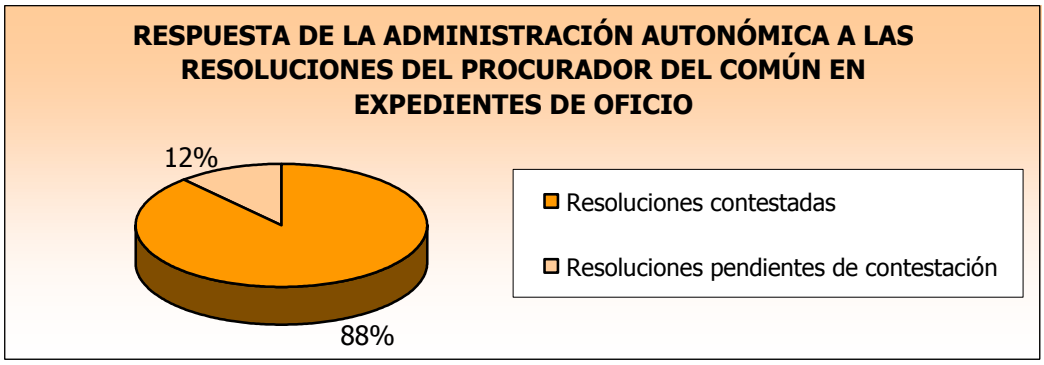
Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 17 74%

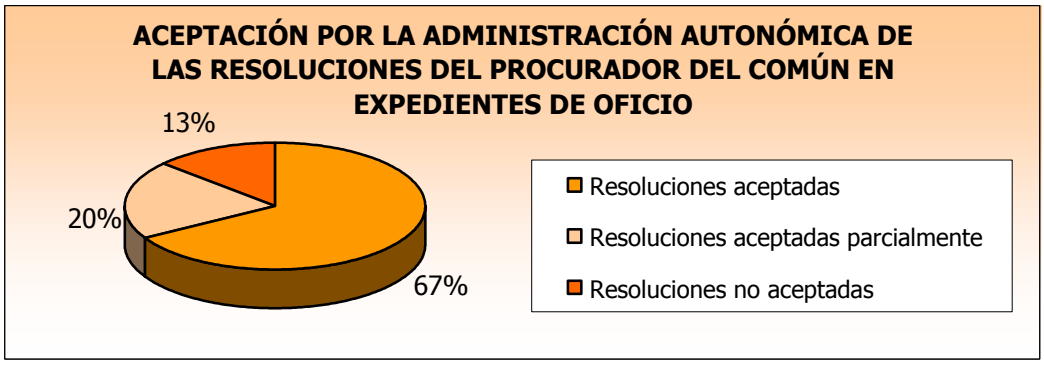
Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración autonómica

Contestadas a fecha 31/12/2016 15

Aceptadas 10 67%
Aceptadas parcialmente 3 20%
No aceptadas 2 13%

Pendientes de contestación a 31/12/2016 2





EXPEDIENTES DE OFICIO

RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

Resoluciones dictadas durante 2016 26

Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad 8 31%

Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración 18 69%

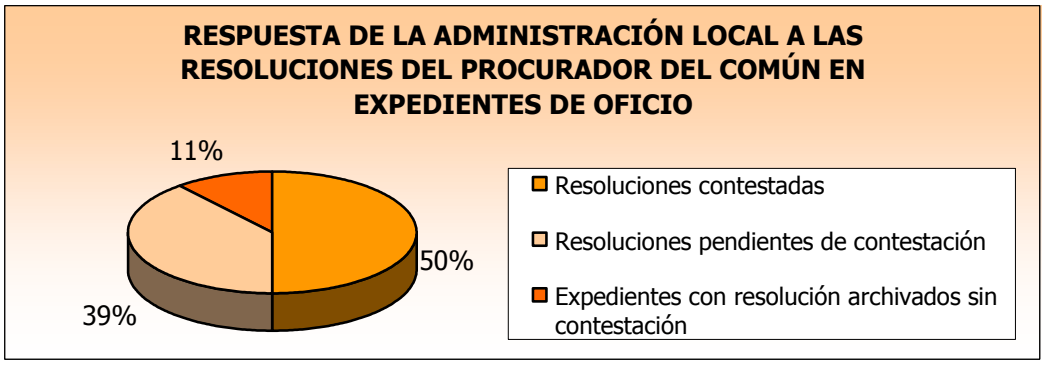
Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración local

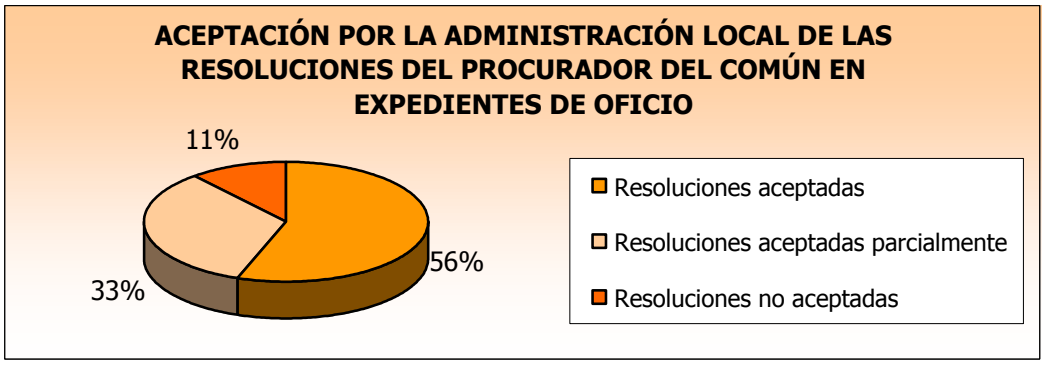
Contestadas a fecha 31/12/2016 9

Aceptadas 5 56%
Aceptadas parcialmente 3 33%
No aceptadas 1 11%

Pendientes de contestación a 31/12/2016 7

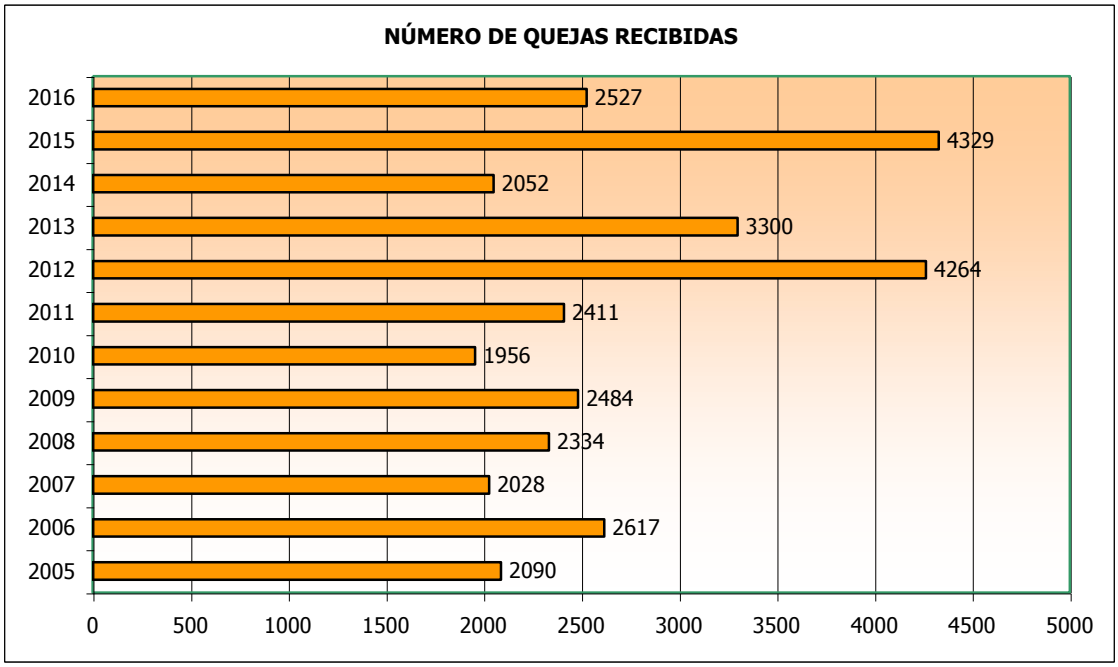
Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo 2



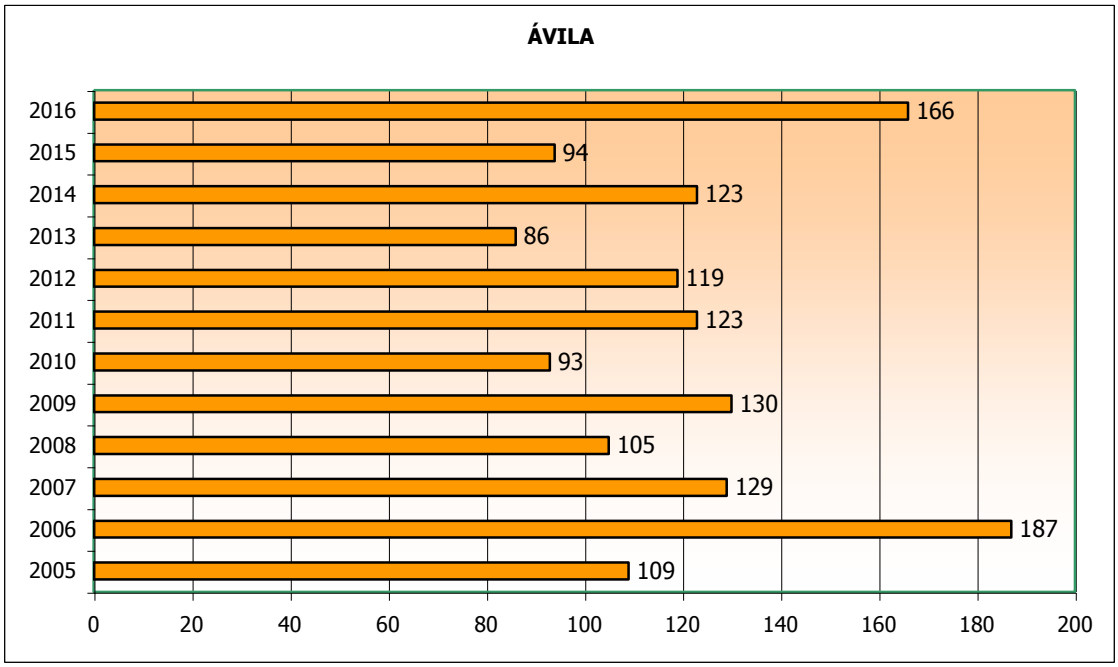


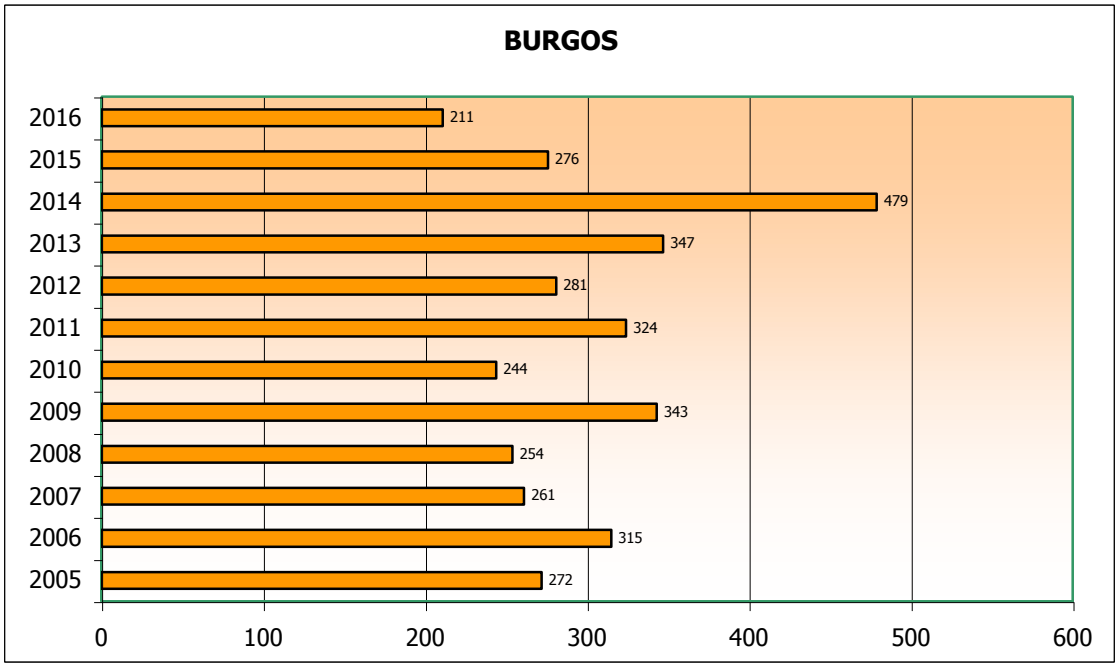
DATOS COMPARATIVOS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS DURANTE LOS ÚLTIMOS AÑOS DE FUNCIONAMIENTO DEL PROCURADOR DEL COMÚN

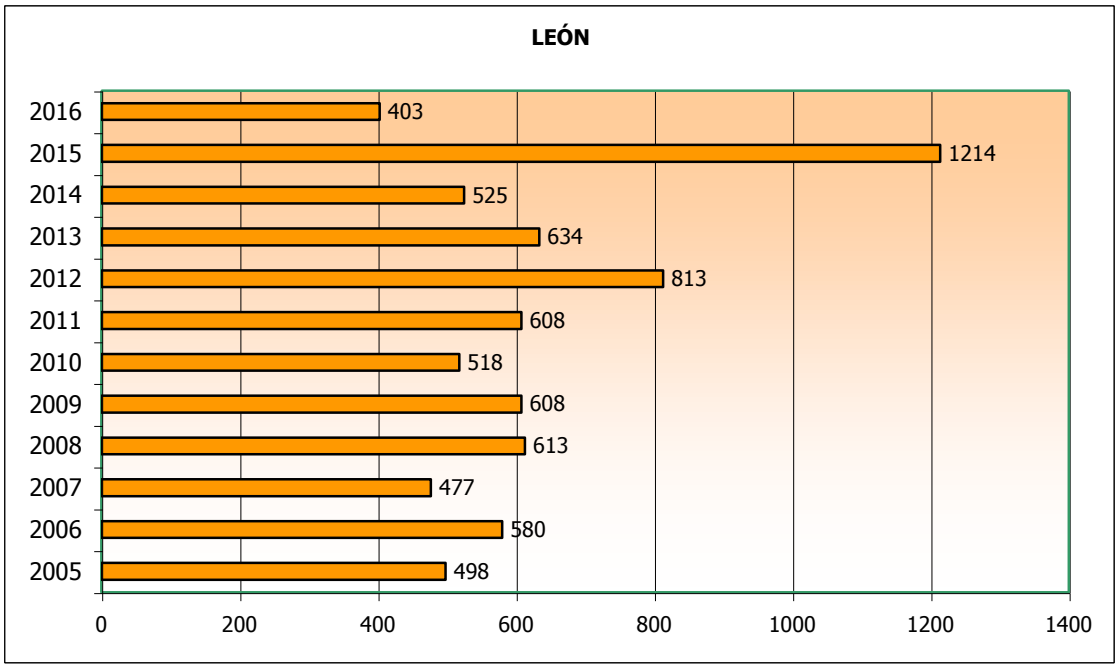
NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS

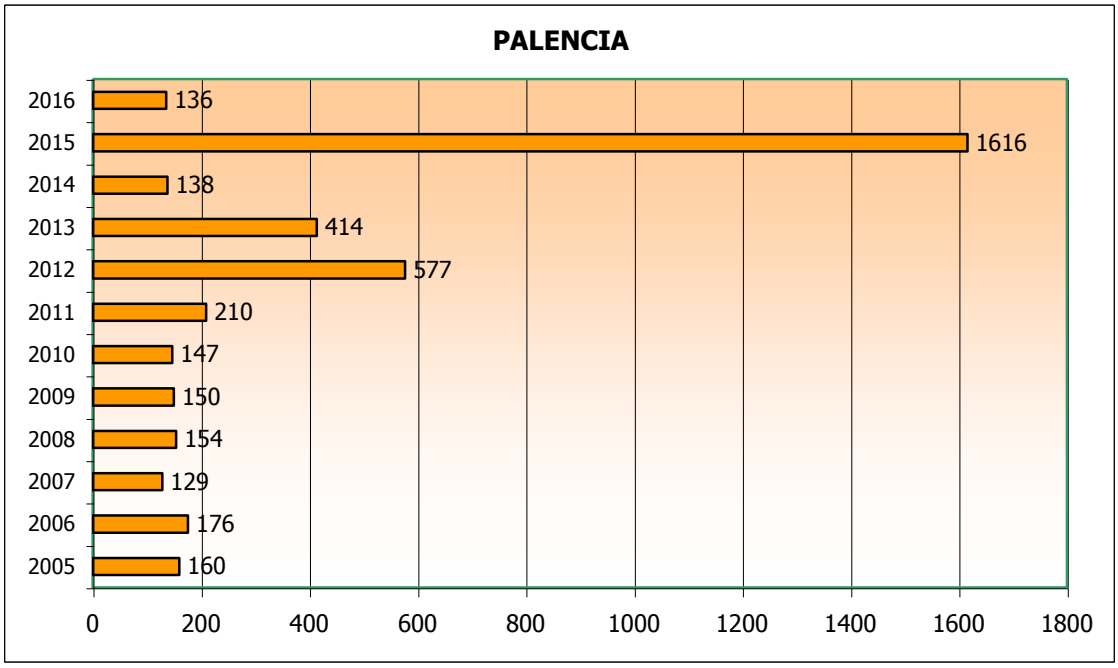


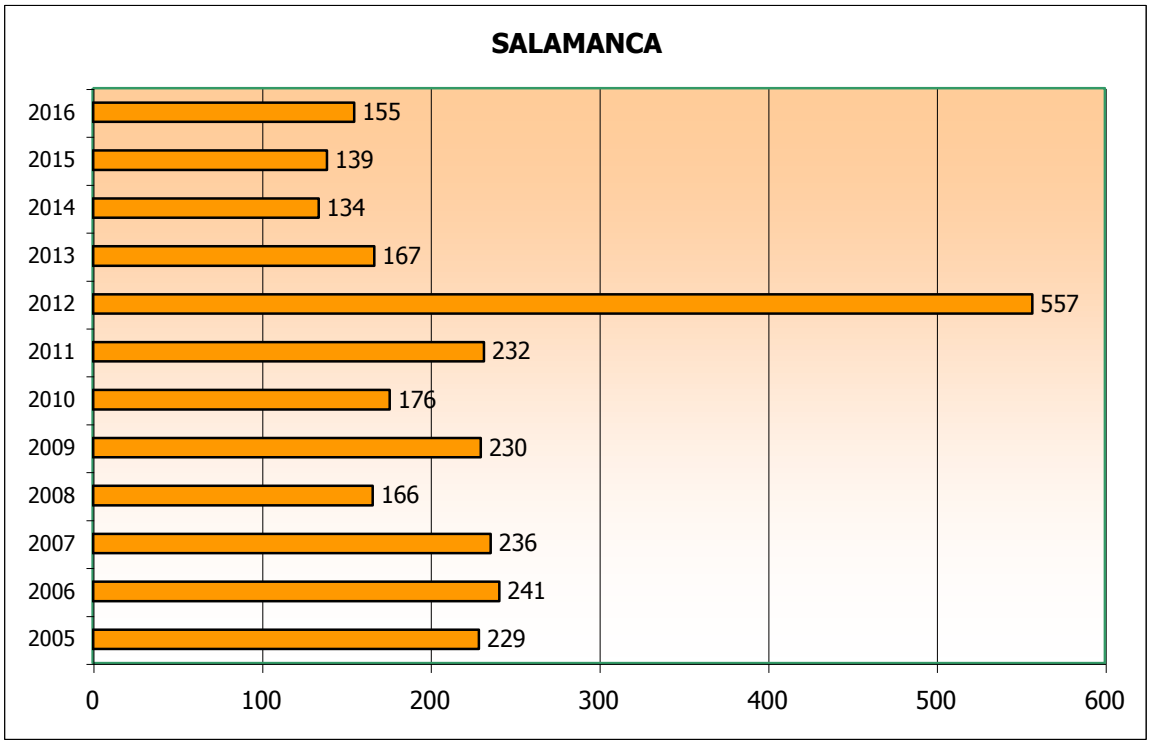
DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE LAS QUEJAS

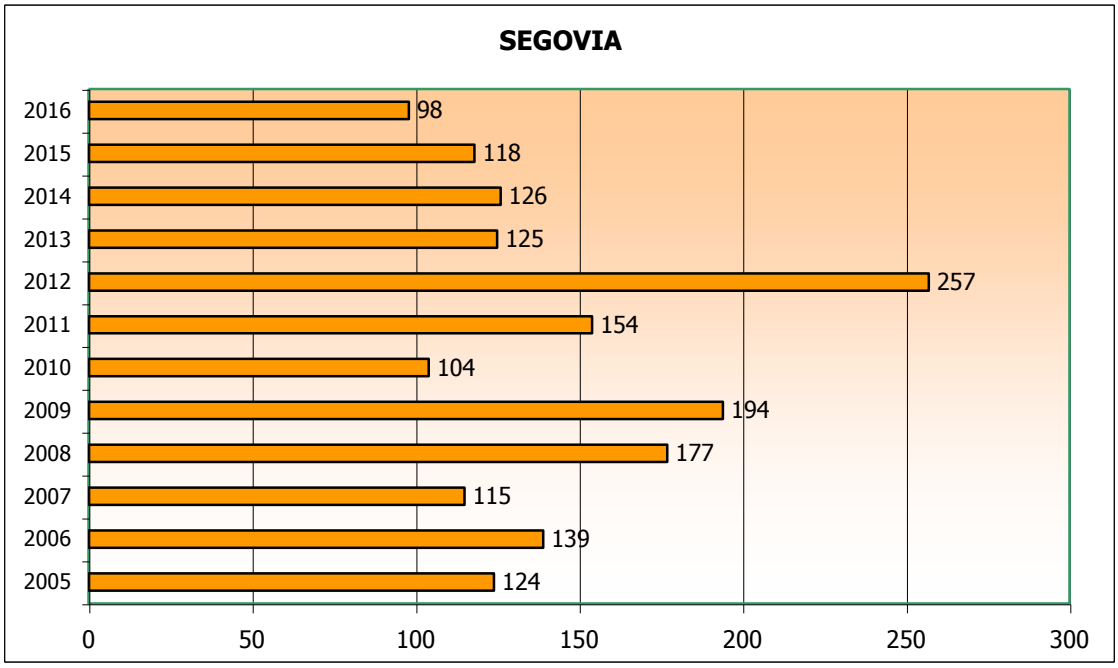


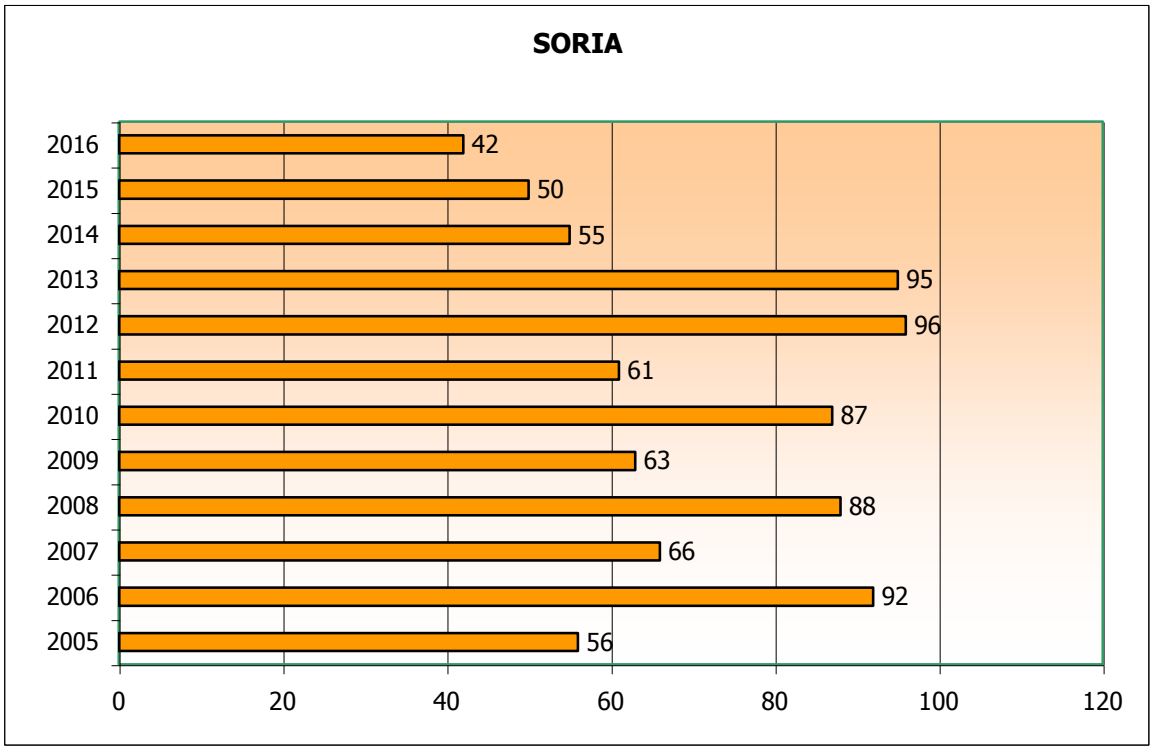

BURGOS
2016
2015
2014
2013
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
211
276
479
347
281
324
244
343
254
261
315
272
0
100
200
300
400
500
600

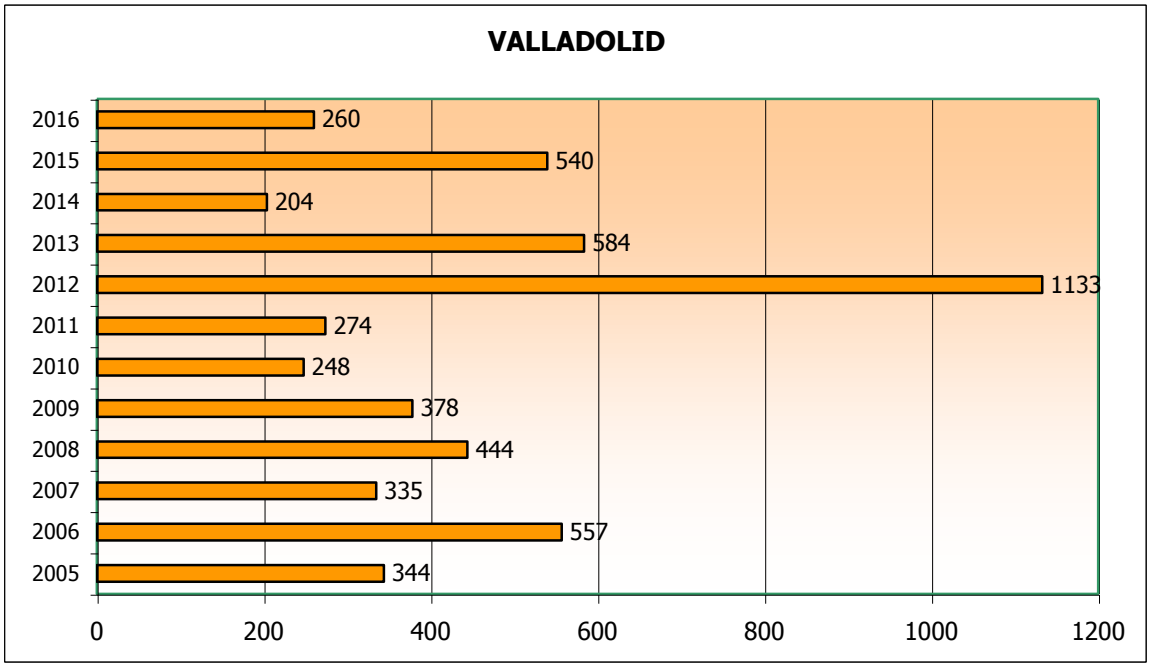

LEÓN
2016
2015
2014
2013
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
403
1214
525
634
813
608
518
608
613
477
580
498
0
200
400
600
800
1000
1200
1400

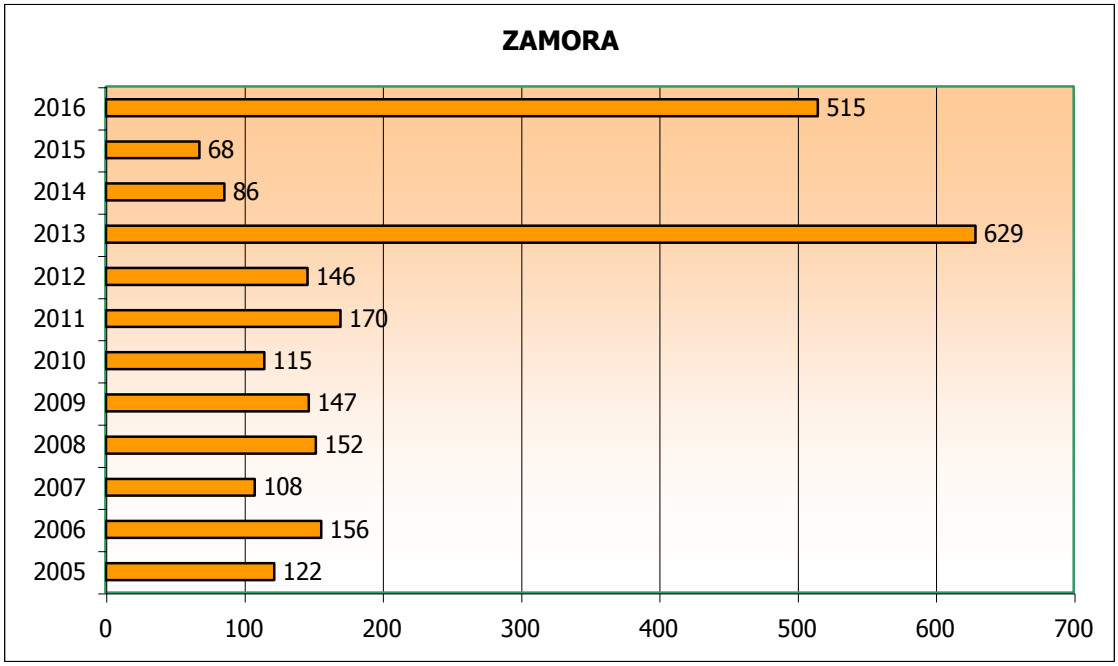

PALENCIA
2016 136
2015 1616
2014 138
2013 414
2012 577
2011 210
2010 147
2009 150
2008 154
2007 129
2006 176
2005 160
0 200 400 600 800 1000 1200 1400 1600 1800


SALAMANCA
2016 155
2015 139
2014 134
2013 167
2012 557
2011 232
2010 176
2009 230
2008 166
2007 236
2006 241
2005 229
0 100 200 300 400 500 600

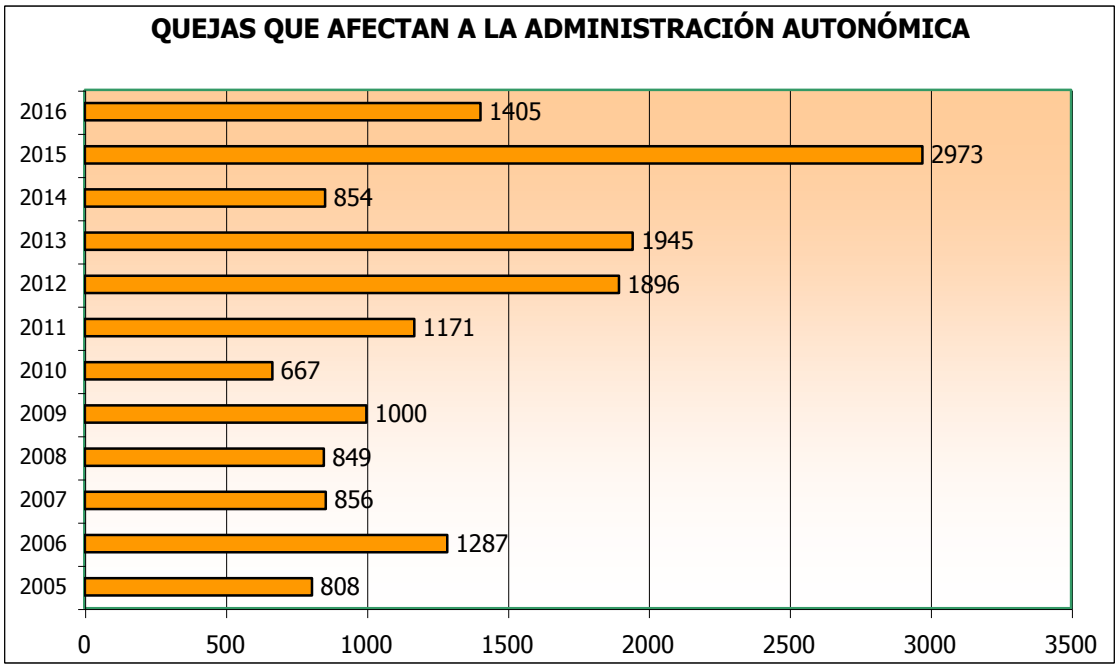

SEGOVIA
2016
2015
2014
2013
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
98
118
126
125
257
154
104
194
177
115
139
124
0
50
100
150
200
250
300

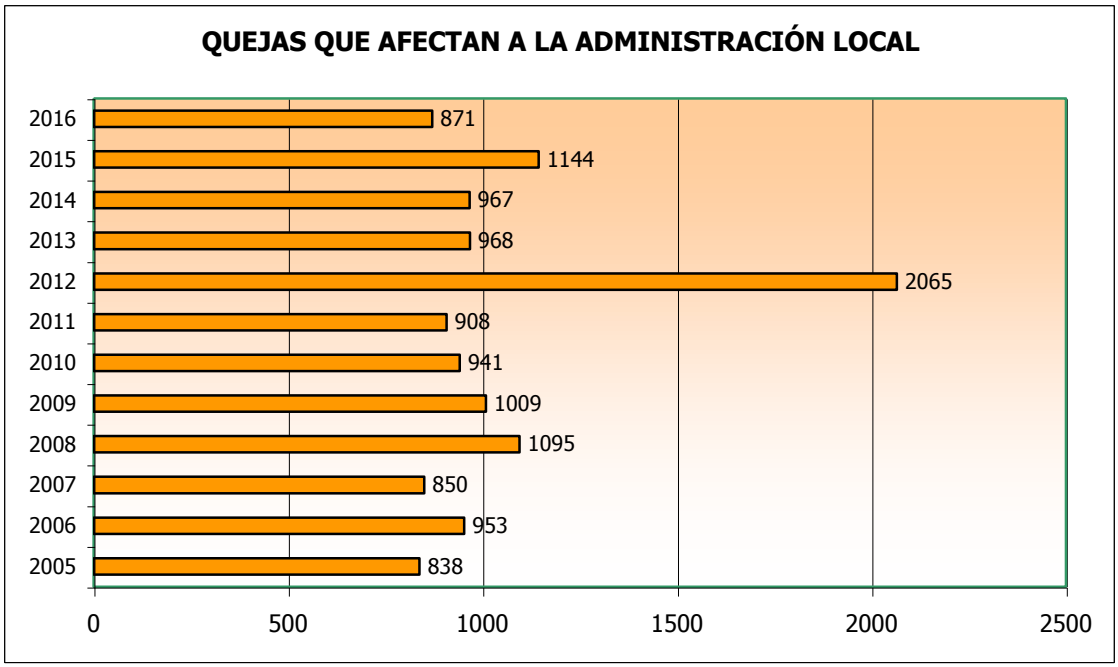

SORIA
2016
2015
2014
2013
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
42
50
55
95
96
61
87
63
88
66
92
56
0
20
40
60
80
100
120

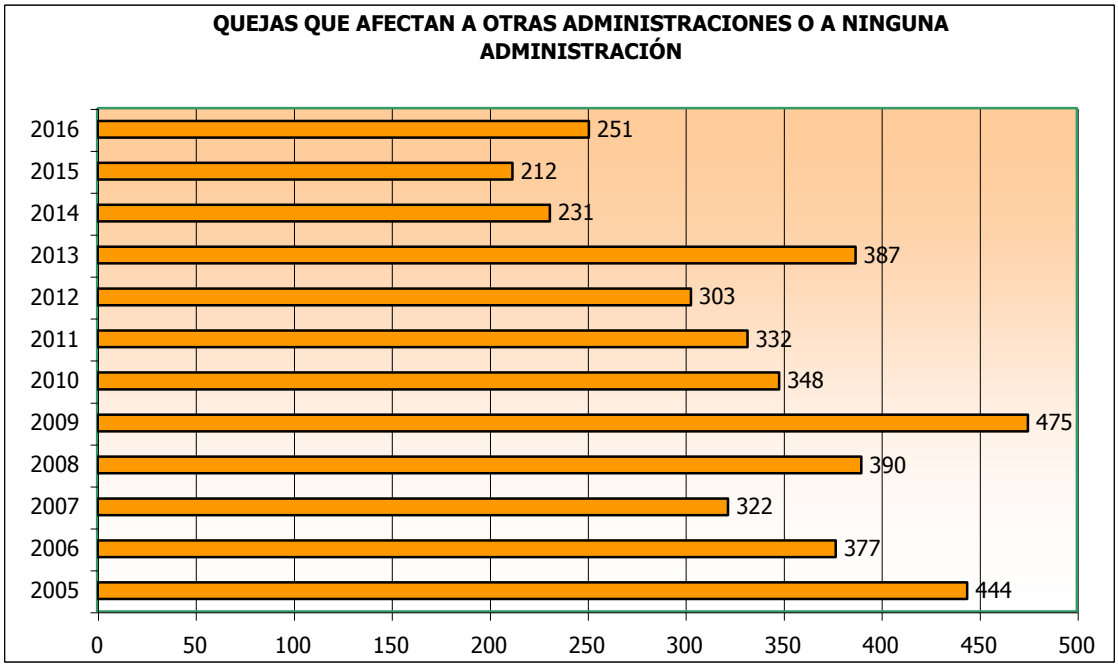

VALLADOLID
2016
2015
2014
2013
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
260
540
204
584
1133
274
248
378
444
335
557
344
0
200
400
600
800
1000
1200


ZAMORA
2016
2015
2014
2013
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
515
68
86
629
146
170
115
147
152
108
156
122
0
100
200
300
400
500
600
700

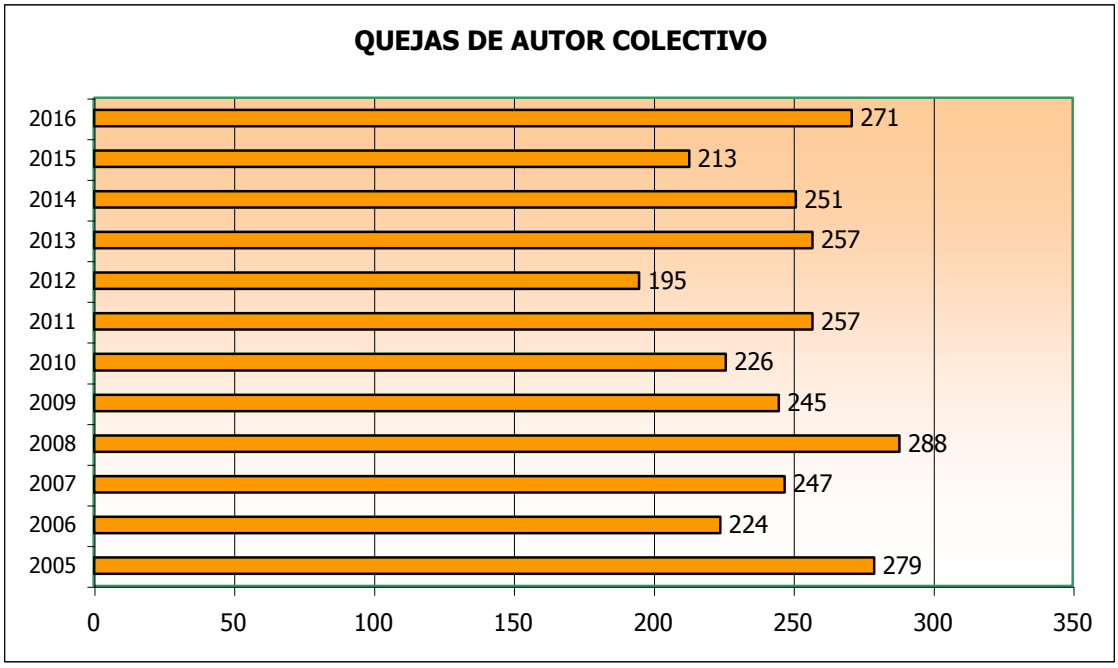
DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN

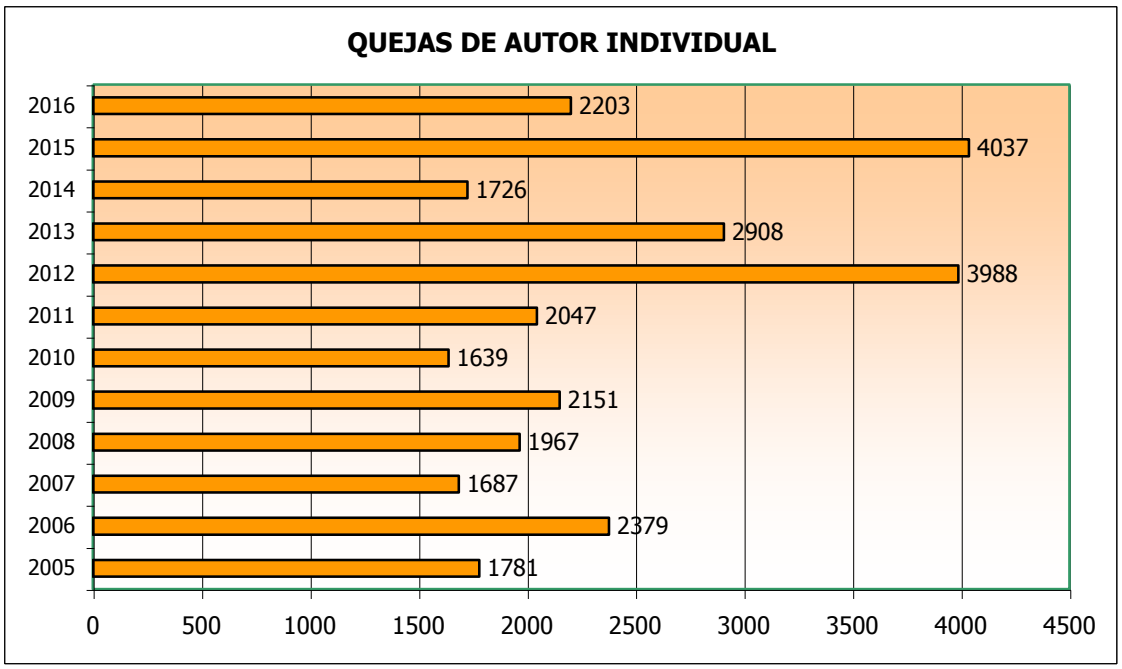


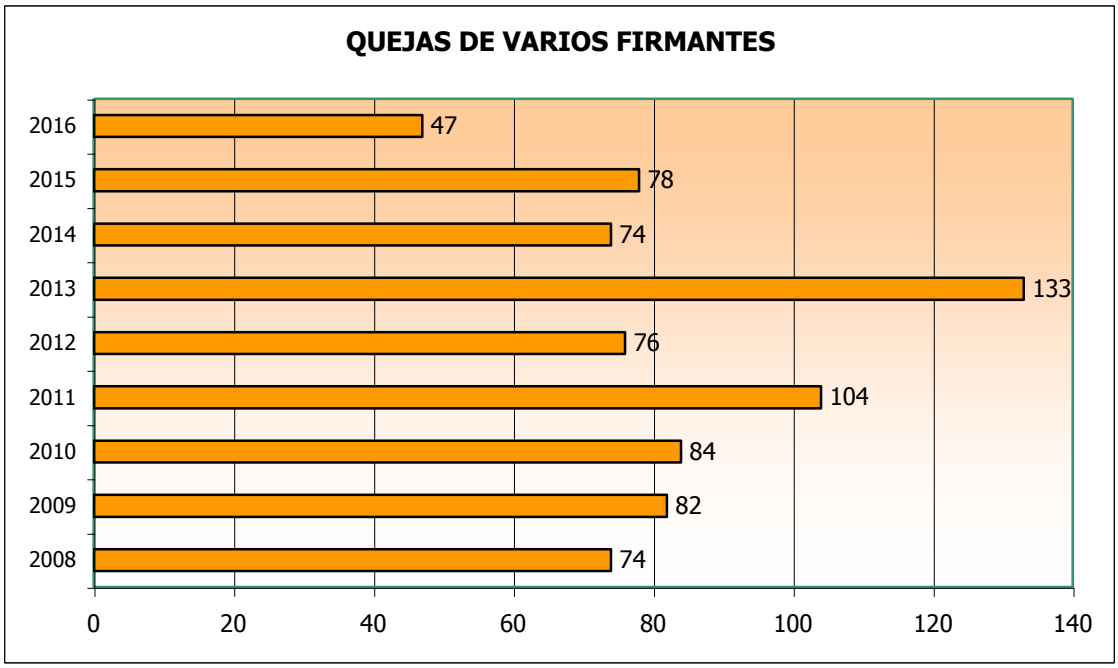



QUEJAS QUE AFECTAN A OTRAS ADMINISTRACIONES O A NINGUNA ADMINISTRACIÓN
2016
2015
2014
2013
2012
2011
2010
2009
2008
2007
2006
2005
251
212
231
387
303
332
348
475
390
322
377
444
0
50
100
150
200
250
300
350
400
450
500

ESTADÍSTICA SOCIOLÓGICA






QUEJAS DE VARIOS FIRMANTES
2016
2015
2014
2013
2012
2011
2010
2009
2008
47
78
74
133
76
104
84
82
74
0
20
40
60
80
100
120
140