



*Defensor del Pueblo*

## II. DATOS PRINCIPALES DE LA GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO



*Defensor del Pueblo*



## *Defensor del Pueblo*

Como ya es habitual en los informes anuales presentados ante las Cortes Generales, el presente capítulo contiene la información estadística más significativa de la actividad desarrollada a lo largo del año 2007 por el Defensor del Pueblo.

Los datos que aquí se recogen se han estructurado en cinco apartados, con el fin de facilitar una mejor y más clara exposición de la información. En el apartado primero aparecen, por una parte, los datos globales de los expedientes de queja iniciados, y por otra, el total de los ciudadanos que han acudido en queja a la Institución, así como su comparación con los datos del año anterior. Asimismo se diferencian los expedientes de queja de carácter individual de los de carácter colectivo y de las investigaciones de oficio, su distribución según el género de los ciudadanos que las formulan, la procedencia geográfica de las peticiones, el cauce de remisión por el que se reciben en la Institución y los distintos ámbitos administrativos afectados.

En el apartado segundo se da cuenta, en cifras, del estado de tramitación de las quejas a 31 de diciembre de 2007 mediante un doble análisis. Por un lado, se especifica el carácter de las quejas individuales, colectivas e investigaciones de oficio; por otro lado, las quejas inadmitidas y los motivos para ello, y las admitidas a trámite, con expresión de su situación: concluidas, en suspenso o en trámite. La separación entre quejas individuales y colectivas tiene por objeto diferenciar nítidamente aquellas que se plantean de forma exclusiva por un ciudadano, de aquellas que están respaldadas por un conjunto de ellos, aunque el objeto de la petición sea único y singular. En cuanto a las investigaciones de oficio, se incluye una relación que identifica a cada una de ellas con el código asignado y un breve resumen de su contenido.



## *Defensor del Pueblo*

De igual manera el apartado tercero recoge las quejas procedentes de años anteriores, o que se han abierto y, en su caso, reabierto en 2007, con expresión de los diferentes tipos y su estado de tramitación.

El apartado cuarto muestra las resoluciones dirigidas a las distintas administraciones públicas, con inclusión de las correspondientes recomendaciones y sugerencias, junto con el seguimiento que de su destino se hace, en cuanto a si han sido admitidas, rechazadas o se encuentran pendientes. La situación de todas ellas está referida a 31 de diciembre de 2007.

Por último, el quinto apartado está destinado a cuantificar los datos relativos a la información y atención al ciudadano por parte de la Institución, bien por medio de visitas personalizadas, llamadas telefónicas ordinarias o a través de la línea 900.

### **1. QUEJAS RECIBIDAS Y EXPEDIENTES DE OFICIO INICIADOS EN 2007**

#### ***1.1. Total de ciudadanos que han acudido en queja***

CUADRO 1

Número de ciudadanos que colectiva o individualmente han planteado quejas durante 2007, comparativamente con 2006

	<u>AÑO 2006</u>	<u>AÑO 2007</u>
<b>Total ciudadanos</b>	<b>89.518</b>	<b>38.738</b>



## *Defensor del Pueblo*

Los datos que figuran recogidos en este cuadro ponen de manifiesto una sensible disminución del número de personas que han acudido en queja a la Institución en 2007, respecto al año anterior 2006, lo que parece confirmarse sobre la cifra de aquel año que resultó excepcionalmente alta, como consecuencia de la movilización de ciudadanos perjudicados por varios escándalos financieros con repercusión en todo el territorio nacional.

### **1.2.1. Total de expedientes de queja e investigaciones de oficio**

CUADRO 2  
Expedientes de queja registrados e investigaciones de oficio  
abiertas durante 2007, en comparación con 2006

	Año 2006	Año 2007
Colectivas	16.398	2.857
Individuales	14.903	14.254
Oficio	142	262
<b>Total</b>	<b>31.443</b>	<b>17.373</b>

Como puede observarse en los datos contenidos en el cuadro anterior, a lo largo del año 2007 se ha registrado un total de 17.373 expedientes, en los que se incluyen tanto los generados por las quejas,



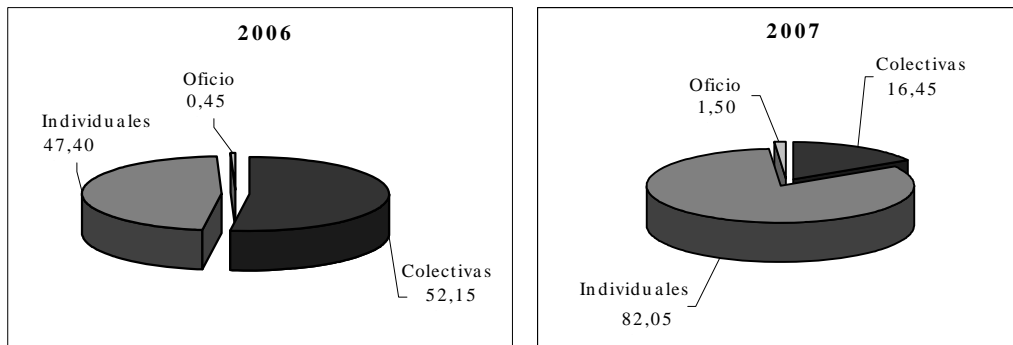
## *Defensor del Pueblo*

individuales y colectivas, como los abiertos por las investigaciones incoadas de oficio por la propia Institución. De los datos comparados con el año 2006 destaca en 2007, de forma muy significativa, el notable incremento de las investigaciones de oficio que representan un aumento, en términos porcentuales, del 84,5%, lo que supone una media dentro del año de una investigación de oficio iniciada por día laborable.

Por lo demás, se constata un número prácticamente igual de quejas individuales presentadas en 2007, respecto de las recibidas en 2006, y una disminución considerable de las quejas colectivas, motivada por las razones que antes se han expresado en relación con los datos recogidos en el cuadro número 1.

GRÁFICO 1

Distribución porcentual de los expedientes de queja registrados e investigaciones de oficio abiertas durante 2007, en comparación con 2006





## *Defensor del Pueblo*

El anterior gráfico muestra cómo, el peso más significativo, en términos porcentuales, dentro del conjunto de expedientes registrados durante 2007, viene determinado por las quejas individuales, respecto de las colectivas, así como el destacado aumento porcentual de las investigaciones de oficio, en relación con el año 2006.

### **1.2. Distribución de las quejas**

#### **1.2.1. Distribución según el género de los ciudadanos**

En el cuadro y el gráfico siguientes se ponen de manifiesto los porcentajes de expedientes de queja registrados desde el año 2000, según el género de los reclamantes que los promovieron, así como la secuencia temporal de evolución de los mismos en el periodo considerado.

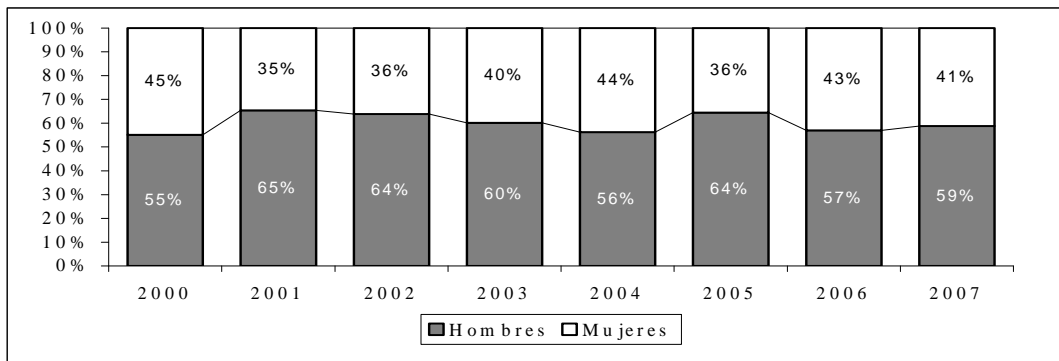
CUADRO 3  
Expedientes de queja registrados según el género de quien los promueve.  
Años 2000 a 2006

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
<b>Hombres</b>	55%	65%	64%	60%	56%	64%	57%	59%
<b>Mujeres</b>	45%	35%	36%	40%	44%	36%	43%	41%



*Defensor del Pueblo*

GRÁFICO 2  
Evolución de los expedientes de queja desde 2000, según el género de los reclamantes



### **1.2.2. Distribución de las quejas por su procedencia geográfica**

#### **a) De procedencia nacional**

Los 17.111 expedientes de queja registrados en 2007, sin contar lógicamente los incoados de oficio, pueden ser presentados según su origen geográfico. La primera división que debe hacerse es distinguir los de origen nacional, que fueron 16.726 (el 97,75%), de los procedentes del extranjero, que fueron 385 (el 2,25%). En los cuadros y gráficos siguientes podremos tener una visión más detallada.





GRÁFICO 3

Distribución del origen de las quejas por comunidades autónomas. Año 2007

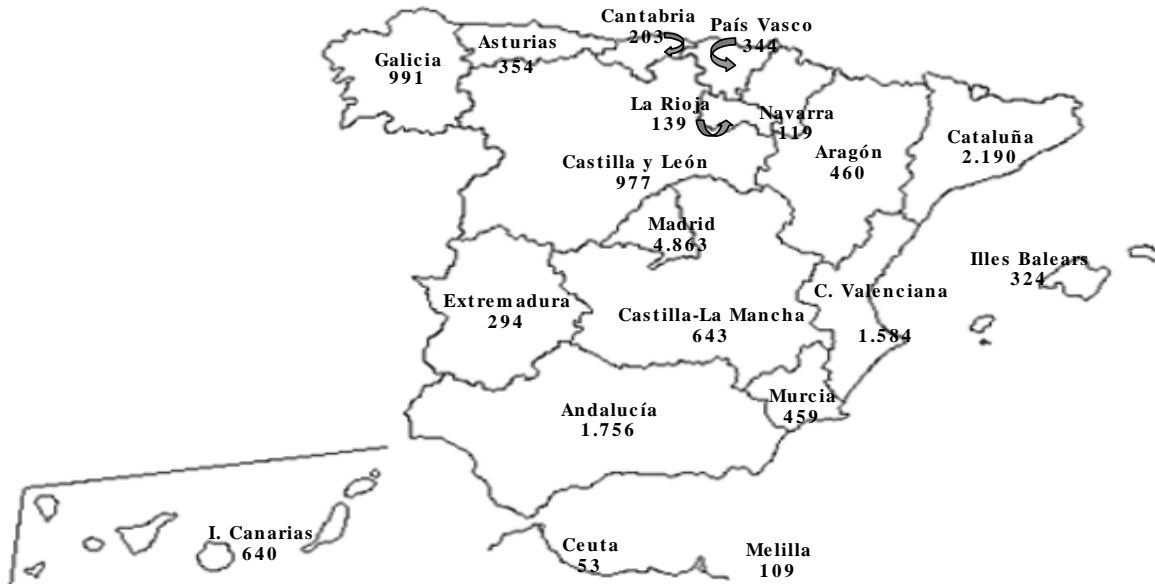
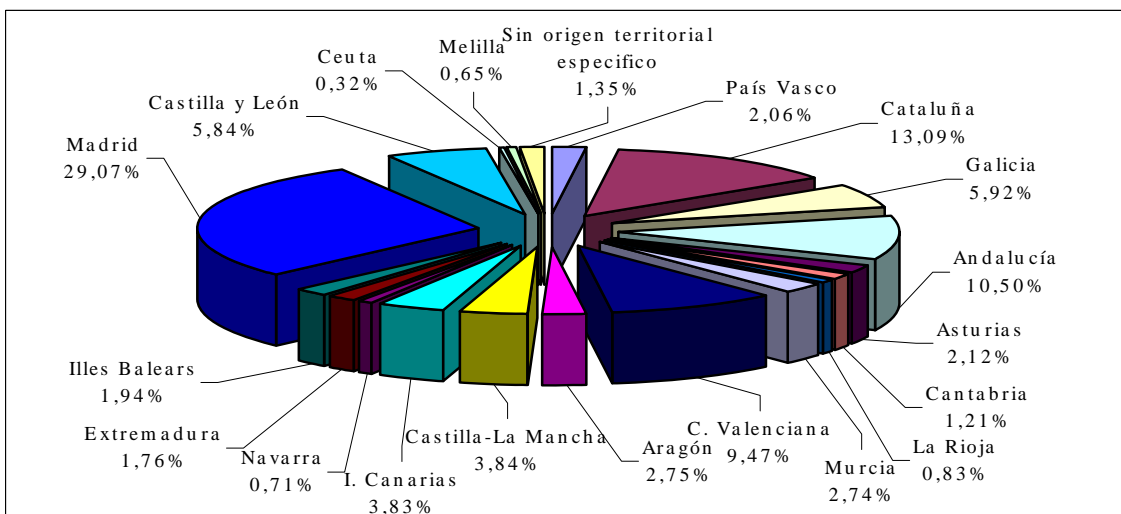


GRÁFICO 4

Porcentaje de las quejas recibidas según comunidades autónomas. Año 2007





*Defensor del Pueblo*

CUADRO 4  
Expedientes de queja de procedencia nacional distribuidos por provincias y comunidades autónomas.  
Años 2006 y 2007

PROVINCIAS Y COMUNIDADES AUTÓNOMAS	NÚMERO		% S/ COMUNIDAD AUTÓNOMA		% SOBRE TOTAL	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006
<b>Comunidad Autónoma del País Vasco</b>						
Álava	76	68	22,09	7,26	0,46	0,22
Guipúzcoa	81	131	23,55	13,98	0,48	0,42
Vizcaya	187	738	54,36	78,76	1,12	2,39
<b>Total</b>	<b>344</b>	<b>937</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>2,06</b>	<b>3,03</b>
<b>Comunidad Autónoma de Cataluña</b>						
Barcelona	1.727	3.048	78,86	82,56	10,32	9,85
Girona	182	313	8,31	8,48	1,09	1,01
Lleida	80	94	3,65	2,55	0,48	0,30
Tarragona	201	237	9,18	6,41	1,20	0,77
<b>Total</b>	<b>2.190</b>	<b>3.692</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>13,09</b>	<b>11,93</b>
<b>Comunidad Autónoma de Galicia</b>						
A Coruña	421	527	42,48	50,48	2,52	1,70
Lugo	126	75	12,71	7,18	0,75	0,24
Ourense	104	96	10,49	9,20	0,62	0,31
Pontevedra	340	346	34,32	33,14	2,03	1,12
<b>Total</b>	<b>991</b>	<b>1.044</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>5,92</b>	<b>3,37</b>
<b>Comunidad Autónoma de Andalucía</b>						
Almería	170	273	9,68	7,11	1,02	0,88
Cádiz	250	395	14,24	10,28	1,50	1,28
Córdoba	185	509	10,54	13,25	1,11	1,64
Granada	193	396	10,99	10,31	1,15	1,28
Huelva	94	252	5,35	6,56	0,56	0,81
Jaén	95	424	5,41	11,04	0,57	1,37
Málaga	407	893	23,18	23,25	2,43	2,89
Sevilla	362	699	20,61	18,20	2,16	2,26
<b>Total</b>	<b>1.756</b>	<b>3.841</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>10,50</b>	<b>12,41</b>



*Defensor del Pueblo*

PROVINCIAS Y COMUNIDADES AUTÓNOMAS	NÚMERO		% S/ COMUNIDAD AUTÓNOMA		% SOBRE TOTAL	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006
<b>Principado de Asturias</b>						
<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>483</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>2,12</b>	<b>1,56</b>
<b>Cantabria</b>						
<b>Total</b>	<b>203</b>	<b>229</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>1,21</b>	<b>0,74</b>
<b>Comunidad Autónoma de La Rioja</b>						
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>163</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>0,83</b>	<b>0,53</b>
<b>Región de Murcia</b>						
<b>Total</b>	<b>459</b>	<b>649</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>2,74</b>	<b>2,10</b>
<b>Comunitat Valenciana</b>						
Alicante	560	1.240	35,35	44,73	3,35	4,01
Castellón	160	175	10,10	6,31	0,96	0,56
Valencia	864	1.357	54,55	48,96	5,16	4,38
<b>Total</b>	<b>1.584</b>	<b>2.772</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>9,47</b>	<b>8,95</b>
<b>Comunidad Autónoma de Aragón</b>						
Huesca	61	120	13,26	19,93	0,37	0,39
Teruel	39	41	8,48	6,81	0,23	0,13
Zaragoza	360	441	78,26	73,26	2,15	1,42
<b>Total</b>	<b>460</b>	<b>602</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>2,75</b>	<b>1,94</b>
<b>Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha</b>						
Albacete	111	196	17,26	7,64	0,66	0,63
Ciudad Real	204	521	31,73	20,30	1,22	1,68
Cuenca	47	398	7,31	15,50	0,28	1,29
Guadalajara	92	112	14,31	4,36	0,55	0,36
Toledo	189	1.340	29,39	52,20	1,13	4,33
<b>Total</b>	<b>643</b>	<b>2.567</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>3,84</b>	<b>8,29</b>
<b>Comunidad Autónoma de Canarias</b>						
Las Palmas de Gran Canaria	366	627	57,19	65,24	2,19	2,02
Santa Cruz de Tenerife	274	334	42,81	34,76	1,64	1,08
<b>Total</b>	<b>640</b>	<b>961</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>3,83</b>	<b>3,10</b>
<b>Comunidad Foral de Navarra</b>						
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>115</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>0,71</b>	<b>0,37</b>



*Defensor del Pueblo*

PROVINCIAS Y COMUNIDADES AUTÓNOMAS	NÚMERO		% S/ COMUNIDAD AUTÓNOMA		% SOBRE TOTAL	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006
<b>Comunidad Autónoma de Extremadura</b>						
Badajoz	144	730	48,98	73,89	0,86	2,36
Cáceres	150	258	51,02	26,11	0,90	0,83
<b>Total</b>	<b>294</b>	<b>988</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>1,76</b>	<b>3,19</b>
<b>Comunidad Autónoma de las Illes Balears</b>						
<b>Total</b>	<b>324</b>	<b>329</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>1,94</b>	<b>1,06</b>
<b>Comunidad de Madrid</b>						
<b>Total</b>	<b>4.863</b>	<b>9.692</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>29,07</b>	<b>31,31</b>
<b>Comunidad de Castilla y León</b>						
Ávila	57	122	5,83	7,63	0,34	0,40
Burgos	189	221	19,34	13,82	1,13	0,71
León	181	261	18,53	16,32	1,08	0,84
Palencia	83	102	8,50	6,38	0,50	0,33
Salamanca	168	206	17,20	12,88	1,00	0,67
Segovia	58	180	5,94	11,26	0,35	0,58
Soria	31	87	3,17	5,44	0,19	0,28
Valladolid	158	356	16,17	22,26	0,94	1,15
Zamora	52	64	5,32	4,01	0,31	0,21
<b>Total</b>	<b>977</b>	<b>1.599</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>5,84</b>	<b>5,17</b>
<b>Ciudad Autónoma de Ceuta</b>						
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>189</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>0,32</b>	<b>0,61</b>
<b>Ciudad Autónoma de Melilla</b>						
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>104</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>0,65</b>	<b>0,34</b>
<b>Sin origen territorial específico</b>						
<b>Total</b>	<b>224</b>	<b>---</b>	<b>100,00</b>	<b>---</b>	<b>1,35</b>	<b>---</b>
<b>Total</b>	<b>16.726</b>	<b>30.956</b>				



## *Defensor del Pueblo*

Las siguientes tablas y gráficos presentan la distribución autonómica de los expedientes de queja, y sus porcentajes, según sean individuales o colectivas.

Como viene siendo habitual, existe un número importante de quejas, tanto individuales como colectivas, provenientes de las comunidades autónomas con mayor población ocupando el primer lugar la de Madrid, seguida por orden de importancia numérica de las Comunidades de Cataluña, Andalucía y Valencia.

CUADRO 5  
Expedientes de queja individual por comunidades autónomas.  
Años 2007 y 2006

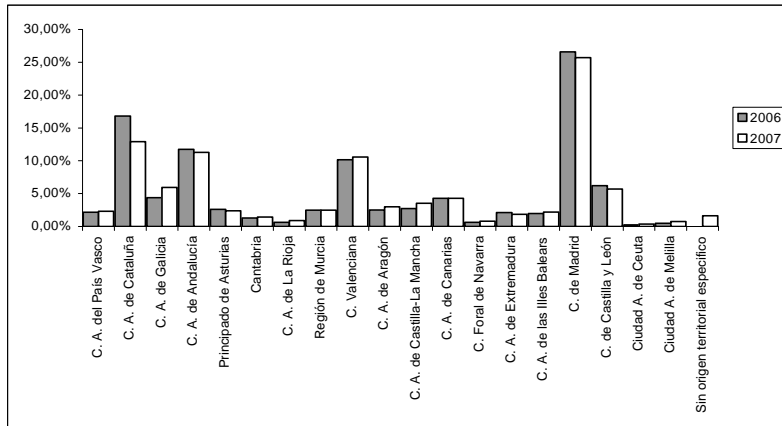
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	NÚMERO		% SOBRE TOTAL	
	2007	2006	2007	2006
C. A. del País Vasco	322	313	2,32	2,14
C. A. de Cataluña	1.793	2.455	12,92	16,82
C. A. de Galicia	822	637	5,92	4,36
C. A. de Andalucía	1.563	1.716	11,26	11,76
Principado de Asturias	332	382	2,39	2,62
Cantabria	199	189	1,43	1,29
C. A. de La Rioja	123	91	0,89	0,62
Región de Murcia	345	363	2,49	2,49
C. Valenciana	1.467	1.485	10,57	10,17
C. A. de Aragón	415	366	2,99	2,51
C. A. de Castilla-La Mancha	491	396	3,54	2,71
C. A. de Canarias	596	626	4,29	4,29
C. Foral de Navarra	112	90	0,81	0,62
C. A. de Extremadura	259	310	1,87	2,12
C. A. de las Illes Balears	302	288	2,18	1,97
C. de Madrid	3.569	3.881	25,71	26,59
C. de Castilla y León	791	907	5,70	6,21
Ciudad A. de Ceuta	51	34	0,37	0,23
Ciudad A. de Melilla	105	69	0,76	0,48
Sin origen territorial específico*	223		1,59	
<b>Total</b>	<b>13.880</b>	<b>14.598</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

\* Quejas recibidas por correo electrónico, hasta tanto se determine su origen o procedencia.



GRÁFICO 5

Distribución porcentual de los expedientes de queja individual por comunidades autónomas. Años 2006 y 2007



CUADRO 6

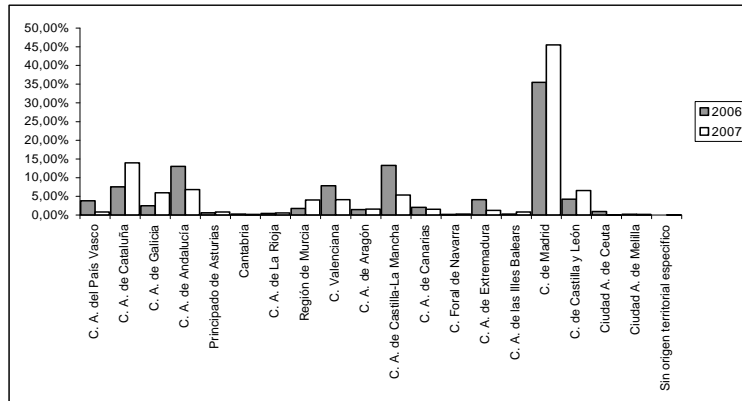
Expedientes de queja colectiva por comunidades autónomas. Años 2006 y 2007

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	NÚMERO		% SOBRE TOTAL	
	2007	2006	2007	2006
C. A. del País Vasco	22	624	0,77	3,81
C. A. de Cataluña	397	1.237	13,95	7,56
C. A. de Galicia	169	407	5,94	2,49
C. A. de Andalucía	193	2.125	6,78	12,99
Principado de Asturias	22	101	0,77	0,62
Cantabria	4	40	0,14	0,24
C. A. de La Rioja	16	72	0,56	0,44
Región de Murcia	114	286	4,01	1,75
C. Valenciana	117	1.287	4,11	7,87
C. A. de Aragón	45	236	1,58	1,44
C. A. de Castilla-La Mancha	152	2.171	5,34	13,27
C. A. de Canarias	44	335	1,55	2,05
C. Foral de Navarra	7	25	0,25	0,15
C. A. de Extremadura	35	678	1,23	4,14
C. A. de las Illes Balears	22	41	0,77	0,25
C. de Madrid	1.294	5.811	45,47	35,52
C. de Castilla y León	186	692	6,54	4,23
Ciudad A. de Ceuta	2	155	0,07	0,95
Ciudad A. de Melilla	4	35	0,14	0,23
Sin origen territorial específico*	1		0,03	
<b>Total</b>	<b>2.846</b>	<b>16.358</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

\* Quejas recibidas por correo electrónico, hasta tanto se determine su origen o procedencia.



GRÁFICO 6  
Distribución porcentual de los expedientes de queja colectiva por comunidades autónomas. Años 2006 y 2007



**b) De procedencia extranjera**

El número total de quejas procedentes del extranjero ha sido de 385. Esta cifra supone un pequeño incremento respecto del año anterior, 2006 y modifica ligeramente la tendencia a la baja que paulatinamente venía produciéndose en años anteriores.

CUADRO 7  
Quejas procedentes del extranjero distribuidas por países.  
Años 2007 a 2004

PAÍS DE ORIGEN	2007	2006	2005	2004
Albania .....	---	---	---	1
Alemania .....	21	20	12	25
Argelia .....	---	8	7	5
Argentina .....	44	32	40	62
Australia .....	1	---	3	1
Austria .....	3	---	1	3
Bélgica .....	13	10	10	13
Bolivia .....	7	3	6	2
Bosnia-Herzegovina .....	---	2	---	---
Brasil .....	14	6	13	16



## *Defensor del Pueblo*

<b>PAÍS DE ORIGEN</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>	<b>2004</b>
Bulgaria .....	---	---	1	2
Cabo Verde .....	---	---	---	1
Canadá .....	1	2	1	4
Chile .....	10	5	6	11
Colombia .....	16	6	24	14
Costa Rica .....	1	4	2	3
Cuba .....	11	8	18	14
Dinamarca .....	2	---	1	---
Ecuador .....	5	9	5	11
Egipto .....	---	---	---	1
El Salvador .....	1	1	---	1
Eslovaquia .....	---	3	---	---
Eslovenia .....	---	---	---	1
Estados Unidos .....	57	18	15	26
Etiopía .....	1	---	---	---
Filipinas .....	---	---	---	1
Finlandia .....	2	---	1	2
Francia .....	25	59	38	32
Grecia .....	1	1	---	1
Guatemala .....	1	---	---	1
Guinea Ecuatorial .....	---	---	4	---
Holanda .....	6	2	5	3
Honduras .....	3	---	1	3
Hungría .....	2	1	1	---
India .....	---	---	1	---
Indonesia .....	---	---	---	1
Irlanda .....	2	3	4	1
Israel .....	2	---	1	2
Italia .....	10	9	6	9
Japón .....	---	---	---	4
Jordania .....	---	1	---	---
Kirguizistán .....	1	---	---	---
Letonia .....	1	---	---	---
Líbano .....	---	---	1	---
Lituania .....	---	---	2	---
Luxemburgo .....	2	---	1	---
Malta .....	---	1	---	2
Marruecos .....	27	24	26	27
Mauritania .....	---	---	1	---
México .....	11	9	14	12
Mongolia .....	1	---	---	---
Namibia .....	---	---	---	1
Nicaragua .....	2	1	4	---





*Defensor del Pueblo*

<b>PAÍS DE ORIGEN</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>	<b>2004</b>
Noruega .....	---	---	---	1
Nueva Zelanda .....	---	---	1	---
Omán .....	---	---	---	1
Pakistán .....	2	1	1	---
Panamá .....	4	2	---	---
Perú .....	12	17	11	8
Polonia .....	---	1	---	---
Portugal .....	11	14	11	9
Principado de Andorra .....	3	3	---	3
Puerto Rico .....	1	---	---	1
Reino Unido .....	21	28	15	32
República Dominicana .....	6	2	3	1
República Checa .....	---	2	---	6
Rusia .....	2	---	1	---
Senegal .....	---	---	1	---
Serbia y Montenegro .....	---	---	---	1
Santo Tomé y Príncipe .....	---	---	---	1
Sudáfrica .....	---	1	---	1
Suecia .....	2	1	6	3
Suiza .....	3	7	7	12
Taiwán, Provincia de China.....	1	---	---	---
Turquía .....	1	1	---	1
Ucrania .....	1	1	1	---
Uruguay .....	2	5	7	7
Venezuela .....	6	11	13	17
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>345</b>	<b>354</b>	<b>424</b>



*Defensor del Pueblo*

### **1.2.3. Distribución según la vía de procedencia de los expedientes de queja**

Otra clasificación de las quejas, que dan lugar a la apertura del oportuno expediente, puede formularse según los cauces por los que llegaron al Defensor del Pueblo. Así queda recogido en los siguientes cuadros.

CUADRO 8  
Procedencia de los expedientes de queja según la vía de remisión.  
Año 2007

<b>VÍA</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>% S/ TOTAL</b>
Directa (individuales y colectivas)	15.536	90,80
A través de los comisionados parlamentarios autonómicos	1.544	9,02
A través de diversas entidades y organismos de la Administración	31	0,18
<b>Total</b>	<b>17.111</b>	<b>100,00</b>

Respecto a los expedientes de queja procedentes de Comisionados parlamentarios autonómicos, tal y como reflejan los datos contenidos en los cuadros siguientes, cabe destacar que el mayor número de ellos proviene, por orden de importancia numérica y porcentual, del Síndic de Greuges de Cataluña seguido del Defensor del Pueblo Andaluz y del Procurador del Común de Castilla y León, respectivamente.

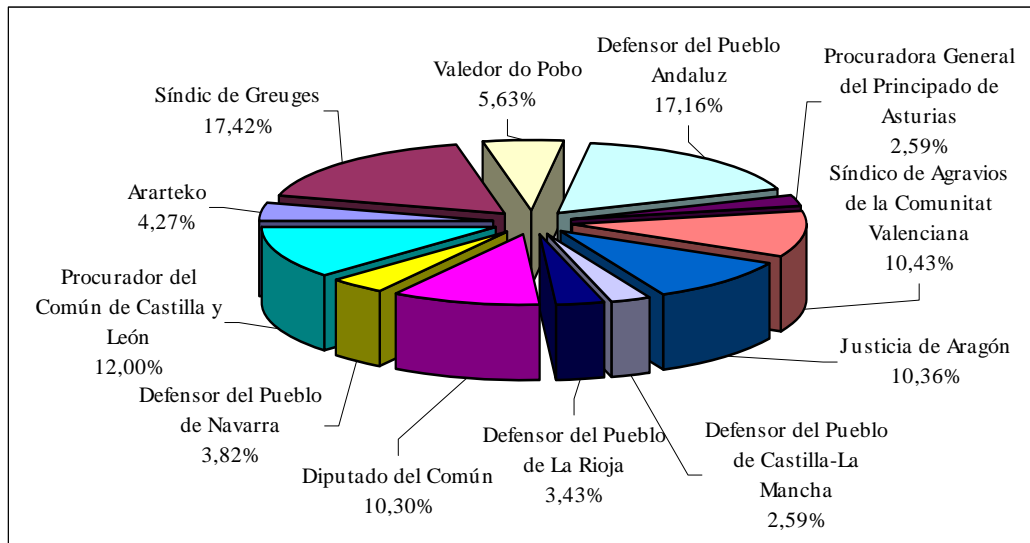


*Defensor del Pueblo*

CUADRO 9  
 Procedencia de los expedientes de queja recibidos a través de comisionados parlamentarios autonómicos.  
 Años 2007 y 2006

PROCEDENCIA	2007	2006
Ararteko	66	87
Síndic de Greuges	269	365
Valedor do Pobo	87	65
Defensor del Pueblo Andaluz	265	370
Procuradora General del Principado de Asturias	40	6
Síndico de Agravios de la Comunitat Valenciana	161	175
Justicia de Aragón	160	140
Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha	40	28
Defensor del Pueblo de La Rioja	53	---
Diputado del Común	159	156
Defensor del Pueblo de Navarra	59	33
Procurador del Común de Castilla y León	185	253
<b>Total</b>	<b>1.544</b>	<b>1.678</b>

GRÁFICO 7  
 Distribución porcentual de los expedientes de queja recibidos a través de los comisionados parlamentarios autonómicos. Año 2007

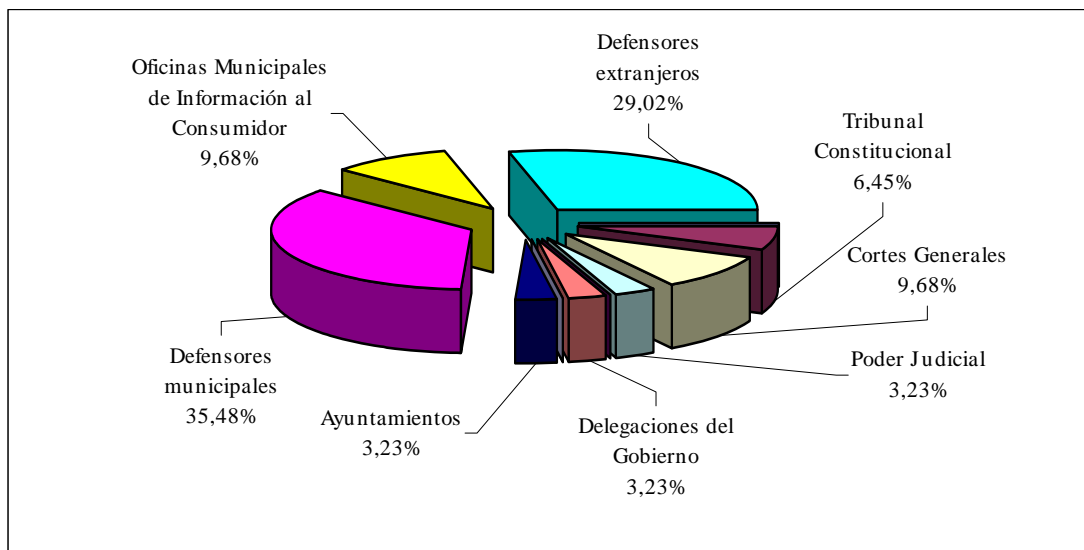




CUADRO 10  
Expedientes de queja procedentes de diversas entidades y organismos.  
Años 2007 y 2006

PROCEDENCIA	2007	2006
Organismos nacionales	--	1
Tribunal Constitucional	2	2
Cortes Generales	3	4
Poder Judicial	1	--
Presidencia del Gobierno	--	3
Delegaciones del Gobierno	1	--
Organismos internacionales	--	2
Organismos autonómicos	--	1
Ayuntamientos	1	--
Defensores municipales	11	7
Oficinas Municipales de Información al Consumidor	3	5
Defensores extranjeros	9	19
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>44</b>

GRÁFICO 8  
Distribución porcentual de los expedientes de queja procedentes de otros  
organismos y entidades. Año 2007





## Defensor del Pueblo

### 1.2.4. Distribución de los expedientes de queja por sectores

En el cuadro que se detalla a continuación se recoge información relativa al contenido material de los expedientes de queja registrados en la Institución durante el año 2007, distribuidos entre las ocho Áreas de gestión que utiliza la Institución y dentro de ellos por aquellas materias que han suscitado un mayor número de quejas.

CUADRO 11  
Distribución por áreas de gestión y por materias de los expedientes de queja registrados durante el año 2007

<b>Sectores</b>	<b>Individuales</b>	<b>Colectivas</b>	<b>Oficio</b>	<b>Total</b>
<b>Función y Empleo Públicos</b>	<b>1.244</b>	<b>1.285</b>	<b>43</b>	<b>2.572</b>
Funcionarios Admón. Gral. del Estado, Seguridad Social, CC.AA. y CC. locales	981	932	38	1.951
Personal de las Fuerzas Armadas y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	262	353	5	620
Fedatarios públicos	1	---	---	1
<b>Defensa e Interior</b>	<b>1.727</b>	<b>---</b>	<b>19</b>	<b>1.746</b>
Seguridad ciudadana y vial	988	---	1	989
Administración penitenciaria	394	---	7	401
Interior	327	---	11	338
Defensa	18	---	---	18
<b>Justicia y Violencia Doméstica</b>	<b>1.800</b>	<b>---</b>	<b>15</b>	<b>1.815</b>
Administración de justicia	1.261	---	14	1.275
Registros	524	---	---	524
Víctimas de delitos	15	---	1	16
<b>Administración Económica</b>	<b>2.960</b>	<b>3</b>	<b>39</b>	<b>3.002</b>
Ordenación económica, haciendas y tributos	1.339	3	24	1.366
Telecomunicaciones y servicios	778	---	3	781
Infraestructuras y transporte	570	---	11	581
Industria y comercio	236	---	1	237
Agricultura, ganadería y pesca	37	---	---	37



## *Defensor del Pueblo*

<b>Sectores</b>	<b>Individuales</b>	<b>Colectivas</b>	<b>Oficio</b>	<b>Total</b>
<b>Ordenación Territorial</b>	<b>1.514</b>	<b>1.378</b>	<b>40</b>	<b>2.932</b>
Urbanismo y vivienda	1.010	1.253	4	2.267
Medio ambiente	456	---	36	492
Ordenación y planificación territorial	48	125	---	173
<b>Sanidad y Política Social</b>	<b>2.034</b>	<b>191</b>	<b>53</b>	<b>2.278</b>
Trabajo y seguridad social	830	---	1	831
Sanidad	583	---	22	605
Política social	359	---	28	387
Consumo	262	191	2	455
<b>Inmigración y Asuntos Exteriores</b>	<b>1.282</b>	<b>---</b>	<b>18</b>	<b>1.300</b>
Extranjería e inmigración	1.167	---	15	1.182
Asuntos exteriores	94	---	3	97
Racismo y xenofobia	21	---	---	21
<b>Educación y Cultura</b>	<b>1.693</b>	<b>---</b>	<b>35</b>	<b>1.728</b>
Educación	728	---	18	746
Actividades y servicios	332	---	---	332
Bilingüismo	218	---	---	218
Protección de datos	156	---	2	158
Cultura y deporte	133	---	---	133
Medios de comunicación	126	---	15	141
<b>Total</b>	<b>14.254</b>	<b>2.857</b>	<b>262</b>	<b>17.373</b>

Tomando en consideración los expedientes de queja individual incoados, a efectos de una mayor representatividad, el número más significativo de ellos se dirige a la administración económica, seguidos de los concernientes a sanidad y asuntos de carácter social y a justicia y violencia doméstica.

Por lo que se refiere a las quejas colectivas, el mayor número lo encontramos en el campo de la ordenación territorial, que incluye ámbitos tales como el medio ambiente, el urbanismo y la vivienda, entre otros.



## Defensor del Pueblo

Las investigaciones de oficio más numerosas son las relativas a cuestiones de sanidad y política social, función y empleo públicos, medio ambiente, administración económica y educación y cultura, por este orden.

### 2. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS

En este epígrafe, se analiza el estado de tramitación de las quejas. Los datos que se recogen en el cuadro siguiente reflejan su situación a 31 de diciembre de 2007.

CUADRO 12  
Situación de los expedientes de queja e investigaciones de oficio en 2007,  
a 31 de diciembre

	Oficio		Individuales		Colectivas		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
<b>Admitidas a trámite:</b>	<b>259</b>	<b>100,00</b>	<b>5.246</b>	<b>40,82</b>	<b>1.079</b>	<b>37,77</b>	<b>6.584</b>	<b>41,24</b>
En trámite	145	55,99	2.993	23,29	703	24,61	3.841	24,06
Concluidas	110	42,47	2.247	17,49	376	13,16	2.733	17,12
En suspenso	4	1,54	6	0,04	---	---	10	0,06
<b>No admitidas a trámite</b>	<b>--</b>	<b>---</b>	<b>7.605</b>	<b>59,18</b>	<b>1.778</b>	<b>62,23</b>	<b>9.383</b>	<b>58,76</b>
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>100,00</b>	<b>12.851</b>	<b>100,00</b>	<b>2.857</b>	<b>100,00</b>	<b>15.967</b>	<b>100,00</b>

Merece una explicación el destino de las quejas no admitidas a trámite. Todas ellas son cuidadosamente estudiadas tan pronto como son registradas. Sólo en el caso de estar incursas en alguno de los motivos de inadmisión establecidos por la Ley Orgánica 3/1981, reguladora de esta



## *Defensor del Pueblo*

Institución, se clasifican como de no admisión, si bien se da puntual información al ciudadano de los motivos de tal decisión, conforme a lo establecido en el artículo 17 de la citada Ley Orgánica, y se les orienta y suministra la información que pueda ser de su utilidad.

Podría considerarse que el número de quejas no admitidas a trámite sigue siendo año tras año bastante numeroso, y ello puede deberse tanto a cierta desinformación por parte de los ciudadanos en lo que atañe a las competencias del Defensor del Pueblo, como a la gran confianza que despierta esta Institución entre la población, lo que hace que le sean confiados los problemas o se le pida asistencia para enfocar el mejor modo de resolverlos, sin tener muchas veces en cuenta el alcance de la función y de las competencias correspondientes.

CUADRO 13

Situación de los expedientes de queja pendientes a 31 de diciembre de 2007

	Oficio		Individuales		Colectivas		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Pendiente de recibir información solicitada al interesado	--	--	511	36,42	--	--	511	36,34
Pendiente de tramitación o estudio	3	100,00	892	63,58	--	--	895	63,66
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	<b>1.403</b>	<b>100,00</b>	--	--	<b>1.406</b>	<b>100,00</b>

### **2.1. Expedientes de queja individual**

Abundando en lo dicho, los motivos de no admisión de quejas individuales en el año 2007 han sido los siguientes:





*Defensor del Pueblo*

CUADRO 14  
Motivos de no admisión de quejas individuales.  
Año 2007

<b>MOTIVOS DE NO ADMISIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>
Autoridad administrativa en asuntos de su competencia	8
Carencia de fundamentos	240
Inexistencia de pretensión	36
Intervención judicial	779
Mala fe	3
Falta de actuación administrativa previa	884
Sin actividad de los poderes públicos	731
Sin contestación a defecto subsanable	8
Sin contestación a solicitud ampliación de datos	315
Solo se envía información	220
Solo se solicita información	270
Sin indicios de irregularidad administrativa	2.601
Inexistencia de interés legítimo	27
Otros motivos de no admisión	1.047
Plazo superior a un año	19
Queja anónima	1
Resuelto sin intervención del Defensor	144
Sentencia firme	109
Intervención de Comisionado parlamentario autonómico	74
Conflicto particular ajeno a la Administración	78
Sin fundamentos para interponer el recurso	11
<b>Total</b>	<b>7.605</b>

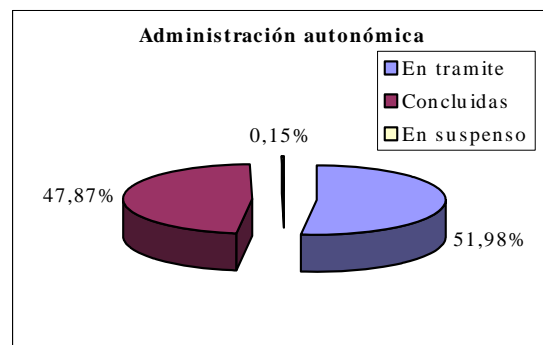
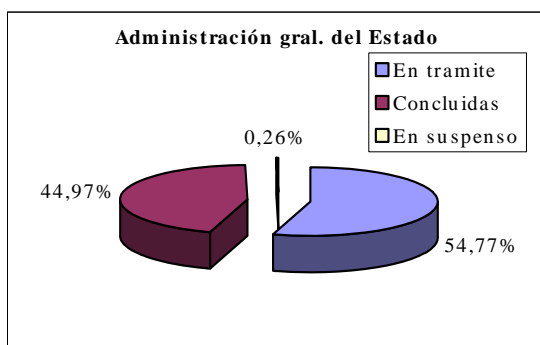
Respecto a los expedientes de queja individual tramitados y de las investigaciones de oficio incoadas ante las administraciones públicas, los más numerosos han sido los concernientes a la Administración General del Estado, seguidos de los dirigidos a la Administración local.



CUADRO 15  
Expedientes de queja individual e investigaciones de oficio,  
tramitados ante la Administración, en 2007

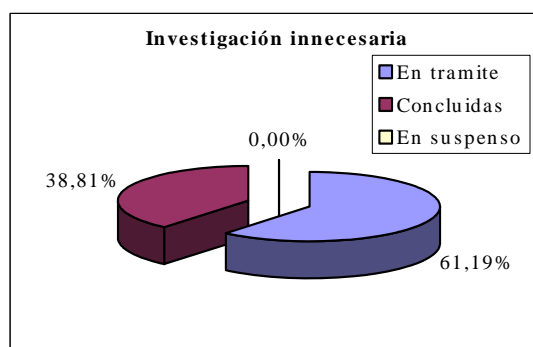
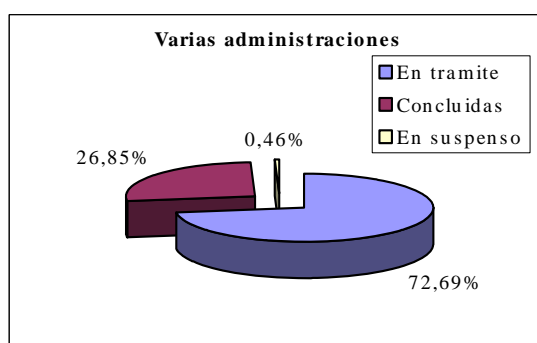
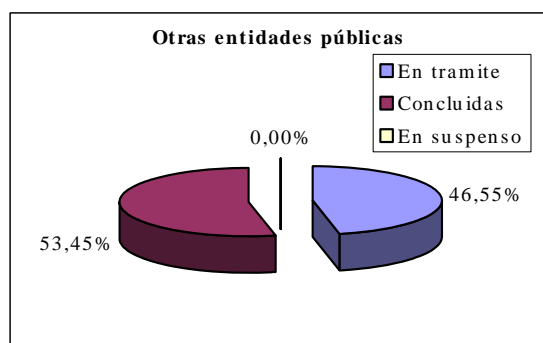
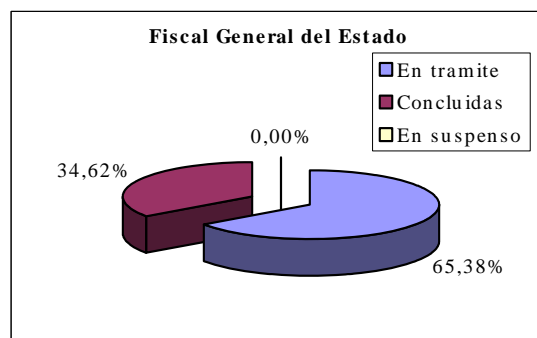
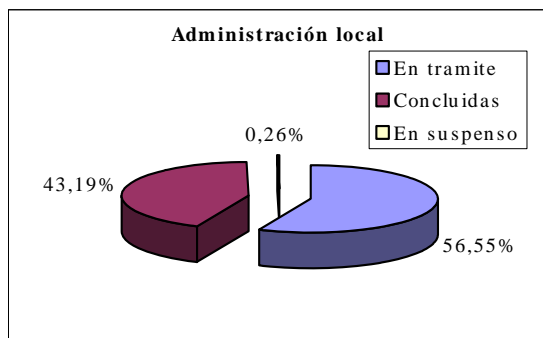
Administración	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Administración Gral. del Estado	1.258	1.033	6	<b>2.297</b>
Administración autonómica	354	326	1	<b>681</b>
Administración local	436	333	2	<b>771</b>
Fiscal General del Estado	119	63	---	<b>182</b>
Otras entidades públicas	54	62	---	<b>116</b>
Varias administraciones	157	58	1	<b>216</b>
Investigación innecesaria	760	482	---	<b>1.242</b>
<b>Total</b>	<b>3.138</b>	<b>2.357</b>	<b>10</b>	<b>5.505</b>

GRÁFICO 9  
Distribución porcentual de los expedientes de queja individual e investigaciones  
de oficio tramitados ante la Administración. Año 2007





## Defensor del Pueblo



La denominada “investigación innecesaria” se refiere a las quejas que, habiendo sido admitidas a trámite, ya fueron investigadas con ocasión de otras quejas que presentaban problemas análogos.

En los dos cuadros siguientes se recoge el detalle de los expedientes de queja del año 2007 tramitados respectivamente ante la Administración



*Defensor del Pueblo*

General del Estado y con órganos dependientes de las comunidades autónomas.

CUADRO 16

Detalle de la tramitación ante la Administración General del Estado. Año 2007.  
Expedientes de queja individual e investigación de oficio

Ministerios	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Presidencia del Gobierno	2	2	--	4
Ministerio de la Presidencia	3	1	--	4
Ministerio de Administraciones Públicas	11	9	1	21
Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación	5	1	--	6
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	135	90	--	225
Ministerio de Cultura	1	4	--	5
Ministerio de Defensa	21	7	--	28
Ministerio de Economía y Hacienda	130	104	1	235
Ministerio de Educación y Ciencia	52	69	--	121
Ministerio de Fomento	138	146	1	285
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	48	23	1	72
Ministerio del Interior	226	200	1	427
Ministerio de Justicia	216	127	--	343
Ministerio de Medio Ambiente	22	7	--	29
Ministerio de Sanidad y Consumo	10	14	1	25
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales	61	73	--	134
Ministerio de Vivienda	6	2	--	8
Administración periférica	119	132	--	251
Otros organismos	52	22	--	74
<b>Total</b>	<b>1.258</b>	<b>1.033</b>	<b>6</b>	<b>2.297</b>

Por lo que respecta al cuadro anterior, puede observarse que de nuevo el mayor número de expedientes tramitados corresponde al Ministerio del Interior, que entre sus competencias incluye las de carácter penitenciario, y el menor número a las relacionadas con Presidencia del Gobierno y con los Ministerios de la Presidencia y de Cultura.



*Defensor del Pueblo*

CUADRO 17

Detalle de la tramitación ante las administraciones autonómicas. Año 2007.  
Expedientes de queja individual e investigaciones de oficio

<b>Comunidades Autónomas</b>	<b>En trámite</b>	<b>Concluidos</b>	<b>En suspenso</b>	<b>Total</b>
C. A. de Cataluña	6	17	---	<b>23</b>
C. A. del País Vasco	6	5	---	<b>11</b>
C. A. de Galicia	21	14	---	<b>35</b>
Cantabria	13	13	---	<b>26</b>
Principado de Asturias	13	12	---	<b>25</b>
C. A. de Andalucía	33	19	---	<b>52</b>
Región de Murcia	26	13	---	<b>39</b>
C. A. de Aragón	8	6	---	<b>14</b>
C. A. de Castilla-La Mancha	17	15	---	<b>32</b>
C. Valenciana	37	29	1	<b>67</b>
C. A. de La Rioja	4	5	---	<b>9</b>
C. A. de Extremadura	7	17	---	<b>24</b>
C. A. de Canarias	22	11	---	<b>33</b>
Comunidad de Castilla y León	27	20	---	<b>47</b>
Comunidad de Madrid	91	110	---	<b>201</b>
Comunidad Foral de Navarra	2	5	---	<b>7</b>
C. A. de las Illes Balears	12	10	---	<b>22</b>
Ciudad A. de Ceuta	3	1	---	<b>4</b>
Ciudad A. de Melilla	6	3	---	<b>9</b>
Otros organismos autonómicos	---	1	---	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>326</b>	<b>1</b>	<b>681</b>

En el siguiente cuadro se detallan las tipologías de las conclusiones de los expedientes de queja individual y de las investigaciones de oficio en 2007.



*Defensor del Pueblo*

CUADRO 18

Tipos de conclusiones de los expedientes de queja individual e investigaciones de oficio, según administraciones.  
Año 2007

<b>Administraciones</b>	<b>Actuación correcta</b>	<b>Se subsana</b>	<b>No se subsana</b>	<b>Otros</b>	<b>Total</b>
Administración Gral. del Estado	517	316	53	147	<b>1.033</b>
Administración autonómica	126	72	18	110	<b>326</b>
Administración local	161	110	11	51	<b>333</b>
Fiscal General del Estado	44	9		10	<b>63</b>
Otras entidades públicas	80	16	6	18	<b>120</b>
Investigación innecesaria	92	97	33	260	<b>482</b>
<b>Total</b>	<b>1.020</b>	<b>620</b>	<b>121</b>	<b>596</b>	<b>2.357</b>

Para facilitar la lectura y la comprensión de las expresiones utilizadas, conviene explicar lo siguiente:

Se denomina “actuación correcta” la que, tras haber sido investigada por la Institución, muestra que la actividad desarrollada por la Administración concernida se adecua a las normas vigentes y al principio de buena administración. El término “se subsana” indica que la Administración modifica un comportamiento incorrecto tras la intervención del Defensor del Pueblo. Cuando la Administración mantiene el comportamiento considerado incorrecto o no adecuado a la normativa, según ha sido puesto en evidencia por la Institución, se habla de “no se subsana”.



*Defensor del Pueblo*

CUADRO 19

Detalle de los tipos de conclusiones en los expedientes de queja individual e investigaciones de oficio en relación con la Administración General del Estado.  
Año 2007

<b>Ministerios</b>	<b>Actuación correcta</b>	<b>Se subsana</b>	<b>No se subsana</b>	<b>Otros</b>	<b>Total</b>
Presidencia del Gobierno	1	---	---	1	<b>2</b>
Ministerio de la Presidencia	---	---	---	1	<b>1</b>
Ministerio de Administraciones Públicas	6	1	1	1	<b>9</b>
Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación	1	---	---	---	<b>1</b>
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	45	19	6	20	<b>90</b>
Ministerio de Cultura	4	---	---	---	<b>4</b>
Ministerio de Defensa	4	---	2	1	<b>7</b>
Ministerio de Economía y Hacienda	59	37	3	5	<b>104</b>
Ministerio de Educación y Ciencia	25	29	4	11	<b>69</b>
Ministerio de Fomento	73	43	19	11	<b>146</b>
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	20	1	---	2	<b>23</b>
Ministerio del Interior	121	57	4	18	<b>200</b>
Ministerio de Justicia	53	54	1	19	<b>127</b>
Ministerio de Medio Ambiente	7	---	---	---	<b>7</b>
Ministerio de Sanidad y Consumo	---	9	---	5	<b>14</b>
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales	36	16	7	14	<b>73</b>
Ministerio de Vivienda	---	---	1	1	<b>2</b>
Administración periférica	50	45	4	33	<b>132</b>
Varios departamentos ministeriales	12	5	1	4	<b>22</b>
<b>Total</b>	<b>517</b>	<b>316</b>	<b>53</b>	<b>147</b>	<b>1.033</b>



CUADRO 20

Tipos detallados de conclusiones en los expedientes de queja individual e investigaciones de oficio en relación con las administraciones autonómicas.  
Año 2007

Comunidades Autónomas	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros	Total
C. A. de Cataluña	1	3	---	13	<b>17</b>
C. A. del País Vasco	1	1	---	3	<b>5</b>
C. A. de Galicia	5	4	---	5	<b>14</b>
Cantabria	4	6	---	3	<b>13</b>
Principado de Asturias	6	2	2	2	<b>12</b>
C. A. de Andalucía	9	5	1	4	<b>19</b>
Región de Murcia	6	2	---	5	<b>13</b>
C. A. de Aragón	4	---	1	1	<b>6</b>
C. A. de Castilla-La Mancha	4	3	2	6	<b>15</b>
C. Valenciana	12	5	2	10	<b>29</b>
C. A. de La Rioja	1	---	---	4	<b>5</b>
C. A. de Extremadura	8	4	1	4	<b>17</b>
C. A. de Canarias	6	2	1	2	<b>11</b>
Comunidad de Castilla y León	6	5	2	7	<b>20</b>
Comunidad de Madrid	42	28	6	34	<b>110</b>
Comunidad Foral de Navarra	3	---	---	2	<b>5</b>
C. A. de las Illes Balears	4	1	---	5	<b>10</b>
Ciudad A. de Ceuta	1	---	---	---	<b>1</b>
Ciudad A. de Melilla	2	1	---	---	<b>3</b>
Otros organismos autonómicos	1	---	---	---	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>72</b>	<b>18</b>	<b>110</b>	<b>326</b>

## **2.2. Expedientes de queja colectiva**

El conjunto de quejas colectivas tramitadas en 2007 ha generado un total de 2.857 expedientes.

Las quejas planteadas por un número significativo de ciudadanos y su contenido resumido sucintamente se recogen a continuación:





## *Defensor del Pueblo*

- 296 trabajadores de la Sociedad Anónima Estatal Correos y Telégrafos se quejan de la denegación de la petición dirigida a la dirección de dicha entidad para que les fuese aplicado el artículo 51 de la Ley 7/2007, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- 268 auxiliares de enfermería, incluidos en la bolsa de empleo de personal laboral de la Comunidad de Madrid, manifiestan su queja por los criterios que se aplican en los procedimientos de traslado intercentros.
- 101 vecinos del barrio de Astepe de Amorebieta (Vizcaya) plantean su oposición al proyecto de nueva ubicación de la red de suministro de energía eléctrica, con motivo de la construcción de la línea de alta velocidad Vitoria-Bilbao-San Sebastián, por afectar a tres edificios del citado barrio.
- 105 vecinos de Casar de Palomero (Cáceres) se quejan del equipo de gobierno municipal por supuesta limitación de la libertad de expresión, no permitir el uso de locales públicos a los grupos de la oposición y por permitir que determinadas personas, sin vínculo contractual con el Ayuntamiento, tengan acceso a los expedientes y archivos municipales y en consecuencia a los datos confidenciales de todos los vecinos.
- 120 afectados por agorafobia solicitan ser tenidos en consideración para que los túneles y ascensores sean menos claustrofóbicos.
- 930 ciudadanos se quejan de la guardería existente dentro del acuartelamiento aéreo de la base militar de Tablada (Sevilla), tras treinta años de funcionamiento.



## *Defensor del Pueblo*

- 133 vecinos de las parroquias de Santa Cristina y de Feira do Monse (Lugo) se quejan de que determinadas tierras de esos términos no se incluyesen dentro del perímetro de la concentración parcelaria realizada en la zona.
- 154 funcionarios manifiestan su disconformidad con la modificación del apartado 2 del artículo 44 del Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración General del Estado y de Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios de la Administración General del Estado, llevada a cabo por el Real Decreto 255/2006, de 3 marzo, en relación con los concursos de traslados.
- 120 ciudadanos manifiestan su disconformidad por la resolución judicial que condenó a una persona por un delito de violación.
- 111 pequeños comerciantes del municipio de Santurtzi (Bilbao) manifiestan su disconformidad con la Ley de Propiedad Horizontal.
- 2.320 personas dan traslado del escrito que suscribieron y presentaron con motivo de un encuentro del Foro Minorías, en relación con los afectados por fibromialgia.
- 196 familiares de los usuarios de una residencia de la tercera edad de titularidad privada, con algunas plazas concertadas con la Comunidad de Madrid, denuncian diversas irregularidades y deficiencias en su funcionamiento.
- 233 vecinos, incluidos los presidentes de las Juntas Vecinales, de las de las localidades de Terradillos de Sedano y de Nidáguila (Burgos) reclaman la implantación urgente de los servicios de telefonía fija, móvil e Internet.



## *Defensor del Pueblo*

- 148 interesados expresan su desacuerdo con las previsiones establecidas en el Acuerdo para la selección de personal estatutario temporal de las instituciones sanitarias del Servicio Cántabro de Salud.
- 134 funcionarios del Ministerio de Defensa se quejan del grupo profesional en el que han sido encuadrados.
- 14.062 personas encabezadas por la presidenta de la Asociación de Padres de Niños con Plagiocefalia y otras deformidades craneales, se quejan de que estas patologías no se tratan adecuadamente, con el consiguiente retraso neurológico en la primera infancia.
- 208 usuarios reclaman la implantación de pantallas acústicas que protejan un camping del ruido viario.
- 119 funcionarios del Centro Penitenciario de Badajoz se quejan de que la Dirección no haya dado contestación, al escrito que le dirigieron proponiendo que se permita que todos los funcionarios puedan ejercer sus funciones de forma rotatoria.
- 120 vecinos de la localidad de Villavaquerín de Cerrato (Valladolid) se quejan del estado de las telecomunicaciones en dicha población, pues carecen de recepción televisiva (canales en abierto) y de telefonía (fija, móvil y banda ancha).
- 653 personas solicitan la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra la Ley 3/2007, de la Asamblea de Madrid, de medidas urgentes de modernización del Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid.
- 193 reclamantes muestran su disconformidad con las obras de rehabilitación del frente marítimo de San Pol de Mar (Barcelona).



## *Defensor del Pueblo*

- 389 vecinos de Valdemoro (Madrid) manifiestan su queja por el convenio de urbanización de la finca El Espartal de dicha población, por ser una zona protegida declarada bien de interés cultural con categoría de zona arqueológica.
- 260 agentes manifiestan su desacuerdo con las limitaciones para el ejercicio del derecho de asociación, la naturaleza militar del cuerpo y con el régimen disciplinario, entre otras cuestiones, contenidas en el actual marco regulador del régimen de personal del Cuerpo de la Guardia Civil.
- 598 personas solicitan la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra el artículo 76 y la disposición transitoria tercera de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, por considerar que podrían conculcar los artículos 9, 14, 23, 27, 35 y 103.3 de la Constitución Española.
- 186 interesados cuestionan el Real Decreto 276/2007, por la ventaja que otorga a los aspirantes a pruebas selectivas del personal docente no universitario que han prestado servicios previos en situación de interinidad.
- 111 ciudadanos reclaman una mayor atención a las necesidades de los enfermos celíacos, destacando, entre otras, la realización de estudios epidemiológicos, el desarrollo de campañas de difusión sobre la enfermedad, la realización de controles sistemáticos y analíticos de materias primas y productos con destino a los celíacos, la elaboración y difusión de listas de alimentos exentos de gluten y el establecimiento de ayudas económicas para la adquisición de alimentos sin gluten, de elevado coste.



## *Defensor del Pueblo*

- 125 personas manifiestan su oposición a la Ley 3/2007, de la Asamblea de Madrid, de medidas urgentes de modernización del Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid.

CUADRO 21

Detalle de la tramitación de los expedientes de queja colectiva,  
a 31 de diciembre de 2007

<b>SITUACIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>%</b>
<b>Admitidas</b>	<b>1.079</b>	<b>37,77</b>
En trámite	703	24,61
Concluidas	376	13,16
<b>No admitidas</b>	<b>1.778</b>	<b>62,23</b>
<b>Pendientes de trámite</b>	--	--
<b>Total</b>	<b>2.857</b>	<b>100,00</b>

Las quejas colectivas no admitidas tuvieron como causas las recogidas en el cuadro que sigue.

CUADRO 22

Detalle de las causas de no admisión de los expedientes  
de queja colectiva. Año 2007

<b>MOTIVOS DE NO ADMISIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>
Falta de actuación administrativa previa	12
Sin actividad de poderes públicos	32
Sin indicios de irregularidad administrativa	1.356
Otros motivos de no admisión	378
<b>Total</b>	<b>1.778</b>



## *Defensor del Pueblo*

Tal y como se ha expresado en el apartado correspondiente a los expedientes de queja individual, en los cuadros siguientes se detallan los expedientes de queja colectiva tramitados en 2007 ante las distintas administraciones públicas, especificando los diferentes organismos y entidades públicas concernidos.

CUADRO 23  
Expedientes de queja colectiva  
tramitados ante las distintas administraciones, en 2007

<b>Administraciones</b>	<b>En trámite</b>	<b>Concluidos</b>	<b>Total</b>
Administración Gral. del Estado	98	112	<b>210</b>
Administración autonómica	---	91	<b>91</b>
Varias administraciones	602	25	<b>627</b>
Investigación innecesaria	3	148	<b>151</b>
<b>Total</b>	<b>703</b>	<b>376</b>	<b>1.079</b>

CUADRO 24  
Detalle de la tramitación de los expedientes de queja colectiva ante la  
Administración General del Estado, en 2007

<b>Ministerios</b>	<b>En trámite</b>	<b>Concluidos</b>	<b>Total</b>
Ministerio de Sanidad y Consumo	---	1	<b>1</b>
Varios departamentos ministeriales	98	111	<b>209</b>
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>112</b>	<b>210</b>

CUADRO 25  
Detalle de la tramitación de los expedientes de queja colectiva ante la  
Administración autonómica, en 2007

<b>Comunidad autónoma</b>	<b>En trámite</b>	<b>Concluidos</b>	<b>Total</b>
Comunidad de Madrid	---	91	<b>91</b>
<b>Total</b>	<b>---</b>	<b>91</b>	<b>91</b>



## *Defensor del Pueblo*

CUADRO 26

Tipos de conclusiones según administraciones. Año 2007

<b>Administraciones</b>	<b>Actuación correcta</b>	<b>Se subsana</b>	<b>No se subsana</b>	<b>Otros</b>	<b>Total</b>
Administración Gral. del Estado	---	---	---	112	<b>112</b>
Administración autonómica	---	---	91	---	<b>91</b>
Varias administraciones	---	---	---	25	<b>25</b>
Investigación innecesaria	---	2	146	---	<b>148</b>
<b>Total</b>	---	<b>2</b>	<b>237</b>	<b>137</b>	<b>376</b>

### **2.3. Expedientes de investigación de oficio**

Durante el ejercicio 2007, la Institución ha actuado de oficio en 262 ocasiones, lo que supone un extraordinario incremento ya que en 2006 el número de investigaciones de oficio incoadas fueron de 142, lo que porcentualmente representa un incremento del 84,5%. Como su propio nombre indica, se trata de actuaciones que lleva a cabo el Defensor por iniciativa propia si tiene conocimiento de algún hecho susceptible de ser investigado, siendo buena fuente de información para este fin los medios de comunicación. Estas actuaciones, que se producen al amparo de lo establecido en el artículo 12.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, se detallan en el siguiente cuadro en el que se especifican la situación de las investigaciones a 31 de diciembre de 2007 y la Administración ante la que han sido tramitadas.



*Defensor del Pueblo*

CUADRO 27

Investigaciones de oficio en relación con las distintas administraciones. Año 2007

<b>Administraciones</b>	<b>En trámite</b>	<b>Concluidas</b>	<b>En suspenso</b>	<b>Total</b>
Administración Gral. del Estado	39	25	2	<b>66</b>
Administración autonómica	66	58	1	<b>125</b>
Administración local	11	21	---	<b>32</b>
Fiscal General del Estado	1	---	---	<b>1</b>
Otras entidades públicas	2	---	---	<b>2</b>
Varias administraciones	16	6	1	<b>23</b>
Investigación innecesaria	10	---	---	<b>10</b>
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>110</b>	<b>4</b>	<b>259</b>

A continuación se incluye un listado en el que figura cada una de las investigaciones de oficio con el número de identificación de cada expediente:

**07002154** Iniciada ante la Consejería de Bienestar Social de la Generalitat Valenciana, y ante el Ayuntamiento de Valencia, por las denuncias públicas de múltiples ciudadanos y asociaciones asistenciales, en relación con la existencia de más de un centenar de inmigrantes subsaharianos que vivían en el antiguo cauce del río Turia y la escasez de recursos destinados a la atención de emigrantes.

**07002213** Iniciada ante el Ayuntamiento de Ribatejada (Madrid), en relación con la noticia aparecida en los medios de comunicación, sobre la intención de construir viviendas en su término municipal, que multiplicarían por once su población.





## *Defensor del Pueblo*

- 07002416** Iniciada ante la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares, del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, sobre la atención consular prestada a una ciudadana española, presa en Estados Unidos.
- 07002603** Iniciada ante la Secretaría General de Infraestructuras, del Ministerio de Fomento, en relación con el plan de ampliación de la estación ferroviaria de Atocha, en Madrid.
- 07002678** Iniciada ante la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares, del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, sobre el desconocimiento del paradero de un ciudadano español, imputado en Rusia en un procedimiento penal.
- 07003304** Iniciada ante la Consejería de Sanidad, de la Junta de Castilla y León, por las denuncias públicas de ciudadanos en relación con diversas deficiencias del Hospital Universitario Río Hortega de Valladolid.
- 07003428** Iniciada ante la Consejería de Empleo y Mujer de la Comunidad de Madrid, sobre las presuntas humillaciones y vejaciones efectuadas a mujeres maltratadas en la casa de acogida en la que residían.
- 07003590** Iniciada ante el Ayuntamiento de Niebla (Huelva) y las Consejerías de Cultura, y de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía, en relación con la construcción de una torre junto al conjunto histórico monumental de Niebla.
- 07003768** Iniciada ante el Consorcio de Compensación de Seguros del Ministerio de Economía y Hacienda, y ante la Dirección



## *Defensor del Pueblo*

General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo del Ministerio del Interior, en relación con las indemnizaciones a las que tienen derecho los afectados por el atentado terrorista cometido en el aeropuerto de Madrid-Barajas, que tenían estacionados sus vehículos en el aparcamiento de la terminal 4.

**07004361** Iniciada ante la Secretaría General de Transportes del Ministerio de Fomento, por las deficiencias informáticas y de atención al cliente del servicio de cercanías de RENFE, en la estación de Sants (Barcelona).

**07004598** Iniciada ante los Ayuntamientos de Almería; Níjar (Almería); Carboneras (Almería) y ante las Consejerías de Medio Ambiente, y de Obras Públicas y Transportes de la Junta de Andalucía, en relación con la afectación medioambiental al parque natural de Cabo de Gata, que podrían generar los proyectos de incremento de construcciones contenidos en los planes urbanísticos de los citados municipios.

**07004600** Iniciada ante el Ayuntamiento de Fresno de Torote (Madrid) y ante la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid, en relación con la aprobación del nuevo Plan de Ordenación Urbana del citado municipio, que afectaría a una zona de especial protección de aves (ZEPA), incluida dentro de los lugares de importancia comunitaria (LIC).

**07004833** Iniciada ante la Secretaría General de Infraestructuras del Ministerio de Fomento, en relación con la falta de medidas de seguridad del túnel de Vielha.

**07004994** Iniciada ante el Ministerio de Sanidad y Consumo, y ante el Ministerio de Industria Turismo y Comercio, en previsión de la



## *Defensor del Pueblo*

subida de las tarifas de los servicios de los distintos operadores de telefonía móvil, con motivo de la entrada en vigor de la Ley de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios, que prohíbe el redondeo de las tarifas.

- 07005141** Iniciada ante la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, en relación con las denuncias públicas según las cuales la lista de espera para la realización de pruebas diagnósticas en el centro de especialidades Virgen del Vall, de Alcalá de Henares, eran superiores a diez meses.
- 07005219** Iniciada ante la Secretaría General de Transportes del Ministerio de Fomento, en relación con determinadas deficiencias, en la expedición de los billetes destinados a los usuarios invidentes, del servicio de Renfe en la estación de cercanías de Sants (Barcelona).
- 07005945** Iniciada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior, y el Ayuntamiento de Madrid, acerca de los numerosos atracos y robos que sufren los comercios, garajes y viviendas del barrio de Las Tablas (Madrid).
- 07005990** Iniciada ante la Diputación Provincial de Málaga, sobre la posible filtración del examen en el proceso selectivo de personal técnico para el proyecto Fénix.
- 07006096** Iniciada ante la Agencia Española de Protección de Datos del Ministerio de Justicia, sobre un nuevo sistema informático que, al parecer, pretende concentrar en una única base de datos la información de datos personales obrante en los 400 centros de salud y consultorios locales, que la Consejería de



## *Defensor del Pueblo*

Sanidad de la Comunidad de Madrid gestiona en su ámbito territorial.

- 07006103** Iniciada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior, acerca de una trama de corrupción policial en Ronda (Málaga), que ha dado lugar a la detención de siete agentes del Cuerpo Nacional de Policía y del comisario jefe.
- 07006324** Iniciada ante la Vicepresidencia Primera del Gobierno, sobre la posibilidad de que el personal estatutario de los servicios de salud se acoja a la jubilación parcial.
- 07006358** Iniciada ante la Dirección General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior, en relación con las denuncias públicas de una madre por supuesta desatención y vejaciones a su hijo, enfermo esquizofrénico, internado en el psiquiátrico penitenciario de Alicante.
- 07006564** Iniciada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior, y de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, sobre las reivindicaciones de la Asociación para la Defensa de los Chóferes Profesionales Internacionales (ASOCHOFER), en relación con presos españoles en el extranjero.
- 07006738** Iniciada ante la Vicepresidencia Primera del Gobierno, sobre la equiparación del sistema de cofinanciación de las medicinas de los funcionarios pensionistas de Clases Pasivas, con el resto de jubilados del Régimen General de la Seguridad Social.
- 07006836** Iniciada ante la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior, y la Secretaría de Estado de Justicia,



## *Defensor del Pueblo*

para conocer los criterios por los que se rechaza la responsabilidad de la Administración (general y de justicia), en el caso de falta de comunicación a sus familiares del fallecimiento de una persona que se hallaba documentada e identificada.

**07006842** Iniciada ante la Secretaría General de Transportes del Ministerio de Fomento, por el corte del servicio ferroviario entre Madrid y Sevilla, en ambos sentidos; el servicio de Madrid con Granada y Málaga, y también con Toledo y Ciudad Real, por los daños producidos en la catenaria y en la vía de la línea del Ave, a la altura del municipio de Getafe (Madrid).

**07006876** Iniciada ante la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, ante las noticias difundidas sobre el fallecimiento en el Hospital Doce de Octubre, de Madrid, de tres bebés prematuros, en menos de una semana, en orden a conocer la causa que ha podido provocar la mencionada infección, las medidas a adoptar para proteger a los bebés ingresados y la existencia de mecanismos operativos y eficaces para la vigilancia, prevención y control de infecciones nosocomiales en el referido hospital.

**07007097** Iniciada ante el Ayuntamiento de Sanlúcar la Mayor (Sevilla), acerca del trato incorrecto dado en repetidas ocasiones por la Policía local del mencionado municipio a un matrimonio de sordomudos y a su hija de cinco años.

**07007435** Iniciada ante la Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Cataluña, y la Dirección General de Aviación Civil del Ministerio de Fomento, en relación con las molestias causadas por el ruido de los helicópteros que sobrevuelan la ciudad de Barcelona.



## *Defensor del Pueblo*

- 07007512** Iniciada ante al Ayuntamiento de Santander, en relación con la reclasificación de suelo, dentro del avance del Plan General de Ordenación Urbana de la citada población.
- 07007546** Iniciada ante la Subsecretaría del Ministerio de Educación y Ciencia, sobre las medidas adoptadas en la regulación de los sistemas de acceso al empleo público docente, que favorecerían al personal interino, en perjuicio de quienes no disponen de experiencia previa docente.
- 07007635** Iniciada ante la Comisaría General de Extranjería y Documentación del Ministerio del Interior, para comprobar el estado de una persona, de origen camerunés, que se encontraba en el Centro de Internamiento de Extranjeros de Madrid y que podría haber sido víctima de malos tratos durante el procedimiento de ejecución de su expulsión.
- 07007639** Iniciada ante la Secretaría de Estado de Justicia, sobre el tratamiento punitivo de los accesos carnales contra niños muy pequeños y personas especialmente indefensas, contra los que no es preciso emplear violencia o intimidación para cometerlos.
- 07007739** Iniciada ante el Departamento de Educación de la Generalitat de Cataluña, ante el incremento de quejas que aluden a dificultades para que los alumnos obtengan en el ámbito escolar la atención sanitaria que en ocasiones precisan por razón de enfermedades crónicas, metabólicas, etcétera, que les afecten, con la finalidad de conocer la normativa, instrucciones y protocolos de actuación que tengan establecidos en la materia en dicha comunidad autónoma.



## *Defensor del Pueblo*

- 07007741** Iniciada ante el Departamento de Educación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco, ante el incremento de quejas que aluden a dificultades para que los alumnos obtengan en el ámbito escolar la atención sanitaria que en ocasiones precisan por razón de enfermedades crónicas, metabólicas, etcétera, que les afecten, con la finalidad de conocer la normativa, instrucciones y protocolos de actuación que tengan establecidos en la materia en dicha comunidad autónoma.
- 07007743** Iniciada ante la Consejería de Educación y Ordenación Universitaria de la Junta de Galicia, ante el incremento de quejas que aluden a dificultades para que los alumnos obtengan en el ámbito escolar la atención sanitaria que en ocasiones precisan por razón de enfermedades crónicas, metabólicas, etcétera, que les afecten, con la finalidad de conocer la normativa, instrucciones y protocolos de actuación que tengan establecidos en la materia en dicha comunidad autónoma.
- 07007744** Iniciada ante la Consejería de Educación del Gobierno de Cantabria, ante el incremento de quejas que aluden a dificultades para que los alumnos obtengan en el ámbito escolar la atención sanitaria que en ocasiones precisan por razón de enfermedades crónicas, metabólicas, etcétera, que les afecten, con la finalidad de conocer la normativa, instrucciones y protocolos de actuación que tengan establecidos en la materia en dicha comunidad autónoma.
- 07007745** Iniciada ante la Consejería de Educación y Ciencia del Principado de Asturias, ante el incremento de quejas que aluden a dificultades para que los alumnos obtengan en el ámbito escolar la atención sanitaria que en ocasiones precisan



## *Defensor del Pueblo*

por razón de enfermedades crónicas, metabólicas, etcétera, que les afecten, con la finalidad de conocer la normativa, instrucciones y protocolos de actuación que tengan establecidos en la materia en dicha comunidad autónoma.

**07007746** Iniciada ante la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, ante el incremento de quejas que aluden a dificultades para que los alumnos obtengan en el ámbito escolar la atención sanitaria que en ocasiones precisan por razón de enfermedades crónicas, metabólicas, etcétera, que les afecten, con la finalidad de conocer la normativa, instrucciones y protocolos de actuación que tengan establecidos en la materia en dicha comunidad autónoma.

**07007748** Iniciada ante la Consejería de Educación y Cultura de la Región de Murcia, ante el incremento de quejas que aluden a dificultades para que los alumnos obtengan en el ámbito escolar la atención sanitaria que en ocasiones precisan por razón de enfermedades crónicas, metabólicas, etcétera, que les afecten, con la finalidad de conocer la normativa, instrucciones y protocolos de actuación que tengan establecidos en la materia en dicha comunidad autónoma.

**07007750** Iniciada ante el Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la Diputación General de Aragón, ante el incremento de quejas que aluden a dificultades para que los alumnos obtengan en el ámbito escolar la atención sanitaria que en ocasiones precisan por razón de enfermedades crónicas, metabólicas, etcétera, que les afecten, con la finalidad de conocer la normativa, instrucciones y protocolos de actuación que tengan establecidos en la materia en dicha comunidad autónoma.





## *Defensor del Pueblo*

- 07007752** Iniciada ante la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, ante el incremento de quejas que aluden a dificultades para que los alumnos obtengan en el ámbito escolar la atención sanitaria que en ocasiones precisan por razón de enfermedades crónicas, metabólicas, etcétera, que les afecten, con la finalidad de conocer la normativa, instrucciones y protocolos de actuación que tengan establecidos en la materia en dicha comunidad autónoma.
- 07007753** Iniciada ante la Consejería de Cultura y Deporte de la Comunitat Valenciana, ante el incremento de quejas que aluden a dificultades para que los alumnos obtengan en el ámbito escolar la atención sanitaria que en ocasiones precisan por razón de enfermedades crónicas, metabólicas, etcétera, que les afecten, con la finalidad de conocer la normativa, instrucciones y protocolos de actuación que tengan establecidos en la materia en dicha comunidad autónoma.
- 07007754** Iniciada ante la Consejería de Educación, Cultura y Deportes de la Comunidad Autónoma de La Rioja, ante el incremento de quejas que aluden a dificultades para que los alumnos obtengan en el ámbito escolar la atención sanitaria que en ocasiones precisan por razón de enfermedades crónicas, metabólicas, etcétera, que les afecten, con la finalidad de conocer la normativa, instrucciones y protocolos de actuación que tengan establecidos en la materia en dicha comunidad autónoma.
- 07007755** Iniciada ante la la Consejería de Educación de la Junta de Extremadura, ante el incremento de quejas que aluden a dificultades para que los alumnos obtengan en el ámbito escolar la atención sanitaria que en ocasiones precisan por



## *Defensor del Pueblo*

razón de enfermedades crónicas, metabólicas, etcétera, que les afecten, con la finalidad de conocer la normativa, instrucciones y protocolos de actuación que tengan establecidos en la materia en dicha comunidad autónoma.

**07007756** Iniciada ante la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, ante el incremento de quejas que aluden a dificultades para que los alumnos obtengan en el ámbito escolar la atención sanitaria que en ocasiones precisan por razón de enfermedades crónicas, metabólicas, etcétera, que les afecten, con la finalidad de conocer la normativa, instrucciones y protocolos de actuación que tengan establecidos en la materia en dicha comunidad autónoma.

**07007758** Iniciada ante la Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León, ante el incremento de quejas que aluden a dificultades para que los alumnos obtengan en el ámbito escolar la atención sanitaria que en ocasiones precisan por razón de enfermedades crónicas, metabólicas, etcétera, que les afecten, con la finalidad de conocer la normativa, instrucciones y protocolos de actuación que tengan establecidos en la materia en dicha comunidad autónoma.

**07007759** Iniciada ante la Consejería de Educación y Cultura de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, ante el incremento de quejas que aluden a dificultades para que los alumnos obtengan en el ámbito escolar la atención sanitaria que en ocasiones precisan por razón de enfermedades crónicas, metabólicas, etcétera, que les afecten, con la finalidad de conocer la normativa, instrucciones y protocolos de actuación que tengan establecidos en la materia en dicha comunidad autónoma.



## *Defensor del Pueblo*

- 07007760** Iniciada ante la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, ante el incremento de quejas que aluden a dificultades para que los alumnos obtengan en el ámbito escolar la atención sanitaria que en ocasiones precisan por razón de enfermedades crónicas, metabólicas, etcétera, que les afecten, con la finalidad de conocer la normativa, instrucciones y protocolos de actuación que tengan establecidos en la materia en dicha comunidad autónoma.
- 07007761** Iniciada ante el Departamento de Educación del Gobierno de Navarra, ante el incremento de quejas que aluden a dificultades para que los alumnos obtengan en el ámbito escolar la atención sanitaria que en ocasiones precisan por razón de enfermedades crónicas, metabólicas, etcétera, que les afecten, con la finalidad de conocer la normativa, instrucciones y protocolos de actuación que tengan establecidos en la materia en dicha comunidad autónoma.
- 07007762** Iniciada ante la Secretaría General de Educación del Ministerio de Educación y Ciencia, ante el incremento de quejas que aluden a dificultades para que los alumnos obtengan en el ámbito escolar la atención sanitaria que en ocasiones precisan por razón de enfermedades crónicas, metabólicas, etcétera, que les afecten, con la finalidad de conocer la normativa, instrucciones y protocolos de actuación que tengan establecidos en la materia.
- 07007768** Iniciada ante la Secretaría General de Transportes del Ministerio de Fomento, por las deficiencias en la prestación del servicio de cercanías por parte de Renfe, en Barcelona.



## *Defensor del Pueblo*

- 07008145** Iniciada ante la Dirección General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior, en relación con la agresión de un recluso a otro, con resultado de muerte, en el Centro Penitenciario de Aranjuez (Madrid).
- 07008220** Iniciada ante la Consejería de Obras Públicas y Transportes de la Junta de Andalucía, y ante la Secretaría General para el Territorio y la Biodiversidad del Ministerio de Medio Ambiente, en relación con las previsiones de crecimiento urbano de una serie de municipios situados en el entorno del parque natural de Doñana.
- 07008223** Iniciada ante la Secretaría General de Infraestructuras del Ministerio de Fomento, en relación con el trazado de la línea de alta velocidad en la Comunidad Autónoma de Galicia, y su posible impacto ambiental.
- 07008328** Iniciada ante la Secretaría General para el Territorio y la Biodiversidad del Ministerio de Medio Ambiente, en relación con la posible vulneración de la Directiva de depuración de aguas residuales (91/271/CEE) por una serie de municipios.
- 07008330** Iniciada ante el Ayuntamiento de Vigo (Pontevedra), en relación con la posible vulneración de la Directiva de depuración de aguas residuales (91/271/CEE).
- 07008332** Iniciada ante el Ayuntamiento de Oviedo, en relación con la posible vulneración de la Directiva de depuración de aguas residuales (91/271/CEE).
- 07008333** Iniciada ante el Ayuntamiento de Ourense, en relación con la posible vulneración de la Directiva de depuración de aguas residuales (91/271/CEE).



*Defensor del Pueblo*

- 07008334** Iniciada ante el Ayuntamiento de Burgos, en relación con la posible vulneración de la Directiva de depuración de aguas residuales (91/271/CEE).
- 07008335** Iniciada ante el Ayuntamiento de Arenys de Mar (Barcelona), en relación con la posible vulneración de la Directiva de depuración de aguas residuales (91/271/CEE).
- 07008336** Iniciada ante el Ayuntamiento de Eivissa (Illes Balears), en relación con la posible vulneración de la Directiva de depuración de aguas residuales (91/271/CEE).
- 07008338** Iniciada ante el Ayuntamiento de Badajoz, en relación con la posible vulneración de la Directiva de depuración de aguas residuales (91/271/CEE).
- 07008339** Iniciada ante el Ayuntamiento de Algeciras (Cádiz), en relación con la posible vulneración de la Directiva de depuración de aguas residuales (91/271/CEE).
- 07008340** Iniciada ante el Ayuntamiento de Úbeda (Jaén), en relación con la posible vulneración de la Directiva de depuración de aguas residuales (91/271/CEE).
- 07008341** Iniciada ante el Ayuntamiento de Zaragoza, en relación con la posible vulneración de la Directiva de depuración de aguas residuales (91/271/CEE).
- 07008342** Iniciada ante el Ayuntamiento de Ciudad Real, en relación con la posible vulneración de la Directiva de depuración de aguas residuales (91/271/CEE).



*Defensor del Pueblo*

- 07008344** Iniciada ante el Ayuntamiento de Granollers (Barcelona), en relación con la posible vulneración de la Directiva de depuración de aguas residuales (91/271/CEE).
- 07008346** Iniciada ante el Ayuntamiento de Peralada (Girona), en relación con la posible vulneración de la Directiva de depuración de aguas residuales (91/271/CEE).
- 07008347** Iniciada ante el Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz (Madrid), en relación con la posible vulneración de la Directiva de depuración de aguas residuales (91/271/CEE).
- 07008348** Iniciada ante el Ayuntamiento de Martorell (Barcelona), en relación con la posible vulneración de la Directiva de depuración de aguas residuales (91/271/CEE).
- 07008350** Iniciada ante el Ayuntamiento de Sagunto (Valencia), en relación con la posible vulneración de la Directiva de depuración de aguas residuales (91/271/CEE).
- 07008351** Iniciada ante el Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid (Madrid), en relación con la posible vulneración de la Directiva de depuración de aguas residuales (91/271/CEE).
- 07008935** Iniciada ante el Ayuntamiento de Madrid, sobre el retraso en la toma posesión de 698 auxiliares, que han superado el correspondiente proceso selectivo.
- 07008937** Iniciada ante la Secretaría General para la Administración Pública del Ministerio de Administraciones Públicas, sobre el desarrollo del proyecto de tele-trabajo para favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar.



## *Defensor del Pueblo*

- 07009086** Iniciada ante la Agencia Estatal de Administración Tributaria del Ministerio de Economía y Hacienda, en relación con los baremos de productividad de los inspectores, en la que el elemento determinante es el volumen de fraude estimativo que se debe detectar en cada tipo de contribuyente investigado.
- 07009206** Iniciada ante la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en relación con un episodio de acoso escolar ocurrido en un centro docente de la localidad de Chinchilla de Monte-Aragón (Albacete), a raíz del cual se ha dictado orden judicial de alejamiento del menor agresor que, sin embargo, permanece escolarizado en el mismo centro que el agredido.
- 07009665** Iniciada ante el Ayuntamiento de Madrid, en relación con determinados incidentes generados por el servicio de taxi en el aeropuerto de Madrid-Barajas.
- 07009715** Iniciada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior, en relación con el deficiente estado de la Comisaría de Policía del distrito Centro de Madrid.
- 07009896** Iniciada ante el Ayuntamiento de Martorell (Barcelona), sobre posibles deficiencias en las condiciones de salubridad e higiene de las dependencias municipales destinadas a la Policía Municipal.
- 07009903** Iniciada ante el Ayuntamiento de Parla (Madrid), en relación con los posibles malos tratos infligidos a un ciudadano por agentes de la Policía Municipal.



## *Defensor del Pueblo*

- 07009962** Iniciada ante la Consejería de Bienestar Social del Principado de Asturias, sobre el acceso a la bolsa de empleo del personal laboral interino perteneciente al antiguo IMSERSO, en la Administración de dicha comunidad autónoma.
- 07010119** Iniciada ante el Consejo de Consumidores y Usuarios, en relación con determinadas prácticas llevadas a cabo por las diversas compañías que prestan sus servicios en el mercado de las telecomunicaciones.
- 07010159** Iniciada ante el Ayuntamiento de Portugalete (Vizcaya), para que se adopten medidas que faciliten la accesibilidad de las personas con discapacidad a los edificios públicos y, en particular, al Juzgado de Paz de dicha localidad.
- 07010172** Iniciada ante la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, a fin de conocer las medidas que adopta la Administración para garantizar el cumplimiento en las empresas públicas y privadas de la cuota obligatoria de reserva del 2 por 100 de los puestos de trabajo a favor de personas con discapacidad.
- 07010684** Iniciada ante el Consorcio de Transportes de Asturias, por las deficiencias en la prestación del servicio de transporte público de autobús, que se viene realizando desde el aeropuerto de Asturias.
- 07011117** Iniciada ante el Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación de la Generalitat de Cataluña, acerca de la suspensión de empleo y sueldo aplicada a cinco agentes de los Mossos d'Esquadra de Cataluña, por maltratar





## *Defensor del Pueblo*

a dos detenidos en la Comisaría de Travesera de Les Corts, en Barcelona.

- 07011966** Iniciada ante la Secretaría General de Transportes del Ministerio de Fomento, y ante la Secretaría General Técnica del Ministerio del Interior, en relación con determinadas denuncias relativas al supuesto incumplimiento de la normativa, en materia de seguridad, en los vuelos fletados para la repatriación de inmigrantes en situación irregular.
- 07012062** Iniciada ante el Instituto Nacional de Consumo del Ministerio de Sanidad y Consumo, a fin de conocer las medidas adoptadas en relación con posibles prácticas fraudulentas detectadas en las transacciones realizadas a través de Internet.
- 07012079** Iniciada ante la Secretaria General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior, sobre la integración del personal de sanidad penitenciaria en el Sistema Nacional de Salud.
- 07012459** Iniciada ante la Secretaría General de Industria del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio; la Secretaría General de Empleo, del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, y la Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía, en relación con las posibles consecuencias que podrían derivarse del cierre de la empresa Delphi, en Puerto Real (Cádiz) y el consiguiente despido de 1.600 trabajadores, en orden a conocer las conclusiones a las que hubiera podido llegar un grupo de trabajo constituido al efecto, y las posibles medidas a adoptar para favorecer el establecimiento de actividades industriales en la zona y evitar, en su caso, la posible deslocalización del sector fuera de la bahía de Cádiz.



## *Defensor del Pueblo*

- 07012640** Iniciada ante la Dirección General de la Corporación Catalana de Radio y Televisión, con el fin de conocer las iniciativas puestas en marcha por las distintas entidades del sector audiovisual, así como las previsiones existentes respecto a la implantación de las condiciones más favorables de accesibilidad, participación y utilización de los servicios relacionados con los medios de comunicación televisivos para las personas sordas y con discapacidad auditiva.
- 07012749** Iniciada ante la Dirección General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior, acerca de un incidente, seguido de un incendio, sucedido en el Centro Penitenciario de A Lama (Pontevedra).
- 07012984** Iniciada ante el Ente Público Radio Televisión Vasca, con el fin de conocer las iniciativas puestas en marcha por las distintas entidades del sector audiovisual, así como las previsiones existentes respecto a la implantación de las condiciones más favorables de accesibilidad, participación y utilización de los servicios relacionados con los medios de comunicación televisivos para las personas sordas y con discapacidad auditiva.
- 07012985** Iniciada ante la Dirección General de la Compañía de Radio Televisión de Galicia, con el fin de conocer las iniciativas puestas en marcha por las distintas entidades del sector audiovisual, así como las previsiones existentes respecto a la implantación de las condiciones más favorables de accesibilidad, participación y utilización de los servicios relacionados con los medios de comunicación televisivos para las personas sordas y con discapacidad auditiva.



*Defensor del Pueblo*

- 07012986** Iniciada ante la Dirección General de Radio Televisión del Principado de Asturias, con el fin de conocer las iniciativas puestas en marcha por las distintas entidades del sector audiovisual así como las previsiones existentes respecto a la implantación de las condiciones más favorables de accesibilidad, participación y utilización de los servicios relacionados con los medios de comunicación televisivos para las personas sordas y con discapacidad auditiva.
- 07012987** Iniciada ante la Dirección General de la empresa pública de Radio y Televisión de Andalucía, con el fin de conocer las iniciativas puestas en marcha por las distintas entidades del sector audiovisual, así como las previsiones existentes respecto a la implantación de las condiciones más favorables de accesibilidad, participación y utilización de los servicios relacionados con los medios de comunicación televisivos para las personas sordas y con discapacidad auditiva.
- 07012988** Iniciada ante la Dirección General de Radio Televisión de la Región de Murcia, con el fin de conocer las iniciativas puestas en marcha por las distintas entidades del sector audiovisual, así como las previsiones existentes respecto a la implantación de las condiciones más favorables de accesibilidad, participación y utilización de los servicios relacionados con los medios de comunicación televisivos para las personas sordas y con discapacidad auditiva.
- 07012989** Iniciada ante la Dirección General de la Corporación Aragonesa de Radio y Televisión, con el fin de conocer las iniciativas puestas en marcha por las distintas entidades del sector audiovisual, así como las previsiones existentes respecto a la implantación de las condiciones más favorables de accesibilidad, participación y utilización de los servicios



## *Defensor del Pueblo*

relacionados con los medios de comunicación televisivos para las personas sordas y con discapacidad auditiva.

**07012990** Iniciada ante la Dirección General del Ente Público de Radio-Televisión de Castilla-La Mancha, con el fin de conocer las iniciativas puestas en marcha por las distintas entidades del sector audiovisual, así como las previsiones existentes respecto a la implantación de las condiciones más favorables de accesibilidad, participación y utilización de los servicios relacionados con los medios de comunicación televisivos para las personas sordas y con discapacidad auditiva.

**07012991** Iniciada ante la Dirección General de Radio Televisión Valenciana, con el fin de conocer las iniciativas puestas en marcha por las distintas entidades del sector audiovisual, así como las previsiones existentes respecto a la implantación de las condiciones más favorables de accesibilidad, participación y utilización de los servicios relacionados con los medios de comunicación televisivos para las personas sordas y con discapacidad auditiva.

**07012993** Iniciada ante la Dirección General del Ente Público Radiotelevisión Canaria, con el fin de conocer las iniciativas puestas en marcha por las distintas entidades del sector audiovisual, así como las previsiones existentes respecto a la implantación de las condiciones más favorables de accesibilidad, participación y utilización de los servicios relacionados con los medios de comunicación televisivos para las personas sordas y con discapacidad auditiva.

**07012994** Iniciada ante la Dirección General del Ente Público de Radiotelevisión de las Illes Balears, con el fin de conocer las iniciativas puestas en marcha por las distintas entidades del



## *Defensor del Pueblo*

sector audiovisual, así como las previsiones existentes respecto a la implantación de las condiciones más favorables de accesibilidad, participación y utilización de los servicios relacionados con los medios de comunicación televisivos para las personas sordas y con discapacidad auditiva.

**07012995** Iniciada ante la Dirección General del Ente Público Radio Televisión Madrid, con el fin de conocer las iniciativas puestas en marcha por las distintas entidades del sector audiovisual, así como las previsiones existentes respecto a la implantación de las condiciones más favorables de accesibilidad, participación y utilización de los servicios relacionados con los medios de comunicación televisivos para las personas sordas y con discapacidad auditiva.

**07012997** Iniciada ante la Dirección General de Radiotelevisión Española, con el fin de conocer las iniciativas puestas en marcha por las distintas entidades del sector audiovisual, así como las previsiones existentes respecto a la implantación de las condiciones más favorables de accesibilidad, participación y utilización de los servicios relacionados con los medios de comunicación televisivos para las personas sordas y con discapacidad auditiva.

**07012998** Iniciada ante el Ministerio de la Presidencia y Portavoz del Gobierno, con el fin de conocer las iniciativas puestas en marcha por las distintas entidades del sector audiovisual, así como las previsiones existentes respecto a la implantación de las condiciones más favorables de accesibilidad, participación y utilización de los servicios relacionados con los medios de comunicación televisivos para las personas sordas y con discapacidad auditiva.



## *Defensor del Pueblo*

- 07013018** Iniciada ante la Dirección General de la Sociedad Pública de Televisión Extremeña, con el fin de conocer las iniciativas puestas en marcha por las distintas entidades del sector audiovisual, así como las previsiones existentes respecto a la implantación de las condiciones más favorables de accesibilidad, participación y utilización de los servicios relacionados con los medios de comunicación televisivos para las personas sordas y con discapacidad auditiva.
- 07013057** Iniciada ante las Consejerías de Infraestructuras y Transportes, y de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda, de la Comunitat Valenciana, en relación con las molestias generadas a los vecinos de Bordón (Teruel), por el parque eólico de La Todolella, situado a tres kilómetros del casco urbano de esa localidad.
- 07014024** Iniciada ante la Secretaría General para la Administración Pública del Ministerio de Administraciones Públicas, sobre los procesos de selección y contratación del personal laboral al servicio de la Administración española en el exterior.
- 07014190** Iniciada ante la Consejería de Bienestar Social de la Generalitat Valenciana, con motivo de la noticia del fallecimiento de un menor de 12 años en el interior de un centro de menores de la localidad de Elche (Alicante).
- 07014240** Iniciada ante la Secretaría de Estado de Justicia, en relación con el impago de las retribuciones de jueces y magistrados suplentes, por no existir la dotación presupuestaria correspondiente, en las Comunidades Autónomas de Extremadura y País Vasco.



## *Defensor del Pueblo*

- 07014498** Iniciada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior, sobre las malas condiciones del edificio donde se van a ubicar las dependencias de la Jefatura del Servicio de Información y Unidad Central Operativa de la Guardia Civil.
- 07014993** Iniciada ante el Departamento de Medio Ambiente de la Comunidad Autónoma de Aragón, y ante la Confederación Hidrográfica del Ebro, en relación con la degradación ambiental de las riberas del río Ésera.
- 07014995** Iniciada ante los Departamentos de Medio Ambiente y Vivienda, y de Política Territorial y Obras Públicas, de la Generalitat de Cataluña, en relación con el trazado de la futura variante sur de Lleida (C-13).
- 07015356** Iniciada ante la Entidad Pública Empresarial Correos y Telégrafos, sobre las demoras producidas en la resolución de los procedimientos de jubilación por incapacidad permanente en el Organismo Autónomo de Correos y Telégrafos, superior, incluso, a los 30 meses como máximo previstos para ello.
- 07015359** Iniciada ante la Subsecretaría del Ministerio de Educación y Ciencia, sobre la ampliación del plazo de presentación de la documentación justificativa de la experiencia docente en el extranjero.
- 07015653** Iniciada ante el Consejo de Seguridad Nuclear; el Consejo Superior de Investigaciones Científicas del Ministerio de Educación y Ciencia, y la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía, en relación con las balsas de fosfoyesos ubicadas en la provincia de Huelva.



*Defensor del Pueblo*

- 07016254** Iniciada ante la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, en relación con el presunto retraso del Servicio SUMMA 112 en acudir a un aviso urgente de una incidencia sanitaria.
- 07016343** Iniciada ante la Subsecretaría del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, sobre la jubilación parcial de los contratados laborales del Servicio Vasco de Salud.
- 07016433** Iniciada ante el Ayuntamiento de Majadahonda (Madrid), en relación con la contaminación electromagnética de dicha localidad.
- 07017073** Iniciada ante la Consejería de Agricultura y Pesca de la Junta de Andalucía, en relación con la situación de los buceadores profesionales.
- 07017074** Iniciada ante el Departamento de Presidencia de la Diputación General de Aragón, en relación con la situación de los buceadores profesionales.
- 07017075** Iniciada ante la Consejería de Medio Ambiente y Desarrollo Rural del Principado de Asturias, en relación con la situación de los buceadores profesionales.
- 07017077** Iniciada ante la Consejería de Agricultura y Pesca del Gobierno de las Illes Balears, en relación con la situación de los buceadores profesionales.
- 07017079** Iniciada ante la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación, de la Comunidad Autónoma de Canarias, en relación con la situación de los buceadores profesionales.





*Defensor del Pueblo*

- 07017080** Iniciada ante la Consejería de Obras Públicas, Ordenación del Territorio, Vivienda y Urbanismo, del Gobierno de Cantabria, en relación con la situación de los buceadores profesionales.
- 07017082** Iniciada ante la Presidencia de la Junta de Castilla-La Mancha, en relación con la situación de los buceadores profesionales.
- 07017085** Iniciada ante la Consejería de Presidencia de la Junta de Castilla y León, en relación con la situación de los buceadores profesionales.
- 07017087** Iniciada ante el Departamento de Agricultura, Alimentación y Acción Rural de la Generalitat de Cataluña, en relación con la situación de los buceadores profesionales.
- 07017090** Iniciada ante la Consejería de Presidencia de la Junta de Extremadura, en relación con la situación de los buceadores profesionales.
- 07017092** Iniciada ante la Consejería de Pesca y Asuntos Marítimos de la Junta de Galicia, en relación con la situación de los buceadores profesionales.
- 07017094** Iniciada ante la Consejería de Presidencia y Portavoz del Gobierno de la Comunidad Autónoma de La Rioja, en relación con la situación de los buceadores profesionales.
- 07017096** Iniciada ante la Vicepresidencia Primera y Portavoz del Gobierno de la Comunidad de Madrid, en relación con la situación de los buceadores profesionales.



*Defensor del Pueblo*

- 07017099** Iniciada ante la Consejería de Agricultura y Agua de la Región de Murcia, en relación con la situación de los buceadores profesionales.
- 07017100** Iniciada ante el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior del Gobierno de Navarra, en relación con la situación de los buceadores profesionales.
- 07017102** Iniciada ante el Departamento de Agricultura, Pesca y Alimentación de la Comunidad Autónoma del País Vasco, en relación con la situación de los buceadores profesionales.
- 07017105** Iniciada ante la Consejería de Agricultura, Pesca y Alimentación de la Comunitat Valenciana, en relación con la situación de los buceadores profesionales.
- 07017107** Iniciada ante la Consejería de la Presidencia de la Ciudad Autónoma de Ceuta, en relación con la situación de los buceadores profesionales.
- 07017110** Iniciada ante la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla, en relación con la situación de los buceadores profesionales.
- 07017392** Iniciada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior, acerca de la imputación judicial de un delito de torturas a siete agentes del Cuerpo Nacional de Policía, adscritos a la Comisaría de Hortaleza, en Madrid.
- 07017842** Iniciada ante la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, al tener conocimiento de la retirada de



## *Defensor del Pueblo*

la renta mínima de reinserción a una madre de familia carente de recursos económicos y con dos hijos de corta edad.

- 07017843** Iniciada ante la entidad pública Metro de Madrid, S.A., en relación con los problemas de movilidad de una persona discapacitada para su traslado al hospital Gregorio Marañón de Madrid, centro al que debía acudir varias veces por semana para recibir atención médica.
- 07017920** Iniciada ante la Dirección General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior, como consecuencia del fallecimiento de un recluso en el centro penitenciario de Pereiro de Aguiar (Ourense).
- 07018187** Iniciada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior, y la Fiscalía General del Estado, para dilucidar las circunstancias del fallecimiento de un ciudadano nigeriano durante el viaje de repatriación a su país, tras ser expulsado por las autoridades españolas.
- 07018730** Iniciada ante la Secretaría General para la Administración Pública del Ministerio de Administraciones Públicas, sobre la posibilidad de aplazar la fecha del examen a una opositora embarazada, en el supuesto de que coincida con el parto.
- 07018732** Iniciada ante la Consejería de Sanidad de la Comunidad Autónoma de Galicia, sobre la posibilidad de aplazar la fecha del examen a una opositora embarazada, en el supuesto de que coincida con el parto.
- 07018762** Iniciada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior, en relación con la muerte de



## *Defensor del Pueblo*

un ciudadano en el cuartel de la Guardia Civil de Montequinto (Sevilla).

- 07019336** Iniciada ante la Subsecretaría del Ministerio de Defensa, en relación con las demoras en la resolución de determinados expedientes para la determinación de insuficiencia de condiciones psicofísicas de miembros de las Fuerzas Armadas y de la Guardia Civil, motivadas por los retrasos de la Sanidad militar en realizar los reconocimientos médicos.
- 07019442** Iniciada ante la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, de la Comunidad de Madrid, a fin de conocer la atención que se presta a los menores con problemas de salud mental o trastornos de conducta en los centros de tratamiento terapéutico.
- 07019445** Iniciada ante la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, a fin de conocer la atención que se presta a los menores con problemas de salud mental o trastornos de conducta en los centros de tratamiento terapéutico.
- 07020217** Iniciada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior, en relación con supuestos abusos infringidos por varios agentes de la Guardia Civil, a una ciudadana detenida, inmigrante nigeriana residente en Palma de Mallorca.
- 07020299** Iniciada ante la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, tras apreciar la disparidad de criterios aplicados por las diferentes oficinas consulares para considerar



## *Defensor del Pueblo*

acreditada la dependencia económica de los ascendientes en los procedimientos de reagrupación familiar.

**07021993** Iniciada ante la Subsecretaría del Ministerio de Sanidad y Consumo; ante el Instituto de Crédito Oficial (ICO), y ante la Dirección General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria del Ministerio de Economía y Hacienda, por las dificultades que padecieron los afectados por la intervención judicial de las sociedades filatélicas Fórum Filatélico y Afinsa, para solicitar los créditos facilitados a través del Instituto de Crédito Oficial (ICO) a cuenta de las futuras adjudicaciones en los procedimientos concursales de dichas sociedades.

**07022796** Iniciada ante la Subsecretaría del Ministerio de Defensa, sobre la expedición de la tarjeta de identidad militar a las parejas de hecho de los guardias civiles.

**07023044** Iniciada ante el Ayuntamiento de Madrid; la Confederación Hidrográfica del Tajo y la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid, en relación con la situación medioambiental de un tramo de la ribera del río Manzanares.

**07023271** Iniciada ante la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía, en relación con las previsiones que pudieran existir en esta comunidad para la adopción de medidas concretas y estructurales, que permitan dar respuesta a las específicas necesidades de las personas residentes en su ámbito territorial y afectadas por enfermedades raras o poco frecuentes.

**07023460** Iniciada ante el Departamento de Salud y Consumo de la Diputación General de Aragón, en relación con las previsiones



## *Defensor del Pueblo*

que pudieran existir en esta comunidad para la adopción de medidas concretas y estructurales, que permitan dar respuesta a las específicas necesidades de las personas residentes en su ámbito territorial y afectadas por enfermedades raras o poco frecuentes.

**07023461** Iniciada ante la Consejería de Salud y Servicios Sanitarios del Principado de Asturias, en relación con las previsiones que pudieran existir en esta comunidad para la adopción de medidas concretas y estructurales, que permitan dar respuesta a las específicas necesidades de las personas residentes en su ámbito territorial y afectadas por enfermedades raras o poco frecuentes.

**07023462** Iniciada ante la Consejería de Salud y Consumo de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, en relación con las previsiones que pudieran existir en esta comunidad para la adopción de medidas concretas y estructurales, que permitan dar respuesta a las específicas necesidades de las personas residentes en su ámbito territorial y afectadas por enfermedades raras o poco frecuentes.

**07023464** Iniciada ante la Consejería de Sanidad de la Comunidad Autónoma de Canarias, en relación con las previsiones que pudieran existir en esta comunidad para la adopción de medidas concretas y estructurales, que permitan dar respuesta a las específicas necesidades de las personas residentes en su ámbito territorial y afectadas por enfermedades raras o poco frecuentes.

**07023465** Iniciada ante la Consejería de Sanidad del Gobierno de Cantabria, en relación con las previsiones que pudieran existir en esta comunidad para la adopción de medidas concretas y



## *Defensor del Pueblo*

estructurales, que permitan dar respuesta a las específicas necesidades de las personas residentes en su ámbito territorial y afectadas por enfermedades raras o poco frecuentes.

**07023466** Iniciada ante la Consejería de Sanidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en relación con las previsiones que pudieran existir en esta comunidad para la adopción de medidas concretas y estructurales, que permitan dar respuesta a las específicas necesidades de las personas residentes en su ámbito territorial y afectadas por enfermedades raras o poco frecuentes.

**07023468** Iniciada ante la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León, en relación con las previsiones que pudieran existir en esta comunidad para la adopción de medidas concretas y estructurales, que permitan dar respuesta a las específicas necesidades de las personas residentes en su ámbito territorial y afectadas por enfermedades raras o poco frecuentes.

**07023469** Iniciada ante el Departamento de Salud de la Generalitat de Cataluña, en relación con las previsiones que pudieran existir en esta comunidad para la adopción de medidas concretas y estructurales, que permitan dar respuesta a las específicas necesidades de las personas residentes en su ámbito territorial y afectadas por enfermedades raras o poco frecuentes.

**07023471** Iniciada ante la Consejería de Sanidad de la Comunidad Valenciana, en relación con las previsiones que pudieran existir en esta comunidad para la adopción de medidas concretas y estructurales, que permitan dar respuesta a las



## *Defensor del Pueblo*

específicas necesidades de las personas residentes en su ámbito territorial y afectadas por enfermedades raras o poco frecuentes.

**07023472** Iniciada ante la Consejería de Sanidad y Dependencia de la Junta de Extremadura, en relación con las previsiones que pudieran existir en esta comunidad para la adopción de medidas concretas y estructurales, que permitan dar respuesta a las específicas necesidades de las personas residentes en su ámbito territorial y afectadas por enfermedades raras o poco frecuentes.

**07023473** Iniciada ante la Consejería de Sanidad de la Junta de Galicia, en relación con las previsiones que pudieran existir en esta comunidad para la adopción de medidas concretas y estructurales, que permitan dar respuesta a las específicas necesidades de las personas residentes en su ámbito territorial y afectadas por enfermedades raras o poco frecuentes.

**07023474** Iniciada ante la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, en relación con las previsiones que pudieran existir en esta comunidad para la adopción de medidas concretas y estructurales, que permitan dar respuesta a las específicas necesidades de las personas residentes en su ámbito territorial y afectadas por enfermedades raras o poco frecuentes.

**07023475** Iniciada ante la Consejería de Sanidad de la Región de Murcia, en relación con las previsiones que pudieran existir en esta comunidad para la adopción de medidas concretas y estructurales, que permitan dar respuesta a las específicas necesidades de las personas residentes en su ámbito





## *Defensor del Pueblo*

territorial y afectadas por enfermedades raras o poco frecuentes.

**07023477** Iniciada ante el Departamento de Salud del Gobierno de Navarra, en relación con las previsiones que pudieran existir en esta comunidad para la adopción de medidas concretas y estructurales, que permitan dar respuesta a las específicas necesidades de las personas residentes en su ámbito territorial y afectadas por enfermedades raras o poco frecuentes.

**07023478** Iniciada ante el Departamento de Sanidad de la Comunidad Autónoma del País Vasco, en relación con las previsiones que pudieran existir en esta comunidad para la adopción de medidas concretas y estructurales, que permitan dar respuesta a las específicas necesidades de las personas residentes en su ámbito territorial y afectadas por enfermedades raras o poco frecuentes.

**07023479** Iniciada ante la Consejería de Salud de la Comunidad Autónoma de La Rioja, en relación con las previsiones que pudieran existir en esta comunidad para la adopción de medidas concretas y estructurales, que permitan dar respuesta a las específicas necesidades de las personas residentes en su ámbito territorial y afectadas por enfermedades raras o poco frecuentes.

**07023586** Iniciada ante la Secretaría General de Industria, del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, con ocasión de la caída de la red de alta tensión en Cataluña, que dejó sin suministro eléctrico a numerosos abonados en Barcelona.



## *Defensor del Pueblo*

- 07023854** Iniciada ante el Ministerio de Sanidad y Consumo, en orden a analizar, en el marco del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, la existencia de extraordinarias dificultades para la aplicación, en centros y servicios del sistema público sanitario, de la legislación vigente en materia de interrupción voluntaria del embarazo, cuando así lo solicitan las personas afectadas.
- 07024152** Iniciada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior, y la Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife del Ministerio de Administraciones Públicas, para conocer el resultado de las actuaciones policiales y judiciales realizadas como consecuencia de la detención de dos ciudadanos extranjeros, que actuaban de intérpretes para el Cuerpo Nacional de Policía en la isla de Tenerife.
- 07024446** Iniciada ante la Consejería de Bienestar Social de la Comunitat Valenciana, a fin de que se activen los recursos existentes para realojar a familias rumanas con hijos menores, asentadas en unas naves abandonadas en la ciudad de Valencia.
- 07024550** Iniciada con motivo de la visita efectuada al Centro de Protección de Menores Casa San José, de Zaragoza.
- 07024843** Iniciada ante la Dirección General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior, en relación con informaciones publicadas sobre determinados casos en los que reclusos de los centros penitenciarios de Albacete, Villena (Alicante), Fontcalent (Alicante) y León, condenados por delitos de violencia en el ámbito familiar, habrían efectuado llamadas telefónicas desde el propio centro, probablemente a través de



## *Defensor del Pueblo*

terminales de telefonía móvil, en las que habrían amenazado a sus víctimas.

**07025228** Iniciada ante el Ayuntamiento de Pamplona, en relación con la muerte de una vecina de ese municipio, ocurrida después de una reyerta en la que miembros de su familia denunciaron haber sido agredidos por agentes de la Policía Municipal.

**07025481** Iniciada ante la Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Murcia, para esclarecer las circunstancias que han determinado la intoxicación, al parecer por la ingesta de alimentos en mal estado, de varios internos del Centro de Internamiento de Extranjeros de Murcia.

**07025644** Iniciada ante el Ayuntamiento de Colmenar de Oreja (Madrid), sobre los problemas de abastecimiento de agua a un núcleo urbano de esa población.

**07025788** Iniciada ante la Fiscalía General del Estado; la Subdelegación del Gobierno en Tenerife, y la Dirección General del Menor y la Familia de la Comunidad Autónoma de Canarias, tras la visita realizada a los Dispositivos de Emergencia y Atención a Menores Extranjeros no Acompañados (DEAMENAC) de La Esperanza y Tegueste, en la isla de Tenerife.

**07025789** Iniciada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, del Ministerio del Interior, tras la visita girada al Centro de Internamiento de Extranjeros de Hoya Fria, en la isla de Tenerife.

**07025791** Iniciada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior, y la Fiscalía General del Estado, tras la visita efectuada a las dependencias de la



## *Defensor del Pueblo*

Comisaría del Cuerpo Nacional de Policía de Tenerife Sur, denominada Comisaría de los Cristianos o Comisaría de Las Américas.

**07026215** Iniciada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior, en relación con determinados altercados que se produjeron en la Comisaría de Policía de la calle General Pardiñas de Madrid.

**07026657** Iniciada ante la Consejería de Bienestar Social de la Comunitat Valenciana, para conocer las circunstancias del trágico fallecimiento de un ciudadano rumano tras prenderse fuego, en presencia de su familia, en protesta por la difícil situación económica que atravesaban en nuestro país.

**07027168** Iniciada ante la Dirección General de Aviación Civil del Ministerio de Fomento, en relación con una serie de incidentes con motivo de dos vuelos de la compañía aérea *Air Comet*.

**07027478** Iniciada ante la Entidad Pública Empresarial Correos y Telégrafos, sobre la insuficiencia de medios personales destinados a la prevención de riesgos laborales.

**07027486** Iniciada ante el Instituto Nacional de Consumo del Ministerio de Sanidad y Consumo, a fin de conocer el criterio de dicho Instituto en relación con el incremento de los precios de los aparcamientos públicos y privados, como consecuencia del cambio de la estructura tarifaria prevista en la Ley de Mejora de la Protección de Consumidores y Usuarios.

**07027737** Iniciada ante el Ayuntamiento de Madrid, en relación con las obras de remodelación de la M-30.



## *Defensor del Pueblo*

- 07028019** Iniciada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior, sobre las deplorables condiciones de seguridad y salud de las oficinas de emergencias del 091.
- 07028708** Iniciada ante la Secretaría de Estado de Justicia, sobre la creación de un grupo de trabajo en el Ministerio de Justicia para el estudio de la penalidad en materia de delitos sexuales.
- 07028738** Iniciada ante la Consejería de Bienestar Social de la Comunitat Valenciana, a fin de conocer la atención que se presta a los menores con problemas de salud mental o trastornos de conducta en los centros de tratamiento terapéutico.
- 07028739** Iniciada ante la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Junta de Castilla y León, a fin de conocer la atención que se presta a los menores con problemas de salud mental o trastornos de conducta en los centros de tratamiento terapéutico.
- 07029107** Iniciada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior, tras la visita girada a las instalaciones del Centro de Internamiento de Extranjeros de Murcia.
- 07029108** Iniciada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, del Ministerio del Interior, tras la visita efectuada a las dependencias de la Brigada Provincial de Extranjería y Documentación de Madrid, que se encuentran en la avenida de los Poblados, al objeto de constatar las deficiencias denunciadas por numerosos ciudadanos.



## *Defensor del Pueblo*

- 07029114** Iniciada ante la Secretaría de Estado para la Unión Europea del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, en relación con los problemas padecidos por los ciudadanos españoles que se desplazan a diario para trabajar en Portugal, respecto a la exigencia impuesta por la Administración de aquel país de rematricular su vehículo.
- 07029503** Iniciada ante la Secretaría General para la Administración Pública del Ministerio de Administraciones Públicas, sobre el acceso a la jubilación anticipada de determinados colectivos de funcionarios, de acuerdo con la disposición adicional sexta del Estatuto Básico del Empleado Público.
- 07029630** Iniciada ante la Secretaría de Estado de Infraestructuras del Ministerio de Fomento, en relación con las dificultades que encuentran las personas con discapacidad para acceder a los servicios ferroviarios.
- 07030542** Iniciada ante la Fiscalía General del Estado, sobre imágenes vejatorias en Internet.
- 07030602** Iniciada ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, en relación con reiteradas quejas de ciudadanos, en las que ponen de manifiesto que algunos contenidos de servicios de muchas páginas web, no son respetuosos con los principios recogidos en el artículo 8 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.
- 07030694** Iniciada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, tras la visita efectuada al Centro de Detención e



## *Defensor del Pueblo*

Internamiento de Extranjeros de El Matorral, en Fuerteventura.

- 07030695** Iniciada ante la Subdelegación del Gobierno en Las Palmas; el Cabildo Insular de Fuerteventura; las Consejerías de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, y de Empleo, Industria y Comercio, de la Comunidad Autónoma de Canarias, y la Fiscalía General del Estado, tras la visita realizada a los Centros de Atención a Menores Extranjeros no Acompañados (CAMES) Hondura y Playa Blanca, ubicados en la isla de Fuerteventura.
- 07030696** Iniciada ante la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, para determinar el alcance de las Instrucciones dictadas por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en relación con el Real Decreto 240/2007, respecto a las solicitudes formuladas por ciudadanos inscritos en los registros autonómicos y municipales de parejas de hecho.
- 07030697** Iniciada ante la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda de la Comunidad Autónoma de Canarias, a fin de conocer los problemas planteados para la puesta en práctica de los derechos que reconoce la Ley 36/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- 07030698** Iniciada ante la Consejería de Bienestar Social del Principado de Asturias, a fin de conocer los problemas planteados para la puesta en práctica de los derechos que reconoce la Ley 36/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.



## *Defensor del Pueblo*

- 07030699** Iniciada ante el Departamento de Servicios Sociales y Familia de la Diputación General de Aragón, a fin de conocer los problemas planteados para la puesta en práctica de los derechos que reconoce la Ley 36/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- 07030700** Iniciada ante la Consejería de Asuntos Sociales, Promoción e Inmigración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, a fin de conocer los problemas planteados para la puesta en práctica de los derechos que reconoce la Ley 36/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- 07030701** Iniciada ante la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, a fin de conocer los problemas planteados para la puesta en práctica de los derechos que reconoce la Ley 36/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- 07030702** Iniciada ante la Consejería de Empleo y Bienestar Social del Gobierno de Cantabria, a fin de conocer los problemas planteados para la puesta en práctica de los derechos que reconoce la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- 07030704** Iniciada ante la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía, a fin de conocer los problemas planteados para la puesta en práctica de los derechos que reconoce la Ley 36/2006, de 14 de diciembre, de Promoción





## *Defensor del Pueblo*

de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

**07030705** Iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte del Gobierno de Navarra, a fin de conocer los problemas planteados para la puesta en práctica de los derechos que reconoce la Ley 36/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

**07030706** Iniciada ante la Vicepresidencia de la Igualdad y del Bienestar de la Junta de Galicia, a fin de conocer los problemas planteados para la puesta en práctica de los derechos que reconoce la Ley 36/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

**07030707** Iniciada ante la Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración de la Región de Murcia, a fin de conocer los problemas planteados para la puesta en práctica de los derechos que reconoce la Ley 36/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

**07030709** Iniciada ante la Consejería de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de La Rioja, a fin de conocer los problemas planteados para la puesta en práctica de los derechos que reconoce la Ley 36/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

**07030710** Iniciada ante la Consejería de Bienestar Social de la Comunitat Valenciana, a fin de conocer los problemas



## *Defensor del Pueblo*

planteados para la puesta en práctica de los derechos que reconoce la Ley 36/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

- 07030711** Iniciada ante la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Junta de Castilla y León, a fin de conocer los problemas planteados para la puesta en práctica de los derechos que reconoce la Ley 36/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- 07030712** Iniciada ante la Consejería de Sanidad y Dependencia de la Junta de Extremadura, a fin de conocer los problemas planteados para la puesta en práctica de los derechos que reconoce la Ley 36/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- 07030713** Iniciada ante el Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, a fin de conocer los problemas planteados para la puesta en práctica de los derechos que reconoce la Ley 36/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- 07030722** Iniciada ante el Ayuntamiento de Villanueva de Gómez (Ávila); las Consejerías de Medio Ambiente, y de Fomento, de la Junta de Castilla y León, y la Confederación Hidrográfica del Duero, en relación con el impacto medioambiental que puede generar un proyecto urbanístico en el citado municipio.



## *Defensor del Pueblo*

- 07030784** Iniciada ante la Confederación Hidrográfica del Tajo del Ministerio de Medio Ambiente, y el Ayuntamiento de Móstoles (Madrid), en relación con un asentamiento ilegal en la ribera del río Guadarrama, de su término municipal.
- 07030798** Iniciada ante el Ayuntamiento de Tomiño (Pontevedra), en relación con una serie de vertidos clandestinos que afectan a su depuradora de aguas.
- 07030814** Iniciada ante la Consejería de Cultura y Turismo de la Junta de Castilla y León, sobre la necesidad de restaurar la Colegiata de Santa María la Mayor, de Toro (Zamora), monumento declarado Bien de Interés Cultural.
- 07030864** Iniciada ante la Secretaría General para la Administración Pública, del Ministerio de Administraciones Públicas, sobre acceso a la jubilación parcial de los funcionarios en el contexto del nuevo Estatuto Básico del Empleado Público.
- 07030889** Iniciada ante la Confederación Hidrográfica del Júcar del Ministerio de Medio Ambiente, por la falta de limpieza del cauce del último tramo del río Girona, en la comarca alicantina de La Marina Alta, y los problemas derivados de esa situación.
- 07031289** Iniciada ante el Ministerio de Economía y Hacienda, en relación con la reforma normativa del Régimen especial de Empleados de Hogar, y su incidencia tributaria para los afectados.
- 07031416** Iniciada ante el Departamento de Servicios Sociales y Familia de la Diputación General de Aragón, a fin de conocer la atención que se presta a los menores con problemas de salud



## *Defensor del Pueblo*

mental o trastornos de conducta en los centros de tratamiento terapéutico.

**07031750** Iniciada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior, tras la visita girada al Centro de Primera Asistencia y Detención de Extranjeros de Almería.

**07032868** Iniciada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior, en relación con la agresión que un menor, de 14 años de edad y origen peruano, habría sufrido por parte de unos agentes de la Policía Nacional, cuando circulaba en un ciclomotor en el distrito de Vallecas de Madrid.

**07033648** Iniciada ante la Consejería de Transportes e Infraestructuras de la Comunidad de Madrid, en relación con la alta siniestralidad de la carretera N-19, que une Alcalá de Henares (Madrid) con la provincia de Guadalajara.

**07033700** Iniciada ante la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, para conocer la situación de un matrimonio español detenido en Madagascar, acusado de tráfico ilegal de especies protegidas y en extinción.

**07033746** Iniciada ante el Ayuntamiento de Lerma (Burgos), sobre las instrucciones recibidas por los policías locales de ese municipio, de consignar sus datos personales cuando lleven a cabo notificaciones, en el caso de no localizar al destinatario.

**07033840** Iniciada ante el Consejo de Colegios de Abogados de Castilla y León, sobre asistencia letrada a los menores en el Centro de Internamiento de Menores Zambrana en Valladolid.



*Defensor del Pueblo*

- 07034472** Iniciada ante la Consejería de Interior y Justicia de la Junta de Castilla y León, sobre falta de medios audiovisuales en el Centro de Internamiento de Menores Zambrana en Valladolid.
- 07034476** Iniciada ante la Dirección del Centro de Internamiento de Menores Es Pinaret en Marratxi (Illes Balears), con motivo de la visita efectuada al mencionado centro.
- 07034477** Iniciada ante la Dirección del Centro de Internamiento de Menores Es Fusteret en Palma de Mallorca (Illes Balears), con motivo de la visita efectuada al mencionado centro.
- 07034484** Iniciada ante el Colegio de Abogados de la Illes Balears, sobre asistencia letrada a los menores, en los Centros de Internamiento de Menores Es Pinaret y Es Fusteret.
- 07034488** Iniciada ante la Consejería de Presidencia, de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, sobre falta de medios audiovisuales en los centros de menores “Es Pinaret” y “Es Fusteret”.
- 07035181** Iniciada ante la Secretaría General de Infraestructuras del Ministerio de Fomento, por la interrupción del servicio ferroviario del transporte de pasajeros, con motivo de la colisión de dos trenes de mercancías a la salida de la estación de Alcalá de Henares (Madrid), en sentido Guadalajara.
- 07035238** Iniciada ante el Departamento de Hacienda y Administración Pública del Gobierno Vasco, sobre la incidencia del acoso en la función pública autonómica de dicha comunidad.



*Defensor del Pueblo*

- 07035240** Iniciada ante la Consejería de Presidencia y Justicia de Cantabria, sobre la incidencia del acoso en la función pública autonómica de dicha comunidad.
- 07035242** Iniciada ante la Consejería de Presidencia, Administración Pública y Justicia de la Comunidad Autónoma de Galicia, sobre la incidencia del acoso en la función pública autonómica de dicha comunidad.
- 07035243** Iniciada ante la Consejería de Administración Pública y Portavoz del Gobierno del Principado de Asturias, sobre la incidencia del acoso en la función pública autonómica de dicha comunidad.
- 07035244** Iniciada ante la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía, sobre la incidencia del acoso en la función pública autonómica de dicha comunidad.
- 07035245** Iniciada ante la Consejería de Hacienda y Administración Pública de la Región de Murcia, sobre la incidencia del acoso en la función pública autonómica de dicha comunidad.
- 07035246** Iniciada ante el Departamento de Presidencia de la Diputación General de Aragón, sobre la incidencia del acoso en la función pública autonómica de dicha comunidad.
- 07035248** Iniciada ante la Consejería de Administraciones Públicas de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, sobre la incidencia del acoso en la función pública autonómica de dicha comunidad.



*Defensor del Pueblo*

- 07035249** Iniciada ante la Consejería de Justicia y Administraciones Públicas de la Generalitat Valenciana, sobre la incidencia del acoso en la función pública autonómica de dicha comunidad.
- 07035250** Iniciada ante la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local de la Comunidad Autónoma de La Rioja, sobre la incidencia del acoso en la función pública autonómica de dicha comunidad.
- 07035251** Iniciada ante la Consejería de Administración Pública y Hacienda de la Junta de Extremadura, sobre la incidencia del acoso en la función pública autonómica de dicha Comunidad.
- 07035252** Iniciada ante la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad de la Comunidad Autónoma de Canarias, sobre la incidencia del acoso en la función pública autonómica de dicha comunidad.
- 07035253** Iniciada ante la Consejería de Administración Autonómica de la Junta de Castilla y León, sobre la incidencia del acoso en la función pública autonómica de dicha comunidad.
- 07035255** Iniciada ante la Consejería de Presidencia de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, sobre la incidencia del acoso en la función pública autonómica de dicha comunidad.
- 07035256** Iniciada ante la Consejería de Justicia y Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid, sobre la incidencia del acoso en la función pública autonómica de dicha comunidad.
- 07035257** Iniciada ante el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad Foral de Navarra, sobre la incidencia



## *Defensor del Pueblo*

del acoso en la función pública autonómica de dicha comunidad.

**07035259** Iniciada ante la Consejería de Presidencia de la Ciudad Autónoma de Ceuta, sobre la incidencia del acoso en la función pública de dicha ciudad autónoma.

**07035260** Iniciada ante la Consejería de Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla, sobre la incidencia del acoso en la función pública de dicha ciudad autónoma.

**07035442** Iniciada ante el Síndic de Greuges, sobre la incidencia del acoso en la función pública autonómica de Cataluña.

**07035606** Iniciada ante la Dirección General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior, como consecuencia del fallecimiento de un recluso del Centro Penitenciario de Melilla.

**07035911** Iniciada ante la Dirección General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior, acerca de los incidentes acaecidos en el Centro Penitenciario de Picassent (Valencia), en los que se produjo el secuestro de funcionarios de la administración penitenciaria.

**07036124** Iniciada ante la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos y ante la Dirección General del Catastro del Ministerio de Economía y Hacienda, sobre la descoordinación temporal entre la actuación desarrollada por los municipios y la Dirección General del Catastro.

**07036276** Con motivo de la visita efectuada por la Adjunta Primera a la sede del Consulado General de España en Lima (Perú).





*Defensor del Pueblo*

#### **2.4. Quejas según su forma de recepción**

A lo largo de 2007, el uso de la página web de la Institución ha ido consolidándose en el ámbito de la formulación de quejas. A título de ejemplo debe resaltarse el incremento continuado de las quejas individuales planteadas a través del formulario incluido en la citada página, de tal forma que ya alcanzan el 45,27% de las quejas recibidas.

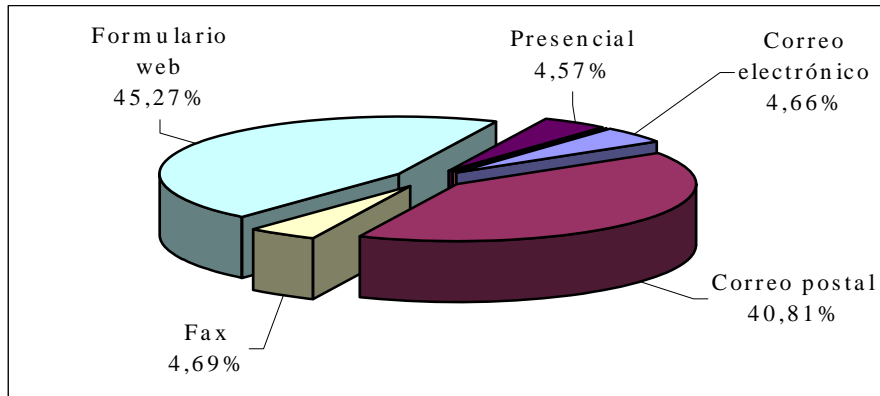
Por otro lado, conviene llamar la atención sobre las características de las quejas colectivas, habitualmente promovidas a través de asociaciones u otro tipo de organizaciones, que siguen utilizando el correo postal en lugar de utilizar la página web. El detalle de las quejas recibidas según el canal de entrada se expresa en el cuadro y gráfico siguientes:

CUADRO 28  
Quejas según la forma de recepción  
en 2007, comparativamente con 2006

<b>CANAL DE ENTRADA</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Correo electrónico	724	797
Correo postal	21.157	6.983
Fax:		
Burofax	23	30
Fax impreso	1.487	772
Formulario web:		
Con certificado	167	98
Sin certificado	6.821	7.648
Presencial	922	782
Teléfono		1
<b>Total</b>	<b>31.301</b>	<b>17.111</b>



GRÁFICO 10  
Porcentaje de las quejas según la forma de recepción en 2007



### 3. EXPEDIENTES DE QUEJA PROCEDENTES DE EJERCICIOS ANTERIORES, ABIERTOS O REABIERTOS EN EL AÑO 2007

Se detallan en este apartado los expedientes de queja procedentes de años anteriores. Dentro de ellas hay que distinguir tres grupos: primero, los que ya estaban en trámite pero sin cerrar, así como los que, procediendo también de años anteriores, aún no se habían iniciado pues la queja de origen estaba pendiente de admisión hasta el ejercicio que nos ocupa (admisiones); segundo, los expedientes reabiertos por alguna causa, aunque estaban cerrados (reaperturas), y tercero, las repuestas a los expedientes cuando se hallaban en suspenso (reposiciones).

CUADRO 29  
Expedientes de queja que se inician en 2007 o se reabren

Tipo de expediente	Admisiones	Reaperturas	Reposiciones	Total
Individual	746	544	5	<b>1.295</b>
Colectivo	---	---	---	---
Oficio	7	9	---	<b>16</b>
<b>Total</b>	<b>753</b>	<b>553</b>	<b>5</b>	<b>1.311</b>



### **3.1. Expedientes de queja individual procedentes de ejercicios anteriores**

Siguiendo un orden expositivo semejante al hasta aquí empleado, se aborda, en primer lugar, la tramitación de los expedientes de queja individual.

CUADRO 30

Estado de los expedientes de queja individual de 2007, a 31 de diciembre

	<b>En trámite</b>	<b>Concluidos</b>	<b>En suspenso</b>	<b>Total</b>
Admisiones	185	558	3	<b>746</b>
Reaperturas	262	281	1	<b>544</b>
Reposiciones	4	1	---	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>451</b>	<b>840</b>	<b>4</b>	<b>1.295</b>

CUADRO 31

Estado de los expedientes de queja individual a 31 de diciembre de 2007, según administraciones

<b>Administraciones</b>	<b>Admisiones</b>	<b>Reaperturas</b>	<b>Reposiciones</b>	<b>Total</b>
Administración Gral. del Estado	330	218	1	<b>549</b>
Administración autonómica	97	85	---	<b>182</b>
Administración local	160	125	1	<b>286</b>
Fiscal General del Estado	18	35	---	<b>53</b>
Otras entidades públicas	6	20	---	<b>26</b>
Varias administraciones	41	39	3	<b>83</b>
Investigación innecesaria	94	22	---	<b>116</b>
<b>Total</b>	<b>746</b>	<b>544</b>	<b>5</b>	<b>1.295</b>



*Defensor del Pueblo*

CUADRO 32

Tipos de conclusiones de los expedientes de queja individual, a 31 de diciembre de 2007

	<b>Actuación correcta</b>	<b>Se subsana</b>	<b>No se subsana</b>	<b>Otros</b>	<b>Total</b>
Admisiones	259	169	32	98	<b>558</b>
Reaperturas	135	78	19	49	<b>281</b>
Reposiciones	1	---	---	---	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>395</b>	<b>247</b>	<b>51</b>	<b>147</b>	<b>840</b>

CUADRO 33

Tipos de conclusiones de los expedientes de queja individual a 31 de diciembre de 2007, según administraciones

<b>Administraciones</b>	<b>Actuación correcta</b>	<b>Se subsana</b>	<b>No se subsana</b>	<b>Otros</b>	<b>Total</b>
Administración Gral. del Estado	202	124	27	43	<b>396</b>
Administración autonómica	50	38	10	29	<b>127</b>
Administración local	69	50	10	36	<b>165</b>
Fiscal General del Estado	25	1	1	5	<b>32</b>
Otras entidades públicas	16	5	---	---	<b>21</b>
Varias administraciones	13	9	2	8	<b>32</b>
Investigación innecesaria	20	20	1	26	<b>67</b>
<b>Total</b>	<b>395</b>	<b>247</b>	<b>51</b>	<b>147</b>	<b>840</b>

**3.2. Expedientes de investigaciones de oficio procedentes de ejercicios anteriores**

CUADRO 34

Estado de las investigaciones de oficio de 2007, a 31 de diciembre

	<b>En trámite</b>	<b>Concluidas</b>	<b>En suspense</b>	<b>Total</b>
Admisiones	3	4	---	<b>7</b>
Reaperturas	4	5	---	<b>9</b>
Reposiciones	---	---	---	---
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	---	<b>16</b>



*Defensor del Pueblo*

CUADRO 35

Estado de las investigaciones de oficio a 31 de diciembre de 2007,  
según administraciones

<b>Administraciones</b>	<b>Admisiones</b>	<b>Reaperturas</b>	<b>Reposiciones</b>	<b>Total</b>
Administración Gral. del Estado	5	3	---	<b>8</b>
Administración autonómica	1	1	---	<b>2</b>
Administración local	---	---	---	---
Fiscal General del Estado	---	---	---	---
Otras entidades públicas	---	---	---	---
Varias administraciones	---	5	---	<b>5</b>
Investigación innecesaria	1	---	---	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	---	<b>16</b>

CUADRO 36

Tipos de conclusiones de las investigaciones de oficio a 31 de diciembre de 2007

	<b>Actuación correcta</b>	<b>Se subsana</b>	<b>No se subsana</b>	<b>Otros</b>	<b>Total</b>
Admisiones	1	1	1	1	<b>4</b>
Reaperturas	1	1	1	2	<b>5</b>
Reposiciones	---	---	---	---	---
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>9</b>

CUADRO 37

Tipos de conclusiones de las investigaciones de oficio a 31 de diciembre de 2007,  
según administraciones

<b>Administraciones</b>	<b>Actuación correcta</b>	<b>Se subsana</b>	<b>No se subsana</b>	<b>Otros</b>	<b>Total</b>
Administración Gral. del Estado	2	1	2	---	<b>5</b>
Administración autonómica	---	---	---	---	---
Administración local	---	---	---	---	---
Fiscal General del Estado	---	---	---	---	---
Otras entidades públicas	---	---	---	---	---
Varias administraciones	---	1	---	2	<b>3</b>
Investigación innecesaria	---	---	---	1	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>9</b>



*Defensor del Pueblo*

#### **4. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS, RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES Y ADVERTENCIAS**

Con motivo de la tramitación de los expedientes de queja individual, colectiva e investigaciones de oficio durante el año 2007, se formularon las siguientes resoluciones dirigidas a las distintas administraciones públicas:

CUADRO 38

Resoluciones formuladas a las administraciones públicas.  
Por clase y situación a 31 de diciembre de 2007

<b>Resoluciones</b>	<b>Admitidas</b>	<b>Rechazadas</b>	<b>Pendientes</b>	<b>Total</b>
Recomendaciones	72	23	61	<b>156</b>
Sugerencias	69	43	92	<b>204</b>
Recordatorios de deberes legales	---	---	---	<b>108</b>
Advertencias	---	---	---	<b>1</b>

Los recordatorios de deberes legales no se totalizan como admitidos, rechazados o pendientes, por su propia naturaleza.

A continuación, puede observarse con más detalle en las siguientes tablas el destino de las resoluciones emanadas del Defensor del Pueblo, según tipo de resolución y Administración de destino.



*Defensor del Pueblo*

CUADRO 39  
Recomendaciones por Administración de destino.  
Estado a 31 de diciembre de 2007

<b>Administraciones</b>	<b>Formuladas</b>	<b>Admitidas</b>	<b>Rechazadas</b>	<b>Pendientes</b>
Administración Gral. del Estado	87	40	10	37
Administración autonómica	27	15	6	6
Administración local	39	16	6	17
Otros organismos	3	1	1	1
<b>Total</b>	<b>156</b>	<b>72</b>	<b>23</b>	<b>61</b>

CUADRO 40  
Sugerencias por Administración de destino.  
Estado a 31 de diciembre de 2007

<b>Administraciones</b>	<b>Formuladas</b>	<b>Admitidas</b>	<b>Rechazadas</b>	<b>Pendientes</b>
Administración Gral. del Estado	96	37	23	36
Administración autonómica	26	13	3	10
Administración local	80	18	17	45
Otros organismos	2	1	--	1
<b>Total</b>	<b>204</b>	<b>69</b>	<b>43</b>	<b>92</b>

CUADRO 41  
Recordatorios de deberes legales formulados en el año 2007.  
Por Administración de destino

<b>Administraciones</b>	<b>Total</b>
Administración Gral. del Estado	<b>31</b>
Administración autonómica	<b>19</b>
Administración local	<b>55</b>
Otros organismos	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>108</b>



## *Defensor del Pueblo*

### 5. INFORMACIÓN AL CIUDADANO

Para conocer de modo más completo la actividad realizada por la Institución a lo largo del año, tiene interés ofrecer determinados datos complementarios, como son el servicio de atención telefónica prestado, las visitas atendidas por personal de la Institución en la propia sede, y las llamadas recibidas a través de la línea gratuita 900 utilizada, básicamente, en demanda de información.

Las cifras se recogen en el cuadro siguiente:

CUADRO 42

Número de llamadas y visitas recibidas, en 2007, con el fin de prestar servicios al ciudadano

	<b>Ene.</b>	<b>Feb.</b>	<b>Mar.</b>	<b>Abr.</b>	<b>May.</b>	<b>Jun.</b>	<b>Jul.</b>	<b>Ago.</b>	<b>Sep.</b>	<b>Oct.</b>	<b>Nov.</b>	<b>Dic.</b>	<b>Total</b>
Atención													
presencial	226	294	267	251	324	315	189	177	255	246	233	217	<b>2.994</b>
Teléfono	790	793	909	561	731	660	617	492	674	821	724	462	<b>8.234</b>
Línea 900	341	457	388	347	376	377	394	222	368	458	411	263	<b>4.402</b>

Por último, se incluyen los datos relativos al número total de visitas efectuadas a la web del Defensor del Pueblo, junto con el total de páginas visitadas.

CUADRO 43

Visitas a la web del Defensor del Pueblo. Año 2007

Páginas visitadas	1.272.876
Visitas	136.260

Sobre los datos del cuadro anterior es conveniente hacer algunas precisiones:





## *Defensor del Pueblo*

El número mayoritario de estas visitas, 119.204, que supone el 87,48% del total, se realiza de forma directa a la dirección web de la Institución y el resto por medio de un buscador.

La segunda página más visitada, después de la principal, es la del formulario de quejas, con un número de accesos de 55.940.

En la procedencia de las visitas por países, lógicamente, es España la que representa el principal porcentaje, ya que alcanza el 85,41%, con un total de 116.384 visitas, seguida de Colombia, Argentina, Perú, Bolivia y Francia.

Dentro de las visitas originadas en España ocupa el primer lugar la Comunidad de Madrid, seguida, en orden decreciente, por las Comunidades de Cataluña, Andalucía y Valencia.