

## 1 RESUMEN ESTADÍSTICO Y PRESUPUESTARIO

El Defensor del Pueblo ha recibido este año **un total de 16.485 escritos de queja de los ciudadanos**, a los que hay que añadir **39 escritos de solicitudes de recurso de inconstitucionalidad y de amparo**. A esta cifra hay que sumar aquellos ciudadanos que han sido **atendidos personalmente por la institución: 16.178**, de los cuales 3.475 fueron presenciales y 12.703 fueron atendidos a través de llamadas de teléfono.

El portal web de la institución ha sido visitado **945.242 ocasiones**, en sus distintos apartados y se han realizado **456.215 sesiones**.

A lo largo del año, se realizaron **872 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 **708 Recomendaciones** y **807 Sugerencias**. Esas resoluciones se han concretado de la siguiente manera:

- **228 Recomendaciones han sido aceptadas, 54 rechazadas** y 426 están en trámite o sin contestar por parte de la Administración concernida, en el momento de cerrar el presente informe;
- **389 Sugerencias han sido aceptadas, 86 rechazadas** y 332 están en trámite o sin contestar a fecha 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 2016. 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 2015 para el ejercicio del año 2016.

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.

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

El conjunto del trabajo del Defensor del Pueblo consiste en la recepción y tramitación de quejas, que recibe del ciudadano, y en las actuaciones de oficio, que tramita 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, 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 2016 la institución ha gestionado un total de 17.396 expedientes que se corresponden con los tres grupos de clasificación: quejas, actuaciones de oficio y solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional.

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**

<b>Número de expedientes de queja, de actuación de oficio y de solicitud de recurso abiertos durante 2016 y su comparativa con 2015</b>			
		<b>2016</b>	<b>2015</b>
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.

### 1.1.2 Información al ciudadano: presencial y telefónica

Se ofrece información a los ciudadanos que se dirigen a la institución, bien personalmente, o bien telefónicamente. En ambos servicios se les orienta acerca de las competencias del Defensor del Pueblo respecto al motivo de la consulta. En unos casos puede ser causa 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**

<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>

### 1.1.3 Visitas al portal web

Como en años anteriores, las entradas de los ciudadanos al portal web institucional han seguido creciendo. Sus características y nuevas prestaciones 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**

<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
Grupos sociales	
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
Mecanismo Nacional Prevención Tortura (MNP)	6.072
Informes	2.997
anuales	1.577
del MNP	1.003
monográficos	951
Documentación	30.017
Biblioteca	3.156
Prensa	6.436
Agenda institucional	2.669
Concurso escolar de dibujos	6.962
Premio Derechos Humanos	2.113
Premio Institución Defensor del Pueblo	1.075

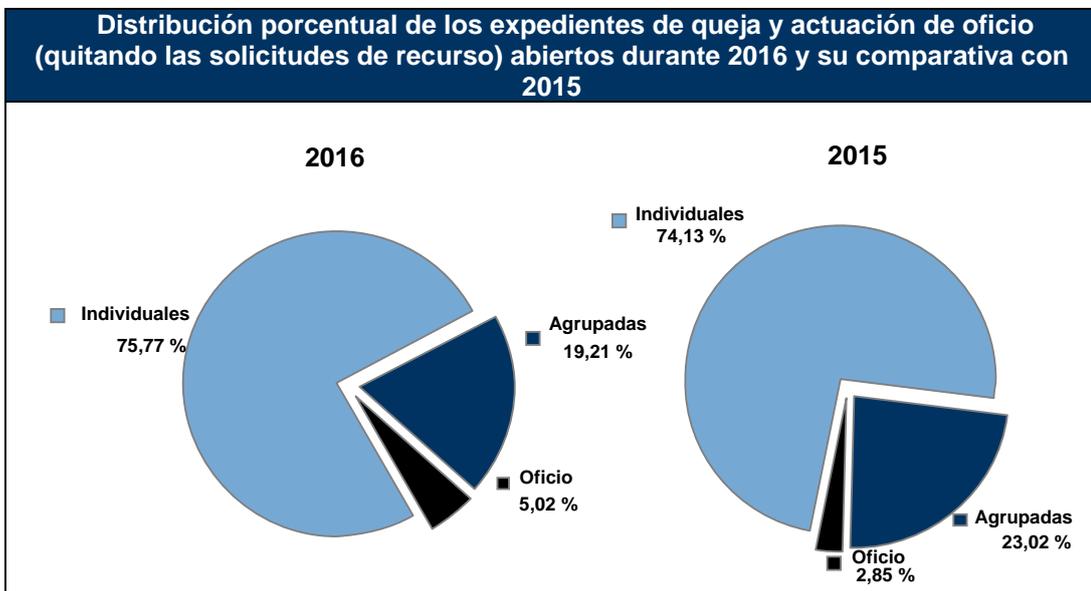
**Cuadro 4B**

<b>Desglose de visitas al portal del Defensor del Pueblo en la versión inglesa</b>		
	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Visitas	5.352	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, se distinguen entre las que corresponden a una solicitud individual y las 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).

**Cuadro 5**

<b>Tiempos medios de contestación del Defensor del Pueblo al ciudadano y a las administraciones en 2016</b>			
<b>TIEMPOS MEDIOS DE RESPUESTA</b>	<b>DÍAS</b>		
	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	57

**Cuadro 6**

<b>Tiempos medios de contestación por la Administración a peticiones de información de expedientes tramitados en 2016 y su comparativa en 2015</b>		
<b>ADMINISTRACIONES</b>	<b>DÍAS</b>	
	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.

### 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.

**Cuadro 7**

<b>Número de quejas según la forma de recepción en 2016 y su comparativa con 2015</b>				
<b>VÍA DE ENTRADA DE QUEJAS</b>	<b>2016</b>		<b>2015</b>	
	<b>Número</b>	<b>%</b>	<b>Número</b>	<b>%</b>
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 8**

<b>Número de solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional según la forma de recepción en 2016 y su comparativa con 2015</b>				
<b>VÍA DE ENTRADA DE SOLICITUDES</b>	<b>2016</b>		<b>2015</b>	
	<b>Número</b>	<b>%</b>	<b>Número</b>	<b>%</b>
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***

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.

**Cuadro 9**

<b>Procedencia de las queja 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 10**

<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 11**

<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 12**

<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>

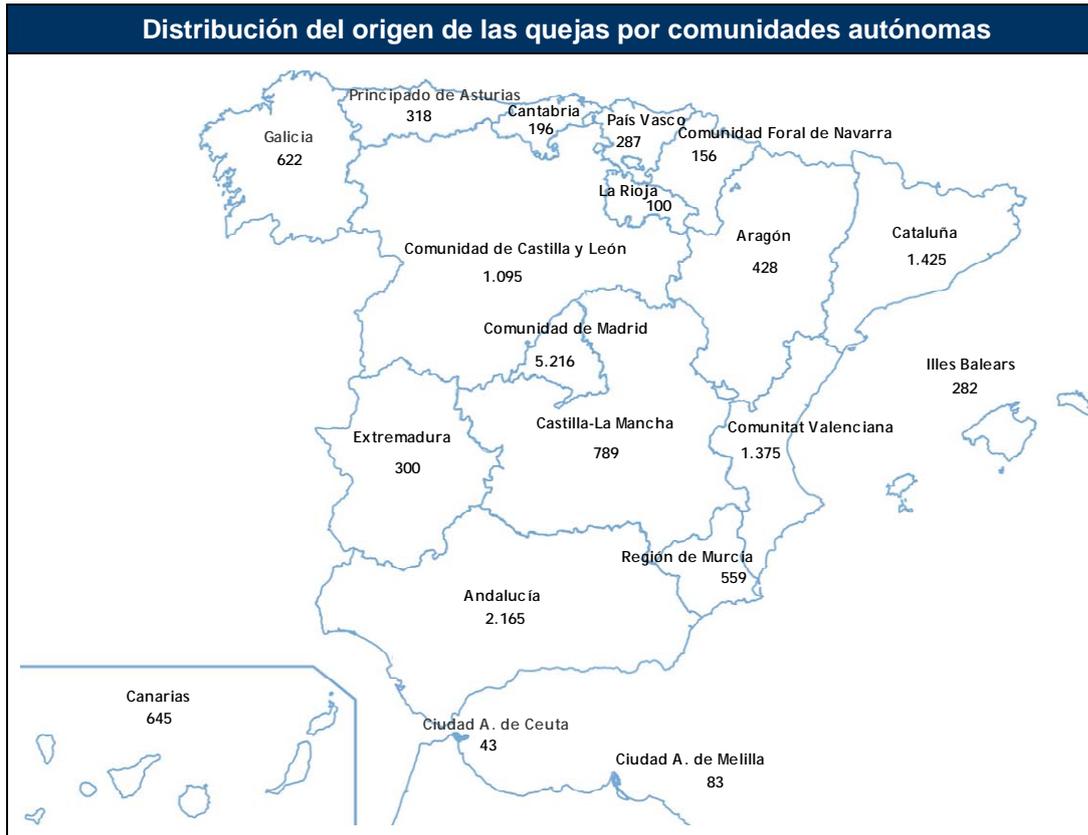
***Según su procedencia geográfica***

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 2016. 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, puesto que es desde las comunidades autónomas más pobladas que se ha recibido un mayor número de escritos en el Defensor del Pueblo.

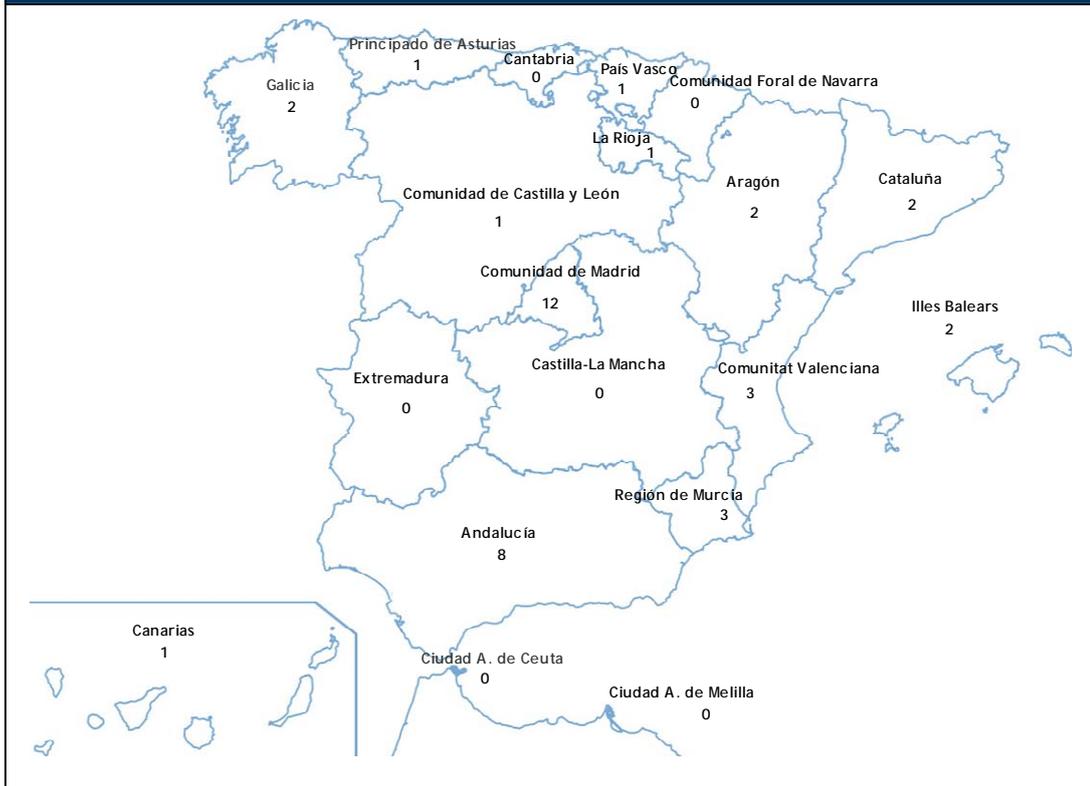
En el anexo A de este informe anual se ofrece información mucho más detallada sobre el número de escritos por provincia y por comunidades autónomas, así como la distribución de las quejas y peticiones que fueron enviadas desde otros países.

**Gráfico 2**



**Gráfico 3**

**Distribución del origen de solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional por comunidades autónomas**



### 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 13**

<b>Expedientes. Distribución por áreas de gestión y sectores</b>					
<b>ÁREAS DE ACTUACIÓN</b>	<b>Quejas</b>		<b>Actuaciones de oficio</b>	<b>Solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional</b>	<b>Total</b>
	<b>Individuales</b>	<b>Agrupadas</b>		<b>Individuales</b>	
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>

### 1.2.4 Estado de tramitación de los expedientes

El CUADRO 14 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.

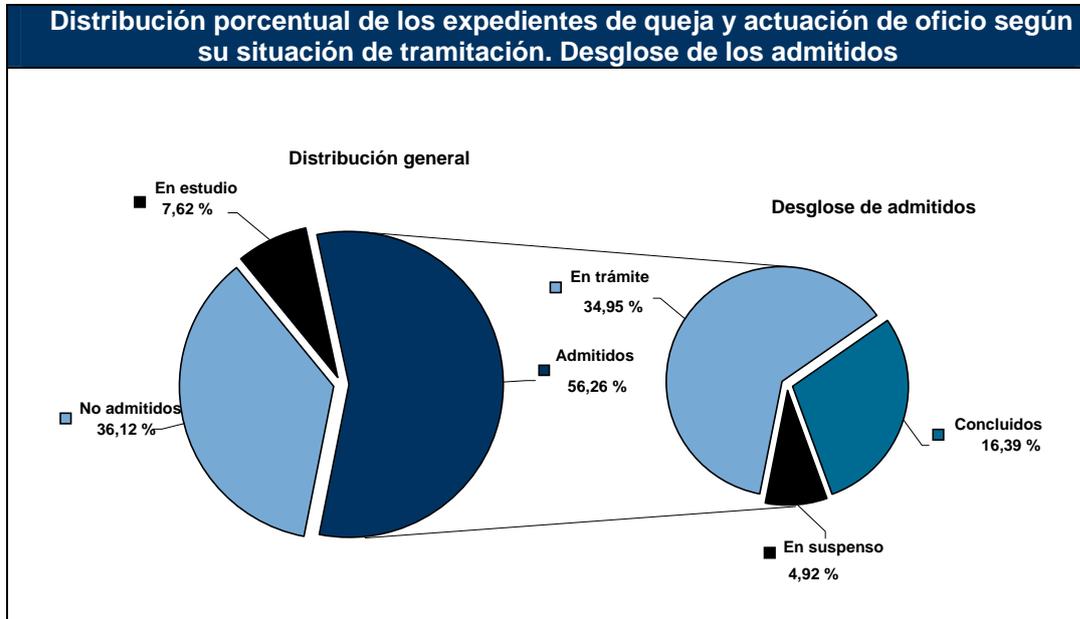
El porcentaje de admisión a trámite de los expedientes de queja ayuda a valorar, entre otros aspectos, el grado de conocimiento de los ciudadanos en relación con las competencias del Defensor del Pueblo, y sobre su capacidad para intervenir en los problemas que los afectan.

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 14**

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**



### 1.2.5 Admisión e inadmisión de los expedientes de queja individuales

El CUADRO 15 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 15**

<b>Expedientes de queja individual. Motivos de no admisión</b>	
<b>MOTIVOS DE NO ADMISIÓN</b>	<b>Número</b>
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>

Los dos siguientes cuadros reflejan la tramitación seguida por los expedientes individuales de queja que fueron admitidos, con indicación de las administraciones involucradas en las diferentes actuaciones y los tipos de conclusión de aquellos expedientes que se han concluido en el mismo año 2016.

**Cuadro 16**

<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>

**Cuadro 17**

<b>Expedientes de queja individual admitidos y concluidos. Tipos de conclusión según administraciones</b>					
<b>ADMINISTRACIONES</b>	<b>Actuación correcta</b>	<b>Se subsana</b>	<b>No se subsana</b>	<b>Otros tipos de conclusión</b>	<b>Total</b>
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>

### 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 admitidas. Respecto a los motivos de no admisión, hay que repetir lo ya señalado respecto a las quejas individuales.

**Cuadro 18**

<b>Expedientes de queja agrupados 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	1.228	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 19**

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

**Cuadro 20**

<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>

### 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 el listado de 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 2016.

**Cuadro 21**

<b>Expedientes de actuación de oficio. Iniciados y 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	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>

**Cuadro 22**

<b>Expedientes de actuación de oficio concluidos. Tipos de conclusión según administraciones</b>					
<b>ADMINISTRACIONES</b>	<b>Actuación correcta</b>	<b>Se subsana</b>	<b>No se subsana</b>	<b>Otros tipos de conclusión</b>	<b>Total</b>
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>

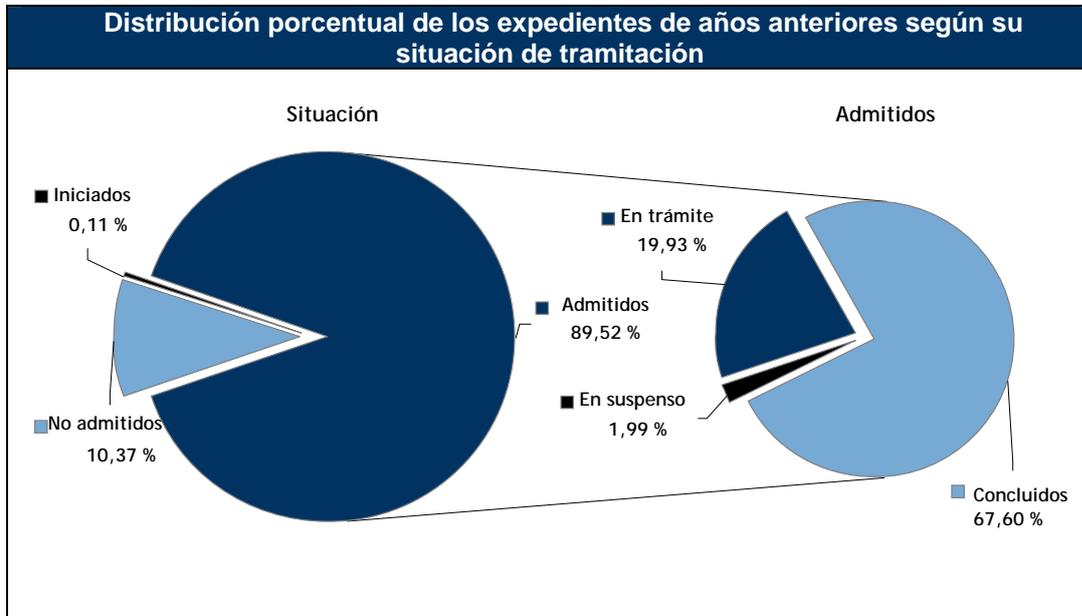
### 1.3 EXPEDIENTES EN TRAMITACIÓN DE EJERCICIOS ANTERIORES, O REABIERTOS EN EL AÑO 2016

A continuación se recogen los datos relativos a los expedientes de 2015 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 23**

<b>Situación de los expedientes que se encontraban pendientes al finalizar el año 2015</b>									
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 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.

**Cuadro 24**

<b>Resoluciones formuladas</b>					
<b>RESOLUCIONES</b>	<b>Aceptadas</b>	<b>Rechazadas</b>	<b>Sin contestar</b>	<b>En trámite*</b>	<b>Total</b>
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 25**

<b>Recomendaciones por Administración de destino</b>					
<b>ADMINISTRACIONES</b>	<b>Aceptadas</b>	<b>Rechazadas</b>	<b>Sin contestar</b>	<b>En trámite*</b>	<b>Total</b>
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 26**

<b>Sugerencias por Administración de destino</b>					
<b>ADMINISTRACIONES</b>	<b>Aceptadas</b>	<b>Rechazadas</b>	<b>Sin contestar</b>	<b>En trámite *</b>	<b>Total</b>
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.

## 1.5 PRESUPUESTO 2016

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 2016

**Cuadro I**

<b>PRESUPUESTO DE GASTOS 2016</b>	<b>Cantidad</b>
CAPÍTULO I: Gastos de personal	11.826.400,00€
CAPÍTULO II: Gastos corrientes en bienes y servicios	1.935.600,00€
CAPÍTULO III: Gastos financieros	3.000,00 €
CAPÍTULO IV: Transferencias corrientes	117.900,00€
CAPÍTULO VI: Inversiones reales	298.000,00€
<b>TOTAL CAPÍTULOS I + II + III + IV + VI</b>	<b>14.180.900,00€</b>

**Cuadro II**

<b>CAPÍTULO I. GASTOS DE PERSONAL</b>		
<b>Artículos</b>	<b>Descripción</b>	<b>TOTAL</b>
10	Altos cargos	455.700,00€
12	Funcionarios	8.665.400,00€
13	Laborales	5.000,00€
14	Otro personal	345.000,00€
15	Incentivos al rendimiento	1.000,00€
16	Cuotas, prestaciones y gastos sociales a cargo del empleador	2.354.300,00€
<b>TOTAL CAPÍTULO I</b>		<b>11.826.400,00€</b>
<b>CAPÍTULO II. GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS</b>		
<b>Artículos</b>	<b>Descripción</b>	<b>TOTAL</b>
20	Arrendamientos y cánones	122.000,00€
21	Reparaciones, mantenimiento y conservación	401.500,00€

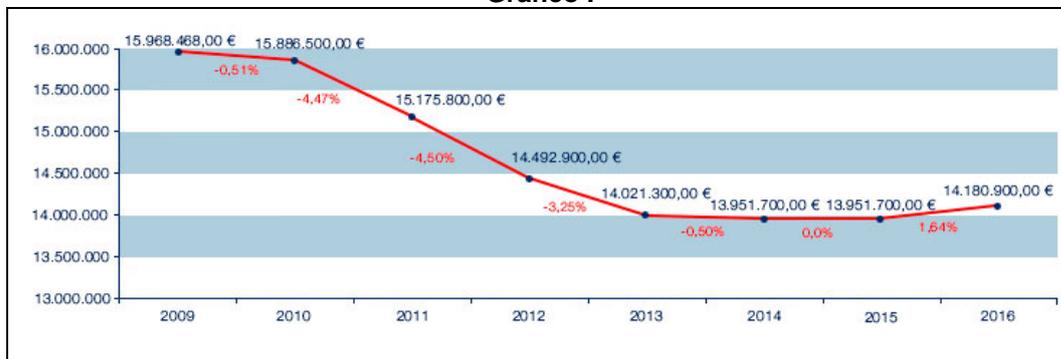
22	Material, suministros y otros	1.217.100,00€
23	Indemnizaciones por razón del servicio	104.000,00€
24	Gastos de publicaciones	91.000,00€
<b>TOTAL CAPÍTULO II</b>		<b>1.935.600,00€</b>
<b>CAPÍTULO III. GASTOS FINANCIEROS</b>		
<b>Artículos</b>	<b>Descripción</b>	<b>TOTAL</b>
34	De depósitos y fianzas	3.000,00 €
<b>TOTAL CAPÍTULO III</b>		<b>3.000,00 €</b>
<b>CAPÍTULO IV. TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>		
<b>Artículos</b>	<b>Descripción</b>	<b>TOTAL</b>
44	A Sociedades, Entidades Públicas Empresariales, Fundaciones y resto de entes del sector público	13.000,00€
48	A familias e instituciones sin fines de lucro	96.900,00€
49	Al exterior	8.000,00€
<b>TOTAL CAPÍTULO IV</b>		<b>117.900,00€</b>
<b>CAPÍTULO VI. INVERSIONES REALES</b>		
<b>Artículos</b>	<b>Descripción</b>	<b>TOTAL</b>
61	Inversiones de reposición en infraestructura y bienes destinados al uso general	30.000,00€
62	Inversión nueva asociada al funcionamiento operativo de los servicios	68.500,00€
63	Inversión de reposición asociada al funcionamiento operativo de los servicios	24.000,00€
64	Gastos de inversiones de carácter inmaterial	175.500,00€
<b>TOTAL CAPÍTULO VI</b>		<b>298.000,00€</b>
<b>TOTAL PRESUPUESTO (CAPÍTULOS I + II + III + IV + VI)</b>		<b>14.180.900,00€</b>

### 1.5.2 Evolución interanual 2009-16

**Cuadro III**

AÑO	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Cantidad (€)	15.968.400	15.886.500	15.175.800	14.492.900	14.021.300	13.951.700	13.951.700	14.180.900
Porcentaje variación respecto año anterior	-	-0,51 %	-4,47 %	-4,50 %	-3,25 %	-0,50 %	0,00 %	1,64 %

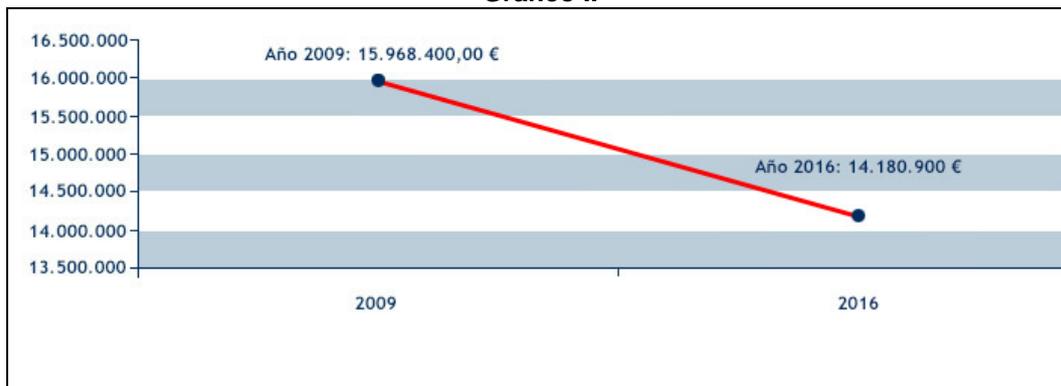
**Gráfico I**



**Cuadro IV**

2009	2016	% INCREMENTO
15.968.400,00 €	14.180.900,00 €	-11,19 %

**Gráfico II**



### 1.5.3 Ejecución presupuestaria

**Cuadro V**

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2016	Dotación final	Pagos realizados	Pagos pendientes	Remanentes
<b>CAPÍTULO I: GASTOS DE PERSONAL</b>				
Artículo 10: Altos Cargos	455.700,00€	453.997,46€	0,00€	1.702,54€
Artículo 12: Funcionarios	8.334.037,26€	8.272.157,36€	0,00€	61.879,90€
Artículo 13: Laborales	5.000,00€	0,00€	0,00€	5.000,00€
Artículo 14: Otro personal	345.000,00€	326.364,96€	1.500,00€	17.135,04€
Artículo 15: Incentivos al rendimiento	1.000,00€	0,00€	0,00€	1.000,00€
Artículo 16: Cuotas, prestaciones y gastos sociales a cargo del empleador	2.274.300,00€	1.991.184,12€	182.565,61€	100.550,27€
<b>TOTAL CAPÍTULO I</b>	<b>11.415.037,26€</b>	<b>11.043.703,90€</b>	<b>184.065,61€</b>	<b>187.267,75€</b>
<b>CAPÍTULO II: GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS</b>				
Artículo 20: Arrendamientos y cánones	121.000,00€	108.566,75€	950,60€	11.482,65€
Artículo 21: Reparaciones, mantenimiento y conservación	438.600,00€	345.427,75€	86.312,59€	6.859,66€
Artículo 22: Material, suministros y otros	1.317.100,00€	987.492,91€	276.232,19€	53.374,90€
Artículo 23: Indemnizaciones por razón del servicio	84.700,00€	75.433,60€	0,00€	9.266,40€
Artículo 24: Gastos de publicaciones	55.500,00€	16.452,83€	36.810,40€	2.236,77€
<b>TOTAL CAPÍTULO II</b>	<b>2.016.900,00€</b>	<b>1.533.373,84€</b>	<b>400.305,78€</b>	<b>83.220,38€</b>

**Cuadro V**

<b>EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2016</b>	<b>Dotación final</b>	<b>Pagos realizados</b>	<b>Pagos pendientes</b>	<b>Remanentes</b>
<b>CAPÍTULO III: GASTOS FINANCIEROS</b>				
Artículo 34: De depósitos y fianzas	3.000,00€	1.266,32€	0,00€	1.733,68€
<b>TOTAL CAPÍTULO III</b>	<b>3.000,00€</b>	<b>1.266,32€</b>	<b>0,00€</b>	<b>1.733,68€</b>
<b>CAPÍTULO IV: TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>				
Artículo 44: A Sociedades, Entidades Públicas, Fundaciones y resto de Entes del Sector Público	6.000,00€	6.000,00€	0,00€	0,00€
Artículo 48: A familias e instituciones sin fines de lucro	21.900,00€	3.674,01€	425,99€	17.800,00€
Artículo 49: Al exterior	33.000,00€	6.114,42€	25.000,00€	1.885,58€
<b>TOTAL CAPÍTULO IV</b>	<b>60.900,00€</b>	<b>15.788,43€</b>	<b>25.425,99€</b>	<b>19.685,58€</b>
<b>CAPÍTULO VI: INVERSIONES REALES</b>				
Artículo 61: Inversiones de reposición en infraestructura y bienes destinados al uso general	75.300,00€	3.319,73€	60.163,69€	11.816,58€
Artículo 62: Inversión nueva asociada al funcionamiento operativo de los servicios	170.862,74€	103.965,43€	57.835,13€	9.062,18€

Contenidos principales de la gestión del Defensor del Pueblo

**Cuadro V**

<b>EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2016</b>	<b>Dotación final</b>	<b>Pagos realizados</b>	<b>Pagos pendientes</b>	<b>Remanentes</b>
Artículo 63: Inversión de reposición asociada al funcionamiento operativo de los servicios	53.400,00€	21.127,84€	28.593,51€	3.678,65€
Artículo 64: Gastos de inversiones de carácter inmaterial	385.500,00€	376.964,83€	7.942,35€	592,82€
<b>TOTAL CAPÍTULO VI</b>	<b>685.062,74€</b>	<b>505.377,83€</b>	<b>154.534,68€</b>	<b>25.150,23€</b>
<b>TOTAL PRESUPUESTO (CAPÍTULOS I, II, III, IV y VI)</b>	<b>14.180.900,00€</b>	<b>13.099.510,32€</b>	<b>764.332,06€</b>	<b>317.057,62€</b>