

# Anexo A

---

## ESTADÍSTICA COMPLETA





## SUMARIO

<b>1</b>	<b>TOTAL DE EXPEDIENTES, INFORMACIÓN AL CIUDADANO Y PORTAL WEB .....</b>	<b>3</b>
1.1	Expedientes de queja, de actuación de oficio y de solicitud de recurso.....	3
1.2	Información al ciudadano: presencial y telefónica.....	4
1.3	Portal web.....	4
1.3.1	Subsanación de entradas.....	6
1.3.2	Servicio de consulta informática de quejas por parte del ciudadano .....	6
<b>2</b>	<b>TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES .....</b>	<b>7</b>
2.1	Tiempos medios de contestación de la Administración .....	7
2.1.1	Tiempos medios de contestación a la Administración y al ciudadano .....	7
2.2	Distribución de los expedientes de queja .....	8
2.2.1	Según su forma de recepción.....	8
2.2.2	Según su vía de remisión .....	9
2.2.3	Según su procedencia geográfica .....	11
	a) De procedencia nacional.....	11
	b) De procedencia extranjera .....	20
2.3	Clasificación de los expedientes por áreas de actuación .....	21
<b>3</b>	<b>ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES.....</b>	<b>22</b>
3.1	Expedientes de queja individuales .....	23
3.2	Expedientes de queja agrupados .....	28
3.3	Expedientes de actuación de oficio.....	30
<b>4</b>	<b>EXPEDIENTES EN TRAMITACIÓN DE EJERCICIOS ANTERIORES, ABIERTOS O REABIERTOS EN EL AÑO 2017 .....</b>	<b>35</b>
<b>5</b>	<b>RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS, RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES Y ADVERTENCIAS .....</b>	<b>44</b>
5.1	Evolución de las resoluciones de ejercicios anteriores.....	46



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

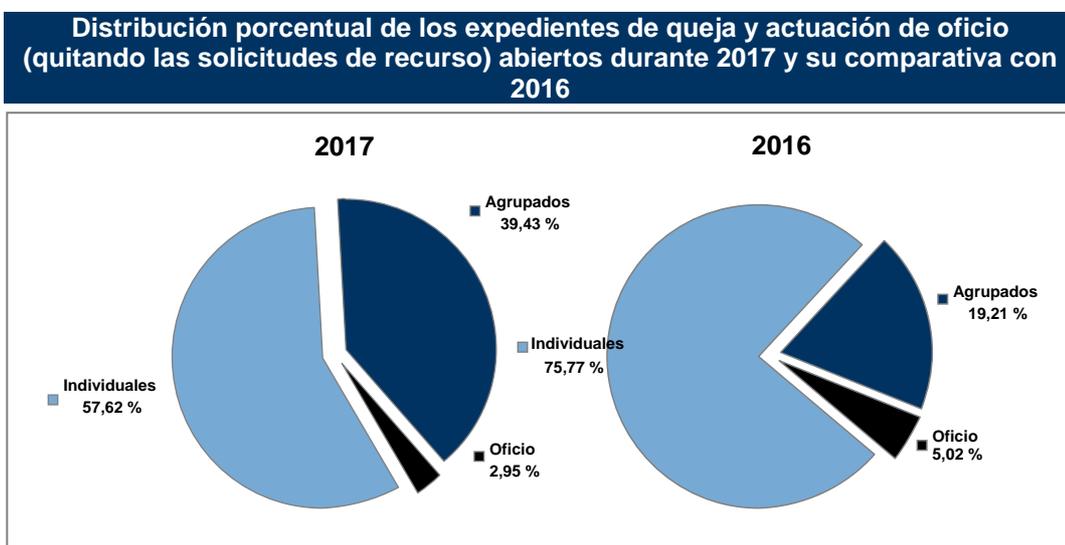
### 1.1 EXPEDIENTES DE QUEJA, DE ACTUACIÓN DE OFICIO Y DE SOLICITUD DE RECURSO

**Cuadro 1**

Número de expedientes de queja, de actuación de oficio y de solicitud de recurso abiertos durante 2017 y su comparativa con 2016			
		2017	2016
Quejas	Individuales	14.829	13.151
	Agrupados (*)	10.147	3.334
	<b>Total</b>	<b>24.976</b>	<b>16.485</b>
Actuaciones de oficio	Oficio	760	872
	<b>Total</b>	<b>760</b>	<b>872</b>
Solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional	Individuales	40	39
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>39</b>
<b>TOTAL</b>		<b>25.776</b>	<b>17.396</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**

Número de llamadas y visitas recibidas durante 2017 con el fin de prestar servicios al ciudadano, en comparación con 2016		
	2017	2016
Atención presencial	2.547	3.475
Teléfono	8.952	8.002
Línea 900	4.844	4.701
<b>TOTAL</b>	<b>16.343</b>	<b>16.178</b>

## 1.3 PORTAL WEB

**Cuadro 3**

Visitas al portal del Defensor del Pueblo (www.defensordelpueblo.es)		
	2017	2016
Páginas vistas	2.670.461	945.242

**Cuadro 4**

Desglose de visitas por secciones al portal del Defensor del Pueblo. Año 2017	
Sección	Visitas
Defensor	93.627
Consulta tu queja	14.227
Área privada	141.754 (frente a 83.195 de 2016)
Página inicial de resoluciones	10.493
Acceso al contenido de las principales resoluciones	** Se adjunta listado aparte, de las más accedidas 247.960
Transparencia	26.830
Acceso a tiempos de respuesta	1.381
Acceso a Administraciones entorpecedoras	1.399
Áreas de actuación (más consultadas)	2.216

	Visitas
administración de justicia	
educación	2.091
administración local	2.038
función y empleo público	1.439
sanidad	1.399
migraciones	1.120
actividad económica	1039
empleo y seguridad social	993
igualdad de trato	1532
vivienda	991
política social	715
impuestos	730
centros penitenciarios	881
urbanismo	757
medio ambiente	769
ciudadanía y seguridad pública	586
transportes y comunicaciones	-
expropiación forzosa	-
servicios públicos y esenciales	1567
Grupos sociales	
menores	5.870
celíacos	587
personas con discapacidad	1.384
extranjeros	823
víctimas de violencia de género	559
víctimas de xenofobia	-
personas privadas de libertad	1.552
deudores hipotecarios	492
afectados por las preferentes	203
víctimas del terrorismo	251
personas mayores	447
consumidores energía eléctrica	570 (frente a 6 en 2016)
Mecanismo Nacional Prevención Tortura (MNP)	
Defensor como mnp	7.192
Actividad	2.283
Mnp en el mundo	453
Informes	3799
anuales	2.205
del MNP	1.318
monográficos	1.393
Documentación	22.047
Biblioteca	3.728
Prensa	11.639
Agenda institucional	6.374
Concurso escolar de dibujos	4.742
Premio Derechos Humanos	954
Premio Institución Defensor del Pueblo	319

Cuadro 4B

Desglose de visitas al portal del Defensor del Pueblo en la versión inglesa. Año 2017		
	2017	2016
Visitas	6.405	5.352

## 1.3.1 Subsanación de entradas

Cuadro 5

Motivos de subsanación de entradas, a 31 de diciembre de 2017					
MOTIVOS DE SUBSANACIÓN	Entradas	Subsanadas	No subsanadas	Pendientes	Reiteraciones
Argumentación razonada del motivo	175	42	115	18	138
Omisión de nombre o apellidos	7	4	2	1	4
Omisión de domicilio de contacto	578	279	274	25	330
Falta de documentación	85	47	33	5	39
Varios tipos	334	69	248	17	279
No dirigido al Defensor del Pueblo	49	18	23	8	32
Falta nombre y domicilio	269	87	168	14	191
<b>Total</b>	<b>1.497</b>	<b>546</b>	<b>863</b>	<b>88</b>	<b>1.013</b>

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

Cuadro 6

Peticiónes de solicitud de claves y consultas realizadas en 2017		
TIPO DE PETICIÓN	personas	peticiónes
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 2017				
ADMINISTRACIONES	DÍAS			
	2017	2016	2015	2014
Administración General del Estado	60	70	77	66
Administración autonómica	70	96	97	91
Administración local	88	105	95	96
Fiscal General del Estado (*)	98	89	84	94
Otras entidades públicas	96	74	81	67
Poder Judicial	60	88	76	97
Universidades	72	60	62	59
<b>MEDIA TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>83</b>	<b>85</b>	<b>79</b>

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

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

**Cuadro 8**

Tiempos medios de contestación del Defensor del Pueblo al ciudadano y a las administraciones en 2017				
TIEMPOS MEDIOS DE RESPUESTA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	DÍAS			
	2017	2016	2015	2014
Primera respuesta al ciudadano de admisión, no admisión o petición de datos	29	28	29	36
Resolución del Defensor tras la respuesta de la Administración	46	48	47	65

## 2.2 DISTRIBUCIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJA

### 2.2.1 Según su forma de recepción

**Cuadro 9**

Número de quejas según la forma de recepción en 2017 y su comparativa con 2016				
VIA DE ENTRADA DE QUEJAS	2017		2016	
	Número	%	Número	%
Correo postal	6.006	24,05	4.716	28,61
Fax	151	0,60	236	1,43
Telegrama			1	0,01
Correo electrónico	7.692	30,80	1.757	10,66
Presencial	994	3,98	2.751	16,69
Formulario Web	9.345	37,42	6.990	42,40
Administración electrónica	788	3,16	34	0,21
<b>TOTAL</b>	<b>24.976</b>	<b>100,00</b>	<b>16.485</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 2017 y su comparativa con 2016				
VIA DE ENTRADA DE SOLICITUDES	2017		2016	
	Número	%	Número	%
Correo postal	10	25,00	7	17,95
Fax	0	0,00	1	2,56
Telegrama			0	0,00
Correo electrónico	4	10,00	15	38,46
Presencial	3	7,50	4	10,26
Formulario Web	22	55,00	12	30,77
Administración electrónica	1	2,50	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,00</b>	<b>39</b>	<b>100,00</b>

## 2.2.2 Según su vía de remisión

Cuadro 11

Procedencia de las queja según la vía de remisión en 2017 y comparativa con 2016				
REMISIÓN DE QUEJAS	2017		2016	
	Número	%	Número	%
Presentados directamente por el ciudadano	23.425	93,79	14.905	90,42
Por comisionados parlamentarios autonómicos	1.530	6,13	1.557	9,44
Por diversas entidades y organismos	21	0,08	23	0,14
<b>TOTAL</b>	<b>24.976</b>	<b>100,00</b>	<b>16.485</b>	<b>100,00</b>

Cuadro 12

Procedencia de las solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional según la vía de remisión en 2017 y comparativa con 2016				
REMISIÓN DE SOLICITUDES DE RECURSO	2017		2016	
	Número	%	Número	%
Presentados directamente por el ciudadano	34	85,00	35	89,74
Por comisionados parlamentarios autonómicos	6	15,00	4	10,26
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,00</b>	<b>39</b>	<b>100,00</b>

Cuadro 13

Expedientes de queja recibidos de comisionados parlamentarios autonómicos durante 2017 y su comparativa con 2016				
PROCEDENCIA	2017		2016	
	Número	%	Número	%
Ararteko	64	4,18	71	4,56
Diputado del Común	173	11,31	188	12,07
Síndic de Greuges de Catalunya	233	15,23	253	16,25
Valedor do Pobo	61	3,99	57	3,66
Defensor del Pueblo Andaluz	409	26,73	387	24,86
Justicia de Aragón	196	12,81	199	12,78
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	162	10,59	148	9,51
Procurador del Común de Castilla y León	160	10,46	173	11,11
Defensor del Pueblo de Navarra	72	4,71	81	5,20
<b>TOTAL</b>	<b>1.530</b>	<b>100,00</b>	<b>1.557</b>	<b>100,00</b>

Cuadro 14

<b>Expedientes de solicitud de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional recibidos de comisionados parlamentarios autonómicos durante 2017 y su comparativa con 2016</b>				
PROCEDENCIA	2017		2016	
	Número	%	Número	%
Diputado del Común	1	16,67		
Valedor do Pobo			1	25,00
Defensor del Pueblo Andaluz			1	25,00
Justicia de Aragón			2	50,00
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	4	66,67		
Defensor del Pueblo de Navarra	1	16,67		
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00</b>	<b>4</b>	<b>100,00</b>

Cuadro 15

<b>Expedientes de queja procedentes de diversas entidades y organismo durante 2017 y su comparativa con 2016</b>				
PROCEDENCIA	2017		2016	
	Número	%	Número	%
Organismos autonómicos	1	4,76	2	8,70
Cortes Generales	17	80,95	19	82,61
Defensores extranjeros	3	14,29	2	8,70
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100,00</b>	<b>23</b>	<b>100,00</b>

### 2.2.3 Según su procedencia geográfica

#### a) De procedencia nacional

**Gráfico 2**

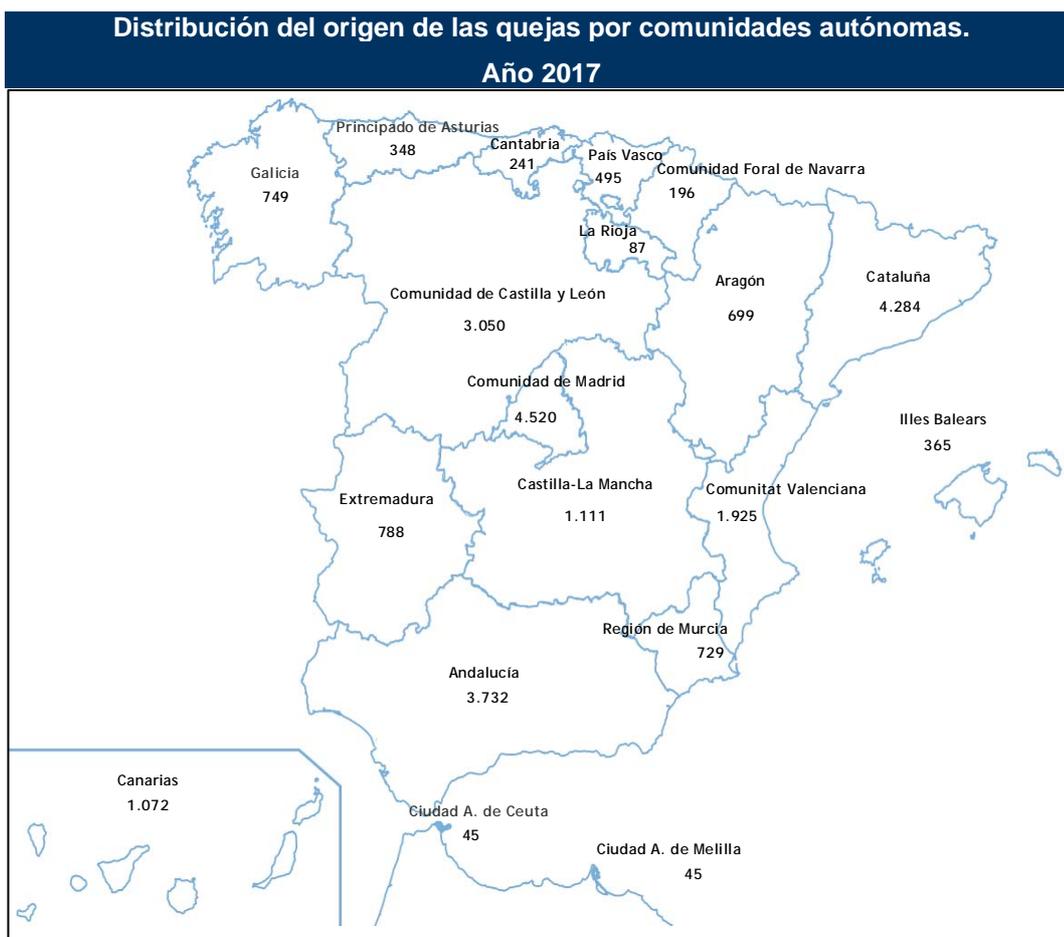
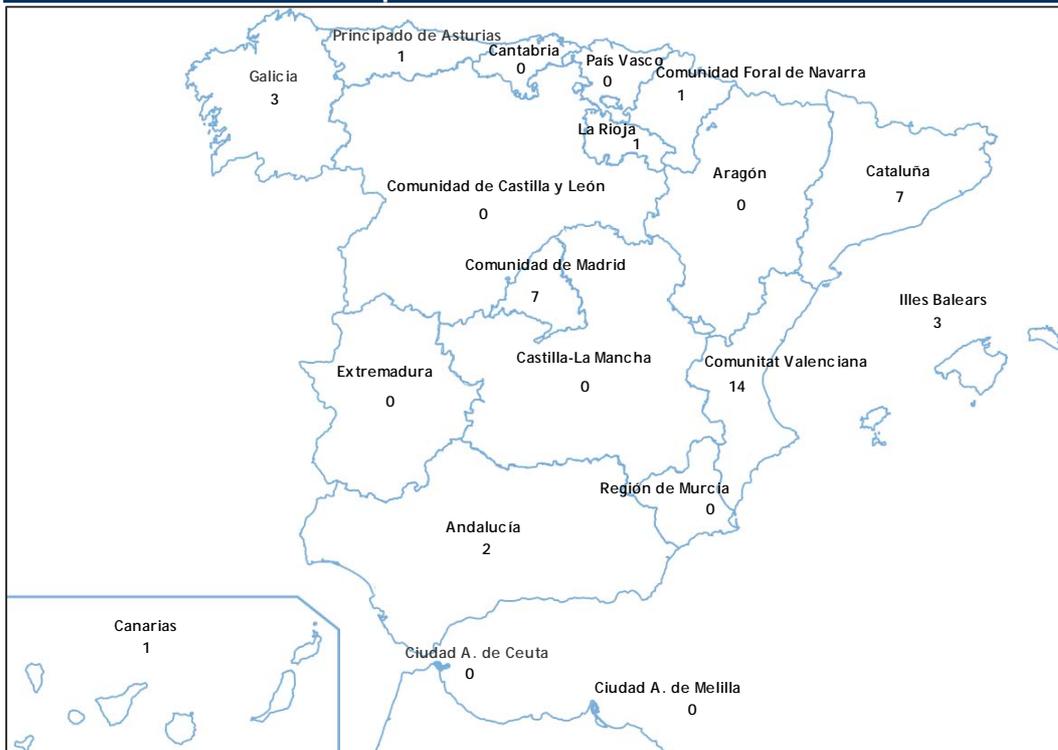


Gráfico 3

**Distribución del origen de solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional por comunidades autónomas. Año 2017**



CUADRO 16

Expedientes de queja de procedencia nacional distribuidos por provincias y comunidades autónomas. Años 2017 y 2016						
COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
<b>PAÍS VASCO</b>						
ARABA/ÁLAVA	91	65	18,38	22,65	0,37	0,40
GIPUZKOA	128	65	25,86	22,65	0,52	0,40
BIZKAIA	276	157	55,76	54,70	1,12	0,97
<b>Total</b>	<b>495</b>	<b>287</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>2,01</b>	<b>1,78</b>
<b>CATALUÑA</b>						
BARCELONA	2.319	1.087	54,13	76,28	9,42	6,73
GIRONA	727	127	16,97	8,91	2,95	0,79
LLEIDA	600	72	14,01	5,05	2,44	0,45
TARRAGONA	638	139	14,89	9,75	2,59	0,86
<b>Total</b>	<b>4.284</b>	<b>1.425</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>17,41</b>	<b>8,82</b>
<b>GALICIA</b>						
A CORUÑA	337	310	44,99	49,84	1,37	1,92
LUGO	66	64	8,81	10,29	0,27	0,40
OURENSE	66	49	8,81	7,88	0,27	0,30
PONTEVEDRA	280	199	37,38	31,99	1,14	1,23
<b>Total</b>	<b>749</b>	<b>622</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>3,04</b>	<b>3,85</b>
<b>ANDALUCÍA</b>						
ALMERÍA	971	173	26,02	7,99	3,95	1,07
CÁDIZ	391	379	10,48	17,51	1,59	2,35
CÓRDOBA	188	211	5,04	9,75	0,76	1,31
GRANADA	710	276	19,02	12,75	2,89	1,71
HUELVA	116	119	3,11	5,50	0,47	0,74
JAÉN	146	114	3,91	5,27	0,59	0,71
MÁLAGA	673	369	18,03	17,04	2,73	2,28
SEVILLA	537	524	14,39	24,20	2,18	3,24
<b>Total</b>	<b>3.732</b>	<b>2.165</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>15,17</b>	<b>13,40</b>
<b>PRINCIPADO DE ASTURIAS</b>						
<b>Total</b>	<b>348</b>	<b>318</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>CANTABRIA</b>						
<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>196</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>0,98</b>	<b>1,21</b>
<b>LA RIOJA</b>						
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>0,35</b>	<b>0,62</b>

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Autónoma		Total		2016	
<b>REGIÓN DE MURCIA</b>						
<b>Total</b>	729	559	100	100	2,96	3,46
<b>COMUNITAT VALENCIANA</b>						
ALICANTE	959	493	49,82	35,85	3,90	3,05
CASTELLÓN	276	192	14,34	13,96	1,12	1,19
VALENCIA	690	690	35,84	50,18	2,80	4,27
<b>Total</b>	1.925	1.375	100,00	100,00	7,82	8,51
<b>ARAGÓN</b>						
HUESCA	61	56	8,73	13,08	0,25	0,35
TERUEL	31	31	4,43	7,24	0,13	0,19
ZARAGOZA	607	341	86,84	79,67	2,47	2,11
<b>Total</b>	699	428	100,00	100,00	2,84	2,65
<b>CASTILLA-LA MANCHA</b>						
ALBACETE	142	105	12,78	13,31	0,58	0,65
CIUDAD REAL	494	173	44,46	21,93	2,01	1,07
CUENCA	55	48	4,95	6,08	0,22	0,30
GUADALAJARA	117	123	10,53	15,59	0,48	0,76
TOLEDO	303	340	27,27	43,09	1,23	2,11
<b>Total</b>	1.111	789	100,00	100,00	4,51	4,89
<b>CANARIAS</b>						
LAS PALMAS	579	350	54,01	54,26	2,35	2,17
SANTA CRUZ DE TENERIFE	493	295	45,99	45,74	2,00	1,83
<b>Total</b>	1.072	645	100,00	100,00	4,36	3,99
<b>COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA</b>						
<b>Total</b>	196	156	100	100	0,80	0,97
<b>EXTREMADURA</b>						
BADAJOS	622	171	78,93	57,00	2,53	1,06
CÁCERES	166	129	21,07	43,00	0,67	0,80
<b>Total</b>	788	300	100,00	100,00	3,20	1,86
<b>ILLES BALEARS</b>						
<b>Total</b>	365	282	100	100	1,48	1,75
<b>MADRID</b>						
<b>Total</b>	4.520	5.216	100	100	18,37	32,30

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS						
	Número		Autónoma		Total	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
<b>CASTILLA Y LEÓN</b>						
ÁVILA	73	73	2,39	6,67	0,30	0,45
BURGOS	1.909	135	62,59	12,33	7,76	0,84
LEÓN	227	216	7,44	19,73	0,92	1,34
PALENCIA	110	108	3,61	9,86	0,45	0,67
SALAMANCA	230	123	7,54	11,23	0,93	0,76
SEGOVIA	72	87	2,36	7,95	0,29	0,54
SORIA	37	31	1,21	2,83	0,15	0,19
VALLADOLID	300	251	9,84	22,92	1,22	1,55
ZAMORA	92	71	3,02	6,48	0,37	0,44
<b>Total</b>	<b>3.050</b>	<b>1.095</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>12,39</b>	<b>6,78</b>
<b>CEUTA</b>						
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>0,18</b>	<b>0,27</b>
<b>MELILLA</b>						
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>83</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>0,18</b>	<b>0,51</b>
<b>SIN ORIGEN TERRITORIAL ESPECÍFICO</b>						
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>67</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>0,52</b>	<b>0,41</b>
<b>TOTAL</b>	<b>24.608</b>	<b>16.151</b>			<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

Cuadro 17

**Expedientes de solicitud de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional de procedencia nacional distribuidos por provincias y comunidades autónomas. Años 2017 y 2016**

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
	2017	2016	Comunidad Autónoma		Total	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
<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>

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS			2016			
			Autónoma		Total	
<b>CATALUÑA</b>						
BARCELONA	6	2	85,71	100,00	15,00	5,13
GIRONA	1		14,29		2,50	
LLEIDA						
TARRAGONA						
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>17,50</b>	<b>5,13</b>
<b>GALICIA</b>						
A CORUÑA	1	1	33,33	50,00	2,50	2,56
LUGO						
OURENSE						
PONTEVEDRA	2	1	66,67	50,00	5,00	2,56
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>7,50</b>	<b>5,13</b>
<b>ANDALUCÍA</b>						
ALMERÍA		1		12,50		2,56
CÁDIZ						
CÓRDOBA	1		50,00		2,50	
GRANADA						
HUELVA						
JAÉN		1		12,50		2,56
MÁLAGA	1		50,00		2,50	
SEVILLA		6		75,00		15,38
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>5,00</b>	<b>20,51</b>
<b>PRINCIPADO DE ASTURIAS</b>						
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>2,50</b>	<b>2,56</b>
<b>CANTABRIA</b>						
<b>Total</b>						
<b>LA RIOJA</b>						
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>2,50</b>	<b>2,56</b>
<b>REGIÓN DE MURCIA</b>						
<b>Total</b>		<b>3</b>		<b>100,00</b>		<b>7,69</b>
<b>COMUNITAT VALENCIANA</b>						
ALICANTE	1	1	7,14	33,33	2,50	2,56
CASTELLÓN						
VALENCIA	13	2	92,86	66,67	32,50	5,13
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>35,00</b>	<b>7,69</b>

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS						
	Autónoma		Total			
						2016
<b>ARAGÓN</b>						
HUESCA						
TERUEL						
ZARAGOZA		2		100,00		5,13
<b>Total</b>		<b>2</b>		<b>100,00</b>		<b>5,13</b>
<b>CASTILLA-LA MANCHA</b>						
ALBACETE						
CIUDAD REAL						
CUENCA						
GUADALAJARA						
TOLEDO						
<b>Total</b>						
<b>CANARIAS</b>						
LAS PALMAS	1	1	2,50	50,00	2,50	2,56
SANTA CRUZ DE TENERIFE						
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>2,50</b>	<b>2,56</b>
<b>COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA</b>						
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>100,00</b>		<b>2,50</b>	
<b>EXTREMADURA</b>						
BADAJOS						
CÁCERES						
<b>Total</b>						
<b>ILLES BALEARS</b>						
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>7,50</b>	<b>5,13</b>
<b>MADRID</b>						
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>17,50</b>	<b>30,77</b>
<b>CASTILLA Y LEÓN</b>						
ÁVILA						
BURGOS						
LEÓN						
PALENCIA						
SALAMANCA						
SEGOVIA						

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Autónoma		Total	
	Número	%	Número	%
				2016
SORIA				
VALLADOLID				
ZAMORA	1	100,00	2,56	
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>	<b>2,56</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>40</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Cuadro 18

## Expedientes de queja y su distribución porcentual por comunidades autónomas.

## Años 2017 y 2016

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	2017		2016	
	Número	%	Número	%
Comunidad de Madrid	4.520	18,37	5.216	32,30
Andalucía	3.732	15,17	2.165	13,40
Cataluña	4.284	17,41	1.425	8,82
Comunitat Valenciana	1.925	7,82	1.375	8,51
Galicia	749	3,04	622	3,85
Comunidad de Castilla y León	3.050	12,39	1.095	6,78
Castilla-La Mancha	1.111	4,51	789	4,89
Canarias	1.072	4,36	645	3,99
Illes Balears	365	1,48	282	1,75
Principado de Asturias	348	1,41	318	1,97
País Vasco	495	2,01	287	1,78
Aragón	699	2,84	428	2,65
Región de Murcia	729	2,96	559	3,46
Cantabria	241	0,98	196	1,21
Extremadura	788	3,20	300	1,86

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	2016			
				%
Comunidad Foral de Navarra	196	0,80	156	0,97
Ciudad A. de Melilla	45	0,18	83	0,51
Sin origen territorial específico	127	0,52	67	0,41
La Rioja	87	0,35	100	0,62
Ciudad A. de Ceuta	45	0,18	43	0,27
<b>Total</b>	<b>24.608</b>	<b>100,00</b>	<b>16.151</b>	<b>100,00</b>

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

Cuadro 19

Expedientes de solicitud de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional y su distribución porcentual por comunidades autónomas.				
Años 2017 y 2016				
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	2017		2016	
	Número	%	Número	%
Comunidad de Madrid	7	17,50	12	30,77
Andalucía	2	5,00	8	20,51
Comunitat Valenciana	14	35,00	3	7,69
Cataluña	7	17,50	2	5,13
Galicia	3	7,50	2	5,13
Comunidad de Castilla y León	0	0,00	1	2,56
Castilla-La Mancha	0	0,00	0	0,00
Canarias	1	2,50	1	2,56
Illes Balears	3	7,50	2	5,13
Región de Murcia	0	0,00	3	7,69
Principado de Asturias	1	2,50	1	2,56
Aragón	0	0,00	2	5,13
Extremadura	0	0,00	0	0,00
Cantabria	0	0,00	0	0,00
País Vasco	0	0,00	1	2,56
Ciudad A. de Melilla	0	0,00	0	0,00
Comunidad Foral de Navarra	1	2,50	0	0,00
La Rioja	1	2,50	1	2,56
Ciudad A. de Ceuta	0	0,00	0	0,00
* Sin origen territorial específico	0	0,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,00</b>	<b>39</b>	<b>100,00</b>

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

**b) De procedencia extranjera****Cuadro 20**

<b>Expedientes de queja procedentes del extranjero distribuidas por países. Años 2016 a 2017</b>					
<b>PAÍSES DE PROCEDENCIA</b>			<b>PAÍSES DE PROCEDENCIA</b>		
	<b>2017</b>	<b>2016</b>		<b>2017</b>	<b>2016</b>
Alemania	16	11	Italia	11	4
Angola	1		Japón		1
Arabia Saudí		3	Letonia		1
Argelia	2	5	Liechtenstein		1
Argentina	11	16	Luxemburgo	1	2
Armenia		1	Malta	1	2
Australia	3	4	Marruecos	22	20
Austria	2	2	México	7	2
Bélgica	9	7	Myanmar		1
Bolivia	1		Nicaragua		1
Brasil	6	4	Noruega	1	1
Bulgaria	3		Pakistán	2	
Canadá	3	3	Panamá	2	2
Chile	2	5	Paraguay	1	3
China	1	1	Perú	15	6
Colombia	19	9	Polonia	1	2
Costa Rica	1	3	Portugal	9	5
Cuba	53	86	Principado de Andorra	1	1
Dinamarca		2	Puerto Rico	1	
Ecuador	7	6	Reino Unido	24	26
Egipto		1	República Checa	1	7
Estados Unidos	16	24	República Dominicana	2	5
Filipinas	1		Rumanía	1	1
Finlandia	2	1	Rusia	1	1
Francia	28	14	Sáhara Occidental	49	
Ghana	1		Singapur		2
Grecia		1	Sudáfrica	1	
Holanda	4	3	Suecia	4	3
Honduras	1	1	Suiza	3	7
Hungría	1	1	Turquía	3	
Indonesia		1	Ucrania	1	
Irán	1		Uruguay	1	5

PAÍSES DE PROCEDENCIA			PAÍSES DE PROCEDENCIA		
	2017	2016		2017	2016
Irlanda	2		Venezuela	5	5
Israel		2	<b>TOTAL</b>	<b>368</b>	<b>334</b>

### 2.3 CLASIFICACIÓN DE LOS EXPEDIENTES POR ÁREAS DE ACTUACIÓN

**Cuadro 21**

Expedientes. Distribución por áreas de actuación.					
Año 2017					
ÁMBITOS	Quejas		Actuaciones de oficio	Solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional	Total
	Individuales	Agrupadas			
Administración de justicia	1.732	618	33	12	<b>2.395</b>
Centros penitenciarios	690	0	55	0	<b>745</b>
Asuntos de interior	1.129	6.038	61	0	<b>7.228</b>
Igualdad de trato	71	24	2	0	<b>97</b>
Migraciones	918	79	11	1	<b>1.009</b>
Sanidad	517	0	37	0	<b>554</b>
Política social	820	0	94	0	<b>914</b>
Vivienda	370	0	4	0	<b>374</b>
Empleo y seguridad social	1.168	55	6	1	<b>1.230</b>
Función y empleo públicos	1.442	2.957	15	3	<b>4.417</b>
Educación	950	110	30	2	<b>1.092</b>
Impuestos	1.082	46	77	1	<b>1.206</b>
Actividad económica	1.018	82	12	4	<b>1.116</b>
Medio ambiente	620	38	45	4	<b>707</b>
Urbanismo	453	0	24	0	<b>477</b>
Administración local	379	20	0	0	<b>399</b>
Cultura y otros ámbitos	326	80	79	1	<b>486</b>
Prevención de la tortura	0	0	157	0	<b>157</b>
Servicios públicos y esenciales	909	0	14	7	<b>930</b>
En estudio	235	0	4	4	<b>243</b>
<b>TOTAL</b>	<b>14.829</b>	<b>10.147</b>	<b>760</b>	<b>40</b>	<b>25.776</b>

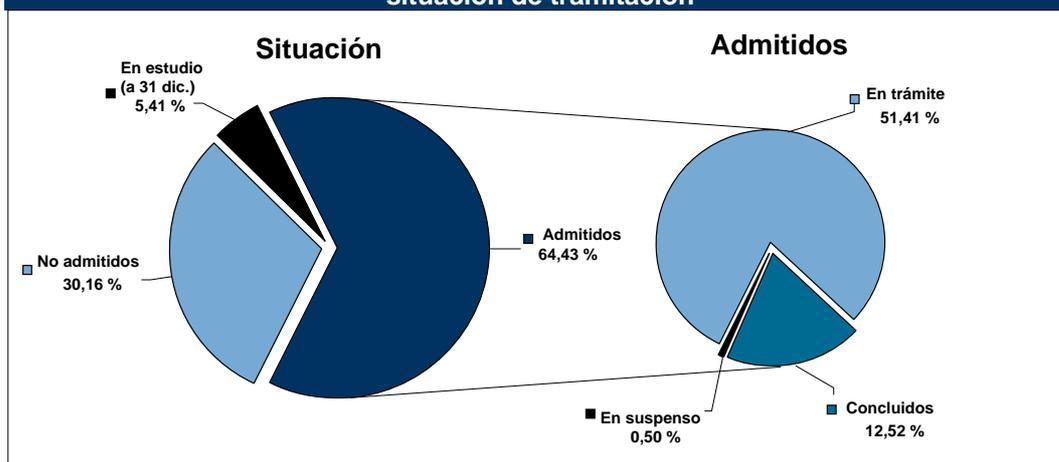
### 3 ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

Cuadro 22

Situación de los expedientes de queja y de actuación de oficio en 2017									
SITUACIÓN		duales		Agrupados		Oficio		Total	
		Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Admitidos	En trámite	3.053	20,59	9.746	96,05	431	56,71	13.230	51,41
	Concluidos	2.827	19,06	141	1,39	255	33,55	3.223	12,52
	En suspenso	82	0,55	6	0,06	41	5,39	129	0,50
	<b>Total</b>	<b>5.962</b>	<b>40,21</b>	<b>9.893</b>	<b>97,50</b>	<b>727</b>	<b>95,66</b>	<b>16.582</b>	<b>64,43</b>
No admitidos	No admitidos	7.508	50,63	254	2,50			7.762	30,16
	<b>Total</b>	<b>7.508</b>	<b>50,63</b>	<b>254</b>	<b>2,50</b>			<b>7.762</b>	<b>30,16</b>
En estudio (a 31 dic.)	Iniciados	723	4,88			33	4,34	756	2,94
	Pendiente de contestación del interesado	636	4,29					636	2,47
	<b>Total</b>	<b>1.359</b>	<b>9,16</b>			<b>33</b>	<b>4,34</b>	<b>1.392</b>	<b>5,41</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>14.829</b>	<b>100,00</b>	<b>10.147</b>	<b>100,00</b>	<b>760</b>	<b>100,00</b>	<b>25.736</b>	<b>100,00</b>

Gráfico 4

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



Cuadro 23

Situación de los expedientes de solicitud de recurso ante el Tribunal Constitucional en 2017	
ESTADO	Individuales Número.
Admitidos	3
No interpuestos	24
En estudio	13
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

## 3.1 EXPEDIENTES DE QUEJA INDIVIDUALES

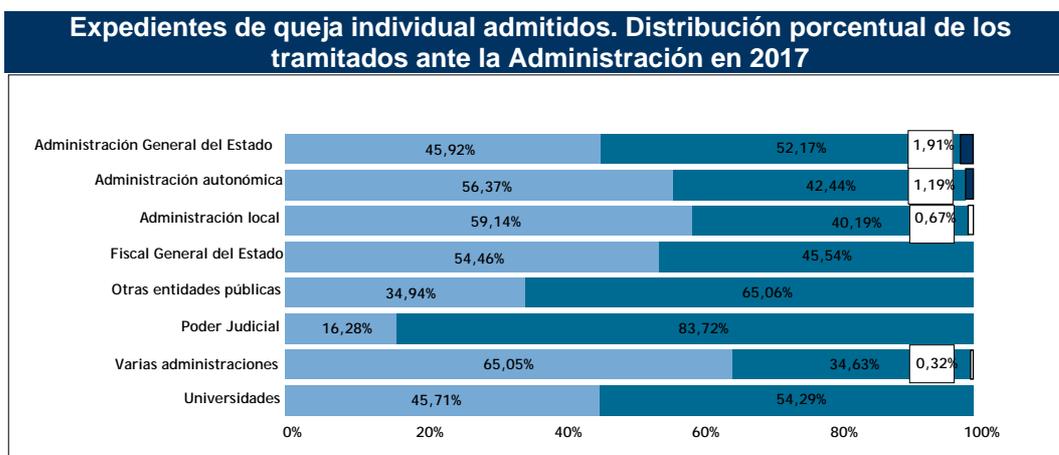
Cuadro 24

Expedientes de queja individual. Motivos de no admisión en 2017	
MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Sin indicios de irregularidad administrativa	2.365
Falta de actuación administrativa previa	1.490
Sin contestación a solicitud ampliación de datos	992
Intervención judicial	671
Varios motivos de no admisión concurrentes	533
Otros motivos por los que no es competente el Defensor	416
Conflicto particular ajeno a la Administración	204
Sólo se solicita información	138
Resuelto sin intervención del Defensor	94
Intervención de Comisionado parlamentario autonómico	88
Actuación incorrecta reconocida en vías de solución por otros exptes	86
Sentencia firme	80
Sólo se envía información	77
Plazo superior a un año	71
Desistimiento	61
Sin actividad de los poderes públicos	32
Carencia de fundamentos	31
Inexistencia de pretensión	22
Imposibilidad de contactar con el interesado	22
Inexistencia de interés legítimo	13
Disconformidad con la legislación vigente	10
Perjuicios a terceros	4
Autoridad administrativa en asuntos de su competencia	3
Sin contestación a defecto subsanable	3
No se cumplen los requisitos para la admisión del recurso	2
<b>TOTAL</b>	<b>7.508</b>

**Cuadro 25**

Expedientes de queja individual admitidos. Número de los tramitados ante la Administración en 2017				
ADMINISTRACIONES	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Administración General del Estado	1.419	1.612	59	3.090
Administración autonómica	708	533	15	1.256
Administración local	618	420	7	1.045
Fiscal General del Estado	55	46		101
Otras entidades públicas	29	54		83
Poder Judicial	7	36		43
Varias administraciones	201	107	1	309
Universidades	16	19		35
<b>TOTAL</b>	<b>3.053</b>	<b>2.827</b>	<b>82</b>	<b>5.962</b>

**Gráfico 5**



Cuadro 26

<b>Expedientes de queja individual admitidos. Número de los tramitados ante la Administración General del Estado en 2017</b>				
<b>MINISTERIOS</b>	<b>En trámite</b>	<b>Concluidos</b>	<b>En suspenso</b>	<b>Total</b>
Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente	24	27		51
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	58	70		128
Ministerio de Defensa	10	40		50
Ministerio de Economía, Industria y Competitividad	17	91		108
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	57	73		130
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	137	213	10	360
Ministerio de Fomento	114	110		224
Ministerio de Hacienda y Función Pública	199	281	2	482
Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital	19	26		45
Ministerio de Justicia	340	120	1	461
Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales	1	2		3
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	31	29	6	66
Ministerio del Interior	289	443	31	763
Administración periférica	42	58		100
Varios departamentos ministeriales	81	29	9	119
<b>TOTAL</b>	<b>1.419</b>	<b>1.612</b>	<b>59</b>	<b>3.090</b>

Cuadro 27

<b>Expedientes de queja individual admitidos. Número de los tramitados ante las administraciones autonómicas en 2017</b>				
<b>COMUNIDADES AUTÓNOMAS</b>	<b>En trámite</b>	<b>Concluidos</b>	<b>En suspenso</b>	<b>Total</b>
Cataluña	12	16		28
País Vasco	5	4		9
Galicia	23	29		52
Cantabria	10	6		16
Principado de Asturias	32	20		52
Andalucía	70	41		111
Región de Murcia	62	21		83
Aragón	12	7		19
Castilla-La Mancha	32	77		109

			suspense	Total
Comunitat Valenciana	82	32		114
La Rioja	2	2		4
Extremadura	20	15	6	41
Canarias	23	8	1	32
Comunidad de Castilla y León	19	20		39
Illes Balears	8	6		14
Comunidad de Madrid	288	223	8	519
Comunidad Foral de Navarra		3		3
Ciudad A. de Ceuta	2	2		4
Ciudad A. de Melilla	3			3
Varias CC.AA. concernidas	3	1		4
<b>TOTAL</b>	<b>708</b>	<b>533</b>	<b>15</b>	<b>1.256</b>

Cuadro 28

Expedientes de queja individual admitidos y concluidos. Tipos de conclusión según administraciones en 2017					
ADMINISTRACIONES	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Administración General del Estado	755	399	58	400	1.612
Administración autonómica	201	155	24	153	533
Administración local	179	139	21	81	420
Fiscal General del Estado	28	4	2	12	46
Otras entidades públicas	32	5	9	8	54
Poder Judicial	32	2		2	36
Varias administraciones	42	14	5	46	107
Universidades	11	2		6	19
<b>TOTAL</b>	<b>1.280</b>	<b>720</b>	<b>119</b>	<b>708</b>	<b>2.827</b>

Cuadro 29

Expedientes de queja individual admitidos y concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante la Administración General del Estado en 2017					
MINISTERIOS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente	6	9		12	27
Ministerio de Asuntos Exteriores y de	16	23	3	28	70

	correcta	subsana	subsana	tipos de conclusión	Total
Cooperación					
Ministerio de Defensa	2	2		36	40
Ministerio de Economía, Industria y Competitividad	33	32		26	91
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	15	38	8	12	73
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	117	65	8	23	213
Ministerio de Fomento	77	16		17	110
Ministerio de Hacienda y Función Pública	112	76	18	75	281
Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital	23	1		2	26
Ministerio de Justicia	46	44	4	26	120
Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales	2				2
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	13	8	2	6	29
Ministerio del Interior	260	51	10	122	443
Administración periférica	23	25	3	7	58
Varios departamentos ministeriales	10	9	2	8	29
<b>TOTAL</b>	<b>755</b>	<b>399</b>	<b>58</b>	<b>400</b>	<b>1.612</b>

Cuadro 30

Expedientes de queja individual admitidos y concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante las administraciones autonómicas en 2017					
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Cataluña	9	3		4	16
País Vasco	3	1			4
Galicia	7	12	1	9	29
Cantabria	5			1	6
Principado de Asturias	8	6	1	5	20
Andalucía	15	13	3	10	41
Región de Murcia	8	9	1	3	21
Aragón	2	4		1	7
Castilla-La Mancha	24	21	2	30	77
Comunitat Valenciana	11	15	1	5	32
La Rioja		2			2
Extremadura	9	2	1	3	15
Canarias	2	2	2	2	8
Comunidad de Castilla y León	8	7	2	3	20

	correcta	subsana	subsana	tipos de conclusión	Total
Illes Balears	3	1		2	6
Comunidad de Madrid	83	55	10	75	223
Comunidad Foral de Navarra	2	1			3
Ciudad A. de Ceuta	1	1			2
Varias CC.AA. concernidas	1				1
<b>TOTAL</b>	<b>201</b>	<b>155</b>	<b>24</b>	<b>153</b>	<b>533</b>

### 3.2 EXPEDIENTES DE QUEJA AGRUPADOS

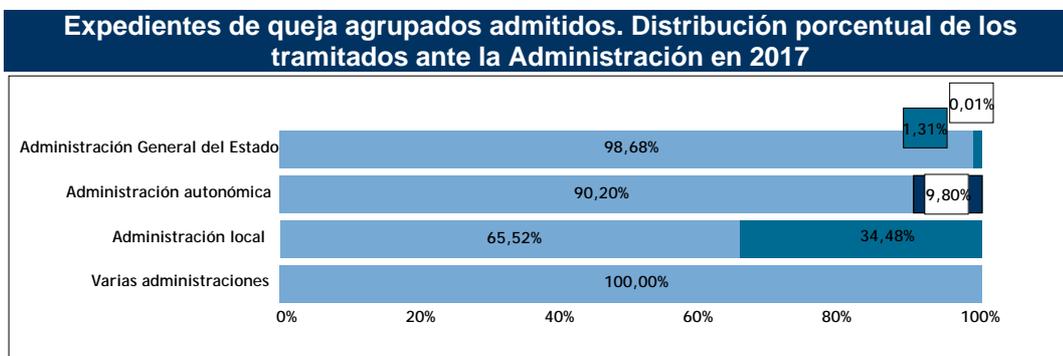
**Cuadro 31**

<b>Expedientes de queja agrupados. Motivos de no admisión en 2017</b>	
<b>MOTIVOS DE NO ADMISIÓN</b>	<b>Número</b>
Sin indicios de irregularidad administrativa	143
Otros motivos por los que no es competente el Defensor	80
Interferencia en el mando Defensa Nacional	31
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>

**Cuadro 32**

<b>Expedientes de queja agrupados admitidos. Número de los tramitados ante la Administración en 2017</b>				
<b>ADMINISTRACIONES</b>	<b>En trámite</b>	<b>Concluidos</b>	<b>En suspenso</b>	<b>Total</b>
Administración General del Estado	9.127	121	1	9.249
Administración autonómica	46		5	51
Administración local	38	20		58
Varias administraciones				535
<b>TOTAL</b>		<b>141</b>	<b>6</b>	<b>9.893</b>

Gráfico 6



Cuadro 33

**Expedientes de queja agrupados admitidos. Número de los tramitados ante la Administración General del Estado en 2017**

MINISTERIOS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación		78		78
Ministerio de Defensa	38			38
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	55			55
Ministerio de Hacienda y Función Pública	2.843			2.843
Ministerio de Justicia	160			160
Ministerio del Interior	6.007	43		6.050
Varios departamentos ministeriales	24		1	25
<b>TOTAL</b>	<b>9.127</b>	<b>121</b>	<b>1</b>	<b>9.249</b>

Cuadro 34

**Expedientes de queja agrupados admitidos. Número de los tramitados ante la administración autonómica en 2017**

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	En trámite	En suspenso	Total
Andalucía		5	5
Aragón	46		46
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>5</b>	<b>51</b>

Cuadro 35

Expedientes de queja agrupados admitidos y concluidos: Tipos de conclusión según administraciones en 2017			
ADMINISTRACIONES	Actuación correcta	Otros tipos de conclusión	Total
Administración General del Estado	78	43	121
Administración local	20		20
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>43</b>	<b>141</b>

Cuadro 36

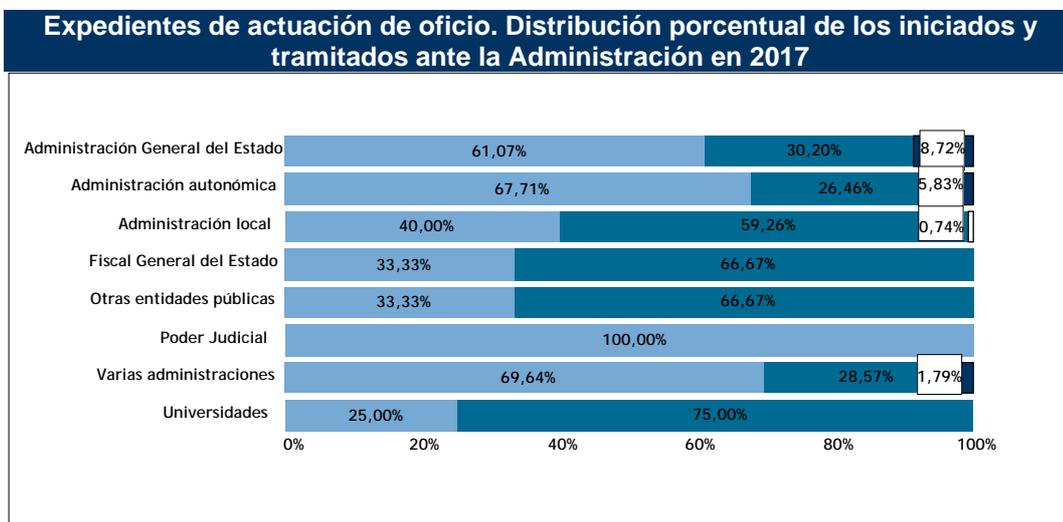
Expedientes de queja agrupados admitidos y concluidos: detalle de los tipos de conclusiones ante la Administración General del Estado en 2017			
MINISTERIOS	Actuación correcta	Otros tipos de conclusión	Total
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	78		78
Ministerio del Interior		43	43
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>43</b>	<b>121</b>

### 3.3 EXPEDIENTES DE ACTUACIÓN DE OFICIO

Cuadro 37

Expedientes de actuación de oficio. Iniciados y tramitados ante la Administración en 2017				
ADMINISTRACIONES	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Administración General del Estado	182	90	26	298
Administración autonómica	151	59	13	223
Administración local	54	80	1	135
Fiscal General del Estado	1	2		3
Otras entidades públicas	1	2		3
Poder Judicial	1			1
Varias administraciones	39	16	1	56
Universidades	2	6		8
<b>TOTAL</b>	<b>431</b>	<b>255</b>	<b>41</b>	<b>727</b>

Gráfico 7



Cuadro 38

**Expedientes de actuación de oficio. Iniciados y tramitados ante la Administración General del Estado en 2017**

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	1	2		3
Ministerio de Defensa	2	1		3
Ministerio de Economía, Industria y Competitividad	2	1		3
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	1	4		5
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	4	3		7
Ministerio de Fomento	2	3		5
Ministerio de Hacienda y Función Pública	53	10	20	83
Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital	6	1		7
Ministerio de Justicia	3	2		5
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	7	4		11
Ministerio del Interior	79	58	5	142
Administración periférica	17			17
Varios departamentos ministeriales	5	1		6
<b>TOTAL</b>	<b>182</b>	<b>90</b>	<b>26</b>	<b>298</b>

Cuadro 39

Expedientes de actuación de oficio. Iniciados y tramitados ante las administraciones autonómicas en 2017				
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Cataluña	9	1	1	11
País Vasco	11	2		13
Galicia	8	3		11
Cantabria	5	5	1	11
Principado de Asturias	5	4	1	10
Andalucía	11	3	1	15
Región de Murcia	8	2		10
Aragón	7	4	1	12
Castilla-La Mancha	6	5	1	12
Comunitat Valenciana	9	5	1	15
La Rioja	6	3	2	11
Extremadura	6	3	1	10
Canarias	12	2		14
Comunidad de Castilla y León	5	5	1	11
Illes Balears	7	2	2	11
Comunidad de Madrid	18	5		23
Comunidad Foral de Navarra	10	4		14
Ciudad A. de Ceuta	4	1		5
Ciudad A. de Melilla	4			4
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>	<b>59</b>	<b>13</b>	<b>223</b>

Cuadro 40

Expedientes de actuación de oficio concluidos. Tipos de conclusión según administraciones en 2017					
ADMINISTRACIONES	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Administración General del Estado	18	50	4	18	90
Administración autonómica	32	13	1	13	59
Administración local	42	13	1	24	80
Fiscal General del Estado	1			1	2
Otras entidades públicas				2	2
Varias administraciones	6	8		2	16
Universidades		6			6
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>90</b>	<b>6</b>	<b>60</b>	<b>255</b>

Cuadro 41

Expedientes de actuación de oficio concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante la Administración General del Estado en 2017					
MINISTERIOS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	2				2
Ministerio de Defensa		1			1
Ministerio de Economía, Industria y Competitividad				1	1
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	1	1		2	4
Ministerio de Empleo y Seguridad Social		2		1	3
Ministerio de Fomento	1	1		1	3
Ministerio de Hacienda y Función Pública	4	2	3	1	10
Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital	1				1
Ministerio de Justicia	1	1			2
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	3	1			4
Ministerio del Interior	4	41	1	12	58
Varios departamentos ministeriales	1				1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>50</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>90</b>

Cuadro 42

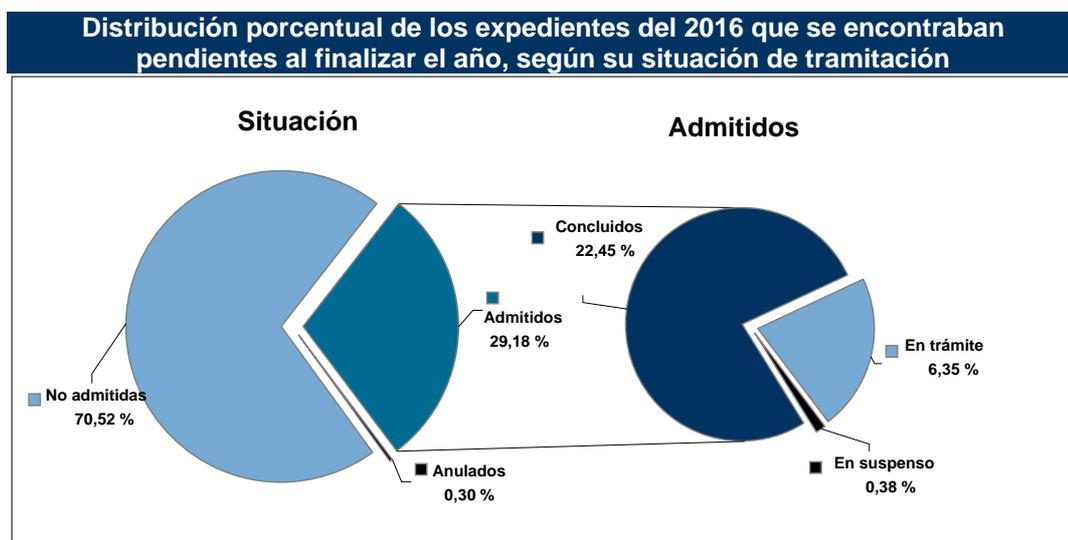
Expedientes de actuación de oficio concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante las administraciones autonómicas en 2017					
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Cataluña	1				1
País Vasco	2				2
Galicia	1	2			3
Cantabria	3			2	5
Principado de Asturias	3			1	4
Andalucía	1	2			3
Región de Murcia	1	1			2
Aragón	2	1		1	4
Castilla-La Mancha	3		1	1	5
Comunitat Valenciana	2	2		1	5
La Rioja	1			2	3
Extremadura	1	2			3
Canarias	2				2
Comunidad de Castilla y León	3	1		1	5
Illes Balears	2				2
Comunidad de Madrid	2	2		1	5
Comunidad Foral de Navarra	2			2	4
Ciudad A. de Ceuta				1	1
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>59</b>

#### 4 EXPEDIENTES EN TRAMITACIÓN DE EJERCICIOS ANTERIORES, ABIERTOS O REABIERTOS EN EL AÑO 2017

Cuadro 43

Situación de los expedientes que se encontraban pendientes al finalizar el año 2016									
SITUACIÓN		Individuales		Agrupados		Oficio		Total	
		Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Admitidos	En trámite	77	5,89	3	100,00	4	30,77	84	6,35
	Concluidos	288	22,04			9	69,23	297	22,45
	En suspenso	5	0,38					5	0,38
<b>Total</b>		<b>370</b>	<b>28,31</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	<b>13</b>	<b>100,00</b>	<b>386</b>	<b>29,18</b>
No admitidos	No admitidos	933	71,38					933	70,52
	<b>Total</b>	<b>933</b>	<b>71,38</b>					<b>933</b>	<b>70,52</b>
Anulados	Anulados	4	0,31					4	0,30
	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>0,31</b>					<b>4</b>	<b>0,30</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>1.307</b>	<b>100,00</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	<b>13</b>	<b>100,00</b>	<b>1.323</b>	<b>100,00</b>

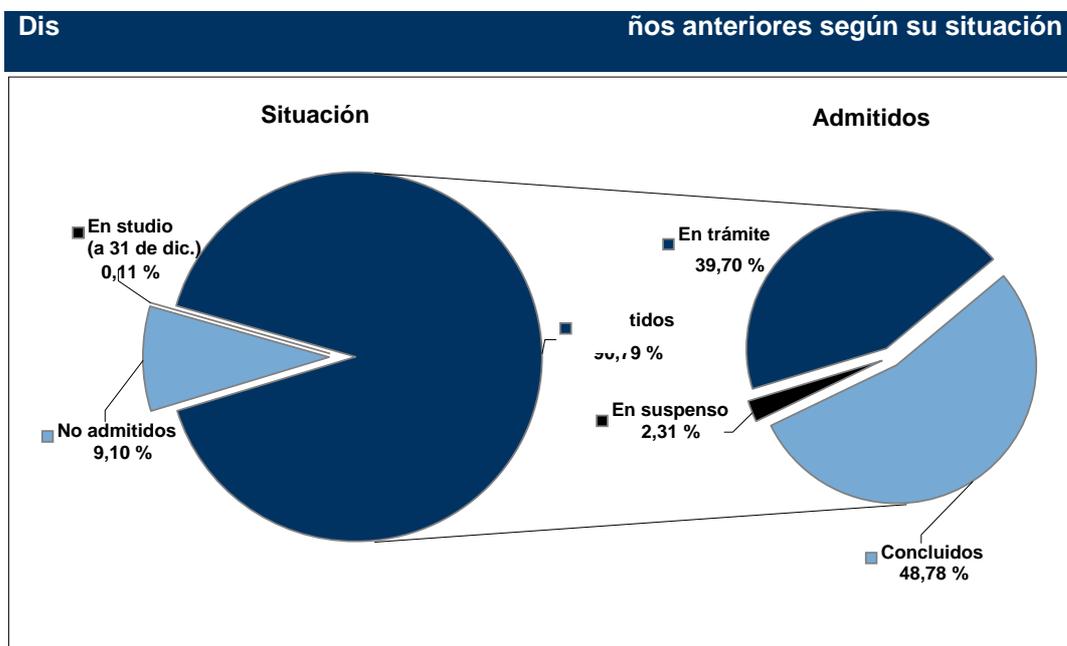
Gráfico 8



Cuadro 44

Situación de los expedientes de años anteriores									
SITUACIÓN	SITUACIÓN	Individuales		Agrupados		Oficio		Total	
		Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Admitidos	En trámite	1.451	19,37	4.508	62,33	276	28,11	6.235	39,70
	Concluidos	4.472	59,71	2.584	35,73	604	61,51	7.660	48,78
	En suspenso	120	1,60	140	1,94	102	10,39	362	2,31
	<b>Total</b>	<b>6.043</b>	<b>80,68</b>	<b>7.232</b>	<b>100,00</b>	<b>982</b>	<b>100,00</b>	<b>14.257</b>	<b>90,79</b>
No admitidos	No admitidos	1.429	19,08					1.429	9,10
	<b>Total</b>	<b>1.429</b>	<b>19,08</b>					<b>1.429</b>	<b>9,10</b>
En estudio (a 31 dic.)	Pendiente de contestación del interesado	18	0,24					18	0,11
	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>0,24</b>					<b>18</b>	<b>0,11</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>7.490</b>	<b>100,00</b>	<b>7.232</b>	<b>100,00</b>	<b>982</b>	<b>100,00</b>	<b>15.704</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	
	Número	%
Interpuestos	49	73,13
No interpuestos	18	26,87
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100,00</b>

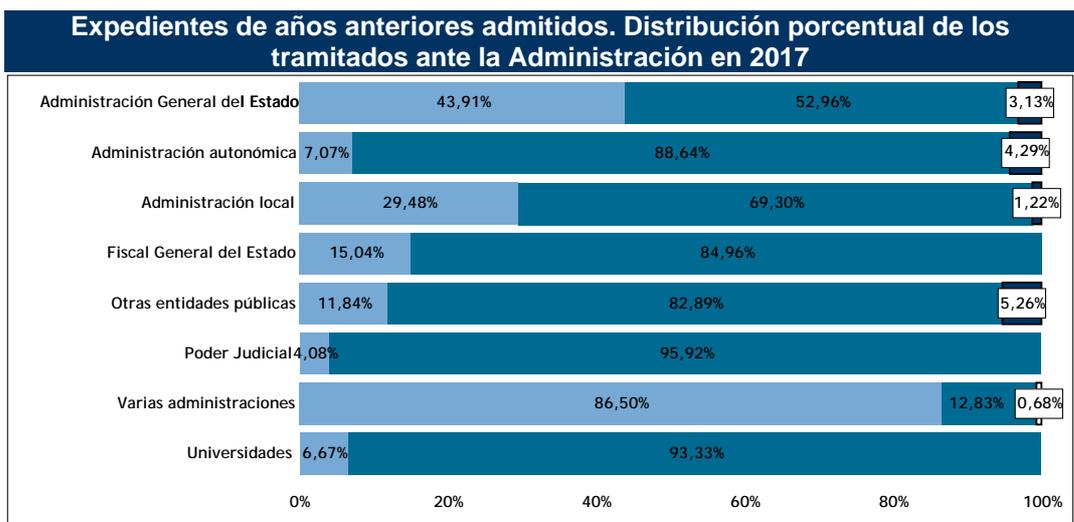
Cuadro 46

Expedientes de años anteriores. Motivos de no admisión en 2017	
MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Sin indicios de irregularidad administrativa	445
Sin contestación a solicitud ampliación de datos	329
Falta de actuación administrativa previa	173
Intervención judicial	128
Varios motivos de no admisión concurrentes	123
Otros motivos por los que no es competente el Defensor	57
Conflicto particular ajeno a la Administración	36
Sólo se solicita información	20
Sentencia firme	19
Plazo superior a un año	14
Intervención de Comisionado parlamentario autonómico	13
Actuación incorrecta reconocida en vías de solución por otros exptes	13
Carencia de fundamentos	12
Sólo se envía información	11
Resuelto sin intervención del Defensor	8
Inexistencia de pretensión	5
Desistimiento	5
Sin actividad de los poderes públicos	4
Autoridad administrativa en asuntos de su competencia	3
Inexistencia de interés legítimo	3
Queja anónima	2
Disconformidad con la legislación vigente	2
Perjuicios a terceros	1
Sin contestación a defecto subsanable	1
No se cumplen los requisitos para la admisión del recurso	1
Imposibilidad de contactar con el interesado	1
<b>Total</b>	<b>1.429</b>

**Cuadro 47**

<b>Expedientes de años anteriores admitidos: número de los tramitados ante la Administración en 2017</b>				
<b>ADMINISTRACIONES</b>	<b>En trámite</b>	<b>Concluidos</b>	<b>En suspenso</b>	<b>Total</b>
Administración General del Estado	2.078	2.506	148	4.732
Administración autonómica	275	3.450	167	3.892
Administración local	388	912	16	1.316
Fiscal General del Estado	20	113		133
Otras entidades públicas	9	63	4	76
Poder Judicial	2	47		49
Varias administraciones	3.459	513	27	3.999
Universidades	4	56		60
<b>TOTAL</b>	<b>6.235</b>	<b>7.660</b>	<b>362</b>	<b>14.257</b>

**Gráfico 10**



Cuadro 48

Expedientes de años anteriores admitidos. Número de los tramitados ante la Administración General del Estado en 2017				
MINISTERIOS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Presidencia del Gobierno	1			1
Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente	16	36		52
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	37	85	1	123
Ministerio de Ciencia e Innovación		1		1
Ministerio de Defensa	1.070	78		1.148
Ministerio de Economía, Industria y Competitividad	5	65		70
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	13	65	1	79
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	52	152	13	217
Ministerio de Fomento	33	229	1	263
Ministerio de Hacienda y Función Pública	62	388	2	452
*Ministerio de Industria, Energía y Turismo		1		1
Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital	41	15	2	58
Ministerio de Justicia	228	333	5	566
*Ministerio de la Presidencia		1		1
Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales	4	4		8
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	15	57	10	82
Ministerio del Interior	286	576	56	918
Ministerio de Sanidad y Política Social e Igualdad		1		1
Administración periférica	17	52	1	70
Varios departamentos ministeriales	198	367	56	621
<b>TOTAL</b>	<b>2.078</b>	<b>2.506</b>	<b>148</b>	<b>4.732</b>

\*Ministerios con cambio de competencias durante el periodo comparado

Cuadro 49

<b>Expedientes de años anteriores admitidos. Número de los tramitados ante las administraciones autonómicas en 2017</b>				
<b>COMUNIDADES AUTÓNOMAS</b>	<b>En trámite</b>	<b>Concluidos</b>	<b>En suspenso</b>	<b>Total</b>
Cataluña	15	106	2	123
País Vasco	2	19		21
Galicia	14	40	3	57
Cantabria	7	32	7	46
Principado de Asturias	13	39	2	54
Andalucía	20	91	100	211
Región de Murcia	24	59	7	90
Aragón	6	31	2	39
Castilla-La Mancha	9	86	4	99
Comunitat Valenciana	24	93	5	122
La Rioja	1	19	2	22
Extremadura	16	43	8	67
Canarias	14	52	4	70
Comunidad de Castilla y León	4	51	2	57
Illes Balears	14	34	3	51
Comunidad de Madrid	87	2.611	10	2.708
Comunidad Foral de Navarra	2	20	1	23
Ciudad A. de Ceuta		10	1	11
Ciudad A. de Melilla	2	5	3	10
Varias CC.AA. concernidas	1	9	1	11
<b>TOTAL</b>	<b>275</b>	<b>3.450</b>	<b>167</b>	<b>3.892</b>

Cuadro 50

Expedientes de años anteriores admitidos y concluidos. Tipos de conclusión según administraciones en 2017					
ADMINISTRACIÓN	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Administración General del Estado	1.063	627	194	622	2.506
Administración autonómica	403	1.313	106	1.628	3.450
Administración local	267	330	82	233	912
Fiscal General del Estado	45	9	1	58	113
Otras entidades públicas	41	7	2	13	63
Poder Judicial	29	9	3	6	47
Varias administraciones	114	203	44	152	513
Universidades	8	42	1	5	56
<b>TOTAL</b>	<b>1.970</b>	<b>2.540</b>	<b>433</b>	<b>2.717</b>	<b>7.660</b>

Cuadro 51

Expedientes de años anteriores admitidos y concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante la Administración General del Estado en 2017					
MINISTERIOS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente	11	11	5	9	36
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	19	19	7	40	85
Ministerio de Ciencia e Innovación			1		1
Ministerio de Defensa	13	9		56	78
Ministerio de Economía, Industria y Competitividad	12	28	2	23	65
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	11	30	6	18	65
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	88	44	10	10	152
Ministerio de Fomento	140	28	10	51	229
Ministerio de Hacienda y Función Pública	150	114	58	66	388
*Ministerio de Industria, Energía y Turismo	1				1
Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital	3	1	1	10	15
Ministerio de Justicia	80	145	20	88	333
*Ministerio de la Presidencia		1			1
Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales	3	1			4
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	27	20	4	6	57
Ministerio del Interior	283	96	16	181	576
Ministerio de Sanidad y Política Social e Igualdad		1			1
Administración periférica	16	15	11	10	52
Varios departamentos ministeriales	206	64	43	54	367
<b>TOTAL</b>	<b>1.063</b>	<b>627</b>	<b>194</b>	<b>622</b>	<b>2.506</b>

\*Ministerios con cambio de competencias durante el periodo comparado

Cuadro 52

<b>Expedientes de años anteriores admitidos y concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante las administraciones autonómicas en 2017</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	19	6	6	75	106
País Vasco	7	1	1	10	19
Galicia	16	9	1	14	40
Cantabria	13	7	1	11	32
Principado de Asturias	10	10	2	17	39
Andalucía	27	21	8	35	91
Región de Murcia	21	12	1	25	59
Aragón	15	2	2	12	31
Castilla-La Mancha	20	32	3	31	86
Comunitat Valenciana	33	16	5	39	93
La Rioja	8	3		8	19
Extremadura	8	10	13	12	43
Canarias	19	14	3	16	52
Comunidad de Castilla y León	18	11	3	19	51
Illes Balears	13	6	2	13	34
Comunidad de Madrid	138	1.146	53	1.274	2.611
Comunidad Foral de Navarra	7	2		11	20
Ciudad A. de Ceuta	6	3		1	10
Ciudad A. de Melilla	1		1	3	5
Varias CC.AA. concernidas	4	2	1	2	9
<b>TOTAL</b>	<b>403</b>	<b>1.313</b>	<b>106</b>	<b>1.628</b>	<b>3.450</b>

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

**Cuadro 53**

Resoluciones formuladas durante 2017					
RESOLUCIONES	Aceptadas	Rechazadas	Sin contestar	En trámite	Total
Recomendaciones	514	69	204	131	918
Sugerencias	544	131	231	142	1.048
Recordatorios de deberes legales					370
Advertencias					2
<b>TOTAL</b>	<b>1.058</b>	<b>200</b>	<b>435</b>	<b>273</b>	<b>2.338</b>

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

**Cuadro 54**

Recomendaciones por administración de destino a 31 de diciembre de 2017					
ADMINISTRACIONES	Aceptadas	Rechazadas	Sin contestar	En trámite	Total
Administración General del Estado	98	28	79	32	237
Administración autonómica	216	32	42	68	358
Administración local	172	7	76	27	282
Fiscal General del Estado				1	1
Otras entidades públicas	1	1	5		7
Universidades	27	1	2	3	33
<b>TOTAL</b>	<b>514</b>	<b>69</b>	<b>204</b>	<b>131</b>	<b>918</b>

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

Cuadro 55

Sugerencias por administración de destino a 31 de diciembre de 2017					
ADMINISTRACIONES	Aceptadas	Rechazadas	Sin contestar	En trámite	Total
Administración General del Estado	333	80	110	42	565
Administración autonómica	98	9	31	20	158
Administración local	110	39	88	77	314
Fiscal General del Estado	1	2	1	1	5
Otras entidades públicas	1	1		2	4
Universidades	1		1		2
<b>TOTAL</b>	<b>544</b>	<b>131</b>	<b>231</b>	<b>142</b>	<b>1.048</b>

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

Cuadro 56

Recordatorios de deberes legales formulados en el año 2017, por Administración de destino	
ADMINISTRACIONES	Total
Administración General del Estado	132
Administración autonómica	128
Administración local	108
Universidades	2
<b>Total</b>	<b>370</b>

Cuadro 57

Advertencias formuladas en el año 2017, por Administración de destino	
ADMINISTRACIONES	Total
Administración autonómica	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

## 5.1 EVOLUCIÓN DE LAS RESOLUCIONES DE EJERCICIOS ANTERIORES

**Cuadro 58**

<b>Recomendaciones años 2016 y 2015, a 31 de diciembre de 2017</b>				
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>2016</b>		<b>2015</b>	
	<b>Número</b>	<b>%</b>	<b>Número</b>	<b>%</b>
Aceptadas	505	71,33	456	64,59
Rechazadas	116	16,38	143	20,25
Sin contestar	4	0,56		
En trámite	83	11,72	107	15,16
<b>TOTAL</b>	<b>708</b>	<b>100,00</b>	<b>706</b>	<b>100,00</b>

**Cuadro 59**

<b>Sugerencias años 2016 y 2015, a 31 de diciembre de 2017</b>				
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>2016</b>		<b>2015</b>	
	<b>Número</b>	<b>%</b>	<b>Número</b>	<b>%</b>
Aceptadas	568	70,38	419	68,35
Rechazadas	176	21,81	163	26,59
Sin contestar	2	0,25	1	0,16
En trámite	61	7,56	30	4,89
<b>TOTAL</b>	<b>807</b>	<b>100,00</b>	<b>613</b>	<b>100,00</b>

