

# 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
2.3	Clasificación de los expedientes por áreas de actuación .....	22
<b>3</b>	<b>ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES.....</b>	<b>23</b>
3.1	Expedientes de queja individuales .....	24
3.2	Expedientes de queja agrupados .....	30
3.3	Expedientes de actuación de oficio .....	33
<b>4</b>	<b>EXPEDIENTES EN TRAMITACIÓN DE EJERCICIOS ANTERIORES, ABIERTOS O REABIERTOS EN EL AÑO 2018.....</b>	<b>36</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

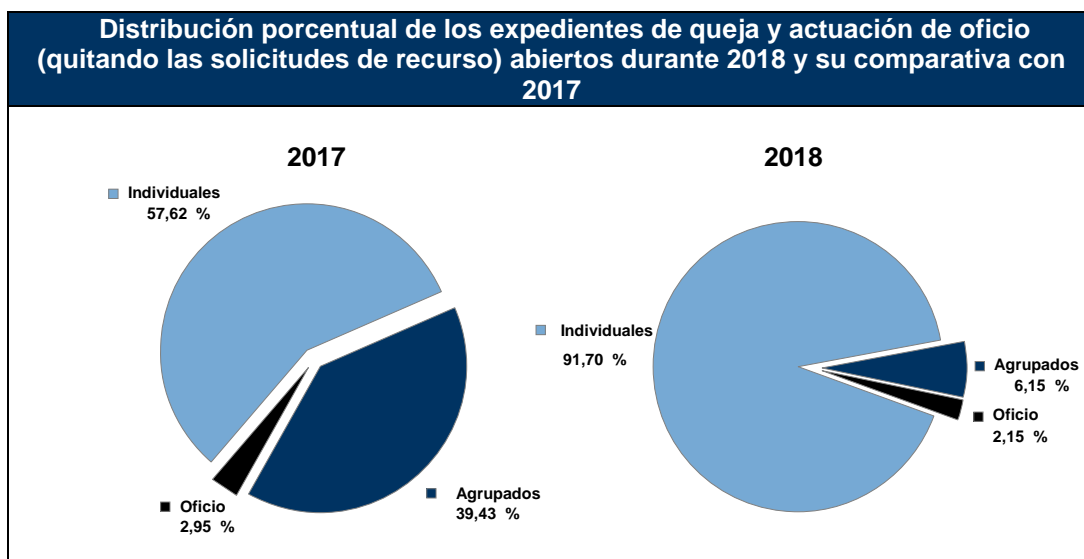
**Cuadro 1**

Número de expedientes de queja, de actuación de oficio y de solicitud de recurso abiertos durante 2018 y su comparativa con 2017			
		2017	2018
Quejas	individuales	14.829	15.929
	agrupadas*	10.147	1.069
	<b>TOTAL</b>	<b>24.976</b>	<b>16.998</b>
Actuaciones de oficio		599**	372**
	<b>TOTAL</b>	<b>599</b>	<b>372</b>
Solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional	individuales	40	49
	agrupadas*	0	278
	<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>327</b>
<b>TOTAL</b>		<b>25.615</b>	<b>17.697</b>

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

\*\*Sin contabilizar las actuaciones del Mecanismo Nacional de Prevención (MNP).

**Gráfico 1**



## 1.2 INFORMACIÓN AL CIUDADANO: PRESENCIAL Y TELEFÓNICA

**Cuadro 2**

<b>Número de llamadas y visitas recibidas durante 2018 con el fin de prestar servicios al ciudadano, en comparación con 2017</b>		
	2017	2018
Atención presencial	2.547	2.481
Teléfono	8.952	9.663
Línea 900	4.844	5.779
<b>TOTAL</b>	<b>16.343</b>	<b>17.923</b>

## 1.3 PORTAL WEB

**Cuadro 3**

<b>Visitas al portal del Defensor del Pueblo (www.defensordelpueblo.es)</b>		
	2017	2018
Páginas vistas	2.670.461	3.181.386

**Cuadro 4**

<b>Desglose de visitas por secciones al portal del Defensor del Pueblo</b>	
Sección	Visitas
Defensor	89.671
Consulta tu queja	1.647
Área privada	196.224 (frente a 141.754 de 2017)
Página inicial de resoluciones	10.300
Acceso al contenido de las principales resoluciones	348.604
Transparencia	23.728
Acceso a tiempos de respuesta	1.903
Acceso a administraciones entorpecedoras	973

Sección	Visitas
Áreas de actuación (más consultadas)	
Administración de Justicia	2.052
educación	2.213
administración local	2.129
función y empleo público	1.589
sanidad	1.656
migraciones	1.388
actividad económica	980
empleo y seguridad social	1.016
igualdad de trato	2364
vivienda	985
política social	798
impuestos	649
centros penitenciarios	2021
urbanismo	785
medio ambiente	852
servicios públicos y esenciales	5861
Grupos sociales	
menores	5.720
celíacos	487
personas con discapacidad	2.176
extranjeros	958
víctimas de violencia de género	771
personas privadas de libertad	3.681
deudores hipotecarios	498
afectados por las preferentes	206
víctimas del terrorismo	484
personas mayores	1037
consumidores energía eléctrica	1229
Mecanismo Nacional Prevención (MNP)	
Defensor como MNP	7.070
Actividad	3.755
MNP en el mundo	487
Informes	4146
anuales	2.997
del MNP	1.796
monográficos	1.450
Documentación	24.942
Biblioteca	3.873
Prensa	11.120
Agenda institucional	5.186
Concurso escolar de dibujos	5.635
Premio Derechos Humanos	638
Premio institución Defensor del Pueblo	243

**Cuadro 4B**

<b>Desglose de visitas al portal del Defensor del Pueblo en la versión inglesa</b>		
	2017	2018
Visitas	6.405	8.105

1.3.1 Subsanación de entradas

**Cuadro 5**

<b>Motivos de subsanación de entradas, a 31 de diciembre de 2018</b>					
MOTIVOS DE SUBSANACIÓN	Entradas	Subsanadas	No subsanadas	Pendientes	Reiteraciones
Argumentación razonada del motivo	240	56	173	11	196
Omisión de nombre o apellidos	12	3	8	1	10
Omisión de domicilio de contacto	876	452	386	38	464
Falta de documentación	197	109	79	9	93
Varios tipos	409	77	321	11	349
No dirigido al Defensor del Pueblo	37	17	19	1	27
Falta nombre y domicilio	372	151	215	6	238
<b>TOTAL</b>	<b>2.143</b>	<b>865</b>	<b>1.201</b>	<b>77</b>	<b>1.377</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 en 2018</b>		
TIPO DE PETICIÓN	personas	peticiones
Solicitud de claves	3.943	7.692
Consulta tu queja	6.295	68.555



## 2 TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

### 2.1 TIEMPOS MEDIOS DE CONTESTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

**Cuadro 7**

<b>Tiempos medios de contestación por la Administración a peticiones de información de expedientes tramitados en 2018 y su comparativa desde 2015</b>				
ADMINISTRACIONES	DÍAS			
	2015	2016	2017	2018
Administración General del Estado	77	70	60	59
Administración autonómica	97	96	70	69
Administración local	95	105	88	65
Fiscalía General del Estado*	84	89	98	100
Otras entidades públicas	81	74	96	67
Poder Judicial	76	88	60	60
Universidades	62	60	72	58
<b>MEDIA TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>83</b>	<b>68</b>	<b>68</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**

<b>Tiempos medios de contestación del Defensor del Pueblo al ciudadano y a las administraciones en 2018 y su comparativa desde 2015</b>				
TIEMPOS MEDIOS DE RESPUESTA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	DÍAS			
	2015	2016	2017	2018
Primera respuesta al ciudadano de admisión, no admisión o petición de datos	29	28	29	32
Resolución del Defensor tras la respuesta de la Administración	47	48	46	48

## 2.2 DISTRIBUCIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJA

### 2.2.1 Según su forma de recepción

**Cuadro 9**

<b>Número de quejas según la forma de recepción en 2018 y su comparativa con 2017</b>				
VÍA DE ENTRADA DE QUEJAS	2017		2018	
	Número	%	Número	%
Correo postal	6.006	24,05	3.548	20,87
Fax	151	0,60	137	0,81
Correo electrónico	7.692	30,80	3.023	17,78
Presencial	994	3,98	774	4,55
Formulario web	9.345	37,42	9.043	53,20
Administración electrónica	788	3,16	473	2,78
<b>TOTAL</b>	<b>24.976</b>	<b>100,00</b>	<b>16.998</b>	<b>100,00</b>

\*Sistema de Interconexión de Registros entre administraciones.

**Cuadro 10**

<b>Número de solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional según la forma de recepción en 2018 y su comparativa con 2017</b>				
VÍA DE ENTRADA DE SOLICITUDES	2017		2018	
	Número	%	Número	%
Correo postal	10	25,00	9	2,75
Fax	0	0,00	1	0,31
Correo electrónico	4	10,00	74	22,63
Presencial	3	7,50	5	1,53
Formulario web	22	55,00	235	71,87
Administración electrónica	1	2,50	3	0,92
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,00</b>	<b>327</b>	<b>100,00</b>

## 2.2.2 Según su vía de remisión

Cuadro 11

Procedencia de las quejas según la vía de remisión en 2018 y comparativa con 2017				
REMISIÓN DE QUEJAS	2017		2018	
	Número	%	Número	%
Presentados directamente por el ciudadano	23.425	93,79	15.595	91,75
Por comisionados parlamentarios autonómicos	1.530	6,13	1.345	7,91
Por diversas entidades y organismos	21	0,08	58	0,34
<b>TOTAL</b>	<b>24.976</b>	<b>100,00</b>	<b>16.998</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 2018 y comparativa con 2017				
REMISIÓN DE SOLICITUDES DE RECURSO	2017		2018	
	Número	%	Número	%
Presentados directamente por el ciudadano	34	85,00	324	99,08
Por comisionados parlamentarios autonómicos	6	15,00	3	0,92
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,00</b>	<b>327</b>	<b>100,00</b>

Cuadro 13

Expedientes de queja recibidos de comisionados parlamentarios autonómicos durante 2018 y su comparativa con 2017				
PROCEDENCIA	2017		2018	
	Número	%	Número	%
Ararteko (País Vasco)	64	4,18	62	4,60
Defensor del Pueblo Andaluz	409	26,73	345	25,65
Defensor del Pueblo de Navarra	72	4,71	78	5,80
Diputado del Común (Canarias)	173	11,31	165	12,27
Justicia de Aragón	196	12,81	173	12,86
Procurador del Común de Castilla y León	160	10,46	144	10,71
Síndic de Greuges de Catalunya	233	15,23	175	13,01
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	162	10,59	156	11,60
Valedor do Pobo (Galicia)	61	3,99	47	3,49
<b>TOTAL</b>	<b>1.530</b>	<b>100,00</b>	<b>1.345</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 2018 y su comparativa con 2017</b>				
PROCEDENCIA	2017		2018	
	Número	%	Número	%
Defensor del Pueblo de Navarra	1	16,67		
Diputado del Común (Canarias)	1	16,67	2	66,67
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	4	66,67	1	33,33
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>

**Cuadro 15**

<b>Expedientes de queja procedentes de diversas entidades y organismo durante 2018 y su comparativa con 2017</b>				
PROCEDENCIA	2017		2018	
	Número	%	Número	%
Organismos autonómicos	1	4,76	1	1,72
Cortes Generales	17	80,95	56	96,55
Defensores extranjeros	3	14,29	1	1,72
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100,00</b>	<b>58</b>	<b>100,00</b>

### 2.2.3 Según su procedencia geográfica

#### a) De procedencia nacional

Gráfico 2

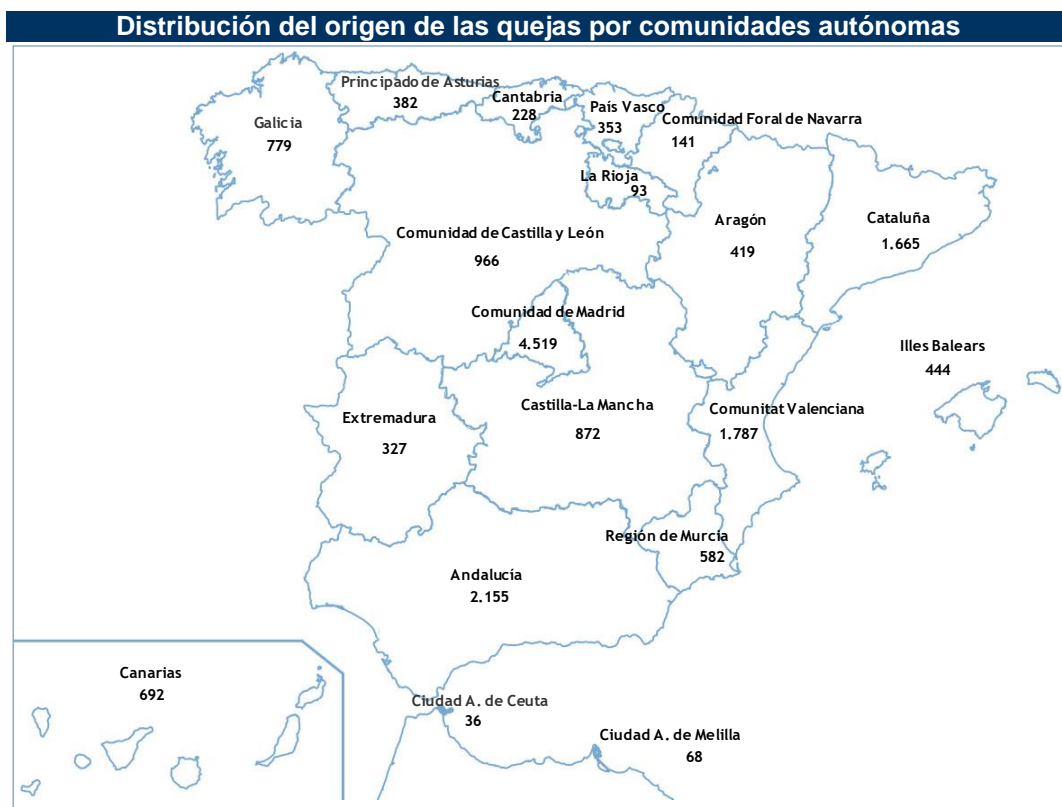


Gráfico 3

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



Cuadro 16

Expedientes de queja de procedencia nacional distribuidos por provincias y comunidades autónomas. Años 2017 y 2018						
COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad autónoma		Total	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
<b>PAÍS VASCO</b>						
ARABA/ÁLAVA	91	58	18,38	16,43	0,37	0,35
BIZKAIA	276	176	55,76	49,86	1,12	1,06
GIPUZKOA	128	119	25,86	33,71	0,52	0,72
<b>Total</b>	<b>495</b>	<b>353</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>2,01</b>	<b>2,12</b>
<b>CATALUÑA</b>						
BARCELONA	2.319	1.290	54,13	77,48	9,42	7,76
GIRONA	727	131	16,97	7,87	2,95	0,79
LLEIDA	600	65	14,01	3,90	2,44	0,39
TARRAGONA	638	179	14,89	10,75	2,59	1,08
<b>Total</b>	<b>4.284</b>	<b>1.665</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>17,41</b>	<b>10,02</b>
<b>GALICIA</b>						
A CORUÑA	337	310	44,99	39,79	1,37	1,86
LUGO	66	80	8,81	10,27	0,27	0,48
OURENSE	66	105	8,81	13,48	0,27	0,63
PONTEVEDRA	280	284	37,38	36,46	1,14	1,71
<b>Total</b>	<b>749</b>	<b>779</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>3,04</b>	<b>4,69</b>
<b>ANDALUCÍA</b>						
ALMERÍA	971	150	26,02	6,96	3,95	0,90
CÁDIZ	391	392	10,48	18,19	1,59	2,36
CÓRDOBA	188	160	5,04	7,42	0,76	0,96
GRANADA	710	246	19,02	11,42	2,89	1,48
HUELVA	116	110	3,11	5,10	0,47	0,66
JAÉN	146	114	3,91	5,29	0,59	0,69
MÁLAGA	673	444	18,03	20,60	2,73	2,67
SEVILLA	537	539	14,39	25,01	2,18	3,24
<b>Total</b>	<b>3.732</b>	<b>2.155</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>15,17</b>	<b>12,96</b>
<b>PRINCIPADO DE ASTURIAS</b>						
<b>Total</b>	<b>348</b>	<b>382</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>CANTABRIA</b>						
<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>228</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>0,98</b>	<b>1,37</b>
<b>LA RIOJA</b>						
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>93</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>0,35</b>	<b>0,56</b>

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad autónoma		Total	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
<b>REGIÓN DE MURCIA</b>						
Total	729	582	100	100	2,96	3,50
<b>COMUNITAT VALENCIANA</b>						
ALICANTE	959	642	49,82	35,93	3,90	3,86
CASTELLÓN	276	287	14,34	16,06	1,12	1,73
VALENCIA	690	858	35,84	48,01	2,80	5,16
Total	1.925	1.787	100,00	100,00	7,82	10,75
<b>ARAGÓN</b>						
HUESCA	61	71	8,73	16,95	0,25	0,43
TERUEL	31	34	4,43	8,11	0,13	0,20
ZARAGOZA	607	314	86,84	74,94	2,47	1,89
Total	699	419	100,00	100,00	2,84	2,52
<b>CASTILLA-LA MANCHA</b>						
ALBACETE	142	130	12,78	14,91	0,58	0,78
CIUDAD REAL	494	181	44,46	20,76	2,01	1,09
CUENCA	55	101	4,95	11,58	0,22	0,61
GUADALAJARA	117	146	10,53	16,74	0,48	0,88
TOLEDO	303	314	27,27	36,01	1,23	1,89
Total	1.111	872	100,00	100,00	4,51	5,25
<b>CANARIAS</b>						
LAS PALMAS	579	355	54,01	51,30	2,35	2,14
SANTA CRUZ DE TENERIFE	493	337	45,99	48,70	2,00	2,03
Total	1.072	692	100,00	100,00	4,36	4,16
<b>COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA</b>						
Total	196	141	100	100	0,80	0,85
<b>EXTREMADURA</b>						
BADAJOS	622	173	78,93	52,91	2,53	1,04
CÁCERES	166	154	21,07	47,09	0,67	0,93
Total	788	327	100,00	100,00	3,20	1,97
<b>ILLES BALEARS</b>						
Total	365	444	100	100	1,48	2,67
<b>COMUNIDAD DE MADRID</b>						
Total	4.520	4.519	100	100	18,37	27,18



COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad autónoma		Total	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
<b>COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN</b>						
ÁVILA	73	57	2,39	5,90	0,30	0,34
BURGOS	1.909	174	62,59	18,01	7,76	1,05
LEÓN	227	206	7,44	21,33	0,92	1,24
PALENCIA	110	85	3,61	8,80	0,45	0,51
SALAMANCA	230	118	7,54	12,22	0,93	0,71
SEGOVIA	72	63	2,36	6,52	0,29	0,38
SORIA	37	28	1,21	2,90	0,15	0,17
VALLADOLID	300	196	9,84	20,29	1,22	1,18
ZAMORA	92	39	3,02	4,04	0,37	0,23
<b>Total</b>	<b>3.050</b>	<b>966</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>12,39</b>	<b>5,81</b>
<b>CIUDAD A. DE CEUTA</b>						
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>36</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>0,18</b>	<b>0,22</b>
<b>CIUDAD A. DE MELILLA</b>						
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>68</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>0,18</b>	<b>0,41</b>
<b>SIN ORIGEN TERRITORIAL ESPECÍFICO</b>						
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>116</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>0,52</b>	<b>0,70</b>
<b>TOTAL</b>	<b>24.608</b>	<b>16.624</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 2018**

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
<b>PAÍS VASCO</b>						
ARABA/ÁLAVA						
BIZKAIA						
GIPUZKOA		1		100,00		0,31
<b>Total</b>		<b>1</b>		<b>100,00</b>		<b>0,31</b>
<b>CATALUÑA</b>						
BARCELONA	6	4	85,71	66,67	15,00	1,22
GIRONA	1		14,29		2,50	
LLEIDA						
TARRAGONA		2		33,33		0,61
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>17,50</b>	<b>1,83</b>
<b>GALICIA</b>						
A CORUÑA	1	2	33,33	50,00	2,50	0,61
LUGO						
OURENSE						
PONTEVEDRA	2	2	66,67	50,00	5,00	0,61
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>7,50</b>	<b>1,22</b>
<b>ANDALUCÍA</b>						
ALMERÍA						
CÁDIZ		8		25,81		2,45
CÓRDOBA	1	1	50,00	3,23	2,50	0,31
GRANADA		4		12,90		1,22
HUELVA		1		3,23		0,31
JAÉN		5		16,13		1,53
MÁLAGA	1	4	50,00	12,90	2,50	1,22
SEVILLA		8		25,81		2,45
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>31</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>5,00</b>	<b>9,48</b>
<b>PRINCIPADO DE ASTURIAS</b>						
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>2,50</b>	<b>1,22</b>
<b>CANTABRIA</b>						
<b>Total</b>						

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
<b>LA RIOJA</b>						
Total	1	1	100,00	100,00	2,50	0,31
<b>REGIÓN DE MURCIA</b>						
Total		12		100,00		3,67
<b>COMUNITAT VALENCIANA</b>						
ALICANTE	1	76	7,14	41,53	2,50	23,24
CASTELLÓN		2		1,09		0,61
VALENCIA	13	105	92,86	57,38	32,50	32,11
Total	14	183	100,00	100,00	35,00	55,96
<b>ARAGÓN</b>						
HUESCA						
TERUEL						
ZARAGOZA		2		100,00		0,61
Total		2		100,00		0,61
<b>CASTILLA-LA MANCHA</b>						
ALBACETE		11		78,57		3,36
CIUDAD REAL		1		7,14		0,31
CUENCA		1		7,14		0,31
GUADALAJARA		1		7,14		0,31
TOLEDO						
Total		14		100,00		4,28
<b>CANARIAS</b>						
LAS PALMAS	1	4	100,00	66,67	2,50	1,22
SANTA CRUZ DE TENERIFE		2		100,00		0,61
Total	1	6	100,00	100,00	2,50	1,83
<b>COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA</b>						
Total	1		100,00		2,50	
<b>EXTREMADURA</b>						
BADAJOS		12		60,00		3,67
CÁCERES		8		40,00		2,45
Total		20		100,00		6,12
<b>ILLES BALEARS</b>						
Total	3	1	100,00	100,00	7,50	0,31
<b>COMUNIDAD DE MADRID</b>						
Total	7	33	100,00	100,00	17,50	10,09

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
<b>COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN</b>						
ÁVILA						
BURGOS		1		11,11		0,31
LEÓN		1		11,11		0,31
PALENCIA						
SALAMANCA						
SEGOVIA						
SORIA		2		22,22		0,61
VALLADOLID		5		55,56		1,53
ZAMORA						
<b>Total</b>		<b>9</b>		<b>100,00</b>		<b>2,75</b>
<b>CIUDAD A. DE CEUTA</b>						
<b>Total</b>						
<b>CIUDAD A. DE MELILLA</b>						
<b>Total</b>						
<b>SIN ORIGEN TERRITORIAL ESPECÍFICO</b>						
<b>Total</b>						
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>327</b>			<b>100</b>	<b>100</b>

Cuadro 18

Expedientes de queja y su distribución porcentual por comunidades autónomas.				
Años 2017 y 2018				
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	2017		2018	
	Número	%	Número	%
Comunidad de Madrid	4.520	18,37	4.519	27,18
Andalucía	3.732	15,17	2.155	12,96
Comunitat Valenciana	1.925	7,82	1.787	10,75
Cataluña	4.284	17,41	1.665	10,02
Comunidad de Castilla y León	3.050	12,39	966	5,81
Castilla-La Mancha	1.111	4,51	872	5,25
Galicia	749	3,04	779	4,69
Canarias	1.072	4,36	692	4,16
Región de Murcia	729	2,96	582	3,50
Illes Balears	365	1,48	444	2,67
Aragón	699	2,84	419	2,52
Principado de Asturias	348	1,41	382	2,30
País Vasco	495	2,01	353	2,12
Extremadura	788	3,20	327	1,97
Cantabria	241	0,98	228	1,37
Comunidad Foral de Navarra	196	0,80	141	0,85
La Rioja	87	0,35	93	0,56
Ciudad A. de Melilla	45	0,18	68	0,41
Ciudad A. de Ceuta	45	0,18	36	0,22
* Sin origen territorial específico	127	0,52	116	0,70
<b>Total</b>	<b>24.608</b>	<b>100,00</b>	<b>16.624</b>	<b>100,00</b>

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

**Cuadro 19**

<b>Expedientes de solicitud de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional y su distribución porcentual por comunidades autónomas.</b>				
<b>Años 2017 y 2018</b>				
<b>COMUNIDADES AUTÓNOMAS</b>	<b>2017</b>		<b>2018</b>	
	<b>Número</b>	<b>%</b>	<b>Número</b>	<b>%</b>
Comunidad de Madrid	7	17,50	33	10,09
Andalucía	2	5,00	31	9,48
Comunitat Valenciana	14	35,00	183	55,96
Cataluña	7	17,50	6	1,83
Comunidad de Castilla y León	0	0,00	9	2,75
Castilla-La Mancha	0	0,00	14	4,28
Galicia	3	7,50	4	1,22
Canarias	1	2,50	6	1,83
Región de Murcia	0	0,00	12	3,67
Illes Balears	3	7,50	1	0,31
Aragón	0	0,00	2	0,61
Principado de Asturias	1	2,50	4	1,22
País Vasco	0	0,00	1	0,31
Extremadura	0	0,00	20	6,12
Comunidad Foral de Navarra	1	2,50	0	0,00
La Rioja	1	2,50	1	0,31
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,00</b>	<b>327</b>	<b>100,00</b>

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

Expedientes de queja procedentes del extranjero distribuidas por países. Años 2017 y 2018					
PAÍSES DE PROCEDENCIA	2017	2018	PAÍSES DE PROCEDENCIA	2017	2018
Alemania	16	12	Lituania		1
Angola	1		Luxemburgo	1	1
Argelia	2	6	Malta	1	
Argentina	11	20	Marruecos	22	21
Australia	3	5	Mauritania		1
Austria	2	1	México	7	3
Bélgica	9	13	Noruega	1	1
Bolivia	1	1	Pakistán	2	
Brasil	6	3	Panamá	2	
Bulgaria	3		Paraguay	1	
Canadá	3	3	Perú	15	3
Chile	2	2	Polonia	1	3
China	1		Portugal	9	7
Colombia	19	16	Principado de Andorra	1	1
Costa Rica	1		Puerto Rico	1	
Cuba	53	83	Reino Unido	24	25
Ecuador	7	5	República Checa	1	3
Egipto		1	República Dominicana	2	2
Emiratos Árabes Unidos		1	Rumanía	1	1
Eslovaquia		1	Rusia	1	5
Estados Unidos	16	17	Sáhara Occidental	49	38
Filipinas	1		Sudáfrica	1	
Finlandia	2		Suecia	4	2
Francia	28	23	Suiza	3	5
Ghana	1		Tailandia		1
Holanda	4	2	Togo		1
Honduras	1		Turquía	3	1
Hungría	1	2	Ucrania	1	1
Irán	1		Uruguay	1	3
Irlanda	2	6	Venezuela	5	8
Israel		1	Virgenes, Islas (U.S.)		1
Italia	11	11	<b>TOTAL</b>	<b>368</b>	<b>374</b>

## 2.3 CLASIFICACIÓN DE LOS EXPEDIENTES POR ÁREAS DE ACTUACIÓN

Cuadro 21

Expedientes. Distribución por áreas de actuación						
ÁREAS DE ACTUACIÓN	Quejas		Actuaciones de oficio	Solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional		Total
	Individuales	Agrupadas		Individuales	Agrupadas	
Administración de justicia	1.956	345	10	8	0	<b>2.319</b>
Función y empleo públicos	1.408	160	30	13	0	<b>1.611</b>
Asuntos de interior	1.074	31	48	0	109	<b>1.262</b>
Empleo y seguridad social	1.166	29	38	1	0	<b>1.234</b>
Educación	1.002	0	20	0	169	<b>1.191</b>
Migraciones	1.140	0	23	0	0	<b>1.163</b>
Actividad económica	1.054	88	16	0	0	<b>1.158</b>
Impuestos	995	3	2	9	0	<b>1.009</b>
Servicios públicos y esenciales	975	0	7	2	0	<b>984</b>
Política social	945	0	25	0	0	<b>970</b>
Centros penitenciarios	791	0	85	1	0	<b>877</b>
Sanidad	629	195	25	0	0	<b>849</b>
Medio ambiente	648	25	10	4	0	<b>687</b>
Urbanismo	535	56	5	1	0	<b>597</b>
Vivienda	428	0	21	0	0	<b>449</b>
Administración local	377	31	1	0	0	<b>409</b>
Cultura y otros ámbitos	330	0	0	8	0	<b>338</b>
Igualdad de trato	80	106	6	1	0	<b>193</b>
En estudio	396	0	0	1	0	<b>397</b>
<b>TOTAL</b>	<b>15.929</b>	<b>1.069</b>	<b>372</b>	<b>49</b>	<b>278</b>	<b>17.697</b>



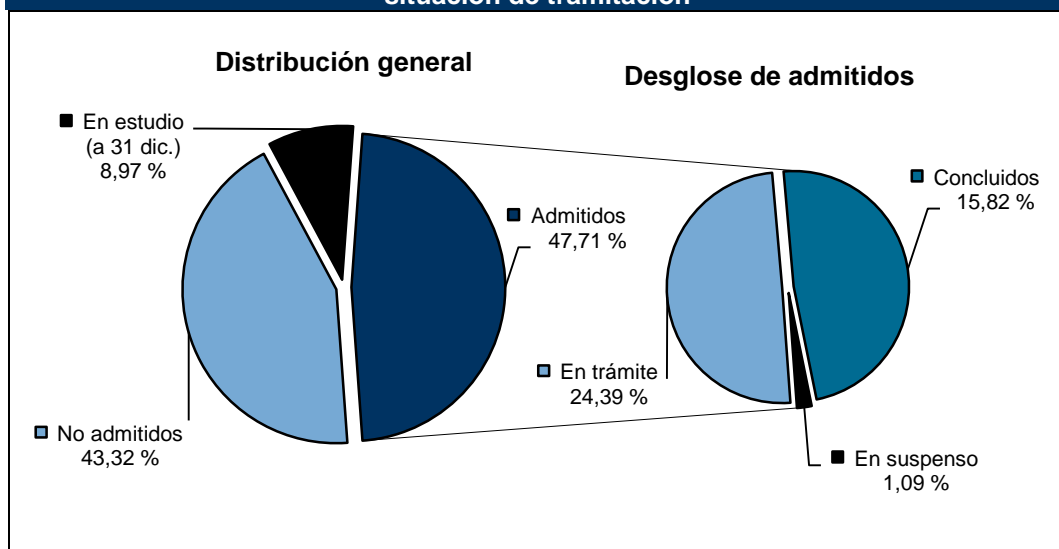
### 3 ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

Cuadro 22

Situación de los expedientes de queja y de actuación de oficio									
SITUACIÓN		Individuales		Agrupados		Oficio		Total	
		Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Admitidos	En trámite	3.303	20,74	735	68,76	198	53,23	4.236	24,39
	Concluidos	2.497	15,68	144	13,47	107	28,76	2.748	15,82
	En suspenso	123	0,77			67	18,01	190	1,09
	<b>Total</b>	<b>5.923</b>	<b>37,18</b>	<b>879</b>	<b>82,23</b>	<b>372</b>	<b>100,00</b>	<b>7.174</b>	<b>41,30</b>
No admitidos	No admitidos	8.298	52,09	190	17,77			8.488	48,87
	<b>Total</b>	<b>8.298</b>	<b>52,09</b>	<b>190</b>	<b>17,77</b>			<b>8.488</b>	<b>48,87</b>
En estudio (a 31 dic.)	Iniciados	903	5,67					903	5,02
	Pendiente de contestación del interesado	805	5,05					805	4,63
	<b>Total</b>	<b>1.708</b>	<b>10,72</b>					<b>1.708</b>	<b>9,83</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>15.929</b>	<b>100,00</b>	<b>1.069</b>	<b>100,00</b>	<b>372</b>	<b>100,00</b>	<b>17.370</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						
SITUACIÓN	Individuales		Agrupados		Total	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
No interpuestos	44	89,80	278	100,00	322	98,47
Iniciados	5	10,20			5	1,53
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100,00</b>	<b>278</b>	<b>100,00</b>	<b>327</b>	<b>100,00</b>

## 3.1 EXPEDIENTES DE QUEJA INDIVIDUALES

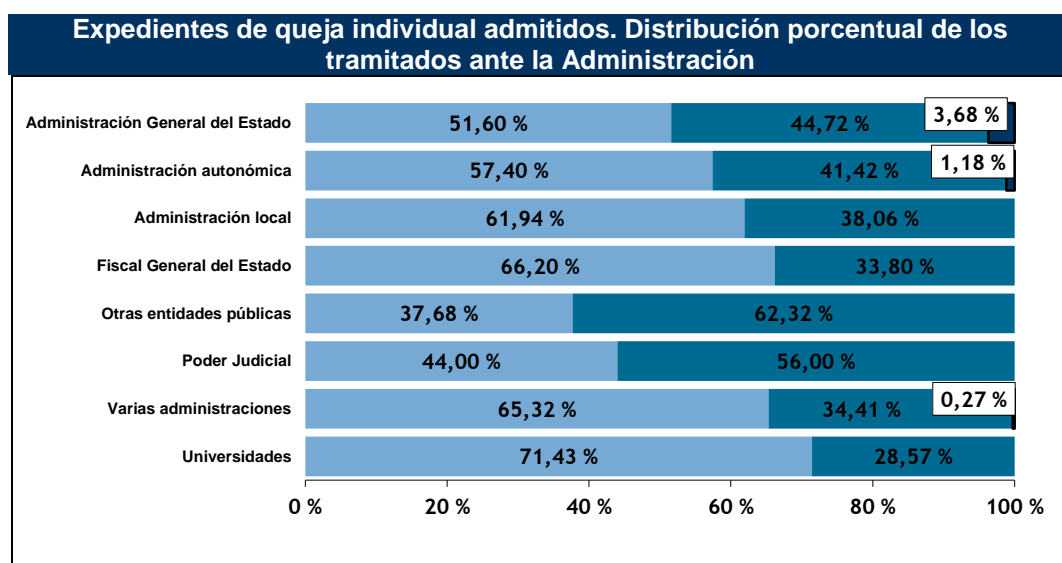
Cuadro 24

Expedientes de queja individual no admitidos	
MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Sin indicios de irregularidad administrativa	2.506
Falta de actuación administrativa previa	1.934
Sin contestación a solicitud ampliación de datos	865
Varios motivos de no admisión concurrentes	699
Intervención judicial	630
Otros motivos por los que no es competente el Defensor	370
Conflicto particular ajeno a la Administración	245
Solo se solicita información	158
Solo se envía información	156
Resuelto sin intervención del Defensor	115
Intervención de comisionado parlamentario autonómico	105
Plazo superior a un año	102
Sentencia firme	79
Desistimiento	70
Actuación incorrecta reconocida en vías de solución por otros exptes	64
Carencia de fundamentos	51
Inexistencia de interés legítimo	45
Sin actividad de los poderes públicos	44
Inexistencia de pretensión	14
Autoridad administrativa en asuntos de su competencia	13
Disconformidad con la legislación vigente	11
No se cumplen los requisitos para la admisión del recurso	8
Perjuicios a terceros	5
Sin contestación a defecto subsanable	4
Imposibilidad de contactar con el interesado	4
Mala fe	1
<b>TOTAL</b>	<b>8.298</b>

Cuadro 25

Expedientes de queja individual admitidos. Número de los tramitados ante la Administración				
ADMINISTRACIONES	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Administración General del Estado	1.500	1.300	107	2.907
Administración autonómica	729	526	15	1.270
Administración local	716	440		1.156
Fiscalía General del Estado	47	24		71
Otras entidades públicas	26	43		69
Poder Judicial	22	28		50
Varias administraciones	243	128	1	372
Universidades	20	8		28
<b>TOTAL</b>	<b>3.303</b>	<b>2.497</b>	<b>123</b>	<b>5.923</b>

Gráfico 5



Cuadro 26

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, Pesca y Alimentación	13	10		23
*Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	19	21		40
Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación	19	11		30
Ministerio de Defensa	9	10		19
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	51	81		132
*Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	1	3		4
Ministerio de Cultura y Deporte	6	3		9
*Ministerio de Empleo y Seguridad Social	2	5		7
Ministerio de Economía y Empresa	63	32		95
Ministerio de Educación y Formación Profesional	13	29		42
Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social	144	164	2	310
Ministerio de Fomento	66	92	3	161
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	3	1		4
Ministerio de Hacienda	158	137	1	296
*Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad		5		5
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad	8	2		10
*Ministerio de Política Territorial y Función Pública	22	12		34
Ministerio de Justicia	267	171	61	499
Ministerio para la Transición Ecológica	15	3	1	19
Ministerio del Interior	456	336	34	826
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	30	15	1	46
Administración periférica	36	75		111
Varios departamentos ministeriales	99	81	4	184
<b>TOTAL</b>	<b>1.500</b>	<b>1.300</b>	<b>107</b>	<b>2.907</b>

\*Ministerios con cambio de competencias durante el período comparado.

Cuadro 27

Expedientes de queja individual admitidos. Número de los tramitados ante las administraciones autonómicas				
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Cataluña	41	19		60
País Vasco	7	2		9
Galicia	30	26		56
Cantabria	15	20		35
Principado de Asturias	17	21		38
Andalucía	105	46	1	152
Región de Murcia	36	25		61
Aragón	7	5		12
Castilla-La Mancha	56	45		101
Comunitat Valenciana	76	24		100
La Rioja	2	4		6
Extremadura	22	14		36
Canarias	37	11		48
Comunidad de Castilla y León	15	23	10	48
Illes Balears	12	7	2	21
Comunidad de Madrid	238	230	2	470
Comunidad Foral de Navarra	2	1		3
Ciudad A. de Ceuta	7	1		8
Ciudad A. de Melilla	2			2
Varias CC.AA. concernidas	2	2		4
<b>TOTAL</b>	<b>729</b>	<b>526</b>	<b>15</b>	<b>1.270</b>

**Cuadro 28**

<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	563	361	45	331	1.300
Administración autonómica	243	156	23	104	526
Administración local	209	145	9	77	440
Fiscalía General del Estado	16	5		3	24
Otras entidades públicas	31	6	1	5	43
Poder Judicial	16	5	6	1	28
Varias administraciones	49	26	11	42	128
Universidades	3	5			8
<b>TOTAL</b>	<b>1.130</b>	<b>709</b>	<b>95</b>	<b>563</b>	<b>2.497</b>

Cuadro 29

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
Presidencia del Gobierno	1				1
Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación	3		1	6	10
*Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	9	3		9	21
Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación	2	2	1	6	11
Ministerio de Defensa	2	4		4	10
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	5	61	1	14	81
*Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	1	2			3
Ministerio de Cultura y Deporte	2	1			3
*Ministerio de Empleo y Seguridad Social	5				5
Ministerio de Economía y Empresa	12	15		5	32
Ministerio de Educación y Formación Profesional	9	7		13	29
Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social	88	42	5	29	164
Ministerio de Fomento	43	10	2	37	92
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	1				1
Ministerio de Hacienda	64	33	17	23	137
*Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad		2	2	1	5
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad		2			2
*Ministerio de Política Territorial y Función Pública	3	2		7	12
Ministerio de Justicia	45	67	1	58	171
Ministerio para la Transición Ecológica		2		1	3
Ministerio del Interior	208	41	5	82	336
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	11	1	3		15
Administración periférica	18	41	1	15	75
Varios departamentos ministeriales	31	23	6	21	81
<b>TOTAL</b>	<b>563</b>	<b>361</b>	<b>45</b>	<b>331</b>	<b>1.300</b>

\*Ministerios con cambio de competencias durante el período comparado.

Cuadro 30

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	10	2	1	6	19
País Vasco	2				2
Galicia	11	13		2	26
Cantabria	3	13	1	3	20
Principado de Asturias	12	6		3	21
Andalucía	22	12	2	10	46
Región de Murcia	8	3	1	13	25
Aragón	1	2		2	5
Castilla-La Mancha	20	13	3	9	45
Comunitat Valenciana	12	6	1	5	24
La Rioja	3			1	4
Extremadura	5	5		4	14
Canarias	7	3		1	11
Comunidad de Castilla y León	13	9		1	23
Illes Balears	2	2		3	7
Comunidad de Madrid	109	66	14	41	230
Comunidad Foral de Navarra	1				1
Ciudad A. de Ceuta		1			1
Varias CC.AA. concernidas	2				2
<b>TOTAL</b>	<b>243</b>	<b>156</b>	<b>23</b>	<b>104</b>	<b>526</b>

### 3.2 EXPEDIENTES DE QUEJA AGRUPADOS

Cuadro 31

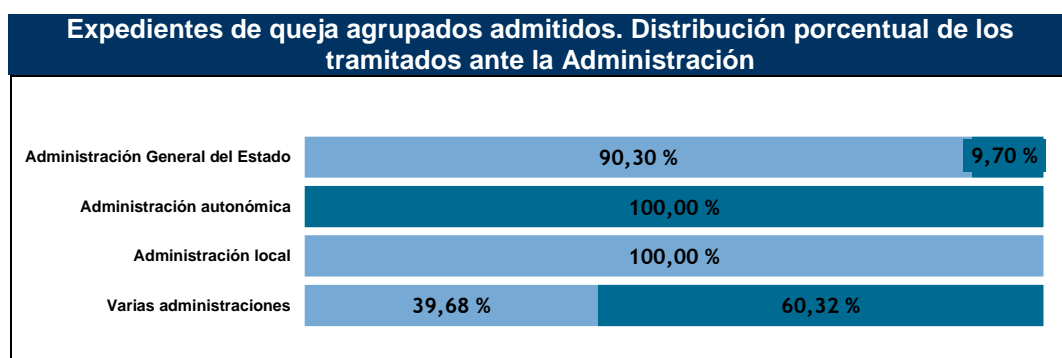
Expedientes de queja agrupados. Motivos de no admisión	
MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Sin indicios de irregularidad administrativa	96
Falta de actuación administrativa previa	63
Intervención de comisionado parlamentario autonómico	31
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>



Cuadro 32

Expedientes de queja agrupados admitidos. Número de los tramitados ante la Administración			
ADMINISTRACIONES	En trámite	Concluidos	Total
Administración General del Estado	640	69	711
Administración autonómica		37	37
Administración local	68		68
Varias administraciones	25	38	63
<b>TOTAL</b>	<b>735</b>	<b>144</b>	<b>879</b>

Gráfico 6



Cuadro 33

Expedientes de queja agrupados admitidos. Número de los tramitados ante la Administración General del Estado			
MINISTERIOS	En trámite	Concluidos	Total
Ministerio de Fomento		50	50
*Ministerio de Política Territorial y Función Pública		9	9
Ministerio de Justicia	335	10	345
Ministerio del Interior	77		77
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	195		195
Varios departamentos ministeriales	35		35
<b>TOTAL</b>	<b>642</b>	<b>69</b>	<b>711</b>

\*Ministerios con cambio de competencias durante el período comparado.

**Cuadro 34**

<b>Expedientes de queja agrupados admitidos. Número de los tramitados ante la administración autonómica</b>		
<b>COMUNIDADES AUTÓNOMAS</b>	<b>Concluidos</b>	<b>Total</b>
Aragón	3	3
Illes Balears	34	34
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>37</b>

**Cuadro 35**

<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>Otros tipos de conclusión</b>	<b>Total</b>
Administración General del Estado	50	9	10	69
Administración autonómica			37	37
Varias administraciones			38	38
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>9</b>	<b>85</b>	<b>144</b>

**Cuadro 36**

<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>Actuación correcta</b>	<b>No se subsana</b>	<b>Otros tipos de conclusión</b>	<b>Total</b>
Ministerio de Fomento	50			50
*Ministerio de Política Territorial y Función Pública		9		9
Ministerio de Justicia			10	10
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>69</b>

\*Ministerios con cambio de competencias durante el período comparado.

**Cuadro 37**

<b>Expedientes de queja agrupados admitidos y concluidos: detalle de los tipos de conclusiones ante la Administración Autonómica en 2017</b>		
<b>COMUNIDADES AUTÓNOMAS</b>	<b>Otros tipos de conclusión</b>	<b>Total</b>
Aragón	3	3
Illes Balears	34	34
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>37</b>

## 3.3 EXPEDIENTES DE ACTUACIÓN DE OFICIO

Cuadro 38

Expedientes de actuación de oficio. Iniciados y tramitados ante la Administración				
ADMINISTRACIONES	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Administración General del Estado	87	63	29	179
Administración autonómica	94	33	33	160
Administración local	1	4	0	5
Fiscalía General del Estado	0	1	0	1
Otras entidades públicas	1	1	0	2
Poder Judicial	1	0	0	1
Varias administraciones	14	5	5	24
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>107</b>	<b>67</b>	<b>372</b>

Cuadro 39

Expedientes de actuación de oficio. Iniciados y tramitados ante la Administración General del Estado				
MINISTERIOS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación	1			1
Ministerio de Defensa		3		3
Ministerio de Economía y Empresa	6			6
Ministerio de Educación y Formación Profesional	3			3
Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social	1	2	1	4
Ministerio de Fomento	1	7		8
Ministerio de Hacienda	1			1
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad		1		1
*Ministerio de Política Territorial y Función Pública		1		1
Ministerio de Justicia	2		1	3
Ministerio para la Transición Ecológica	2			2
Ministerio del Interior	66	9	26	101
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	1	1		2
Administración periférica		36		36
Varios departamentos ministeriales	3	3	1	7
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>63</b>	<b>29</b>	<b>179</b>

\*Ministerios con cambio de competencias durante el período comparado.

Cuadro 40

Expedientes de actuación de oficio. Iniciados y tramitados ante las administraciones autonómicas				
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Cataluña	6	0	0	6
País Vasco	6	3	1	10
Galicia	5	3	2	10
Cantabria	4	1	2	7
Principado de Asturias	4	1	2	7
Andalucía	7	1	3	11
Región de Murcia	4	1	2	7
Aragón	5	2	2	9
Castilla-La Mancha	6	2	1	9
Comunitat Valenciana	6	1	1	8
La Rioja	4	1	2	7
Extremadura	6	1	1	8
Canarias	5	2	1	8
Comunidad de Castilla y León	4	1	2	7
Illes Balears	5	0	2	7
Comunidad de Madrid	10	9	3	22
Comunidad Foral de Navarra	4	4	2	10
Ciudad A. de Ceuta	2	0	2	4
Ciudad A. de Melilla	1	0	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>160</b>

Cuadro 41

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	6	40	1	16	63
Administración autonómica	22	6	2	3	33
Administración local	4				4
Fiscalía General del Estado	1				1
Otras entidades públicas	1				1
Varias administraciones	2			3	5
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>107</b>

Cuadro 42

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 Defensa				3	3
Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social	1	1			2
Ministerio de Fomento	2	1		4	7
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad				1	1
*Ministerio de Política Territorial y Función Pública			1		1
Ministerio del Interior	1	3		5	9
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	1				1
Administración periférica	1	35			36
Varios departamentos ministeriales				3	3
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>40</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>63</b>

\*Ministerios con cambio de competencias durante el período comparado.

Cuadro 43

Expedientes de actuación de oficio 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
País Vasco	1	2			3
Galicia	2		1		3
Cantabria	1				1
Principado de Asturias	1				1
Andalucía				1	1
Región de Murcia	1				1
Aragón	1			1	2
Castilla-La Mancha	1		1		2
Comunitat Valenciana	1				1
La Rioja	1				1
Extremadura	1				1
Canarias	1	1			2
Comunidad de Castilla y León	1				1
Comunidad de Madrid	8			1	9
Comunidad Foral de Navarra	1	3			4
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>33</b>

#### 4 EXPEDIENTES EN TRAMITACIÓN DE EJERCICIOS ANTERIORES, ABIERTOS O REABIERTOS EN EL AÑO 2018

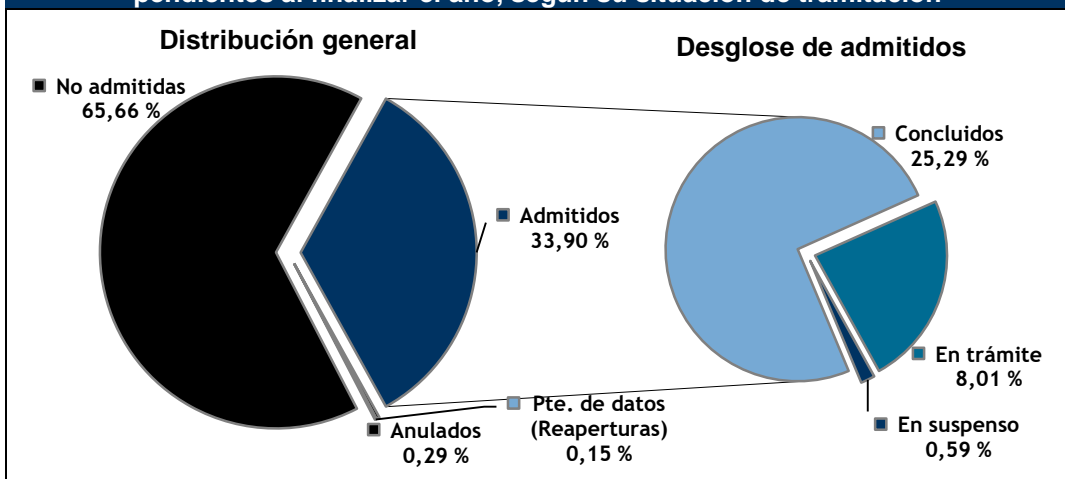
**Cuadro 44**

**Situación de los expedientes de queja que se encontraban pendientes al finalizar el año 2017**

SITUACIÓN		Individuales		Agrupados		Oficio		Total	
		Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Admitidos	En trámite	101	7,47	7	100,00	1	50,00	109	8,01
	Concluidos	343	25,37			1	50,00	344	25,29
	En suspenso	8	0,59					8	0,59
	<b>Total</b>	<b>452</b>	<b>33,43</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>	<b>2</b>	<b>100,00</b>	<b>461</b>	<b>33,90</b>
No admitidos	No admitidos	894	66,12					894	64,22
	<b>Total</b>	<b>894</b>	<b>66,12</b>					<b>894</b>	<b>64,22</b>
Pendiente de datos (Reapertura)	Pte. de datos	2	0,15					2	0,15
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0,15</b>					<b>2</b>	<b>0,15</b>
Anuladas	Anuladas	4	0,30					4	0,29
	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>0,30</b>					<b>4</b>	<b>0,29</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>1.352</b>	<b>100,00</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>	<b>2</b>	<b>100,00</b>	<b>1361</b>	<b>100,00</b>

**Gráfico 7**

**Distribución porcentual de los expedientes de queja del 2017 que se encontraban pendientes al finalizar el año, según su situación de tramitación**



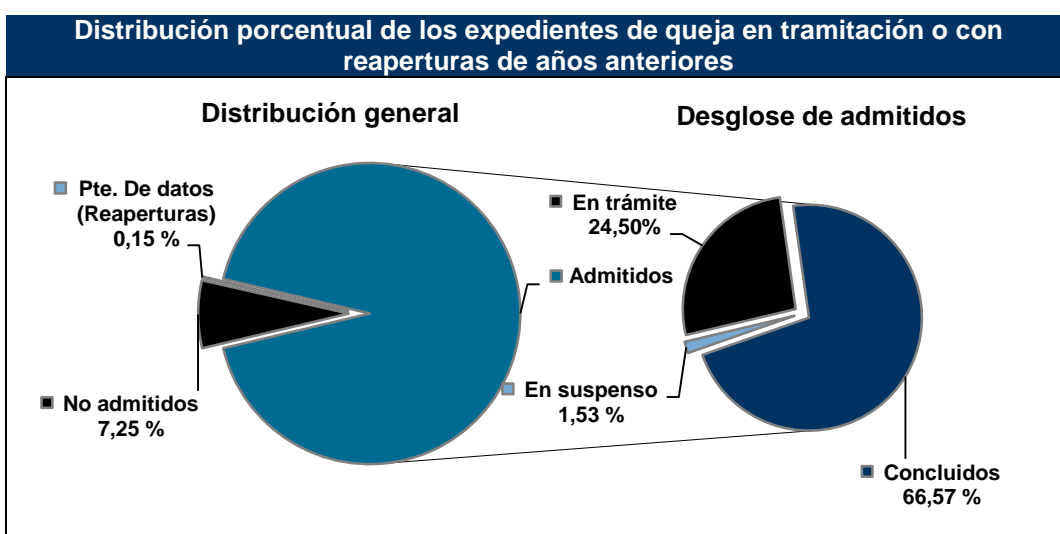
Cuadro 45

Situación de los expedientes de solicitud de recurso ante el Tribunal Constitucional que se encontraban pendientes al finalizar el año 2017		
SITUACIÓN	Individuales	
	Núm.	%
No interpuestos	13	100,00
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100,00</b>

Cuadro 46

Situación de los expedientes de queja en tramitación o con reaperturas de años anteriores									
SITUACIÓN	SITUACIÓN	Individuales		Agrupados		Oficio		Total	
		Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Admitidos	En trámite	1.529	19,60	3.509	26,70	281	36,40	5.319	24,50
	Concluidos	4.476	57,38	9.630	73,29	348	15,08	14.454	66,57
	En suspenso	189	2,42			143	18,52	332	1,53
	<b>Total</b>	<b>6.194</b>	<b>79,40</b>	<b>13.139</b>	<b>99,99</b>	<b>772</b>	<b>100,00</b>	<b>20.105</b>	<b>92,60</b>
No admitidos	No admitidos	1.574	20,18	1	0,01			1.575	7,25
	<b>Total</b>	<b>1.574</b>	<b>20,18</b>	<b>1</b>	<b>0,01</b>			<b>1.575</b>	<b>7,25</b>
Pendiente de datos (Reaperturas)	Pte. de datos	33	0,42					33	0,15
	<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>0,42</b>					<b>33</b>	<b>0,15</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>7.801</b>	<b>100,00</b>	<b>13.140</b>	<b>100,00</b>	<b>772</b>	<b>100,00</b>	<b>21.713</b>	<b>100,00</b>

Gráfico 8



**Cuadro 47**

<b>Situación de los expedientes de solicitud de recurso ante el Tribunal Constitucional de años anteriores</b>		
SITUACIÓN	Individuales	
	Núm.	%
Interpuestos	3	14,29
No interpuestos	18	87,71
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100,00</b>

**Cuadro 48**

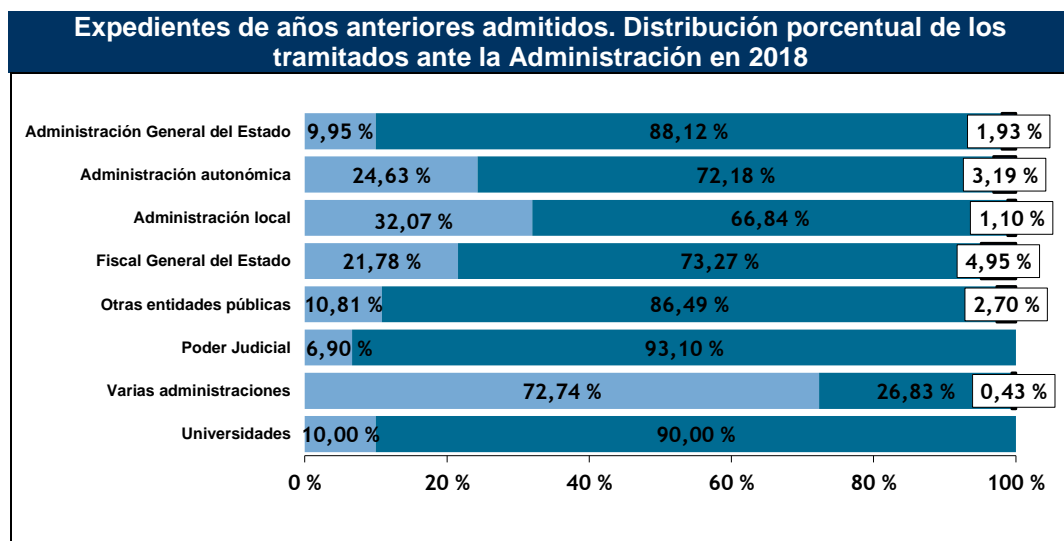
<b>Expedientes de años anteriores. Motivos de no admisión en 2018</b>	
MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Sin indicios de irregularidad administrativa	430
Sin contestación a solicitud ampliación de datos	400
Falta de actuación administrativa previa	233
Intervención judicial	128
Varios motivos de no admisión concurrentes	120
Otros motivos por los que no es competente el Defensor	52
Conflicto particular ajeno a la Administración	41
Resuelto sin intervención del Defensor	22
Sentencia firme	19
Solo se solicita información	18
Plazo superior a un año	17
Actuación incorrecta reconocida en vías de solución por otros exptes	17
Intervención de comisionado parlamentario autonómico	16
Solo se envía información	12
Desistimiento	11
Carencia de fundamentos	10
Sin actividad de los poderes públicos	9
Inexistencia de pretensión	7
Disconformidad con la legislación vigente	6
Sin contestación a defecto subsanable	3
Inexistencia de interés legítimo	2
Autoridad administrativa en asuntos de su competencia	1
Perjuicios a terceros	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.575</b>



Cuadro 49

Expedientes de años anteriores admitidos: número de los tramitados ante la Administración en 2018				
ADMINISTRACIONES	□ En trámite	■ Concluidos	■ En suspenso	Total
Administración General del Estado	1.250	11.071	243	12.564
Administración autonómica	371	1.087	48	1.506
Administración local	439	915	15	1.369
Fiscalía General del Estado	22	74	5	101
Otras entidades públicas	8	64	2	74
Poder Judicial	2	27		29
Varias administraciones	3.224	1.189	19	4.432
Universidades	3	27		30
<b>TOTAL</b>	<b>5.319</b>	<b>14.454</b>	<b>332</b>	<b>20.105</b>

Gráfico 9



Cuadro 50

Expedientes de años anteriores admitidos. Número de los tramitados ante la Administración General del Estado en 2018				
MINISTERIOS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Presidencia del Gobierno		1		1
*Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente		1		1
Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación	11	28	1	40
*Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	10	54	1	65
Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación	6	9		15
Ministerio de Defensa	4	12		16
*Ministerio de Economía, Industria y Competitividad		1		1
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	8	53		61
*Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	1	13		14
Ministerio de Cultura y Deporte	3	6		9
*Ministerio de Empleo y Seguridad Social		4		4
Ministerio de Economía y Empresa	7	42		49
Ministerio de Educación y Formación Profesional	2	4		6
*Ministerio de Hacienda y Función Pública		70		70
Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social	34	208	1	243
Ministerio de Fomento	30	161	9	200
*Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital		1		1
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	1	7		8
*Ministerio de la Presidencia		1		1
Ministerio de Hacienda	81	283	60	424
*Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	2	5	2	9
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad	1	4		5
*Ministerio de Política Territorial y Función Pública		2.784		2.784
Ministerio de Justicia	361	392	23	776
Ministerio para la Transición Ecológica	18	45	2	65
Ministerio del Interior	293	6.543	116	6.952
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	10	31	6	47
Administración periférica	7	84	3	94
Varios departamentos ministeriales	360	224	19	603
<b>TOTAL</b>	<b>1.250</b>	<b>11.071</b>	<b>243</b>	<b>12.564</b>

\*Ministerios con cambio de competencias durante el período comparado.

Cuadro 51

Expedientes de años anteriores admitidos. Número de los tramitados ante las administraciones autonómicas en 2018				
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Cataluña	14	18		32
País Vasco	3	14	1	18
Galicia	18	36	1	55
Cantabria	6	29	3	38
Principado de Asturias	14	42	5	61
Andalucía	33	92	2	127
Región de Murcia	38	74	6	118
Aragón	10	68	1	79
Castilla-La Mancha	17	54	4	75
Comunitat Valenciana	75	74	1	150
La Rioja	4	8	2	14
Extremadura	12	44	3	59
Canarias	23	36	3	62
Comunidad de Castilla y León	6	40	4	50
Illes Balears	9	23	3	35
Comunidad de Madrid	80	412	6	498
Comunidad Foral de Navarra	4	6	2	12
Ciudad A. de Ceuta		8		8
Ciudad A. de Melilla	3	5	1	9
Varias CC.AA. concernidas	2	4		6
<b>TOTAL</b>	<b>371</b>	<b>1.087</b>	<b>48</b>	<b>1.506</b>

Cuadro 52

Expedientes de años anteriores admitidos y concluidos. Tipos de conclusión según administraciones en 2018					
ADMINISTRACIÓN	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Administración General del Estado	678	6.701	2.997	695	11.071
Administración autonómica	354	370	83	280	1.087
Administración local	294	327	80	214	915
Fiscalía General del Estado	31	12	2	29	74
Otras entidades públicas	37	10	10	7	64
Poder Judicial	21	3	1	2	27
Varias administraciones	140	270	41	738	1.189
Universidades	8	12	2	5	27
<b>TOTAL</b>	<b>1.563</b>	<b>7.705</b>	<b>3.216</b>	<b>1.970</b>	<b>14.454</b>

Cuadro 53

Expedientes de años anteriores admitidos y concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante la Administración General del Estado en 2018					
MINISTERIOS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Presidencia del Gobierno	1				1
*Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente				1	1
Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación	5	11	1	11	28
*Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	4	14	6	30	54
Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación	5	2	1	1	9
Ministerio de Defensa	6	5		1	12
*Ministerio de Economía, Industria y Competitividad		1			1
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	1	47	1	4	53
*Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	2	1	1	9	13
Ministerio de Cultura y Deporte		2	3	1	6
*Ministerio de Empleo y Seguridad Social	2	1	1		4
Ministerio de Economía y Empresa	18	21		3	42
Ministerio de Educación y Formación Profesional	1	2		1	4

MINISTERIOS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
*Ministerio de Hacienda y Función Pública			11	59	70
Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social	108	62	11	27	208
Ministerio de Fomento	65	30	14	52	161
*Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital	1				1
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	4		2	1	7
*Ministerio de la Presidencia				1	1
Ministerio de Hacienda	97	66	63	57	283
*Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	2		1	2	5
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad	1		2	1	4
*Ministerio de Política Territorial y Función Pública	2	4	2.776	2	2.784
Ministerio de Justicia	45	181	17	149	392
Ministerio para la Transición Ecológica	5	2	22	16	45
Ministerio del Interior	242	6.096	36	169	6.543
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	15	3	10	3	31
Administración periférica	11	42	2	29	84
Varios departamentos ministeriales	35	108	16	65	224
<b>TOTAL</b>	<b>678</b>	<b>6.701</b>	<b>2.997</b>	<b>695</b>	<b>11.071</b>

\*Ministerios con cambio de competencias durante el período comparado.

**Cuadro 54**

Expedientes de años anteriores 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	10	2	1	5	18
País Vasco	6	3	1	4	14
Galicia	12	12	5	7	36
Cantabria	11	7	3	8	29
Principado de Asturias	24	4	3	11	42
Andalucía	36	24	4	28	92
Región de Murcia	18	29	10	17	74
Aragón	9	5	2	52	68
Castilla-La Mancha	21	12	7	14	54

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Comunitat Valenciana	26	27	7	14	74
La Rioja	5	2		1	8
Extremadura	22	16		6	44
Canarias	13	11	4	8	36
Comunidad de Castilla y León	16	13	3	8	40
Illes Balears	6	8	2	7	23
Comunidad de Madrid	106	193	30	83	412
Comunidad Foral de Navarra	3	1		2	6
Ciudad A. de Ceuta	4		1	3	8
Ciudad A. de Melilla	4			1	5
Varias CC.AA. concernidas	2	1		1	4
<b>TOTAL</b>	<b>354</b>	<b>370</b>	<b>83</b>	<b>280</b>	<b>1.087</b>

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

**Cuadro 55**

Resoluciones formuladas					
RESOLUCIONES	Aceptadas	Rechazadas	Sin contestar	En trámite*	Total
Recomendaciones	157	28	75	69	329
Sugerencias	147	75	137	145	504
Recordatorios de deberes legales					309
Advertencias					10
<b>TOTAL</b>	<b>304</b>	<b>103</b>	<b>212</b>	<b>214</b>	<b>1.152</b>

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

Cuadro 56

Recomendaciones por Administración de destino a 31 de diciembre de 2018					
ADMINISTRACIONES	Aceptadas	Rechazadas	Sin contestar	En trámite*	Total
Administración General del Estado	96	17	38	28	179
Administración autonómica	31	4	17	14	66
Administración local	27	4	20	22	73
Fiscalía General del Estado		1			1
Otras entidades públicas	3			5	8
Poder Judicial		1			1
Universidades		1			1
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>28</b>	<b>75</b>	<b>69</b>	<b>329</b>

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

Cuadro 57

Sugerencias por Administración de destino a 31 de diciembre de 2018					
ADMINISTRACIONES	Aceptadas	Rechazadas	Sin contestar	En trámite *	Total
Administración General del Estado	41	36	28	36	141
Administración autonómica	32	14	24	31	101
Administración local	72	22	82	76	252
Fiscalía General del Estado	1	1			2
Otras entidades públicas		2	3	1	6
Universidades	1			1	2
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>75</b>	<b>137</b>	<b>145</b>	<b>504</b>

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

Cuadro 58

Recordatorios de deberes legales formulados en el año 2018, por Administración de destino	
ADMINISTRACIONES	Total
Administración General del Estado	82
Administración autonómica	93
Administración local	130
Otras entidades públicas	3
Universidades	1
<b>TOTAL</b>	<b>309</b>

**Cuadro 59**

<b>Advertencias formuladas en el año 2018, por Administración de destino</b>	
<b>ADMINISTRACIONES</b>	<b>Total</b>
Administración General del Estado	1
Administración local	9
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

## 5.1 EVOLUCIÓN DE LAS RESOLUCIONES DE EJERCICIOS ANTERIORES

**Cuadro 60**

<b>Recomendaciones años 2016 y 2017, a 31 de diciembre de 2017</b>				
RECOMENDACIONES	2016		2017	
	Núm.	%	Núm.	%
Aceptadas	517	74,28	608	71,28
Rechazadas	124	17,82	121	14,19
Sin contestar	1	0,14	59	6,92
En trámite	54	7,76	65	7,62
<b>TOTAL</b>	<b>696</b>	<b>100,00</b>	<b>853</b>	<b>100,00</b>

**Cuadro 61**

<b>Sugerencias años 2016 y 2017, a 31 de diciembre de 2017</b>				
SUGERENCIAS	2016		2017	
	Núm.	%	Núm.	%
Aceptadas	276	48,60	289	55,58
Rechazadas	165	35,03	155	29,81
Sin contestar	1	0,21	18	3,46
En trámite	29	6,16	48	11,15
<b>TOTAL</b>	<b>471</b>	<b>100,00</b>	<b>520</b>	<b>100,00</b>





