

Anexo A

ESTADÍSTICA COMPLETA



SUMARIO

1	TOTAL DE EXPEDIENTES, INFORMACIÓN AL CIUDADANO Y PORTAL WEB.....	3
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
2	TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES.....	7
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.....	21
3	ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES.....	22
3.1	Expedientes de queja individuales.....	23
3.2	Expedientes de queja agrupados.....	30
3.3	Expedientes de actuación de oficio.....	32
4	EXPEDIENTES EN TRAMITACIÓN DE EJERCICIOS ANTERIORES, ABIERTOS O REABIERTOS EN EL AÑO 2019.....	37
5	RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS, RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES Y ADVERTENCIAS.....	47
5.1	Evolución de las resoluciones de ejercicios anteriores.....	48

1 TOTAL DE EXPEDIENTES, INFORMACIÓN AL CIUDADANO Y PORTAL WEB

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

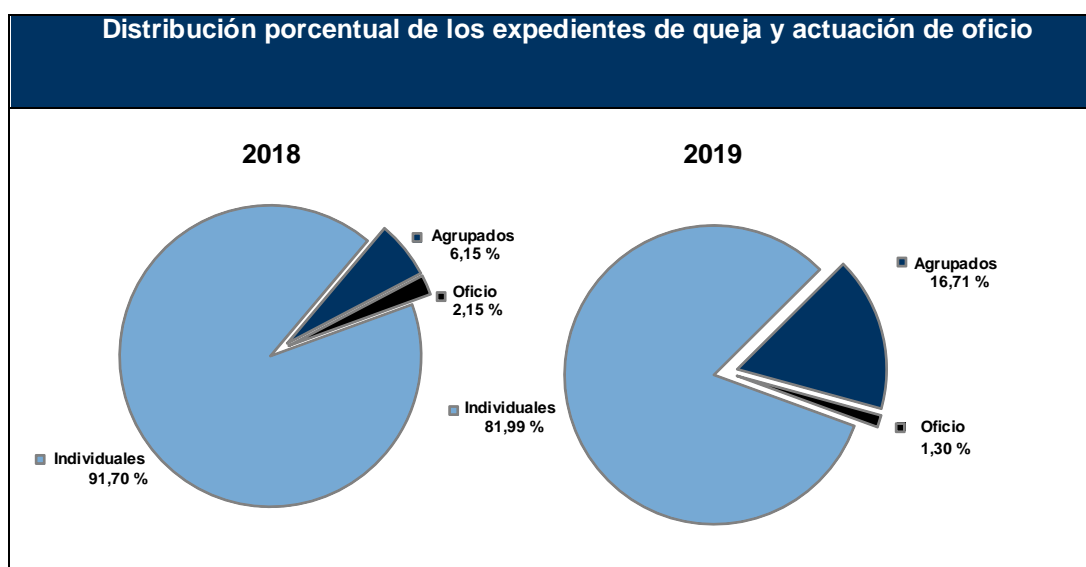
Cuadro 1

Número de expedientes de queja, de actuación de oficio y de solicitud de recurso abiertos durante 2019 y su comparativa con 2018			
		2018	2019
Quejas	individuales	15.929	16.792
	agrupadas*	1.069	3.423
	TOTAL	16.998	20.215
Actuaciones de oficio		372**	266**
	TOTAL	372	266
Solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional	individuales	49	63
	agrupadas*	278	72
	TOTAL	327	135
TOTAL		17.697	20.616

*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

Número de llamadas y visitas recibidas durante 2019 con el fin de prestar servicios al ciudadano, en comparación con 2018		
	2018	2019
Atención presencial	2.481	2.501
Teléfono	9.663	7.674
Línea 900	5.779	7.227
TOTAL	17.923	17.402

1.3 PORTAL WEB

Cuadro 3

Visitas al portal del Defensor del Pueblo (www.defensordelpueblo.es)		
	2018	2019
Páginas vistas	3.181.386	3.472.918

Cuadro 4

Desglose de visitas por secciones al portal del Defensor del Pueblo	
Sección	Visitas
Defensor	86.140
Consulta tu queja	2.388
Área privada	262.971
Página inicial de resoluciones	12.415
Transparencia	25.396
Acceso a tiempos de respuesta	2.497
Acceso a administraciones entorpecedoras	1.116
Áreas de actuación (más consultadas)	
Administración de Justicia	2.219
Educación	2.324
Administración local	2.040
Función y empleo público	1.506
Sanidad	2.484
Migraciones	1.558
Actividad económica	1.006
Empleo y Seguridad social	1.095
Igualdad de trato	2.466

Sección	Visitas
Vivienda	869
Política social	754
Impuestos	732
Centros penitenciarios	2.815
Urbanismo	819
Medio ambiente	1.134
Servicios públicos y esenciales	8.548
Grupos sociales	
menores	6.059
celíacos	463
personas con discapacidad	1.991
extranjeros	1.196
víctimas de violencia de género	712
personas privadas de libertad	5.995
deudores hipotecarios	565
afectados por las preferentes	215
víctimas del terrorismo	415
personas mayores	1.320
consumidores energía eléctrica	1.409
solicitantes de nacionalidad por residencia	674
Mecanismo Nacional Prevención (MNP)	
Defensor como MNP	7.192
Actividad	3.296
MNP en el mundo	768
Informes	3.694
anuales	2.831
del MNP	1.475
monográficos	1.322
Documentación	22.241
Biblioteca	5.031
Prensa	11.392
Agenda institucional	5.108
Concurso escolar de dibujos	6.518
Premio Derechos Humanos	526
Premio Institución Defensor del Pueblo	178
Minisitio Infancia	355
Minisitio Ábaco (MNP)	9.107

Cuadro 4b

Desglose de visitas al portal del Defensor del Pueblo en la versión inglesa		
	2018	2019
Visitas	8.105	7.545

1.3.1 Subsanación de entradas

Cuadro 5

Motivos de subsanación de entradas, a 31 de diciembre de 2019					
MOTIVOS DE SUBSANACIÓN	Entradas	Subsanadas	No subsanadas	Pendientes	Reiteraciones
Argumentación razonada del motivo	263	67	188	8	158
Omisión de nombre o apellidos	14	6	7	1	8
Omisión de domicilio de contacto	959	482	456	21	527
Falta de documentación	231	138	91	2	111
Varios tipos	480	115	361	4	400
No dirigido al Defensor del Pueblo	59	29	27	3	35
Falta nombre y domicilio	481	167	306	8	331
TOTAL	2.487	1.004	1.436	47	1.570

1.3.2 Servicio de consulta informática de quejas por parte del ciudadano

Cuadro 6

Peticiones de solicitud de claves y consultas realizadas en 2019		
TIPO DE PETICION	personas	peticiones
Solicitud de claves	5.637	10.358
Consulta tu queja	8.525	99.833

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 2019 y su comparativa desde 2016				
ADMINISTRACIONES	DÍAS			
	2016	2017	2018	2019
Administración General del Estado	70	60	59	59
Administración autonómica	96	70	69	61
Administración local	105	88	65	55
Fiscal General del Estado*	89	98	100	105
Otras entidades públicas	74	96	67	49
Poder Judicial	88	60	60	51
Universidades	60	72	58	60
MEDIA TOTAL	83	68	68	59

*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 2019 y su comparativa desde 2016				
TIEMPOS MEDIOS DE RESPUESTA	DÍAS			
	2016	2017	2018	2019
Primera respuesta al ciudadano de admisión, no admisión o petición de datos	28	29	32	34
Resolución del Defensor tras la respuesta de la Administración	48	46	48	49

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 2019 y su comparativa con 2018				
VÍA DE ENTRADA DE QUEJAS	2018		2019	
	Número	%	Número	%
Correo postal	3.548	20,87	3.212	15,89
Fax	137	0,81	154	0,76
Correo electrónico	3.023	17,78	3.849	19,04
Presencial	774	4,55	711	3,52
Formulario web	9.043	53,20	11.328	56,04
Administración electrónica*	473	2,78	961	4,75
TOTAL	16.998	100,00	20.215	100,00

*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 2019 y su comparativa con 2018				
VÍA DE ENTRADA DE SOLICITUDES	2018		2019	
	Número	%	Número	%
Correo postal	9	2,75	6	4,44
Fax	1	0,31	2	1,48
Correo electrónico	74	22,63	20	14,81
Presencial	5	1,53	64	47,41
Formulario web	235	71,87	39	28,89
Administración electrónica*	3	0,92	4	2,96
TOTAL	327	100,00	135	100,00

*Sistema de Interconexión de Registros entre administraciones.

2.2.2 Según su vía de remisión

Cuadro 11

Procedencia de las quejas según la vía de remisión en 2019 y comparativa con 2018				
REMISIÓN DE QUEJAS	2018		2019	
	Número	%	Número	%
Presentados directamente por el ciudadano	15.595	91,75	18.811	93,05
Por comisionados parlamentarios autonómicos	1.345	7,91	1.384	6,85
Por diversas entidades y organismos	58	0,34	20	0,10
TOTAL	16.998	100,00	20.215	100,00

Cuadro 12

Procedencia de las solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional según la vía de remisión en 2018 y comparativa con 2018				
REMISIÓN DE SOLICITUDES DE RECURSO	2018		2019	
	Número	%	Número	%
Presentados directamente por el ciudadano	324	99,08	134	99,26
Por comisionados parlamentarios autonómicos	3	0,92	1	0,74
TOTAL	327	100,00	135	100,00

Cuadro 13

Expedientes de queja recibidos de comisionados parlamentarios autonómicos durante 2019 y su comparativa con 2018				
PROCEDENCIA	2018		2019	
	Número	%	Número	%
Ararteko (País Vasco)	62	4,61	74	5,35
Diputado del Común (Canarias)	165	12,27	205	14,81
Síndic de Greuges de Catalunya	175	13,01	164	11,85
Valedor do Pobo (Galicia)	47	3,49	64	4,62
Defensor del Pueblo Andaluz	345	25,65	277	20,01
Justicia de Aragón	173	12,86	138	9,97
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	156	11,60	172	12,43
Procurador del Común de Castilla y León	144	10,71	209	15,10
Defensor del Pueblo de Navarra	78	5,80	81	5,85
TOTAL	1.345	100,00	1.384	100,00

Cuadro 14

Expedientes de solicitud de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional recibidos de comisionados parlamentarios autonómicos durante 2019 y su comparativa con 2018				
PROCEDENCIA	2018		2019	
	Número	%	Número	%
Diputado del Común	2	66,67	1	100,00
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	1	33,33		
TOTAL	3	100,00	1	100,00

Cuadro 15

Expedientes de queja procedentes de diversas entidades y organismo durante 2019 y su comparativa con 2018				
PROCEDENCIA	2018		2019	
	Número	%	Número	%
Organismos autonómicos	1	1,72	1	5,00
Cortes Generales	56	96,55	18	90,00
Defensores extranjeros	1	1,72	1	5,00
TOTAL	58	100,00	20	100,00

2.2.3 Según su procedencia geográfica

a) De procedencia nacional

Gráfico 2

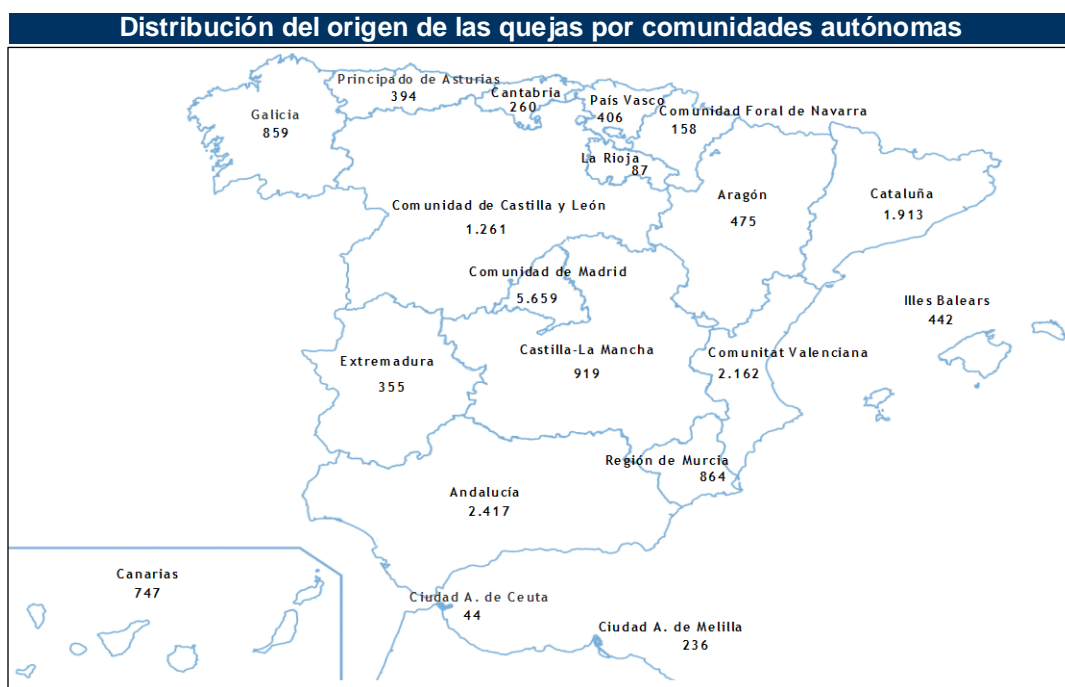
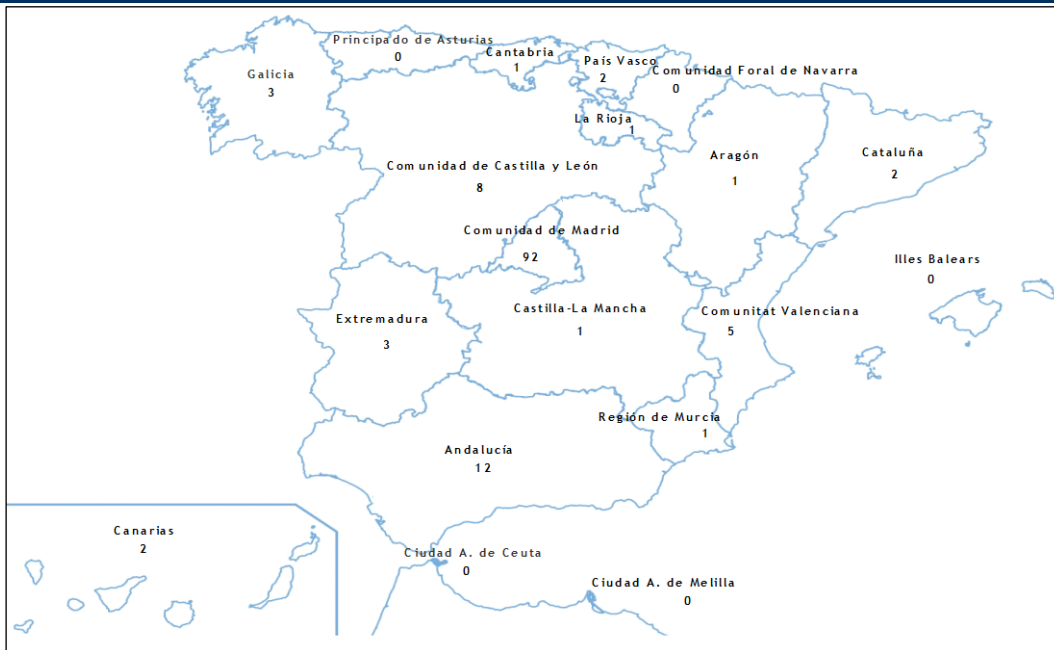


Gráfico 3

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 2018 y 2019						
COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
PAÍS VASCO						
ARABA/ÁLAVA	58	100	16,43	24,63	0,35	0,50
GIPUZKOA	119	96	33,71	23,65	0,72	0,48
BIZKAIA	176	210	49,86	51,72	1,06	1,06
Total	353	406	100,00	100,00	2,12	2,05
CATALUÑA						
BARCELONA	1.290	1.504	77,48	78,62	7,76	7,59
GIRONA	131	148	7,87	7,74	0,79	0,75
LLEIDA	65	99	3,90	5,18	0,39	0,50
TARRAGONA	179	162	10,75	8,47	1,08	0,82
Total	1.665	1.913	100,00	100,00	10,02	9,66
GALICIA						
A CORUÑA	310	339	39,79	39,46	1,86	1,71
LUGO	80	83	10,27	9,66	0,48	0,42
OURENSE	105	89	13,48	10,36	0,63	0,45
PONTEVEDRA	284	348	36,46	40,51	1,71	1,76
Total	779	859	100,00	100,00	4,69	4,34
ANDALUCÍA						
ALMERÍA	150	165	6,96	6,83	0,90	0,83
CÁDIZ	392	536	18,19	22,18	2,36	2,71
CÓRDOBA	160	172	7,42	7,12	0,96	0,87
GRANADA	246	291	11,42	12,04	1,48	1,47
HUELVA	110	98	5,10	4,05	0,66	0,49
JAÉN	114	122	5,29	5,05	0,69	0,62
MÁLAGA	444	469	20,60	19,40	2,67	2,37
SEVILLA	539	564	25,01	23,33	3,24	2,85
Total	2.155	2.417	100,00	100,00	12,96	12,20
PRINCIPADO DE ASTURIAS						
Total	382	394	100,00	100,00	2,30	1,99
CANTABRIA						
Total	228	260	100,00	100,00	1,37	1,31
LA RIOJA						
Total	93	87	100,00	100,00	0,56	0,44

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
REGIÓN DE MURCIA						
Total	582	864	100,00	100,00	3,50	4,36
COMUNITAT VALENCIANA						
ALICANTE	642	804	35,93	37,19	3,86	4,06
CASTELLÓN	287	210	16,06	9,71	1,73	1,06
VALENCIA	858	1.148	48,01	53,10	5,16	5,80
Total	1.787	2.162	100,00	100,00	10,75	10,91
ARAGÓN						
HUESCA	71	50	16,95	10,53	0,43	0,25
TERUEL	34	44	8,11	9,26	0,20	0,22
ZARAGOZA	314	381	74,94	80,21	1,89	1,92
Total	419	475	100,00	100,00	2,52	2,40
CASTILLA-LA MANCHA						
ALBACETE	130	132	14,91	14,36	0,78	0,67
CIUDAD REAL	181	201	20,76	21,87	1,09	1,01
CUENCA	101	70	11,58	7,62	0,61	0,35
GUADALAJARA	146	160	16,74	17,41	0,88	0,81
TOLEDO	314	356	36,01	38,74	1,89	1,80
Total	872	919	100,00	100,00	5,25	4,64
CANARIAS						
LAS PALMAS	355	360	51,30	48,19	2,14	1,82
SANTA CRUZ DE TENERIFE	337	387	48,70	51,81	2,03	1,95
Total	692	747	100,00	100,00	4,16	3,77
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA						
Total	141	158	100,00	100,00	0,85	0,80
EXTREMADURA						
BADAJOS	173	203	52,91	57,18	1,04	1,02
CÁCERES	154	152	47,09	42,82	0,93	0,77
Total	327	355	100,00	100,00	1,97	1,79
ILLES BALEARS						
Total	444	442	100,00	100,00	2,67	2,23
MADRID						
Total	4.519	5.659	100,00	100,00	27,18	28,57

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
CASTILLA Y LEÓN						
ÁVILA	57	67	5,90	5,31	0,34	0,34
BURGOS	174	155	18,01	12,29	1,05	0,78
LEÓN	206	277	21,33	21,97	1,24	1,40
PALENCIA	85	115	8,80	9,12	0,51	0,58
SALAMANCA	118	219	12,22	17,37	0,71	1,11
SEGOVIA	63	68	6,52	5,39	0,38	0,34
SORIA	28	42	2,90	3,33	0,17	0,21
VALLADOLID	196	249	20,29	19,75	1,18	1,26
ZAMORA	39	69	4,04	5,47	0,23	0,35
Total	966	1.261	100,00	100,00	5,81	6,37
CEUTA						
Total	36	44	100,00	100,00	0,22	0,22
MELILLA						
Total	68	236	100,00	100,00	0,41	1,19
SIN ORIGEN TERRITORIAL ESPECÍFICO						
Total	116	151	100,00	100,00	0,70	0,76
TOTAL	16.624	19.809			100	100

Cuadro 17

Expedientes de solicitud de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional de procedencia nacional distribuidos por provincias y comunidades autónomas. Años 2018 y 2019						
COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
PAÍS VASCO						
ARABA/ÁLAVA						
GIPUZKOA	1		100,00		0,31	
BIZKAIA		2		100,00		1,48
Total	1	2	100,00	100,00	0,31	1,48

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
CATALUÑA						
BARCELONA	4	2	66,67	100,00	1,22	1,48
GIRONA						
LLEIDA						
TARRAGONA	2		33,33		0,61	
Total	6	2	100,00	100,00	1,83	1,48
GALICIA						
A CORUÑA	2		50,00		0,61	
LUGO						
OURENSE						
PONTEVEDRA	2	3	50,00	100,00	0,61	2,22
Total	4	3	100,00	100,00	1,22	2,22
ANDALUCÍA						
ALMERÍA						
CÁDIZ	8		25,81		2,45	
CÓRDOBA	1		3,23		0,31	
GRANADA	4	1	12,90	8,33	1,22	0,74
HUELVA	1		3,23		0,31	
JAÉN	5	1	16,13	8,33	1,53	0,74
MÁLAGA	4		12,90		1,22	
SEVILLA	8	10	25,81	83,33	2,45	7,41
Total	31	12	100,00	100,00	9,48	8,89
PRINCIPADO DE ASTURIAS						
Total	4	0	100,00	100,00	1,22	0,00
CANTABRIA						
Total	0	1	100,00	100,00	0,00	0,74
LA RIOJA						
Total	1	1	100,00	100,00	0,31	0,74
REGIÓN DE MURCIA						
Total	12	1	100,00	100,00	3,67	0,74
COMUNITAT VALENCIANA						
ALICANTE	76	1	41,53	20,00	23,24	0,74
CASTELLÓN	2		1,09		0,61	
VALENCIA	105	4	57,38	80,00	32,11	2,96
Total	183	5	100,00	100,00	55,96	3,70

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
ARAGÓN						
HUESCA						
TERUEL						
ZARAGOZA	2	1	100,00	100,00	0,61	0,74
Total	2	1	100,00	100,00	0,61	0,74
CASTILLA-LA MANCHA						
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		1		100,00		0,74
Total	14	1	100,00	100,00	4,28	0,74
CANARIAS						
LAS PALMAS	4	2	66,67	100,00	1,22	1,48
SANTA CRUZ DE TENERIFE	2		33,33		0,61	
Total	6	2	100,00	100,00	1,83	1,48
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA						
Total	0	0	100,00	100,00	0,00	0,00
EXTREMADURA						
BADAJOS	12	1	60,00	33,33	3,67	0,74
CÁCERES	8	2	40,00	66,67	2,45	1,48
Total	20	3	100,00	100,00	6,12	2,22
ILLES BALEARS						
Total	1	0	100,00	100,00	0,31	0,00
MADRID						
Total	33	92	100,00	100,00	10,09	68,15
CASTILLA Y LEÓN						
ÁVILA						
BURGOS	1	1	11,11	12,50	0,31	0,74
LEÓN	1		11,11		0,31	
PALENCIA						
SALAMANCA		1		12,50		0,74
SEGOVIA		1		12,50		0,74
SORIA	2	1	22,22	12,50	0,61	0,74
VALLADOLID	5	4	55,56	50,00	1,53	2,96
ZAMORA						
Total	9	8	100,00	100,00	2,75	5,93

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
CEUTA						
Total	0	0	100,00	100,00	0,00	0,00
MELILLA						
Total	0	0	100,00	100,00	0,00	0,00
SIN ORIGEN TERRITORIAL ESPECÍFICO						
Total	0	1	100,00	100,00	0,00	0,74
TOTAL	327	135			100	100

Cuadro 18

Expedientes de queja y su distribución porcentual por comunidades autónomas. Años 2018 y 2019				
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	2018		2019	
	Número	%	Número	%
Comunidad de Madrid	4.519	27,18	5.659	28,57
Cataluña	1.665	10,02	1.913	9,66
Comunitat Valenciana	1.787	10,75	2.162	10,91
Andalucía	2.155	12,96	2.417	12,20
Comunidad de Castilla y León	966	5,81	1.261	6,37
Castilla-La Mancha	872	5,25	919	4,64
Galicia	779	4,69	859	4,34
Canarias	692	4,16	747	3,77
Región de Murcia	582	3,50	864	4,36
Principado de Asturias	382	2,30	394	1,99
Aragón	419	2,52	475	2,40
País Vasco	353	2,12	406	2,05
Extremadura	327	1,97	355	1,79
Illes Balears	444	2,67	442	2,23
Cantabria	228	1,37	260	1,31
Comunidad Foral de Navarra	141	0,85	158	0,80
La Rioja	93	0,56	87	0,44
Ciudad A. de Melilla	68	0,41	236	1,19
Ciudad A. de Ceuta	36	0,22	44	0,22
Sin origen territorial específico*	116	0,70	151	0,76
TOTAL	16.624	100,00	19.809	100,00

*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 2018 y 2019				
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	2018		2019	
	Número	%	Número	%
Comunidad de Madrid	33	10,09	92	68,15
Cataluña	6	1,83	2	1,48
Comunitat Valenciana	183	55,96	5	3,70
Andalucía	31	9,48	12	8,89
Comunidad de Castilla y León	9	2,75	8	5,93
Castilla-La Mancha	14	4,28	1	0,74
Galicia	4	1,22	3	2,22
Canarias	6	1,83	2	1,48
Región de Murcia	12	3,67	1	0,74
Principado de Asturias	4	1,22	0	0,00
Aragón	2	0,61	1	0,74
País Vasco	1	0,31	2	1,48
Extremadura	20	6,12	3	2,22
Illes Balears	1	0,31	0	0,00
Cantabria	0	0,00	1	0,74
Comunidad Foral de Navarra	0	0,00	0	0,00
La Rioja	1	0,31	1	0,74
Ciudad A. de Melilla	0	0,00	0	0,00
Ciudad A. de Ceuta	0	0,00	0	0,00
Sin origen territorial específico*	0	0,00	1	0,74
TOTAL	327	100,00	135	100,00

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

b) De procedencia extranjera

Cuadro 20

Expedientes de queja procedentes del extranjero distribuidas por países. Años 2018 y 2019					
PAÍSES DE PROCEDENCIA	2018		PAÍSES DE PROCEDENCIA	2019	
	2018	2019		2018	2019
Albania		1	Irlanda	6	3
Alemania	12	22	Israel	1	1
Arabia Saudí		1	Italia	11	7
Argelia	6	3	Kuwait		1

PAÍSES DE PROCEDENCIA	2018	2019	PAÍSES DE PROCEDENCIA	2018	2019
Argentina	20	13	Lituania	1	
Australia	5	7	Luxemburgo	1	1
Austria	1	1	Macedonia		1
Bangla Desh		1	Marruecos	21	20
Bélgica	13	4	Mauritania	1	
Bolivia	1	4	México	3	7
Brasil	3	5	Nepal		1
Canadá	3	9	Noruega	1	1
Chile	2	4	Pakistán		1
China		1	Perú	3	4
Colombia	16	25	Polonia	3	2
Corea, Republica del (Sur)		1	Portugal	7	13
Costa Rica		2	Principado de Andorra	1	2
Croacia		1	Reino Unido	25	32
Cuba	83	88	República Checa	3	1
Dinamarca		4	República Dominicana	2	6
Ecuador	5	6	Rumanía	1	1
Egipto	1		Rusia	5	1
Emiratos Árabes Unidos	1		Sáhara Occidental	38	1
Eslovaquia	1		Singapur		1
Estados Unidos	17	16	Suecia	2	5
Filipinas		1	Suiza	5	9
Finlandia		3	Swazilandia		1
Francia	23	30	Tailandia	1	
Gambia		1	Taiwán		1
Georgia		4	Togo	1	
Grecia		3	Túnez		1
Guatemala		1	Turquía	1	3
Guinea		1	Ucrania	1	
Holanda	2	6	Uganda		1
Hong Kong		1	Uruguay	3	2
Hungría	2	1	Venezuela	8	3
India		1	Virgenes, Islas (U.S.)	1	
			TOTAL	374	406

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	1.619	1.261	2	22	72	2.976
Función y empleo públicos	1.419	508	31	1	0	1.959
Asuntos de Interior	1.317	521	7	5	0	1.850
Migraciones	1.560	131	9	0	0	1.700
Medio ambiente	760	636	15	12	0	1.423
Empleo y Seguridad social	1.231	4	1	0	0	1.236
Educación	1.125	95	2	0	0	1.222
Impuestos	1.030	0	1	0	0	1.031
Actividad económica	953	2	6	0	0	961
Servicios públicos y esenciales	878	37	7	2	0	924
Política social	834	40	42	0	0	916
Sanidad	725	38	26	1	0	790
Centros penitenciarios	598	27	103	0	0	728
Urbanismo	578	0	5	0	0	583
Vivienda	448	0	1	0	0	449
Cultura y otros ámbitos	382	0	0	15	0	397
Administración local	377	0	0	0	0	377
Igualdad de trato	85	1	7	2	0	95
Transparencia	46	0	0	0	0	46
En estudio	827	122	1	3	0	953
TOTAL	16.792	3.423	266	63	72	20.616

*No se contabilizan en este cuadro las actuaciones del Defensor del Pueblo en su condición de Mecanismo Nacional de Prevención (MNP).

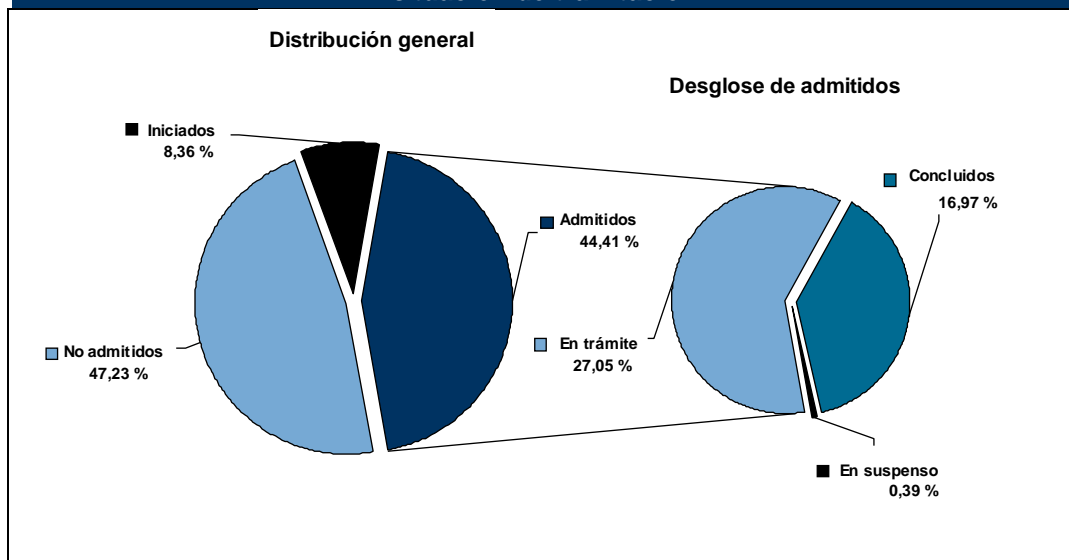
3 ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

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	2.990	17,81	2.344	68,48	206	77,44	5.540	27,05
	Concluidos	2.971	17,69	448	13,09	57	21,43	3.476	16,97
	En suspenso	74	0,44	3	0,09	3	1,13	80	0,39
	Total	6.035	35,94	2.795	81,65	266	100,00	9.096	44,41
No admitidos		9.167	54,59	506	14,78			9.673	47,23
Total		9.167	54,59	506	14,78			9.673	47,23
En estudio (a 31 dic)	Iniciados	830	4,94	122	3,56			953	4,65
	Pendiente de contestación del interesado	760	4,53					760	3,71
	Total	1.590	9,47	122	3,56			1.713	8,36
TOTAL GENERAL		16.792	100,00	3.423	100,00	266	100,00	20.481	100,00

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						
ESTADO	Individuales		Agrupados		Total	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Admitidos	17	26,98			17	12,59
No interpuestos	44	69,84	72	100,00	116	85,93
Pte. de tramitación	2	3,17			2	1,48
Total	63	100,00	72	100,00	135	100,00

3.1 EXPEDIENTES DE QUEJA INDIVIDUALES

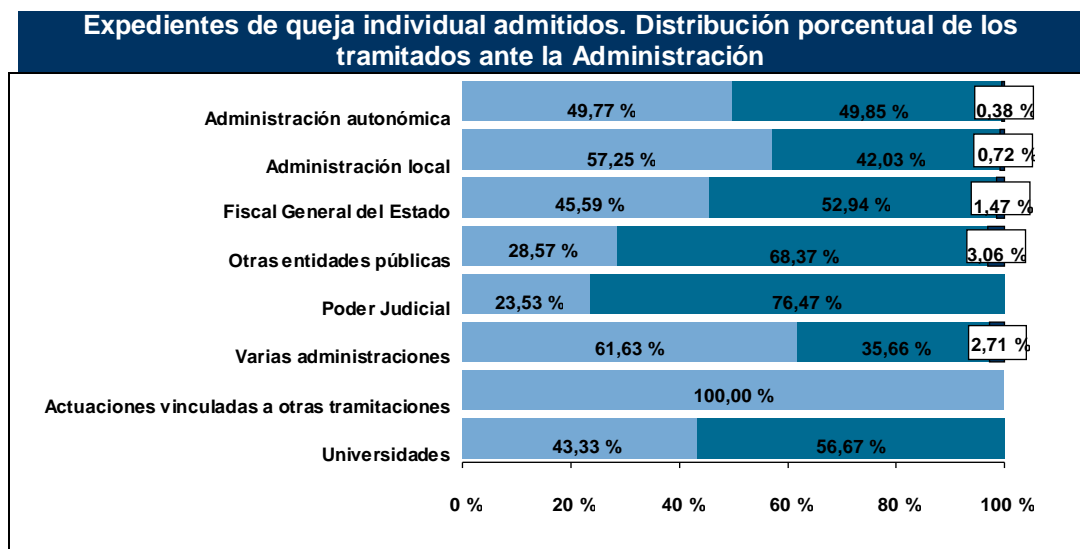
Cuadro 24

Expedientes de queja individual no admitidos	
MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Sin indicios de irregularidad administrativa	2.602
Falta de actuación administrativa previa	2.330
Varios motivos de no admisión concurrentes	995
Sin contestación a solicitud ampliación de datos	897
Intervención judicial	580
Otros motivos por los que no es competente el Defensor	323
Conflicto particular ajeno a la Administración	296
Resuelto sin intervención del Defensor	182
Solo se solicita información	164
Actuación incorrecta reconocida en vías de solución por otros exptes	133
Intervención de comisionado parlamentario autonómico	124
Plazo superior a un año	123
Solo se envía información	82
Desistimiento	71
Carencia de fundamentos	70
Sin actividad de los poderes públicos	56
Sentencia firme	43
Inexistencia de interés legítimo	30
Inexistencia de pretensión	22
Autoridad administrativa en asuntos de su competencia	13
No se cumplen los requisitos para la admisión del recurso	9
Imposibilidad de contactar con el interesado	9
Disconformidad con la legislación vigente	5
Sin contestación a defecto subsanable	4
Queja anónima	2
Perjuicios a terceros	2
TOTAL	9.167

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	1.457	1.606	50	3.113
Administración autonómica	649	650	5	1.304
Administración local	632	464	8	1.104
Fiscal General del Estado	31	36	1	68
Otras entidades públicas	28	67	3	98
Poder Judicial	12	39		51
Varias administraciones	159	92	7	258
Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones	9			9
Universidades	13	17		30
TOTAL	2.990	2.971	74	6.035

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
Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación	12	14		26
Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación	56	66		122
Ministerio de Defensa	5	6		11
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades*	88	164	1	253
Ministerio de Cultura y Deporte	7	6		13
Ministerio de Economía y Empresa	40	55	16	111
Ministerio de Educación y Formación Profesional	86	40		126
Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social	171	254	7	432
Ministerio de Fomento	60	68	5	133
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	5	3		8
Ministerio de Hacienda	90	228	4	322
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad*	2			2
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad*	2	4		6
Ministerio de Política Territorial y Función Pública*	12	27		39
Ministerio de Justicia	260	115		375
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	13	5		18
Ministerio del Interior	323	398	1	722
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social*	14	36	10	60
Administración periférica	105	68	1	174
Varios departamentos ministeriales	106	49	5	160
TOTAL	1.457	1.606	50	3.113

*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	32	29		61
País Vasco	3	6		9
Galicia	23	19		42
Cantabria	9	17		26
Principado de Asturias	22	25	1	48
Andalucía	94	54	1	149
Región de Murcia	66	92	1	159
Aragón	33	4		37
Castilla-La Mancha	48	46		94
Comunitat Valenciana	58	48		106
La Rioja	3	1		4
Extremadura	21	28		49
Canarias	23	14	1	38
Comunidad de Castilla y León	19	30		49
Illes Balears	12	10		22
Comunidad de Madrid	174	218	1	393
Comunidad Foral de Navarra	1	3		4
Ciudad A. de Ceuta		1		1
Ciudad A. de Melilla	4	3		7
Varias CC.AA. concernidas	4	2		6
TOTAL	649	650	5	1.304

Cuadro 28

Expedientes de queja individual admitidos y concluidos. Tipos de conclusión según administraciones					
ADMINISTRACIONES	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Administración General del Estado	666	437	91	401	1.595
Administración autonómica	248	220	41	141	650
Administración local	226	132	13	93	464
Fiscal General del Estado	25	4	2	5	36
Otras entidades públicas	42	12	3	10	67
Poder Judicial	16	10	9	4	39
Varias administraciones	42	16	14	20	92
Universidades	7	4	2	4	17
TOTAL	1.272	835	175	678	2.960

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
Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación	5	1		8	14
Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación	14	17	6	29	66
Ministerio de Defensa				6	6
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades*	12	93	2	57	164
Ministerio de Cultura y Deporte	2	3	1		6
Ministerio de Economía y Empresa	21	22		12	55
Ministerio de Educación y Formación Profesional	16	10	5	9	40
Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social	150	55	7	42	254
Ministerio de Fomento	38	4	3	23	68
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	2			1	3
Ministerio de Hacienda	91	73	27	37	228
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad*		2		2	4
Ministerio de Política Territorial y Función Pública*	15		1	11	27
Ministerio de Justicia	38	42	14	21	115
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	2	1		2	5
Ministerio del Interior	218	60	10	99	387
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social*	14	13	4	5	36
Administración periférica	15	31	1	21	68
Varios departamentos ministeriales	13	10	10	16	49
TOTAL	666	437	91	401	1.595

*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	17	5		7	29
País Vasco	5			1	6
Galicia	2	9	1	7	19
Cantabria	11	4		2	17
Principado de Asturias	14	5	2	4	25
Andalucía	17	26	1	10	54
Región de Murcia	12	76	2	2	92
Aragón	3		1		4
Castilla-La Mancha	17	19	1	9	46
Comunitat Valenciana	16	21	5	6	48
La Rioja		1			1
Extremadura	5	2	18	3	28
Canarias	7	5	1	1	14
Comunidad de Castilla y León	19	4	2	5	30
Illes Balears	9	1			10
Comunidad de Madrid	90	41	7	80	218
Comunidad Foral de Navarra	1			2	3
Ciudad A. de Ceuta	1				1
Ciudad A. de Melilla	1	1		1	3
Varias CC.AA. concernidas	1			1	2
TOTAL	248	220	41	141	650

3.2 EXPEDIENTES DE QUEJA AGRUPADOS

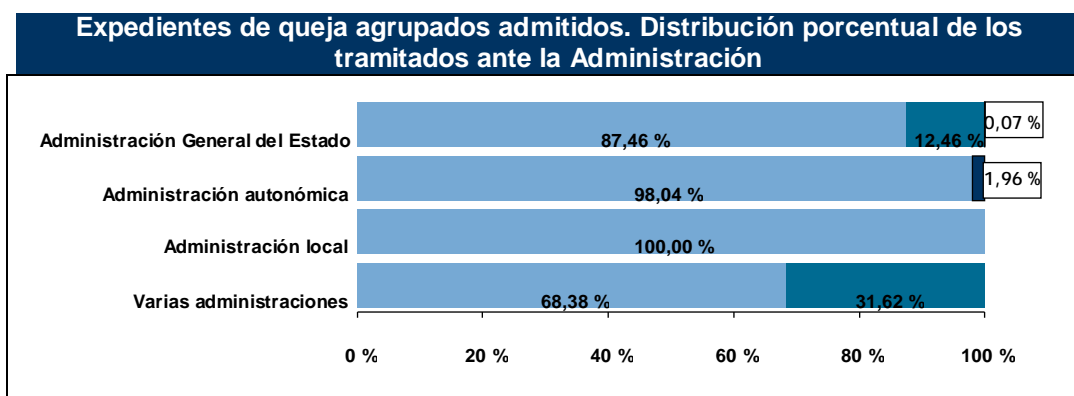
Cuadro 31

Expedientes de queja agrupados. Motivos de no admisión	
MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Varios motivos de no admisión concurrentes	152
Falta de actuación administrativa previa	151
Inexistencia de interés legítimo	131
Intervención de comisionado parlamentario autonómico	40
Sin indicios de irregularidad administrativa	31
Disconformidad con la legislación vigente	1
TOTAL	506

Cuadro 32

Expedientes de queja agrupados admitidos. Número de los tramitados ante la Administración				
ADMINISTRACIONES	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
	Administración General del Estado	1.207	172	
Administración autonómica	100		2	102
Administración local	440			440
Varias administraciones	597	276		873
TOTAL	2.344	448	3	2.795

Gráfico 6



Cuadro 33

Expedientes de queja agrupados admitidos. Número de los tramitados ante la Administración General del Estado				
MINISTERIOS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Ministerio de Defensa	99			99
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades*		33		33
Ministerio de Política Territorial y Función Pública*		100		100
Ministerio de Justicia	754			754
Ministerio del Interior	105	1		106
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social*		38		38
Varios departamentos ministeriales	249		1	250
TOTAL	1.207	172	1	1.380

*Ministerios con cambio de competencias durante el período comparado.

Cuadro 34

Expedientes de queja agrupados admitidos. Número de los tramitados ante la administración autonómica			
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	En trámite	En suspenso	Total
Andalucía		2	2
Comunidad de Madrid	100		100
TOTAL	100	2	102

Cuadro 35

Expedientes de queja agrupados admitidos y concluidos: tipos de conclusión según administraciones				
ADMINISTRACIONES	Actuación correcta	Se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Administración General del Estado	138		34	172
Varias administraciones		276		276
TOTAL	138	276	34	448




Cuadro 36

Expedientes de queja agrupados admitidos y concluidos: detalle de los tipos de conclusiones ante la Administración General del Estado			
MINISTERIOS	Actuación correcta	Otros tipos de conclusión	Total
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades*		33	33
Ministerio de Política Territorial y Función Pública*	100		100
Ministerio del Interior		1	1
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social*	38		38
TOTAL	138	34	172

*Ministerios con cambio de competencias durante el período comparado.

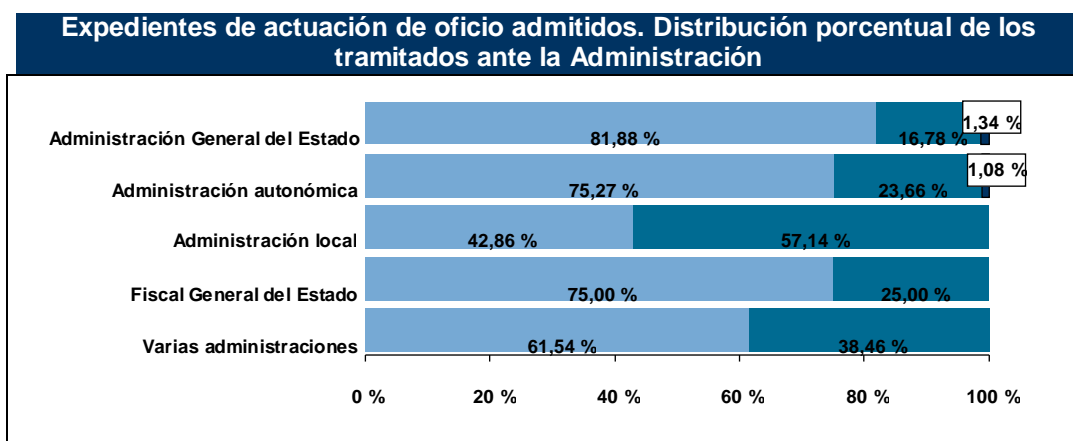
3.3 EXPEDIENTES DE ACTUACIÓN DE OFICIO

Cuadro 37

Expedientes de actuación de oficio*. Iniciados y tramitados ante la Administración				
ADMINISTRACIONES	 En trámite	 Concluidos	 En suspenso	Total
Administración General del Estado	122	25	2	149
Administración autonómica	70	22	1	93
Administración local	3	4		7
Fiscal General del Estado	3	1		4
Varias administraciones	8	5		13
TOTAL	206	57	3	266

*No se contabilizan en este cuadro las actuaciones del Defensor del Pueblo en su condición de Mecanismo Nacional de Prevención (MNP).

Gráfico 7



Cuadro 38

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

MINISTERIOS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Ministerio de Defensa	2	1		3
Ministerio de Economía y Empresa		2		2
Ministerio de Educación y Formación Profesional	1	1	1	3
Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social		2		2
Ministerio de Fomento	4			4
Ministerio de Hacienda	1	1		2
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad*	1			1
Ministerio de Política Territorial y Función Pública*	3	1		4
Ministerio de Justicia	2			2
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	1	2		3
Ministerio del Interior	96	12		108
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social*	5	1		6
Varios departamentos ministeriales	6	2	1	9
TOTAL	122	25	2	149

*Ministerios con cambio de competencias durante el período comparado.

Cuadro 39

Expedientes de actuación de oficio. Iniciados y tramitados ante las administraciones autonómicas				
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Cataluña	5			5
País Vasco	3	2		5
Galicia	4	1		5
Cantabria	4			4
Principado de Asturias	3	1	1	5
Andalucía	5	1		6
Región de Murcia	3	1		4
Aragón	4	1		5
Castilla-La Mancha	5	1		6
Comunitat Valenciana	3	2		5
La Rioja	3	2		5
Extremadura	6	1		7
Canarias	4	1		5
Comunidad de Castilla y León	5	1		6
Illes Balears	4	1		5
Comunidad de Madrid	4	4		8
Comunidad Foral de Navarra	5			5
Ciudad A. de Ceuta		1		1
Ciudad A. de Melilla		1		1
TOTAL	70	22	1	93

Cuadro 40

Expedientes de actuación de oficio concluidos. Tipos de conclusión según administraciones					
ADMINISTRACIONES	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Administración General del Estado	6	2	3	14	25
Administración autonómica	9	10		3	22
Administración local	1	3			4
Fiscal General del Estado	1				1
Varias administraciones	3			2	5
TOTAL	20	15	3	19	57

Cuadro 41

Expedientes de actuación de oficio concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante la Administración General del Estado					
MINISTERIOS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Ministerio de Defensa			1		1
Ministerio de Economía y Empresa				2	2
Ministerio de Educación y Formación Profesional				1	1
Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social	1	1			2
Ministerio de Hacienda			1		1
Ministerio de Política Territorial y Función Pública*			1		1
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico				2	2
Ministerio del Interior	3	1		8	12
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social*	1				1
Varios departamentos ministeriales	1			1	2
TOTAL	6	2	3	14	25

*Ministerios con cambio de competencias durante el período comparado.

Cuadro 42

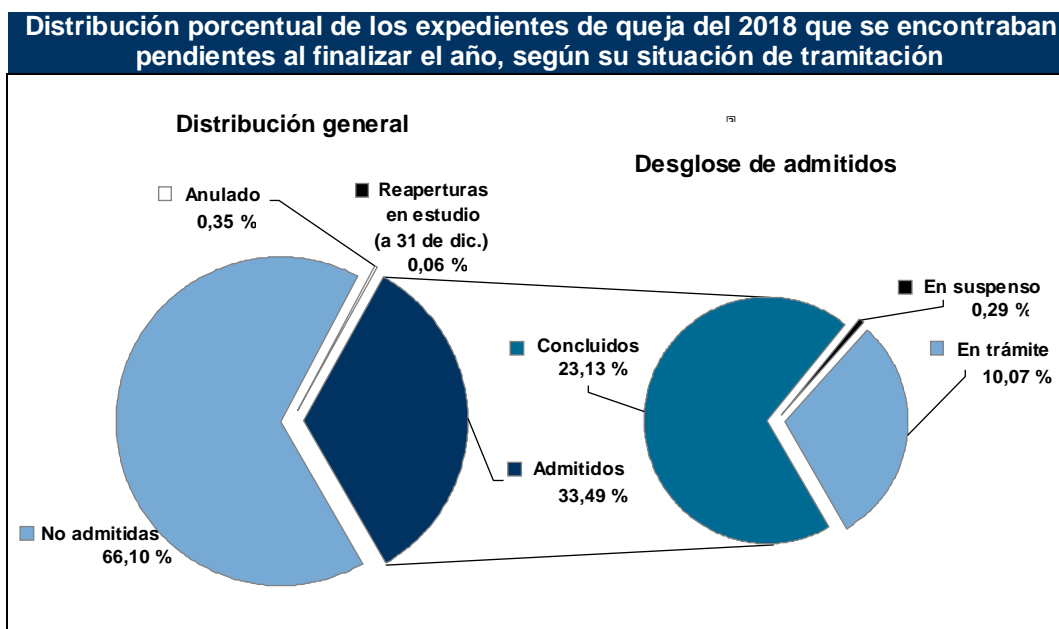
Expedientes de actuación de oficio concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante las administraciones autonómicas				
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	Actuación correcta	Se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
País Vasco		1	1	2
Galicia		1		1
Principado de Asturias	1			1
Andalucía	1			1
Región de Murcia		1		1
Aragón	1			1
Castilla-La Mancha	1			1
Comunitat Valenciana	2			2
La Rioja		1	1	2
Extremadura		1		1
Canarias		1		1
Comunidad de Castilla y León		1		1
Illes Balears		1		1
Comunidad de Madrid	2	1	1	4
Ciudad A. de Ceuta		1		1
Ciudad A. de Melilla	1			1
TOTAL	9	10	3	22

4 EXPEDIENTES EN TRAMITACIÓN DE EJERCICIOS ANTERIORES, ABIERTOS O REABIERTOS EN EL AÑO 2019

Cuadro 43

Situación de los expedientes de queja que se encontraban pendientes al finalizar el año 2018							
SITUACIÓN		Individuales		Agrupados		Total	
		Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
■ Admitidos	■ En trámite	135	8,08	37	100,00	172	10,07
	■ Concluidos	395	23,64			395	23,13
	■ En suspenso	5	0,30			5	0,29
	Total	535	32,02	37	100,00	572	33,49
■ No admitidos	■ No admitidas	1.129	67,56			1.129	66,10
	Total	1.129	67,56			1.129	66,10
■ Reaperturas en estudio (a 31 de dic.)	■ Pte. de datos	1	0,06			1	0,06
	Total	1	0,06			1	0,06
□ Anuladas	■ Anulado	6	0,36			6	0,35
	Total	6	0,36			6	0,35
TOTAL GENERAL		1.671	100,00	37	100,00	1.708	100,00

Gráfico 8



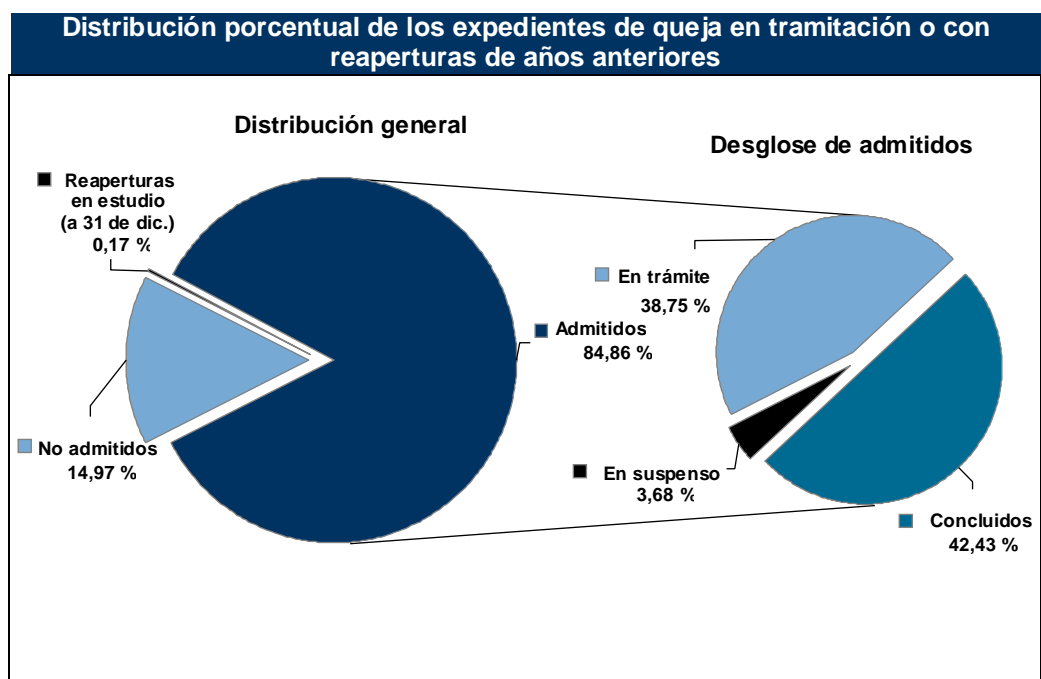
Cuadro 44

Situación de los expedientes de solicitud de recurso ante el Tribunal Constitucional que se encontraban pendientes al finalizar el año 2018		
SITUACIÓN	Individuales	
	Núm.	%
No interpuestos	5	100,00
TOTAL	5	100,00

Cuadro 45

Situación de los expedientes de queja en tramitación o con reaperturas de años anteriores									
SITUACIÓN		Individuales		Agrupados		Oficio		Total	
		Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Admitidos	En trámite	1.493	16,99	3.544	86,08	233	33,48	5.270	38,75
	Concluidos	5.030	57,24	387	9,40	353	50,72	5.770	42,43
	En suspenso	205	2,33	186	4,52	110	15,80	501	3,68
	Total	6.728	76,57	4.117	100,00	696	100,00	11.541	84,86
No admitidos	No admitidas	2.036	23,17					2.036	14,97
	Total	2.036	23,17					2.036	14,97
Reaperturas en estudio (a 31 de dic.)	Iniciados	2	0,02					2	0,01
	Pte. de datos	21	0,24					21	0,15
	Total	23	0,26					23	0,17
TOTAL GENERAL		8.787	100,00	4.117	100,00	696	100,00	13.600	100,00

Gráfico 9



Cuadro 46

Situación de los expedientes de solicitud de recurso ante el Tribunal Constitucional de años anteriores		
SITUACIÓN	Individuales	
	Núm.	%
Interpuestos	1	12,50
No interpuestos	7	87,50
TOTAL	8	100,00

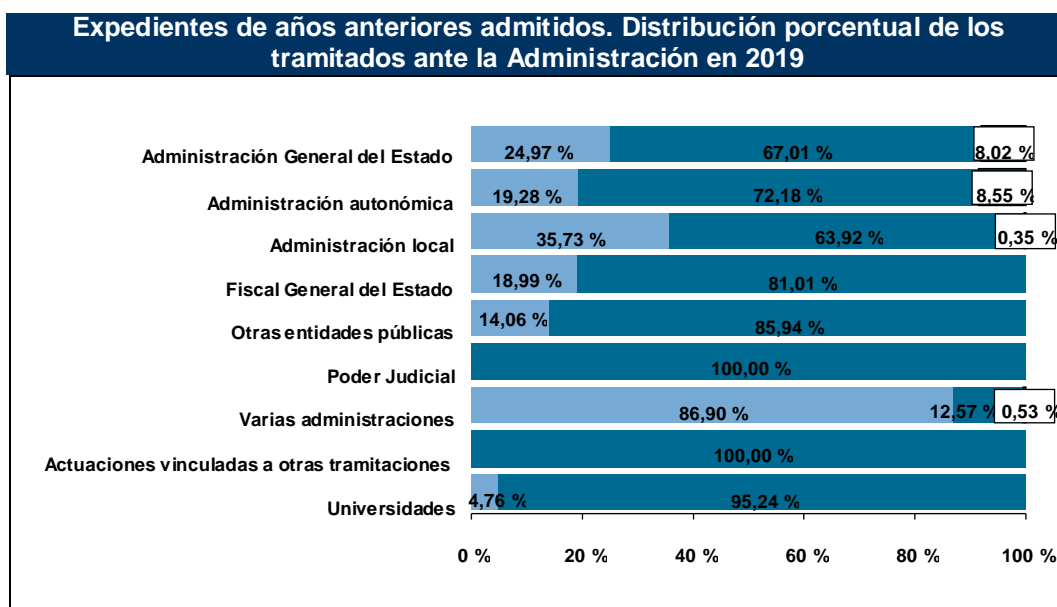
Cuadro 47

Expedientes de años anteriores, motivos de no admisión en 2019	
MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Sin contestación a solicitud ampliación de datos	625
Sin indicios de irregularidad administrativa	555
Falta de actuación administrativa previa	258
Varios motivos de no admisión concurrentes	168
Intervención judicial	145
Otros motivos por los que no es competente el Defensor	58
Conflicto particular ajeno a la Administración	32
Solo se solicita información	26
Resuelto sin intervención del Defensor	23
Desistimiento	21
Plazo superior a un año	20
Sentencia firme	17
Intervención de comisionado parlamentario autonómico	16
Actuación incorrecta reconocida en vías de solución por otros exptes	16
Solo se envía información	14
Inexistencia de pretensión	9
Sin actividad de los poderes públicos	8
Carencia de fundamentos	7
Imposibilidad de contactar con el interesado	6
Inexistencia de interés legítimo	5
No se cumplen los requisitos para la admisión del recurso	4
Sin contestación a defecto subsanable	2
Disconformidad con la legislación vigente	1
TOTAL	2.036

Cuadro 48

Expedientes de años anteriores admitidos: número de los tramitados ante la Administración en 2019				
ADMINISTRACIONES	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Administración General del Estado	1.052	2.823	338	4.213
Administración autonómica	309	1.157	137	1.603
Administración local	620	1.109	6	1.735
Fiscal General del Estado	15	64		79
Otras entidades públicas	9	55		64
Poder Judicial		44		44
Varias administraciones	3.263	472	20	3.755
Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones		6		6
Universidades	2	40		42
TOTAL	5.270	5.770	501	11.541

Gráfico 10



Cuadro 49

Expedientes de años anteriores admitidos. Número de los tramitados ante la Administración General del Estado en 2019				
MINISTERIOS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Presidencia del Gobierno		1		1
Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación	6	29		35
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación*	6	5		11
Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación	10	29	3	42
Ministerio de Defensa	6	13		19
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades*	5	72	2	79
Ministerio de Cultura y Deporte	2	7		9
Ministerio de Empleo y Seguridad Social*		1		1
Ministerio de Economía y Empresa	8	69	3	80
Ministerio de Educación y Formación Profesional	3	23		26
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas*		1		1
Ministerio de Hacienda y Función Pública*		1		1
Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social	25	236	11	272
Ministerio de Fomento	16	177	2	195
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo		5		5
Ministerio de la Presidencia*		3		3
Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales*		2		2
Ministerio de Hacienda	22	288	50	360
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad*		7	1	8
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad*	2	8		10
Ministerio de Política Territorial y Función Pública*	1	43		44
Ministerio de Justicia	378	470	14	862
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	7	32	1	40
Ministerio del Interior	406	786	58	1.250
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social*	4	239	8	251
Administración periférica	4	65	4	73
Varios departamentos ministeriales	141	211	181	533
TOTAL	1.052	2.823	338	4.213

*Ministerios con cambio de competencias durante el período comparado.

Cuadro 50

Expedientes de años anteriores admitidos. Número de los tramitados ante las administraciones autonómicas en 2019				
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Cataluña	15	46	7	68
País Vasco	4	13	1	18
Galicia	13	44	2	59
Cantabria	6	27	1	34
Principado de Asturias	10	39		49
Andalucía	36	138		174
Región de Murcia	31	70	2	103
Aragón	5	20	51	76
Castilla-La Mancha	23	83	5	111
Comunitat Valenciana	23	104	53	180
La Rioja	3	11	1	15
Extremadura	10	34	4	48
Canarias	26	45	3	74
Comunidad de Castilla y León	19	34	2	55
Illes Balears	9	58	1	68
Comunidad de Madrid	65	362	3	430
Comunidad Foral de Navarra	3	9	1	13
Ciudad A. de Ceuta	2	11		13
Ciudad A. de Melilla	4	3		7
Varias CC.AA. concernidas	2	6		8
TOTAL	309	1.157	137	1.603

Cuadro 51

Expedientes de años anteriores admitidos y concluidos. Tipos de conclusión según administraciones en 2019					
ADMINISTRACIÓN	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Administración General del Estado	1.031	794	190	797	2.812
Administración autonómica	440	336	120	259	1.155
Administración local	349	412	96	251	1.108
Fiscal General del Estado	33	17	3	10	63
Otras entidades públicas	40	5	2	8	55
Poder Judicial	29	5	7	3	44
Varias administraciones	115	92	75	188	470
Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones	1	3		2	6
Universidades	20	7	3	10	40
TOTAL	2.058	1.671	496	1.528	5.753

Cuadro 52

Expedientes de años anteriores admitidos y concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante la Administración General del Estado en 2019					
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	8	1	17	29
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación*	2	1		2	5
Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación	6	10	1	12	29
Ministerio de Defensa		5		8	13
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades*	7	54	1	10	72
Ministerio de Cultura y Deporte	3	4			7
Ministerio de Empleo y Seguridad Social*	1				1
Ministerio de Economía y Empresa	27	25	1	16	69
Ministerio de Educación y Formación Profesional	7	8	3	5	23
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas*	1				1
Ministerio de Hacienda y Función Pública*			1		1
Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social	111	78	12	34	235
Ministerio de Fomento	95	18	10	54	177

MINISTERIOS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	4			1	5
Ministerio de la Presidencia*				3	3
Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales*		2			2
Ministerio de Hacienda	85	86	53	64	288
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad*	4		2	1	7
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad*	1	5	1	1	8
Ministerio de Política Territorial y Función Pública*	14	7	1	21	43
Ministerio de Justicia	93	221	54	97	465
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	11	6	3	12	32
Ministerio del Interior	295	128	27	332	782
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social*	212	22	1	4	239
Administración periférica	12	26	2	24	64
Varios departamentos ministeriales	37	79	16	79	211
TOTAL	1.031	794	190	797	2.812

*Ministerios con cambio de competencias durante el período comparado.

Cuadro 53

Expedientes de años anteriores admitidos y concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante las administraciones autonómicas en 2018					
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Cataluña	21	10	8	7	46
País Vasco	9	3	1		13
Galicia	16	13	6	9	44
Cantabria	10	6	4	6	26
Principado de Asturias	12	14	4	9	39
Andalucía	54	55	4	25	138
Región de Murcia	17	32	9	11	69
Aragón	10	3	2	5	20
Castilla-La Mancha	34	25	6	18	83
Comunitat Valenciana	35	25	22	22	104
La Rioja	7		2	2	11
Extremadura	8	14	5	7	34
Canarias	22	12	2	9	45
Comunidad de Castilla y León	11	12	2	9	34
Illes Balears	15	4	2	37	58
Comunidad de Madrid	148	102	34	78	362
Comunidad Foral de Navarra	5	1	2	1	9
Ciudad A. de Ceuta	2	3	4	2	11
Ciudad A. de Melilla	1	1	1		3
Varias CC.AA. concernidas	3	1		2	6
TOTAL	440	336	120	259	1.155

5 RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS, RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES Y ADVERTENCIAS

Cuadro 54

Resoluciones formuladas					
RESOLUCIONES	Aceptadas	Rechazadas	Sin contestar	En trámite*	Total
Recomendaciones	115	49	248	162	574
Sugerencias	148	103	123	116	490
Recordatorios de deberes legales					478
Advertencias					9
TOTAL	263	152	371	278	1.551

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

Cuadro 55

Recomendaciones por Administración de destino a 31 de diciembre de 2019					
ADMINISTRACIONES	Aceptadas	Rechazadas	Sin contestar	En trámite*	Total
Administración General del Estado	50	14	20	53	137
Administración autonómica	40	29	213	87	369
Administración local	23	4	11	22	60
Fiscal General del Estado	1				1
Otras entidades públicas	1		1		2
Poder Judicial			3		3
Universidades		2			2
TOTAL	115	49	248	162	574

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

Cuadro 56

Sugerencias por Administración de destino a 31 de diciembre de 2019					
ADMINISTRACIONES	Aceptadas	Rechazadas	Sin contestar	En trámite*	Total
Administración General del Estado	51	39	23	31	144
Administración autonómica	33	35	40	25	133
Administración local	58	26	59	60	203
Otras entidades públicas	1	3	1		5
Universidades	5				5
TOTAL	148	103	123	116	490

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

Cuadro 57

Recordatorios de deberes legales formulados en el año 2019, por Administración de destino	
ADMINISTRACIONES	Total
Administración General del Estado	97
Administración autonómica	148
Administración local	228
Otras entidades públicas	4
Universidades	1
TOTAL	478

Cuadro 58

Advertencias formuladas en el año 2019, por Administración de destino	
ADMINISTRACIONES	Total
Administración General del Estado	5
Administración local	4
TOTAL	9

5.1 EVOLUCIÓN DE LAS RESOLUCIONES DE EJERCICIOS ANTERIORES

Cuadro 59

Recomendaciones años 2018 y 2017, a 31 de diciembre de 2019				
RECOMENDACIONES	2018		2017	
	Nº	%	Nº	%
Aceptadas	224	68,09	658	77,14
Rechazadas	57	17,33	137	16,06
Sin contestar	4	1,22	20	2,34
En trámite	44	13,37	38	4,45
TOTAL	329	100,00	853	100,00

Cuadro 60

Sugerencias años 2018 y 2017, a 31 de diciembre de 2019				
SUGERENCIAS	2018		2017	
	Nº	%	Nº	%
Aceptadas	285	56,55	290	55,77
Rechazadas	132	26,19	167	32,12
Sin contestar	24	4,76	11	2,12
En trámite	63	12,50	52	10,00

