

# 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
2.3	Clasificación de los expedientes por áreas de actuación .....	23
<b>3</b>	<b>Estado de tramitación de los expedientes .....</b>	<b>24</b>
3.1	Expedientes de queja individuales .....	25
3.2	Expedientes de queja agrupados .....	30
3.3	Expedientes de actuación de oficio .....	34
<b>4</b>	<b>Expedientes en tramitación de ejercicios anteriores, abiertos o reabiertos en el año 2016.....</b>	<b>39</b>
<b>5</b>	<b>Recomendaciones, sugerencias, recordatorios de deberes legales y advertencias .....</b>	<b>47</b>
5.1	Evolución de las resoluciones de ejercicios anteriores.....	48



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

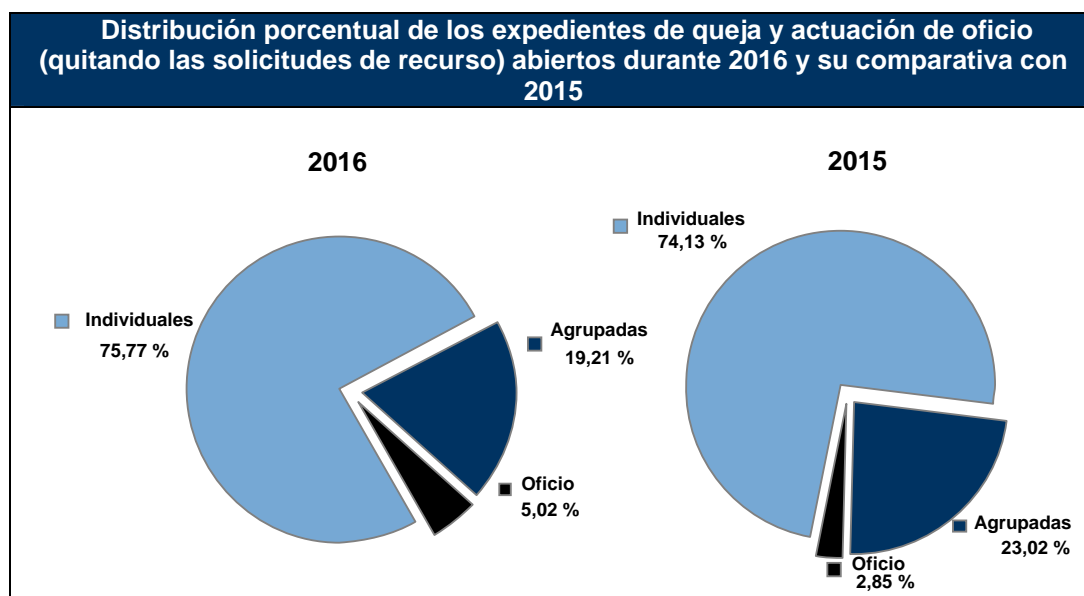
### 1.1 EXPEDIENTES DE QUEJA, DE ACTUACIÓN DE OFICIO Y DE SOLICITUD DE RECURSO

**Cuadro 1**

Número de expedientes de queja, de actuación de oficio y de solicitud de recurso abiertos durante 2016 y su comparativa con 2015			
		2016	2015
Quejas	Individuales	13.151	13.599
	Agrupados (*)	3.334	4.223
	<b>Total</b>	<b>16.485</b>	<b>17.822</b>
Actuaciones de oficio	Oficio	872	522
	<b>Total</b>	<b>872</b>	<b>522</b>
Solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional	Individuales	39	49
	Agrupados (*)		74
	<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>123</b>
<b>TOTAL</b>		<b>17.396</b>	<b>18.467</b>

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

**Gráfico 1**



## 1.2 INFORMACIÓN AL CIUDADANO: PRESENCIAL Y TELEFÓNICA

**Cuadro 2**

<b>Número de llamadas y visitas recibidas durante 2016 con el fin de prestar servicios al ciudadano, en comparación con 2015</b>		
	2016	2015
Atención presencial	3.475	3.306
Teléfono	8.002	8.427
Línea 900	4.701	5.419
<b>TOTAL</b>	<b>16.178</b>	<b>17.152</b>

## 1.3 PORTAL WEB

**Cuadro 3**

<b>Visitas al portal del Defensor del Pueblo (www.defensordelpueblo.es)</b>		
	2016	2015
Páginas vistas	945.242	553.358

**Cuadro 4**

<b>Desglose de visitas por secciones al portal del Defensor del Pueblo</b>	
Sección	Visitas
Defensor	80.203
Consulta tu queja	32.214
Página inicial de resoluciones	9.154
Acceso al contenido de las principales resoluciones	137.799
Transparencia	23.450
Acceso a tiempos de respuesta	2.106
Acceso a Administraciones entorpecedoras	2.617
Áreas de actuación (más consultadas)	
administración de justicia	2.224
educación	2.213

administración local	2.149
función y empleo público	1.262
sanidad	1.229
migraciones	1.126
actividad económica	1.116
empleo y seguridad social	1.092
igualdad de trato	1.030
vivienda	925
política social	760
impuestos	713
centros penitenciarios	681
urbanismo	669
medio ambiente	661
ciudadanía y seguridad pública	631
transportes y comunicaciones	43
expropiación forzosa	30
servicios públicos y esenciales	17
<b>Grupos sociales</b>	
menores	6.423
celíacos	3.845
personas con discapacidad	1.004
extranjeros	668
víctimas de violencia de género	565
víctimas de xenofobia	464
personas privadas de libertad	337
deudores hipotecarios	300
afectados por las preferentes	276
víctimas del terrorismo	214
<b>Mecanismo Nacional Prevención Tortura (MNP)</b>	<b>6.072</b>
<b>Informes</b>	<b>2.997</b>
anuales	1.577
del MNP	1.003
monográficos	951
<b>Documentación</b>	<b>30.017</b>
<b>Biblioteca</b>	<b>3.156</b>
<b>Prensa</b>	<b>6.436</b>
<b>Agenda institucional</b>	<b>2.669</b>
<b>Concurso escolar de dibujo</b>	<b>6.962</b>
<b>Premio Derechos Humanos</b>	<b>2.113</b>
<b>Premio institución Defensor del Pueblo</b>	<b>1.075</b>

Cuadro 4B

Desglose de visitas al portal del Defensor del Pueblo en la versión inglesa		
	2016	2015
Visitas	5.352	4.200

1.3.1 Subsanción de entradas

**Cuadro 5**

<b>Motivos de subsanción de entradas, a 31 de diciembre de 2016</b>					
<b>MOTIVOS DE SUBSANACIÓN</b>	<b>Entradas</b>	<b>Subsanadas</b>	<b>No subsanadas</b>	<b>Pendientes</b>	<b>Reiteraciones</b>
Argumentación razonada del motivo	85	26	53	6	70
Omisión de nombre o apellidos	7	3	4	0	4
Omisión de domicilio de contacto	432	186	215	31	259
Falta de documentación	43	18	21	4	25
Varios tipos	338	66	253	19	293
No dirigido al Defensor del Pueblo	57	15	41	1	46
Falta nombre y domicilio	97	26	65	6	72
<b>TOTAL</b>	<b>1.059</b>	<b>340</b>	<b>652</b>	<b>67</b>	<b>769</b>

1.3.2 Servicio de consulta informática de quejas por parte del ciudadano

**Cuadro 6**

<b>Peticiones de solicitud de claves y consultas realizadas</b>		
<b>TIPO DE PETICIÓN</b>	<b>personas</b>	<b>peticiones</b>
Solicitud de claves	2.856	2.857
Consulta tu queja	41.592	41.645

## 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 2016 y su comparativa con 2015		
ADMINISTRACIONES	DÍAS	
	2016	2015
Administración General del Estado	70	77
Administración autonómica	96	97
Administración local	105	95
Fiscal General del Estado (*)	89	84
Otras entidades públicas	74	81
Poder Judicial	88	76
Universidades	60	62
<b>MEDIA TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>85</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 5**

Tiempos medios de contestación del Defensor del Pueblo al ciudadano y a las administraciones en 2016 y su comparativa con años anteriores			
TIEMPOS MEDIOS DE RESPUESTA	DÍAS		
	2016	2015	2014
Primera respuesta al ciudadano de admisión, no admisión o petición de datos	28	29	36
Resolución del Defensor tras la respuesta de la Administración	48	47	65



## 2.2 DISTRIBUCIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJA

**Según su forma de recepción****Cuadro 9**

Número de quejas según la forma de recepción en 2016 y su comparativa con 2015				
VÍA DE ENTRADA DE QUEJAS	2016		2015	
	Número	%	Número	%
Correo postal	4.716	28,61	5.595	31,39
Fax	236	1,43	265	1,49
Telegrama	1	0,01		
Correo electrónico	1.757	10,66	4.582	25,71
Presencial	2.751	16,69	1.089	6,11
Formulario web	6.990	42,40	6.291	35,30
Administración electrónica (*)	34	0,21		
<b>TOTAL</b>	<b>16.485</b>	<b>100,00</b>	<b>17.822</b>	<b>100,00</b>

(\*) Sistema de Interconexión de Registros entre administraciones.

**Cuadro 10**

Número de solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional según la forma de recepción en 2016 y su comparativa con 2015				
VÍA DE ENTRADA DE SOLICITUDES	2016		2015	
	Número	%	Número	%
Correo postal	7	17,95	80	65,04
Fax	1	2,56	4	3,25
Correo electrónico	15	38,46	14	11,38
Presencial	4	10,26	9	7,32
Formulario web	12	30,77	16	13,01
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100,00</b>	<b>123</b>	<b>100,00</b>

**Según su vía de remisión****Cuadro 11**

<b>Procedencia de las quejas según la vía de remisión en 2016 y comparativa con 2015</b>				
<b>REMISIÓN DE QUEJAS</b>	<b>Número</b>		<b>%</b>	
	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Presentados directamente por el ciudadano	14.905	16.047	90,42	90,04
Por comisionados parlamentarios autonómicos	1.557	1.740	9,44	9,68
Por diversas entidades y organismos	23	35	0,14	0,28
<b>TOTAL</b>	<b>16.485</b>	<b>17.822</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

**Cuadro 12**

<b>Procedencia de las solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional según la vía de remisión en 2016 y su comparativa con 2015</b>				
<b>REMISIÓN DE SOLICITUDES DE RECURSO</b>	<b>Número</b>		<b>%</b>	
	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Presentados directamente por el ciudadano	35	121	89,74	98,37
Por comisionados parlamentarios autonómicos	4	2	10,26	1,63
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>123</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

**Cuadro 13**

<b>Expedientes de queja recibidos de comisionados parlamentarios autonómicos durante 2016 y su comparativa con 2015</b>				
<b>PROCEDENCIA</b>	<b>Número</b>		<b>%</b>	
	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Ararteko del País Vasco	71	47	4,56	2,72
Diputado del Común de Canarias	188	199	12,07	11,54
Síndic de Greuges de Catalunya	253	268	16,25	15,54
Valedor do Pobo de Galicia	57	83	3,66	4,81
Defensor del Pueblo Andaluz	387	468	24,86	27,13
Justicia de Aragón	199	218	12,78	12,64
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	148	199	9,51	11,54
Procurador del Común de Castilla y León	173	165	11,11	9,57
Defensor del Pueblo de Navarra	81	78	5,20	4,52
<b>TOTAL</b>	<b>1.557</b>	<b>1.725</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

**Cuadro 14**

<b>Expedientes de queja procedentes de diversas entidades y organismo durante 2016 y su comparativa con 2015</b>				
<b>PROCEDENCIA</b>	<b>Número</b>		<b>%</b>	
	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Organismos autonómicos	2	3	8,70	36,00
Cortes Generales	19	28	82,61	56,00
Fiscalía General del Estado		1		2,00
Defensores extranjeros	2	3	8,70	6,00
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

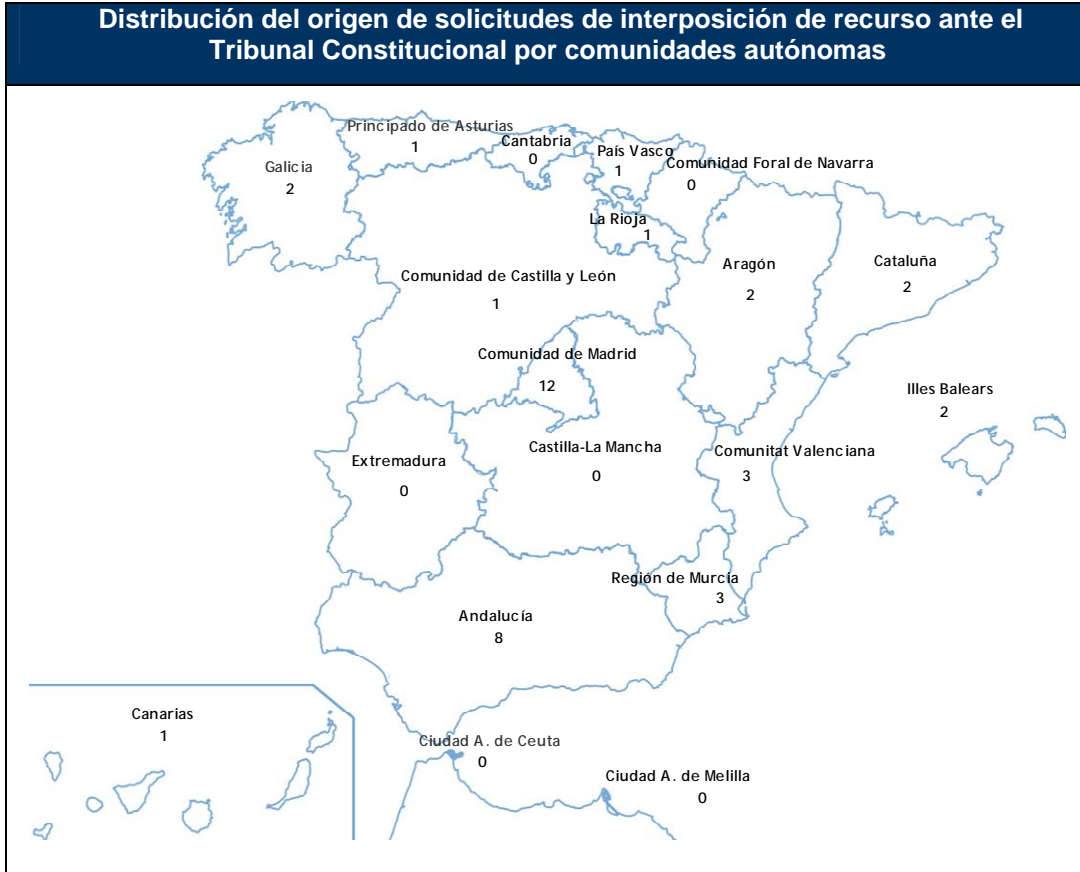
**Según su procedencia geográfica**

- **De procedencia nacional**

**Gráfico 2**



Gráfico 3



Cuadro 15

## Expedientes de queja de procedencia nacional distribuidos por provincias y comunidades autónomas. Años 2016 y 2015

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
<b>PAÍS VASCO</b>						
ARABA/ÁLAVA	65	74	22,65	19,95	0,40	0,43
GIPUZKOA	65	95	22,65	25,61	0,40	0,55
BIZKAIA	157	202	54,70	54,45	0,97	1,17
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>371</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>1,78</b>	<b>2,15</b>
<b>CATALUÑA</b>						
BARCELONA	1.087	1.169	76,28	75,81	6,73	6,76
GIRONA	127	135	8,91	8,75	0,79	0,78
LLEIDA	72	91	5,05	5,90	0,45	0,53
TARRAGONA	139	147	9,75	9,53	0,86	0,85
<b>Total</b>	<b>1.425</b>	<b>1.542</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>8,82</b>	<b>8,92</b>
<b>GALICIA</b>						
A CORUÑA	310	345	49,84	47,20	1,92	2,00
LUGO	64	56	10,29	7,66	0,40	0,32
OURENSE	49	62	7,88	8,48	0,30	0,36
PONTEVEDRA	199	268	31,99	36,66	1,23	1,55
<b>Total</b>	<b>622</b>	<b>731</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>3,85</b>	<b>4,23</b>
<b>ANDALUCÍA</b>						
ALMERÍA	173	153	7,99	7,04	1,07	0,89
CÁDIZ	379	348	17,51	16,01	2,35	2,01
CÓRDOBA	211	159	9,75	7,32	1,31	0,92
GRANADA	276	331	12,75	15,23	1,71	1,91
HUELVA	119	93	5,50	4,28	0,74	0,54
JAÉN	114	123	5,27	5,66	0,71	0,71
MÁLAGA	369	332	17,04	15,28	2,28	1,92
SEVILLA	524	634	24,20	29,18	3,24	3,67
<b>Total</b>	<b>2.165</b>	<b>2.173</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>13,40</b>	<b>12,57</b>
<b>PRINCIPADO DE ASTURIAS</b>						
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>356</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>CANTABRIA</b>						
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>216</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>1,21</b>	<b>1,25</b>
<b>LA RIOJA</b>						
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>117</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>0,62</b>	<b>0,68</b>
<b>REGIÓN DE MURCIA</b>						
<b>Total</b>	<b>559</b>	<b>525</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>3,46</b>	<b>3,04</b>

Cuadro 15

Expedientes de queja de procedencia nacional distribuidos por provincias y comunidades autónomas. Años 2016 y 2015						
COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
<b>COMUNITAT VALENCIANA</b>						
ALICANTE	493	699	35,85	30,85	3,05	4,04
CASTELLÓN	192	266	13,96	11,74	1,19	1,54
VALENCIA	690	1.301	50,18	57,41	4,27	7,53
<b>Total</b>	<b>1.375</b>	<b>2.266</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>8,51</b>	<b>13,11</b>
<b>ARAGÓN</b>						
HUESCA	56	57	13,08	12,18	0,35	0,33
TERUEL	31	47	7,24	10,04	0,19	0,27
ZARAGOZA	341	364	79,67	77,78	2,11	2,11
<b>Total</b>	<b>428</b>	<b>468</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>2,65</b>	<b>2,71</b>
<b>CASTILLA-LA MANCHA</b>						
ALBACETE	105	124	13,31	14,78	0,65	0,72
CIUDAD REAL	173	189	21,93	22,53	1,07	1,09
CUENCA	48	57	6,08	6,79	0,30	0,33
GUADALAJARA	123	131	15,59	15,61	0,76	0,76
TOLEDO	340	338	43,09	40,29	2,11	1,96
<b>Total</b>	<b>789</b>	<b>839</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>4,89</b>	<b>4,85</b>
<b>CANARIAS</b>						
LAS PALMAS	350	313	54,26	50,32	2,17	1,81
SANTA CRUZ DE TENERIFE	295	309	45,74	49,68	1,83	1,79
<b>Total</b>	<b>645</b>	<b>622</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>3,99</b>	<b>3,60</b>
<b>COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA</b>						
<b>Total</b>	<b>156</b>	<b>358</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>0,97</b>	<b>2,07</b>
<b>EXTREMADURA</b>						
BADAJOS	171	164	57,00	53,59	1,06	0,95
CÁCERES	129	142	43,00	46,41	0,80	0,82
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>306</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>1,86</b>	<b>1,77</b>
<b>ILLES BALEARS</b>						
<b>Total</b>	<b>282</b>	<b>328</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>1,75</b>	<b>1,90</b>
<b>MADRID</b>						
<b>Total</b>	<b>5.216</b>	<b>4.899</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>32,30</b>	<b>28,34</b>
<b>CASTILLA Y LEÓN</b>						
ÁVILA	73	67	6,67	6,89	0,45	0,39
BURGOS	135	144	12,33	14,81	0,84	0,83
LEÓN	216	189	19,73	19,44	1,34	1,09
PALENCIA	108	73	9,86	7,51	0,67	0,42
SALAMANCA	123	124	11,23	12,76	0,76	0,72

Cuadro 15

Expedientes de queja de procedencia nacional distribuidos por provincias y comunidades autónomas. Años 2016 y 2015						
COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
SEGOVIA	87	78	7,95	8,02	0,54	0,45
SORIA	31	43	2,83	4,42	0,19	0,25
VALLADOLID	251	202	22,92	20,78	1,55	1,17
ZAMORA	71	52	6,48	5,35	0,44	0,30
<b>Total</b>	<b>1.095</b>	<b>972</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>6,78</b>	<b>5,62</b>
<b>CEUTA</b>						
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>0,27</b>	<b>0,28</b>
<b>MELILLA</b>						
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>0,51</b>	<b>0,20</b>
<b>SIN ORIGEN TERRITORIAL ESPECÍFICO</b>						
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>115</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>0,41</b>	<b>0,67</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16.151</b>	<b>17.287</b>			<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

Cuadro 16

Expedientes de solicitud de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional de procedencia nacional distribuidos por provincias y comunidades autónomas. Años 2016 y 2015						
COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
<b>PAÍS VASCO</b>						
ARABA/ÁLAVA						
GIPUZKOA						
BIZKAIA	1		100,00		2,56	
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>100,00</b>		<b>2,56</b>	
<b>CATALUÑA</b>						
BARCELONA	2	10	100,00	13,33	5,13	8,26
GIRONA		1		1,33		0,83
LLEIDA						
TARRAGONA		64		85,33		52,89
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>75</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>5,13</b>	<b>61,98</b>



Cuadro 16

Expedientes de solicitud de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional de procedencia nacional distribuidos por provincias y comunidades autónomas. Años 2016 y 2015						
COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
<b>GALICIA</b>						
A CORUÑA	1	1	50,00	33,33	2,56	0,83
LUGO						
OURENSE		1		33,33		0,83
PONTEVEDRA	1	1	50,00	33,33	2,56	0,83
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>5,13</b>	<b>2,48</b>
<b>ANDALUCÍA</b>						
ALMERÍA	1		12,50		2,56	
CÁDIZ						
CÓRDOBA						
GRANADA						
HUELVA						
JAÉN	1		12,50		2,56	
MÁLAGA		1		33,33		0,83
SEVILLA	6	2	75,00	66,67	15,38	1,65
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>20,51</b>	<b>2,48</b>
<b>PRINCIPADO DE ASTURIAS</b>						
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>2,56</b>	<b>0,83</b>
<b>CANTABRIA</b>						
<b>Total</b>						
<b>LA RIOJA</b>						
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>100,00</b>		<b>2,56</b>	
<b>REGIÓN DE MURCIA</b>						
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>7,69</b>	<b>0,83</b>
<b>COMUNITAT VALENCIANA</b>						
ALICANTE	1	2	33,33	33,33	2,56	1,65
CASTELLÓN		3		50,00		2,48
VALENCIA	2	1	66,67	16,67	5,13	0,83
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>7,69</b>	<b>4,96</b>
<b>ARAGÓN</b>						
HUESCA						
TERUEL						

Cuadro 16

Expedientes de solicitud de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional de procedencia nacional distribuidos por provincias y comunidades autónomas. Años 2016 y 2015						
COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
ZARAGOZA	2	6	100,00	100,00	5,13	4,96
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>5,13</b>	<b>4,96</b>
<b>CASTILLA-LA MANCHA</b>						
ALBACETE						
CIUDAD REAL		1		33,33		0,83
CUENCA						
GUADALAJARA		1		33,33		0,83
TOLEDO		1		33,33		0,83
<b>Total</b>		<b>3</b>		<b>100,00</b>		<b>2,48</b>
<b>CANARIAS</b>						
LAS PALMAS	1		100,00		2,56	
SANTA CRUZ DE TENERIFE						
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>100,00</b>		<b>2,56</b>	
<b>COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA</b>						
<b>Total</b>						
<b>EXTREMADURA</b>						
BADAJOS						
CÁCERES		1		100,00		0,83
<b>Total</b>		<b>1</b>		<b>100,00</b>		<b>0,83</b>
<b>ILLES BALEARS</b>						
<b>Total</b>	<b>2</b>		<b>100,00</b>		<b>5,13</b>	
<b>MADRID</b>						
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>30,77</b>	<b>14,88</b>
<b>CASTILLA Y LEÓN</b>						
ÁVILA						
BURGOS		1		25,00		0,83
LEÓN						
PALENCIA		1		25,00		0,83
SALAMANCA		2		50,00		1,65
SEGOVIA						

Cuadro 16

Expedientes de solicitud de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional de procedencia nacional distribuidos por provincias y comunidades autónomas. Años 2016 y 2015						
COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
SORIA						
VALLADOLID						
ZAMORA	1		100,00		2,56	
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>2,56</b>	<b>3,31</b>
<b>CEUTA</b>						
<b>Total</b>						
<b>MELILLA</b>						
<b>Total</b>						
<b>SIN ORIGEN TERRITORIAL ESPECÍFICO</b>						
<b>Total</b>						
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>121</b>			<b>100</b>	<b>100</b>

Cuadro 17

Expedientes de queja y su distribución porcentual por comunidades autónomas. Años 2016 y 2015				
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	2016		2015	
	Número	%	Número	%
Comunidad de Madrid	5.216	32,30	4.899	28,34
Andalucía	2.165	13,40	2.173	12,57
Cataluña	1.425	8,82	1.542	8,92
Comunitat Valenciana	1.375	8,51	2.266	13,11
Comunidad de Castilla y León	1.095	6,78	972	5,62
Castilla-La Mancha	789	4,89	839	4,85
Canarias	645	3,99	622	3,60
Galicia	622	3,85	731	4,23
Región de Murcia	559	3,46	525	3,04
Aragón	428	2,65	468	2,71
Principado de Asturias	318	1,97	356	2,06
Extremadura	300	1,86	306	1,77
País Vasco	287	1,78	371	2,15
Illes Balears	282	1,75	328	1,90
Cantabria	196	1,21	216	1,25
Comunidad Foral de Navarra	156	0,97	358	2,07
La Rioja	100	0,62	117	0,68
Ciudad A. de Melilla	83	0,51	35	0,20
Ciudad A. de Ceuta	43	0,27	48	0,28
* Sin origen territorial específico	67	0,41	115	0,67
<b>TOTAL</b>	<b>16.151</b>	<b>100,00</b>	<b>17.287</b>	<b>100,00</b>

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

Cuadro 18

Expedientes de solicitud de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional y su distribución porcentual por comunidades autónomas. Años 2016 y 2015				
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	2016		2015	
	Número	%	Número	%
Comunidad de Madrid	12	30,77	18	14,88
Andalucía	8	20,51	3	2,48
Cataluña	2	5,13	75	61,98
Comunitat Valenciana	3	7,69	6	4,96
Comunidad de Castilla y León	1	2,56	4	3,31
Castilla-La Mancha	0	0,00	3	2,48
Canarias	1	2,56	0	0,00
Galicia	2	5,13	3	2,48
Región de Murcia	3	7,69	1	0,83
Aragón	2	5,13	6	4,96
Principado de Asturias	1	2,56	1	0,83
Extremadura	0	0,00	1	0,83
País Vasco	1	2,56	0	0,00
Illes Balears	2	5,13	0	0,00
Cantabria	0	0,00	0	0,00
Comunidad Foral de Navarra	0	0,00	0	0,00
La Rioja	1	2,56	0	0,00
Ciudad A. de Melilla	0	0,00	0	0,00
Ciudad A. de Ceuta	0	0,00	0	0,00
* Sin origen territorial específico	0	0,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100,00</b>	<b>121</b>	<b>100,00</b>

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

- *De procedencia extranjera*

Cuadro 19

Expedientes de queja procedentes del extranjero distribuidas por países. Años 2016 y 2015					
PAÍSES DE PROCEDENCIA			PAÍSES DE PROCEDENCIA		
	2016	2015		2016	2015
Alemania	11	17	Irlanda		6
Arabia Saudí	3		Israel	2	1
Argelia	5	2	Italia	4	27
Argentina	16	55	Japón	1	1
Armenia	1		Jordania		1
Australia	4	6	Letonia	1	
Austria	2	3	Líbano		1
Bangla Desh		1	Liechtenstein	1	
Bélgica	7	18	Luxemburgo	2	2
Bielorrusia		2	Malta	2	
Bolivia		1	Marruecos	20	15
Brasil	4	13	México	2	31
Canadá	3	2	Myanmar	1	
Chile	5	12	Nicaragua	1	4
China	1		Noruega	1	3
Colombia	9	29	País Genérico		24
Congo		1	Pakistán		1
Republica Democrática del Congo		1	Palestina		2
Costa Rica	3	2	Panamá	2	1
Croacia		1	Paraguay	3	1
Cuba	86	37	Perú	6	26
Dinamarca	2	1	Polonia	2	1
Ecuador	6	23	Portugal	5	6
Egipto	1	1	Principado de Andorra	1	3
El Salvador		2	Puerto Rico		2
Eslovaquia		7	Reino Unido	26	18
Estados Unidos	24	30	República Checa	7	1
Filipinas		3	República Dominicana	5	6
Finlandia	1	2	Rumanía	1	2
Francia	14	31	Rusia	1	2
Grecia	1		Singapur	2	1
Guatemala		7	Sudáfrica		2
Guinea Ecuatorial		1	Suecia	3	

**Cuadro 19**

<b>Expedientes de queja procedentes del extranjero distribuidas por países. Años 2016 y 2015</b>					
<b>PAÍSES DE PROCEDENCIA</b>			<b>PAÍSES DE PROCEDENCIA</b>		
	<b>2016</b>	<b>2015</b>		<b>2016</b>	<b>2015</b>
Holanda	3	7	Suiza	7	3
Honduras	1	4	Tailandia		1
Hungría	1	3	Turquía		4
India		1	Uruguay	5	3
Indonesia	1		Venezuela	5	6
Irán		1	<b>TOTAL</b>	<b>334</b>	<b>535</b>

## 2.3 Clasificación de los expedientes por áreas de actuación

Cuadro 20

Expedientes. Distribución por áreas de gestión y sectores					
ÁREAS DE ACTUACIÓN	Quejas		Actuaciones de oficio	Solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional	Total
	Individuales	Agrupadas			
Administración de justicia	1.649		27	18	<b>1.694</b>
Centros penitenciarios	514		68		<b>582</b>
Asuntos de interior	1.050		34	1	<b>1.085</b>
Igualdad de trato	92	20	7	5	<b>124</b>
Migraciones	1.069	46	60		<b>1.175</b>
Sanidad	470		42		<b>512</b>
Política social	590		101		<b>691</b>
Vivienda	301		11		<b>312</b>
Empleo y seguridad social	1.054		21	2	<b>1.077</b>
Función y empleo públicos	1.067	2.325	41	7	<b>3.440</b>
Educación	788	45	159	2	<b>994</b>
Impuestos	893	72	8		<b>973</b>
Actividad económica	757	737	12	1	<b>1.507</b>
Medio ambiente	447		59	2	<b>508</b>
Urbanismo	325		30	1	<b>356</b>
Administración local	293		15		<b>308</b>
Cultura y otros ámbitos	240		9		<b>249</b>
Prevención de la tortura			131		<b>131</b>
Servicios públicos y esenciales	879	87	34		<b>1.000</b>
En estudio (a 31 dic.)	673	2	3		<b>678</b>
<b>TOTAL</b>	<b>13.151</b>	<b>3.334</b>	<b>872</b>	<b>39</b>	<b>17.396</b>

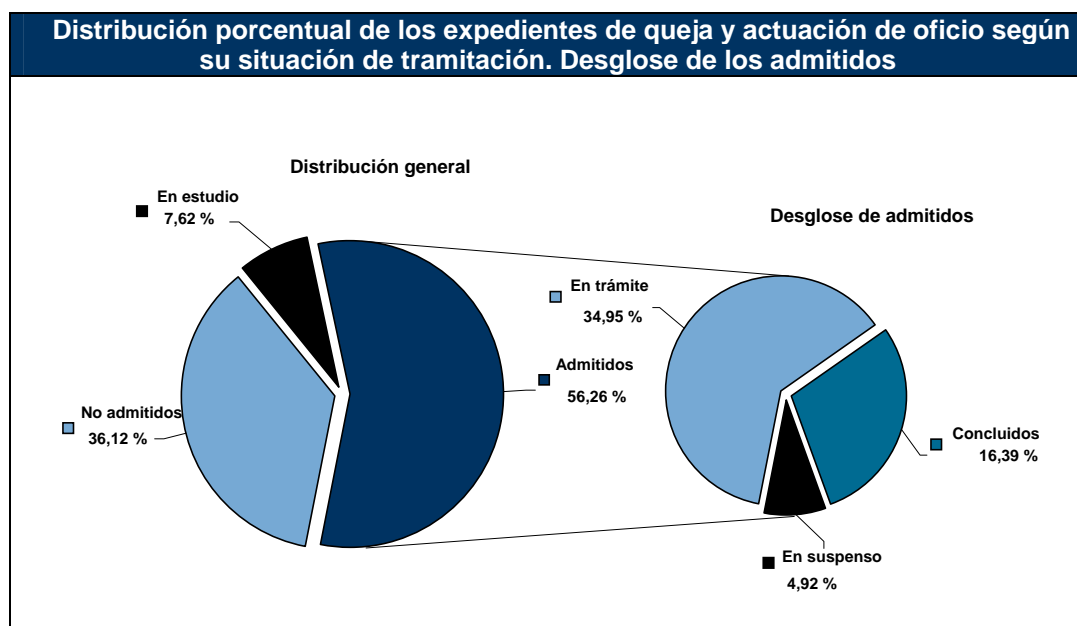


### 3 ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

**Cuadro 21**

Situación de los expedientes de queja y de actuación de oficio									
SITUACIÓN		Individuales		Agrupados		Oficio		Total	
		Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Admitidos	En trámite	3.104	23,60	2.388	71,63	574	65,83	6.066	34,95
	Concluidos	2.534	19,27	108	3,24	203	23,28	2.845	16,39
	En suspenso	35	0,27	737	22,11	82	9,40	854	4,92
	<b>Total</b>	<b>5.673</b>	<b>43,14</b>	<b>3.233</b>	<b>96,97</b>	<b>859</b>	<b>98,51</b>	<b>9.765</b>	<b>56,26</b>
No admitidos	No admitidos	6.168	46,90	101	3,03			6.269	36,12
	<b>Total</b>	<b>6.168</b>	<b>46,90</b>	<b>101</b>	<b>3,03</b>			<b>6.269</b>	<b>36,12</b>
En estudio (a 31 dic.)	Iniciados	675	5,13			13	1,49	688	3,96
	Pendiente de contestación del interesado	635	4,83					635	3,66
	<b>Total</b>	<b>1.310</b>	<b>9,96</b>			<b>13</b>	<b>1,49</b>	<b>1.323</b>	<b>7,62</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>13.151</b>	<b>100,00</b>	<b>3.334</b>	<b>100,00</b>	<b>872</b>	<b>100,00</b>	<b>17.357</b>	<b>100,00</b>

**Gráfico 4**



Cuadro 22




Situación de los expedientes de solicitud de recurso ante el Tribunal Constitucional	
ESTADO	Individuales
	Núm.
No interpuestos	39
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>

### 3.1 EXPEDIENTES DE QUEJA INDIVIDUALES

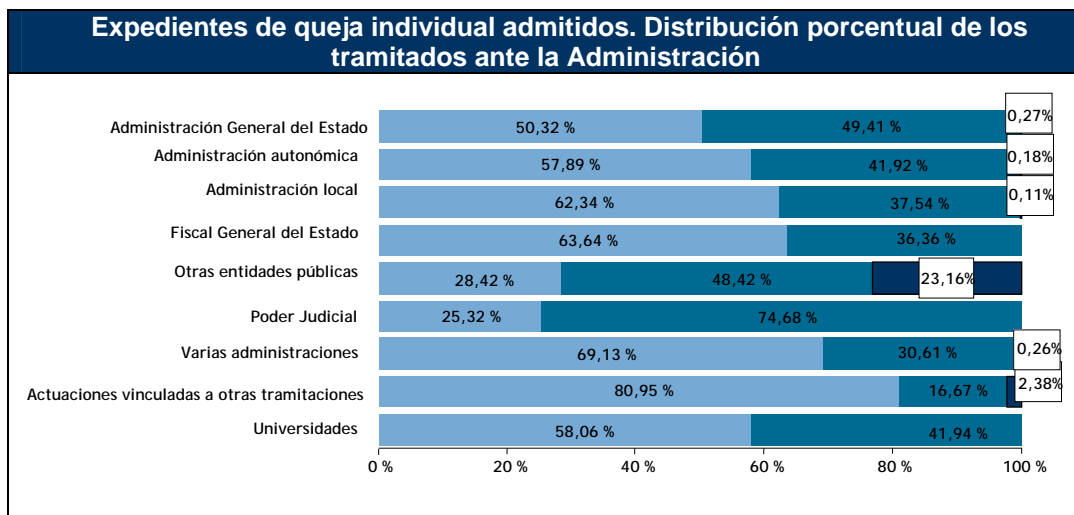
Cuadro 23

Expedientes de queja individual. Motivos de no admisión	
MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Sin indicios de irregularidad administrativa	2.172
Falta de actuación administrativa previa	1.084
Sin contestación a solicitud ampliación de datos	705
Intervención judicial	558
Varios motivos de no admisión concurrentes	410
Otros motivos por los que no es competente el Defensor	301
Conflicto particular ajeno a la Administración	188
Resuelto sin intervención del Defensor	110
Solo se solicita información	106
Intervención de comisionado parlamentario autonómico	90
Sentencia firme	79
Solo se envía información	72
Actuación incorrecta reconocida en vías de solución por otros exptes	62
Plazo superior a un año	52
Desistimiento	49
Carencia de fundamentos	35
Autoridad administrativa en asuntos de su competencia	21
Inexistencia de pretensión	18
Sin actividad de los poderes públicos	17
Inexistencia de interés legítimo	14
No se cumplen los requisitos para la admisión del recurso	6
Imposibilidad de contactar con el interesado	6
Queja anónima	4
Disconformidad con la legislación vigente	4
Sin contestación a defecto subsanable	3
Perjuicios a terceros	2
<b>TOTAL</b>	<b>6.168</b>

**Cuadro 24**

<b>Expedientes de queja individual admitidos. Número de los tramitados ante la Administración</b>				
<b>ADMINISTRACIONES</b>	 <b>En trámite</b>	 <b>Concluidos</b>	 <b>En suspenso</b>	<b>Total</b>
Administración General del Estado	1.489	1.462	8	2.959
Administración autonómica	638	462	2	1.102
Administración local	553	333	1	887
Fiscal General del Estado	63	36		99
Otras entidades públicas	27	46	22	95
Poder Judicial	20	59		79
Varias administraciones	262	116	1	379
Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones	34	7	1	42
Universidades	18	13		31
<b>TOTAL</b>	<b>3.104</b>	<b>2.534</b>	<b>35</b>	<b>5.673</b>

**Gráfico 5**



Cuadro 25

Expedientes de queja individual admitidos. Número de los tramitados ante la Administración General del Estado				
MINISTERIOS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Presidencia del Gobierno	1			1
Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente	25	16		41
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	65	73		138
Ministerio de Defensa	9	5		14
Ministerio de Economía, Industria y Competitividad	43	36		79
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	50	63		113
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	117	228		345
Ministerio de Fomento	93	138		231
Ministerio de Hacienda y Función Pública	254	172	3	429
Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital	7	12		19
Ministerio de Justicia	347	143	2	492
Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales	5			5
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	32	58	3	93
Ministerio del Interior	345	386		731
Administración periférica	26	101		127
Varios departamentos ministeriales	70	31		101
<b>TOTAL</b>	<b>1.489</b>	<b>1.462</b>	<b>8</b>	<b>2.959</b>

Cuadro 26

<b>Expedientes de queja individual admitidos. Número de los tramitados ante las administraciones autonómicas</b>				
<b>COMUNIDADES AUTÓNOMAS</b>	<b>En trámite</b>	<b>Concluidos</b>	<b>En suspenso</b>	<b>Total</b>
Cataluña	27	25		52
País Vasco	1	2		3
Galicia	23	18		41
Cantabria	10	4		14
Principado de Asturias	20	8		28
Andalucía	53	32		85
Región de Murcia	49	14	1	64
Aragón	5	6		11
Castilla-La Mancha	54	44		98
Comunitat Valenciana	52	28		80
La Rioja	3	5		8
Extremadura	22	11		33
Canarias	19	28		47
Comunidad de Castilla y León	20	21		41
Illes Balears	14	8		22
Comunidad de Madrid	252	199		451
Comunidad Foral de Navarra	3	1		4
Ciudad A. de Ceuta	1		1	2
Ciudad A. de Melilla	4			4
Varias CC.AA. concernidas	6	8		14
<b>TOTAL</b>	<b>638</b>	<b>462</b>	<b>2</b>	<b>1.102</b>

Cuadro 27

Expedientes de queja individual admitidos y concluidos. Tipos de conclusión según administraciones					
ADMINISTRACIONES	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Administración General del Estado	671	467	59	265	1.462
Administración autonómica	190	118	16	138	462
Administración local	150	119	10	54	333
Fiscal General del Estado	20	3	1	12	36
Otras entidades públicas	30	6	1	9	46
Poder Judicial	36	7	6	10	59
Varias administraciones	38	15	31	32	116
Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones	2			5	7
Universidades	5	4		4	13
<b>TOTAL</b>	<b>1.142</b>	<b>739</b>	<b>124</b>	<b>529</b>	<b>2.534</b>

Cuadro 28

Expedientes de queja individual admitidos y concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante la Administración General del Estado					
MINISTERIOS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente	7	3		6	16
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	31	15	6	21	73
Ministerio de Defensa	3	2			5
Ministerio de Economía, Industria y Competitividad	10	22		4	36
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	24	23	1	15	63
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	122	80	9	17	228
Ministerio de Fomento	80	14	2	42	138
Ministerio de Hacienda y Función Pública	69	66	16	21	172
Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital	8			4	12
Ministerio de Justicia	36	75	4	28	143
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	34	22		2	58
Ministerio del Interior	222	61	16	87	386
Administración periférica	17	76	2	6	101
Varios departamentos ministeriales	8	8	3	12	31
<b>TOTAL</b>	<b>671</b>	<b>467</b>	<b>59</b>	<b>265</b>	<b>1.462</b>

Cuadro 29

Expedientes de queja individual admitidos y concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante las administraciones autonómicas					
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Cataluña	13	2	4	6	25
País Vasco	1			1	2
Galicia	7	10		1	18
Cantabria	3	1			4
Principado de Asturias	6	1		1	8
Andalucía	10	8		14	32
Región de Murcia	6	4		4	14
Aragón	4			2	6
Castilla-La Mancha	19	18		7	44
Comunitat Valenciana	16	4		8	28
La Rioja	4			1	5
Extremadura	7	2		2	11
Canarias	8	8	7	5	28
Comunidad de Castilla y León	10	3	1	7	21
Illes Balears	3	4		1	8
Comunidad de Madrid	73	51	4	71	199
Comunidad Foral de Navarra		1			1
Varias CC.AA. concernidas		1		7	8
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>118</b>	<b>16</b>	<b>138</b>	<b>462</b>

### 3.2 EXPEDIENTES DE QUEJA AGRUPADOS

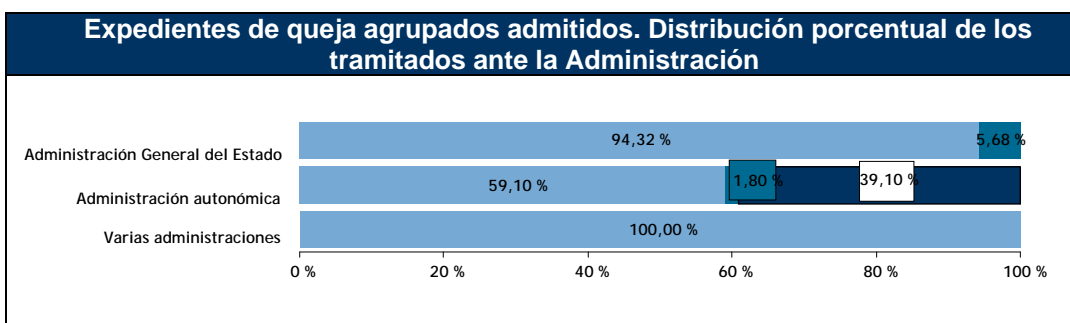
Cuadro 30

Expedientes de queja agrupados admitidos. Número de los tramitados ante la Administración				
ADMINISTRACIONES	<input type="checkbox"/> En trámite	<input checked="" type="checkbox"/> Concluidos	<input type="checkbox"/> En suspenso	Total
Administración General del Estado	1.228	74		1.302
Administración autonómica	1.114	34	737	1.885
Varias administraciones	46			46
<b>Total</b>	<b>2.388</b>	<b>108</b>	<b>737</b>	<b>3.233</b>

**Cuadro 31**

Expedientes de queja agrupados. Motivos de no admisión	
MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Sin indicios de irregularidad administrativa	56
Falta de actuación administrativa previa	45
<b>TOTAL</b>	<b>101</b>

**Gráfico 6**



**Cuadro 32**

Expedientes de queja agrupados admitidos. Número de los tramitados ante la Administración General del Estado			
MINISTERIOS	En trámite	Concluidos	Total
Ministerio de Defensa	1.121		1.121
Ministerio de Hacienda y Función Pública		72	72
Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital	87		87
Ministerio de Justicia	20		20
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad		2	2
<b>TOTAL</b>	<b>1.228</b>	<b>74</b>	<b>1.302</b>



**Cuadro 33**

<b>Expedientes de queja agrupados admitidos. Número de los tramitados ante la Administración autonómica</b>				
<b>COMUNIDADES AUTÓNOMAS</b>	<b>En trámite</b>	<b>Concluidos</b>	<b>En suspenso</b>	<b>Total</b>
Cataluña	57			57
Andalucía			737	737
Extremadura		34		34
Comunidad de Madrid	1.057			1.057
<b>TOTAL</b>	<b>1.114</b>	<b>34</b>	<b>737</b>	<b>1.885</b>

**Cuadro 34**

<b>Expedientes de queja agrupados admitidos y concluidos: tipos de conclusión según administraciones</b>			
<b>ADMINISTRACIONES</b>	<b>Actuación correcta</b>	<b>No se subsana</b>	<b>Total</b>
Administración General del Estado		74	74
Administración autonómica	34		34
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>74</b>	<b>108</b>

**Cuadro 35**

<b>Expedientes de queja agrupados admitidos y concluidos: detalle de los tipos de conclusiones ante la Administración General del Estado</b>		
<b>MINISTERIOS</b>	<b>No se subsana</b>	<b>Total</b>
Ministerio de Hacienda y Función Pública	72	72
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>74</b>

**Cuadro 36**

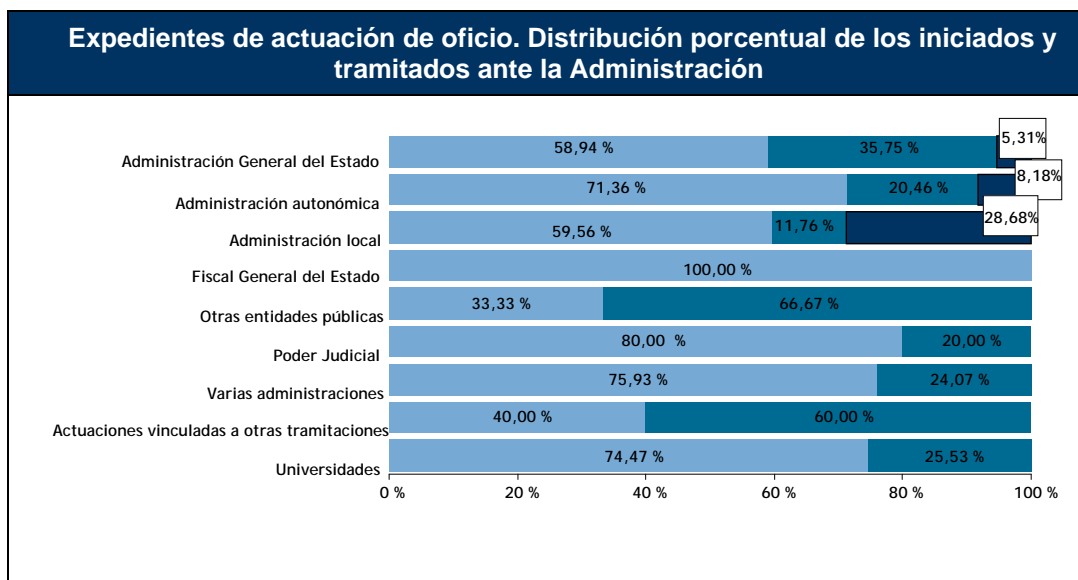
<b>Expedientes de queja agrupados admitidos y concluidos: detalle de los tipos de conclusiones ante la Administración Autónoma</b>		
<b>COMUNIDADES AUTÓNOMAS</b>	<b>Actuación correcta</b>	<b>Total</b>
Extremadura	34	34
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>34</b>

### 3.3 EXPEDIENTES DE ACTUACIÓN DE OFICIO

**Cuadro 37**

Expedientes de actuación de oficio. Iniciados y tramitados ante la Administración				
ADMINISTRACIONES	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Administración General del Estado	122	74	11	207
Administración autonómica	279	80	32	391
Administración local	81	16	39	136
Fiscal General del Estado	8			8
Otras entidades públicas	2	4		6
Poder Judicial	4	1		5
Varias administraciones	41	13		54
Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones	2	3		5
Universidades	35	12		47
<b>TOTAL</b>	<b>574</b>	<b>203</b>	<b>82</b>	<b>859</b>

**Gráfico 7**



Cuadro 38

Expedientes de actuación de oficio. Iniciados y tramitados ante la Administración General del Estado				
MINISTERIOS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente	1			1
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	4	1		5
Ministerio de Defensa	2			2
Ministerio de Economía, Industria y Competitividad	1	2		3
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	6	3		9
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	4		3	7
Ministerio de Fomento	3	2		5
Ministerio de Hacienda y Función Pública	8	4		12
Ministerio de Justicia	8	2		10
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	4	3	4	11
Ministerio del Interior	57	51	3	111
Administración periférica	15	1		16
Varios departamentos ministeriales	9	5	1	15
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>74</b>	<b>11</b>	<b>207</b>

Cuadro 39

Expedientes de actuación de oficio. Iniciados y tramitados ante las administraciones autonómicas				
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Cataluña	23	4	1	28
País Vasco	11	7	2	20
Galicia	17	5	2	24
Cantabria	16	3	2	21
Principado de Asturias	14	6	1	21
Andalucía	12	8	3	23
Región de Murcia	14	3	2	19
Aragón	16	4	2	22
Castilla-La Mancha	13	4	2	19
Comunitat Valenciana	17	3	1	21
La Rioja	14	3	2	19
Extremadura	13	3	3	19
Canarias	18	2	1	21
Comunidad de Castilla y León	14	4	3	21
Illes Balears	17	2	1	20
Comunidad de Madrid	28	12	1	41
Comunidad Foral de Navarra	14	6	1	21
Ciudad A. de Ceuta	4		1	5
Ciudad A. de Melilla	4		1	5
Varias CC.AA. concernidas		1		1
<b>TOTAL</b>	<b>279</b>	<b>80</b>	<b>32</b>	<b>391</b>

Cuadro 40

Expedientes de actuación de oficio concluidos. Tipos de conclusión según administraciones					
ADMINISTRACIONES	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Administración General del Estado	15	38	4	17	74
Administración autonómica	56	12	1	11	80
Administración local	3	10	1	2	16
Otras entidades públicas	1			3	4
Poder Judicial	1				1
Varias administraciones	2	9	1	1	13
Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones				3	3
Universidades	2	8		2	12
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>77</b>	<b>7</b>	<b>39</b>	<b>203</b>

Cuadro 41

Expedientes de actuación de oficio concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante la Administración General del Estado					
MINISTERIOS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación				1	1
Ministerio de Economía, Industria y Competitividad		1		1	2
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte			1	2	3
Ministerio de Fomento	1			1	2
Ministerio de Hacienda y Función Pública	1		2	1	4
Ministerio de Justicia	1	1			2
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	3				3
Ministerio del Interior	6	36	1	8	51
Administración periférica	1				1
Varios departamentos ministeriales	2			3	5
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>38</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>74</b>

**Cuadro 42**

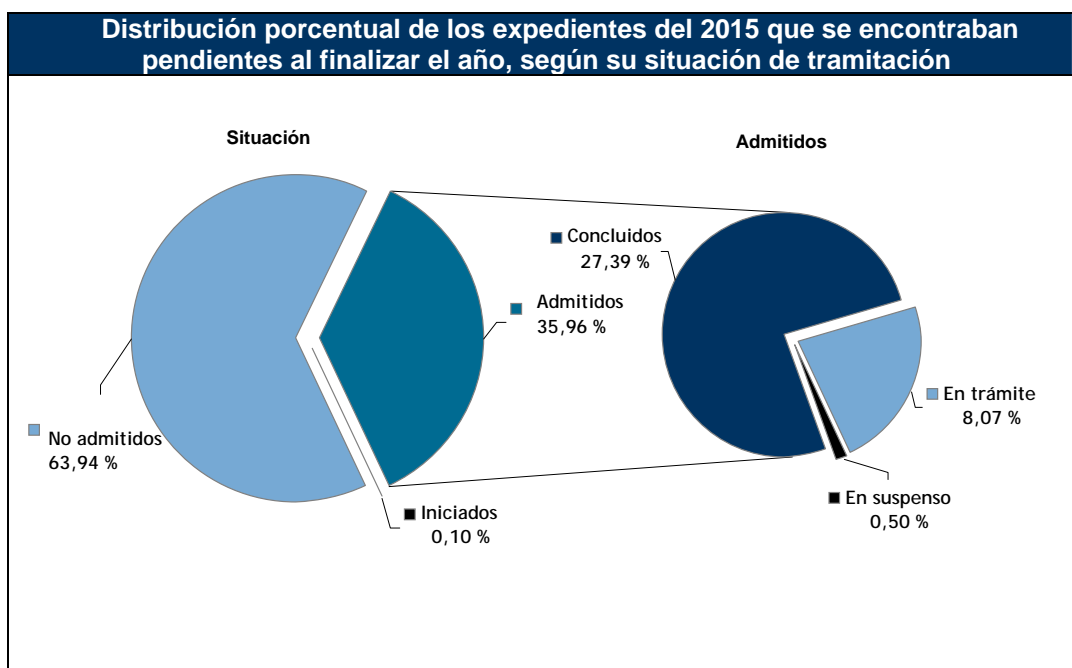
<b>Expedientes de actuación de oficio concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante las administraciones autonómicas</b>					
<b>COMUNIDADES AUTÓNOMAS</b>	<b>Actuación correcta</b>	<b>Se subsana</b>	<b>No se subsana</b>	<b>Otros tipos de conclusión</b>	<b>Total</b>
Cataluña	3	1			4
País Vasco	6			1	7
Galicia	3	1		1	5
Cantabria	3				3
Principado de Asturias	5			1	6
Andalucía	5	2		1	8
Región de Murcia	2	1			3
Aragón	1	1		2	4
Castilla-La Mancha	2	2			4
Comunitat Valenciana	2	1			3
La Rioja	2			1	3
Extremadura	2	1			3
Canarias	2				2
Comunidad de Castilla y León	2		1	1	4
Illes Balears	2				2
Comunidad de Madrid	10	1		1	12
Comunidad Foral de Navarra	4	1		1	6
Varias CC.AA. concernidas				1	1
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>80</b>

#### 4 EXPEDIENTES EN TRAMITACIÓN DE EJERCICIOS ANTERIORES, ABIERTOS O REABIERTOS EN EL AÑO 2016

**Cuadro 43**

Situación de los expedientes que se encontraban pendientes al finalizar el año 2015									
SITUACIÓN		Individuales		Agrupados		Oficio		Total	
		Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Admitidos	En trámite	80	8,34			1	6,67	81	8,07
	Concluidos	232	24,19	30	100,00	13	86,67	275	27,39
	En suspenso	4	0,42			1	6,67	5	0,50
	<b>Total</b>	<b>316</b>	<b>32,95</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>	<b>15</b>	<b>100,00</b>	<b>361</b>	<b>35,96</b>
No admitidos	No admitidas	642	66,94					642	63,94
	<b>Total</b>	<b>642</b>	<b>66,94</b>					<b>642</b>	<b>63,94</b>
En estudio	Pte. de datos	1	0,10					1	0,10
	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0,10</b>					<b>1</b>	<b>0,10</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>959</b>	<b>100,00</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>	<b>15</b>	<b>100,00</b>	<b>1.004</b>	<b>100,00</b>

**Gráfico 8**

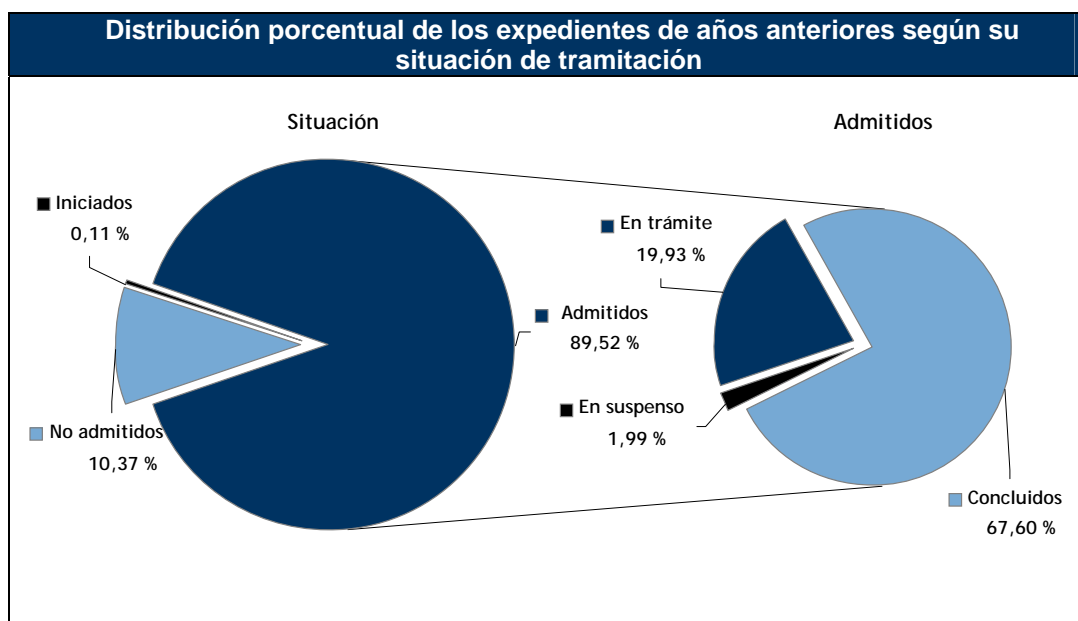




**Cuadro 44**

Situación de los expedientes de años anteriores									
SITUACIÓN		Individuales		Agrupados		Oficio		Total	
		Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Admitidos	En trámite	1.610	23,20	342	10,04	225	38,93	2.177	19,93
	Concluidos	4.042	58,25	3.064	89,96	278	48,10	7.384	67,60
	En suspenso	142	2,05			75	12,98	217	1,99
	<b>Total</b>	<b>5.794</b>	<b>83,50</b>	<b>3.406</b>	<b>100,00</b>	<b>578</b>	<b>100,00</b>	<b>9.778</b>	<b>89,52</b>
No admitidos	No admitidas	1.133	16,33					1.133	10,37
	<b>Total</b>	<b>1.133</b>	<b>16,33</b>					<b>1.133</b>	<b>10,37</b>
En estudio (a 31 dic.)	Pte. de datos	12	0,17					12	0,11
	<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>0,17</b>					<b>12</b>	<b>0,11</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>6.939</b>	<b>100,00</b>	<b>3.406</b>	<b>100,00</b>	<b>578</b>	<b>100,00</b>	<b>10.923</b>	<b>100,00</b>

**Gráfico 9**



Cuadro 45

Situación de los expedientes de solicitud de recurso ante el Tribunal Constitucional de años anteriores				
SITUACIÓN	Individuales		Total	
	Num.	%	Num.	%
Interpuestos	2	22,22	2	22,22
No interpuestos	7	77,78	7	77,78
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100,00</b>	<b>9</b>	<b>100,00</b>

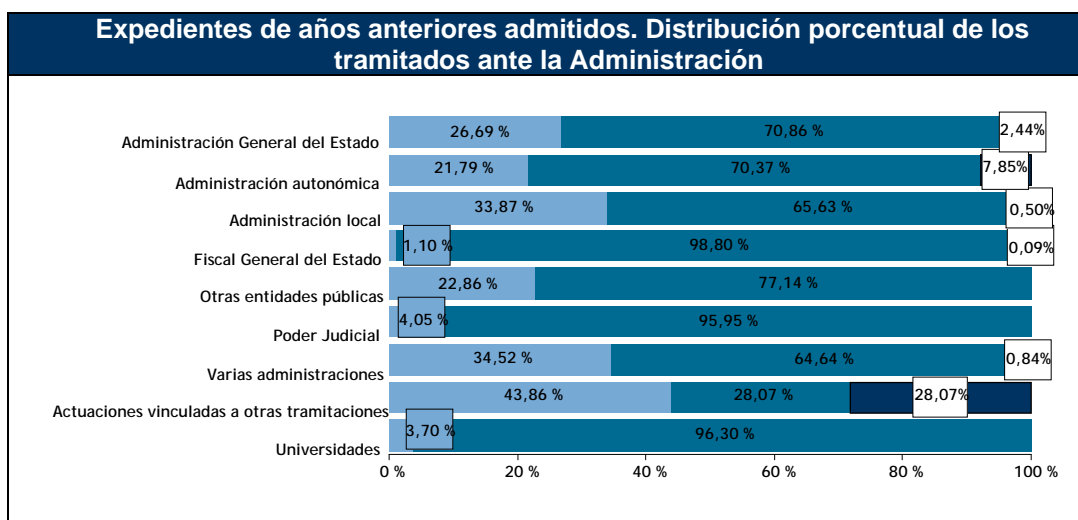
Cuadro 46

Expedientes de años anteriores. Motivos de no admisión	
MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Sin indicios de irregularidad administrativa	377
Sin contestación a solicitud ampliación de datos	256
Falta de actuación administrativa previa	116
Intervención judicial	113
Varios motivos de no admisión concurrentes	60
Otros motivos por los que no es competente el Defensor	49
Sentencia firme	30
Conflicto particular ajeno a la Administración	21
Resuelto sin intervención del Defensor	15
Intervención de comisionado parlamentario autonómico	15
Solo se solicita información	13
Solo se envía información	10
Desistimiento	8
Carencia de fundamentos	7
Actuación incorrecta reconocida en vías de solución por otros exptes	7
Plazo superior a un año	6
Inexistencia de pretensión	5
Disconformidad con la legislación vigente	4
Sin actividad de los poderes públicos	3
Inexistencia de interés legítimo	3
Autoridad administrativa en asuntos de su competencia	2
Mala fe	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.121</b>

**Cuadro 47**

Expedientes de años anteriores admitidos: número de los tramitados ante la Administración				
ADMINISTRACIONES	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Administración General del Estado	950	2.522	87	3.559
Administración autonómica	261	843	94	1.198
Administración local	403	781	6	1.190
Fiscal General del Estado	24	2.146	2	2.172
Otras entidades públicas	16	54		70
Poder Judicial	3	71		74
Varias administraciones	494	925	12	1.431
Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones	25	16	16	57
Universidades	1	26		27
<b>TOTAL</b>	<b>2.177</b>	<b>7.384</b>	<b>217</b>	<b>9.778</b>

**Gráfico 10**



Cuadro 48

Expedientes de años anteriores admitidos. Número de los tramitados ante la Administración General del Estado				
MINISTERIOS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Presidencia del Gobierno		3		3
Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente	16	27	1	44
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	34	107	4	145
Ministerio de Defensa	4	15		19
Ministerio de Economía, Industria y Competitividad	8	37	11	56
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	7	63		70
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	17	187	5	209
Ministerio de Fomento	102	125		227
Ministerio de Hacienda y Función Pública	83	314	31	428
Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital	13	14	2	29
Ministerio de Justicia	123	424	4	551
Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales		1		1
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	17	75	11	103
Ministerio del Interior	292	945	9	1.246
Administración periférica	5	55		60
Varios departamentos ministeriales	229	130	9	368
<b>TOTAL</b>	<b>950</b>	<b>2.522</b>	<b>87</b>	<b>3.559</b>

Cuadro 49

<b>Expedientes de años anteriores admitidos. Número de los tramitados ante las administraciones autonómicas</b>				
<b>COMUNIDADES AUTÓNOMAS</b>	<b>En trámite</b>	<b>Concluidos</b>	<b>En suspenso</b>	<b>Total</b>
Cataluña	17	56	3	76
País Vasco	3	13	3	19
Galicia	5	26	4	35
Cantabria	6	17	11	34
Principado de Asturias	10	26	3	39
Andalucía	22	72	5	99
Región de Murcia	15	46	16	77
Aragón	8	10	3	21
Castilla-La Mancha	15	75	2	92
Comunitat Valenciana	31	78	5	114
La Rioja	3	6	3	12
Extremadura	23	26	5	54
Canarias	14	37	3	54
Comunidad de Castilla y León	7	36	5	48
Illes Balears	6	27	3	36
Comunidad de Madrid	66	274	12	352
Comunidad Foral de Navarra	3	9	3	15
Ciudad A. de Ceuta	3	2	2	7
Ciudad A. de Melilla	2	2	2	6
Varias CC.AA. concernidas	2	5	1	8
<b>TOTAL</b>	<b>261</b>	<b>843</b>	<b>94</b>	<b>1.198</b>

Cuadro 50

Expedientes de años anteriores admitidos y concluidos. Tipos de conclusión según administraciones					
ADMINISTRACIÓN	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Administración General del Estado	843	978	165	526	2.512
Administración autonómica	280	248	72	242	842
Administración local	257	273	86	163	779
Fiscal General del Estado	29	3	5	2.109	2.146
Otras entidades públicas	38	10	1	4	53
Poder Judicial	42	8	7	14	71
Varias administraciones	247	438	92	143	920
Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones	5	1	1	5	12
Universidades	8	11	2	5	26
<b>TOTAL</b>	<b>1.749</b>	<b>1.970</b>	<b>431</b>	<b>3.211</b>	<b>7.361</b>

Cuadro 51

Expedientes de años anteriores admitidos y concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante la Administración General del Estado					
MINISTERIOS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Presidencia del Gobierno	2		1		3
Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente	5	8	1	13	27
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	29	26	5	46	106
Ministerio de Defensa	5	4		4	13
Ministerio de Economía, Industria y Competitividad	11	18	4	4	37
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	19	21	5	18	63
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	97	51	14	24	186
Ministerio de Fomento	46	33	14	31	124
Ministerio de Hacienda y Función Pública	120	121	36	37	314
Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital	8	1		5	14
Ministerio de Justicia	49	221	12	141	423
Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales		1			1
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	20	15	34	6	75
Ministerio del Interior	369	396	22	154	941
Administración periférica	23	18	3	11	55
Varios departamentos ministeriales	40	44	14	32	130
<b>TOTAL</b>	<b>843</b>	<b>978</b>	<b>165</b>	<b>526</b>	<b>2.512</b>

Cuadro 52

Expedientes de años anteriores admitidos y concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante las administraciones autonómicas					
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Cataluña	20	13	6	17	56
País Vasco	5	3		5	13
Galicia	14	4	2	6	26
Cantabria	6	4	1	6	17
Principado de Asturias	10	8	1	7	26
Andalucía	21	23	8	20	72
Región de Murcia	20	12	1	13	46
Aragón	3	2		5	10
Castilla-La Mancha	26	26	4	19	75
Comunitat Valenciana	15	19	20	24	78
La Rioja	2	2		2	6
Extremadura	8	10	3	5	26
Canarias	13	3	2	19	37
Comunidad de Castilla y León	10	11	3	12	36
Illes Balears	9	5	3	10	27
Comunidad de Madrid	87	100	18	68	273
Comunidad Foral de Navarra	5	1		3	9
Ciudad A. de Ceuta	1			1	2
Ciudad A. de Melilla	2				2
Varias CC.AA. concernidas	3	2			5
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>	<b>248</b>	<b>72</b>	<b>242</b>	<b>842</b>

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

Cuadro 53

Resoluciones formuladas					
RESOLUCIONES	Aceptadas	Rechazadas	Sin contestar	En trámite*	Total
Recomendaciones	230	54	238	186	708
Sugerencias	389	86	206	126	807
Recordatorios de deberes legales					256
<b>TOTAL</b>	<b>619</b>	<b>140</b>	<b>444</b>	<b>312</b>	<b>1.771</b>

**En trámite** \*: Resoluciones contestadas y en estudio o pendientes de recibir más información.

Cuadro 54

Recomendaciones por administración de destino					
ADMINISTRACIONES	Aceptadas	Rechazadas	Sin contestar	En trámite*	Total
Administración General del Estado	55	35	90	48	228
Administración autonómica	58	12	58	88	216
Administración local	105	5	60	36	206
Fiscal General del Estado			3	1	4
Otras entidades públicas	1		1	1	3
Poder Judicial			1	3	4
Universidades	9	2	35	1	47
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>54</b>	<b>248</b>	<b>178</b>	<b>708</b>

**En trámite** \*: Resoluciones contestadas y en estudio o pendientes de recibir más información.

Cuadro 55

Sugerencias por administración de destino					
ADMINISTRACIONES	Aceptadas	Rechazadas	Sin contestar	En trámite *	Total
Administración General del Estado	217	50	71	47	385
Administración autonómica	93	7	49	27	176
Administración local	78	29	86	51	244
Otras entidades públicas				1	1
Universidades	1				1
<b>TOTAL</b>	<b>389</b>	<b>86</b>	<b>206</b>	<b>126</b>	<b>807</b>

**En trámite** \*: Resoluciones contestadas y en estudio o pendientes de recibir más información.



**Cuadro 56**

<b>Recordatorios de deberes legales por administración de destino</b>	
<b>ADMINISTRACIONES</b>	<b>Total</b>
Administración General del Estado	91
Administración autonómica	87
Administración local	73
Otras entidades públicas	1
Universidades	4
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>

## 5.1 EVOLUCIÓN DE LAS RESOLUCIONES DE EJERCICIOS ANTERIORES

**Cuadro 57**

<b>Recomendaciones años 2015 y 2014</b>				
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>2015</b>		<b>2014</b>	
	<b>Num.</b>	<b>%</b>	<b>Num.</b>	<b>%</b>
Aceptadas	444	62,89	294	62,96
Rechazadas	135	19,12	124	26,55
Sin contestar			1	0,21
En trámite	127	17,99	48	10,28
<b>TOTAL</b>	<b>706</b>	<b>100,00</b>	<b>467</b>	<b>100,00</b>

**Cuadro 58**

<b>Sugerencias años 2015 y 2014</b>				
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>2015</b>		<b>2014</b>	
	<b>Num.</b>	<b>%</b>	<b>Num.</b>	<b>%</b>
Aceptadas	402	65,58	359	59,44
Rechazadas	152	24,80	210	34,77
Sin contestar	5	0,82	2	0,33
En trámite	54	8,81	33	5,46
<b>TOTAL</b>	<b>613</b>	<b>100,00</b>	<b>604</b>	<b>100,00</b>

