

Anexo A

ESTADÍSTICA COMPLETA



ÍNDICE

1. TOTAL DE EXPEDIENTES DEL AÑO 2012.....	4
1.1. Expedientes de queja, de investigación de oficio y de solicitud de recurso	4
1.2. Distribución de los expedientes de queja.....	5
1.2.1. Según su forma de recepción.....	5
1.2.2. Según su vía de remisión.....	7
1.2.3. Según su procedencia geográfica	10
a) De procedencia nacional.....	10
b) De procedencia extranjera	21
1.3. Clasificación de los expedientes por sectores de actividad administrativa	24
2. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES.....	27
2.1. Expedientes de queja individuales	29
2.2. Expedientes de queja agrupados	36
2.3. Expedientes de investigación de oficio	39
3. EXPEDIENTES EN TRAMITACIÓN DE EJERCICIOS ANTERIORES, ABIERTOS O REABIERTOS EN EL AÑO 2012	44
4. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS, RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES Y ADVERTENCIAS	54
4.1. Resoluciones formuladas durante el año 2012	54
4.2. Evolución de las resoluciones de ejercicios anteriores	56
5. INFORMACIÓN AL CIUDADANO	57

1. TOTAL DE EXPEDIENTES DEL AÑO 2012

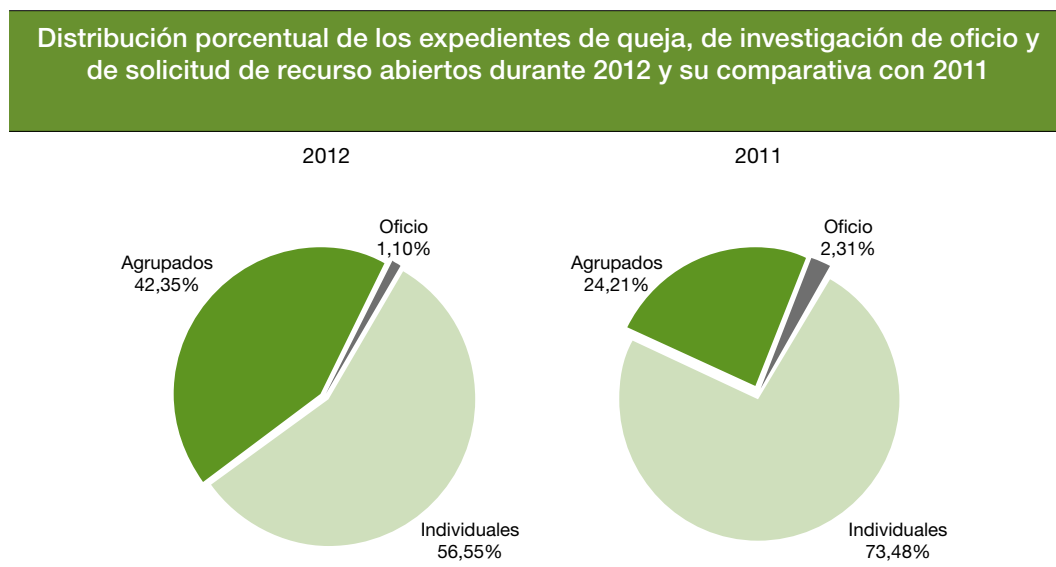
1.1. EXPEDIENTES DE QUEJA, DE INVESTIGACIÓN DE OFICIO Y DE SOLICITUD DE RECURSO

CUADRO 1

Número de expedientes de queja, de investigación de oficio y de solicitud de recurso abiertos durante 2012 y su comparativa con 2011			
EXPEDIENTES		2012	2011
De queja	Individuales	19.143	16.112
	Agrupados	14.335	5.308
	Total	33.478	21.420
De investigación de oficio		371	506
	Total	371	506
De solicitudes de recurso	Individuales	158	241
	* Agrupados	246.585	2.214
	Total	246.743	2.455
TOTAL GENERAL		280.592	24.381

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

GRÁFICO 1



1.2. DISTRIBUCIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJA

1.2.1. Según su forma de recepción

CUADRO 2

Número de quejas según la forma de recepción en 2012 y su comparativa con 2011					
VIA DE ENTRADA DE QUEJAS		2012		2011	
		Número	%	Número	%
Correo postal	Correo postal	8.006	23,91	5.973	27,89
Fax	Burofax	12	0,04	15	0,07
	Fax impreso	542	1,62	527	2,46
Correo electrónico	Correo electrónico	2.817	8,41	1.660	7,75
Presencial	Visita	1.601	4,78	1.177	5,49
Formulario web	Con certificado	116	0,35	76	0,35
	Sin certificado	20.384	60,89	11.992	55,99
TOTAL		33.478	100,00	21.420	100,00

CUADRO 3

Número de quejas según la forma de recepción en 2012 y su comparativa con 2011					
VIA DE ENTRADA DE QUEJAS		2012		2011	
		Número	%	Número	%
Correo postal		8.006	23,91	5.973	27,89
Fax		554	1,65	542	2,53
Correo electrónico		2.817	8,41	1.660	7,75
Presencial		1.601	4,78	1.177	5,49
Formulario web		20.500	61,23	12.068	56,34
TOTAL		33.478	100,00	21.420	100,00

CUADRO 4

Número de solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional según la forma de recepción en 2012 y su comparativa con 2011					
VIA DE ENTRADA DE SOLICITUDES		2012		2011	
		Número	%	Número	%
Correo postal	Correo postal	654	0,27	182	7,41
Fax	Burofax	1	0,00	6	0,24
	Fax impreso	56	0,02	37	1,51
Correo electrónico	Correo electrónico	1.474	0,60	96	3,91
Presencial	Visita	44	0,02	20	0,81
Formulario web	Con certificado	1	0,00	13	0,53
	Sin certificado	244.513	99,10	2.101	85,58
TOTAL		246.743	100,00	2.455	100,00

CUADRO 5

Número de solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional según la forma de recepción en 2012 y su comparativa con 2011					
VIA DE ENTRADA DE SOLICITUDES		2012		2011	
		Número	%	Número	%
Correo postal		654	0,27	182	7,41
Fax		57	0,02	43	1,75
Correo electrónico		1.474	0,60	96	3,91
Presencial		44	0,02	20	0,81
Formulario web		244.514	99,10	2.114	86,11
TOTAL		246.743	100,00	2.455	100,00

1.2.2. Según su vía de remisión

CUADRO 6

Procedencia de las queja según la vía de remisión en 2012		
REMISIÓN DE QUEJAS	Número	%
Presentados directamente por el ciudadano	30.906	92,32
Por comisionados parlamentarios autonómicos	2.525	7,54
Por diversas entidades y organismos	47	0,14
TOTAL	33.478	100,00

CUADRO 7

Procedencia de las solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional según la vía de remisión en 2012		
REMISIÓN DE SOLICITUDES DE RECURSO	Número	%
Presentados directamente por el ciudadano	246.197	99,78
Por comisionados parlamentarios autonómicos	546	0,22
TOTAL	246.743	100,00

CUADRO 8

Expedientes de queja recibidos de comisionados parlamentarios autonómicos durante 2012 y su comparativa con 2011				
PROCEDENCIA	Número		%	
	2012	2011	2012	2011
Ararteko	89	112	3,52	4,11
Síndic de Greuges de Catalunya	426	257	16,87	9,43
Valedor do Pobo	105	147	4,16	5,39
Defensor del Pueblo Andaluz	468	389	18,53	14,27
Procuradora General del Principado de Asturias	23	28	0,91	1,03
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	241	825	9,54	30,26
Justicia de Aragón	192	195	7,60	7,15
Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha	389	68	15,41	2,49
Defensora del Pueblo Riojano	41	56	1,62	2,05
Diputado del Común	171	184	6,77	6,75
Defensor del Pueblo de Navarra	108	71	4,28	2,60
Defensor del Pueblo de la Región de Murcia	100	110	3,96	4,04
Procurador del Común de Castilla y León	172	284	6,81	10,42
TOTAL	2.525	2.726	100,00	100,00

CUADRO 9

Expedientes de solicitud de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional recibidos de comisionados parlamentarios autonómicos durante 2012 y su comparativa con 2011				
PROCEDENCIA	Número		%	
	2012	2011	2012	2011
Ararteko	12	8	2,20	7,92
Síndic de Greuges de Catalunya	42		7,69	0,00
Valedor do Pobo	5	1	0,92	0,99
Defensor del Pueblo Andaluz	62	2	11,36	1,98
Procuradora General del Principado de Asturias			0,00	0,00
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	38	5	6,96	4,95
Justicia de Aragón	4	16	0,73	15,84
Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha			0,00	0,00
Defensora del Pueblo Riojano		2	0,00	1,98
Diputado del Común	1	3	0,18	2,97
Defensor del Pueblo de Navarra	380	2	69,60	1,98
Defensor del Pueblo de la Región de Murcia	2	56	0,37	55,45
Procurador del Común de Castilla y León		6	0,00	5,94
TOTAL	546	101	100,00	100,00

CUADRO 10

Expedientes de queja procedentes de diversas entidades y organismo durante 2012 y su comparativa con 2011				
PROCEDENCIA	Número		%	
	2012	2011	2012	2011
Cortes Generales	45	2	95,74	11,11
Organismos autonómicos		3		16,67
Defensores municipales	1		2,13	
Defensores extranjeros	1	13	2,13	72,22
TOTAL	47	18	100,00	100,00

1.2.3. Según su procedencia geográfica

a) De procedencia nacional

GRÁFICO 2

Distribución del origen de las quejas por comunidades autónomas. Año 2012



GRÁFICO 3

Distribución del origen de solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional por comunidades autónomas. Año 2012



CUADRO 11

**Expedientes de queja de procedencia nacional distribuidos
por provincias y comunidades autónomas. Años 2012 y 2011**

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		%			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011
PAÍS VASCO						
ARABA/ÁLAVA	174	129	22,28	24,07	0,53	0,61
GIPUZKOA	207	138	26,50	25,75	0,63	0,66
BIZKAIA	400	269	51,22	50,19	1,21	1,28
Total	781	536	100,00	100,00	2,36	2,55
CATALUÑA						
BARCELONA	3.010	1.769	76,30	74,74	9,10	8,41
GIRONA	320	230	8,11	9,72	0,97	1,09
LLEIDA	233	128	5,91	5,41	0,70	0,61
TARRAGONA	382	240	9,68	10,14	1,16	1,14
Total	3.945	2.367	100,00	100,00	11,93	11,25
GALICIA						
A CORUÑA	633	606	43,21	50,08	1,91	2,88
LUGO	154	143	10,51	11,82	0,47	0,68
OURENSE	141	96	9,62	7,93	0,43	0,46
PONTEVEDRA	537	365	36,66	30,17	1,62	1,73
Total	1.465	1.210	100,00	100,00	4,43	5,75
ANDALUCÍA						
ALMERÍA	276	192	6,46	6,91	0,83	0,91
CÁDIZ	562	345	13,15	12,42	1,70	1,64
CÓRDOBA	471	428	11,02	15,41	1,42	2,03
GRANADA	657	321	15,38	11,56	1,99	1,53
HUELVA	249	122	5,83	4,39	0,75	0,58
JAÉN	271	169	6,34	6,09	0,82	0,80
MÁLAGA	736	597	17,22	21,50	2,23	2,84
SEVILLA	1.051	603	24,60	21,71	3,18	2,87
Total	4.273	2.777	100,00	100,00	12,92	13,20

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		%			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011
PRINCIPADO DE ASTURIAS						
Total	685	469	100,00	100,00	2,07	2,23
CANTABRIA						
Total	363	276	100,00	100,00	1,10	1,31
LA RIOJA						
Total	168	175	100,00	100,00	0,51	0,83
REGIÓN DE MURCIA						
Total	770	564	100,00	100,00	2,33	2,68
COMUNITAT VALENCIANA						
ALACANT / ALICANTE	1.083	1.200	33,24	40,61	3,27	5,70
CASTELLÓ / CASTELLÓN	317	383	9,73	12,96	0,96	1,82
VALÈNCIA / VALENCIA	1.858	1.372	57,03	46,43	5,62	6,52
Total	3.258	2.955	100,00	100,00	9,85	14,04
ARAGÓN						
HUESCA	141	101	16,91	17,88	0,43	0,48
TERUEL	79	58	9,47	10,27	0,24	0,28
ZARAGOZA	614	406	73,62	71,86	1,86	1,93
Total	834	565	100,00	100,00	2,52	2,69
CASTILLA – LA MANCHA						
ALBACETE	488	153	23,78	20,40	1,48	0,73
CIUDAD REAL	435	147	21,20	19,60	1,32	0,70
CUENCA	130	38	6,34	5,07	0,39	0,18
GUADALAJARA	307	133	14,96	17,73	0,93	0,63
TOLEDO	692	279	33,72	37,20	2,09	1,33
Total	2.052	750	100,00	100,00	6,20	3,56
CANARIAS						
LAS PALMAS	544	338	54,40	49,93	1,64	1,61
SANTA CRUZ DE TENERIFE	456	339	45,60	50,07	1,38	1,61
Total	1.000	677	100,00	100,00	3,02	3,22
NAVARRA						
Total	380	215	100,00	100,00	1,15	1,02

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		%			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011
EXTREMADURA						
BADAJOS	451	223	64,52	60,76	1,36	1,06
CÁCERES	248	144	35,48	39,24	0,75	0,68
Total	699	367	100,00	100,00	2,11	1,74
ILLES BALEARS						
Total	1.087	413	100,00	100,00	3,29	1,96
MADRID						
Total	8.813	5.183	100,00	100,00	26,65	24,63
CASTILLA Y LEÓN						
ÁVILA	142	85	6,19	6,53	0,43	0,40
BURGOS	234	192	10,20	14,75	0,71	0,91
LEÓN	313	304	13,64	23,35	0,95	1,44
PALENCIA	335	104	14,60	7,99	1,01	0,49
SALAMANCA	594	163	25,88	12,52	1,80	0,77
SEGOVIA	182	89	7,93	6,84	0,55	0,42
SORIA	60	36	2,61	2,76	0,18	0,17
VALLADOLID	347	273	15,12	20,97	1,05	1,30
ZAMORA	88	56	3,83	4,30	0,27	0,27
Total	2.295	1.302	100,00	100,00	6,94	6,19
CEUTA						
Total	40	34	100,00	100,00	0,12	0,16
MELILLA						
Total	50	70	100,00	100,00	0,15	0,33
SIN ORIGEN TERRITORIAL ESPECÍFICO						
Total	115	135	100,00	100,00	0,35	0,64
TOTAL GENERAL	33.073	21.040	100,00	100,00	100,00	100,00

CUADRO 12

Expedientes de solicitud de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional de procedencia nacional distribuidos por provincias y comunidades autónomas. Años 2012 y 2011						
COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		%			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011
PAÍS VASCO						
ARABA/ÁLAVA	2.455	13	22,96	29,55	1,00	0,54
GIPUZKOA	2.986	5	27,93	11,36	1,21	0,21
BIZKAIA	5.251	26	49,11	59,09	2,13	1,09
Total	10.692	44	100,00	100,00	4,33	1,84
CATALUÑA						
BARCELONA	24.565	53	77,17	72,60	9,96	2,21
GIRONA	3.006	8	9,44	10,96	1,22	0,33
LLEIDA	1.244	2	3,91	2,74	0,50	0,08
TARRAGONA	3.018	10	9,48	13,70	1,22	0,42
Total	31.833	73	100,00	100,00	12,90	3,05
GALICIA						
A CORUÑA	4.844	64	46,51	35,75	1,96	2,67
LUGO	1.156	39	11,10	21,79	0,47	1,63
OURENSE	966	17	9,28	9,50	0,39	0,71
PONTEVEDRA	3.449	59	33,12	32,96	1,40	2,47
Total	10.415	179	100,00	100,00	4,22	7,48
ANDALUCÍA						
ALMERÍA	3.171	12	7,44	2,29	1,29	0,50
CÁDIZ	6.194	51	14,54	9,73	2,51	2,13
CÓRDOBA	4.268	198	10,02	37,79	1,73	8,27
GRANADA	5.904	48	13,86	9,16	2,39	2,01
HUELVA	2.694	27	6,32	5,15	1,09	1,13
JAÉN	3.154	68	7,40	12,98	1,28	2,84

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		%			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011
MÁLAGA	6.371	65	14,95	12,40	2,58	2,72
SEVILLA	10.847	55	25,46	10,50	4,40	2,30
Total	42.603	524	100,00	100,00	17,27	21,90
PRINCIPADO DE ASTURIAS						
Total	5.644	37	100,00	100,00	2,29	1,55
CANTABRIA						
Total	2.523	43	100,00	100,00	1,02	1,80
LA RIOJA						
Total	1.731	33	100,00	100,00	0,70	1,38
REGIÓN DE MURCIA						
Total	6.223	70	100,00	100,00	2,52	2,93
COMUNITAT VALENCIANA						
ALACANT / ALICANTE	6.796	133	29,14	33,59	2,76	5,56
CASTELLÓ / CASTELLÓN	2.407	84	10,32	21,21	0,98	3,51
VALÈNCIA / VALENCIA	14.118	179	60,54	45,20	5,72	7,48
Total	23.321	396	100,00	100,00	9,45	16,55
ARAGÓN						
HUESCA	1.685	9	16,43	12,50	0,68	0,38
TERUEL	840	6	8,19	8,33	0,34	0,25
ZARAGOZA	7.733	57	75,39	79,17	3,13	2,38
Total	10.258	72	100,00	100,00	4,16	3,01
CASTILLA – LA MANCHA						
ALBACETE	2.638	43	23,68	25,60	1,07	1,80
CIUDAD REAL	2.932	26	26,32	15,48	1,19	1,09
CUENCA	1.125	17	10,10	10,12	0,46	0,71
GUADALAJARA	1.433	11	12,86	6,55	0,58	0,46
TOLEDO	3.011	71	27,03	42,26	1,22	2,97
Total	11.139	168	100,00	100,00	4,52	7,02

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		%			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011
CANARIAS						
LAS PALMAS	4.985	34	55,82	17,53	2,02	1,42
SANTA CRUZ DE TENERIFE	3.945	160	44,18	82,47	1,60	6,69
Total	8.930	194	100,00	100,00	3,62	8,11
NAVARRA						
Total	4.724	19	100,00	100,00	1,92	0,79
EXTREMADURA						
BADAJOS	2.892	41	62,52	50,00	1,17	1,71
CÁCERES	1.734	41	37,48	50,00	0,70	1,71
Total	4.626	82	100,00	100,00	1,88	3,43
ILLES BALEARS						
Total	6.855	15	100,00	100,00	2,78	0,63
MADRID						
Total	48.765	250	100,00	100,00	19,77	10,45
CASTILLA Y LEÓN						
ÁVILA	1.060	17	6,89	9,29	0,43	0,71
BURGOS	2.568	36	16,68	19,67	1,04	1,50
LEÓN	2.287	31	14,86	16,94	0,93	1,30
PALENCIA	1.009	10	6,55	5,46	0,41	0,42
SALAMANCA	1.905	8	12,38	4,37	0,77	0,33
SEGOVIA	1.245	5	8,09	2,73	0,50	0,21
SORIA	613	1	3,98	0,55	0,25	0,04
VALLADOLID	3.881	55	25,21	30,05	1,57	2,30
ZAMORA	825	20	5,36	10,93	0,33	0,84
Total	15.393	183	100,00	100,00	6,24	7,65
CEUTA						
Total	307	1	100,00	100,00	0,12	0,04

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		%			
	2012	2011	Comunidad Autónoma		Total	
			2012	2011	2012	2011
MELILLA						
Total	407	10	100,00	100,00	0,16	0,42
SIN ORIGEN TERRITORIAL ESPECÍFICO						
Total	283	0	100,00		0,11	0,00
TOTAL GENERAL	246.672	2.393	100,00	100,00	100,00	100,00

CUADRO 13

Expedientes de queja y su distribución porcentual por comunidades autónomas. Años 2012 y 2011				
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	2012		2011	
	Número	%	Número	%
Comunidad de Madrid	8.813	26,65	5.183	24,63
Andalucía	4.273	12,92	2.777	13,20
Cataluña	3.945	11,93	2.367	11,25
Comunitat Valenciana	3.258	9,85	2.955	14,04
Comunidad de Castilla y León	2.295	6,94	1.302	6,19
Castilla-La Mancha	2.052	6,20	750	3,56
Galicia	1.465	4,43	1.210	5,75
Illes Balears	1.087	3,29	413	1,96
Canarias	1.000	3,02	677	3,22
Aragón	834	2,52	565	2,69
País Vasco	781	2,36	536	2,55
Región de Murcia	770	2,33	564	2,68
Extremadura	699	2,11	367	1,74
Principado de Asturias	685	2,07	469	2,23
Comunidad Foral de Navarra	380	1,15	215	1,02
Cantabria	363	1,10	276	1,31
La Rioja	168	0,51	175	0,83
Ciudad A. de Melilla	50	0,15	70	0,33
Ciudad A. de Ceuta	40	0,12	34	0,16
* Sin origen territorial específico	115	0,35	135	0,64
TOTAL	33.073	100,00	21.040	100,00

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

CUADRO 14

Expedientes de solicitud de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional y su distribución porcentual por comunidades autónomas. Años 2012 y 2011				
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	2012		2011	
	Número	%	Número	%
Comunidad de Madrid	48.765	19,77	250	10,45
Andalucía	42.603	17,27	524	21,90
Cataluña	31.833	12,90	73	3,05
Comunitat Valenciana	23.321	9,45	396	16,55
Comunidad de Castilla y León	15.393	6,24	183	7,65
Castilla-La Mancha	11.139	4,52	168	7,02
País Vasco	10.692	4,33	44	1,84
Galicia	10.415	4,22	179	7,48
Aragón	10.258	4,16	72	3,01
Canarias	8.930	3,62	194	8,11
Illes Balears	6.855	2,78	15	0,63
Región de Murcia	6.223	2,52	70	2,93
Principado de Asturias	5.644	2,29	37	1,55
Comunidad Foral de Navarra	4.724	1,92	19	0,79
Extremadura	4.626	1,88	82	3,43
Cantabria	2.523	1,02	43	1,80
La Rioja	1.731	0,70	33	1,38
Ciudad A. de Melilla	407	0,16	10	0,42
Ciudad A. de Ceuta	307	0,12	1	0,04
* Sin origen territorial específico	283	0,11	0	0,00
TOTAL	246.672	100,00	2.393	100,00

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

b) De procedencia extranjera

CUADRO 15

Expedientes de queja procedentes del extranjero distribuidas por países. Años 2012 y 2011							
PAÍSES DE PROCEDENCIA		2012	2011	PAÍSES DE PROCEDENCIA		2012	2011
	Afganistán		1		Islandia	1	
	Alemania	15	29		Israel	1	1
	Argelia	2	2		Italia	16	10
	Argentina	34	30		Japón		2
	Australia	1	4		Kenia	1	
	Austria	3	1		Letonia		1
	Bélgica	9	12		Luxemburgo	1	4
	Belice	1			Marruecos	31	19
	Bolivia	3	1		México	8	19
	Bosnia-Herzegovina	1			Moldavia		1
	Brasil	15	6		Nicaragua		4
	Bulgaria	1			Noruega	2	1
	Camerún	1			Omán	1	
	Canadá	3	4		Pakistán	1	
	Chile	2	3		Panamá		1
	China	2	1		Paraguay	1	
	Chipre		1		Perú	6	12
	Colombia	23	13		Polonia	2	2
	Costa Rica	5	2		Portugal	10	17
	Cuba	30	30		Principado de Andorra	6	3
	Dinamarca	1			Puerto Rico		3
	Ecuador	2	5		Qatar	1	
	El Salvador	1	1		Reino Unido	27	24
	Emiratos Árabes Unidos	1			República Checa	2	1

PAÍSES DE PROCEDENCIA	2012	2011
 Estados Unidos	41	22
 Etiopía	1	
 Filipinas	1	
 Finlandia	2	1
 Francia	41	28
 Grecia	2	1
 Guatemala	2	1
 Guinea Ecuatorial	2	
 Holanda	6	9
 Honduras	1	
 India	1	
 Indonesia	1	
 Irán	2	1
 Irlanda	4	1

PAÍSES DE PROCEDENCIA	2012	2011
 República Dominicana	4	4
 Rumanía		1
 Rusia		2
 Serbia		1
 Sri Lanka	1	
 Sudáfrica		2
 Suecia	5	4
 Suiza	4	13
 Turquía	1	
 Ucrania	1	
 Uruguay	2	3
 Venezuela	6	15
TOTAL	405	380

CUADRO 16

**Expedientes de solicitud de interposición de recurso ante
el Tribunal Constitucional procedentes del extranjero distribuidas
por países. Años 2012 a 2011**

PAÍSES DE PROCEDENCIA	2012	2011	PAÍSES DE PROCEDENCIA	2012	2011
 Afganistán	1		 México	1	
 Alemania	5	1	 Nicaragua	1	
 Argentina		1	 Níger	1	
 Australia	2		 Nueva Zelanda	1	
 Bélgica	2	1	 Perú	1	
 Bolivia		1	 Polonia	1	
 Brasil	5		 Principado de Andorra	8	
 Chile	1		 Qatar	1	
 Colombia	1		 Reino Unido	5	1
 Dinamarca	1		 Rumanía	1	
 Ecuador	1		 Singapur	1	
 Estados Unidos		2	 Siria	1	
 Etiopía	1		 Sudáfrica	1	
 Francia	9	7	 Suecia		2
 Gabón	2		 Suiza		22
 Holanda	3	1	 Tailandia	1	
 India	1		 Turquía	1	
 Italia		21	 Uruguay	2	2
 Macedonia	1		 Zimbabwe	1	
 Marruecos	5		TOTAL	71	62
 Mauritania	1				

1.3. CLASIFICACIÓN DE LOS EXPEDIENTES POR SECTORES DE ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA

CUADRO 17

Expedientes. Distribución por áreas de gestión y sectores. Año 2012						
ÁREAS Y SECTORES	Queja		Oficio	Solicitudes de recurso		Total
	Individuales	Agrupados		Individuales	Agrupados	
SEGURIDAD Y JUSTICIA						
Administración de Justicia	1.285	1.247	26	6	2.246	4.810
Seguridad ciudadana y vial	932	3	4			939
Administración penitenciaria	476		37			513
Interior	390	67	14			471
En estudio (a 31 dic.)	223			10		233
Víctimas de delitos	49					49
Derecho de asociación, régimen electoral y estadística	42					42
Fedatarios públicos	13					13
Defensa	7					7
Registro general de penados y rebeldes	6					6
Total	3.423	1.317	81	16	2.246	7.083
MIGRACIONES E IGUALDAD DE TRATO						
Extranjería e inmigración	905		35			940
Registro civil y de parejas de hecho	545					545
Asuntos exteriores	76					76
Racismo y xenofobia	75		1			76
En estudio (a 31 dic.)	72					72
Presos españoles en el extranjero	37		2			39
Igualdad de trato	24					24
Emigración	23					23
Libertad religiosa	14					14
Menores y familias	5					5
Total	1.776		38			1.814

ÁREAS Y SECTORES	Queja		Oficio	Solicitudes de recurso		Total
	Individuales	Agrupados		Individuales	Agrupados	
ECONOMÍA Y HACIENDA						
Ordenación económica	2.137		9	5		2.151
Haciendas y tributos	1.073		3	35		1.111
Telecomunicaciones y servicios postales	676		24			700
Infraestructuras y transporte	492		4			496
Industria, energía y comercio	365		1			366
Agricultura, ganadería y pesca	24	149				173
En estudio (a 31 dic.)	53			2		55
Registro de la propiedad	5					5
Total	4.825	149	41	42		5.057
EMPLEO EDUCACIÓN Y CULTURA						
Funcionarios, personal laboral y estatutario de la Administración General del Estado, de la Seguridad Social, de las CC. AA. y de las Corporaciones Locales	984	8.238	1	43	243.829	253.095
Educación	879	133	23	14		1.049
Medios de comunicación	116	717				833
Trabajo y Seguridad Social	250	464		19		733
En estudio (a 31 dic.)	417			1		418
Personal de las Fuerzas Armadas y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	169	208	3			380
Otras materias	164			1		165
Protección de datos y propiedad intelectual	82		1	2		85
Cultura y deporte	57					57
Jueces y magistrados, fiscales y personal al servicio de la Administración de Justicia y de Instituciones penitenciarias	47					47
Procedimiento administrativo, responsabilidad patrimonial y publicaciones oficiales	7					7
Total	3.172	9.760	28	80	243.829	256.869

ÁREAS Y SECTORES	Queja		Oficio	Solicitudes de recurso		Total
	Individuales	Agrupados		Individuales	Agrupados	
SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL						
Vivienda	1.128	1.209	2	1		2.340
Sanidad	779	893	2	9	73	1.756
Política social	880		25	3	402	1.310
Trabajo y Seguridad Social	980	97		3		1.080
En estudio (a 31 dic.)	610		1	4	35	650
Consumo	167					167
Total	4.544	2.199	30	20	510	7.303
MEDIO AMBIENTE Y URBANISMO						
Medio ambiente	611	886	8			1.505
Urbanismo y vivienda	459	24	15			498
Organización y régimen jurídico de las Corporaciones Locales	238					238
En estudio (a 31 dic.)	87					87
Ordenación y planificación territorial	8					8
Total	1.403	910	23			2.336
UNIDAD MNP						
Depósitos municipales de detenidos			58			58
Cuerpo Nacional de Policía			25			25
Centros de menores			22			22
Instituciones penitenciarias			9			9
Policías autonómicas			8			8
Guardia Civil			6			6
Fuerzas Armadas			1			1
Igualdad de trato			1			1
Total			130			130
TOTAL GENERAL	19.143	14.335	371	158	246.585	280.592

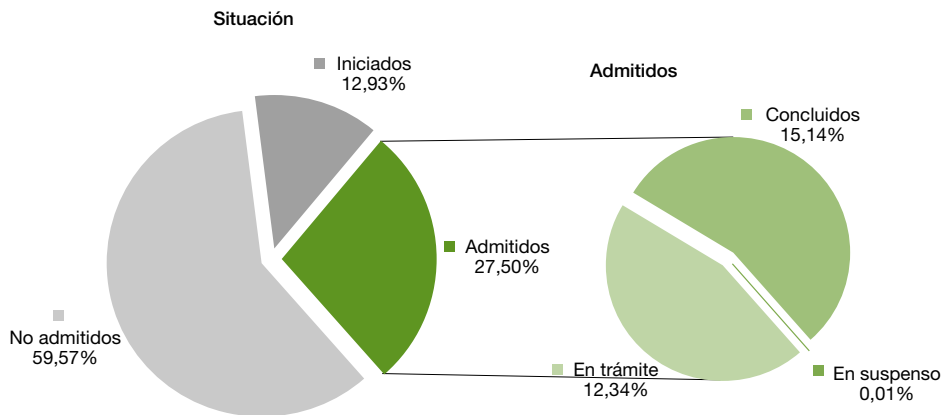
2. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

CUADRO 18

Situación de los expedientes de queja y de investigación de oficio en 2012									
SITUACIÓN		Individuales		Agrupados		Oficio		Total	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Admitidos	En trámite	3.636	18,99	285	1,99	257	69,27	4.178	12,34
	Concluidos	2.705	14,13	2.327	16,23	94	25,34	5.126	15,14
	En suspenso	2	0,01			1	0,27	3	0,01
	Total	6.343	33,13	2.612	18,22	352	94,88	9.307	27,50
No admitidos		9.996	52,22	10.168	70,93			20.164	59,57
	Total	9.996	52,22	10.168	70,93	20.164	59,57		
En estudio (a 31 dic.)	Iniciados	1.971	10,30	1.555	10,85	19	5,12	3.545	10,47
	Pendiente de contestación del interesado	833	4,35					833	2,46
	Total	2.804	14,65	1.555	10,85	19	5,12	4.378	12,93
TOTAL GENERAL		19.143	100,00	14.335	100,00	371	100,00	33.849	100,00

GRÁFICO 4

Distribución porcentual de los expedientes de queja e investigaciones de oficio según su situación de tramitación



CUADRO 19

Situación de los expedientes de solicitud de recurso ante el Tribunal Constitucional en 2012			
SITUACIÓN	Individuales	Agrupados	Total
No interpuestos	141	244.289	244.430
En estudio (a 31 dic.)	17	2.296	2.313
TOTAL	158	246.585	246.743

CUADRO 20

Detalle de los expedientes de solicitud de recurso ante el Tribunal Constitucional que han generado recomendaciones por el Defensor del Pueblo			
EXPEDIENTES Normativa afectada	Número de solicitudes	Número de Recomendaciones	Administraciones a la que se dirige
AGRUPADOS			
Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones.	73	5	Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad
Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, con respecto a las medidas de contención de gastos de personal relativas a las retribuciones del personal al servicio del sector público	243.683	2	Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas
Modificación de la Ley de Dependencia en materia de prestaciones, atrasos y protección de los cuidadores no profesionales	402	2	Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad Ministerio de Empleo y Seguridad Social
INDIVIDUALES			
Beneficiarios de la Renta Activa de Inserción, plantea su disconformidad con la modificación efectuada en la normativa de dicha renta que parece impedir la salida del territorio nacional [art. 2.1.b) del Real 1369/2006 en la redacción dada por el art. 21 del Real Decreto-ley 20/2012	3	1	Ministerio de Empleo y Seguridad Social
TOTAL GENERAL	244.161	10	

2.1. EXPEDIENTES DE QUEJA INDIVIDUALES

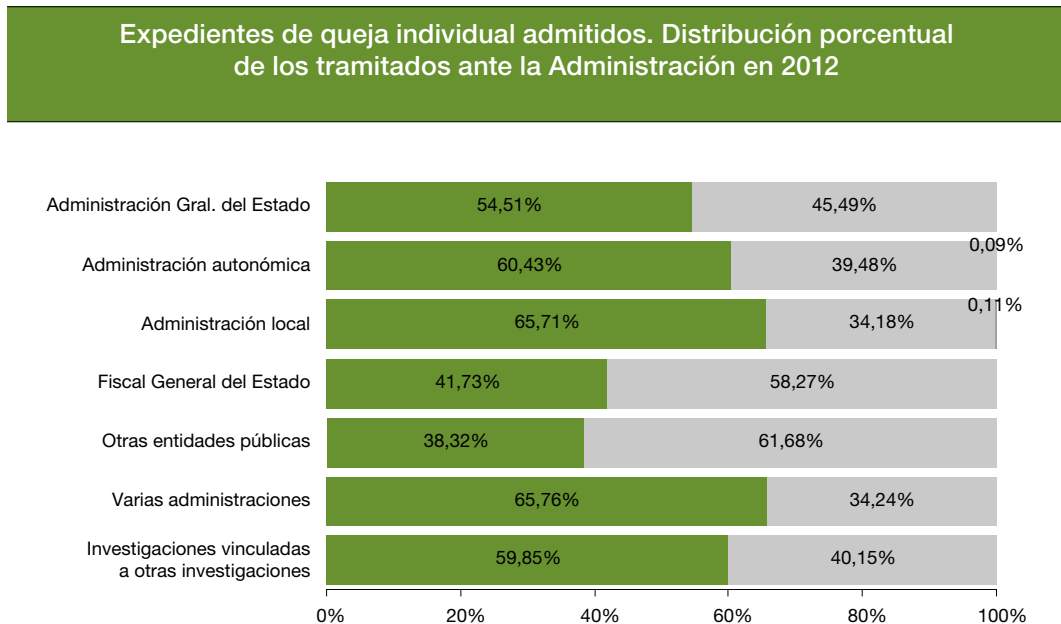
CUADRO 21

Expedientes de queja individual. Motivos de no admisión en 2012	
MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Sin indicios de irregularidad administrativa	3.041
Varios motivos de no admisión concurrentes	1.614
Falta de actuación administrativa previa	1.418
Otros motivos por los que no es competente el Defensor	1.019
Intervención judicial	760
Sin contestación a solicitud ampliación de datos	514
Conflicto particular ajeno a la Administración	410
Sentencia firme	223
Sólo se solicita información	173
Resuelto sin intervención del Defensor	153
Sólo se envía información	132
Carencia de fundamentos	122
Intervención de Comisionado parlamentario autonómico	92
Sin actividad de los poderes públicos	80
Desistimiento	56
Inexistencia de interés legítimo	46
Disconformidad con la legislación vigente	45
Plazo superior a un año	32
Autoridad administrativa en asuntos de su competencia	18
Inexistencia de pretensión	15
No se cumplen los requisitos para la admisión del recurso	11
Imposibilidad de contactar con el interesado	11
Perjuicios a terceros	5
Sin contestación a defecto subsanable	5
Interferencia en el mando Defensa Nacional	1
TOTAL	9.996

CUADRO 22

Expedientes de queja individual admitidos. Número de los tramitados ante la Administración en 2012				
ADMINISTRACIONES	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Administración Gral. del Estado	1.932	1.612		3.544
Administración autonómica	652	426	1	1.079
Administración local	598	311	1	910
Fiscal General del Estado	58	81		139
Otras entidades públicas	41	66		107
Varias administraciones	194	101		295
Investigaciones vinculadas a otras investigaciones	161	108		269
TOTAL	3.636	2.705	2	6.343

GRAFICO 5



CUADRO 23

Expedientes de queja individual admitidos. Número de los tramitados ante la Administración General del Estado en 2012			
MINISTERIOS	En trámite	Concluidos	Total
Presidencia del Gobierno	1		1
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	97	96	193
Ministerio de Defensa	11	2	13
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	200	145	345
Ministerio del Interior	191	251	442
Ministerio de Fomento	364	369	733
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	37	120	157
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	177	170	347
*Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	1		1
Ministerio de Industria, Energía y Turismo	38	31	69
Ministerio de Justicia	203	72	275
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	25	76	101
Ministerio de la Presidencia	4	2	6
Ministerio de Economía y Competitividad	314	52	366
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	58	55	113
*Ministerio de Trabajo e Inmigración		2	2
Administración periférica	75	120	195
Varios departamentos ministeriales	136	49	185
TOTAL	1.932	1.612	3.544

* Ministerios con cambio de competencias durante el año 2012.

CUADRO 24

Expedientes de queja individual admitidos. Número de los tramitados ante las administraciones autonómicas en 2012				
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Cataluña	45	17		62
País Vasco	1	2		3
Galicia	14	14		28
Cantabria	13	4		17
Principado de Asturias	8	8		16
Andalucía	53	31		84
Región de Murcia	14	5		19
Aragón	4	19		23
Castilla-La Mancha	114	100		214
Comunitat Valenciana	78	26		104
La Rioja	1	2		3
Extremadura	12	8		20
Canarias	20	8		28
Comunidad de Castilla y León	28	25		53
Illes Balears	14	4		18
Comunidad de Madrid	218	143	1	362
Comunidad Foral de Navarra	3	1		4
Ciudad A. de Ceuta	1	2		3
Ciudad A. de Melilla	3			3
Varias CC.AA. concernidas	8	7		15
TOTAL	652	426	1	1.079

CUADRO 25

Expedientes de queja individual admitidos y concluidos. Tipos de conclusión según administraciones en 2012					
ADMINISTRACIONES	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Administración Gral. del Estado	598	611	157	246	1.612
Administración autonómica	144	143	19	120	426
Administración local	127	125	13	46	311
Fiscal General del Estado	43	10	2	26	81
Otras entidades públicas	51	8	1	6	66
Varias administraciones	53	23	10	15	101
Investigaciones vinculadas a otras investigaciones	33	11	56	8	108
TOTAL	1.049	931	258	467	2.705

CUADRO 26

Expedientes de queja individual admitidos y concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante la Administración General del Estado en 2012					
MINISTERIOS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	56	23	4	13	96
Ministerio de Defensa	1			1	2
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	52	67		26	145
Ministerio del Interior	119	39	58	35	251
Ministerio de Fomento	87	276	1	5	369
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	23	46	44	7	120
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	98	49	6	17	170
Ministerio de Industria, Energía y Turismo	28	1		2	31
Ministerio de Justicia	22	36	4	10	72
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	8			68	76
Ministerio de la Presidencia		2			2
Ministerio de Economía y Competitividad	35	10	1	6	52
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	6	4	37	8	55
*Ministerio de Trabajo e Inmigración				2	2
Administración periférica	45	41		34	120
Varios departamentos ministeriales	18	17	2	12	49
TOTAL	598	611	157	246	1.612

* Ministerios con cambio de competencias durante el año 2012

CUADRO 27

Expedientes de queja individual admitidos y concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante las administraciones autonómicas en 2012					
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Cataluña	6	3	2	6	17
País Vasco	1	1			2
Galicia	5	3		6	14
Cantabria		2		2	4
Principado de Asturias	5	3			8
Andalucía	10	6	6	9	31
Región de Murcia	2	2		1	5
Aragón	3	1		15	19
Castilla-La Mancha	33	25	4	38	100
Comunitat Valenciana	6	15		5	26
La Rioja	1			1	2
Extremadura	2	3		3	8
Canarias	4	2		2	8
Comunidad de Castilla y León	12	5	5	3	25
Illes Balears	1	2	1		4
Comunidad de Madrid	49	68	1	25	143
Comunidad Foral de Navarra				1	1
Ciudad A. de Ceuta	1			1	2
Varias CC.AA. concernidas	3	2		2	7
TOTAL	144	143	19	120	426

2.2. EXPEDIENTES DE QUEJA AGRUPADOS

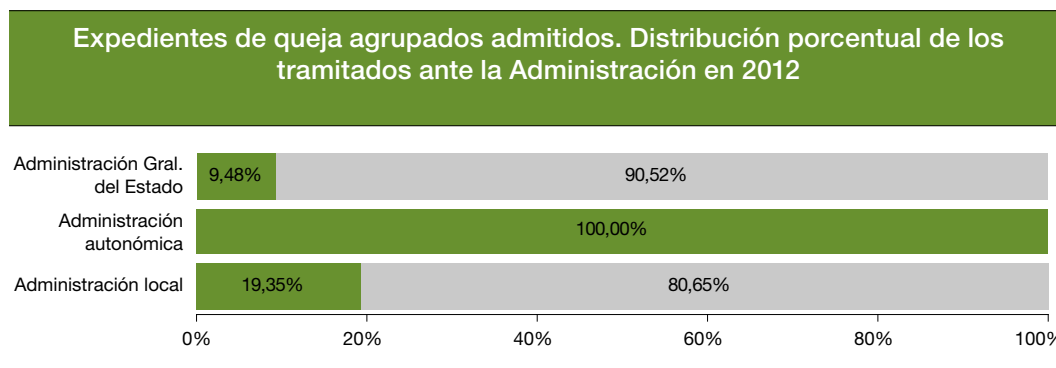
CUADRO 28

Expedientes de queja agrupados. Motivos de no admisión en 2012	
MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Varios motivos de no admisión concurrentes	6.374
Disconformidad con la legislación vigente	1.836
Sin indicios de irregularidad administrativa	1.594
Falta de actuación administrativa previa	246
Sólo se envía información	78
Resuelto sin intervención del Defensor	40
TOTAL	10.168

CUADRO 29

Expedientes de queja agrupados admitidos. Número de los tramitados ante la Administración en 2012			
ADMINISTRACIONES	En trámite	Concluidos	Total
Administración Gral. del Estado	241	2.302	2.543
Administración autonómica	38		38
Administración local	6	25	31
TOTAL	285	2.327	2.612

GRAFICO 6



CUADRO 30

Expedientes de queja agrupados admitidos. Número de los tramitados ante la Administración General del Estado en 2012			
MINISTERIOS	En trámite	Concluidos	Total
Ministerio del Interior	64	211	275
Ministerio de Fomento		1.112	1.112
Ministerio de Justicia	20		20
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente		879	879
*Ministerio de Trabajo e Inmigración		100	100
Varios departamentos ministeriales	157		157
TOTAL	241	2.302	2.543

* Ministerios con cambio de competencias durante el año 2012.

CUADRO 31

Expedientes de queja agrupados admitidos. Número de los tramitados ante la administración autonómica en 2012		
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	En trámite	Total
Comunidad de Castilla y León	2	2
Comunidad de Madrid	36	36
TOTAL	38	38

CUADRO 32

Expedientes de queja agrupados admitidos y concluidos: Tipos de conclusión según administraciones en 2012				
ADMINISTRACIONES	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Administración Gral. del Estado	1.115		1.187	2.302
Administración local		1	24	25
TOTAL	1.115	1	1.211	2.327

CUADRO 33

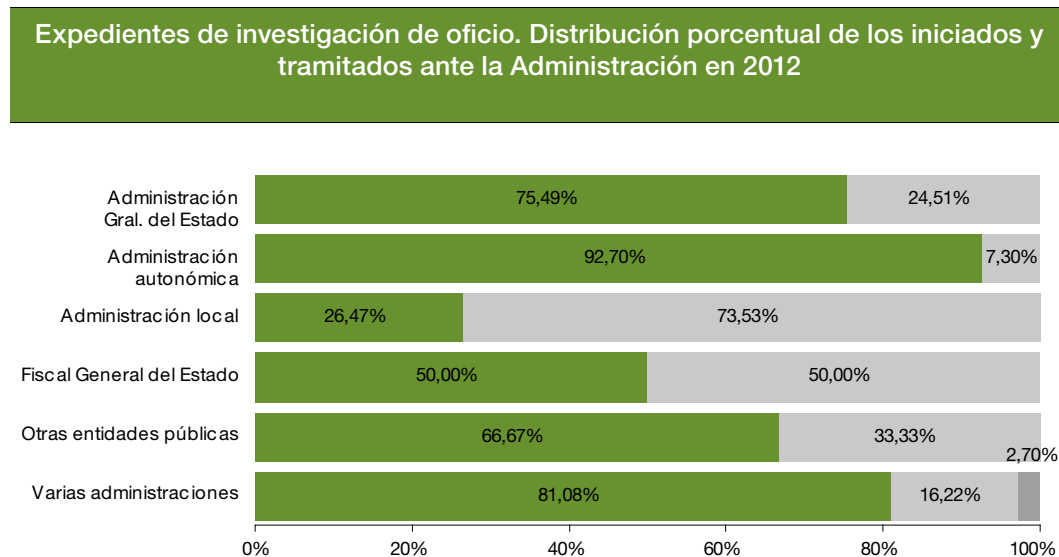
Expedientes de queja agrupados admitidos y concluidos: Detalle de los tipos de conclusiones ante la Administración General del Estado en 2012			
MINISTERIOS	Se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Ministerio del Interior	3	208	211
Ministerio de Fomento	1.112		1.112
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente		879	879
*Ministerio de Trabajo e Inmigración		100	100
TOTAL	1.115	1.187	2.302

2.3. EXPEDIENTES DE INVESTIGACIÓN DE OFICIO

CUADRO 34

Expedientes de investigación de oficio. Iniciados y tramitados ante la Administración en 2012				
ADMINISTRACIONES	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Administración Gral. del Estado	77	25		102
Administración autonómica	127	10		137
Administración local	18	50		68
Fiscal General del Estado	1	1		2
Otras entidades públicas	4	2		6
Varias administraciones	30	6	1	37
TOTAL	257	94	1	352

GRAFICO 7



CUADRO 35

Expedientes de investigación de oficio. Iniciados y tramitados ante la Administración General del Estado en 2012			
MINISTERIOS	En trámite	Concluidos	Total
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	2	2	4
Ministerio de Defensa	2		2
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	3	1	4
Ministerio del Interior	45	19	64
Ministerio de Fomento	5	1	6
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	1	1	2
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	3		3
Ministerio de Industria, Energía y Turismo	3		3
Ministerio de Justicia	6	1	7
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	1		1
Ministerio de la Presidencia	1		1
Ministerio de Economía y Competitividad	3		3
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	1		1
Varios departamentos ministeriales	1		1
TOTAL	77	25	102

CUADRO 36

Expedientes de investigación de oficio. Iniciados y tramitados ante las administraciones autonómicas en 2012			
COMUNIDADES Y CIUDADES AUTÓNOMAS	En trámite	Concluidos	Total
Cataluña	11	1	12
País Vasco	8		8
Galicia	6		6
Cantabria	6		6
Principado de Asturias	6		6
Andalucía	8	2	10
Región de Murcia	6		6
Aragón	6		6
Castilla-La Mancha	6		6
Comunitat Valenciana	8	2	10
La Rioja	6		6
Extremadura	6		6
Canarias	7		7
Comunidad de Castilla y León	5	1	6
Illes Balears	4	1	5
Comunidad de Madrid	10	2	12
Comunidad Foral de Navarra	8		8
Ciudad A. de Ceuta	5		5
Ciudad A. de Melilla	4	1	5
Varias CC. AA. concernidas	1		1
TOTAL	127	10	137

CUADRO 37

Expedientes de investigación de oficio concluidos. Tipos de conclusión según administraciones en 2012					
ADMINISTRACIONES	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Administración Gral. del Estado	12	5	2	6	25
Administración autonómica	2	4		4	10
Administración local	1			49	50
Fiscal General del Estado	1				1
Otras entidades públicas				2	2
Varias administraciones	5			1	6
TOTAL	21	9	2	62	94

CUADRO 38

Expedientes de investigación de oficio concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante la Administración General del Estado en 2012					
MINISTERIOS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	2				2
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas			1		1
Ministerio del Interior	8	5	1	5	19
Ministerio de Fomento	1				1
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte				1	1
Ministerio de Justicia	1				1
TOTAL	12	5	2	6	25

CUADRO 39

Expedientes de investigación de oficio concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante las administraciones autonómicas en 2012				
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	Actuación correcta	Se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Cataluña			1	1
Andalucía		1	1	2
Comunitat Valenciana	1	1		2
Comunidad de Castilla y León		1		1
Illes Balears		1		1
Comunidad de Madrid	1		1	2
Ciudad A. de Melilla			1	1
TOTAL	2	4	4	10

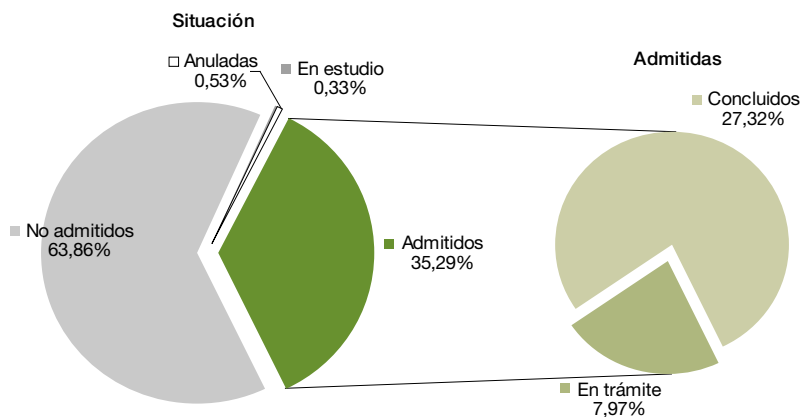
3. EXPEDIENTES EN TRAMITACIÓN DE EJERCICIOS ANTERIORES, ABIERTOS O REABIERTOS EN EL AÑO 2012

CUADRO 40

Situación de los expedientes que se encontraban pendientes al finalizar el año 2011									
SITUACIÓN		Individuales		Agrupados		Oficio		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
■ Admitidos	■ En trámite	106	7,29	2	4,35	13	48,15	121	7,97
	■ Concluidos	360	24,74	44	95,65	11	40,74	415	27,32
	Total	466	32,03	46	100,00	24	88,89	536	35,29
■ No admitidos		970	66,67					970	63,86
	Total	970	66,67					970	63,86
■ En estudio (a 31 dic.)		5	0,34					5	0,33
	Total	5	0,34					5	0,33
□ Anuladas		5	0,34			3	11,11	8	0,53
	Total	5	0,34			3	11,11	8	0,53
TOTAL		1.455	100,00	46	100,00	27	100,00	1.519	100,00

GRAFICO 8

Distribución porcentual de los expedientes del 2011 que se encontraban pendientes al finalizar el año, según su situación de tramitación



CUADRO 41

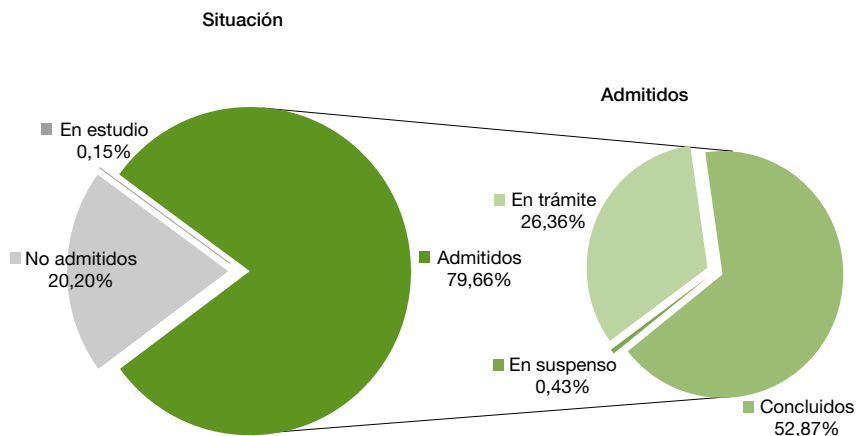
Situación de los expedientes de solicitud de recurso ante el Tribunal Constitucional que se encontraban pendientes al finalizar el año 2011			
SITUACIÓN	Individuales	Agrupados	Total
No interpuestos	9		9
TOTAL	9		9

CUADRO 42

Situación de los expedientes de años anteriores									
SITUACIÓN		Individuales		Agrupados		Oficio		Total	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Admitidos	En trámite	1.456	18,39	1.208	51,23	210	33,39	2.874	26,36
	Concluidos	4.280	54,07	1.094	46,40	390	62,00	5.764	52,87
	En suspenso	16	0,20	2	0,08	29	4,61	47	0,43
	Total	5.752	72,66	2.304	97,71	629	100,00	8.685	79,66
No admitidos		2.148	27,13	54	2,29			2.202	20,20
	Total	2.148	27,13	54	2,29			2.202	20,20
En estudio (a 31 dic.)		16	0,20					16	0,15
	Total	16	0,20					16	0,15
TOTAL GENERAL		7.916	100,00	2.358	100,00	629	100,00	10.903	100,00

GRÁFICO 5

Distribución porcentual de los expedientes de años anteriores según su situación de tramitación



CUADRO 43

Situación de los expedientes de solicitud de recurso ante el Tribunal Constitucional años anteriores

SITUACIÓN	Individuales	Agrupados	Total
No interpuestos	106	1.699	1.805
TOTAL	106	1.699	1.805

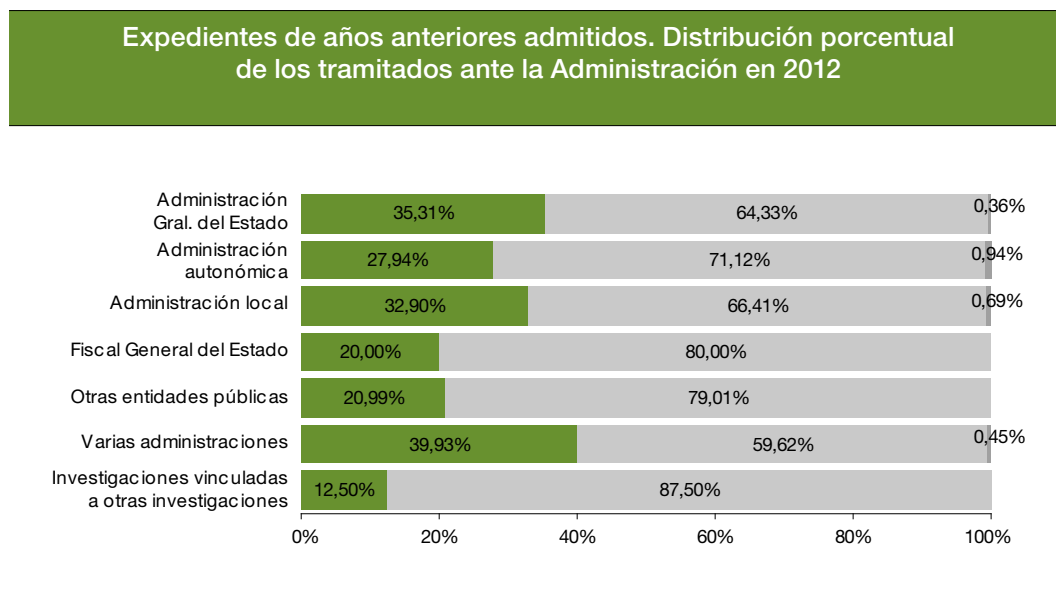
CUADRO 44

Expedientes de años anteriores. Motivos de no admisión en 2012	
MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Sin indicios de irregularidad administrativa	595
Sin contestación a solicitud ampliación de datos	400
Varios motivos de no admisión concurrentes	275
Intervención judicial	237
Falta de actuación administrativa previa	204
Otros motivos por los que no es competente el Defensor	152
Sentencia firme	57
Conflicto particular ajeno a la Administración	50
Resuelto sin intervención del Defensor	41
Sólo se solicita información	38
Intervención de Comisionado parlamentario autonómico	33
Sólo se envía información	32
Carencia de fundamentos	23
Inexistencia de pretensión	18
Sin actividad de los poderes públicos	11
Inexistencia de interés legítimo	11
Plazo superior a un año	9
Desistimiento	9
Autoridad administrativa en asuntos de su competencia	2
No se cumplen los requisitos para la admisión del recurso	2
Perjuicios a terceros	1
Sin contestación a defecto subsanable	1
Imposibilidad de contactar con el interesado	1
TOTAL	2.202

CUADRO 45

Expedientes de años anteriores admitidos. Número de los tramitados ante la Administración en 2012				
ADMINISTRACIÓN	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Administración Gral. del Estado	1.486	2.707	15	4.208
Administración autonómica	592	1.507	20	2.119
Administración local	379	765	8	1.152
Fiscal General del Estado	45	180		225
Otras entidades públicas	17	64		81
Varias administraciones	353	527	4	884
Investigaciones vinculadas a otras investigaciones	2	14		16
TOTAL	2.874	5.764	47	8.685

GRAFICO 10



CUADRO 46

Expedientes de años anteriores admitidos. Número de los tramitados ante la Administración General del Estado en 2012				
MINISTERIOS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	29	188		217
*Ministerio de Ciencia e Innovación		1		1
*Ministerio de Cultura		1		1
Ministerio de Defensa	3	18		21
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	45	295		340
Ministerio del Interior	152	560	8	720
*Ministerio de Economía y Hacienda		1		1
*Ministerio de Educación		1		1
Ministerio de Fomento	297	401	2	700
*Ministerio de Educación, Política Social y Deporte		1		1
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	3	147		150
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	14	139	1	154
*Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	388	3		391
Ministerio de Industria, Energía y Turismo	5	14		19
Ministerio de Justicia	103	273	1	377
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	12	39		51
*Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino		2		2
* Ministerio de Política Territorial y Administración Pública		1		1
Ministerio de la Presidencia	25		1	26
Ministerio de Economía y Competitividad	1	35		36
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	1	9		10
*Ministerio de Sanidad y Política Social e Igualdad		1		1
*Ministerio de Trabajo e Inmigración		137		137
Administración periférica	193	134	1	328
Varios departamentos ministeriales	215	306	1	522
TOTAL	1.486	2.707	15	4.208

* Ministerios con cambio de competencias durante el año 2012.

CUADRO 47

Expedientes de años anteriores admitidos. Número de los tramitados ante las administraciones autonómicas en 2012				
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Cataluña	372	51	1	424
País Vasco	2	13	1	16
Galicia	4	47	1	52
Cantabria	10	19	1	30
Principado de Asturias	4	12	1	17
Andalucía	11	50	2	63
Región de Murcia	11	15	1	27
Aragón	6	18	1	25
Castilla-La Mancha	15	29	1	45
Comunitat Valenciana	16	70	1	87
La Rioja	2	9	1	12
Extremadura	3	23	1	27
Canarias	10	27	1	38
Comunidad de Castilla y León	4	35	1	40
Illes Balears	2	26		28
Comunidad de Madrid	111	1.031	2	1.144
Comunidad Foral de Navarra	4	11	1	16
Ciudad A. de Ceuta	2	5	1	8
Ciudad A. de Melilla	2	6	1	9
Varias CC.AA. concernidas	1	10		11
TOTAL	592	1.507	20	2.119

CUADRO 48

Expedientes de años anteriores admitidos y concluidos. Tipos de conclusión según administraciones en 2012					
ADMINISTRACIONES	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Administración Gral. del Estado	927	746	245	789	2.707
Administración autonómica	212	1.094	57	144	1.507
Administración local	255	304	61	145	765
Fiscal General del Estado	86	24	10	60	180
Otras entidades públicas	38	6	8	12	64
Varias administraciones	138	133	60	196	527
Investigaciones vinculadas a otras investigaciones		1		13	14
TOTAL	1.656	2.308	441	1.359	5.764

CUADRO 49

Expedientes de años anteriores admitidos y concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante la Administración General del Estado en 2012					
MINISTERIOS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	70	57	16	45	188
*Ministerio de Ciencia e Innovación	1				1
*Ministerio de Cultura	1				1
Ministerio de Defensa	6	5		7	18
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	93	100	13	89	295
Ministerio del Interior	236	70	128	126	560
*Ministerio de Economía y Hacienda				1	1
*Ministerio de Educación				1	1
Ministerio de Fomento	162	117	11	111	401
*Ministerio de Educación, Política Social y Deporte	1				1
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	23	50	11	63	147
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	52	56	5	26	139
*Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	2	1			3
Ministerio de Industria, Energía y Turismo	11	2	1		14
Ministerio de Justicia	63	137	17	56	273
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	19	8	4	8	39
*Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino	2				2
* Ministerio de Política Territorial y Administración Pública	1				1
Ministerio de Economía y Competitividad	10	13	1	11	35
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	3	2	1	3	9
*Ministerio de Sanidad y Política Social e Igualdad				1	1
*Ministerio de Trabajo e Inmigración				137	137
Administración periférica	53	44	10	27	134
Varios departamentos ministeriales	118	84	27	77	306
TOTAL	927	746	245	789	2.707

* Ministerios con cambio de competencias durante el año 2012.

CUADRO 50

Expedientes de años anteriores admitidos y concluidos. Detalle de los tipos de conclusión ante las administraciones autonómicas en 2012					
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Cataluña	21	13	5	12	51
País Vasco	6	2	2	3	13
Galicia	12	15	2	18	47
Cantabria	7	7	1	4	19
Principado de Asturias	6	3	2	1	12
Andalucía	18	18	6	8	50
Región de Murcia	4	7	2	2	15
Aragón	6	3	4	5	18
Castilla-La Mancha	8	13	2	6	29
Comunitat Valenciana	22	32	6	10	70
La Rioja	4	4		1	9
Extremadura	8	8	1	6	23
Canarias	6	8	3	10	27
Comunidad de Castilla y León	13	9	9	4	35
Illes Balears	9	11	1	5	26
Comunidad de Madrid	49	930	9	43	1.031
Comunidad Foral de Navarra	7	2		2	11
Ciudad A. de Ceuta	2	2	1		5
Ciudad A. de Melilla	2	1	1	2	6
Varias CC. AA. concernidas	2	6		2	10
TOTAL	212	1.094	57	144	1.507

4. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS, RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES Y ADVERTENCIAS

4.1. RESOLUCIONES FORMULADAS DURANTE EL AÑO 2012

CUADRO 51

Resoluciones formuladas durante 2012				
RESOLUCIONES	Admitidas	Rechazadas	Pendientes	Total
Recomendaciones	60	21	112	193
Sugerencias	64	32	104	200
Recordatorios de deberes legales				141
Advertencias				14
TOTAL	124	53	216	548

CUADRO 52

Recomendaciones por Administración de destino a 31 de diciembre de 2012				
ADMINISTRACIONES	Admitidas	Rechazadas	Pendientes	Total
Administración Gral. del Estado	30	13	62	105
Administración autonómica	19	5	32	56
Administración local	8	1	12	21
Fiscal General del Estado			1	1
Otras entidades públicas	3	2	5	10
TOTAL	60	21	112	193

CUADRO 53

Sugerencias por Administración de destino a 31 de diciembre de 2012				
ADMINISTRACIONES	Admitidas	Rechazadas	Pendientes	Total
Administración Gral. del Estado	29	13	31	73
Administración autonómica	13	8	22	43
Administración local	21	10	48	79
Otras entidades públicas	1	1	3	5
TOTAL	64	32	104	200

CUADRO 54

Recordatorios de deberes legales formulados en el año 2012, por Administración de destino	
ADMINISTRACIONES	Total
Administración Gral. del Estado	43
Administración autonómica	29
Administración local	66
Otras entidades públicas	3
TOTAL	141

CUADRO 55

Advertencias formuladas en el año 2012 por Administración de destino	
ADMINISTRACIONES	Total
Administración Gral. del Estado	2
Administración autonómica	1
Administración local	9
Otras entidades públicas	2
TOTAL	14

4.2. EVOLUCIÓN DE LAS RESOLUCIONES DE EJERCICIOS ANTERIORES

CUADRO 56

Recomendaciones años 2011 y 2010, a 31 de diciembre de 2012				
RECOMENDACIONES	2011		2010	
	Nº	%	Nº	%
Admitidas	97	62,99	78	73,58
Rechazadas	32	20,78	25	23,58
Pendientes	25	16,23	3	2,83
TOTAL	154	100,00	106	100,00

CUADRO 57

Sugerencias años 2011 y 2010, a 31 de diciembre de 2012				
SUGERENCIAS	2011		2010	
	Nº	%	Nº	%
Admitidas	122	52,81	117	59,39
Rechazadas	82	35,50	74	37,56
Pendientes	27	11,69	6	3,05
TOTAL	231	100,00	197	100,00

5. INFORMACIÓN AL CIUDADANO

CUADRO 58

Ciudadanos que colectiva o individualmente plantearon quejas. Años 2012 a 2011		
	2012	2011
Total ciudadanos	291.341	608.240

CUADRO 59

Número de llamadas y visitas recibidas durante 2012 con el fin de prestar servicios al ciudadano, en comparación con 2011		
	2012	2011
Atención presencial	3.375	3.234
Teléfono	9.161	7.916
Línea 900	5.435	5.275
TOTAL	17.971	16.425

CUADRO 60

Visitas al portal del Defensor del Pueblo (www.defensordelpueblo.es)		
	2012	2011
Visitas	531.406	241.114
Páginas visitadas	8.758.409	2.588.931

CUADRO 61

Desglose de visitas al portal del Defensor del Pueblo. Año 2012		
	Visitas	Páginas visitadas
defensordelpueblo.es	490.339	8.337.026
premioddhh.defensordelpueblo.es	362	973
concursodibujos.defensordelpueblo.es	10.316	52.128
enclase.defensordelpueblo.es	12.024	21.383
mnp.defensordelpueblo.es	12.939	321.225
estadisticas.defensordelpueblo.es	3.851	8.247
biblioteca.defensordelpueblo.es	1.104	15.246
newsletter.defensordelpueblo.es	471	2.181
	531.406	8.758.409

CUADRO 62

Motivos de subsanación de entradas, a 31 de diciembre de 2012					
MOTIVOS DE SUBSANACIÓN	Entradas	Subsanadas	No subsanadas	Pendientes	Reiteraciones
Argumentación razonada del motivo	505	37	406	62	454
Falta de documentación	5	1	3	1	3
No dirigido al Defensor del Pueblo	17	2	14	1	13
Omisión de domicilio de contacto	1.333	373	780	180	974
Omisión de nombre o apellidos	15	2	13	0	13
Varios tipos	874	49	784	41	821
TOTAL	2.749	464	2.000	285	2.278