

Anexo A

ESTADÍSTICA COMPLETA



Sumario

1	Total de expedientes del año 2014.....	5
1.1	Expedientes de queja, de actuación y de solicitud de recurso.....	5
1.1.1	Tiempos medios de contestación de la administración.....	6
1.1.2	Tiempos medios de contestación a la administración y al ciudadano.....	7
1.2	Distribución de los expedientes de queja.....	7
1.2.1	Según su forma de recepción.....	7
1.2.2	Según su vía de remisión.....	8
1.2.3	Según su procedencia geográfica.....	10
1.3	Clasificación de los expedientes por sectores de actividad administrativa.....	22
2	Estado de tramitación de los expedientes.....	23
2.1	Expedientes de queja individuales.....	26
2.2	Expedientes de queja agrupados.....	33
2.3	Expedientes de actuación de oficio.....	36
3	Expedientes en tramitación de ejercicios anteriores, abiertos o reabiertos en el año 2014.....	41
4	Recomendaciones, sugerencias, recordatorios de deberes legales y advertencias.....	51
4.1	Evolución de las resoluciones de ejercicios anteriores.....	53
5	Información al ciudadano.....	54
5.1	Llamadas y visitas.....	54
5.2	Visitas al portal web.....	54
5.3	Subsanación de entradas.....	56
5.4	Servicio de consulta informática de quejas por parte del ciudadano.....	56

1 TOTAL DE EXPEDIENTES DEL AÑO 2014

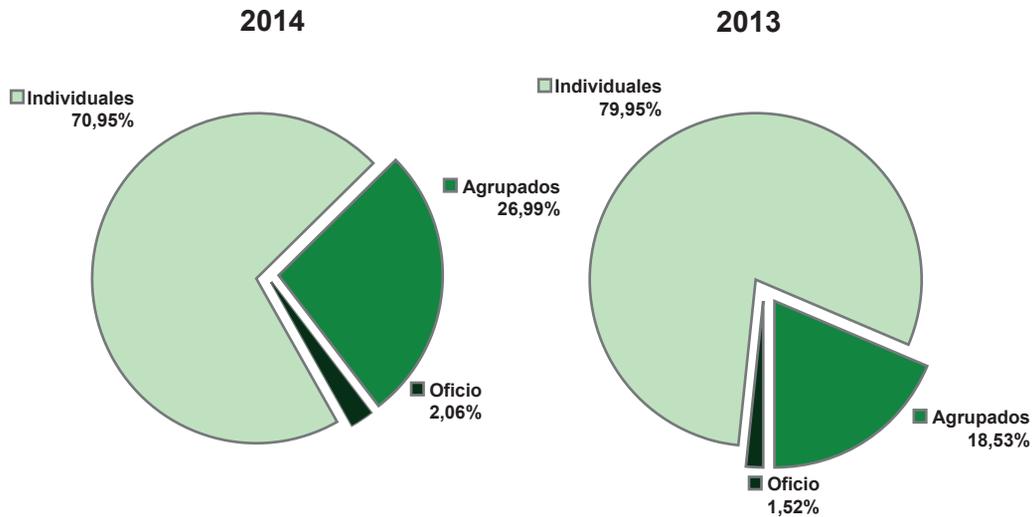
1.1 EXPEDIENTES DE QUEJA, DE ACTUACIÓN Y DE SOLICITUD DE RECURSO

CUADRO 1			
Número de expedientes de queja, de actuación de oficio y de solicitud de recurso abiertos durante 2014 y su comparativa con 2013			
EXPEDIENTES		2014	2013
De queja	Individuales	16.797	18.422
	(¹)Agrupados	6.389	4.270
	Total	23.186	22.692
De actuación de oficio	Oficio	489	347
	Total	489	347
De solicitudes de recurso	Individuales	57	99
	(¹)Agrupados	232	10.029
	Total	289	10.128
TOTAL		23.964	33.167

(¹) Quejas y solicitudes de igual contenido o finalidad agrupadas para una tramitación conjunta.

GRÁFICO 1

Distribución porcentual de los expedientes de queja y actuación de oficio (quitando las solicitudes de recurso) abiertos durante 2014 y su comparativa con 2013



1.1.1 Tiempos medios de contestación de la Administración

CUADRO 2

Tiempos medios de contestación por la Administración a peticiones de información de expedientes tramitados en 2014

ADMINISTRACIONES	DÍAS
Administración General del Estado	70
Administración autonómica	89
Administración local	95
Fiscal General del Estado (*)	102
Otras entidades públicas	82
MEDIA TOTAL	78

(*) La Fiscalía General del Estado mantiene informado al Defensor del Pueblo de los expedientes en trámite, periódicamente cada tres o cuatro meses.

1.1.2 Tiempos medios de contestación a la Administración y al ciudadano

CUADRO 3	
Tiempos medios de contestación del Defensor del Pueblo al ciudadano y a las administraciones en 2014	
TIEMPOS MEDIOS DE RESPUESTA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	DÍAS
Primera respuesta al ciudadano de admisión e inicio o no admisión	36,42
Resolución del Defensor del Pueblo tras la respuesta de la Administración	57,36

1.2 DISTRIBUCIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJA

1.2.1 Según su forma de recepción

CUADRO 4				
Número de quejas según la forma de recepción en 2014 y su comparativa con 2013				
VÍA DE ENTRADA DE QUEJAS	2014		2013	
	Número	%	Número	%
Correo postal	9.026	38,93	8.380	36,93
Fax	498	2,15	381	1,68
Correo electrónico	3.497	15,08	2.943	12,97
Presencial	2.472	10,66	1.431	6,31
Formulario web	7.693	33,18	9.557	42,12
TOTAL	23.186	100,00	22.692	100,00

CUADRO 5

Número de solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional según la forma de recepción en 2014 y su comparativa con 2013

VÍA DE ENTRADA DE SOLICITUDES	2014		2013	
	Número	%	Número	%
Correo postal	22	7,64	585	5,78
Fax	1	0,35	14	0,14
Correo electrónico	238	82,64	192	1,90
Presencial	11	3,82	21	0,21
Formulario web	16	5,56	9.316	91,98
TOTAL	288	100,00	10.128	100,00

1.2.2 Según su vía de remisión

CUADRO 6

Procedencia de las quejas según la vía de remisión en 2014 y comparativa con 2013

REMISIÓN DE QUEJAS	Número		%	
	2014	2013	2014	2013
Presentadas directamente por el ciudadano	21.319	20.476	91,95	90,23
Por comisionados parlamentarios autonómicos	1.820	2.139	7,85	9,43
Por diversas entidades y organismos	47	77	0,20	0,34
TOTAL	23.186	22.692	100,00	100,00

CUADRO 7

Procedencia de las solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional según la vía de remisión en 2014 y comparativa con 2013

REMISIÓN DE SOLICITUDES DE RECURSO	Número		%	
	2014	2013	2014	2013
Presentadas directamente por el ciudadano	285	10.093	98,62	99,65
Por comisionados parlamentarios autonómicos	4	35	1,38	0,35
TOTAL	289	10.128	100,00	100,00

CUADRO 8

Expedientes de queja recibidos de comisionados parlamentarios autonómicos durante 2014 y su comparativa con 2013

PROCEDENCIA	Número		%	
	2014	2013	2014	2013
Ararteko	72	61	3,96	2,85
Síndic de Greuges de Catalunya	297	402	16,32	18,79
Valedor do Pobo	111	48	6,10	2,24
Defensor del Pueblo Andaluz	377	387	20,71	18,09
Procuradora General del Principado de Asturias		18		0,84
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	198	292	10,88	13,65
Justicia de Aragón	273	271	15,00	12,67
Defensora del Pueblo Riojano		23		1,08
Diputado del Común	226	224	12,42	10,47
Defensor del Pueblo de Navarra	90	81	4,95	3,79
Procurador del Común de Castilla y León	176	332	9,67	15,52
TOTAL	1.820	2.139	100,00	100,00

CUADRO 9

Expedientes de solicitud de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional recibidos de comisionados parlamentarios autonómicos durante 2014 y su comparativa con 2013

PROCEDENCIA	Número		%	
	2014	2013	2014	2013
Ararteko		1		2,86
Síndic de Greuges de Catalunya		15		42,86
Valedor do Pobo		1		2,86
Defensor del Pueblo Andaluz	2	7	50,00	20,00
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	1		25,00	
Justicia de Aragón		2		5,71
Diputado del Común	1	4	25,00	11,43
Defensor del Pueblo de Navarra		2		5,71
Procurador del Común de Castilla y León		3		8,57
TOTAL	4	35	100,00	100,00

CUADRO 10

Expedientes de queja procedentes de diversas entidades y organismos durante 2014 y su comparativa con 2013

PROCEDENCIA	Número		%	
	2014	2013	2014	2013
Cortes Generales	22	60	46,81	77,92
Poder Judicial	1	1	2,13	1,30
Organismos autonómicos	1		2,13	
Defensores extranjeros	23	16	48,94	20,78
TOTAL	47	77	100,00	100,00

1.2.3 Según su procedencia geográfica

a) De procedencia nacional

GRÁFICO 2

Distribución del origen de las quejas por comunidades autónomas. Año 2014



GRÁFICO 3

Distribución del origen de solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional por comunidades autónomas. Año 2014



CUADRO 11

Expedientes de queja de procedencia nacional distribuidos por provincias y comunidades autónomas. Años 2014 y 2013

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre				
			Comunidad Autónoma		Total		
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	
PAÍS VASCO							
ARABA/ÁLAVA	81	78	22,50	16,22	0,35	0,35	
GIPUZKOA	89	168	24,72	34,93	0,39	0,75	
BIZKAIA	190	235	52,78	48,86	0,83	1,05	
TOTAL	360	481	100,00	100,00	1,57	2,15	
CATALUÑA							
BARCELONA	1.382	1.520	76,23	77,91	6,04	6,79	
GIRONA	153	149	8,44	7,64	0,67	0,67	
LLEIDA	99	93	5,46	4,77	0,43	0,42	
TARRAGONA	179	189	9,87	9,69	0,78	0,84	
TOTAL	1.813	1.951	100,00	100,00	7,93	8,71	
GALICIA							
A CORUÑA	560	347	53,49	44,89	2,45	1,55	
LUGO	84	105	8,02	13,58	0,37	0,47	
OURENSE	91	80	8,69	10,35	0,40	0,36	
PONTEVEDRA	312	241	29,80	31,18	1,36	1,08	
TOTAL	1.047	773	100,00	100,00	4,58	3,45	
ANDALUCÍA							
ALMERÍA	160	231	7,10	8,06	0,70	1,03	
CÁDIZ	387	412	17,18	14,38	1,69	1,84	
CÓRDOBA	225	249	9,99	8,69	0,98	1,11	
GRANADA	214	330	9,50	11,51	0,94	1,47	
HUELVA	148	207	6,57	7,22	0,65	0,92	
JAÉN	165	197	7,33	6,87	0,72	0,88	
MÁLAGA	402	483	17,85	16,85	1,76	2,16	
SEVILLA	551	757	24,47	26,41	2,41	3,38	
TOTAL	2.252	2.866	100,00	100,00	9,85	12,79	
PRINCIPADO DE ASTURIAS							
TOTAL	384	371	100	100	1,68	1,66	

CANTABRIA							
	TOTAL	259	237	100	100	1,13	1,06
LA RIOJA							
	TOTAL	345	133	100	100	1,51	0,59
REGIÓN DE MURCIA							
	TOTAL	755	1.463	100	100	3,30	6,53
COMUNITAT VALENCIANA							
	ALACANT/ALICANTE	1.488	773	40,34	34,60	6,51	3,45
	CASTELLÓ/CASTELLÓN	252	280	6,83	12,53	1,10	1,25
	VALÈNCIA/VALENCIA	1.949	1.181	52,83	52,86	8,52	5,27
	TOTAL	3.689	2.234	100,00	100,00	16,13	9,97
ARAGÓN							
	HUESCA	69	80	9,26	14,84	0,30	0,36
	TERUEL	51	38	6,85	7,05	0,22	0,17
	ZARAGOZA	625	421	83,89	78,11	2,73	1,88
	TOTAL	745	539	100,00	100,00	3,26	2,41
CASTILLA-LA MANCHA							
	ALBACETE	112	183	12,08	16,25	0,49	0,82
	CIUDAD REAL	175	294	18,88	26,11	0,77	1,31
	CUENCA	92	76	9,92	6,75	0,40	0,34
	GUADALAJARA	129	207	13,92	18,38	0,56	0,92
	TOLEDO	419	366	45,20	32,50	1,83	1,63
	TOTAL	927	1.126	100,00	100,00	4,05	5,03
CANARIAS							
	LAS PALMAS	392	417	52,55	57,60	1,71	1,86
	SANTA CRUZ DE TENERIFE	354	307	47,45	42,40	1,55	1,37
	TOTAL	746	724	100,00	100,00	3,26	3,23
NAVARRA							
	TOTAL	208	220	100	100	0,91	0,98
EXTREMADURA							
	BADAJOS	247	248	62,37	57,14	1,08	1,11
	CÁCERES	149	186	37,63	42,86	0,65	0,83
	TOTAL	396	434	100,00	100,00	1,73	1,94
ILLES BALEARS							
	TOTAL	342	469	100	100	1,50	2,09

MADRID							
	TOTAL	7.227	5.942	100	100	31,60	26,53
CASTILLA Y LEÓN							
	ÁVILA	85	67	7,19	3,01	0,37	0,30
	BURGOS	195	196	16,50	8,81	0,85	0,88
	LEÓN	236	200	19,97	8,99	1,03	0,89
	PALENCIA	84	574	7,11	25,80	0,37	2,56
	SALAMANCA	170	187	14,38	8,40	0,74	0,83
	SEGOVIA	84	95	7,11	4,27	0,37	0,42
	SORIA	26	23	2,20	1,03	0,11	0,10
	VALLADOLID	247	352	20,90	15,82	1,08	1,57
	ZAMORA	55	531	4,65	23,87	0,24	2,37
	TOTAL	1.182	2.225	100,00	100,00	5,17	9,93
CEUTA							
	TOTAL	43	51	100	100	0,19	0,23
MELILLA							
	TOTAL	52	53	100	100	0,23	0,24
SIN ORIGEN TERRITORIAL ESPECÍFICO							
	TOTAL	99	108	100	100	0,43	0,48
	TOTAL GENERAL	22.872	22.400			100,00	100,00

CUADRO 12

Expedientes de solicitud de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional de procedencia nacional, distribuidos por provincias y comunidades autónomas. Años 2014 y 2013

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013
PAÍS VASCO						
ARABA/ÁLAVA		68		32		0,67
GIPUZKOA		40		19		0,40
BIZKAIA	5	105	100	49	1,74	1,04
TOTAL	5	213	100	100	1,74	2,10
CATALUÑA						
BARCELONA	21	238	84,00	67,04	7,29	2,35
GIRONA	3	43	12,00	12,11	1,04	0,42
LLEIDA		33		9,30		0,33
TARRAGONA	1	41	4,00	11,55	0,35	0,41
TOTAL	25	355	100,00	100,00	8,68	3,51
GALICIA						
A CORUÑA	3	309	42,86	42,21	1,04	3,05
LUGO		91		12,43		0,90
OURENSE	1	157	14,29	21,45	0,35	1,55
PONTEVEDRA	3	175	42,86	23,91	1,04	1,73
TOTAL	7	732	100,00	100,00	2,43	7,23
ANDALUCÍA						
ALMERÍA	1	98	4,76	4,95	0,35	0,97
CÁDIZ	7	197	33,33	9,94	2,43	1,95
CÓRDOBA	1	468	4,76	23,62	0,35	4,62
GRANADA	3	262	14,29	13,23	1,04	2,59
HUELVA		59		2,98		0,58
JAÉN		357		18,02		3,53
MÁLAGA	2	145	9,52	7,32	0,69	1,43
SEVILLA	7	395	33,33	19,94	2,43	3,90
TOTAL	21	1.981	100,00	100,00	7,29	19,57
PRINCIPADO DE ASTURIAS						
TOTAL	5	460	100,00	100,00	1,74	4,54

CANTABRIA							
	TOTAL	1	65	100,00	100,00	0,35	0,64
LA RIOJA							
	TOTAL	2	36	100,00	100,00	0,69	0,36
REGIÓN DE MURCIA							
	TOTAL	18	371	100,00	100,00	6,25	3,67
COMUNITAT VALENCIANA							
	ALACANT/ALICANTE	19	154	67,86	27,65	6,60	1,52
	CASTELLÓ/CASTELLÓN	2	59	7,14	10,59	0,69	0,58
	VALÈNCIA/VALENCIA	7	344	25,00	61,76	2,43	3,40
	TOTAL	28	557	100,00	100,00	9,72	5,50
ARAGÓN							
	HUESCA		65		17,47		0,64
	TERUEL		22		5,91		0,22
	ZARAGOZA	10	285	100,00	76,61	3,47	2,82
	TOTAL	10	372	100,00	100,00	3,47	3,68
CASTILLA-LA MANCHA							
	ALBACETE	3	97	25,00	22,10	1,04	0,96
	CIUDAD REAL	4	64	33,33	14,58	1,39	0,63
	CUENCA		16		3,64		0,16
	GUADALAJARA	3	103	25,00	23,46	1,04	1,02
	TOLEDO	2	159	16,67	36,22	0,69	1,57
	TOTAL	12	439	100,00	100,00	4,17	4,34
CANARIAS							
	LAS PALMAS	5	380	63	60	2	4
	SANTA CRUZ DE TENERIFE	3	258	38	40	1	3
	TOTAL	8	638	100	100	3	6
NAVARRA							
	TOTAL	9	59	100,00	100,00	3,13	0,58
EXTREMADURA							
	BADAJOS	1	68	50,00	44,44	0,35	0,67
	CÁCERES	1	85	50,00	55,56	0,35	0,84
	TOTAL	2	153	100,00	100,00	0,69	1,51
ILLES BALEARS							
	TOTAL	6	179	100,00	100,00	2,08	1,77

MADRID							
	TOTAL	75	2.521	100,00	100,00	26,04	24,91
CASTILLA Y LEÓN							
	ÁVILA	1	31	1,89	3,43	0,35	0,31
	BURGOS	1	132	1,89	14,60	0,35	1,30
	LEÓN	3	290	5,66	32,08	1,04	2,87
	PALENCIA	8	44	15,09	4,87	2,78	0,43
	SALAMANCA	1	130	1,89	14,38	0,35	1,28
	SEGOVIA		42		4,65		0,41
	SORIA		22		2,43		0,22
	VALLADOLID	39	157	73,58	17,37	13,54	1,55
	ZAMORA		56		6,19		0,55
	TOTAL	53	904	100,00	100,00	18,40	8,93
CEUTA							
	TOTAL	0	30		100,00	0,00	0,30
MELILLA							
	TOTAL	0	47		100,00	0,00	0,46
SIN ORIGEN TERRITORIAL ESPECÍFICO							
	TOTAL	1	10	100,00	100,00	0,35	0,10
	TOTAL	288	10.122			100,00	100,00

CUADRO 13

Expedientes de queja y su distribución porcentual por comunidades autónomas. Años 2014 y 2013

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	2014		2013	
	Número	%	Número	%
Comunidad de Madrid	7.227	31,60	5.942	26,53
Comunitat Valenciana	3.690	16,13	2.234	9,97
Andalucía	2.252	9,85	2.866	12,79
Cataluña	1.813	7,93	1.951	8,71
Comunidad de Castilla y León	1.182	5,17	2.225	9,93
Galicia	1.047	4,58	773	3,45
Castilla-La Mancha	927	4,05	1.126	5,03
Región de Murcia	755	3,30	1.463	6,53
Canarias	746	3,26	724	3,23
Aragón	745	3,26	539	2,41
Extremadura	396	1,73	434	1,94
Principado de Asturias	384	1,68	371	1,66
País Vasco	360	1,57	481	2,15
La Rioja	345	1,51	133	0,59
Illes Balears	342	1,50	469	2,09
Cantabria	259	1,13	237	1,06
Comunidad Foral de Navarra	208	0,91	220	0,98
(¹) Sin origen territorial específico	99	0,43	108	0,48
Ciudad A. de Melilla	52	0,23	53	0,24
Ciudad A. de Ceuta	43	0,19	51	0,23
TOTAL	22.872	100,00	22.400	100,00

(¹) Quejas recibidas por correo electrónico, en el que no se determina su origen o procedencia.

CUADRO 14

Expedientes de solicitud de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional y su distribución porcentual por comunidades autónomas. Años 2014 y 2013

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	2014		2013	
	Número	%	Número	%
Comunidad de Madrid	75	26,04	2.521	24,91
Comunidad de Castilla y León	53	18,40	904	8,93
Comunitat Valenciana	28	9,72	557	5,50
Cataluña	25	8,68	355	3,51
Andalucía	21	7,29	1.981	19,57
Región de Murcia	18	6,25	371	3,67
Castilla-La Mancha	12	4,17	439	4,34
Aragón	10	3,47	372	3,68
Comunidad Foral de Navarra	9	3,13	59	0,58
Canarias	8	2,78	638	6,30
Galicia	7	2,43	732	7,23
Illes Balears	6	2,08	179	1,77
Principado de Asturias	5	1,74	460	4,54
País Vasco	5	1,74	213	2,10
Extremadura	2	0,69	153	1,51
La Rioja	2	0,69	36	0,36
Cantabria	1	0,35	65	0,64
* Sin origen territorial específico	1	0,35	10	0,10
Ciudad A. de Melilla	0	0,00	47	0,46
Ciudad A. de Ceuta	0	0,00	30	0,30
TOTAL	288	100,00	10.122	100,00

(*) Quejas recibidas por correo electrónico, en el que no se determina su origen o procedencia.

b) De procedencia extranjera

CUADRO 15		
Expedientes de queja procedentes del extranjero distribuidos por países. Años 2014 y 2013		
PAÍSES DE PROCEDENCIA	2013	2012
Alemania	16	20
Argelia	2	
Argentina	9	11
Australia	5	1
Austria	3	
Bélgica	10	25
Bielorrusia		1
Bolivia	3	1
Brasil	10	13
Bulgaria	1	1
Canadá	2	
Chile	5	6
China	2	
Colombia	17	43
Corea, Republica del (Sur)	1	
Costa Rica	1	2
Cuba	22	10
Dinamarca	1	
Ecuador	21	5
Emiratos Árabes Unidos	1	
Eslovenia		1
Estados Unidos	21	15
Filipinas	1	
Francia	28	16
Gabón		1
Georgia	1	
Grecia	1	1
Guinea Ecuatorial	1	
Holanda	2	3
Honduras		1

Hungría		1
India		1
Irán	2	
Irlanda	2	1
Israel	1	
Italia	9	6
Japón	1	
Jordania	1	
Letonia		1
Lituania	1	
Luxemburgo	1	1
Malasia	1	
Marruecos	20	28
Mauritania		1
México	6	10
Mozambique	1	
Nicaragua	1	
Noruega	2	
Nueva Zelanda	1	
Panamá	1	4
Paraguay	1	1
Perú	8	10
Polonia		1
Portugal	7	6
Principado de Andorra	2	2
Puerto Rico	2	
Qatar		2
Reino Unido	24	16
República Checa	1	1
República Dominicana	6	1
Rumanía	1	
Rusia		2
Sáhara Occidental	2	
Senegal	1	
Siria		1

Sri Lanka		1
Sudáfrica		1
Suecia	1	1
Suiza	10	4
Tailandia	1	1

Turquía	3	4
Ucrania	1	
Uruguay	2	
Venezuela	3	6
TOTAL	314	292

CUADRO 16

Expedientes de solicitud de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional procedentes del extranjero, distribuidos por países. Años 2014 a 2013

PAÍSES DE PROCEDENCIA	2014	2013
Alemania	1	
Colombia		1
Francia		3
Honduras		1
Portugal		1
TOTAL	1	6

1.3 CLASIFICACIÓN DE LOS EXPEDIENTES POR SECTORES DE ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA

CUADRO 17

Expedientes. Distribución por áreas de gestión y sectores. Año 2014

SECTORES	De queja		De actuación de oficina	De solicitudes de recurso		Total
	Individuales	Agrupados		Individuales	Agrupados	
Función y empleo públicos	1.035	3.550	13	6		4.604
Actividad económica	1.337	511	35	6		1.889
Urbanismo	443	1.142	15			1.600
Educación	790	571	39	3		1.403
Política social	1.319		28			1.347
Administración de Justicia	1.188	63	21	11		1.283
Hacienda Pública	1.254		7			1.261
Seguridad Social	1.171	21	3	3		1.198
Registro Civil	834					834
Medio ambiente	537	24	20	9	232	822
Tráfico y seguridad vial	791					791
Extranjería e inmigración	776		10			786
Ciudadanía y seguridad pública	679	38	58			775
Sanidad	597	146	19	7		769
Centros penitenciarios	463		121			584
Vivienda	478	65	33			576
Comunicaciones	501		2			503
Empleo	490		6	1		497
Organización y régimen jurídico de las corporaciones locales	323	50	18	2		393
Transportes	325	65	2			392
Menores	158		33			191
Protección de datos y propiedad intelectual	111					111
Cultura y deporte	100					100
Igualdad de trato	51	38				89
Asuntos exteriores	77					77

Medios de comunicación	71					71
Presos españoles en el extranjero	66		2			68
Derecho de asociación, régimen electoral	64			2		66
Expropiación forzosa	47					47
Otras materias	21		1	5		27
En estudio	700	105	3	2		810
TOTAL	16.797	6.389	489	57	232	23.964

2 ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

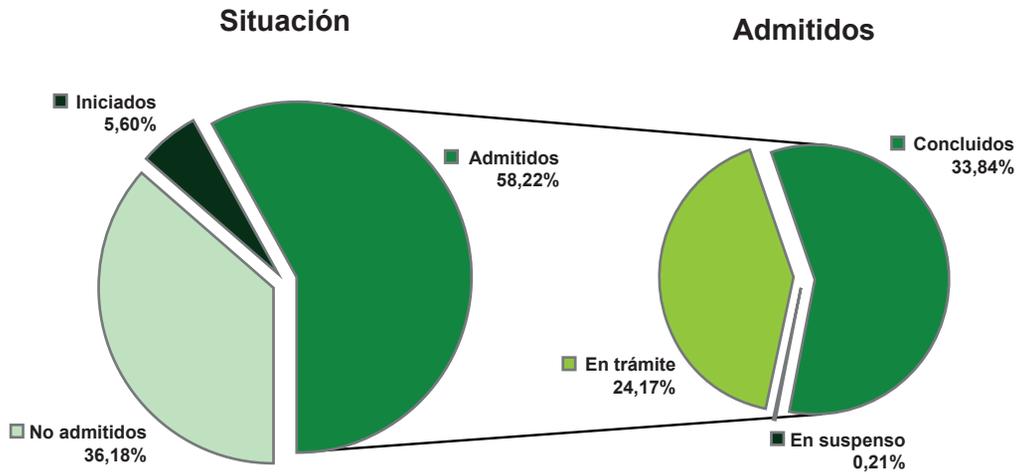
CUADRO 18

Situación de los expedientes de queja y de actuación de oficio en 2014

SITUACIÓN		Individuales		Agrupados		Oficio		Total	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Admitidos	■ En trámite	3.816	22,72	1.577	24,68	329	67,28	5.722	24,17
	■ Concluidos	3.697	22,01	4.205	65,82	111	22,70	8.013	33,84
	■ En suspenso	12	0,07			37	7,57	49	0,21
	Total	7.525	44,80	5.782	90,50	477	97,55	13.784	58,22
No admitidos		8.064	48,01	501	7,84			8.565	36,18
	Total	8.064	48,01	501	7,84			8.565	36,18
En estudio (a 31 dic.)	Iniciados	621	3,70	50	0,78	12	2,45	683	2,88
	Pendiente de contestación del interesado	587	3,49	56	0,88			643	2,72
	Total	1.208	7,19	106	1,66	12	2,45	1.326	5,60
TOTAL GENERAL		16.797	100,00	6.389	100,00	489	100,00	23.675	100,00

GRÁFICO 4

Distribución porcentual de los expedientes de queja y actuación de oficio según su situación de tramitación



Recursos de inconstitucionalidad

CUADRO 19

Situación de los expedientes de solicitud de recurso ante el Tribunal Constitucional en 2014

ESTADO	Individuales	Agrupados	Total
Interpuestos	1		1
No interpuestos	55	232	287
En estudio	2		2
TOTAL	58	232	290

CUADRO 20

Detalle de los expedientes de solicitud de recurso ante el Tribunal Constitucional que han generado la apertura de actuaciones de oficio y la formulación de recomendaciones por el Defensor del Pueblo en 2014

EXPEDIENTES Normativa afectada	Número de actuaciones de oficio	Número de recomenda- ciones	Administración a la que se dirige
Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (atención educativa hacia las personas con discapacidad, en términos compatibles con la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad)	18	18	Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades y cada una de las 17 administraciones educativas autonómicas
Ley 23/2013, de 23 de diciembre, reguladora del Factor de Sostenibilidad y del Índice de Revalorización del Sistema de Pensiones de la Seguridad Social (revisión de las pensiones con arreglo al IPC y precios específicos de servicios a los pensionistas)	1	2	Ministerio de la Presidencia
Ley 9/2014, de 9 de mayo, de Telecomunicaciones (actuación administrativa sobre contaminación electromagnética y sus efectos en la salud)	1	--	Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, Ministerio de Industria, Energía y Turismo
Ley 12/2014, de 9 de julio, por la que se regula el procedimiento para la determinación de la representatividad de las organizaciones profesionales agrarias y se crea el Consejo Agrario	1	--	Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente
Real Decreto-ley 13/2014, de 3 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes en relación con el sistema gasista y la titularidad de centrales nucleares (indemnizaciones Proyecto Castor)	1	--	Secretaría de Estado de Energía, Ministerio de Industria, Energía y Turismo (anterior a la resolución)
Ley de la Región de Murcia 13/2013, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2014	2	--	Consejería de Economía y Hacienda y Consejería de Educación y Universidades de la Región de Murcia
Ley 3/2014, de 11 de julio, de la Generalitat, de vías pecuarias de la Comunitat Valenciana	1	6	Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente de la Generalitat Valenciana

2.1 EXPEDIENTES DE QUEJA INDIVIDUALES

CUADRO 21	
Expedientes de queja individual. Motivos de no admisión en 2014	
MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Sin indicios de irregularidad administrativa	2.870
Falta de actuación administrativa previa	1.234
Sin contestación a solicitud ampliación de datos	795
Intervención judicial	737
Varios motivos de no admisión concurrentes	638
Otros motivos por los que no es competente el Defensor	487
Conflicto particular ajeno a la Administración	285
Sentencia firme	177
Sólo se solicita información	142
Intervención de Comisionado parlamentario autonómico	112
Actuación incorrecta reconocida en vías de solución por otros expedientes	108
Resuelto sin intervención del Defensor	105
Sólo se envía información	82
Sin actividad de los poderes públicos	59
Desistimiento	52
Carencia de fundamentos	48
Plazo superior a un año	35
Disconformidad con la legislación vigente	30
Inexistencia de interés legítimo	28
Inexistencia de pretensión	18
Autoridad administrativa en asuntos de su competencia	6
No se cumplen los requisitos para la admisión del recurso	4
Queja anónima	3
Perjuicios a terceros	3
Sin contestación a defecto subsanable	3
Mala fe	2
Imposibilidad de contactar con el interesado	1
TOTAL	8.064

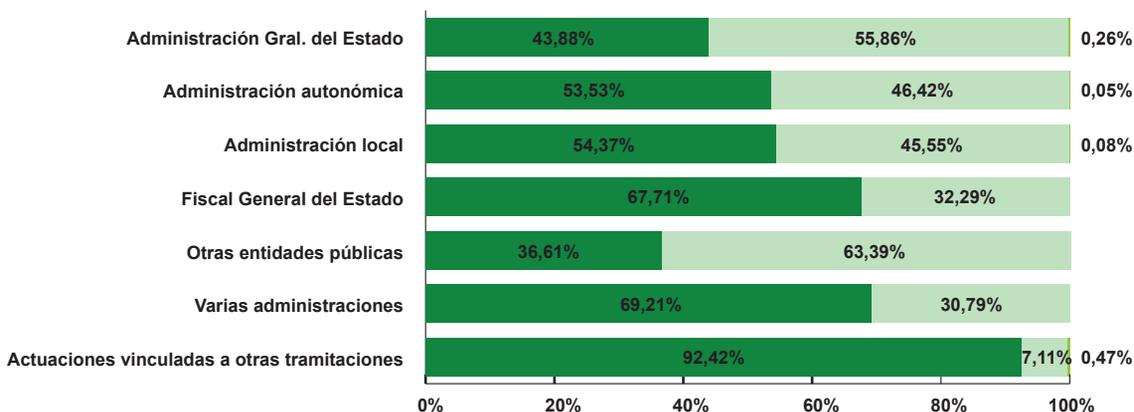
CUADRO 22

Expedientes de queja individual admitidos. Número de los tramitados ante la Administración en 2014

ADMINISTRACIONES	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Administración General del Estado	1.513	1.926	9	3.448
Administración autonómica	1.024	888	1	1.913
Administración local	672	563	1	1.236
Fiscal General del Estado	65	31		96
Otras entidades públicas	93	161		254
Varias administraciones	254	113		367
Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones	195	15	1	211
TOTAL	3.816	3.697	12	7.525

GRÁFICO 5

Expedientes de queja individual admitidos. Distribución porcentual de los tramitados ante la Administración en 2014



CUADRO 23

Expedientes de queja individual admitidos. Número de los tramitados ante la Administración General del Estado en 2014

MINISTERIOS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Presidencia del Gobierno	1	1		2
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	90	71	1	162
Ministerio de Defensa	14	17		31
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	212	357		569
Ministerio del Interior	189	325	3	517
Ministerio de Fomento	128	93		221
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	46	131		177
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	234	427	4	665
Ministerio de Industria, Energía y Turismo	42	48		90
Ministerio de Justicia	306	225		531
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	36	20		56
Ministerio de la Presidencia	3	3		6
Ministerio de Economía y Competitividad	35	39		74
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	48	47	1	96
(¹) Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad		2		2
Administración periférica	23	68		91
Varios departamentos ministeriales	106	52		158
TOTAL	1.513	1.926	9	3.448

(¹) Quejas investigadas en años anteriores

CUADRO 24

Expedientes de queja individual admitidos. Número de los tramitados ante las administraciones autonómicas en 2014

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Cataluña	35	37		72
País Vasco	2	6		8
Galicia	17	40		57
Cantabria	8	8		16
Principado de Asturias	15	15		30
Andalucía	63	50		113
Región de Murcia	42	22		64
Aragón	4	13		17
Castilla-La Mancha	47	70		117
Comunitat Valenciana	68	43		111
La Rioja	16	40		56
Extremadura	22	21		43
Canarias	23	11		34
Comunidad de Castilla y León	13	31		44
Illes Balears	17	13		30
Comunidad de Madrid	622	460	1	1.083
Comunidad Foral de Navarra	4	4		8
Ciudad A. de Ceuta		2		2
Ciudad A. de Melilla	2			2
Varias CC. AA. concernidas	4	2		6
TOTAL	1.024	888	1	1.913

CUADRO 25

Expedientes de queja individual admitidos y concluidos. Tipos de conclusión según administraciones en 2014

ADMINISTRACIONES	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Administración General del Estado	762	615	257	292	1.926
Administración autonómica	277	433	36	142	888
Administración local	322	127	19	95	563
Fiscal General del Estado	8	10		13	31
Otras entidades públicas	88	44	8	21	161
Varias administraciones	33	31	25	24	113
Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones	2	2	1	10	15
TOTAL	1.492	1.262	346	597	3.697

CUADRO 26

Expedientes de queja individual admitidos y concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante la Administración General del Estado en 2014

MINISTERIOS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Presidencia del Gobierno				1	1
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	31	21	10	9	71
Ministerio de Defensa	9			8	17
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	101	95	132	29	357
Ministerio del Interior	161	64	16	84	325
Ministerio de Fomento	68	8	2	15	93
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	33	65	12	21	131
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	160	230	5	32	427
Ministerio de Industria, Energía y Turismo	28	4	15	1	48
Ministerio de Justicia	61	69	51	44	225
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	6	8		6	20
Ministerio de la Presidencia	1		1	1	3
Ministerio de Economía y Competitividad	20	14		5	39
(¹) Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	30	5	5	7	47
Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad	1	1			2
Administración periférica	31	22	6	9	68
Varios departamentos ministeriales	21	9	2	20	52
TOTAL	762	615	257	292	1.926

(¹) Quejas investigadas en años anteriores

CUADRO 27

Expedientes de queja individual admitidos y concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante las administraciones autonómicas en 2014

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Cataluña	14	12	6	5	37
País Vasco	3		1	2	6
Galicia	14	8	1	17	40
Cantabria	4	3		1	8
Principado de Asturias	5	7		3	15
Andalucía	28	10	3	9	50
Región de Murcia	10	6	1	5	22
Aragón	1	10		2	13
Castilla-La Mancha	29	32	2	7	70
Comunitat Valenciana	12	24	2	5	43
La Rioja	20	1	2	17	40
Extremadura	10	8		3	21
Canarias	5	3		3	11
Comunidad de Castilla y León	9	10	3	9	31
Illes Balears	7	1	2	3	13
Comunidad de Madrid	103	296	13	48	460
Comunidad Foral de Navarra	2	2			4
Ciudad A. de Ceuta	1			1	2
Varias CC. AA. concernidas				2	2
TOTAL	277	433	36	142	888

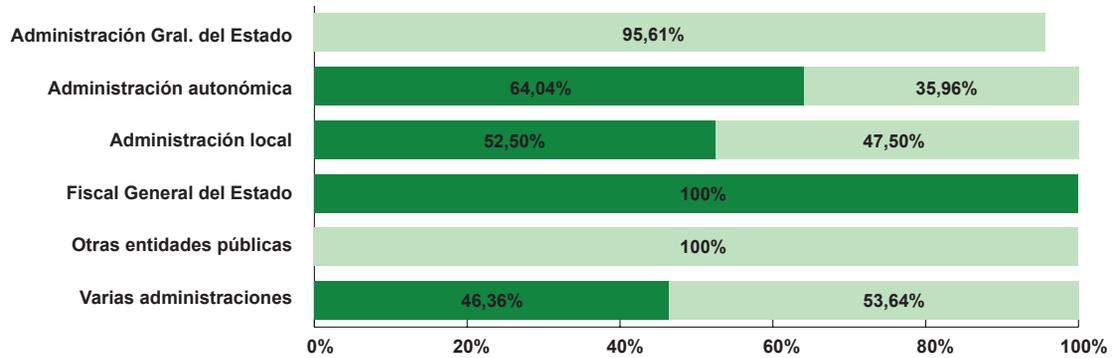
2.2 EXPEDIENTES DE QUEJA AGRUPADOS

CUADRO 28	
Expedientes de queja agrupados. Motivos de no admisión en 2014	
MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Sin indicios de irregularidad administrativa	349
Varios motivos de no admisión concurrentes	97
Disconformidad con la legislación vigente	55
TOTAL	501

CUADRO 29			
Expedientes de queja agrupados admitidos. Número de los tramitados ante la Administración en 2014			
ADMINISTRACIONES	En trámite	Concluidos	Total
Administración General del Estado	152	3.307	3.459
Administración autonómica	1.275	716	1.991
Administración local	42	38	80
Fiscal General del Estado	38		38
Otras entidades públicas		63	63
Varias administraciones	70	81	151
TOTAL	1.577	4.205	5.782

GRÁFICO 6

Expedientes de queja agrupados admitidos. Distribución porcentual de los tramitados ante la Administración en 2014



CUADRO 30

Expedientes de queja agrupados admitidos. Número de los tramitados ante la Administración General del Estado en 2014

MINISTERIOS	En trámite	Concluidos	Total
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas		3.288	3.288
Ministerio del Interior	87		87
Ministerio de Fomento	65		65
Ministerio de Empleo y Seguridad Social		19	19
TOTAL	152	3.307	3.459

CUADRO 31

Expedientes de queja agrupados admitidos. Número de los tramitados ante la Administración autonómica en 2014

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	En trámite	Concluidos	Total
País Vasco		399	399
Galicia	113	39	152
Región de Murcia		146	146
Castilla-La Mancha		17	17
Comunitat Valenciana		30	30
Comunidad de Madrid	1.162	85	1.247
TOTAL	1.275	716	1.991

CUADRO 32

Expedientes de queja agrupados admitidos y concluidos. Tipos de conclusión según administraciones en 2014

ADMINISTRACIONES	Actuación correcta	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Administración General del Estado	19		3.288	3.307
Administración autonómica	261	399	56	716
Administración local		4	34	38
Otras entidades públicas	63			63
Varias administraciones	39	42		81
TOTAL	382	445	3.378	4.205

CUADRO 33

Expedientes de queja agrupados admitidos y concluidos. Detalle de los tipos de conclusiones ante la Administración General del Estado en 2014

MINISTERIOS	Actuación correcta	Otros tipos de conclusión	Total
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas		3.288	3.288
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	19		19
TOTAL	19	3.288	3.307

CUADRO 34

Expedientes de queja agrupados admitidos y concluidos. Detalle de los tipos de conclusiones ante la Administración autonómica en 2014

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	Actuación correcta	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
País Vasco		399		399
Galicia			39	39
Región de Murcia	146			146
Castilla-La Mancha	17			17
Comunitat Valenciana	30			30
Comunidad de Madrid	68		17	85
TOTAL	261	399	56	716

2.3 EXPEDIENTES DE ACTUACIÓN DE OFICIO

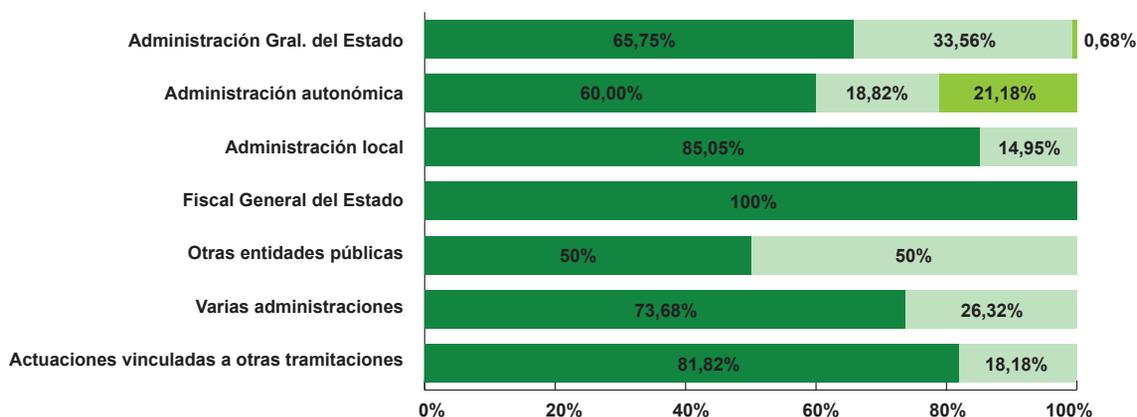
CUADRO 35

Expedientes de actuación de oficio. Iniciados y tramitados ante la Administración en 2014

ADMINISTRACIONES	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Administración General del Estado	96	49	1	146
Administración autonómica	102	32	36	170
Administración local	91	16		107
Fiscal General del Estado	1			1
Otras entidades públicas	2	2		4
Varias administraciones	28	10		38
Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones	9	2		11
TOTAL	329	111	37	477

GRÁFICO 7

Expedientes de actuación de oficio. Distribución porcentual de los iniciados y tramitados ante la Administración en 2014



CUADRO 36

Expedientes de actuación de oficio. Iniciados y tramitados ante la Administración General del Estado en 2014

MINISTERIOS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Ministerio de Defensa	2	1		3
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	4	5		9
Ministerio del Interior	55	25		80
Ministerio de Fomento	2			2
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	4	3		7
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	5	1		6
Ministerio de Industria, Energía y Turismo	2	3		5
Ministerio de Justicia	5	3		8
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	1	1	1	3
Ministerio de la Presidencia		1		1
Ministerio de Economía y Competitividad	4	1		5
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	3	2		5
Administración periférica	1	1		2
Varios departamentos ministeriales	8	2		10
TOTAL	96	49	1	146

CUADRO 37

Expedientes de actuación de oficio. Iniciados y tramitados ante las administraciones autonómicas en 2014

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Cataluña	12	2	2	16
País Vasco	5	1	2	8
Galicia	6	4	2	12
Cantabria	4		3	7
Principado de Asturias	6	1	1	8
Andalucía	5	6	1	12
Región de Murcia	7	1	1	9
Aragón	6		1	7
Castilla-La Mancha	6	1	2	9
Comunitat Valenciana	6	5	1	12
La Rioja	4	1	3	8
Extremadura	3	2	3	8
Canarias	6		2	8
Comunidad de Castilla y León	4		2	6
Illes Balears	4		2	6
Comunidad de Madrid	8	7	3	18
Comunidad Foral de Navarra	6	1	2	9
Ciudad A. de Ceuta	1		2	3
Ciudad A. de Melilla	2		1	3
Varias CC. AA. concernidas	1			1
TOTAL	102	32	36	170

CUADRO 38

Expedientes de actuación de oficio concluidos. Tipos de conclusión según administraciones en 2014

ADMINISTRACIONES	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Administración General del Estado	11	17	4	17	49
Administración autonómica	14	13	1	4	32
Administración local	12	1		3	16
Otras entidades públicas		1		1	2
Varias administraciones	2	6		2	10
Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones				2	2
TOTAL	39	38	5	29	111

CUADRO 39

Expedientes de actuación de oficio concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante la Administración General del Estado en 2014

MINISTERIOS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Ministerio de Defensa	1				1
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	2	1	2		5
Ministerio del Interior	6	12		7	25
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte		1		2	3
Ministerio de Empleo y Seguridad Social				1	1
Ministerio de Industria, Energía y Turismo		1		2	3
Ministerio de Justicia	1	1		1	3
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente				1	1
Ministerio de la Presidencia			1		1
Ministerio de Economía y Competitividad			1		1
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	1			1	2
Administración periférica				1	1
Varios departamentos ministeriales		1		1	2
TOTAL	11	17	4	17	49

CUADRO 40

Expedientes de actuación de oficio concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante las administraciones autonómicas en 2014

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Cataluña		1		1	2
País Vasco			1		1
Galicia	2	2			4
Principado de Asturias				1	1
Andalucía	3	2		1	6
Región de Murcia		1			1
Castilla-La Mancha		1			1
Comunitat Valenciana	3	2			5
La Rioja		1			1
Extremadura		1		1	2
Comunidad de Madrid	6	1			7
Comunidad Foral de Navarra		1			1
TOTAL	14	13	1	4	32

3 EXPEDIENTES EN TRAMITACIÓN DE EJERCICIOS ANTERIORES, ABIERTOS O REABIERTOS EN EL AÑO 2014

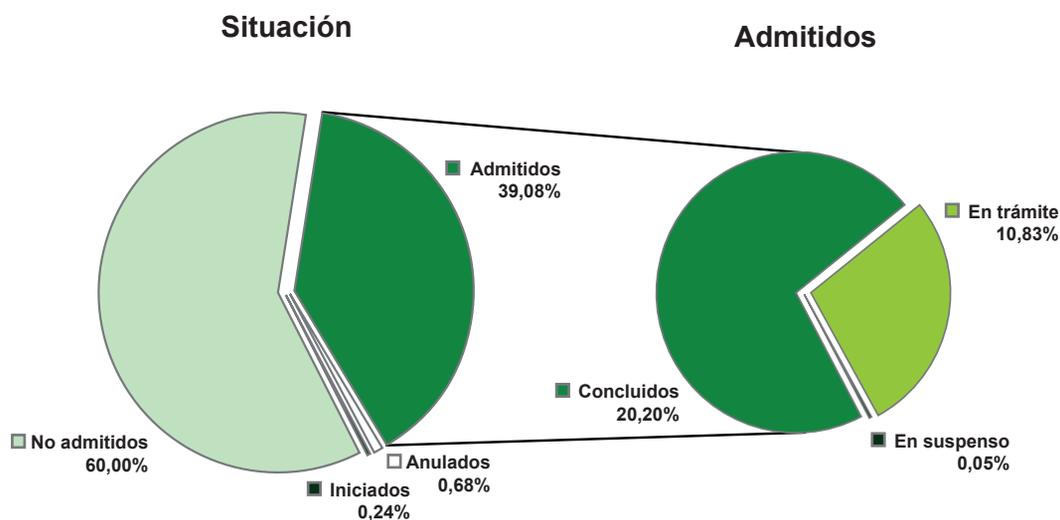
CUADRO 41

Situación de los expedientes que se encontraban pendientes al finalizar el año 2013

SITUACIÓN		Individuales		Agrupados		Oficio		Total	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
■ Admitidos	■ En trámite	214	10,60	7	25,93	2	14,29	223	10,83
	■ Concluidos	550	27,24	19	70,37	12	85,71	581	28,20
	■ En suspenso	1	0,05					1	0,05
	Total	765	37,89	26	96,30	14	100,00	805	39,08
■ No admitidos		1.235	61,17	1	3,70			1.236	60,00
	Total	1.235	61,17	1	3,70			1.236	60,00
■ En estudio (a 31 dic.)	Iniciados	5	0,25					5	0,24
	Total	5	0,25					5	0,24
□ Anuladas		14	0,69					14	0,68
	Total	14	0,69					14	0,58
TOTAL GENERAL		2.019	100,00	27	100,00	14	100,00	2.060	100,00

GRÁFICO 8

Distribución porcentual de los expedientes del 2013 que se encontraban pendientes al finalizar el año, según su situación de tramitación



CUADRO 42

Situación de los expedientes de solicitud de recurso ante el Tribunal Constitucional que se encontraban pendientes al finalizar el año 2013

SITUACIÓN	Individuales		Total	
	Número	%	Número	%
No interpuestos	4	100,00	4	100,00
TOTAL	4	100,00	4	100,00

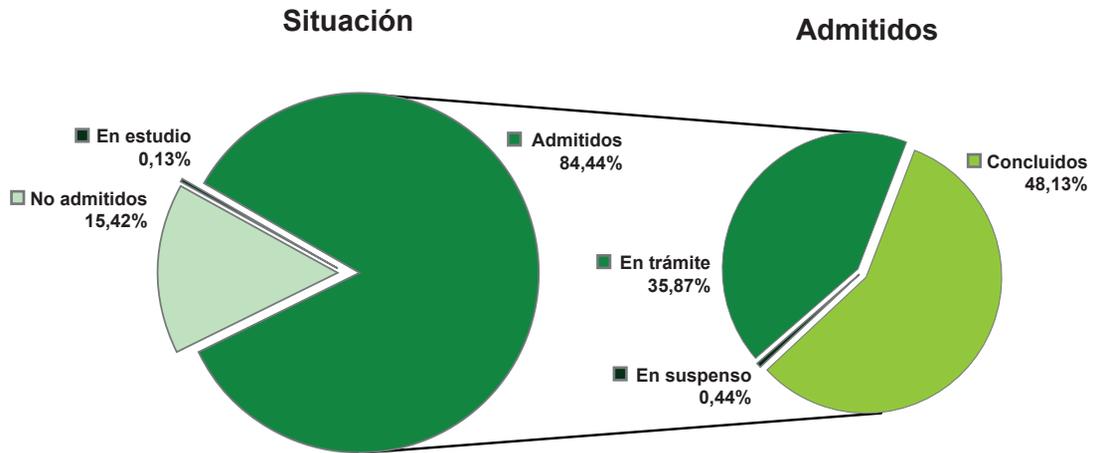
CUADRO 43

Situación de los expedientes de años anteriores

SITUACIÓN		Individuales		Agrupados		Oficio		Total	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
■ Admitidos	■ En trámite	2.300	21,06	3.648	64,96	178	32,78	6.126	35,87
	■ Concluidos	6.010	55,04	1.859	33,10	351	64,64	8.220	48,13
	■ En suspenso	62	0,57			14	2,58	76	0,44
	Total	8.372	76,67	5.507	98,06	543	100,00	14.422	84,44
■ No admitidos		2.525	23,12	109	1,94			2.634	15,42
	Total	2.525	23,12	109	1,94			2.634	15,42
■ En estudio (a 31 dic.)	Iniciados	2	0,02					2	0,01
	Pendiente de contestación del interesado	21	0,19					21	0,12
	Total	23	0,21					23	0,13
TOTAL GENERAL		10.920	100,00	5.616	100,00	543	100,00	17.079	100,00

GRÁFICO 9

Distribución porcentual de los expedientes de años anteriores según su situación de tramitación



CUADRO 44

Situación de los expedientes de solicitud de recurso ante el Tribunal Constitucional en años anteriores

SITUACIÓN	Individuales		Agrupados		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%
Admitidos	2	8,00			2	7,41
No interpuestos	23	92,00	2	100,00	25	92,59
TOTAL	25	100,00	2	100,00	27	100,00

CUADRO 45	
Expedientes de años anteriores. Motivos de no admisión en 2014	
MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Sin indicios de irregularidad administrativa	853
Sin contestación a solicitud ampliación de datos	427
Varios motivos de no admisión concurrentes	260
Intervención judicial	255
Otros motivos por los que no es competente el Defensor	238
Falta de actuación administrativa previa	190
Conflicto particular ajeno a la Administración	97
Sin actividad de los poderes públicos	60
Sentencia firme	49
Intervención de Comisionado parlamentario autonómico	40
Resuelto sin intervención del Defensor	29
Sólo se envía información	27
Sólo se solicita información	24
Carencia de fundamentos	19
Plazo superior a un año	11
Disconformidad con la legislación vigente	11
Desistimiento	11
No se cumplen los requisitos para la admisión del recurso	8
Autoridad administrativa en asuntos de su competencia	6
Inexistencia de interés legítimo	6
Actuación incorrecta reconocida en vías de solución por otros exptes	5
Inexistencia de pretensión	4
Perjuicios a terceros	3
Sin contestación a defecto subsanable	1
TOTAL	2.634

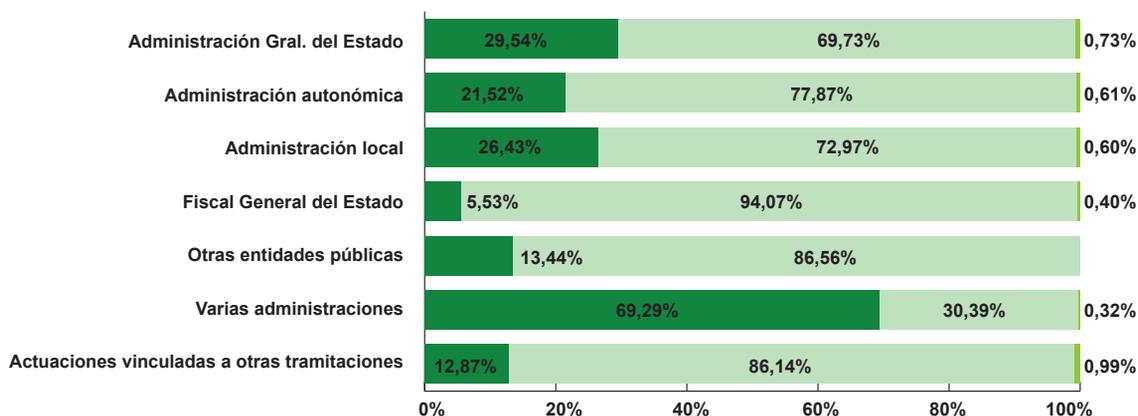
CUADRO 46

Expedientes de años anteriores admitidos. Número de los tramitados ante la Administración en 2014

ADMINISTRACIONES	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Administración General del Estado	1.338	3.158	33	4.529
Administración autonómica	498	1.802	14	2.314
Administración local	394	1.088	9	1.491
Fiscal General del Estado	14	238	1	253
Otras entidades públicas	25	161		186
Varias administraciones	3.844	1.686	18	5.548
Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones	13	87	1	101
TOTAL	6.126	8.220	76	14.422

GRÁFICO 10

Expedientes de años anteriores admitidos. Distribución porcentual de los tramitados ante la Administración en 2014



CUADRO 47

Expedientes de años anteriores admitidos. Número de los tramitados ante la Administración General del Estado en 2014

MINISTERIOS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Presidencia del Gobierno		2		2
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	35	119	3	157
Ministerio de Ciencia e Innovación		1		1
Ministerio de Defensa	4	22		26
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	74	381		455
Ministerio de Economía y Hacienda		1		1
Ministerio del Interior	217	534	3	754
Ministerio de Fomento	86	417	1	504
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	1	111		112
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	66	436	14	516
Ministerio de Industria, Energía y Turismo	24	52		76
Ministerio de Justicia	142	452	2	596
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	30	33	2	65
Ministerio de la Presidencia		12	1	13
Ministerio de Economía y Competitividad	399	99		498
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	9	104	1	114
*Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad		1		1
Administración periférica	8	73		81
Varios departamentos ministeriales	243	308	6	557
TOTAL	1.338	3.158	33	4.529

CUADRO 48

Expedientes de años anteriores admitidos. Número de los tramitados ante las administraciones autonómicas en 2014

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Cataluña	20	73	1	94
País Vasco	1	13		14
Galicia	6	40		46
Cantabria	9	18		27
Principado de Asturias	3	33	1	37
Andalucía	24	102	1	127
Región de Murcia	45	303	1	349
Aragón	6	36		42
Castilla-La Mancha	18	142	1	161
Comunitat Valenciana	75	130	2	207
La Rioja	3	9	1	13
Extremadura	9	31		40
Canarias	15	41	3	59
Comunidad de Castilla y León	7	102		109
Illes Balears	33	30		63
Comunidad de Madrid	216	658	2	876
Comunidad Foral de Navarra	1	13		14
Ciudad A. de Ceuta	1	8		9
Ciudad A. de Melilla	2	8	1	11
Varias CC. AA. concernidas	4	12		16
TOTAL	498	1.802	14	2.314

CUADRO 49

Expedientes de años anteriores admitidos y concluidos. Tipos de conclusión según administraciones en 2014

ADMINISTRACIONES	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Administración General del Estado	1.056	972	361	769	3.158
Administración autonómica	886	427	153	336	1.802
Administración local	400	328	179	181	1.088
Fiscal General del Estado	31	8	2	197	238
Otras entidades públicas	55	31	11	64	161
Varias administraciones	229	199	1.000	258	1.686
Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones	12	52	3	20	87
TOTAL	2.669	2.017	1.709	1.825	8.220

CUADRO 50

Expedientes de años anteriores admitidos y concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante la Administración General del Estado en 2014

MINISTERIOS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Presidencia del Gobierno	1	1			2
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	46	26	14	33	119
Ministerio de Ciencia e Innovación		1			1
Ministerio de Defensa	11	4	1	6	22
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	120	171	61	29	381
Ministerio de Economía y Hacienda		1			1
Ministerio del Interior	276	111	38	109	534
Ministerio de Fomento	117	65	15	220	417
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	45	34	10	22	111
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	211	165	14	46	436
Ministerio de Industria, Energía y Turismo	27	6	16	3	52
Ministerio de Justicia	92	224	67	69	452
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	8	14	1	10	33
Ministerio de la Presidencia	3	8	1		12
Ministerio de Economía y Competitividad	12	9		78	99
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	8	15	67	14	104
*Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad				1	1
Administración periférica	19	32	10	12	73
Varios departamentos ministeriales	60	85	46	117	308
TOTAL	1.056	972	361	769	3.158

CUADRO 51

Expedientes de años anteriores admitidos y concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante las administraciones autonómicas en 2014

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Cataluña	33	22	4	14	73
País Vasco	7	3		3	13
Galicia	18	11	3	8	40
Cantabria	8	4		6	18
Principado de Asturias	20	8	1	4	33
Andalucía	29	38	10	25	102
Región de Murcia	246	33	3	21	303
Aragón	10	22		4	36
Castilla-La Mancha	39	56	9	38	142
Comunitat Valenciana	51	33	13	33	130
La Rioja	3	2	1	3	9
Extremadura	11	9	3	8	31
Canarias	13	12	4	12	41
Comunidad de Castilla y León	23	19	4	56	102
Illes Balears	13	13		4	30
Comunidad de Madrid	343	129	97	89	658
Comunidad Foral de Navarra	7	4		2	13
Ciudad A. de Ceuta	4	2		2	8
Ciudad A. de Melilla	5	2		1	8
Varias CC. AA. concernidas	3	5	1	3	12
TOTAL	886	427	153	336	1.802

4 RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS, RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES Y ADVERTENCIAS

CUADRO 52

Resoluciones formuladas durante 2014

RESOLUCIONES	Aceptadas	Rechazadas	Pendientes	Total
Recomendaciones	217	84	166	467
Sugerencias	234	103	267	604
Recordatorios de deberes legales				199
Advertencias				1
TOTAL	451	187	433	1.271

CUADRO 53

Recomendaciones por Administración de destino a 31 de diciembre de 2014

ADMINISTRACIONES	Aceptadas	Rechazadas	Pendientes	Total
Administración General del Estado	84	48	92	224
Administración autonómica	106	28	56	190
Administración local	26	7	12	45
Otras entidades públicas	1	1	6	8
TOTAL	217	84	166	467

CUADRO 54

Sugerencias por Administración de destino a 31 de diciembre de 2014

ADMINISTRACIONES	Aceptadas	Rechazadas	Pendientes	Total
Administración General del Estado	108	62	71	241
Administración autonómica	49	25	53	127
Administración local	77	15	143	235
Otras entidades públicas		1		1
TOTAL	234	103	267	604

CUADRO 55

Recordatorios de deberes legales formulados en el año 2014, por Administración de destino

ADMINISTRACIONES	Total
Administración General del Estado	72
Administración autonómica	52
Administración local	58
Otras entidades públicas	17
TOTAL	199

CUADRO 56

Advertencias formuladas en el año 2014 por Administración de destino

ADMINISTRACIONES	Total
Administración General del Estado	1
TOTAL	1

4.1 EVOLUCIÓN DE LAS RESOLUCIONES DE EJERCICIOS ANTERIORES

CUADRO 57				
Recomendaciones años 2013 y 2012, a 31 de diciembre de 2014				
RECOMENDACIONES	2013		2012	
	Número	%	Número	%
Aceptadas	150	63,56	116	60,10
Rechazadas	59	25,00	37	19,17
Pendientes	27	11,44	40	20,73
TOTAL	236	100,00	193	100,00

CUADRO 58				
Sugerencias años 2013 y 2012, a 31 de diciembre de 2014				
SUGERENCIAS	2013		2012	
	Número	%	Número	%
Aceptadas	175	57,95	104	52,00
Rechazadas	44	14,57	59	29,50
Pendientes	83	27,48	37	18,50
TOTAL	302	100,00	200	100,00

5 INFORMACIÓN AL CIUDADANO

5.1 LLAMADAS Y VISITAS

CUADRO 59		
Número de llamadas y visitas recibidas durante 2014 con el fin de prestar servicios al ciudadano, en comparación con 2013		
	2014	2013
Atención presencial	3.426	3.251
Teléfono	9.755	9.808
Línea 900	6.908	6.614
TOTAL	20.089	19.673

5.2 VISITAS AL PORTAL WEB

CUADRO 60		
Visitas al portal del Defensor del Pueblo (www.defensordelpueblo.es)		
	2014	2013
Páginas visitadas	8.227.775	6.842.109
Visitas	448.609	410.295

CUADRO 61

Desglose de visitas al portal del Defensor del Pueblo. Año 2014

	2014		2013	
	Visitas	Páginas visitadas	Visitas	Páginas visitadas
defensordelpueblo.es	343.300	6.992.004	313.418	6.087.819
premioddhh.defensordelpueblo.es	4.160	11.460	2.286	9.284
concursodibujos.defensordelpueblo.es	38.326	53.751	25.463	40.006
enclase.defensordelpueblo.es	32.201	55.847	30.451	50.123
mnp	27.244	1.100.019	14.666	633.252
estadisticas.defensordelpueblo.es	892	1.875	1.626	4.227
biblioteca.defensordelpueblo.es	1.488	10.090	1.942	15.126
newsletter.defensordelpueblo.es	998	2.729	770	2.272
queja/consulta	8.858	82.417		
TOTAL	457.467	8.310.192	390.622	6.842.109

5.3 SUBSANACIÓN DE ENTRADAS

CUADRO 62

Motivos de subsanación de entradas, a 31 de diciembre de 2014

MOTIVOS DE SUBSANACIÓN	Entradas	Subsanadas	No subsanadas	Pendientes	Reiteraciones
Argumentación razonada del motivo	93	36	49	8	60
Omisión de nombre o apellidos	6	0	4	2	4
Omisión de domicilio de contacto	1.027	528	405	94	535
Falta de documentación	24	9	14	1	18
Varios tipos	1.401	140	968	293	1.249
No dirigido al Defensor del Pueblo	34	13	21	0	24
TOTAL	2.585	726	1.461	398	1.890

5.4 SERVICIO DE CONSULTA INFORMÁTICA DE QUEJAS POR PARTE DEL CIUDADANO

CUADRO 63

Peticiones de solicitud de claves y consultas realizadas en 2014
(Desde la fecha de implantación del servicio en septiembre de 2014)

TIPO DE PETICION	PERSONAS
Solicitud de claves	2.571
Consulta tu queja	2.083