

# Anexo A

---

## ESTADÍSTICA COMPLETA





## SUMARIO

<b>1</b>	<b>Total de expedientes, información al ciudadano y portal web .....</b>	<b>3</b>
1.1	Expedientes de queja, de actuación de oficio y de solicitud de recurso.....	3
1.2	Información al ciudadano: presencial y telefónica.....	4
1.3	Portal web.....	4
1.3.1	Subsanación de entradas.....	6
1.3.2	Servicio de consulta informática de quejas por parte del ciudadano .....	6
<b>2</b>	<b>Tramitación de los expedientes .....</b>	<b>7</b>
2.1	Tiempos medios de contestación de la administración.....	7
2.1.1	Tiempos medios de contestación a la administración y al ciudadano .....	7
2.2	Distribución de los expedientes de queja.....	8
2.2.1	Según su forma de recepción.....	8
2.2.2	Según su vía de remisión .....	9
2.2.3	Según su procedencia geográfica.....	11
2.3	Clasificación de los expedientes por áreas de actuación .....	21
<b>3</b>	<b>Estado de tramitación de los expedientes .....</b>	<b>23</b>
3.1	Expedientes de queja individuales .....	24
3.2	Expedientes de queja agrupados .....	30
3.3	Expedientes de actuación de oficio.....	32
<b>4</b>	<b>Expedientes en tramitación de ejercicios anteriores, abiertos o reabiertos en el año 2015.....</b>	<b>37</b>
<b>5</b>	<b>Recomendaciones, sugerencias, recordatorios de deberes legales y advertencias .....</b>	<b>45</b>
5.1	Evolución de las resoluciones de ejercicios anteriores.....	46



## 1 TOTAL DE EXPEDIENTES, INFORMACIÓN AL CIUDADANO Y PORTAL WEB

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

**CUADRO 1**

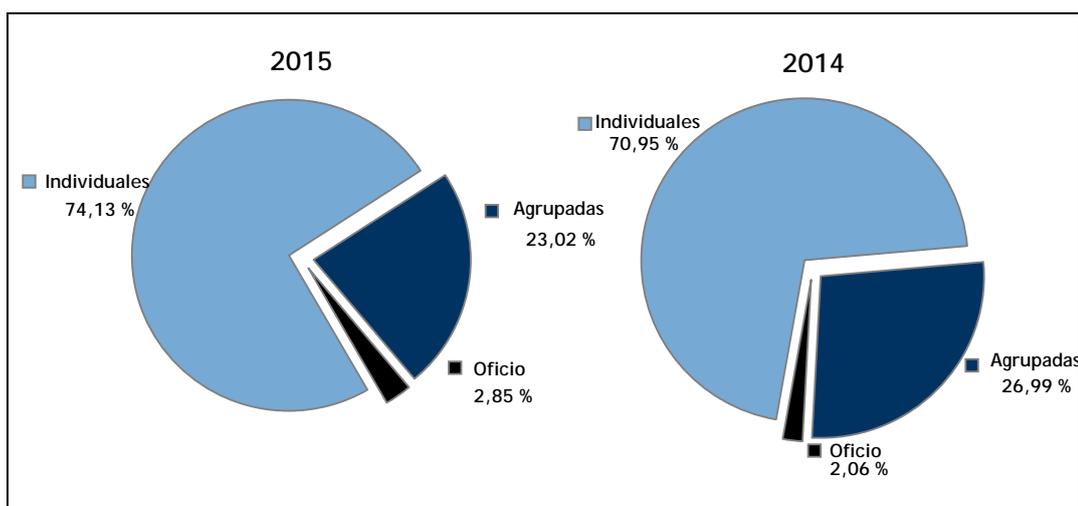
Número de expedientes de queja, de actuación de oficio y de solicitud de recurso abiertos durante 2015 y su comparativa con 2014

		2015	2014
Quejas	Individuales	13.599	16.797
	Agrupados (*)	4.223	6.389
	<b>Total</b>	<b>17.822</b>	<b>23.186</b>
Actuaciones de oficio	Oficio	522	489
	<b>Total</b>	<b>522</b>	<b>489</b>
Solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional	Individuales	49	57
	Agrupados (*)	74	232
	<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>289</b>
<b>TOTAL</b>		<b>18.467</b>	<b>23.964</b>

\* Quejas y solicitudes de igual contenido o finalidad agrupadas para una tramitación conjunta.

**GRÁFICO 1**

Distribución porcentual de los expedientes de queja y actuación de oficio (quitando las solicitudes de recurso) abiertos durante 2015 y su comparativa con 2014



## 1.2 INFORMACIÓN AL CIUDADANO: PRESENCIAL Y TELEFÓNICA

**CUADRO 2**

Número de llamadas y visitas recibidas durante 2015 con el fin de prestar servicios al ciudadano, en comparación con 2014

	2015	2014
Atención presencial	3.306	3.426
Teléfono	8.427	9.775
Línea 900	5.419	6.908
<b>TOTAL</b>	<b>17.152</b>	<b>20.109</b>

## 1.3 PORTAL WEB

**CUADRO 3**

Visitas al portal del Defensor del Pueblo ([www.defensordelpueblo.es](http://www.defensordelpueblo.es))

	2015
Páginas vistas	553.358

**CUADRO 4**

Desglose de visitas por secciones al portal del Defensor del Pueblo. Año 2015

Sección	Visitas
Defensor	24.564
Consulta tu queja	63.952
Resoluciones	9.734
Transparencia	13.045
Acceso a tiempos de respuesta	2.116
Acceso a Administraciones entorpecedoras	2.706
Áreas de actuación (más consultadas)	3.394
administración local	451
administración de justicia	387
educación	382

sanidad	240
función y empleo público	222
actividad económica	205
vivienda	182
migraciones	180
igualdad de trato	178
empleo y seguridad social	172
<b>Grupos sociales</b>	<b>2.364</b>
menores	1.245
personas con discapacidad	251
extranjeros	241
afectados por las preferentes	146
personas privadas de libertad	141
víctimas de violencia de género	140
deudores hipotecarios	135
víctimas del terrorismo	65
<b>Mecanismo Nacional Prevención Tortura</b>	<b>4.322</b>
<b>Informes</b>	<b>4.685</b>
anuales	1.225
del MNP	655
monográficos	2.776
<b>Documentación</b>	<b>25.056</b>
<b>Biblioteca</b>	<b>753</b>
<b>Prensa</b>	<b>3.424</b>
<b>Agenda institucional</b>	<b>1.784</b>
<b>Concurso escolar de dibujos</b>	<b>1.239</b>
<b>Premio Derechos Humanos</b>	<b>180</b>
<b>Premio Institución Defensor del Pueblo</b>	<b>153</b>
<b>TOTAL</b>	<b>163.471</b>

**CUADRO 4b**

Desglose de visitas al portal del Defensor del Pueblo en la versión inglesa.

Año 2015

	2015
Visitas	4.200

### 1.3.1 Subsanación de entradas

**CUADRO 5**

Motivos de subsanación de entradas, a 31 de diciembre de 2015

MOTIVOS DE SUBSANACIÓN	Entradas	Subsanadas	No subsanadas	Pendientes	Reiteraciones
Argumentación razonada del motivo	94	22	71	1	76
Omisión de nombre o apellidos	3	1	2	0	2
Omisión de domicilio de contacto	1.083	475	591	17	667
Falta de documentación	5	2	3	0	5
Varios tipos	740	121	613	6	649
No dirigido al Defensor del Pueblo	10	1	9	0	9
<b>TOTAL</b>	<b>1.935</b>	<b>622</b>	<b>1.289</b>	<b>24</b>	<b>1.408</b>

### 1.3.2 Servicio de consulta informática de quejas por parte del ciudadano

**CUADRO 6**

Peticiones de solicitud de claves y consultas realizadas en 2015

TIPO DE PETICIÓN	personas	peticiones
Solicitud de claves	3.064	3.067
Consulta tu queja	38.068	38.139

## 2 TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

### 2.1 TIEMPOS MEDIOS DE CONTESTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

**CUADRO 7**

Tiempos medios de contestación por la Administración a peticiones de información de expedientes tramitados en 2015

ADMINISTRACIONES	DÍAS	
	2015	2014
Administración General del Estado	77	66
Administración autonómica	97	96
Administración local	95	91
Fiscal General del Estado (*)	84	94
Otras entidades públicas	81	67
Poder Judicial	76	97
Universidades	62	59
<b>MEDIA TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>79</b>

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

#### 2.1.1 Tiempos medios de contestación a la administración y al ciudadano

**CUADRO 8**

Tiempos medios de contestación del Defensor del Pueblo al ciudadano y a las administraciones en 2015

TIEMPOS MEDIOS DE RESPUESTA	DÍAS	
	2015	2014
Primera respuesta al ciudadano de admisión, no admisión o petición de datos	29	36
Resolución del Defensor tras la respuesta de la Administración	47	65

## 2.2 DISTRIBUCIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJA

### 2.2.1 Según su forma de recepción

**CUADRO 9**

Número de quejas según la forma de recepción en 2015 y su comparativa con 2014

VÍA DE ENTRADA DE QUEJAS	2015		2014	
	Número	%	Número	%
Correo postal	5.595	31,39	9.026	38,93
Fax	265	1,49	498	2,15
Correo electrónico	4.582	25,71	3.497	15,08
Presencial	1.089	6,11	2.472	10,66
Formulario web	6.291	35,30	7.693	33,18
<b>TOTAL</b>	<b>17.822</b>	<b>100,00</b>	<b>23.186</b>	<b>100,00</b>

**CUADRO 10**

Número de solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional según la forma de recepción en 2015 y su comparativa con 2014

VÍA DE ENTRADA DE SOLICITUDES	2015		2014	
	Número	%	Número	%
Correo postal	80	65,04	22	7,64
Fax	4	3,25	1	0,35
Correo electrónico	14	11,38	238	82,64
Presencial	9	7,32	11	3,82
Formulario Web	16	13,01	16	5,56
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100,00</b>	<b>288</b>	<b>100,00</b>

## 2.2.2 Según su vía de remisión

CUADRO 11

Procedencia de las queja según la vía de remisión en 2015 y comparativa con 2014

REMISIÓN DE QUEJAS	Número		%	
	2015	2014	2015	2014
Presentadas directamente por el ciudadano	16.047	21.319	90,04	91,95
Por comisionados parlamentarios autonómicos	1.740	1.820	9,76	7,85
Por diversas entidades y organismos	35	47	0,20	0,20
<b>TOTAL</b>	<b>17.822</b>	<b>23.186</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

CUADRO 12

Procedencia de las solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional según la vía de remisión en 2015 y comparativa con 2014

REMISIÓN DE SOLICITUDES DE RECURSO	Número		%	
	2015	2014	2015	2014
Presentadas directamente por el ciudadano	121	285	98,37	98,62
Por comisionados parlamentarios autonómicos	2	4	1,63	1,38
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>289</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

CUADRO 13

Expedientes de queja recibidos de comisionados parlamentarios autonómicos durante 2015 y su comparativa con 2014

PROCEDENCIA	Número		%	
	2015	2014	2015	2014
Ararteko	47	72	2,70	3,96
Síndic de Greuges de Catalunya	268	297	15,40	16,32
Valedor do Pobo	83	111	4,77	6,10
Defensor del Pueblo Andaluz	468	377	26,90	20,71
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	199	198	11,44	10,88
Justicia de Aragón	218	273	12,53	15,00
Diputado del Común	199	226	11,44	12,42
Defensor del Pueblo de Navarra	78	90	4,48	4,95
Procurador del Común de Castilla y León	165	176	9,48	9,67
<b>TOTAL</b>	<b>1.725</b>	<b>1.820</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

**CUADRO 14**

Expedientes de solicitud de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional recibidos de comisionados parlamentarios autonómicos durante 2015 y su comparativa con 2014

PROCEDENCIA	Número		%	
	2015	2014	2015	2014
Defensor del Pueblo Andaluz		2		50,00
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	1	1	50,00	25,00
Justicia de Aragón	1		50,00	
Diputado del Común		1		25,00
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

**CUADRO 15**

Expedientes de queja procedentes de diversas entidades y organismo durante 2015 y su comparativa con 2014

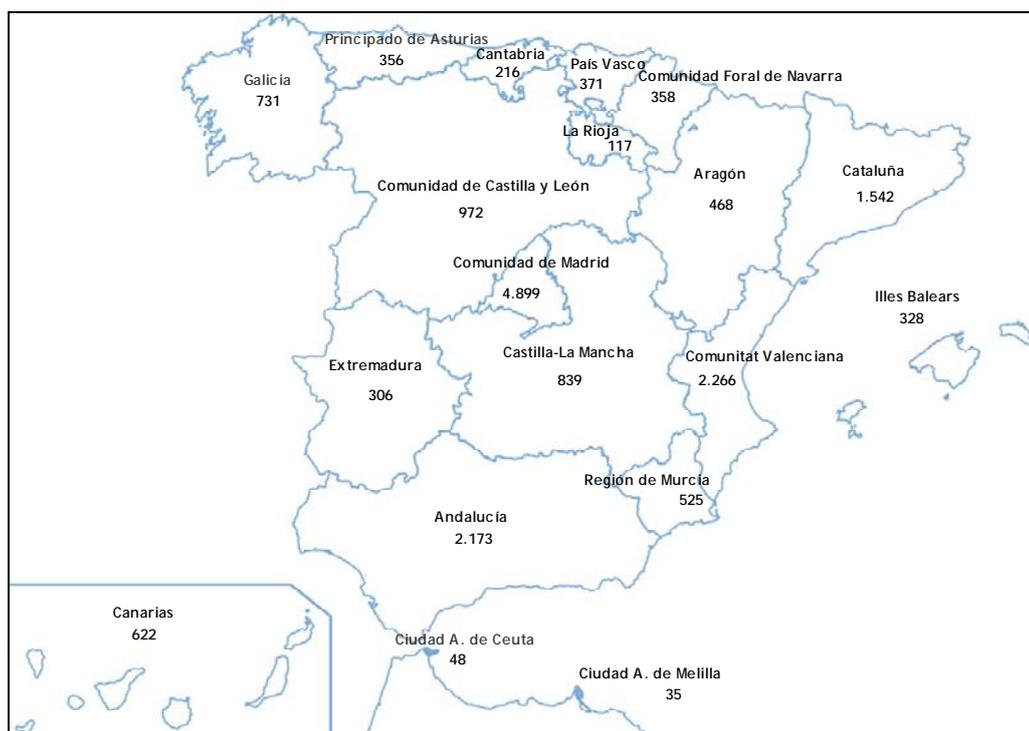
PROCEDENCIA	Número		%	
	2015	2014	2015	2014
Cortes Generales	28	22	80,00	46,81
Poder Judicial		1		2,13
Ministerio Fiscal	1		2,86	
Organismos autonómicos	3	1	8,57	2,13
Defensores extranjeros	3	23	8,57	48,94
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>47</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

### 2.2.3 Según su procedencia geográfica

#### a) De procedencia nacional

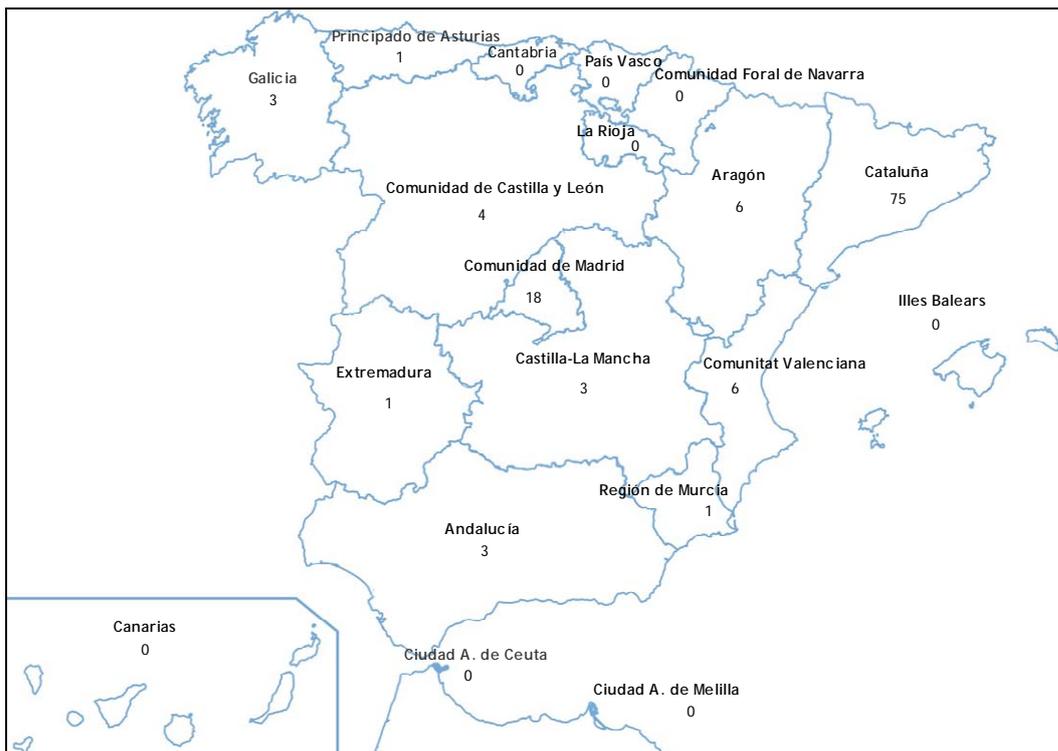
**GRÁFICO 2**

Distribución del origen de las quejas por comunidades autónomas. Año 2015



**GRÁFICO 3**

Distribución del origen de solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional por comunidades autónomas. Año 2015



**CUADRO 16**

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

Años 2015 y 2014

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2015	2014	2015	2014	2015	2015
<b>PAÍS VASCO</b>						
ARABA/ÁLAVA	74	81	19,95	22,50	0,43	0,35
GIPUZKOA	95	89	25,61	24,72	0,55	0,39
BIZKAIA	202	190	54,45	52,78	1,17	0,83
<b>Total</b>	<b>371</b>	<b>360</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>2,15</b>	<b>1,57</b>
<b>CATALUÑA</b>						
BARCELONA	1.169	1.382	75,81	76,23	6,76	6,04
GIRONA	135	153	8,75	8,44	0,78	0,67
LLEIDA	91	99	5,90	5,46	0,53	0,43
TARRAGONA	147	179	9,53	9,87	0,85	0,78
<b>Total</b>	<b>1.542</b>	<b>1.813</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>8,92</b>	<b>7,93</b>
<b>GALICIA</b>						
A CORUÑA	345	560	47,20	53,49	2,00	2,45
LUGO	56	84	7,66	8,02	0,32	0,37
OURENSE	62	91	8,48	8,69	0,36	0,40
PONTEVEDRA	268	312	36,66	29,80	1,55	1,36
<b>Total</b>	<b>731</b>	<b>1.047</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>4,23</b>	<b>4,58</b>
<b>ANDALUCÍA</b>						
ALMERÍA	153	160	7,04	7,10	0,89	0,70
CÁDIZ	348	387	16,01	17,18	2,01	1,69
CÓRDOBA	159	225	7,32	9,99	0,92	0,98
GRANADA	331	214	15,23	9,50	1,91	0,94
HUELVA	93	148	4,28	6,57	0,54	0,65
JAÉN	123	165	5,66	7,33	0,71	0,72
MÁLAGA	332	402	15,28	17,85	1,92	1,76
SEVILLA	634	551	29,18	24,47	3,67	2,41
<b>Total</b>	<b>2.173</b>	<b>2.252</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>12,57</b>	<b>9,85</b>
<b>PRINCIPADO DE ASTURIAS</b>						
<b>Total</b>	<b>356</b>	<b>384</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>CANTABRIA</b>						
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>259</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>1,25</b>	<b>1,13</b>

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2015	2014	2015	2014	2015	2015
<b>LA RIOJA</b>						
Total	117	345	100	100	0,68	1,51
<b>REGIÓN DE MURCIA</b>						
Total	525	755	100	100	3,04	3,30
<b>COMUNITAT VALENCIANA</b>						
ALICANTE	699	1.488	30,85	40,33	4,04	6,51
CASTELLÓN	266	252	11,74	6,83	1,54	1,10
VALENCIA	1.301	1.950	57,41	52,85	7,53	8,53
Total	2.266	3.690	100,00	100,00	13,11	16,13
<b>ARAGÓN</b>						
HUESCA	57	69	12,18	9,26	0,33	0,30
TERUEL	47	51	10,04	6,85	0,27	0,22
ZARAGOZA	364	625	77,78	83,89	2,11	2,73
Total	468	745	100,00	100,00	2,71	3,26
<b>CASTILLA-LA MANCHA</b>						
ALBACETE	124	112	14,78	12,08	0,72	0,49
CIUDAD REAL	189	175	22,53	18,88	1,09	0,77
CUENCA	57	92	6,79	9,92	0,33	0,40
GUADALAJARA	131	129	15,61	13,92	0,76	0,56
TOLEDO	338	419	40,29	45,20	1,96	1,83
Total	839	927	100,00	100,00	4,85	4,05
<b>CANARIAS</b>						
LAS PALMAS	313	392	50,32	52,55	1,81	1,71
SANTA CRUZ DE TENERIFE	309	354	49,68	47,45	1,79	1,55
Total	622	746	100,00	100,00	3,60	3,26
<b>COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA</b>						
Total	358	208	100	100	2,07	0,91
<b>EXTREMADURA</b>						
BADAJOS	164	247	53,59	62,37	0,95	1,08
CÁCERES	142	149	46,41	37,63	0,82	0,65
Total	306	396	100,00	100,00	1,77	1,73
<b>ILLES BALEARS</b>						
Total	328	342	100	100	1,90	1,50
<b>MADRID</b>						
Total	4.899	7.227	100	100	28,34	31,60

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2015	2014	2015	2014	2015	2015
<b>CASTILLA Y LEÓN</b>						
ÁVILA	67	85	6,89	7,19	0,39	0,37
BURGOS	144	195	14,81	16,50	0,83	0,85
LEÓN	189	236	19,44	19,97	1,09	1,03
PALENCIA	73	84	7,51	7,11	0,42	0,37
SALAMANCA	124	170	12,76	14,38	0,72	0,74
SEGOVIA	78	84	8,02	7,11	0,45	0,37
SORIA	43	26	4,42	2,20	0,25	0,11
VALLADOLID	202	247	20,78	20,90	1,17	1,08
ZAMORA	52	55	5,35	4,65	0,30	0,24
<b>Total</b>	<b>972</b>	<b>1.182</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>5,62</b>	<b>5,17</b>
<b>CEUTA</b>						
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>0,28</b>	<b>0,19</b>
<b>MELILLA</b>						
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>52</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>0,20</b>	<b>0,23</b>
<b>SIN ORIGEN TERRITORIAL ESPECÍFICO</b>						
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>0,67</b>	<b>0,43</b>
<b>TOTAL</b>	<b>17.287</b>	<b>22.872</b>			<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

CUADRO 17

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

Años 2015 y 2014

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2015	2014	2015	2014	2015	2015
<b>PAÍS VASCO</b>						
ARABA/ÁLAVA						
GIPUZKOA						
BIZKAIA		5		100,00		1,74
<b>Total</b>		<b>5</b>		<b>100,00</b>		<b>1,74</b>

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2015	2014	2015	2014	2015	2015
<b>CATALUÑA</b>						
BARCELONA	10	21	13,33	84,00	8,26	7,29
GIRONA	1	3	1,33	12,00	0,83	1,04
LLEIDA						
TARRAGONA	64	1	85,33	4,00	52,89	0,35
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>25</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>61,98</b>	<b>8,68</b>
<b>GALICIA</b>						
A CORUÑA	1	3	33,33	42,86	0,83	1,04
LUGO						
OURENSE	1	1	33,33	14,29	0,83	0,35
PONTEVEDRA	1	3	33,33	42,86	0,83	1,04
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>2,48</b>	<b>2,43</b>
<b>ANDALUCÍA</b>						
ALMERÍA		1	0,00	4,76	0,00	0,35
CÁDIZ		7	0,00	33,33	0,00	2,43
CÓRDOBA		1	0,00	4,76	0,00	0,35
GRANADA		3	0,00	14,29	0,00	1,04
HUELVA			0,00	0,00	0,00	0,00
JAÉN			0,00	0,00	0,00	0,00
MÁLAGA	1	2	33,33	9,52	0,83	0,69
SEVILLA	2	7	66,67	33,33	1,65	2,43
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>21</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>2,48</b>	<b>7,29</b>
<b>PRINCIPADO DE ASTURIAS</b>						
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>0,83</b>	<b>1,74</b>
<b>CANTABRIA</b>						
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,35</b>
<b>LA RIOJA</b>						
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,69</b>
<b>REGIÓN DE MURCIA</b>						
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>0,83</b>	<b>6,25</b>
<b>COMUNITAT VALENCIANA</b>						
ALICANTE	2	19	33,33	67,86	1,65	6,60
CASTELLÓN	3	2	50,00	7,14	2,48	0,69
VALENCIA	1	7	16,67	25,00	0,83	2,43
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>28</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>4,96</b>	<b>9,72</b>

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2015	2014	2015	2014	2015	2015
<b>ARAGÓN</b>						
HUESCA			0,00	0,00	0,00	0,00
TERUEL			0,00	0,00	0,00	0,00
ZARAGOZA	6	10	100,00	100,00	4,96	3,47
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>4,96</b>	<b>3,47</b>
<b>CASTILLA-LA MANCHA</b>						
ALBACETE		3	0,00	25,00	0,00	1,04
CIUDAD REAL	1	4	33,33	33,33	0,83	1,39
CUENCA			0,00	0,00	0,00	0,00
GUADALAJARA	1	3	33,33	25,00	0,83	1,04
TOLEDO	1	2	33,33	16,67	0,83	0,69
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>2,48</b>	<b>4,17</b>
<b>CANARIAS</b>						
LAS PALMAS		5		62,50	0,00	1,74
SANTA CRUZ DE TENERIFE		3		37,50	0,00	1,04
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>0,00</b>	<b>100,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2,78</b>
<b>COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA</b>						
<b>Total</b>		<b>9</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>0,00</b>	<b>3,13</b>
<b>EXTREMADURA</b>						
BADAJOS		1	0,00	50,00	0,00	0,35
CÁCERES	1	1	100,00	50,00	0,83	0,35
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>0,83</b>	<b>0,69</b>
<b>ILLES BALEARS</b>						
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2,08</b>
<b>MADRID</b>						
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>75</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>14,88</b>	<b>26,04</b>
<b>CASTILLA Y LEÓN</b>						
ÁVILA		1	0,00	1,89	0,00	0,35
BURGOS	1	1	25,00	1,89	0,83	0,35
LEÓN		3	0,00	5,66	0,00	1,04
PALENCIA	1	8	25,00	15,09	0,83	2,78
SALAMANCA	2	1	50,00	1,89	1,65	0,35
SEGOVIA			0,00	0,00	0,00	0,00
SORIA			0,00	0,00	0,00	0,00
VALLADOLID		39	0,00	73,58	0,00	13,54

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2015	2014	2015	2014	2015	2015
ZAMORA			0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total</b>	4	53	100,00	100,00	3,31	18,40
<b>CEUTA</b>						
<b>Total</b>						
<b>MELILLA</b>						
<b>Total</b>						
<b>SIN ORIGEN TERRITORIAL ESPECÍFICO</b>						
<b>Total</b>		1		100,00		0,35
<b>TOTAL</b>	121	288			100,00	100,00

**CUADRO 18**

Expedientes de queja y su distribución porcentual por comunidades autónomas.

Años 2015 y 2014

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	2015		2014	
	Número	%	Número	%
País Vasco	371	2,15	360	1,57
Cataluña	1.542	8,92	1.813	7,93
Galicia	731	4,23	1.047	4,58
Andalucía	2.173	12,57	2.252	9,85
Principado de Asturias	356	2,06	384	1,68
Cantabria	216	1,25	259	1,13
La Rioja	117	0,68	345	1,51
Región de Murcia	525	3,04	755	3,30
Comunitat Valenciana	2.266	13,11	3.690	16,13
Aragón	468	2,71	745	3,26
Castilla-La Mancha	839	4,85	927	4,05
Canarias	622	3,60	746	3,26
Comunidad Foral de Navarra	358	2,07	208	0,91
Extremadura	306	1,77	396	1,73
Illes Balears	328	1,90	342	1,50
Comunidad de Madrid	4.899	28,34	7.227	31,60
Comunidad de Castilla y León	972	5,62	1.182	5,17
Ciudad A. de Ceuta	48	0,28	43	0,19

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	2015		2014	
	Número	%	Número	%
Ciudad A. de Melilla	35	0,20	52	0,23
* Sin origen territorial específico	115	0,67	99	0,43
<b>TOTAL</b>	<b>17.287</b>	<b>100,00</b>	<b>22.872</b>	<b>100,00</b>

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

### CUADRO 19

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

Años 2015 y 2014

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	2015		2014	
	Número	%	Número	%
País Vasco	0	0,00	5	1,74
Cataluña	75	61,98	25	8,68
Galicia	3	2,48	7	2,43
Andalucía	3	2,48	21	7,29
Principado de Asturias	1	0,83	5	1,74
Cantabria	0	0,00	1	0,35
La Rioja	0	0,00	2	0,69
Región de Murcia	1	0,83	18	6,25
Comunitat Valenciana	6	4,96	28	9,72
Aragón	6	4,96	10	3,47
Castilla-La Mancha	3	2,48	12	4,17
Canarias	0	0,00	8	2,78
Comunidad Foral de Navarra	0	0,00	9	3,13
Extremadura	1	0,83	2	0,69
Illes Balears	0	0,00	6	2,08
Comunidad de Madrid	18	14,88	75	26,04
Comunidad de Castilla y León	4	3,31	53	18,40
Ciudad A. de Ceuta	0	0,00	0	0,00
Ciudad A. de Melilla	0	0,00	0	0,00
* Sin origen territorial específico	0	0,00	1	0,35
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>100,00</b>	<b>288</b>	<b>100,00</b>

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

**b) De procedencia extranjera****CUADRO 20**

Expedientes de queja procedentes del extranjero distribuidas por países. Años 2015 a 2014

PAÍSES DE PROCEDENCIA	2015	2014	PAÍSES DE PROCEDENCIA	2015	2014
Alemania	17	16	Israel	1	1
Argelia	2	2	Italia	27	9
Argentina	55	9	Japón	1	1
Australia	6	5	Jordania	1	1
Austria	3	3	Líbano	1	
Bangla Desh	1		Lituania		1
Bélgica	18	10	Luxemburgo	2	1
Bielorrusia	2		Malasia		1
Bolivia	1	3	Marruecos	15	20
Brasil	13	10	México	31	6
Bulgaria		1	Mozambique		1
Canadá	2	2	Nicaragua	4	1
Chile	12	5	Noruega	3	2
China		2	Nueva Zelanda		1
Colombia	29	17	País Genérico	24	
Congo	1		Pakistán	1	
Congo, la Republica Democrática del	1		Palestina	2	
Corea, Republica del (Sur)		1	Panamá	1	1
Costa Rica	2	1	Paraguay	1	1
Croacia	1		Perú	26	8
Cuba	37	22	Polonia	1	
Dinamarca	1	1	Portugal	6	7
Ecuador	23	21	Principado de Andorra	3	2
Egipto	1		Puerto Rico	2	2
El Salvador	2		Reino Unido	18	24
Emiratos Árabes Unidos		1	República Checa	1	1
Eslovaquia	7		República Dominicana	6	6
Estados Unidos	30	21	Rumanía	2	1
Filipinas	3	1	Rusia	2	
Finlandia	2		Sáhara Occidental		2

PAÍSES DE PROCEDENCIA	2015	2014	PAÍSES DE PROCEDENCIA	2015	2014
Francia	31	28	Senegal		1
Georgia		1	Singapur	1	
Grecia		1	Sudáfrica	2	
Guatemala	7		Suecia		1
Guinea Ecuatorial	1	1	Suiza	3	10
Holanda	7	2	Tailandia	1	1
Honduras	4		Turquía	4	3
Hungría	3		Ucrania		1
India	1		Uruguay	3	2
Irán	1	2	Venezuela	6	3
Irlanda	6	2	<b>TOTAL</b>	<b>535</b>	<b>314</b>

**CUADRO 21**

Expedientes de solicitud de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional procedentes del extranjero distribuidas por países. Años 2015 a 2014

PAÍSES DE PROCEDENCIA	2015	2014	PAÍSES DE PROCEDENCIA	2015	2014
Alemania		1	Reino Unido	1	
Costa Rica	1		<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

### 2.3 Clasificación de los expedientes por áreas de actuación

**CUADRO 22**

Expedientes. Distribución por áreas de gestión y sectores. Año 2015

ÁREAS DE ACTUACIÓN	Quejas		Actuaciones de oficio	Solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional		Total
	Individuales	Agrupadas		Individuales	Agrupadas	
Administración de justicia	1.834		47	21		<b>1.902</b>
Seguridad	1.249	515	31	3		<b>1.798</b>

ÁREAS DE ACTUACIÓN	Quejas		Actuaciones de oficio	Solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional		Total
	Individuales	Agrupadas		Individuales	Agrupadas	
pública						
Actividad económica	1.671	2	19	3	74	<b>1.769</b>
Sanidad	560	862	43			<b>1.465</b>
Empleo y seguridad social	1.227		6			<b>1.233</b>
Educación	669	488	44	1		<b>1.202</b>
Impuestos	1.108		25	3		<b>1.136</b>
Función y empleo públicos	912	189	4	12		<b>1.117</b>
Política social	846		67	4		<b>917</b>
Migraciones	811	46	25			<b>882</b>
Centros penitenciarios	402		63			<b>465</b>
Medio ambiente	444		2			<b>446</b>
Vivienda	349		16			<b>365</b>
Urbanismo	324	31	2			<b>357</b>
Administración local	238		1			<b>239</b>
Igualdad de trato	108		11			<b>119</b>
Prevención de la tortura			106			<b>106</b>
Otros ámbitos*	375	2.059		2		<b>2.436</b>
En estudio	472	31	10			<b>513</b>
<b>TOTAL</b>	<b>13.599</b>	<b>4.223</b>	<b>522</b>	<b>49</b>	<b>74</b>	<b>18.467</b>

\* La mayoría son quejas agrupadas en desacuerdo con una exposición en Pamplona

### 3 ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

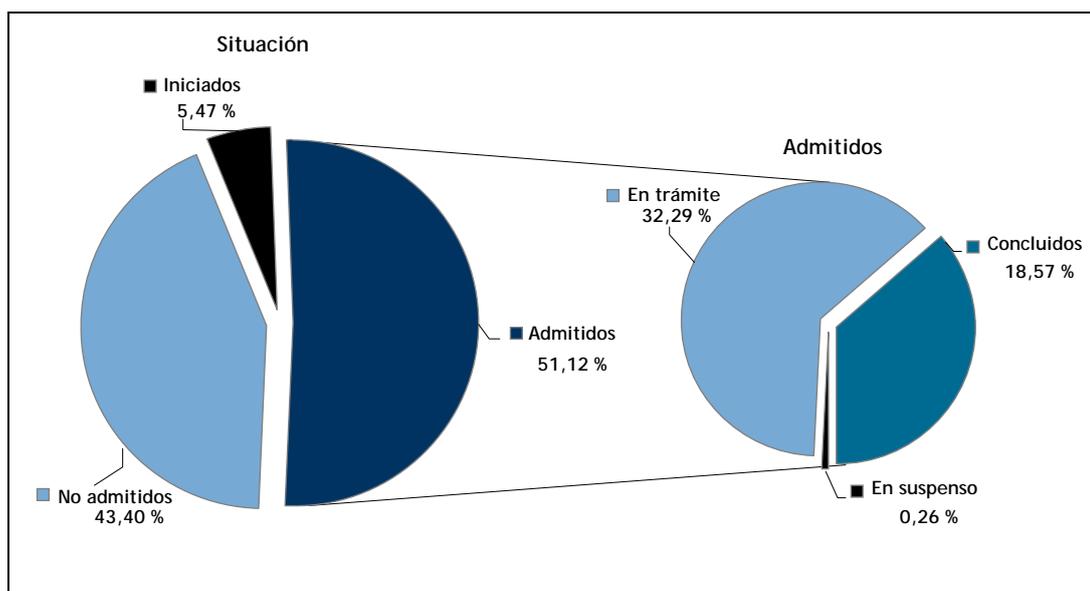
**CUADRO 23**

Situación de los expedientes de queja y de actuación de oficio en 2015

SITUACIÓN			Individuales		Agrupados		Oficio		Total	
			Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Admitidos	En trámite		2.817	20,71	2.752	65,17	354	67,82	5.923	32,29
		Concluidos	2.808	20,65	477	11,30	122	23,37	3.407	18,57
	En suspenso		17	0,13			31	5,94	48	0,26
	<b>Total</b>		<b>5.642</b>	<b>41,49</b>	<b>3.229</b>	<b>76,47</b>	<b>507</b>	<b>97,13</b>	<b>9.378</b>	<b>51,12</b>
No admitidos	No admitidos		6.998	51,46	964	22,83			7.962	43,40
	<b>Total</b>		<b>6.998</b>	<b>51,46</b>	<b>964</b>	<b>22,83</b>			<b>7.962</b>	<b>43,40</b>
En estudio (a 31 dic.)	Iniciados		482	3,54	30	0,71	15	2,87	527	2,87
	Pendiente de contestación del interesado		477	3,51					477	2,60
	<b>Total</b>		<b>959</b>	<b>7,05</b>	<b>30</b>	<b>0,71</b>	<b>15</b>	<b>2,87</b>	<b>1.004</b>	<b>5,47</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>13.599</b>	<b>100,00</b>	<b>4.223</b>	<b>100,00</b>	<b>522</b>	<b>100,00</b>	<b>18.344</b>	<b>100,00</b>

**GRÁFICO 4**

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



**CUADRO 24**

Situación de los expedientes de solicitud de recurso ante  
el Tribunal Constitucional en 2015

ESTADO	Individuales Núm.	Agrupados Núm.	Total Núm.
Interpuestos	1	-	1
No interpuestos	48	74	122
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>74</b>	<b>123</b>

### 3.1 EXPEDIENTES DE QUEJA INDIVIDUALES

**CUADRO 25**

Expedientes de queja individual. Motivos de no admisión en 2015

MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Sin indicios de irregularidad administrativa	2.599
Falta de actuación administrativa previa	1.089
Sin contestación a solicitud ampliación de datos	704
Intervención judicial	691
Otros motivos por los que no es competente el Defensor del Pueblo	395
Varios motivos de no admisión concurrentes	386
Conflicto particular ajeno a la administración	210
Sentencia firme	196
Actuación incorrecta reconocida en vías de solución por otros expedientes	124
Solo se solicita información	97
Solo se envía información	88
Resuelto sin intervención del Defensor del Pueblo	78
Intervención de Comisionado parlamentario autonómico	76
Sin actividad de los poderes públicos	60
Desistimiento	45
Plazo superior a un año	44
Carencia de fundamentos	43
Inexistencia de interés legítimo	26
Inexistencia de pretensión	15
No se cumplen los requisitos para la admisión del recurso	7
Autoridad administrativa en asuntos de su competencia	6
Queja anónima	6

MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Disconformidad con la legislación vigente	5
Perjuicios a terceros	3
Imposibilidad de contactar con el interesado	3
Sin contestación a defecto subsanable	2
<b>Total</b>	<b>6.998</b>

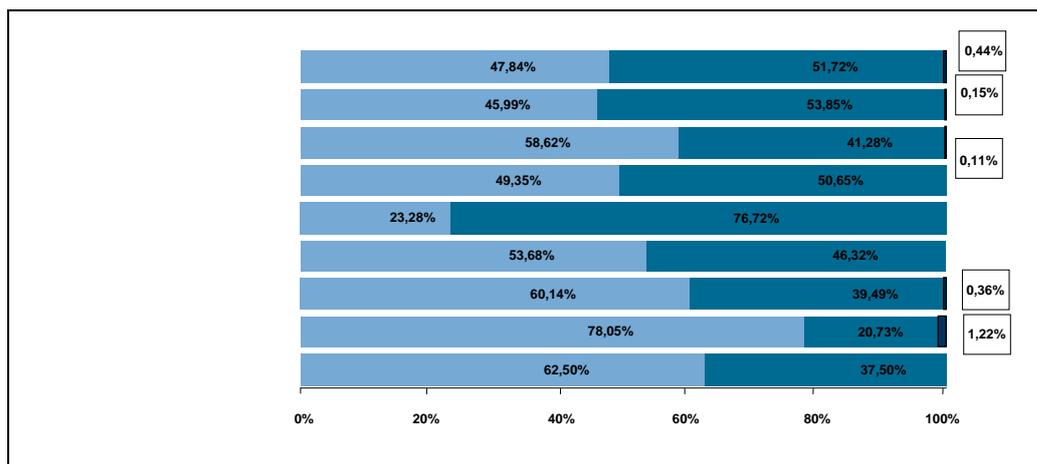
CUADRO 26

Expedientes de queja individual admitidos. Número de los tramitados ante la Administración en 2015

ADMINISTRACIONES	<input type="checkbox"/> En trámite	<input checked="" type="checkbox"/> Concluidos	<input type="checkbox"/> En suspenso	Total
Administración General del Estado	1.308	1.414	12	2.734
Administración autonómica	597	699	2	1.298
Administración local	551	388	1	940
Fiscal General del Estado	38	39		77
Otras entidades públicas	27	89		116
Poder Judicial	51	44		95
Varias administraciones	166	109	1	276
Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones	64	17	1	82
Universidades	15	9		24
<b>TOTAL</b>	<b>2.817</b>	<b>2.808</b>	<b>17</b>	<b>5.642</b>

**GRÁFICO 5**

Expedientes de queja individual admitidos. Distribución porcentual de los tramitados ante la Administración en 2015



**CUADRO 27**

Expedientes de queja individual admitidos. Número de los tramitados ante la Administración General del Estado en 2015

MINISTERIOS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Presidencia del Gobierno	1			1
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	17	12		29
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	74	70	7	151
Ministerio de Defensa	6	30		36
Ministerio de Economía y Competitividad	22	42		64
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	46	63		109
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	109	224		333
Ministerio de Fomento	84	152		236
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	248	230		478
Ministerio de Industria, Energía y Turismo	31	29		60
Ministerio de Justicia	298	118	2	418
Ministerio de la Presidencia	3	2		5
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	29	31		60
Ministerio del Interior	242	316		558

MINISTERIOS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Administración periférica	25	55	2	82
Varios departamentos ministeriales	73	40	1	114
<b>TOTAL</b>	<b>1.308</b>	<b>1.414</b>	<b>12</b>	<b>2.734</b>

**CUADRO 28**

Expedientes de queja individual admitidos. Número de los tramitados ante las administraciones autonómicas en 2015

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Cataluña	27	24		51
País Vasco	5	3		8
Galicia	17	24		41
Cantabria	14	8		22
Principado de Asturias	16	18		34
Andalucía	49	55		104
Región de Murcia	32	23		55
Aragón	8	13		21
Castilla-La Mancha	49	48	1	98
Comunitat Valenciana	58	30		88
La Rioja	3	4		7
Extremadura	29	12	1	42
Canarias	30	17		47
Comunidad de Castilla y León	27	19		46
Illes Balears	13	6		19
Comunidad de Madrid	211	389		600
Comunidad Foral de Navarra	2	2		4
Ciudad A. de Ceuta	4			4
Ciudad A. de Melilla	2	1		3
Varias CC.AA. concernidas	1	3		4
<b>TOTAL</b>	<b>597</b>	<b>699</b>	<b>2</b>	<b>1.298</b>

**CUADRO 29**

Expedientes de queja individual admitidos y concluidos. Tipos de conclusión según administraciones en 2015

ADMINISTRACIONES	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Administración General del Estado	687	418	82	227	1.414
Administración autonómica	186	365	19	129	699
Administración local	205	117	9	57	388
Fiscal General del Estado	19	2		18	39
Otras entidades públicas	61	16		12	89
Poder Judicial	16	5	13	10	44
Varias administraciones	35	28	4	42	109
Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones	2	1		14	17
Universidades	3	4		2	9
<b>TOTAL</b>	<b>1.214</b>	<b>956</b>	<b>127</b>	<b>511</b>	<b>2.808</b>

**CUADRO 30**

Expedientes de queja individual admitidos y concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante la Administración General del Estado en 2015

MINISTERIOS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	2	7		3	12
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	32	18	6	14	70
Ministerio de Defensa	11	18		1	30
Ministerio de Economía y Competitividad	19	14	3	6	42
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	18	20	7	18	63
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	107	71	29	17	224
Ministerio de Fomento	97	17	7	31	152
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	101	101	10	18	230
Ministerio de Industria, Energía y Turismo	23	4		2	29
Ministerio de Justicia	27	62	5	24	118
Ministerio de la Presidencia		2			2
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	29		1	1	31
Ministerio del Interior	186	49	8	73	316

MINISTERIOS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Administración periférica	24	20	2	9	55
Varios departamentos ministeriales	11	15	4	10	40
<b>TOTAL</b>	<b>687</b>	<b>418</b>	<b>82</b>	<b>227</b>	<b>1.414</b>

**CUADRO 31**

Expedientes de queja individual admitidos y concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante las administraciones autonómicas en 2015

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Cataluña	10	9	1	4	24
País Vasco	2			1	3
Galicia	9	11	2	2	24
Cantabria	4	1		3	8
Principado de Asturias	9	6	1	2	18
Andalucía	17	23	2	13	55
Región de Murcia	10	8	1	4	23
Aragón	6	3		4	13
Castilla-La Mancha	14	17		17	48
Comunitat Valenciana	9	10	4	7	30
La Rioja	3	1			4
Extremadura	4	5	1	2	12
Canarias	6	2	1	8	17
Comunidad de Castilla y León	6	5	2	6	19
Illes Balears	3	2		1	6
Comunidad de Madrid	72	261	4	52	389
Comunidad Foral de Navarra	1			1	2
Ciudad A. de Melilla	1				1
Varias CC.AA. concernidas		1		2	3
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>	<b>365</b>	<b>19</b>	<b>129</b>	<b>699</b>

### 3.2 EXPEDIENTES DE QUEJA AGRUPADOS

**CUADRO 32**

Expedientes de queja agrupados. Motivos de no admisión en 2015

MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Otros motivos por los que no es competente el Defensor	811
Varios motivos de no admisión concurrentes	88
Sin indicios de irregularidad administrativa	65
<b>TOTAL</b>	<b>964</b>

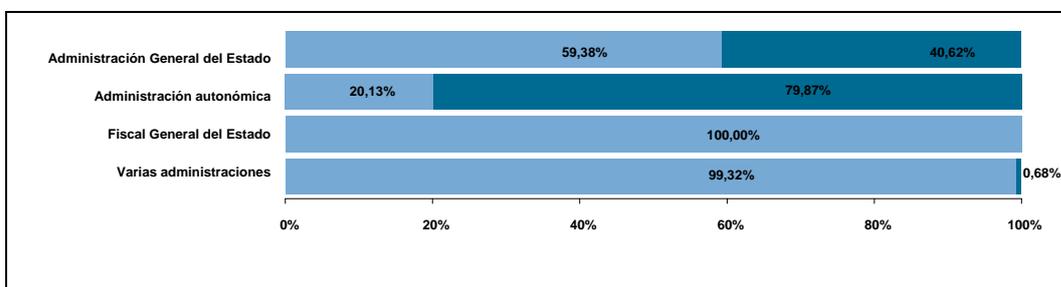
**CUADRO 33**

Expedientes de queja agrupados admitidos. Número de los tramitados ante la Administración en 2015

ADMINISTRACIONES	<input type="checkbox"/> En trámite	<input checked="" type="checkbox"/> Concluidos	Total
Administración General del Estado	516	353	869
Administración autonómica	31	123	154
Fiscal General del Estado	2.059		2.059
Varias administraciones	146	1	147
<b>TOTAL</b>	<b>2.752</b>	<b>477</b>	<b>3.229</b>

**GRÁFICO 6**

**EXPEDIENTES DE QUEJA AGRUPADOS ADMITIDOS. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS TRAMITADOS ANTE LA ADMINISTRACIÓN EN 2015**



**CUADRO 34**

Expedientes de queja agrupados admitidos. Número de los tramitados ante la Administración General del Estado en 2015

MINISTERIOS	En trámite	Concluidos	Total
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte		94	94
Ministerio de Fomento	1		1
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas		189	189
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad		24	24
Ministerio del Interior	515	46	561
<b>TOTAL</b>	<b>516</b>	<b>353</b>	<b>869</b>

**CUADRO 35**

Expedientes de queja agrupados admitidos. Número de los tramitados ante la administración autonómica en 2015

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	En trámite	Concluidos	Total
Comunidad de Madrid	31	123	154
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>123</b>	<b>154</b>

**CUADRO 36**

Expedientes de queja agrupados admitidos y concluidos: Tipos de conclusión según administraciones en 2015

ADMINISTRACIONES	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Administración General del Estado	118	186	46	3	353
Administración autonómica	71	52			123
Varias administraciones			1		1
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>238</b>	<b>47</b>	<b>3</b>	<b>477</b>

**CUADRO 37**

Expedientes de queja agrupados admitidos y concluidos: detalle de los tipos de conclusiones ante la Administración General del Estado en 2015

MINISTERIOS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	94				94
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas		186		3	189
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	24				24
Ministerio del Interior			46		46
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>186</b>	<b>46</b>	<b>3</b>	<b>353</b>

**CUADRO 38**

Expedientes de queja agrupados admitidos y concluidos: detalle de los tipos de conclusiones ante la Administración Autónoma en 2015

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	Actuación correcta	Se subsana	Total
Comunidad de Madrid	71	52	123
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>52</b>	<b>123</b>

### 3.3 EXPEDIENTES DE ACTUACIÓN DE OFICIO

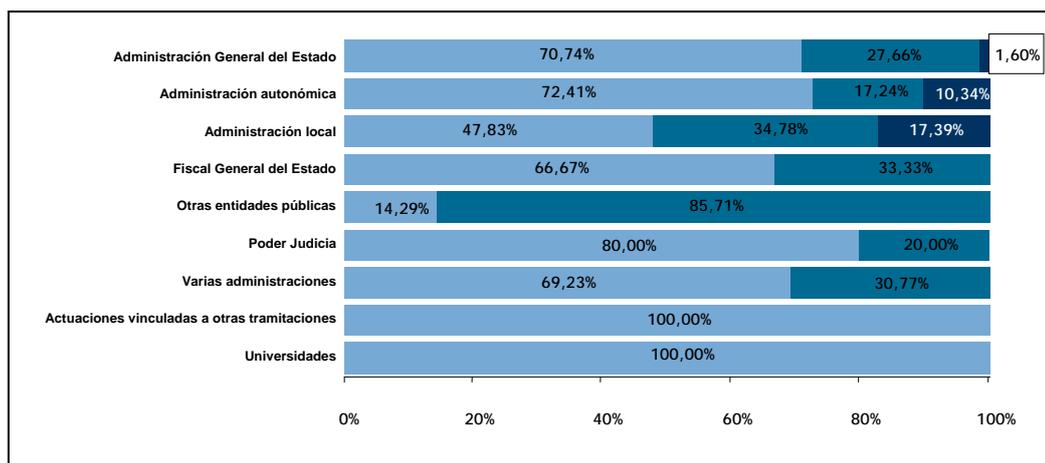
**CUADRO 39**

Expedientes de actuación de oficio. Iniciados y tramitados ante la Administración en 2015

ADMINISTRACIONES	<input type="checkbox"/> En trámite	<input checked="" type="checkbox"/> Concluidos	<input checked="" type="checkbox"/> En suspenso	Total
Administración General del Estado	133	52	3	188
Administración autonómica	168	40	24	232
Administración local	11	8	4	23
Fiscal General del Estado	6	3		9
Otras entidades públicas	1	6		7
Poder Judicial	4	1		5
Varias administraciones	27	12		39
Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones	1			1
Universidades	3			3
<b>TOTAL</b>	<b>354</b>	<b>122</b>	<b>31</b>	<b>507</b>

**GRÁFICO 7**

Expedientes de actuación de oficio. Distribución porcentual de los iniciados y tramitados ante la Administración en 2015



**CUADRO 40**

Expedientes de actuación de oficio. Iniciados y tramitados ante la Administración General del Estado en 2015

MINISTERIOS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	5	2		7
Ministerio de Defensa	1	1		2
Ministerio de Economía y Competitividad	2	1		3
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	4	2		6
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	3	1		4
Ministerio de Fomento	2		1	3
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	8	2		10
Ministerio de Industria, Energía y Turismo	1	1		2
Ministerio de Justicia	9	5		14
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	9	2	2	13
Ministerio del Interior	75	32		107
Administración periférica		1		1
Varios departamentos ministeriales	14	2		16
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>52</b>	<b>3</b>	<b>188</b>

**CUADRO 41**

Expedientes de actuación de oficio. Iniciados y tramitados ante las administraciones autonómicas en 2015

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Cataluña	16	3	3	22
País Vasco	10	2	2	14
Galicia	8	2	2	12
Cantabria	9	2		11
Principado de Asturias	10	2	2	14
Andalucía	13	5	2	20
Región de Murcia	7	1	1	9
Aragón	7	2	1	10
Castilla-La Mancha	6	1	2	9
Comunitat Valenciana	8	5	2	15
La Rioja	7	2	2	11
Extremadura	8	1		9
Canarias	8	2	1	11
Comunidad de Castilla y León	7		1	8
Illes Balears	9	2	1	12
Comunidad de Madrid	19	3	1	23
Comunidad Foral de Navarra	9	5	1	15
Ciudad A. de Ceuta	3			3
Ciudad A. de Melilla	3			3
Varias CC.AA. concernidas	1			1
<b>TOTAL</b>	<b>168</b>	<b>40</b>	<b>24</b>	<b>232</b>

**CUADRO 42**

Expedientes de actuación de oficio concluidos. Tipos de conclusión según administraciones en 2015

ADMINISTRACIONES	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Administración General del Estado	12	26	6	8	52
Administración autonómica	14	20	1	5	40
Administración local	2	5	1		8
Fiscal General del Estado	1			2	3
Otras entidades públicas	6				6

ADMINISTRACIONES	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Poder Judicial	1				1
Varias administraciones	1	6	2	3	12
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>57</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>122</b>

**CUADRO 43**

Expedientes de actuación de oficio concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante la Administración General del Estado en 2015

MINISTERIOS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	1			1	2
Ministerio de Defensa	1				1
Ministerio de Economía y Competitividad			1		1
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	1	1			2
Ministerio de Empleo y Seguridad Social			1		1
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas		1		1	2
Ministerio de Industria, Energía y Turismo				1	1
Ministerio de Justicia	2	2	1		5
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	1			1	2
Ministerio del Interior	4	21	3	4	32
Administración periférica		1			1
Varios departamentos ministeriales	2				2
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>26</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>52</b>

**CUADRO 44**

Expedientes de actuación de oficio concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante las administraciones autonómicas en 2015

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Cataluña	3				3
País Vasco	2				2
Galicia		1	1		2
Cantabria		2			2

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Principado de Asturias		1		1	2
Andalucía	3			2	5
Región de Murcia	1				1
Aragón	1	1			2
Castilla-La Mancha				1	1
Comunitat Valenciana		5			5
La Rioja		2			2
Extremadura		1			1
Canarias		2			2
Illes Balears	1			1	2
Comunidad de Madrid	1	2			3
Comunidad Foral de Navarra	2	3			5
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>40</b>

#### 4 EXPEDIENTES EN TRAMITACIÓN DE EJERCICIOS ANTERIORES, ABIERTOS O REABIERTOS EN EL AÑO 2015

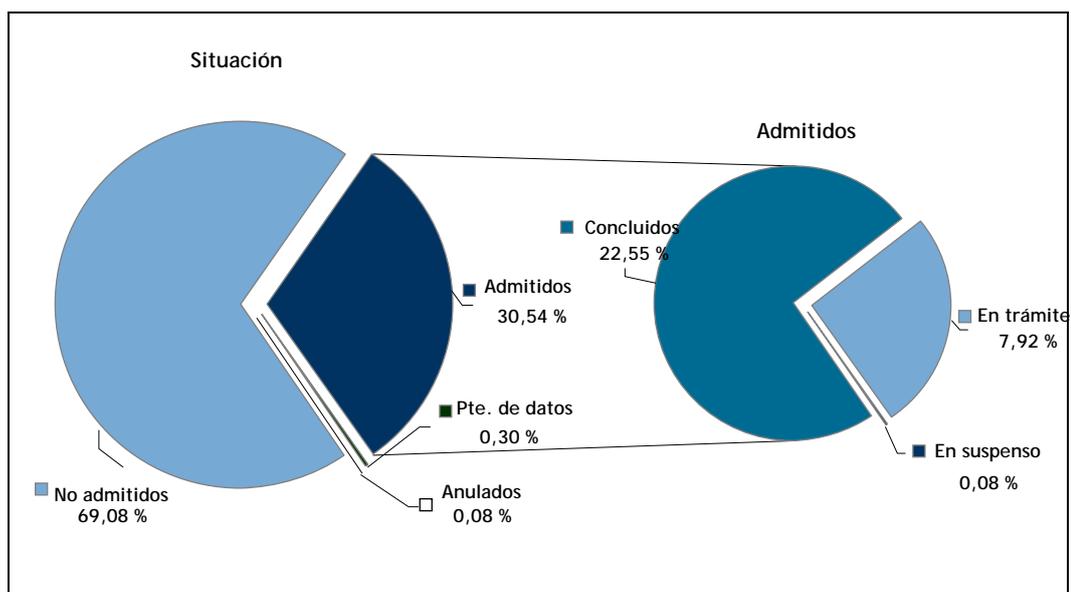
**CUADRO 45**

Situación de los expedientes que se encontraban pendientes al finalizar el año 2014

SITUACIÓN	Individuales		Agrupados		Oficio		Total		
	Num.	%	Num.	%	Num.	%	Num.	%	
Admitidos	En trámite	97	8,03			8	66,67	105	7,92
	Concluidos	295	24,42			4	33,33	299	22,55
	En suspenso	1	0,08					1	0,08
	<b>Total</b>	<b>393</b>	<b>32,53</b>			<b>12</b>	<b>100,00</b>	<b>405</b>	<b>30,54</b>
No admitidos	No admitidos	810	67,05	106	100,00			916	69,08
	<b>Total</b>	<b>810</b>	<b>67,05</b>	<b>106</b>	<b>100,00</b>			<b>916</b>	<b>69,08</b>
En estudio (a 31 dic.)	Pte. de datos	4	0,33					4	0,30
	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>0,33</b>					<b>4</b>	<b>0,30</b>
Anulados	Anulados	1	0,08					1	0,08
	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0,08</b>					<b>1</b>	<b>0,08</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>1.208</b>	<b>100,00</b>	<b>106</b>	<b>100,00</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>	<b>1.326</b>	<b>100,00</b>

**GRÁFICO 8**

Distribución porcentual de los expedientes del 2014 que se encontraban pendientes al finalizar el año, según su situación de tramitación



**CUADRO 46**

Situación de los expedientes de solicitud de recurso ante el Tribunal Constitucional  
que se encontraban pendientes al finalizar el año 2014

SITUACIÓN	Individuales		Total	
	Num.	%	Num.	%
No interpuestos	2	100,00	2	100,00
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100,00</b>	<b>2</b>	<b>100,00</b>

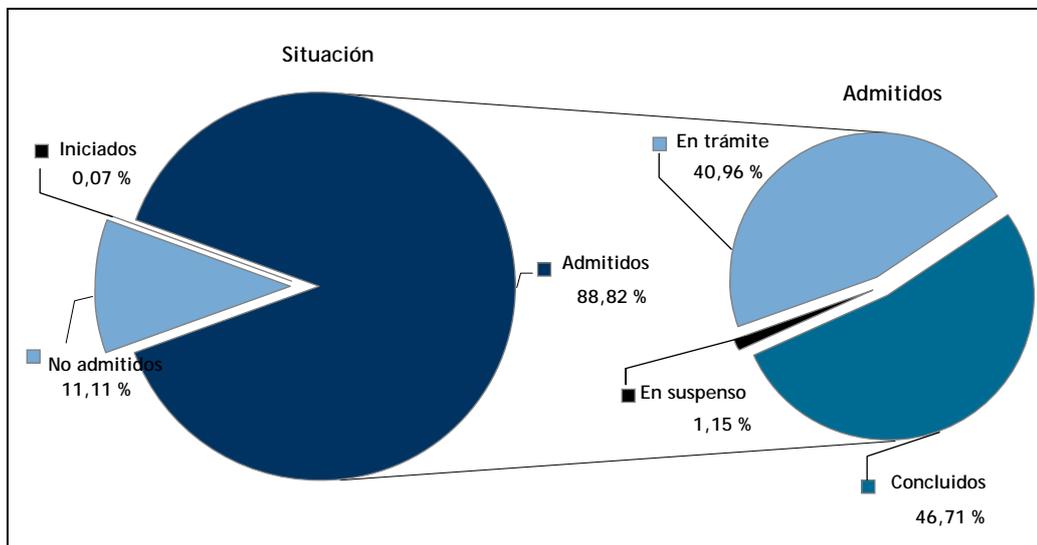
**CUADRO 47**

Situación de los expedientes de años anteriores

SITUACIÓN		Individuales		Agrupados		Oficio		Total	
		Num.	%	Num.	%	Num.	%	Num.	%
■ Admitidos	■ En trámite	1.665	17,36	4.472	85,51	167	29,25	6.304	40,96
	■ Concluidos	6.147	64,10	683	13,06	358	62,70	7.188	46,71
	■ En suspenso	109	1,14	22	0,42	46	8,06	177	1,15
	<b>Total</b>	<b>7.921</b>	<b>82,61</b>	<b>5.177</b>	<b>98,99</b>	<b>571</b>	<b>100,00</b>	<b>13.669</b>	<b>88,82</b>
■ No admitidos	No admitidos	1.657	17,28	53	1,01			1.710	11,11
	<b>Total</b>	<b>1.657</b>	<b>17,28</b>	<b>53</b>	<b>1,01</b>			<b>1.710</b>	<b>11,11</b>
■ En estudio (a 31 dic.)	Pte. de datos	11	0,11					11	0,07
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>0,11</b>					<b>11</b>	<b>0,07</b>
<b>TOTAL</b>		<b>9.589</b>	<b>100,00</b>	<b>5.230</b>	<b>100,00</b>	<b>571</b>	<b>100,00</b>	<b>15.390</b>	<b>100,00</b>

**GRÁFICO 9**

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



**CUADRO 48**

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

SITUACIÓN	Individuales		Total	
	Num.	%	Num.	%
Interpuestos	1	5,26	1	5,26
No interpuestos	18	94,74	18	94,74
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100,00</b>	<b>19</b>	<b>100,00</b>

**CUADRO 49**

Expedientes de años anteriores. Motivos de no admisión en 2015

MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Sin indicios de irregularidad administrativa	568
Sin contestación a solicitud ampliación de datos	316
Intervención judicial	194
Falta de actuación administrativa previa	158
Varios motivos de no admisión concurrentes	152
Otros motivos por los que no es competente el Defensor	115
Conflicto particular ajeno a la Administración	31
Sentencia firme	27
Actuación incorrecta reconocida en vías de solución por otros exptes	23

MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Intervención de Comisionado parlamentario autonómico	21
Sólo se solicita información	20
Plazo superior a un año	18
Resuelto sin intervención del Defensor	15
Sin actividad de los poderes públicos	11
Carencia de fundamentos	11
Sólo se envía información	8
Desistimiento	8
Inexistencia de pretensión	6
Inexistencia de interés legítimo	4
Disconformidad con la legislación vigente	2
Perjuicios a terceros	1
Sin contestación a defecto subsanable	1
<b>Total</b>	<b>1.710</b>

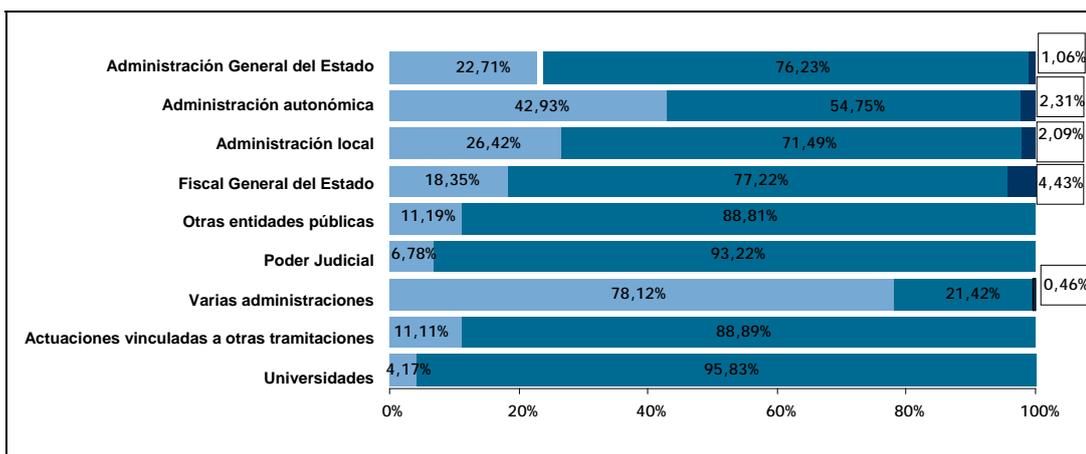
**CUADRO 50**

Expedientes de años anteriores admitidos: número de los tramitados ante la Administración en 2015

ADMINISTRACIONES	 En trámite	 Concluidos	 En suspenso	Total
Administración General del Estado	898	3.015	42	3.955
Administración autonómica	1.391	1.774	75	3.240
Administración local	405	1.096	32	1.533
Fiscal General del Estado	29	122	7	158
Otras entidades públicas	15	119		134
Poder Judicial	4	55		59
Varias administraciones	3.560	976	21	4.557
Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones	1	8		9
Universidades	1	23		24
<b>TOTAL</b>	<b>6.304</b>	<b>7.188</b>	<b>177</b>	<b>13.669</b>

**GRÁFICO 10**

Expedientes de años anteriores admitidos. Distribución porcentual de los tramitados ante la Administración en 2015



**CUADRO 51**

Expedientes de años anteriores admitidos. Número de los tramitados ante la Administración General del Estado en 2015

MINISTERIOS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Presidencia del Gobierno	1	1		2
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	17	64		81
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	25	125	11	161
* Ministerio de Ciencia e Innovación		1		1
Ministerio de Defensa	2	31		33
Ministerio de Economía y Competitividad	3	339		342
* Ministerio de Economía y Hacienda		1		1
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	3	52		55
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	23	431	7	461
Ministerio de Fomento	98	229	3	330
* Ministerio de Industria, Turismo y Comercio		1		1
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	75	347		422
Ministerio de Industria, Energía y Turismo	42	37	1	80
Ministerio de Justicia	153	425	3	581
Ministerio de la Presidencia	1	1	1	3

MINISTERIOS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	18	57	2	77
Ministerio del Interior	219	501	8	728
* Ministerio de Sanidad y Política Social e Igualdad		1		1
Administración periférica	3	58		61
Varios departamentos ministeriales	215	313	6	534
<b>TOTAL</b>	<b>898</b>	<b>3.015</b>	<b>42</b>	<b>3.955</b>

\* Quejas tramitadas en ejercicios anteriores, con comunicaciones al interesado en 2015

#### CUADRO 52

Expedientes de años anteriores admitidos. Número de los tramitados ante las administraciones autonómicas en 2015

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Cataluña	24	64	5	93
País Vasco		12	1	13
Galicia	5	149	1	155
Cantabria	7	17	1	25
Principado de Asturias	7	25	3	35
Andalucía	21	94	4	119
Región de Murcia	19	87	2	108
Aragón	5	13	3	21
Castilla-La Mancha	19	93	1	113
Comunitat Valenciana	31	91	44	166
La Rioja	1	33	1	35
Extremadura	9	32	1	42
Canarias	13	39	2	54
Comunidad de Castilla y León	6	33		39
Illes Balears	9	51	1	61
Comunidad de Madrid	1.210	911	3	2.124
Comunidad Foral de Navarra	2	9	2	13
Ciudad A. de Ceuta		3		3
Ciudad A. de Melilla	1	6		7
Varias CC.AA. concernidas	2	12		14
<b>TOTAL</b>	<b>1.391</b>	<b>1.774</b>	<b>75</b>	<b>3.240</b>

**CUADRO 53**

Expedientes de años anteriores admitidos y concluidos. Tipos de conclusión según administraciones en 2015

ADMINISTRACIÓN	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Administración General del Estado	991	780	246	998	3.015
Administración autonómica	480	781	205	308	1.774
Administración local	437	289	80	290	1.096
Fiscal General del Estado	68	7	2	45	122
Otras entidades públicas	59	41	3	16	119
Poder Judicial	19	6	10	20	55
Varias administraciones	148	446	117	265	976
Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones	2	2		4	8
Universidades	8	8	3	4	23
<b>TOTAL</b>	<b>2.212</b>	<b>2.360</b>	<b>666</b>	<b>1.950</b>	<b>7.188</b>

**CUADRO 54**

Expedientes de años anteriores admitidos y concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante la Administración General del Estado en 2015

MINISTERIOS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Presidencia del Gobierno		1			1
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	19	19	7	19	64
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	47	37	14	27	125
Ministerio de Ciencia e Innovación			1		1
Ministerio de Defensa	14	8	1	8	31
Ministerio de Economía y Competitividad	19	15	6	299	339
Ministerio de Economía y Hacienda		1			1
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	17	18		17	52
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	199	119	72	41	431
Ministerio de Fomento	93	93	3	40	229
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio				1	1
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	135	130	53	29	347
Ministerio de Industria, Energía y Turismo	27	5	1	4	37
Ministerio de Justicia	61	182	20	162	425
Ministerio de la Presidencia		1			1

MINISTERIOS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	37	10	2	8	57
Ministerio del Interior	238	59	11	193	501
Ministerio de Sanidad y Política Social e Igualdad				1	1
Administración periférica	22	17	10	9	58
Varios departamentos ministeriales	63	65	45	140	313
<b>TOTAL</b>	<b>991</b>	<b>780</b>	<b>246</b>	<b>998</b>	<b>3.015</b>

**CUADRO 55**

Expedientes de años anteriores admitidos y concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante las administraciones autonómicas en 2015

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Cataluña	34	6	2	22	64
País Vasco	6	2	1	3	12
Galicia	129	11	2	7	149
Cantabria	8	4		5	17
Principado de Asturias	9	9		7	25
Andalucía	39	22	9	24	94
Región de Murcia	20	21	7	39	87
Aragón	7	1		5	13
Castilla-La Mancha	43	25	5	20	93
Comunitat Valenciana	27	29	11	24	91
La Rioja	10	8	6	9	33
Extremadura	10	12	3	7	32
Canarias	10	8	10	11	39
Comunidad de Castilla y León	8	12	1	12	33
Illes Balears	8	14	1	28	51
Comunidad de Madrid	98	588	144	81	911
Comunidad Foral de Navarra	6	1		2	9
Ciudad A. de Ceuta	2	1			3
Ciudad A. de Melilla	4	2			6
Varias CC.AA. concernidas	2	5	3	2	12
<b>TOTAL</b>	<b>480</b>	<b>781</b>	<b>205</b>	<b>308</b>	<b>1.774</b>

## 5 RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS, RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES Y ADVERTENCIAS

**CUADRO 56**

Resoluciones formuladas durante 2015

RESOLUCIONES	Aceptadas	Rechazadas	Pendientes	Total
Recomendaciones	311	95	300	706
Sugerencias	324	112	117	613
Recordatorios de deberes legales				184
<b>TOTAL</b>	<b>635</b>	<b>207</b>	<b>477</b>	<b>1.503</b>

**CUADRO 57**

Recomendaciones por administración de destino a 31 de diciembre de 2015

ADMINISTRACIONES	Aceptadas	Rechazadas	Pendientes	Total
Administración General del Estado	78	64	77	219
Administración autonómica	203	26	128	357
Administración local	22	4	88	114
Fiscal General del Estado	3			3
Otras entidades públicas	4	1	4	9
Poder Judicial	1		2	3
Universidades			1	1
<b>TOTAL</b>	<b>311</b>	<b>95</b>	<b>300</b>	<b>706</b>

**CUADRO 58**

Sugerencias por administración de destino a 31 de diciembre de 2015

ADMINISTRACIONES	Aceptadas	Rechazadas	Pendientes	Total
Administración General del Estado	154	50	44	248
Administración autonómica	99	18	52	169
Administración local	68	42	77	187
Otras entidades públicas	2	2	1	5
Universidades	1		3	4
<b>TOTAL</b>	<b>324</b>	<b>112</b>	<b>177</b>	<b>613</b>

**CUADRO 59**

Recordatorios de deberes legales formulados en el año 2015,  
por Administración de destino

ADMINISTRACIONES	Total
Administración General del Estado	59
Administración autonómica	55
Administración local	64
Otras entidades públicas	4
Universidades	2
<b>TOTAL</b>	<b>184</b>

## 5.1 EVOLUCIÓN DE LAS RESOLUCIONES DE EJERCICIOS ANTERIORES.

**CUADRO 60**

Recomendaciones años 2014 y 2013, a 31 de diciembre de 2015

RECOMENDACIONES	2014		2013	
	Num.	%	Num.	%
Aceptadas	282	60,39	154	65,25
Rechazadas	115	24,63	63	26,69
Pendientes	70	14,99	19	8,05
<b>TOTAL</b>	<b>467</b>	<b>100,00</b>	<b>236</b>	<b>100,00</b>

**CUADRO 61**

Sugerencias años 2014 y 2013, a 31 de diciembre de 2015

SUGERENCIAS	2014		2013	
	Num.	%	Num.	%
Aceptadas	357	59,11	195	64,57
Rechazadas	204	33,77	52	17,22
Pendientes	43	7,12	55	18,21
<b>TOTAL</b>	<b>604</b>	<b>100,00</b>	<b>302</b>	<b>100,00</b>