

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

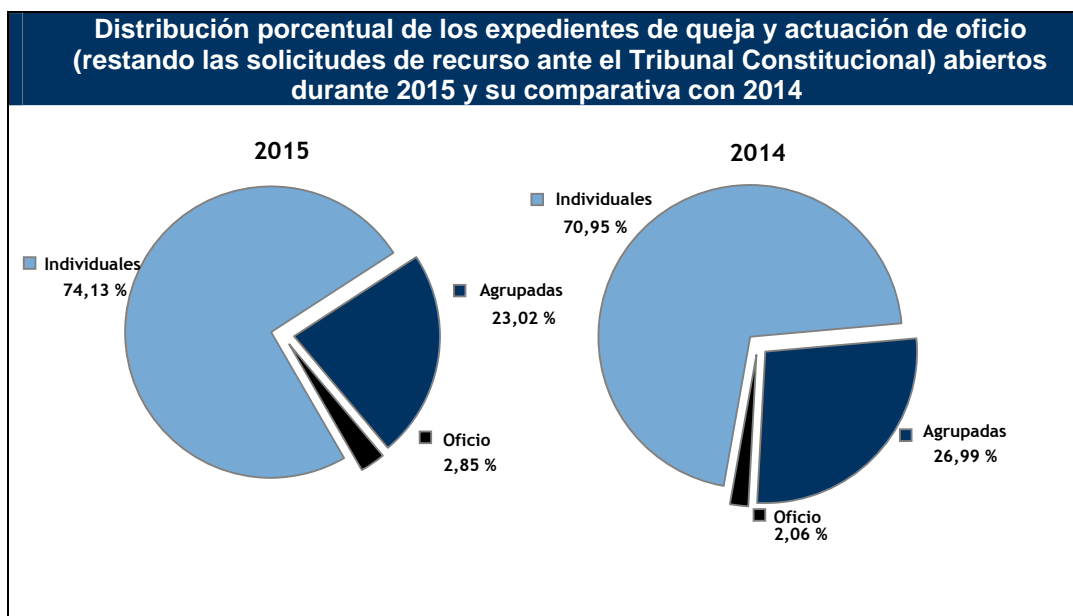
Cuadro 4b

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.

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 €

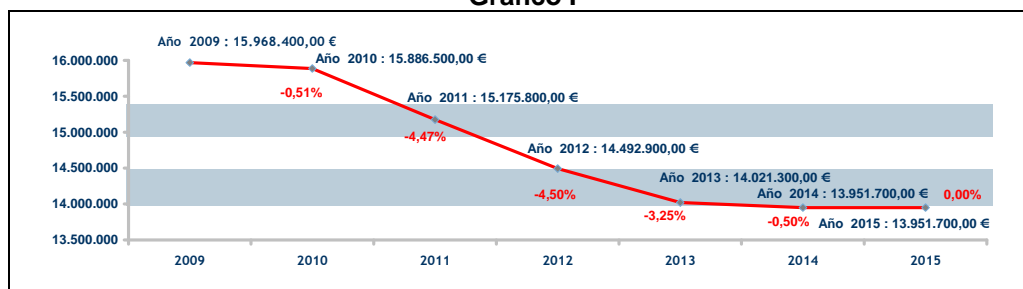
Informe anual del Defensor del Pueblo 2015

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 %

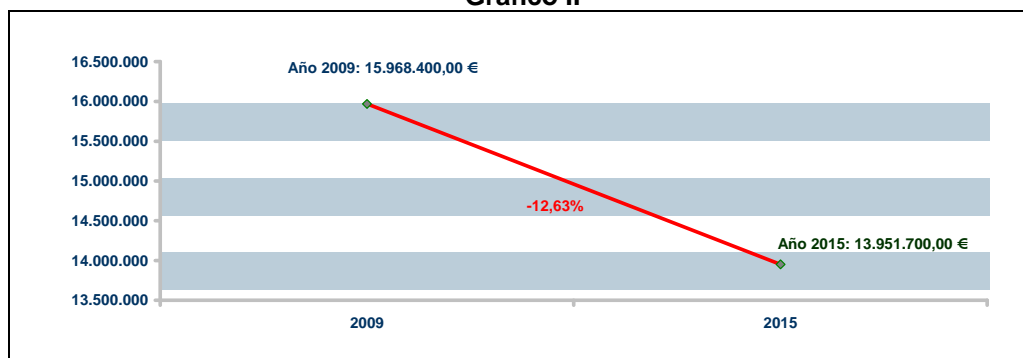
Gráfico I



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