

1 RESUMEN ESTADÍSTICO Y PRESUPUESTARIO

El Defensor del Pueblo ha recibido este año **17.822 escritos de queja de los ciudadanos**, a los que hay que añadir **123 escritos de solicitudes de recurso de inconstitucionalidad y de amparo**. Hay que tener en cuenta que una parte de unos y otros escritos pueden ir acompañados en ocasiones por un número significativo de firmas, de manera que **la suma total de ciudadanos que han acudido por escrito a esa institución es de 50.154**.

A esta cifra hay que añadir aquellos ciudadanos que han sido **atendidos personalmente por la institución: 17.152**, de los cuales 3.306 fueron presenciales y 13.846 fueron atendidos a través de llamadas de teléfono.

En el portal web de la institución entraron **99.048 usuarios**; en **553.358 ocasiones** fueron visitados distintos de sus apartados (páginas visitadas dentro del portal).

A lo largo del año, se realizaron **522 actuaciones de oficio**, es decir, abiertas por iniciativa de la institución.

Como consecuencia de las quejas y actuaciones, el Defensor del Pueblo ha formulado ante las distintas administraciones un total de **706 Recomendaciones** y **613 Sugerencias**. Esas resoluciones se han concretado de la siguiente manera:

- **311 Recomendaciones han sido aceptadas, 95 rechazadas** y 300 están pendientes de respuesta por parte de la administración concernida, en el momento de cerrar el presente informe;
- **324 Sugerencias han sido aceptadas, 112 rechazadas** y 177 están pendientes de contestación en el momento de cierre del informe.

En este capítulo se ofrece la información estadística más significativa de la actividad desarrollada por el Defensor del Pueblo a lo largo de 2015. Se pueden encontrar los datos relativos al total de expedientes tramitados, con el detalle de sus distintas características (procedencia, administraciones concernidas, resoluciones a las que han dado lugar, etcétera). Se incluyen también los datos relativos a los tiempos medios en que el Defensor contesta a los ciudadanos y a la administración. En un último apartado se presentan los datos relativos al presupuesto aprobado en 2014 para el ejercicio del año 2015.

En la parte del informe dedicada a los anexos (editada solamente en formato digital) se ofrece un anexo con la estadística más completa, que aquí aparece en forma de resumen.

Informe anual del Defensor del Pueblo 2015

1.1 TOTAL DE EXPEDIENTES, INFORMACIÓN AL CIUDADANO Y PORTAL WEB

El trabajo del Defensor del Pueblo consiste en la recepción y tramitación de quejas, que recibe del ciudadano, y en las actuaciones de oficio, que inicia por iniciativa propia (parte de ellas en su condición de Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura). También atiende a los ciudadanos que se dirigen a la institución personalmente o a través del teléfono, o de su portal web.

1.1.1 Expedientes de queja, de actuación de oficio y de solicitud de recurso

En términos globales, en 2015 la institución ha gestionado un total de 18.467 expedientes que se corresponden con los tres grupos de clasificación: quejas, actuaciones de oficio y solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional.

A su vez, tanto las quejas como las solicitudes de recurso ante el Tribunal Constitucional se dividen en las de tramitación individual y las de tramitación agrupada, por lo que se hablará de expedientes (quejas y solicitudes) individuales y agrupados. Estos segundos son presentados por ciudadanos de una forma individual, pero en unas ocasiones lo son a través de un mismo modelo de queja o de petición de recurso, y en otras, se trata de distintos escritos con un contenido idéntico, de manera que la respuesta a esos escritos es la misma y, cuando procede, su tramitación ante la administración.

El CUADRO 1 muestra los totales de cada uno de estos conceptos de clasificación y su comparativa con los datos correspondientes al ejercicio del año anterior.

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
	Total	17.822	23.186
Actuaciones de oficio	Oficio	522	489
	Total	522	489
Solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional	Individuales	49	57
	Agrupados (*)	74	232
	Total	123	289
TOTAL		18.467	23.964

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

 Contenidos principales de la gestión del Defensor del Pueblo

1.1.2 Información al ciudadano: presencial y telefónica

La institución ofrece información a los ciudadanos que se dirigen a la institución, bien personalmente, o bien telefónicamente, en sendos servicios se les orientan acerca de las competencias del Defensor del Pueblo respecto al motivo de la consulta. En unos casos puede ser motivo de queja y en otros puede tratarse de ofrecer una información o de dirigir al interesado a otra instancia del Estado.

En el CUADRO 2 se ofrecen los datos comparados de la atención presencial y de las consultas hechas a través de las dos líneas de teléfono.

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
TOTAL	17.152	20.109

1.1.3 Visitas al portal web

Este año, el Defensor del Pueblo ha puesto en marcha un nuevo portal web. Sus características vienen reseñadas en el capítulo 7 de la parte I del presente informe.

A continuación se ofrece la cifra total de las visitas al portal institucional, en el CUADRO 3, y un desglose de visitas por algunas secciones (CUADRO 4).

Cuadro 3

Visitas al portal del Defensor del Pueblo (www.defensordelpueblo.es)	
	2015
Páginas vistas	553.358

Informe anual del Defensor del Pueblo 2015

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
Grupos sociales	2.364
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
Mecanismo Nacional Prevención de la Tortura	4.322
Informes	4.685
anuales	1.225
del MNP	655
monográficos	2.776
Documentación	25.056
Biblioteca	753
Prensa	3.424
Agenda institucional	1.784
Concurso escolar de dibujos	1.239
Premio Derechos Humanos	180
Premio Institución Defensor del Pueblo	153
TOTAL	163.471

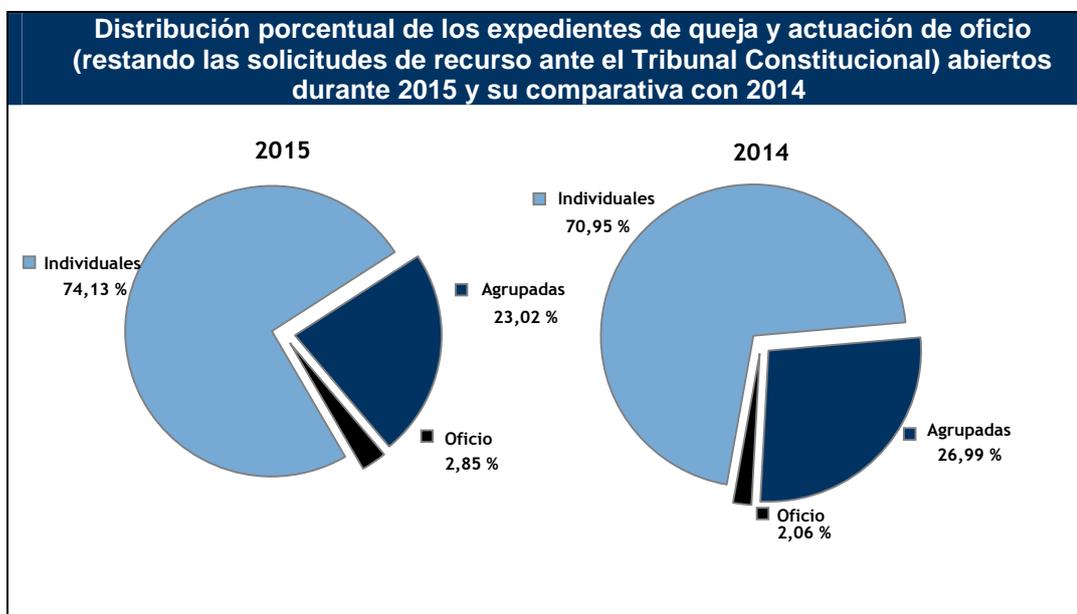
Cuadro 4b

Visitas al portal del Defensor del Pueblo. Versión en inglés	
	2015
Visitas	4.200

1.2 TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

En el GRÁFICO 1 se ofrecen los datos relativos a la tramitación de los expedientes en su conjunto, distribuidos porcentualmente en quejas y actuaciones de oficio (restando aquí las solicitudes de recurso ante el Tribunal Constitucional). Las quejas, además, están distinguidas entre las que corresponden a una solicitud individual y aquellas que han sido agrupadas por tratar una misma cuestión.

Gráfico 1



1.2.1 Tiempos medios de contestación de los expedientes

En los siguientes cuadros se indican los tiempos medios de contestación del Defensor del Pueblo al ciudadano, la primera vez que se le comunica la admisión o inadmisión de su expediente, así como el tiempo de contestación de la institución con la resolución tras haber recibido la respuesta de la administración (CUADRO 5); y los tiempos medios de contestación de las administraciones al Defensor del Pueblo (CUADRO 6).

Informe anual del Defensor del Pueblo 2015

Cuadro 5

Tiempos medios de contestación del Defensor del Pueblo al ciudadano y a las administraciones en 2015 y su comparativa en 2014		
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

Cuadro 6

Tiempos medios de contestación por la administración a peticiones de información de expedientes tramitados en 2015 y su comparativa en 2014		
ADMINISTRACIONES	DÍAS	
	2015	2014
Administración General del Estado	77	66
Administración autonómica	97	91
Administración local	95	96
Fiscal General del Estado (*)	84	94
Otras entidades públicas	81	67
Poder Judicial	76	97
Universidades	62	59
MEDIA TOTAL	85	79

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

1.2.2 Distribución de los expedientes de queja

Según su forma de recepción

Los ciudadanos dirigen sus escritos al Defensor del Pueblo haciendo uso de los distintos medios de comunicación. En los dos cuadros siguientes, se detalla la entrada de estos escritos por los diferentes canales de recepción, esto es, a través del correo postal, por fax, por correo electrónico, haciendo uso de la plataforma web del Defensor del Pueblo, o bien de forma presencial. El CUADRO 7 recoge la distribución correspondiente de los expedientes de queja y el CUADRO 8 los escritos en solicitud de interposición de recurso.

Contenidos principales de la gestión del Defensor del Pueblo

Cuadro 7

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
TOTAL	17.822	100,00	23.186	100,00

Cuadro 8

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
TOTAL	123	100,00	288	100,00

Según su vía de remisión

La gran mayoría de las quejas y solicitudes de recurso son presentadas de manera directa por los ciudadanos ante el Defensor del Pueblo. Los cuadros siguientes reflejan esta circunstancia, así como el número de expedientes remitidos desde los comisionados parlamentarios autonómicos y desde otras entidades u organismos públicos.

Informe anual del Defensor del Pueblo 2015

Cuadro 9

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
TOTAL	17.822	23.186	100,00	100,00

Cuadro 10

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
TOTAL	123	289	100,00	100,00

Cuadro 11

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
TOTAL	1.725	1.820	100,00	100,00

Contenidos principales de la gestión del Defensor del Pueblo

Cuadro 12

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
TOTAL	2	4	100,00	100,00

Cuadro 13

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
TOTAL	35	47	100,00	100,00

Según su procedencia geográfica

Los dos gráficos que se muestran a continuación, con el mapa de España, muestran la procedencia de las quejas y solicitudes de recurso, presentadas al Defensor del Pueblo a lo largo de 2015. Conviene destacar el hecho de que estos datos de procedencia indican únicamente el domicilio de remisión o de notificación que consta en los escritos de los ciudadanos, por lo que no puede establecerse un vínculo necesario entre los asuntos y problemas planteados, y los diferentes lugares y territorios.

Como se puede apreciar, el factor demográfico determina, en gran parte, los resultados numéricos en esta distribución geográfica de los expedientes, siendo las comunidades autónomas más pobladas las que más escritos han dirigido al Defensor del Pueblo.

Informe anual del Defensor del Pueblo 2015

En el anexo A de este informe anual se ofrece información mucho más detallada sobre el número de escritos por provincia y por comunidades autónomas, así como la distribución de las quejas y peticiones que fueron enviadas desde otros países. También permite comparar estos datos correspondientes a los de este informe con los del año anterior.

Gráfico 2**Distribución del origen de las quejas por comunidades autónomas. Año 2015**

Contenidos principales de la gestión del Defensor del Pueblo

Gráfico 3

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



Informe anual del Defensor del Pueblo 2015

1.2.3 Clasificación de los expedientes por áreas de actuación

En este cuadro se clasifican temáticamente los expedientes de queja, de actuación de oficio o de solicitudes de recurso, distinguiendo, cuando es el caso, los individuales de los agrupados.

Cuadro 14

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		1.902
Seguridad pública	1.249	515	31	3		1.798
Actividad económica	1.671	2	19	3	74	1.769
Sanidad	560	862	43			1.465
Empleo y seguridad social	1.227		6			1.233
Educación	669	488	44	1		1.202
Impuestos	1.108		25	3		1.136
Función y empleo públicos	912	189	4	12		1.117
Política social	846		67	4		917
Migraciones	811	46	25			882
Centros penitenciarios	402		63			465
Medio ambiente	444		2			446
Vivienda	349		16			365
Urbanismo	324	31	2			357
Administración local	238		1			239
Igualdad de trato	108		11			119
Prevención de la tortura			106			106
Otros ámbitos*	375	2.059		2		2.436
En estudio	472	31	10			513
TOTAL	13.599	4.223	522	49	74	18.467

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

Contenidos principales de la gestión del Defensor del Pueblo

1.2.4 Estado de tramitación de los expedientes

El CUADRO 15 y el GRÁFICO 4 de este apartado muestran el curso seguido por los expedientes de queja y de actuación de oficio, una vez recibidos o iniciados por la institución, y el estado en que se encontraban en el momento de cerrar el informe.

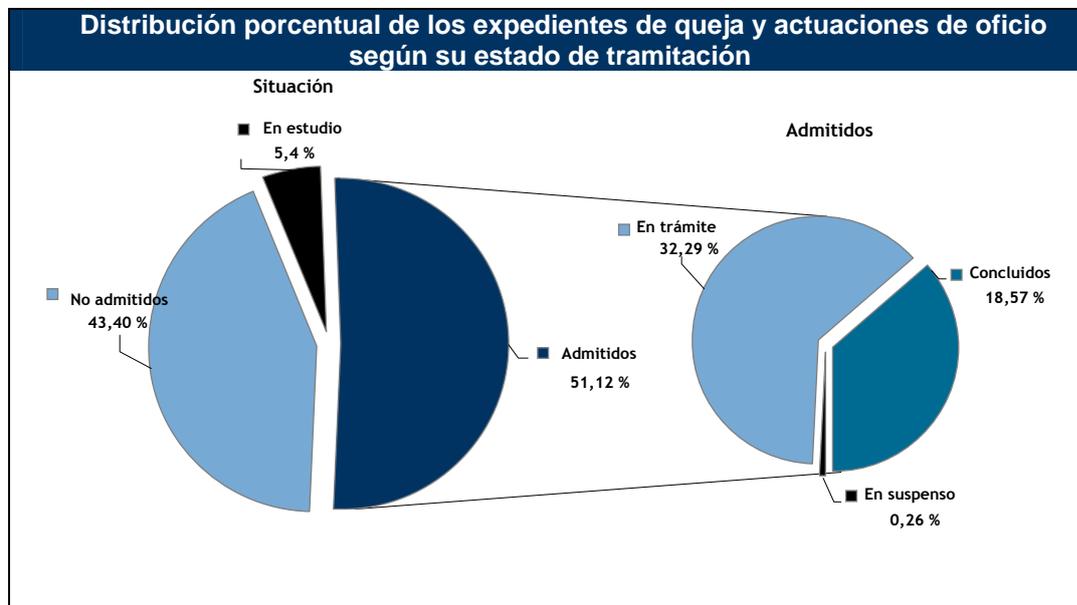
El porcentaje de admisión a trámite de los expedientes de queja ayuda a valorar, entre otros aspectos, el grado de conocimiento de los ciudadanos en relación con las competencias del Defensor del Pueblo, y sobre su capacidad para intervenir en los problemas que los afectan.

Como es frecuente reiterar en todos los informes de gestión de esta institución, la no admisión de una queja no supone en absoluto una menor atención a los asuntos o peticiones planteadas por los ciudadanos que las presentan. Todas las quejas son objeto de la misma dedicación y contestadas puntualmente por parte de la institución, ofreciendo al ciudadano interesado la respuesta más adecuada a la cuestión que le ocupa, así como orientación sobre el modo alternativo de buscar una solución a su problema.

Cuadro 15

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
			2.808	20,65	477	11,30	122	23,37	3.407	18,57
			17	0,13			31	5,94	48	0,26
	Total	5.642	41,49	3.229	76,47	507	97,13	9.378	51,12	
No admitidos	No admitidos		6.998	51,46	964	22,83			7.962	43,40
	Total		6.998	51,46	964	22,83			7.962	43,40
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
	Total		959	7,05	30	0,71	15	2,87	1.004	5,47
TOTAL GENERAL			13.599	100,00	4.223	100,00	522	100,00	18.344	100,00

Gráfico 4



Recursos de inconstitucionalidad y de amparo

Al hablar de las solicitudes de recurso de inconstitucionalidad hay que tener en cuenta que el plazo para resolver es de tres meses, de manera que la solicitud puede haber tenido entrada en 2013 y resolverse en 2014, o en 2014 y resolverse en 2015.

En 2015 se estudió la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra 29 normas y la interposición de 16 recursos de amparo, de los cuales uno fue interpuesto.

Cuadro 16

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
TOTAL	49	74	123

Contenidos principales de la gestión del Defensor del Pueblo

1.2.5 Admisión e inadmisión de los expedientes de queja individuales

El CUADRO 17 recoge los motivos de no admisión de las quejas, todos ellos referidos a aspectos por los que no es posible dar curso a la pretensión de los interesados, o promover una actuación ante las administraciones públicas. Como puede apreciarse, la principal causa de inadmisión viene referida a la falta de indicios que revelen una actuación irregular de la administración.

Cuadro 17

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
Disconformidad con la legislación vigente	5
Perjuicios a terceros	3
Imposibilidad de contactar con el interesado	3
Sin contestación a defecto subsanable	2
Total	6.998

Informe anual del Defensor del Pueblo 2015

Los dos siguientes cuadros reflejan la tramitación seguida por los expedientes individuales de queja que sí pudieron ser admitidos, las administraciones involucradas en las diferentes actuaciones y los tipos de conclusión de aquellos expedientes que han podido ser concluidos en el mismo año 2015.

Cuadro 18

Expedientes de queja individual admitidos. Número de los tramitados ante la administración en 2015				
ADMINISTRACIONES	En trámite	Concluidos	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
TOTAL	2.817	2.808	17	5.642

Cuadro 19

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
TOTAL	1.214	956	127	511	2.808

Contenidos principales de la gestión del Defensor del Pueblo

1.2.6 Expedientes de queja agrupados

Al igual que para los expedientes individuales, en los cuadros siguientes se detallan, por un lado, las causas de no admisión de los expedientes agrupados de queja y, por otro, las administraciones afectadas por las quejas que sí fueron admitidas. Respecto a los motivos de no admisión, hay que repetir lo ya señalado respecto a las quejas individuales y que ha sido detallado en el CUADRO 17.

Cuadro 20

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 del Pueblo	811
Varios motivos de no admisión concurrentes	88
Sin indicios de irregularidad administrativa	65
TOTAL	964

Cuadro 21

Expedientes de queja agrupados admitidos. Número de los tramitados ante la Administración en 2015			
ADMINISTRACIONES	En trámite	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
TOTAL	2.752	477	3.229

Cuadro 22

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
TOTAL	189	238	47	3	477

1.2.7 Expedientes de actuación de oficio

Además de los datos ofrecidos en los siguientes cuadros, acerca de los expedientes de oficio, en el anexo A del presente informe puede consultarse el detalle sobre las administraciones de destino de estas actuaciones, y sobre los tipos de conclusión de los expedientes finalizados en el año. Por otra parte, el anexo C recoge el listado cronológico completo de todos los expedientes de actuación de oficio iniciados en 2015.

Cuadro 23

Expedientes de actuación de oficio. Iniciados y tramitados ante la administración en 2015				
ADMINISTRACIONES	En trámite	Concluidos	En suspense	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
TOTAL	354	122	31	507

Contenidos principales de la gestión del Defensor del Pueblo

Cuadro 24

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
Poder Judicial	1				1
Varias administraciones	1	6	2	3	12
TOTAL	37	57	10	18	122

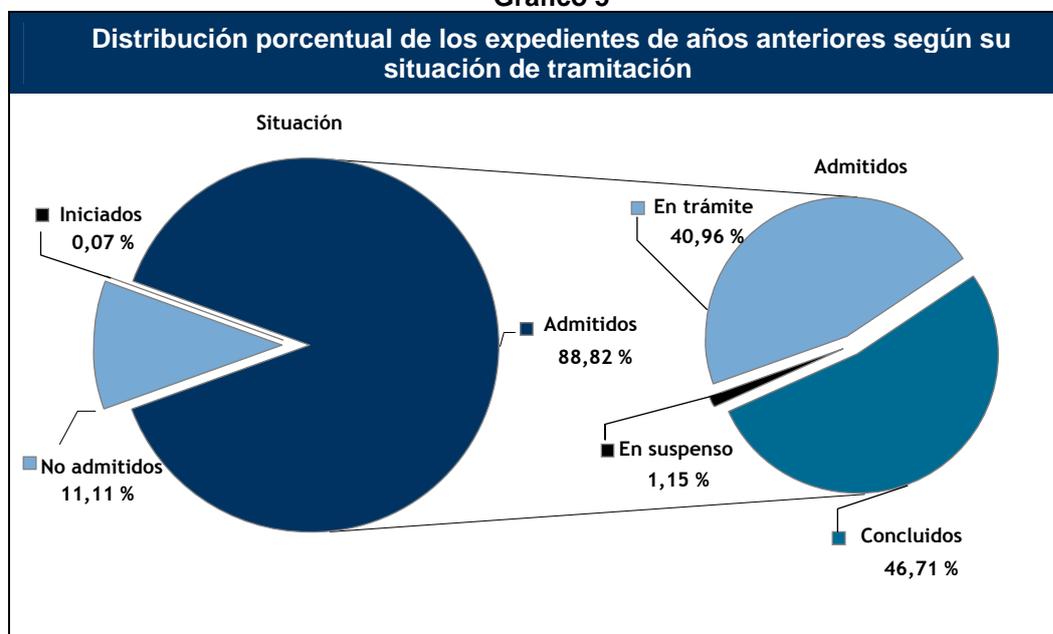
1.3 EXPEDIENTES EN TRAMITACIÓN DE EJERCICIOS ANTERIORES, ABIERTOS O REABIERTOS EN EL AÑO 2015

A continuación se recogen los datos relativos a los expedientes de 2014 que no se habían iniciado, por estar pendientes de admisión al cierre del informe anterior, o expedientes de aquel año o anteriores que seguían en tramitación, además de aquellos otros expedientes en suspenso o ya cerrados y que fueron reabiertos por distintas causas (nuevo escrito del interesado, o cambio de situación de la cuestión planteada en su momento).

Cuadro 25

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
	Total	7.921	82,60	5.177	98,99	571	100,00	13.669	88,82
No admitidos	No admitidos	1.657	17,28	53	1,01			1.710	11,11
	Total	1.657	17,28	53	1,01			1.710	11,11
En estudio (a 31 dic.)	Pte. de datos	11	0,11					11	0,07
	Total	11	0,11					11	0,07
TOTAL		9.589	100,00	5.230	100,00	571	100,00	15.390	100,00

Gráfico 5



En el anexo A de este informe pueden consultarse diversos cuadros que hacen referencia a esos expedientes en tramitación de ejercicios anteriores, en los supuestos siguientes: motivos de no admisión; administraciones concernidas en las admisiones, con sus porcentajes y un desglose de las distintas administraciones (General del Estado y autonómicas), y tipos de conclusión según administraciones.

1.4 RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS, RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES Y ADVERTENCIAS

Con motivo de la tramitación de los expedientes de queja individuales, agrupados y actuaciones de oficio, así como de las resoluciones de solicitudes de recurso de inconstitucionalidad y de los estudios monográficos, se formularon las resoluciones dirigidas a las distintas administraciones públicas que figuran a continuación, clasificadas en admitidas, rechazadas y pendientes de contestación.

Contenidos principales de la gestión del Defensor del Pueblo

Cuadro 26

Resoluciones formuladas durante 2015				
RESOLUCIONES	Aceptadas	Rechazadas	Pendientes	Total
Recomendaciones	311	95	300	706
Sugerencias	324	112	177	613
Recordatorios de deberes legales				184
TOTAL	635	207	477	1.503

Cuadro 27

Recomendaciones por administración de destino				
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
TOTAL	311	95	300	706

Cuadro 28

Sugerencias por administración de destino				
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
TOTAL	324	112	177	613

Informe anual del Defensor del Pueblo 2015

1.5 PRESUPUESTO 2015

Los títulos de los capítulos y de los apartados de todo este epígrafe recogen las denominaciones contempladas en la Resolución de 20 de enero de 2014, de la Dirección General de Presupuestos, por la que se establecen los códigos que definen la clasificación económica.

1.5.1 Presupuesto del Defensor del Pueblo para el año 2015

Cuadro I

PRESUPUESTO DE GASTOS 2015	Cantidad
CAPÍTULO I: gastos personal	11.606.500,00 €
CAPÍTULO II: gastos en bienes corrientes y servicios	2.133.300,00 €
CAPÍTULO III: gastos financieros	3.000,00 €
CAPÍTULO IV: transferencias corrientes	101.900,00 €
CAPÍTULO VI: inversiones reales	107.000,00 €
TOTAL CAPÍTULOS I + II + III + IV + VI	13.951.700,00 €

Cuadro II

CAPÍTULO I. GASTOS DE PERSONAL		
Artículos	Descripción	TOTAL
10	Altos cargos	451.100,00 €
12	Funcionarios	8.489.500,00 €
13	Laborales	7.300,00 €
14	Otro personal	370.000,00 €
15	Incentivos al rendimiento	5.000,00 €
16	Cuotas, prestaciones y gastos sociales a cargo del empleador	2.283.600,00 €
TOTAL CAPÍTULO I		11.606.500,00 €
CAPÍTULO II. GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS		
Artículos	Descripción	TOTAL
20	Arrendamientos y cánones	122.000,00 €
21	Reparaciones, mantenimiento y conservación	420.500,00 €

Contenidos principales de la gestión del Defensor del Pueblo

22	Material, suministros y otros	1.373.800,00 €
23	Indemnizaciones por razón del servicio	117.000,00 €
24	Gastos de publicaciones	100.000,00 €
TOTAL CAPÍTULO II		2.133.300,00 €
CAPÍTULO III. GASTOS FINANCIEROS		
Artículos	Descripción	TOTAL
34	De depósitos y fianzas	3.000,00 €
TOTAL CAPÍTULO III		3.000,00 €
CAPÍTULO IV. TRANSFERENCIAS CORRIENTES		
Artículos	Descripción	TOTAL
44	A sociedades, entidades públicas empresariales, fundaciones y resto de entes del sector público	1.000,00 €
48	A familias e instituciones sin fines de lucro	93.900,00 €
49	Al exterior	7.000,00 €
TOTAL CAPÍTULO IV		101.900,00 €
CAPÍTULO VI. INVERSIONES REALES		
Artículos	Descripción	TOTAL
61	Inversiones de reposición en infraestructura y bienes destinados al uso general	1.000,00 €
62	Inversión nueva asociada al funcionamiento operativo de los servicios	53.000,00 €
63	Inversión de reposición asociada al funcionamiento operativo de los servicios	6.000,00 €
64	Gastos de inversiones de carácter inmaterial	47.000,00 €
TOTAL CAPÍTULO VI		107.000,00 €
TOTAL PRESUPUESTO (CAPÍTULOS I + II + III + IV + VI)		13.951.700,00 €

Informe anual del Defensor del Pueblo 2015

1.5.2 Evolución interanual 2009-15

Cuadro III

AÑO	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Cantidad (€)	15.968.400	15.886.500	15.175.800	14.492.900	14.021.300	13.951.700	13.951.700
Porcentaje variación respecto año anterior	-	-0,51 %	-4,47 %	-4,50 %	-3,25 %	-0,50 %	0,00 %

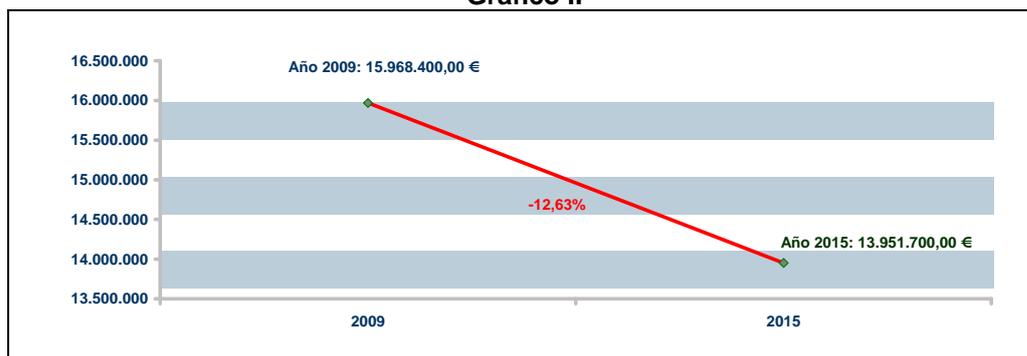
Gráfico I



Cuadro IV

2009	2015	% INCREMENTO
15.968.400,00 €	13.951.700,00 €	-12,63 %

Gráfico II



Contenidos principales de la gestión del Defensor del Pueblo

1.5.3 Ejecución presupuestaria

Cuadro V

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2015	Dotación final	Pagos realizados	Pagos pendientes	Remanentes
CAPÍTULO I: GASTOS DE PERSONAL				
Artículo 10: Altos Cargos	477.110,98	463.003,66	11.581,43	2.525,89
Artículo 12: funcionarios	8.709.511,61	8.518.245,39	157.024,04	34.242,18
Artículo 13: laborales	7.300,00	0,00	0,00	7.300,00
Artículo 14: otro personal	354.477,41	336.446,11	5.444,02	12.587,28
Artículo 15: incentivos al rendimiento	5.000,00	0,00	0,00	5.000,00
Artículo 16: cuotas, prestaciones y gastos sociales a cargo del empleador	2.140.200,00	1.950.681,11	173.241,71	16.277,18
TOTAL CAPÍTULO I	11.693.600,00	11.268.376,27	347.291,20	77.932,53
CAPÍTULO II: GASTOS EN BIENES CORRIENTES Y SERVICIOS				
Artículo 20: arrendamientos	108.338,76	97.315,44	11.023,32	0,00
Artículo 21: reparaciones, mantenimiento y conservación	434.100,00	335.555,68	92.471,82	6.072,50
Artículo 22: material de oficina, suministros y otros	1.409.269,24	1.016.489,42	304.960,16	87.819,66
Artículo 23: indemnizaciones por razón del servicio	87.000,00	77.963,57	0,00	9.036,43
Artículo 24: gastos de publicaciones	51.492,00	23.792,66	26.439,96	1.259,38
TOTAL CAPÍTULO II	2.090.200,00	1.551.116,77	434.895,26	104.187,97
CAPÍTULO III: GASTOS FINANCIEROS				
Artículo 34: de depósitos y fianzas	920,78	667,86	0,00	252,92
TOTAL CAPÍTULO III	920,78	667,86	0,00	252,92

Informe anual del Defensor del Pueblo 2015

Cuadro V

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2015	Dotación final	Pagos realizados	Pagos pendientes	Remanentes
CAPÍTULO IV: TRANSFERENCIAS CORRIENTES				
Artículo 44: a sociedades, entidades públicas, fundaciones y resto de entes del sector público	1.000,00	0,00	0,00	1.000,00
Artículo 48: a familias e instituciones sin fines de lucro	3.400,00	2.124,78	0,00	1.275,22
Artículo 49: al exterior	7.000,00	6.386,39	0,00	613,61
TOTAL CAPÍTULO IV	11.400,00	8.511,17	0,00	2.888,83
CAPÍTULO VI: INVERSIONES REALES				
Artículo 61: inversiones de reposición en infraestructura y bienes destinados al uso general	650,00	0,00	0,00	650,00
Artículo 62: inversión nueva asociada al funcionamiento operativo de los servicios	332.879,22	83.571,67	244.531,60	4.775,95
Artículo 63: inversión de reposición asociada al funcionamiento operativo de los servicios	224.050,00	35.920,31	186.889,13	1.240,56
Artículo 64: gastos de inversiones de carácter inmaterial	148.000,00	93.701,50	54.020,08	278,42
TOTAL CAPÍTULO VI	705.579,22	213.193,48	485.440,81	6.944,93
TOTAL PRESUPUESTO (CAPÍTULOS I, II, III, IV y VI)	14.501.700,00	13.041.865,55	1.267.627,27	192.207,18