

ANEXO I
DATOS ESTADÍSTICOS



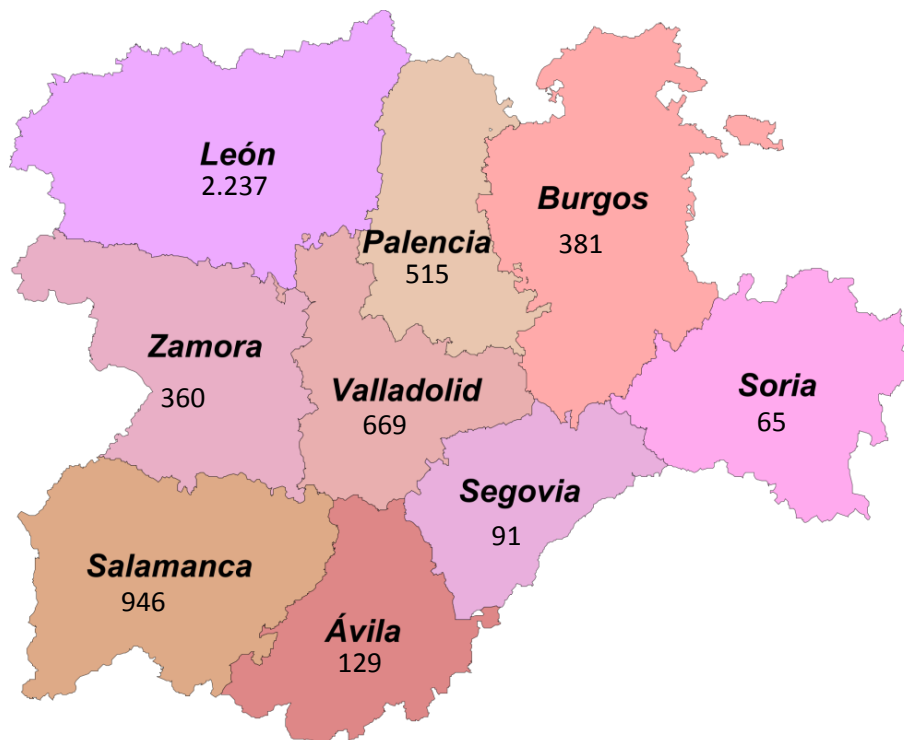
1. ACTIVIDAD DEL PROCURADOR DEL COMÚN

Conforme a la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común de Castilla y León, la actividad de esta Defensoría se concreta en actuaciones iniciadas a partir de solicitudes de los ciudadanos, esto es, expedientes de queja, y en actuaciones de oficio.

1.1. Actuaciones a partir de solicitudes de los ciudadanos

Las solicitudes de intervención por parte de los ciudadanos, como medio de reacción y defensa ante lo que entienden como una vulneración de sus derechos individuales o colectivos, han dado origen a la apertura en 2019 de 5.694 expedientes de queja de esta Procuraduría.

Por su procedencia, las quejas abiertas se distribuyen de la siguiente forma entre las nueve provincias de la Comunidad Autónoma:

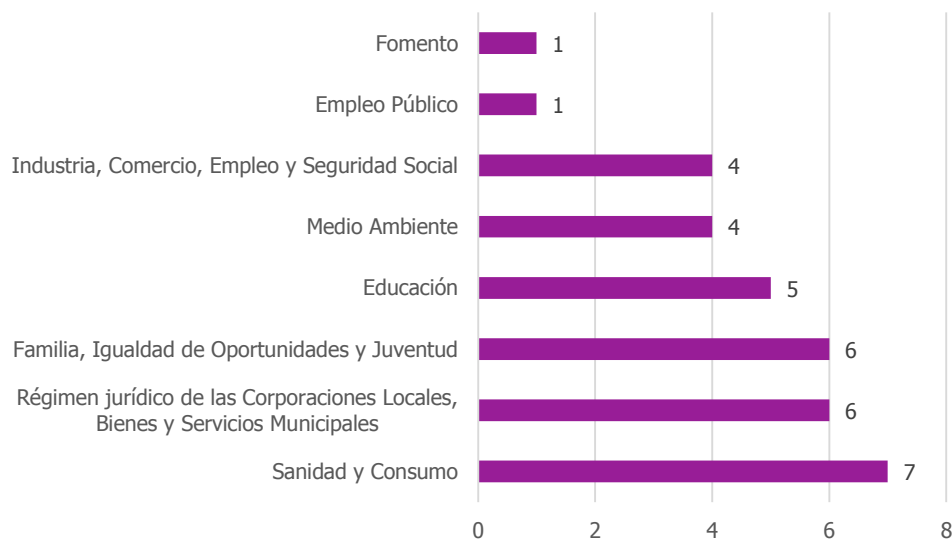


A las reflejadas en el mapa autonómico se suman 1 recibida simultáneamente de cuatro provincias de la Comunidad, así como 232 quejas procedentes de otras provincias españolas y 68 de procedencia desconocida. A tal efecto, se considera que una queja procede de la

provincia en que se encuentre el domicilio facilitado por el interesado que presenta la solicitud de actuación o, en su caso, por su representante, dato que, en consecuencia, puede aumentar en algún caso de manera significativa la cifra de las quejas procedentes de ciertas provincias cuando existan quejas múltiples con un único representante designado al efecto por los ciudadanos que reclaman en relación con un mismo asunto.

1.2. Actuaciones de oficio iniciadas en 2019

Durante el año 2019 se iniciaron 34 actuaciones de oficio, distribuidas en 8 áreas temáticas:



2. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) representa el cauce de acceso y contacto presencial de la ciudadanía con el Procurador del Común de Castilla y León. Concebida como el área funcional de la Institución encargada de escuchar a los ciudadanos, de entrevistarse con ellos y ofrecerles, por los distintos medios a su alcance, información, orientación e incluso, en su caso, asesoramiento acerca de las vías más adecuadas para el ejercicio de sus derechos, procura dispensar un trato cercano y personalizado a los problemas y reclamaciones que se le plantean.

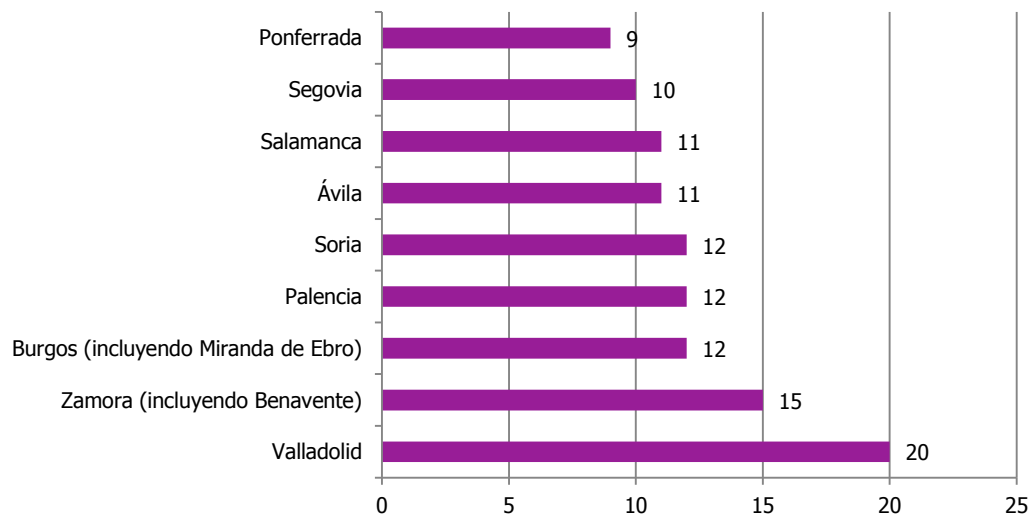
Se trata, sin duda, de la puerta de entrada más importante a la Institución, dado que de su relación fluida con cuantas personas se acercan a ella depende que esta Procuraduría sea percibida por la ciudadanía como una institución ágil, eficaz, abierta, dialogante, con voluntad

de servicio y con vocación de ofrecer un servicio de calidad, así como, en particular, información accesible y comprensible y una respuesta adecuada a las demandas ciudadanas que se le plantean.

Precisamente para responder a la inquietud ciudadana que ha propiciado durante el año 2019 la presentación de varias quejas múltiples ante nuestra Institución, esto es, reclamaciones en un número elevado sobre un mismo asunto, se ha desarrollado un protocolo con pautas que habrán de ayudar a agilizar su tramitación. De un lado, se ponen a disposición de los interesados, tanto en nuestra página web, como en la sede electrónica y en nuestras entrevistas presenciales, instrucciones escritas para facilitar el registro y la apertura por la OAC de los expedientes de queja correspondientes. De otro, se ha definido con precisión la actuación de la Oficina para aligerar al máximo la comprobación y tramitación electrónica de las quejas hasta desembocar en su investigación posterior.

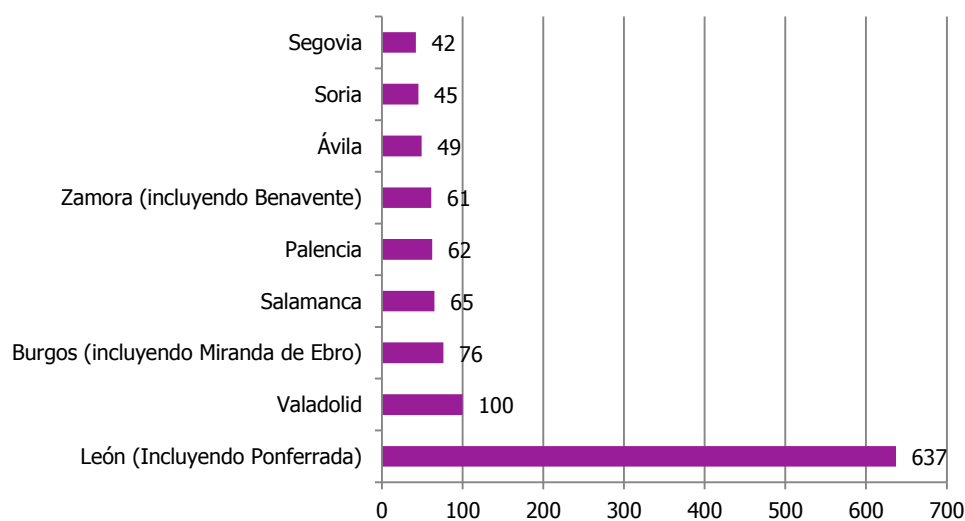
Su atención directa se desarrolla a través de las entrevistas presenciales celebradas diariamente en la sede de la Procuraduría o a resultas de los desplazamientos que realiza con periodicidad mensual a las capitales de provincia y a la ciudad de Ponferrada y, a su vez, con periodicidad bimestral a la localidad de Benavente y trimestral a la de Miranda de Ebro, ya sea para que el ciudadano pueda establecer un primer contacto con la Institución o, ulteriormente, para seguir el proceso de tramitación de su reclamación.

POBLACIÓN	DESPLAZAMIENTOS
Valladolid	20
Zamora (incluyendo Benavente)	15
Burgos (incluyendo Miranda de Ebro)	12
Palencia	12
Soria	12
Ávila	11
Salamanca	11
Segovia	10
Ponferrada	9
Total	112



Así, en 2019 la formulación de peticiones al Procurador del Común se realizó de manera presencial ante la OAC, a través de entrevista personal, en 1137 ocasiones, en las que participaron, en total, 1407 personas. De ellas, 605 entrevistas se celebraron en la sede de la Institución, en la ciudad de León, y 532 tuvieron lugar en los 112 desplazamientos periódicos que se realizaron a lo largo del año. Como consecuencia de estas entrevistas se abrieron finalmente 516 expedientes de queja.

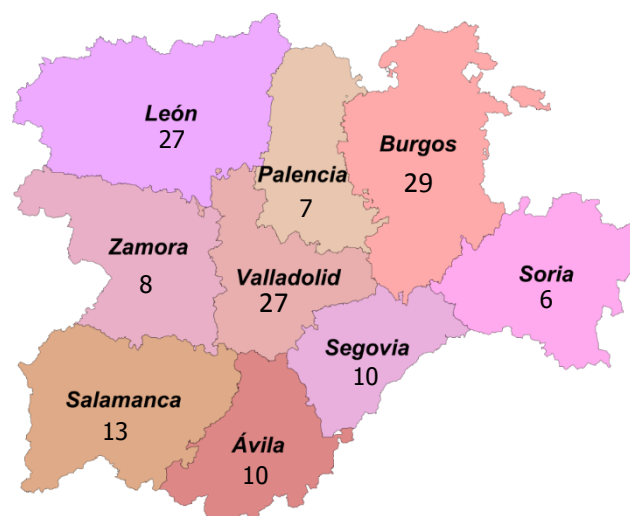
La provincia que registra el mayor número de entrevistas presenciales, tal como refleja el gráfico a continuación, es León (637), seguida de Valladolid (100) y Burgos (76).



No cabe duda, en todo caso, de la importancia del resto de los canales de comunicación a disposición de los ciudadanos para su contacto con la Institución, así, señaladamente, el acceso a su registro presencial sin necesidad de entrevista previa con la OAC, la sede electrónica inaugurada a comienzos de 2019, la página web de la Procuraduría, el correo electrónico o postal o, incluso, el fax. En estos supuestos, si bien la OAC no participa de forma directa en la formulación y recepción de la reclamación correspondiente, se encarga de tramitar y valorar las solicitudes y la documentación recibida, calificándola, según corresponda, como solicitud a instancia de parte que da lugar a la apertura de un expediente de queja, como reclamación relativa a actuaciones que son, más bien, competencia del Comisionado de Transparencia de Castilla y León o, en fin, como escritos que, precisamente por no encajar claramente en ninguno de los dos supuestos anteriores, dan lugar a la tramitación de un expediente de consulta.

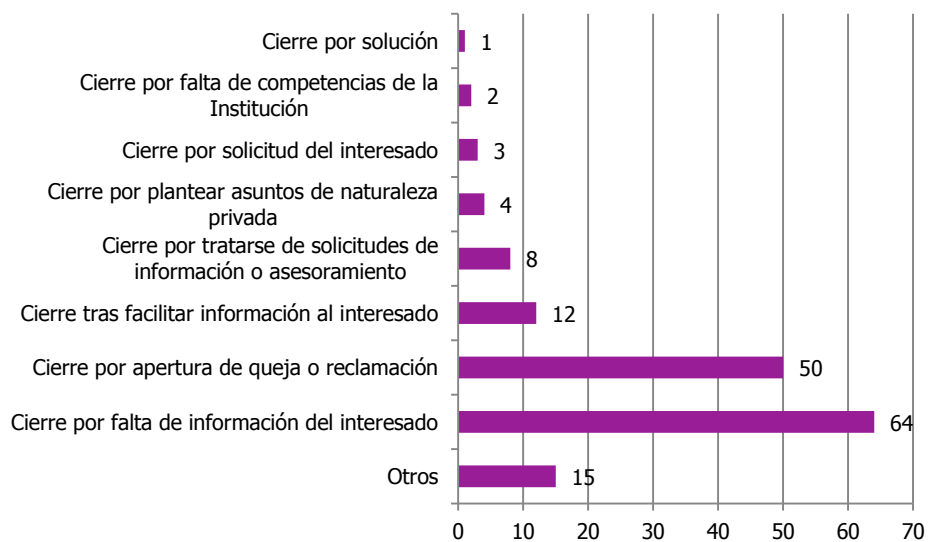
La distinción interna entre expedientes de consulta y queja deriva así, en concreto, de la imposible calificación de inicio de algunos escritos remitidos por los ciudadanos al Procurador del Común de Castilla y León, a causa, la mayoría de las veces, de su falta de claridad o de su imprecisión al exponer la problemática correspondiente o de su naturaleza como meras solicitudes de información o asesoramiento. En estos supuestos, la OAC procede a la apertura y tramitación del expediente de consulta correspondiente, sin perjuicio de que las aclaraciones que pueda aportar posteriormente el ciudadano pudieran dar lugar, en su caso, si así se estimara oportuno, a la apertura de un expediente de queja por esta Institución.

De esta forma, durante el pasado año 2019 se procedió a la apertura de 165 **expedientes de consulta**, distribuyéndose su procedencia entre las provincias de Castilla y León de la siguiente manera:



A las reflejadas en el mapa autonómico se suman las 13 consultas procedentes de otras provincias españolas, así como las 15 de procedencia desconocida, en cuanto el interesado o su representante no hubieran facilitado de forma expresa el domicilio de procedencia de la reclamación, habitualmente, por tratarse de una solicitud recibida por sede electrónica, correo electrónico o página web.

De todos los expedientes de consulta abiertos durante el año a que se refiere el presente Informe, 50 desembocaron finalmente en la apertura de 51 expedientes de queja y 5 reclamaciones ante la Comisión de Transparencia de Castilla y León. Otros 64 se cerraron a causa de la falta de respuesta del interesado a nuestra solicitud de aclaración o concreción de la reclamación inicialmente remitida, 12 tras facilitar información al interesado, 8 por tratarse de una mera solicitud de asesoramiento jurídico a nuestra Institución, 4 por remitirse a problemas con entidades de naturaleza privada, 3 a solicitud del interesado, 2 por falta de competencias de esta Procuraduría y 1 por solución. Otros 15 se cerraron por motivos de cierre diversos, no catalogados entre los anteriores, continuando 6 abiertos y en tramitación a la fecha de cierre de este Informe.



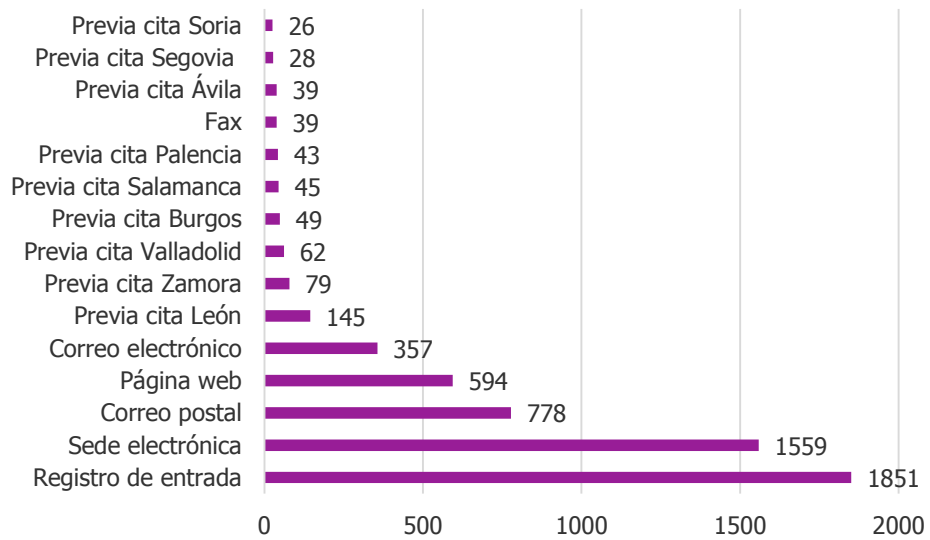
Ahora bien, la labor de la OAC en relación con los expedientes de la Institución excede de su participación en la recepción y calificación de los escritos iniciales de solicitud y de la tramitación de los expedientes de consulta para extenderse, asimismo, a la realización, en su caso, de ciertos trámites concretos en algunos expedientes de queja. Corresponde, en concreto, a esta Oficina depurar y preparar las quejas que habrán de ser investigadas por la Institución, encargándose de solicitar la subsanación de aquellos aspectos que fueran necesarios en el

procedimiento ulterior y de preparar la remisión a otras Instituciones o, en su caso, el rechazo de aquellos asuntos que no deban ser investigados por esta Procuraduría. Así, corresponde al personal de esta Oficina remitir al Defensor del Pueblo, a otros Comisionados autonómicos o, en su caso, al Comisionado de Transparencia de Castilla y León, los expedientes que se refieran a asuntos de su competencia. Rechaza y cierra, asimismo, aquellos expedientes de queja que se refieran a un procedimiento judicial previo, traten de un conflicto entre privados, afecten a una actuación correcta de la Administración, se planteen de forma extemporánea o dupliquen, en fin, actuaciones iniciadas ya por el Defensor del Pueblo estatal.

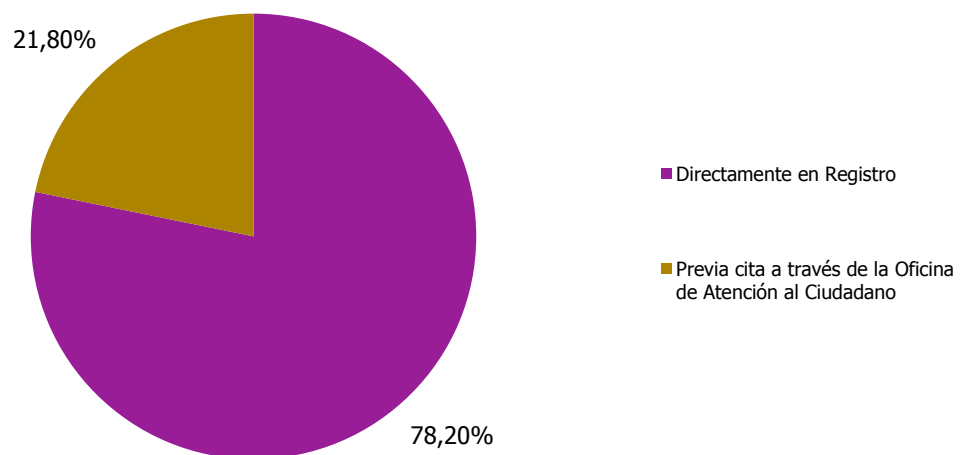
3. DATOS ESTADÍSTICOS DE LAS QUEJAS

3.1. Forma de presentación de las quejas

RESUMEN DE LA FORMA DE RECEPCIÓN DE LAS QUEJAS	NÚM. QUEJAS
Registro de entrada	1.851
Sede electrónica	1.559
Correo postal	778
Página web	594
Correo electrónico	357
Previa cita en León	145
Previa cita en Zamora	79
Previa cita en Valladolid	62
Previa cita en Burgos	49
Previa cita en Salamanca	45
Previa cita en Palencia	43
Fax	39
Previa cita en Ávila	39
Previa cita en Segovia	28
Previa cita en Soria	26
Total	5.694

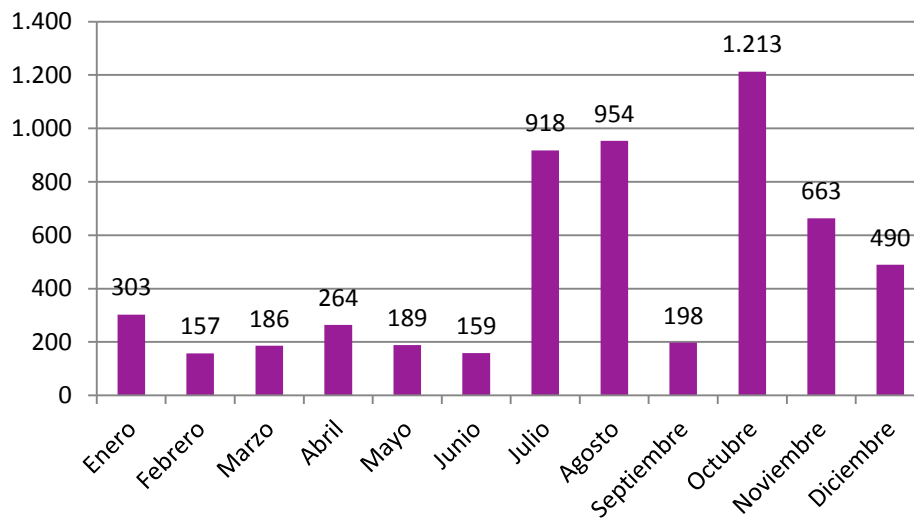


Se han presentado 2.367 quejas personalmente: 1.851 de ellas directamente a través del Registro de entrada y 516 a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, tanto en la sede en León como en los viajes que realiza periódicamente al resto de capitales de provincia y a otras ciudades de la Comunidad Autónoma.



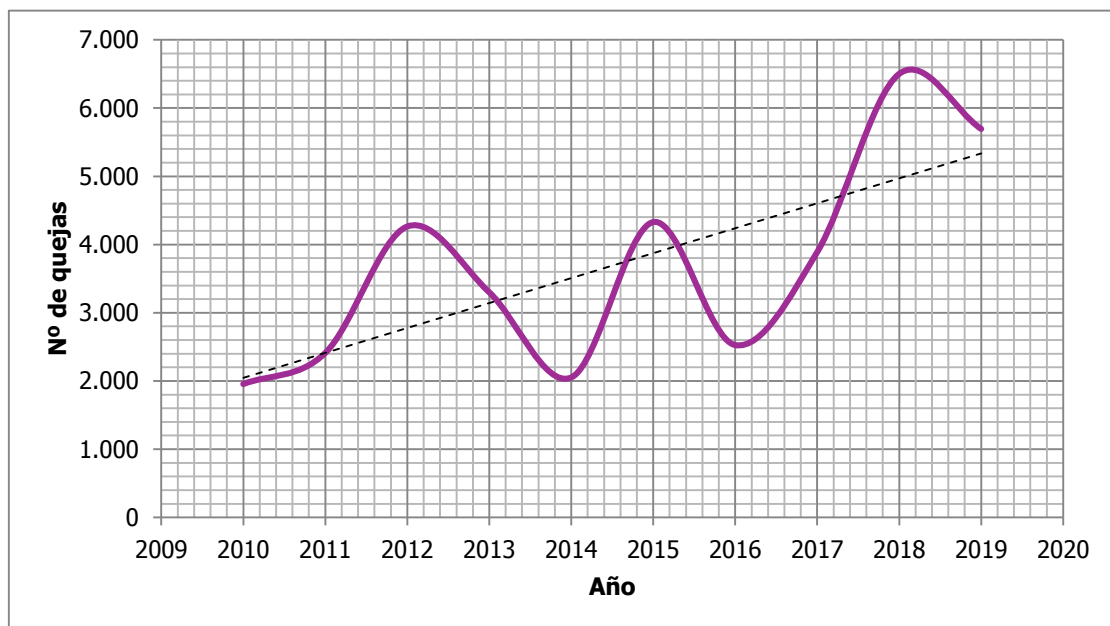
3.2. Quejas recibidas en cada mes del año

MES	NÚM. QUEJAS
Enero	303
Febrero	157
Mazo	186
Abril	264
Mayo	189
Junio	159
Julio	918
Agosto	954
Septiembre	198
Octubre	1.213
Noviembre	663
Diciembre	490
Total	5.694



3.3. Evolución de la presentación de quejas en los últimos años

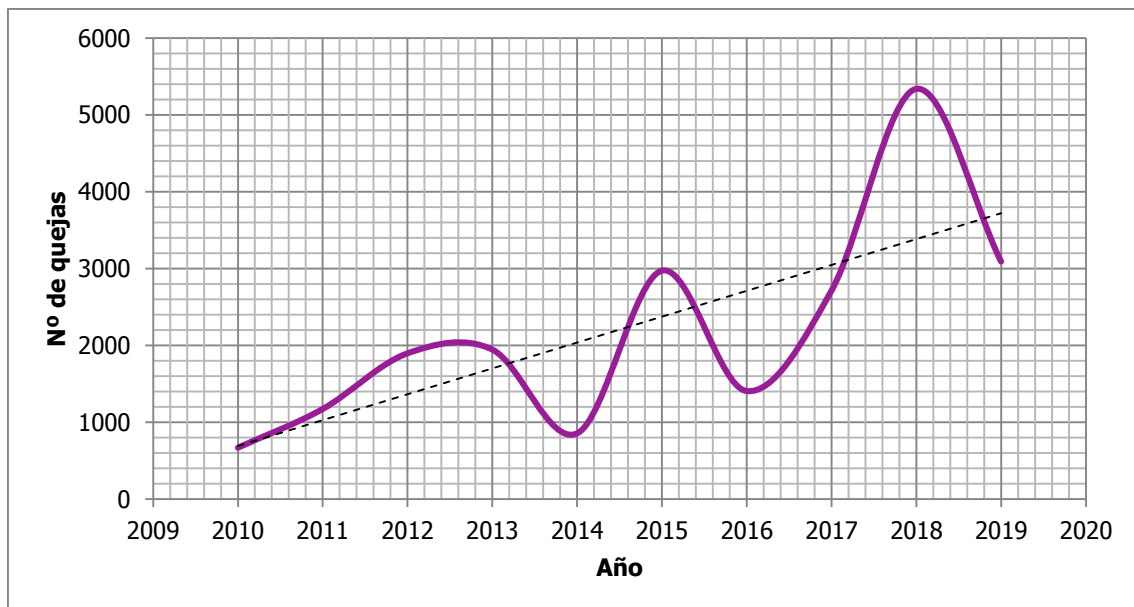
AÑO	NÚM. QUEJAS
2010	1.956
2011	2.411
2012	4.264
2013	3.300
2014	2.052
2015	4.329
2016	2.527
2017	3.888
2018	6.500
2019	5.694



Evolución anual del número de quejas (la línea de tendencia se representa mediante la línea de puntos)

3.3.1. Evolución de las quejas relativas al funcionamiento de la Administración Autonómica

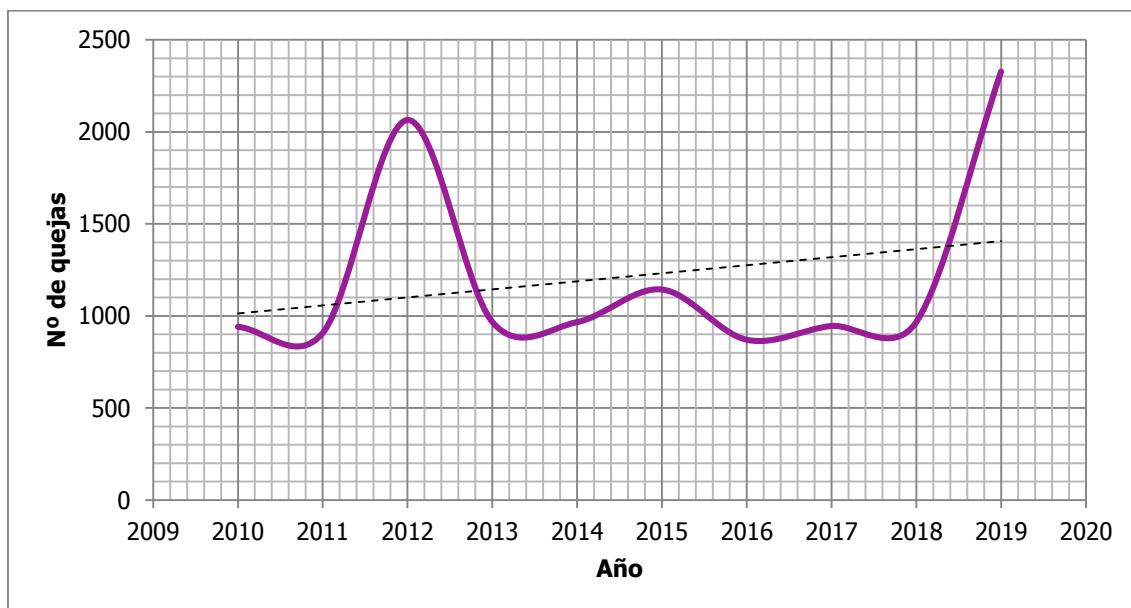
AÑO	NÚM. QUEJAS
2010	667
2011	1.171
2012	1.896
2013	1.945
2014	854
2015	2.973
2016	1.405
2017	2.712
2018	5.340
2019	3.091



Evolución anual del número de quejas sobre la Administración autonómica (la línea de tendencia se representa como línea de puntos)

3.3.2. Evolución de las quejas relativas al funcionamiento de la Administración Local

AÑO	NÚM. QUEJAS
2010	941
2011	908
2012	2.065
2013	968
2014	967
2015	1.144
2016	871
2017	946
2018	967
2019	2.328

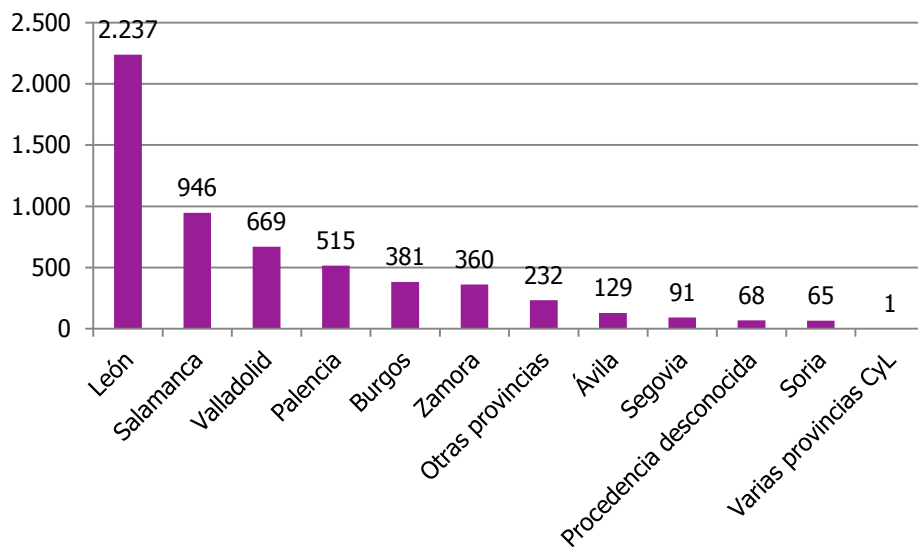


Evolución anual de las quejas sobre la Administración local (la línea de tendencia se representa por línea de puntos)

3.4. Reparto territorial de la presentación de las quejas

3.4.1. Reparto de las quejas según su procedencia

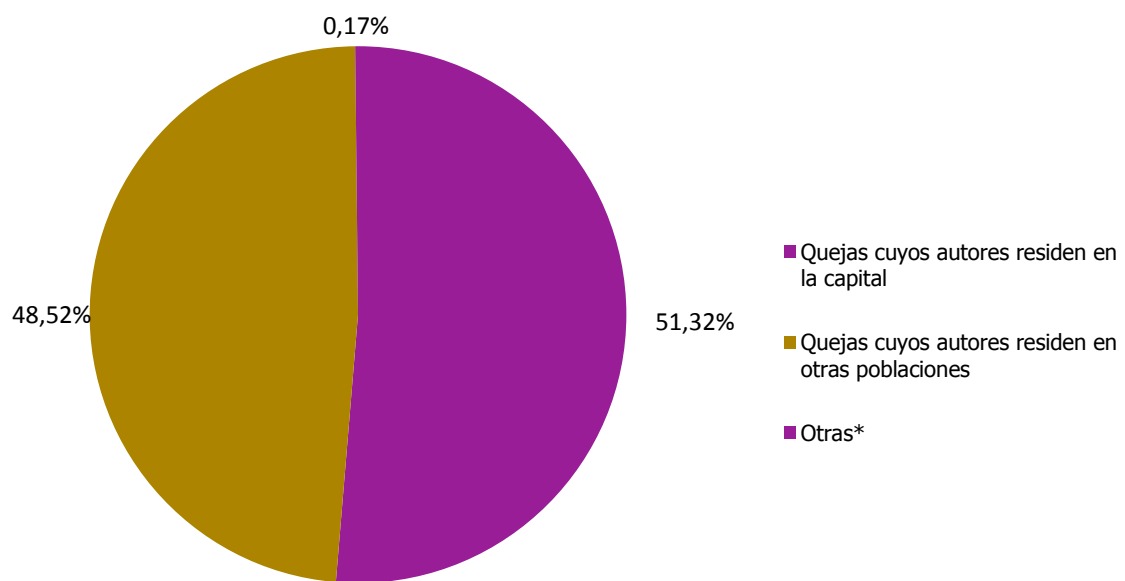
PROCEDENCIA	NÚM. QUEJAS	%
León	2.237	39,29
Salamanca	946	16,61
Valladolid	669	11,75
Palencia	515	9,04
Burgos	381	6,69
Zamora	360	6,32
Otras provincias	232	4,07
Ávila	129	2,27
Segovia	91	1,60
Procedencia desconocida	68	1,19
Soria	65	1,14
Varias provincias Castilla y León	1	0,02
Total	5.694	100,00



3.4.2. Quejas procedentes de Castilla y León

3.4.2.1. Reparto de las quejas procedentes de Castilla y León entre las capitales y el resto de poblaciones

PROCEDENCIA	NÚM. QUEJAS	%
Quejas cuyos autores residen en la capital de la provincia	2.768	51,32
Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones	2.617	48,52
Otras ¹	9	0,17
Total	5.394	100,00

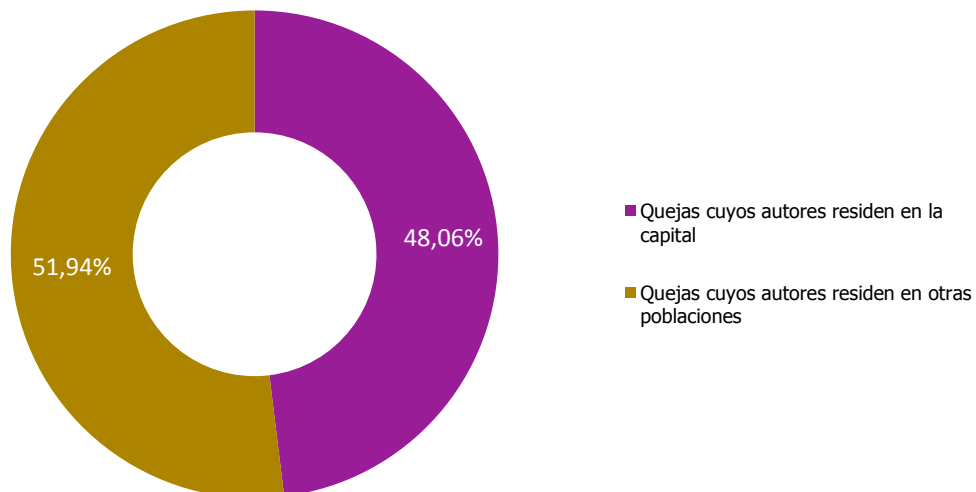


¹ Se refiere este apartado a aquellas quejas de varios autores, de los cuales unos tienen su residencia en la capital de la provincia correspondiente y otros en poblaciones distintas.

3.4.2.2. Reparto provincial de las quejas procedentes de Castilla y León entre las capitales y el resto de poblaciones

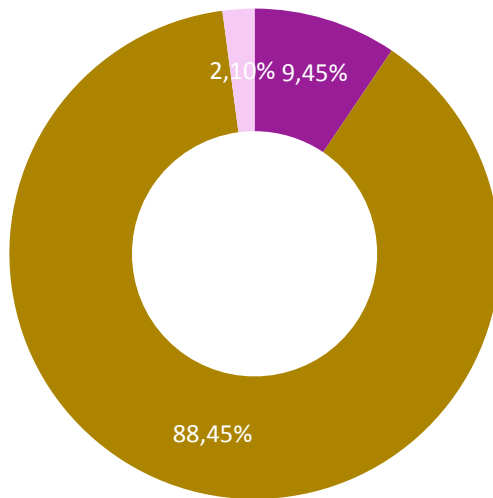
Provincia	Quejas cuyos autores residen en la capital de la provincia²	Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones
Ávila	62	67
Burgos	36	337
León	846	1391
Palencia	344	171
Salamanca	833	113
Segovia	29	62
Soria	36	29
Valladolid	410	259
Zamora	171	188
Totales	2.767	2.617

ÁVILA



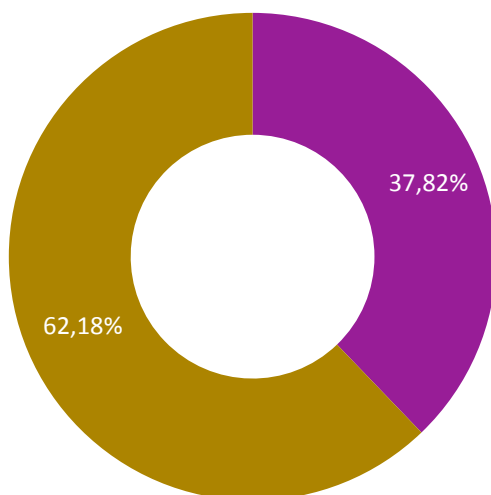
² Debe tomarse en consideración, en todo caso, que 8 quejas procedentes de Burgos y 1 de Zamora fueron presentadas por varios autores, residentes en distintas localidades de la provincia correspondiente. Por lo demás, 1 queja fue presentada por cuatro representantes residentes, a su vez, en cuatro capitales de provincia diferentes de la Comunidad

BURGOS



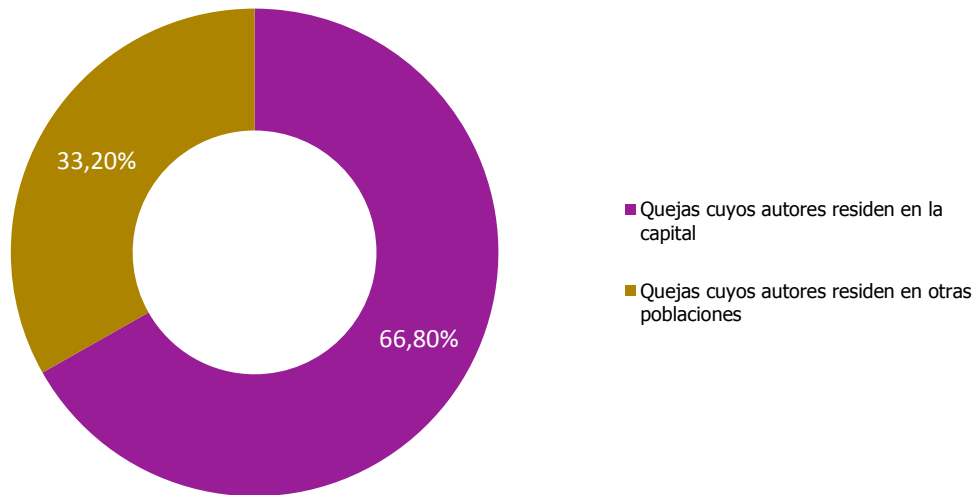
- Quejas cuyos autores residen en la capital
- Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones
- Otras

LEÓN

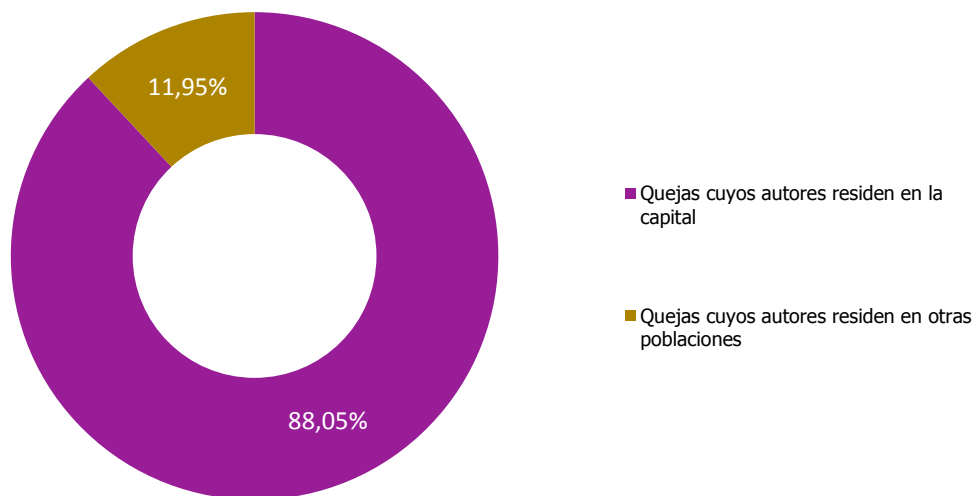


- Quejas cuyos autores residen en la capital
- Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones

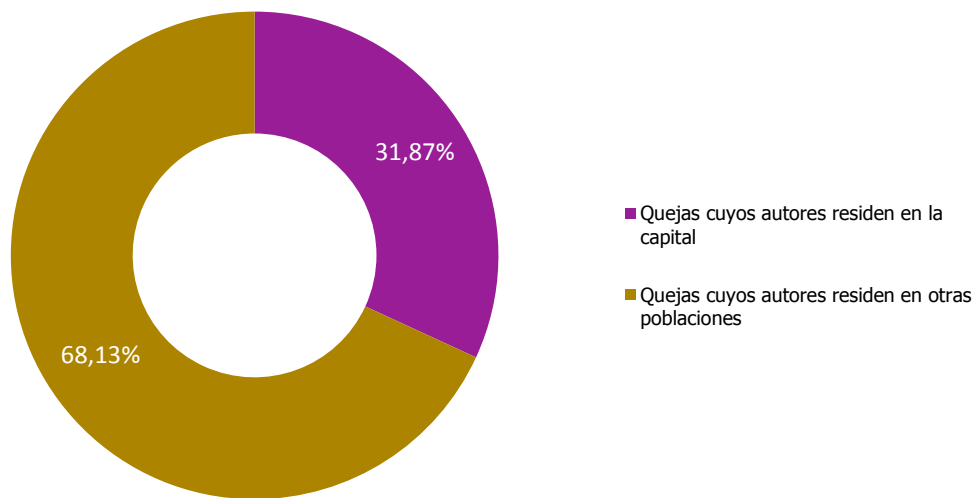
PALENCIA



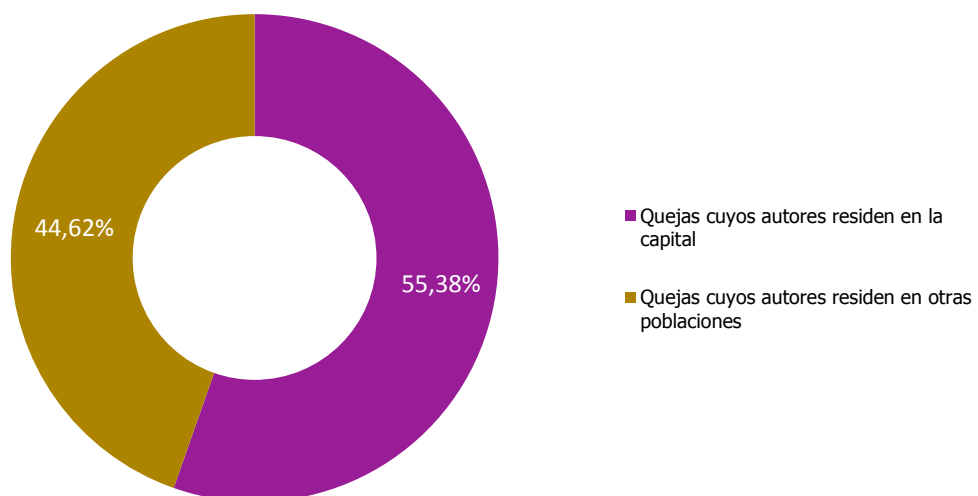
SALAMANCA



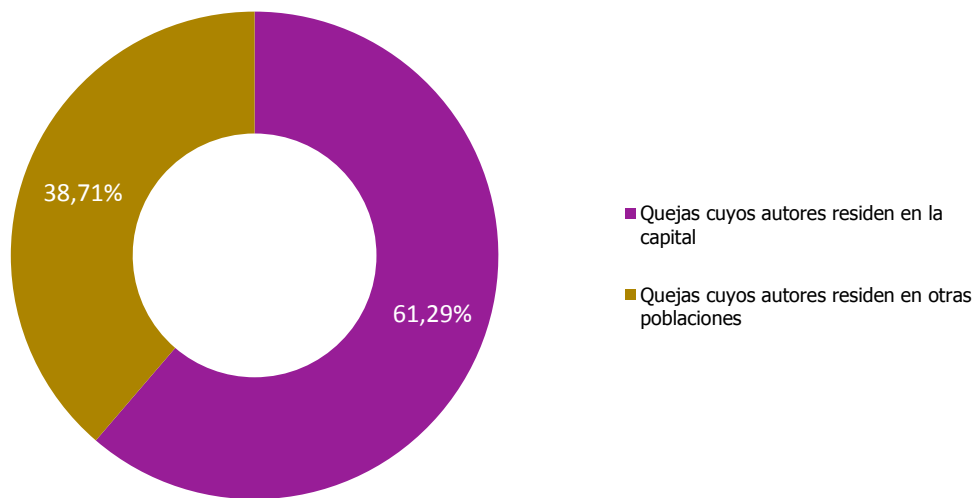
SEGOVIA



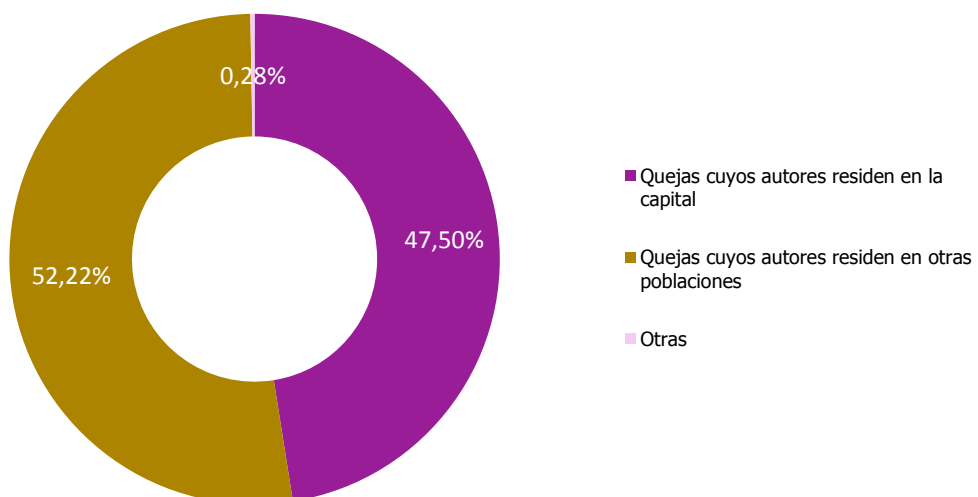
SORIA



VALLADOLID



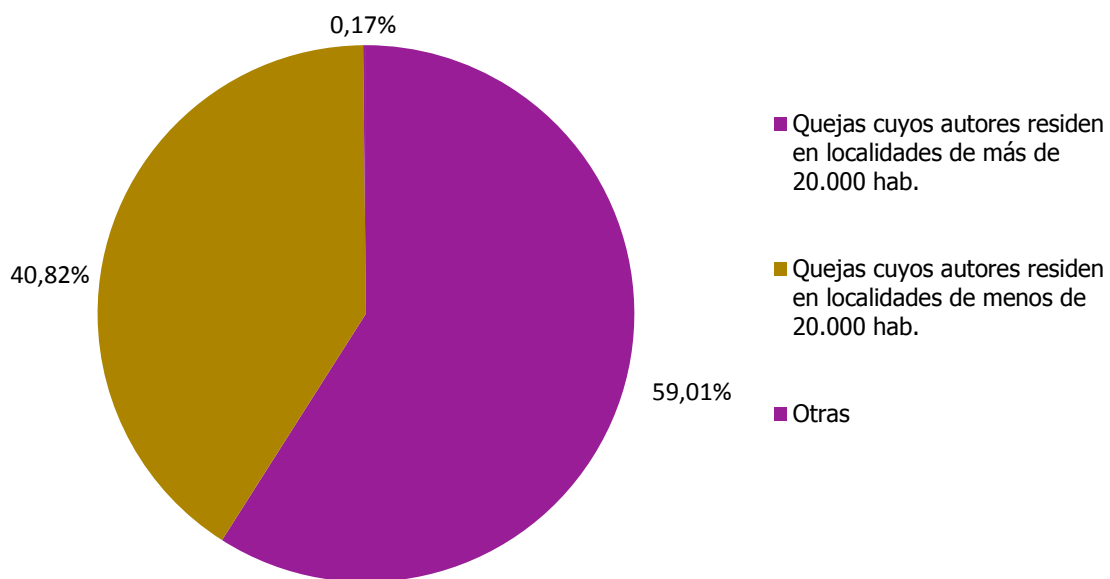
ZAMORA



3.4.2.3. Reparto de las quejas procedentes de Castilla y León entre las localidades de más de 20.000 habitantes y el resto de poblaciones

PROCEDENCIA	NÚM. QUEJAS	%
Localidades de más de 20.000 habitantes	3.183	59,01
Resto de poblaciones	2.202	40,82
Otras ³	9	0,17
Total	5.394	100,00

QUEJAS PROCEDENTES DE CASTILLA Y LEÓN

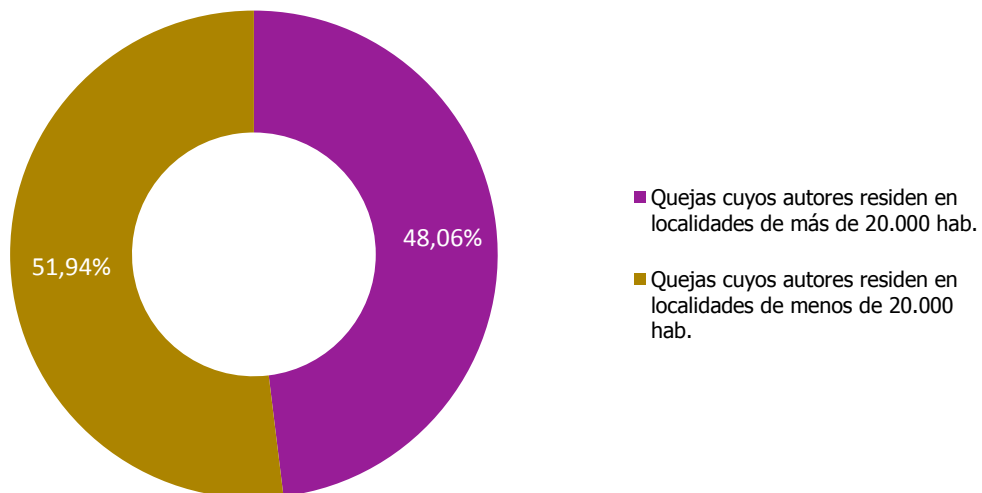


³ Se refiere este apartado a aquellas quejas de varios autores, de los cuales unos tienen su residencia en localidades de más de 20.000 habitantes de la provincia correspondiente y otros en poblaciones distintas.

3.4.2.4. Reparto provincial de las quejas procedentes de Castilla y León entre localidades de más de 20.000 habitantes y el resto de poblaciones⁴

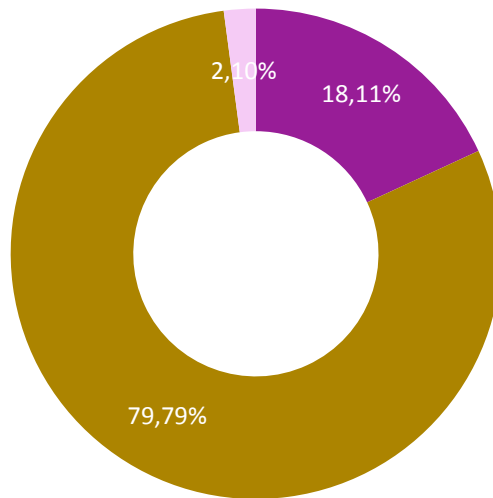
Provincia	Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.	Quejas cuyos autores residen en poblaciones de menos de 20.000 hab.
Ávila	62	67
Burgos	69	304
León	1.200	1.037
Palencia	344	171
Salamanca	833	113
Segovia	29	62
Soria	36	29
Valladolid	438	231
Zamora	171	188
Totales	3.182	2.202

ÁVILA



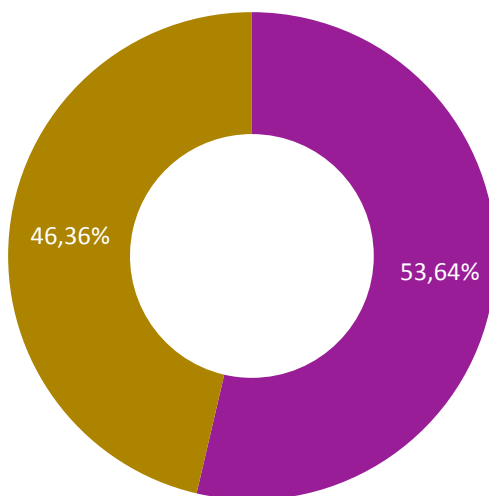
⁴ Debe tomarse en consideración, en todo caso, que 8 quejas procedentes de Burgos y 1 de Zamora fueron presentadas por varios autores, algunos de los cuales residen en localidades de más de 20.000 habitantes y otros en distintas localidades de la provincia correspondiente. Por lo demás, 1 queja fue presentada por cuatro representantes residentes, a su vez, en cuatro capitales de provincia diferentes de la Comunidad.

BURGOS



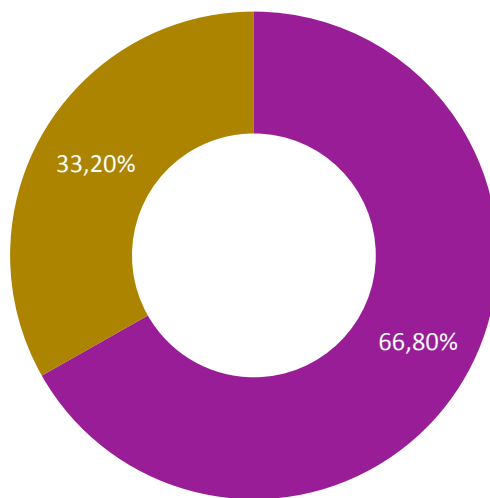
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.
- Otras

LEÓN



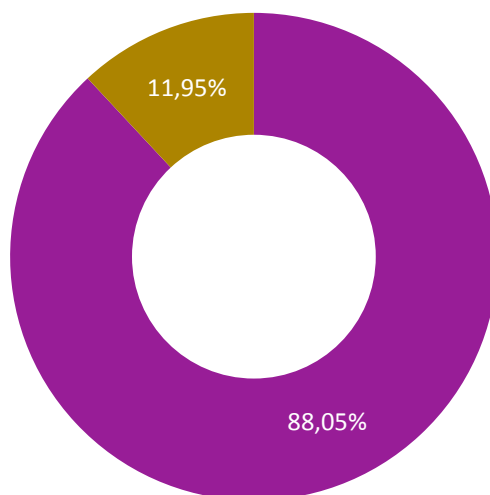
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

PALENCIA



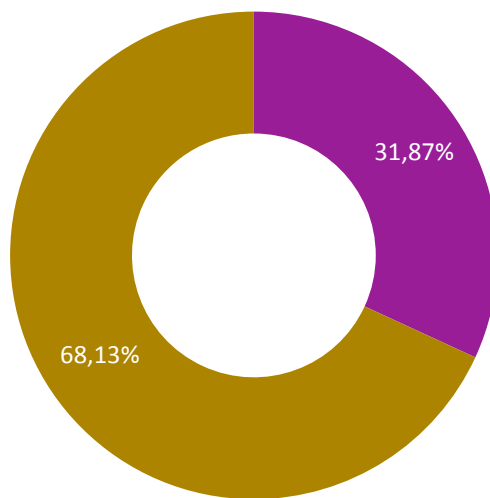
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

SALAMANCA



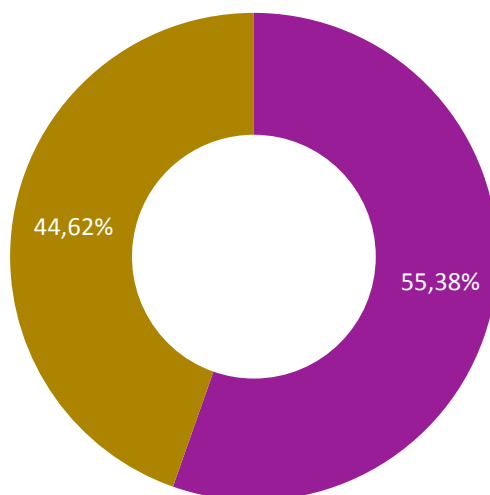
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

SEGOVIA



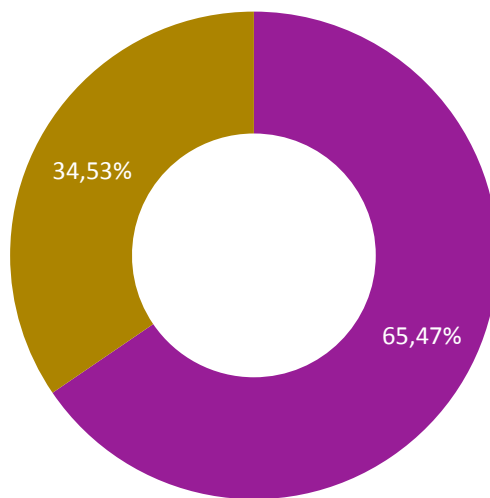
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

SORIA



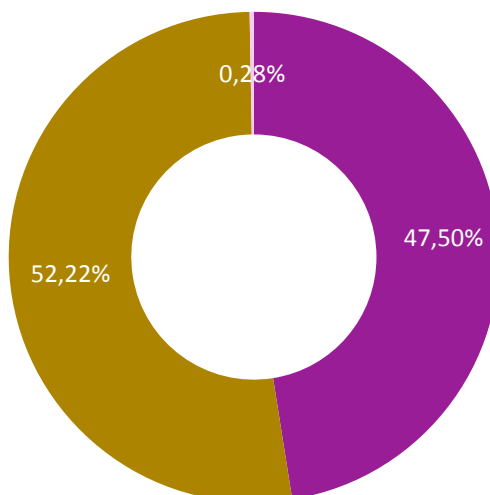
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

VALLADOLID



- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

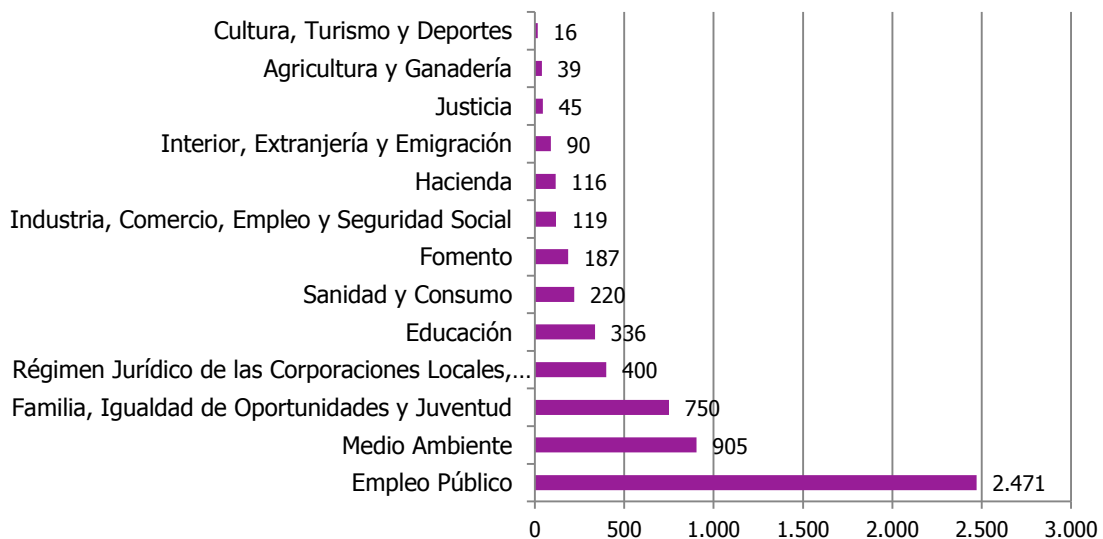
ZAMORA



- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.
- Otras

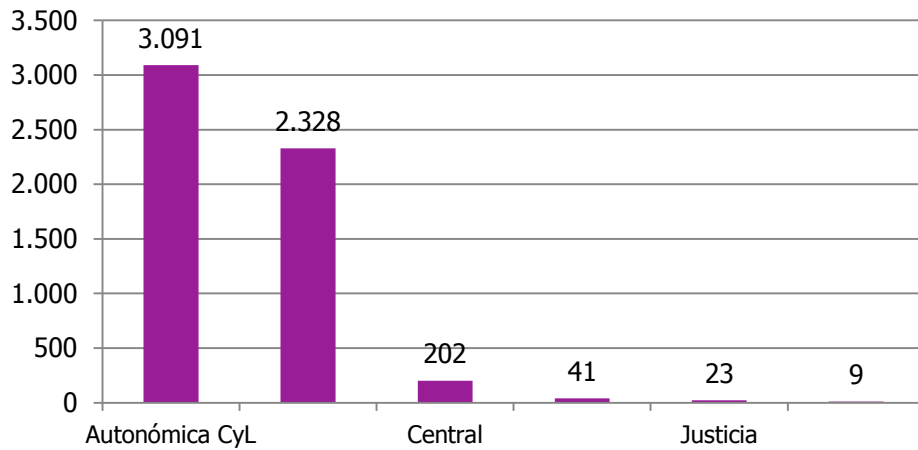
3.5. Distribución de las quejas por área

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Empleo Público	2.471	43,40
Medio Ambiente	905	15,89
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	750	13,17
Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, Bienes y Servicios Municipales	400	7,02
Educación	336	5,90
Sanidad y Consumo	220	3,86
Fomento	187	3,28
Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	119	2,09
Hacienda	116	2,04
Interior, Extranjería y Emigración	90	1,58
Justicia	45	0,79
Agricultura y Ganadería	39	0,68
Cultura, Turismo y Deportes	16	0,28
Total	5.694	100,00

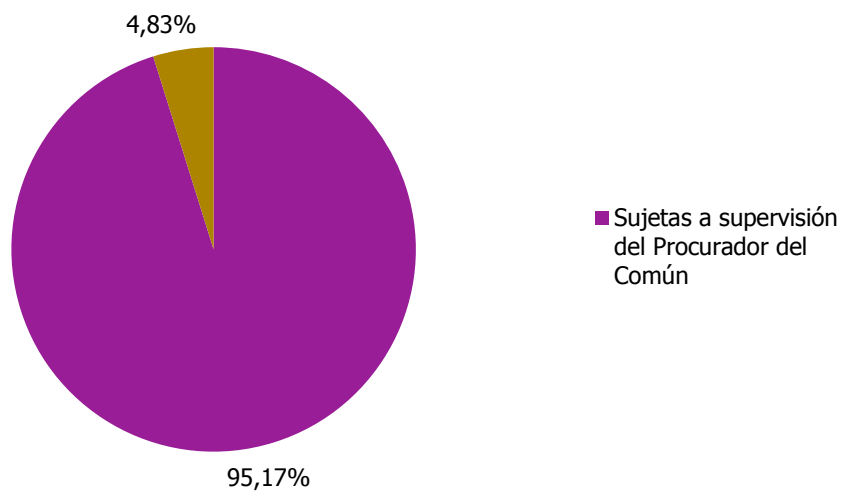


3.6. Distribución de las quejas por la Administración afectada

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Autonómica (Castilla y León)	3.091	54,29
Local (Castilla y León)	2.328	40,89
Central	202	3,55
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	41	0,72
Justicia	23	0,40
Otras	9	0,16
Total	5.694	100,00



3.6.1. Distribución de las quejas según su sujeción a supervisión del Procurador del Común

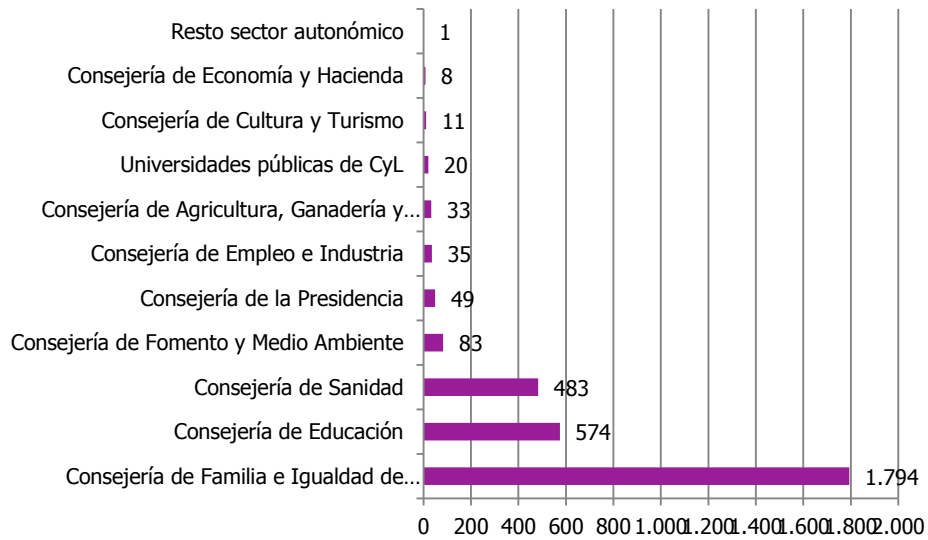


3.6.2. Quejas relativas al funcionamiento de la Administración Autonómica

Durante la tramitación de algunas quejas se hace necesario recabar la colaboración de varias Consejerías, cuya información resulta del máximo interés para el estudio y la resolución de la reclamación correspondiente. Pese a ello, se computan en este apartado únicamente las Consejerías principalmente afectadas por la queja correspondiente en función de sus competencias, al margen de que otras hubieran podido informar en relación con el expediente. Por otra parte, las quejas presentadas con anterioridad a la reestructuración de Consejerías operada por Decreto 2/2019, de 16 de julio, se han reasignado en esta tabla a aquella Consejería que asume en la actualidad las competencias relativas a la materia en cuestión.

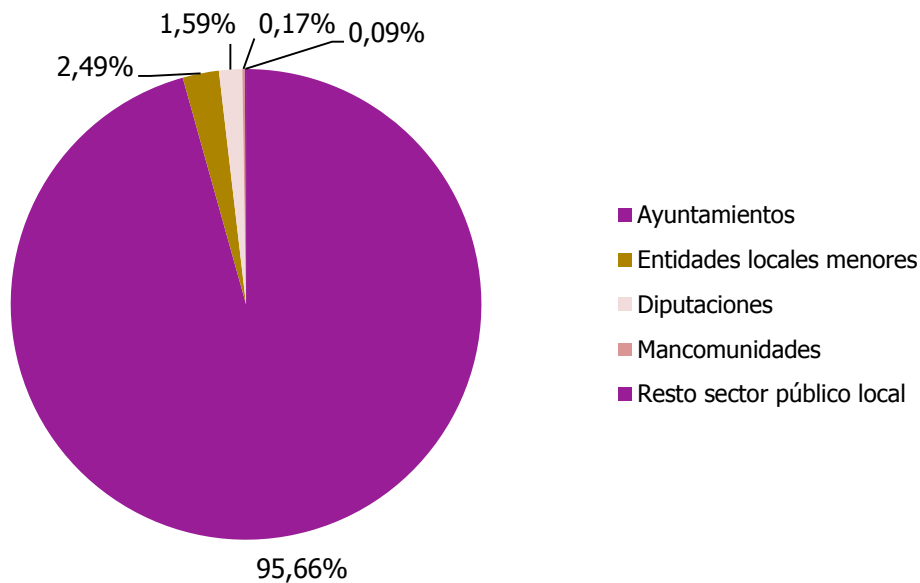
ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS
Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades	1.794
Consejería de Educación	574
Consejería de Sanidad	483
Consejería de Fomento y Medio Ambiente	83
Consejería de la Presidencia	49
Consejería de Empleo e Industria	35
Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	33
Universidades públicas de Castilla y León ⁵	20
Consejería de Cultura y Turismo	11
Consejería de Economía y Hacienda	8
Resto sector público autonómico	1
Total	3.091

⁵ Las Universidades públicas de Castilla y León, aun contando con su propia autonomía, se incluyen y asimilan, a los efectos de este Informe, al funcionamiento de la Administración autonómica. De las 20 quejas sobre el funcionamiento de las Universidades públicas de Castilla y León recibidas durante 2019, 10 se han presentado en relación con la Universidad de Salamanca, 5 con la Universidad de León, 3 con la Universidad de Burgos y 1 con la Universidad de Valladolid. La última ha sido presentada, a su vez, de forma conjunta por cuatro representantes, uno respecto al funcionamiento de cada una de las cuatro Universidades públicas de nuestra Comunidad Autónoma.



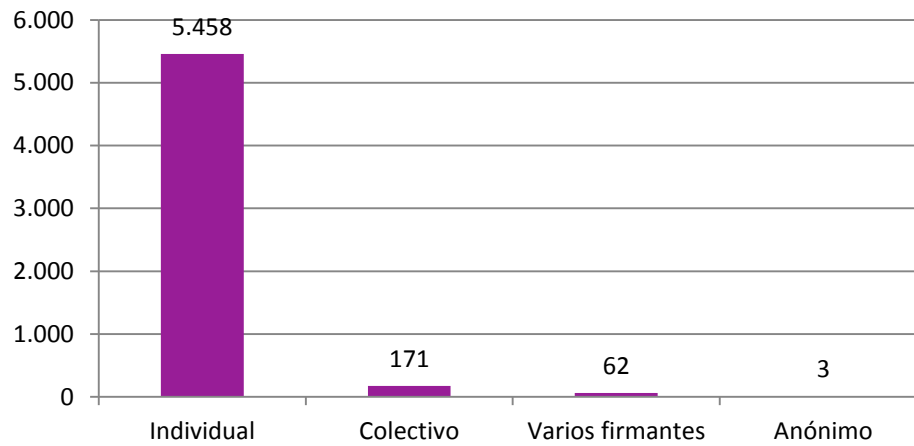
3.6.3. Quejas relativas al funcionamiento de la Administración Local

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Ayuntamientos	2.227	95,66
Entidades locales menores	58	2,49
Diputaciones	37	1,59
Mancomunidades	4	0,17
Resto sector público local	2	0,09
Total	2.328	100,00



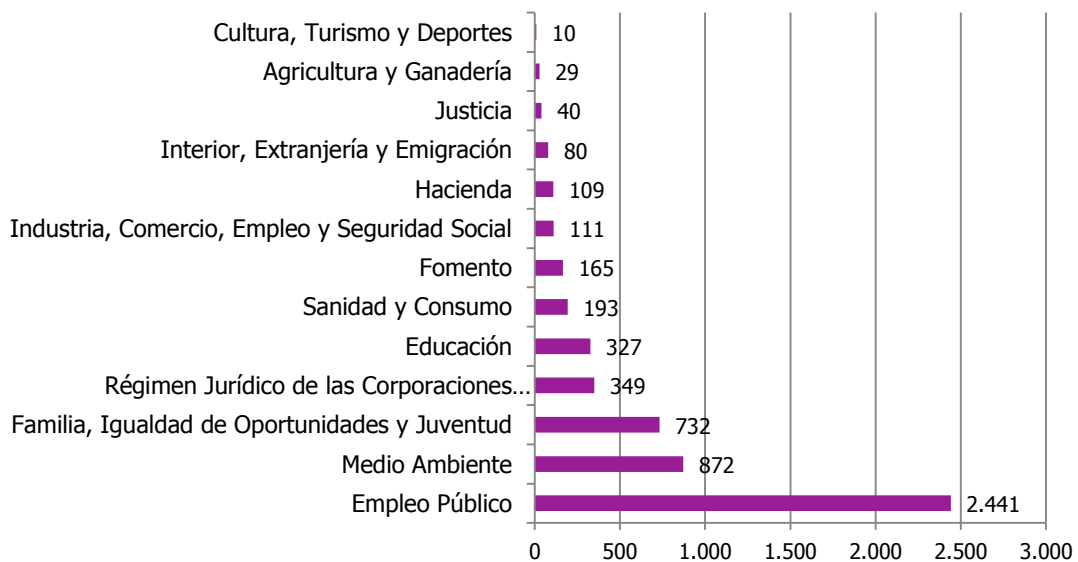
3.7. Distribución de las quejas por autor

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	5.458	95,86
Colectivo	171	3,00
Varios firmantes	62	1,09
Anónimo	3	0,05
TOTAL	5.694	100,00



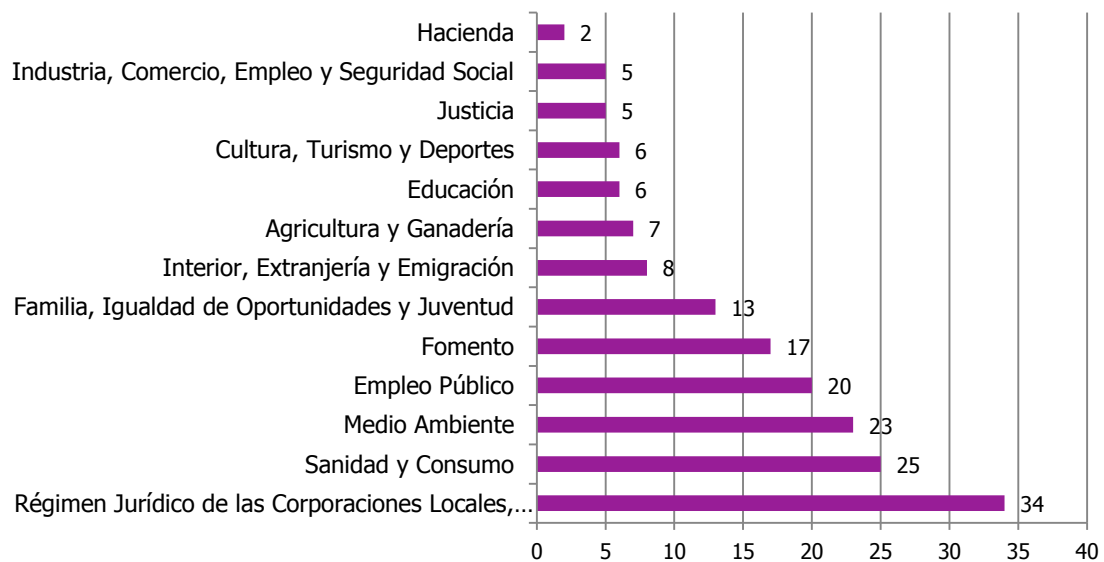
3.7.1. Distribución por Área de las quejas de autor individual

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Empleo Público	2.441	44,72
Medio Ambiente	872	15,98
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	732	13,41
Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, Bienes y Servicios Municipales	349	6,39
Educación	327	5,99
Sanidad y Consumo	193	3,54
Fomento	165	3,02
Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	111	2,03
Hacienda	109	2,00
Interior, Extranjería y Emigración	80	1,47
Justicia	40	0,73
Agricultura y Ganadería	29	0,53
Cultura, Turismo y Deportes	10	0,18
Total	5.458	100,00



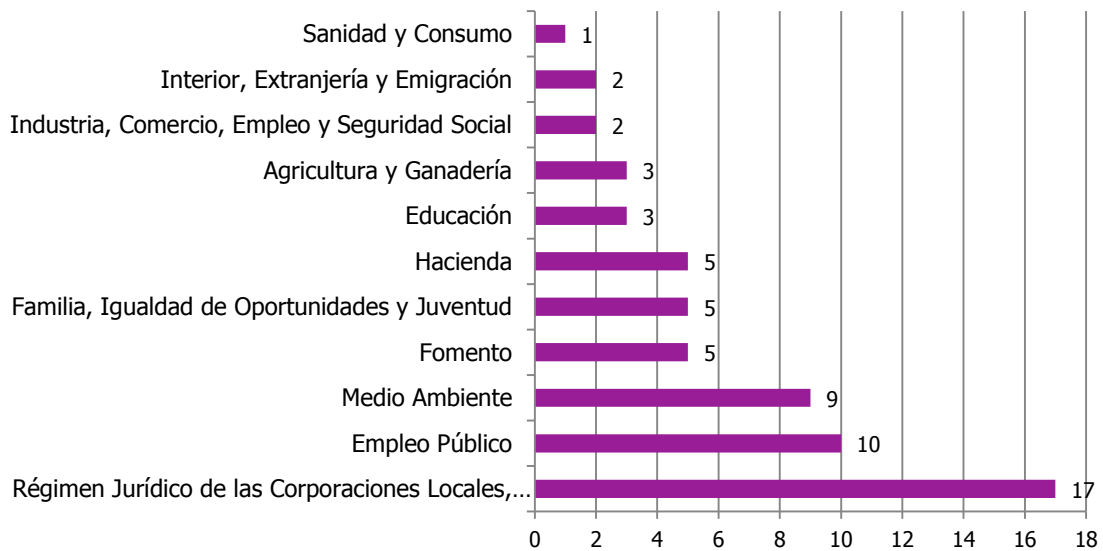
3.7.2. Distribución por Área de las quejas de autor colectivo

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, Bienes y Servicios Municipales	34	19,88
Sanidad y Consumo	25	14,62
Medio Ambiente	23	13,45
Empleo Público	20	11,70
Fomento	17	9,94
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	13	7,60
Interior, Extranjería y Emigración	8	4,68
Agricultura y Ganadería	7	4,09
Educación	6	3,51
Cultura, Turismo y Deportes	6	3,51
Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	5	2,92
Justicia	5	2,92
Hacienda	2	1,17
Total	171	100,00



3.7.3. Distribución por área de las quejas de varios firmantes

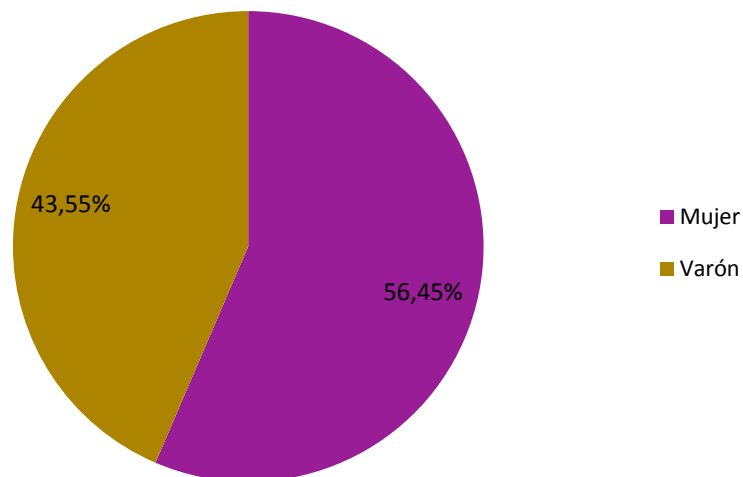
ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, Bienes y Servicios Municipales	17	27,42
Empleo Público	10	16,13
Medio Ambiente	9	14,52
Fomento	5	8,06
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	5	8,06
Hacienda	5	8,06
Educación	3	4,84
Agricultura y Ganadería	3	4,84
Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	2	3,23
Interior, Extranjería y Emigración	2	3,23
Sanidad y Consumo	1	1,61
Total	62	100,00



3.8. Las quejas desde la perspectiva de género

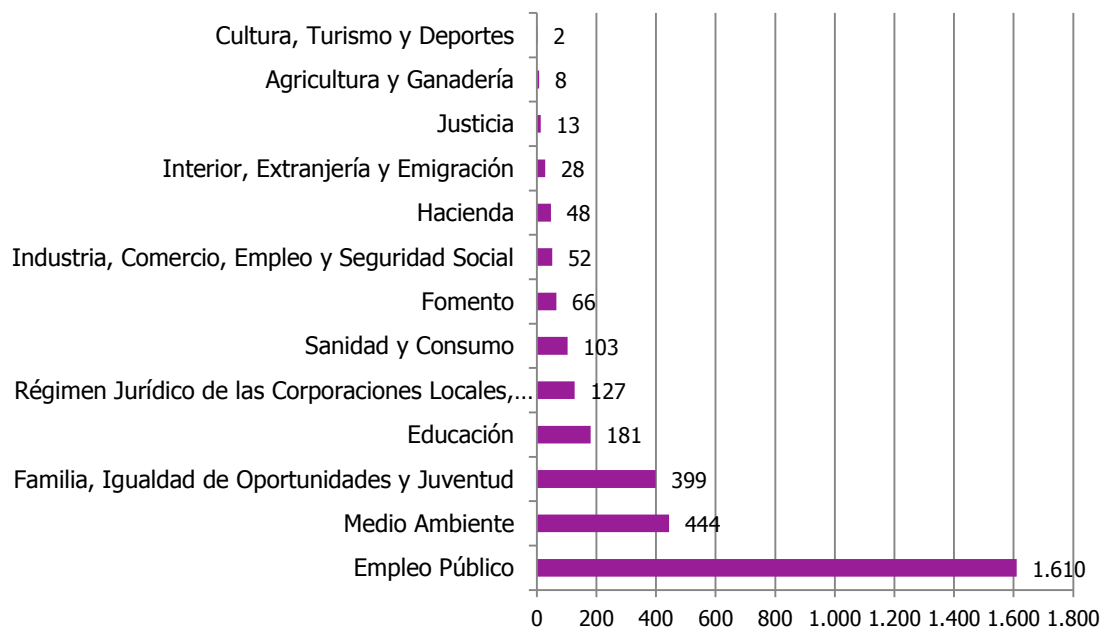
El número total de quejas presentadas por mujeres ha sido de 3.081 lo que supone un 56,45% del total de quejas de autor individual, y 2.377 por varones, un 43,55%.

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Mujer	3.081	56,45
Varón	2.377	43,55



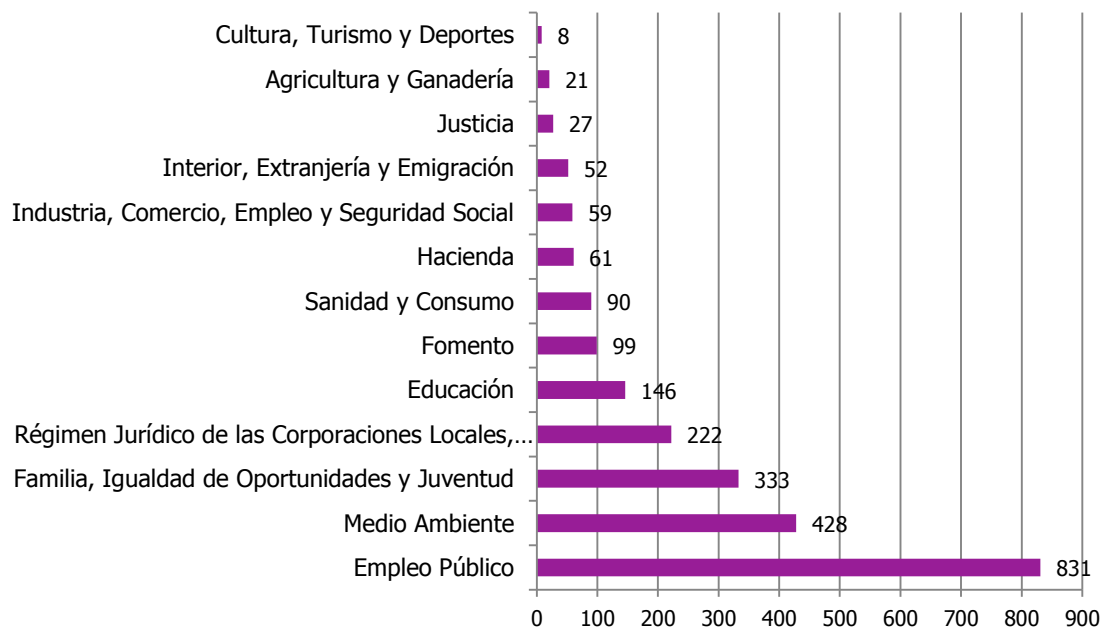
3.8.1. Reparto por área de las quejas presentadas por mujeres

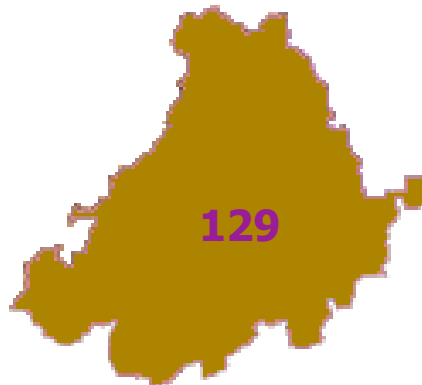
ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Empleo Público	1.610	52,26
Medio Ambiente	444	14,41
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	399	12,95
Educación	181	5,87
Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, Bienes y Servicios Municipales	127	4,12
Sanidad y Consumo	103	3,34
Fomento	66	2,14
Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	52	1,69
Hacienda	48	1,56
Interior, Extranjería y Emigración	28	0,91
Justicia	13	0,42
Agricultura y Ganadería	8	0,26
Cultura, Turismo y Deportes	2	0,06
Total	3.081	100,00



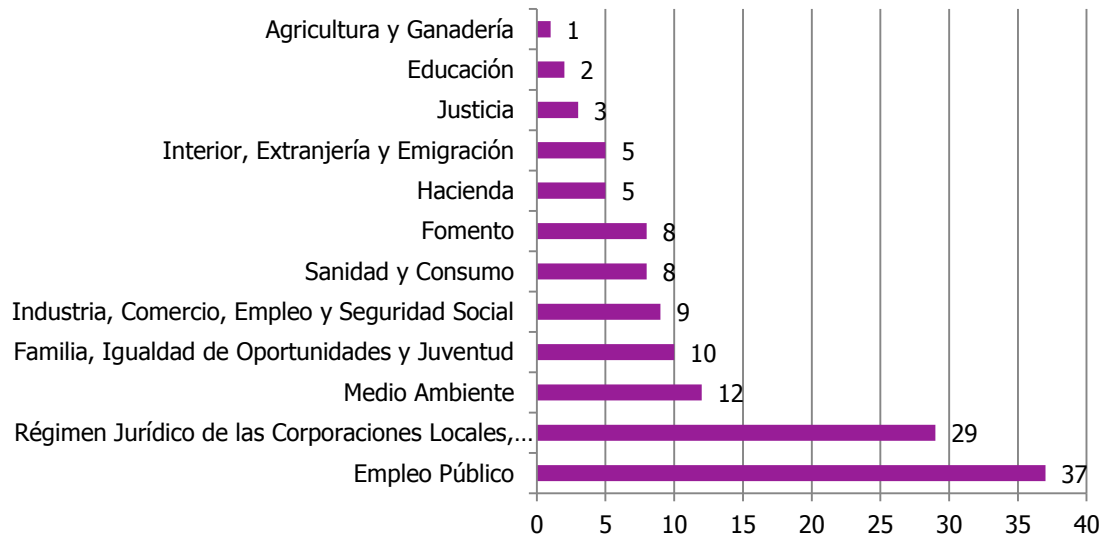
3.8.2. Reparto por Área de las quejas presentadas por varones

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Empleo Público	831	34,96
Medio Ambiente	428	18,01
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	333	14,01
Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, Bienes y Servicios Municipales	222	9,34
Educación	146	6,14
Fomento	99	4,16
Sanidad y Consumo	90	3,79
Hacienda	61	2,57
Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	59	2,48
Interior, Extranjería y Emigración	52	2,19
Justicia	27	1,14
Agricultura y Ganadería	21	0,88
Cultura, Turismo y Deportes	8	0,34
Total	2.377	100,00



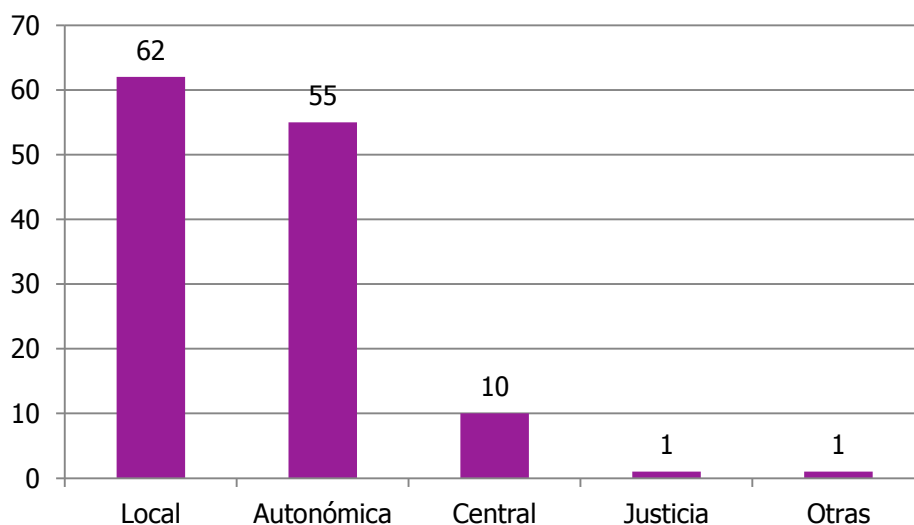
3.9. Análisis provincial
ÁVILA

ÁVILA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Empleo Público	37	28,68
Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, Bienes y Servicios Municipales	29	22,48
Medio Ambiente	12	9,30
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	10	7,75
Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	9	6,98
Fomento	8	6,20
Sanidad y Consumo	8	6,20
Interior, Extranjería y Emigración	5	3,88
Hacienda	5	3,88
Justicia	3	2,33
Educación	2	1,55
Agricultura y Ganadería	1	0,78
Total	129	100,00



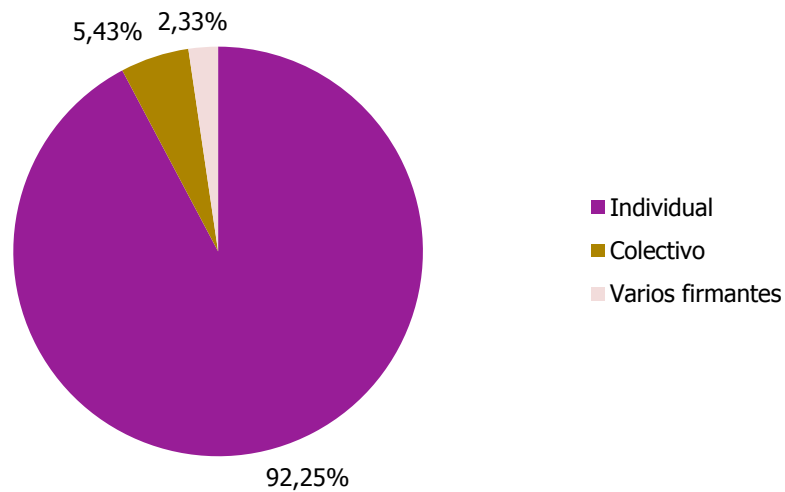
ÁVILA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Local	62	48,06
Autonómica	55	42,64
Central	10	7,75
Justicia	1	0,78
Otras	1	0,78
Total	129	100,00



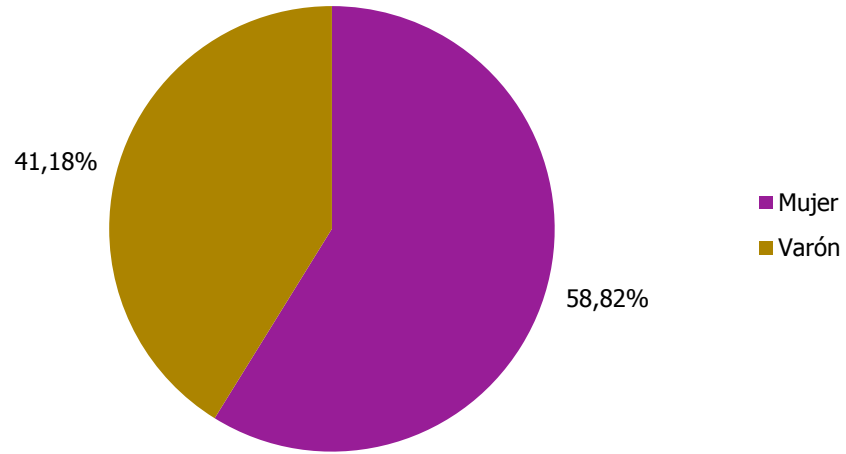
ÁVILA. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

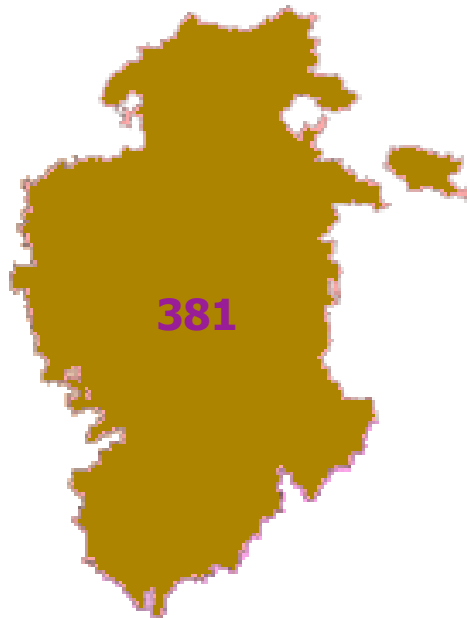
AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	119	92,25
Colectivo	7	5,43
Varios firmantes	3	2,33
Total	129	100,00



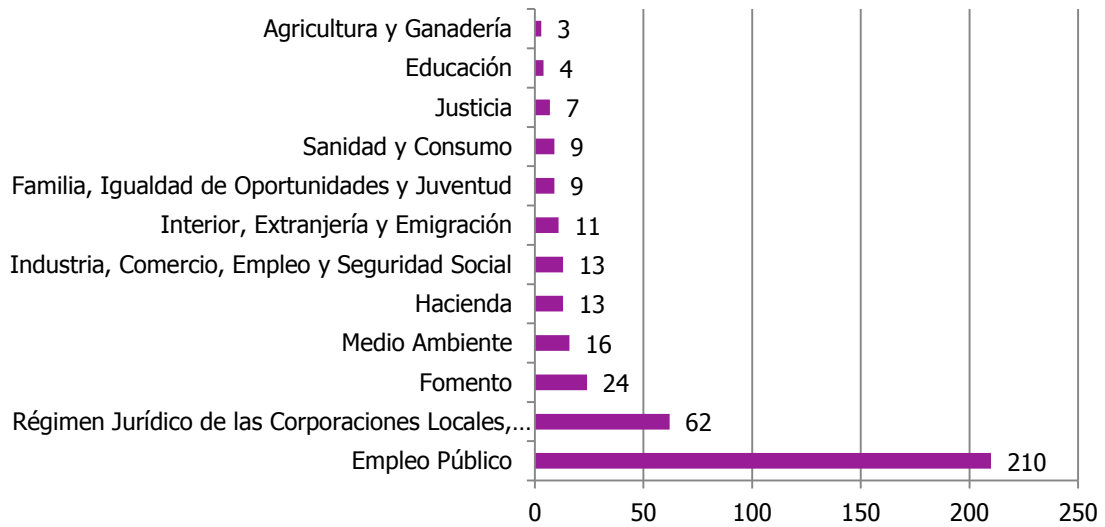
ÁVILA. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Mujer	70	58,82
Varón	49	41,18
Total	119	100,00



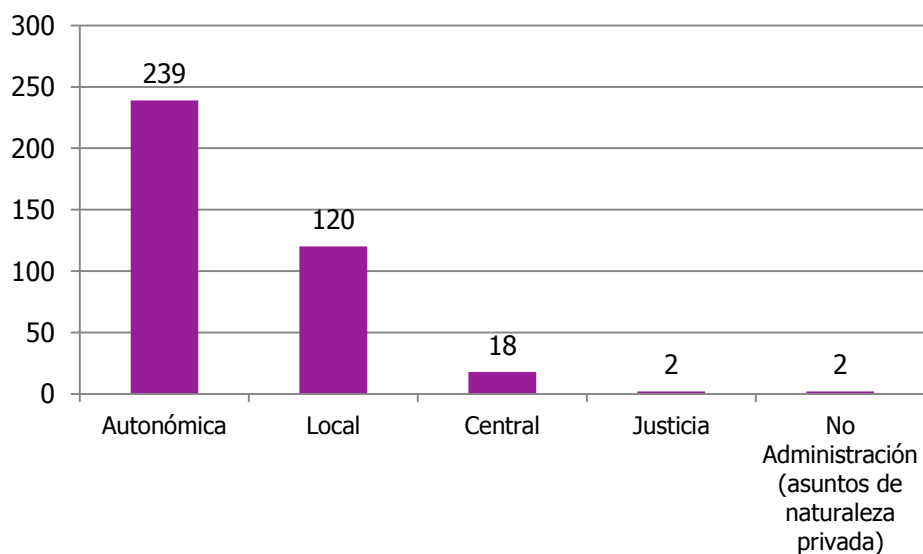
BURGOS

BURGOS. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Empleo Público	210	55,12
Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, Bienes y Servicios Municipales	62	16,27
Fomento	24	6,30
Medio Ambiente	16	4,20
Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	13	3,41
Hacienda	13	3,41
Interior, Extranjería y Emigración	11	2,89
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	9	2,36
Sanidad y Consumo	9	2,36
Justicia	7	1,84
Educación	4	1,05
Agricultura y Ganadería	3	0,79
Total	381	100,00



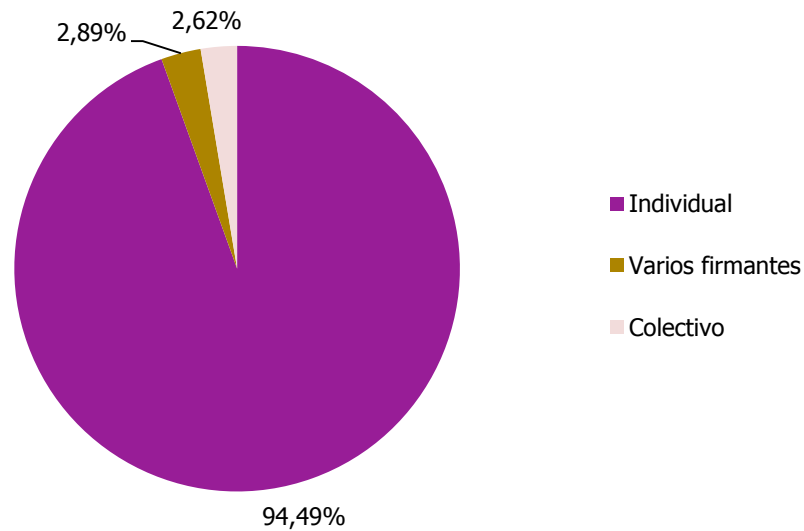
BURGOS. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Autonómica	239	62,73
Local	120	31,50
Central	18	4,72
Justicia	2	0,52
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	2	0,52
Total	381	100,00



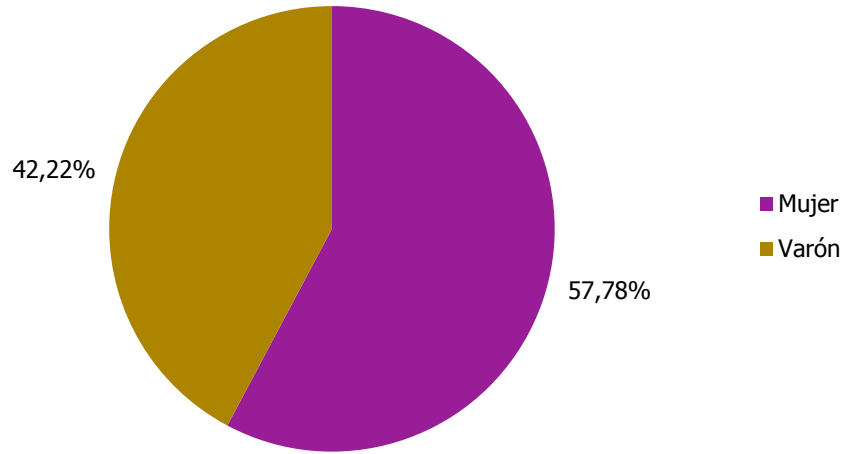
BURGOS. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	360	94,49
Varios firmantes	11	2,89
Colectivo	10	2,62
Total	381	100,00



BURGOS. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Mujer	208	57,78
Varón	152	42,22
Total	360	100,00



LEÓN

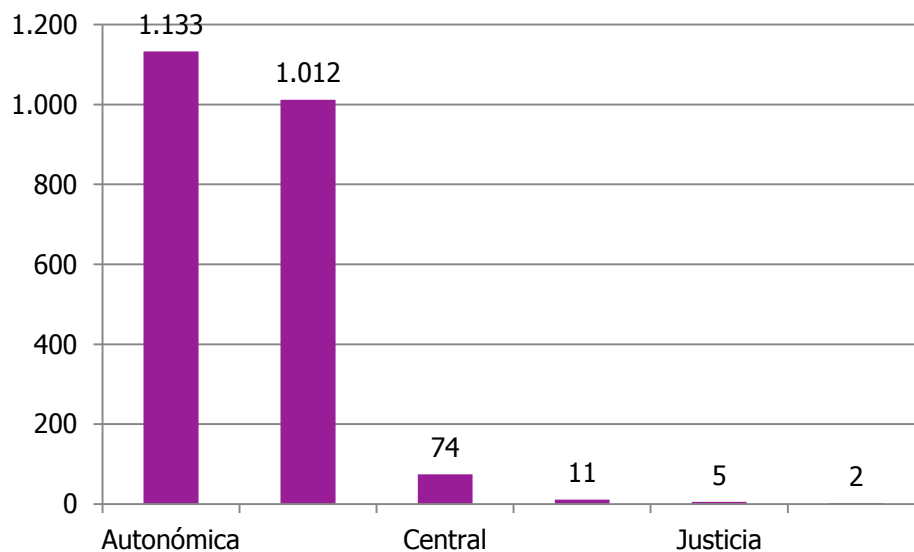
LEÓN. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Empleo Público	918	41,04
Medio Ambiente	754	33,71
Educación	266	11,89
Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, Bienes y Servicios Municipales	93	4,16
Fomento	39	1,74
Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	34	1,52
Hacienda	31	1,39
Sanidad y Consumo	29	1,30
Interior, Extranjería y Emigración	28	1,25
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	26	1,16
Justicia	7	0,31
Cultura, Turismo y Deportes	6	0,27
Agricultura y Ganadería	6	0,27
Total	2.237	100,00



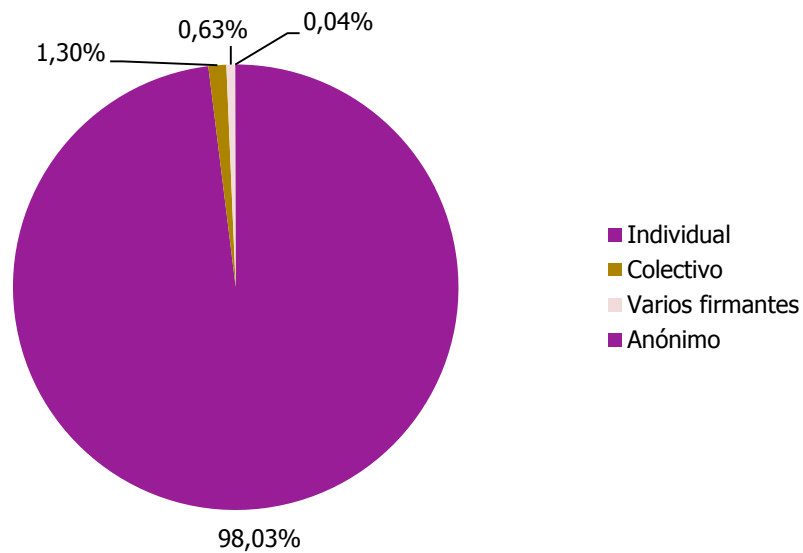
LEÓN. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Autonómica	1.133	50,65
Local	1.012	45,24
Central	74	3,31
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	11	0,49
Justicia	5	0,22
Otras	2	0,09
Total	2.237	100,00



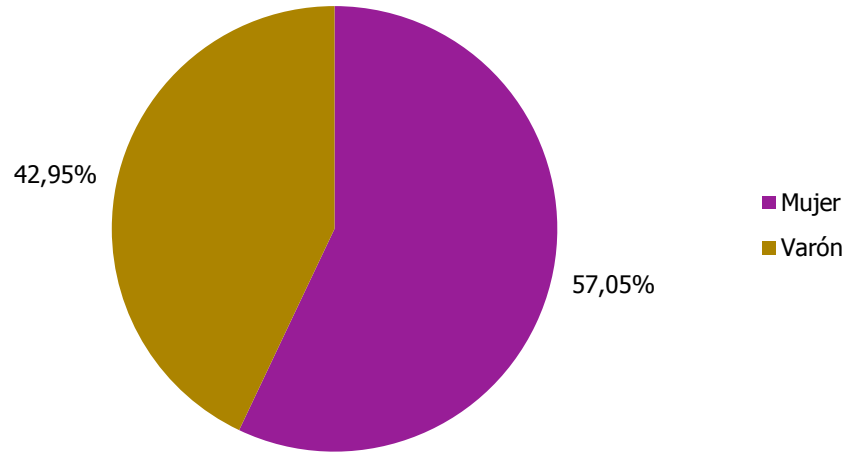
LEÓN. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

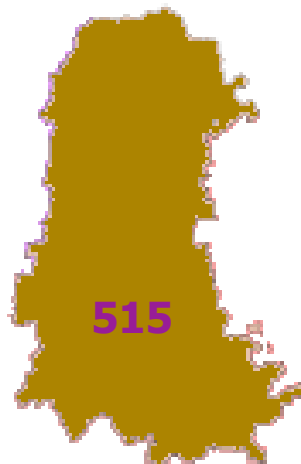
AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	2.193	98,03
Colectivo	29	1,30
Varios firmantes	14	0,63
Anónimo	1	0,04
Total	2.237	100,00



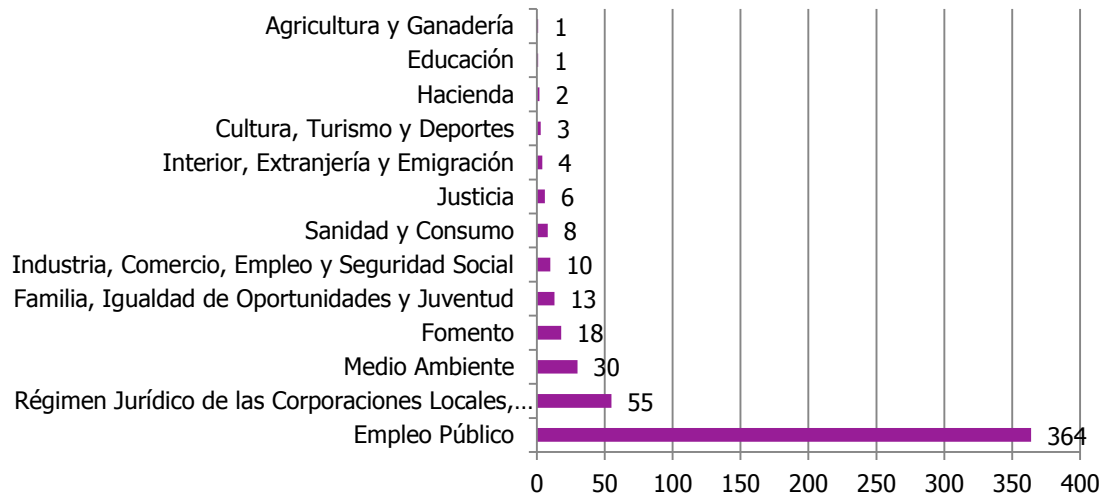
LEÓN. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Mujer	1.251	57,05
Varón	942	42,95
Total	2.193	100,00



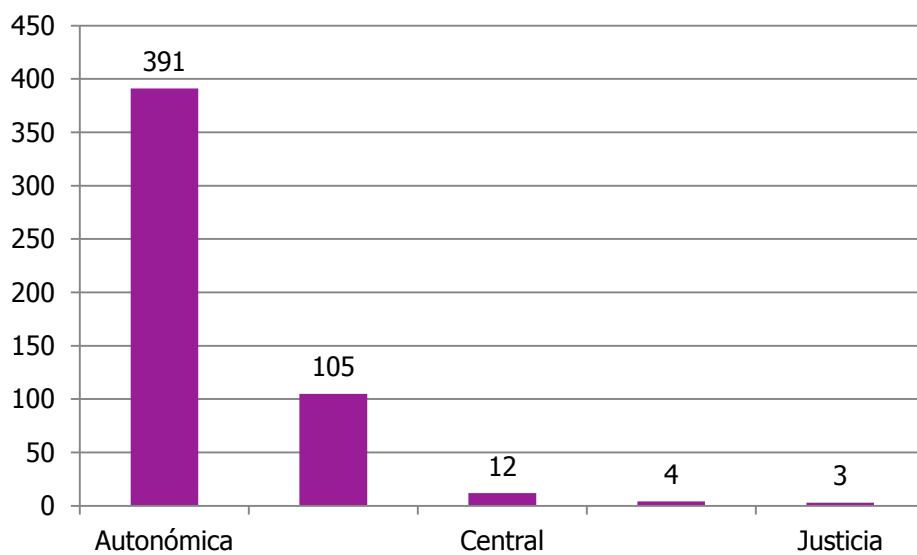
PALENCIA

PALENCIA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Empleo Público	364	70,68
Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, Bienes y Servicios Municipales	55	10,68
Medio Ambiente	30	5,83
Fomento	18	3,50
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	13	2,52
Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	10	1,94
Sanidad y Consumo	8	1,55
Justicia	6	1,17
Interior, Extranjería y Emigración	4	0,78
Cultura, Turismo y Deportes	3	0,58
Hacienda	2	0,39
Educación	1	0,19
Agricultura y Ganadería	1	0,19
Total	515	100,00



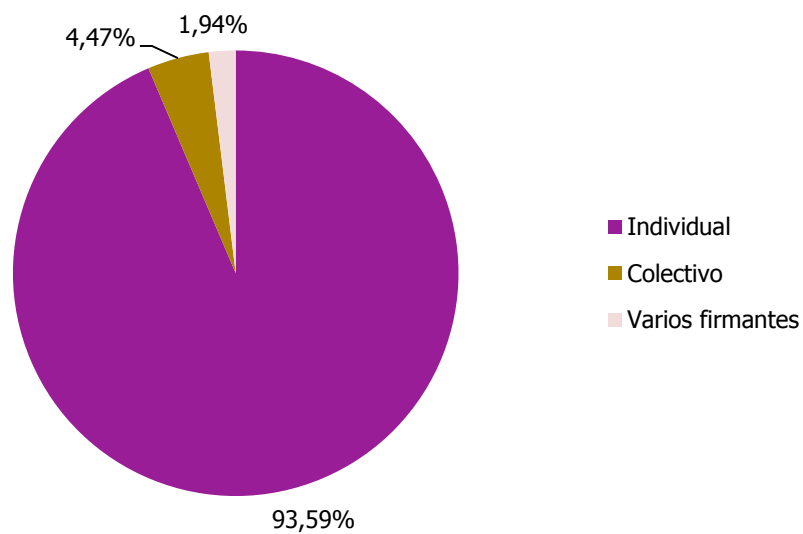
PALENCIA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Autonómica	391	75,92
Local	105	20,39
Central	12	2,33
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	4	0,78
Justicia	3	0,58
Total	515	100,00



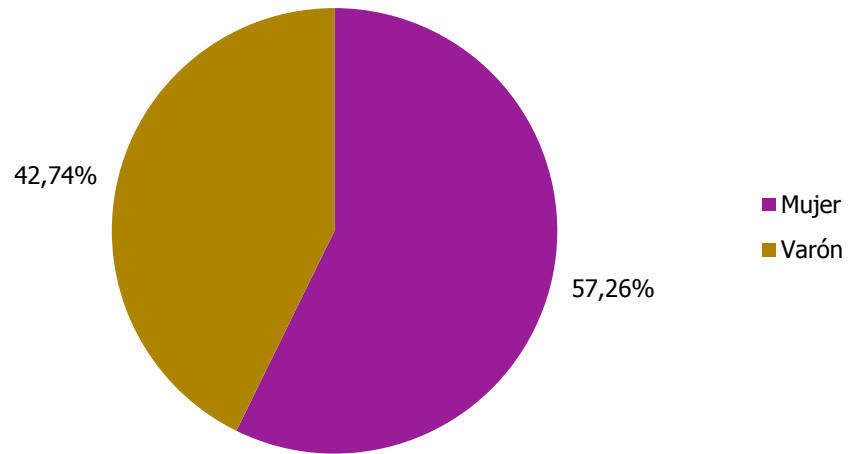
PALENCIA. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	482	93,59
Colectivo	23	4,47
Varios firmantes	10	1,94
Total	515	100,00



PALENCIA. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Mujer	276	57,26
Varón	206	42,74
Total	482	100,00



SALAMANCA

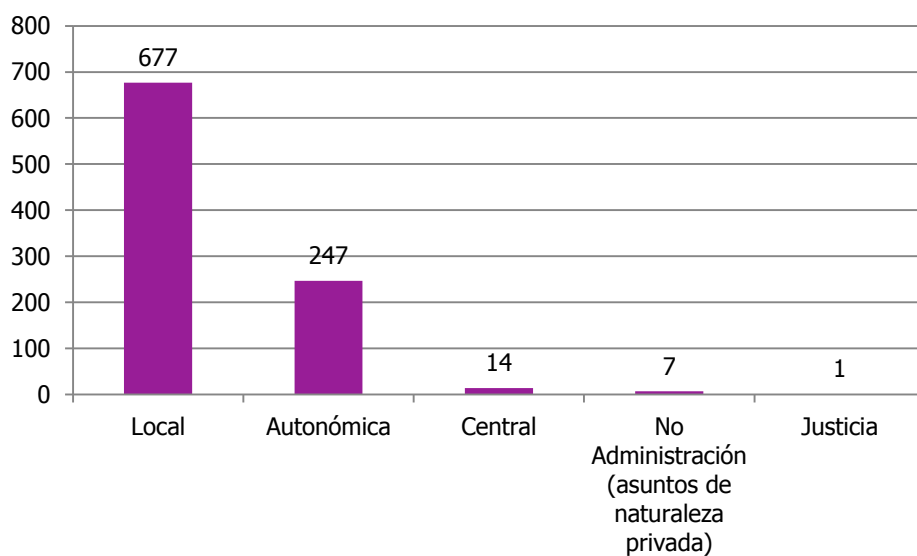
SALAMANCA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

ÁREA	NÚM QUEJAS	%
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	631	66,70
Empleo Público	206	21,78
Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, Bienes y Servicios Municipales	25	2,64
Sanidad y Consumo	16	1,69
Medio Ambiente	13	1,37
Educación	12	1,27
Hacienda	11	1,16
Fomento	9	0,95
Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	9	0,95
Justicia	6	0,63
Interior, Extranjería y Emigración	5	0,53
Agricultura y Ganadería	2	0,21
Cultura, Turismo y Deportes	1	0,11
Total	946	100,00



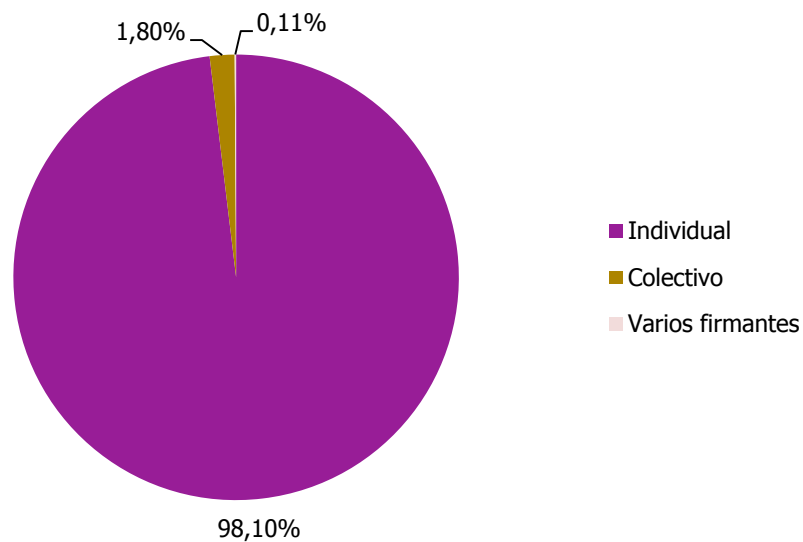
SALAMANCA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Local	677	71,56
Autonómica	247	26,11
Central	14	1,48
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	7	0,74
Justicia	1	0,11
Total	946	100,00



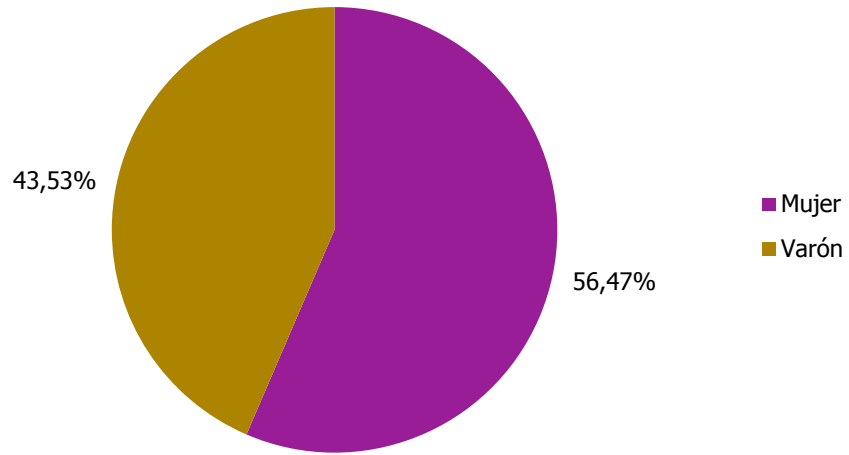
SALAMANCA. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

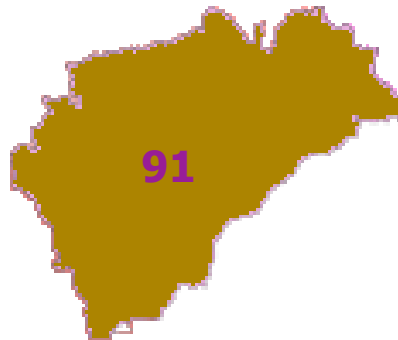
AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	928	98,10
Colectivo	17	1,80
Varios firmantes	1	0,11
Total	946	100,00



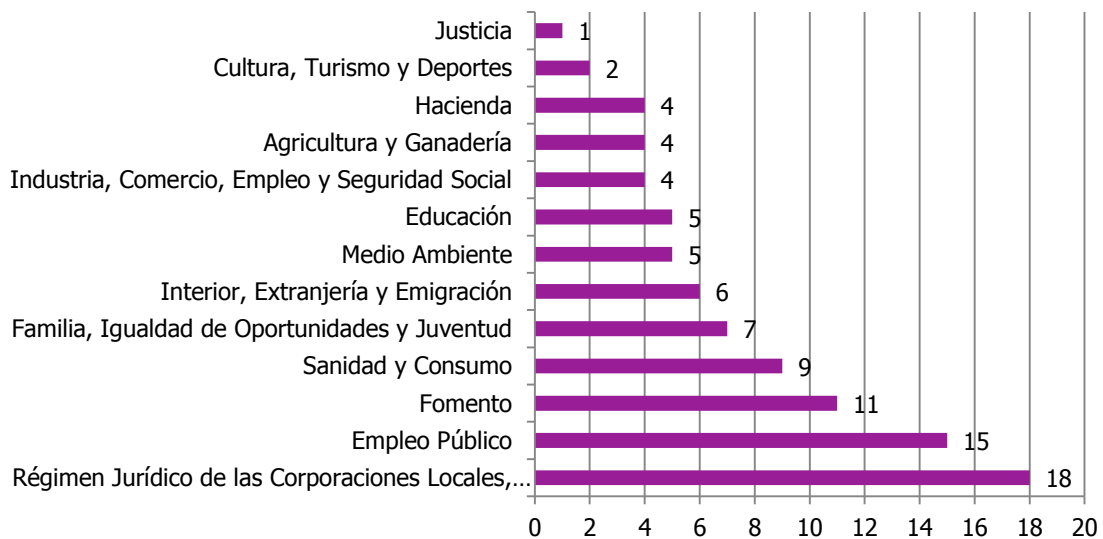
SALAMANCA. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Mujer	524	56,47
Varón	404	43,53
Total	928	100,00



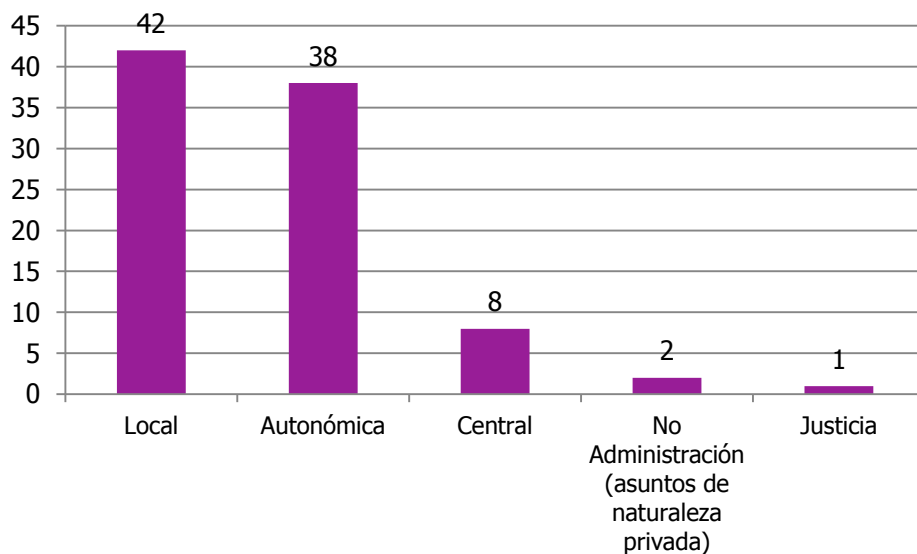
SEGOVIA

SEGOVIA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, Bienes y Servicios Municipales	18	19,78
Empleo Público	15	16,48
Fomento	11	12,09
Sanidad y Consumo	9	9,89
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	7	7,69
Interior, Extranjería y Emigración	6	6,59
Medio Ambiente	5	5,49
Educación	5	5,49
Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	4	4,40
Agricultura y Ganadería	4	4,40
Hacienda	4	4,40
Cultura, Turismo y Deportes	2	2,20
Justicia	1	1,10
Total	91	100,00



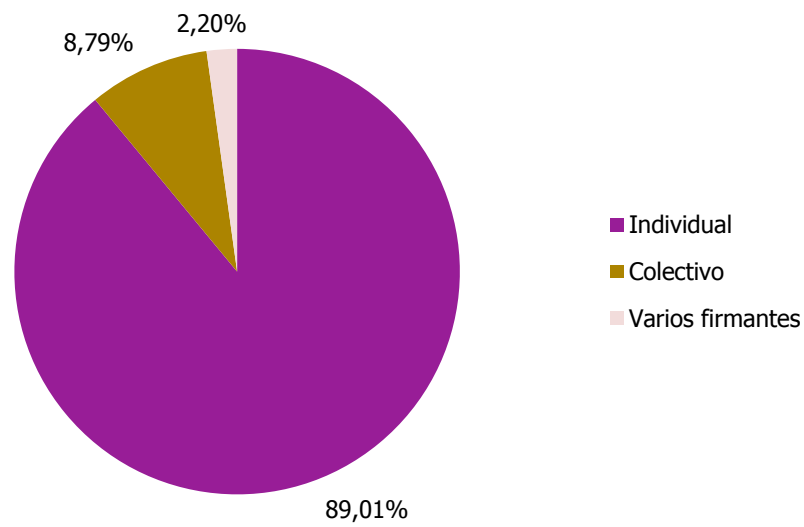
SEGOVIA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Local	42	46,15
Autonómica	38	41,76
Central	8	8,79
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	2	2,20
Justicia	1	1,10
TOTAL	91	100,00



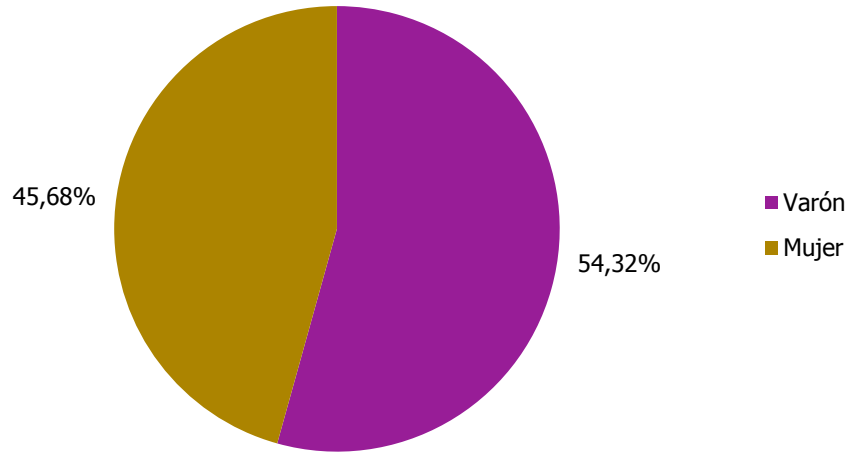
SEGOVIA. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	81	89,01
Colectivo	8	8,79
Varios firmantes	2	2,20
Total	91	100,00



SEGOVIA. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

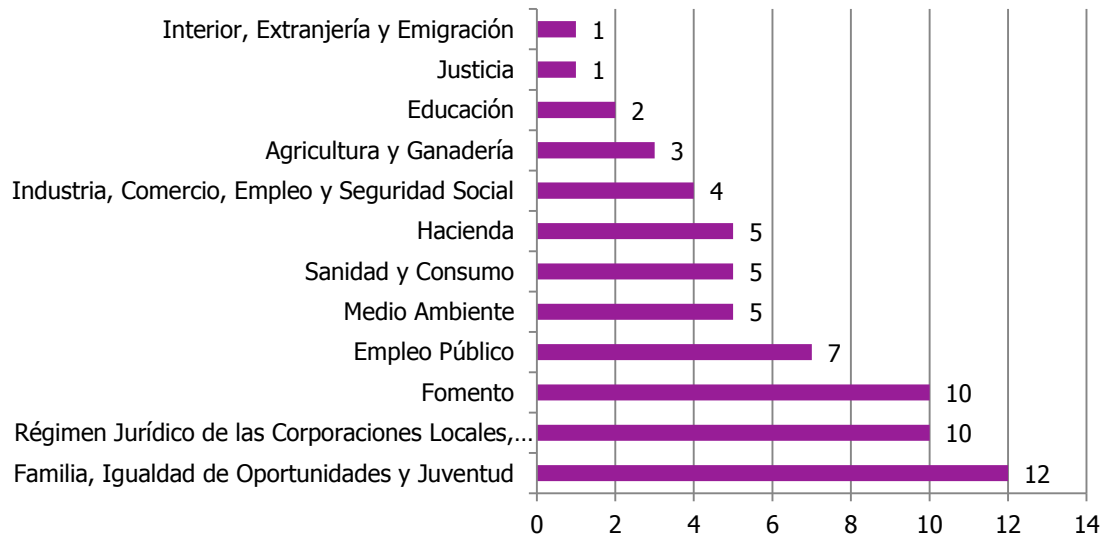
AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Varón	44	54,32
Mujer	37	45,68
Total	81	100,00



SORIA

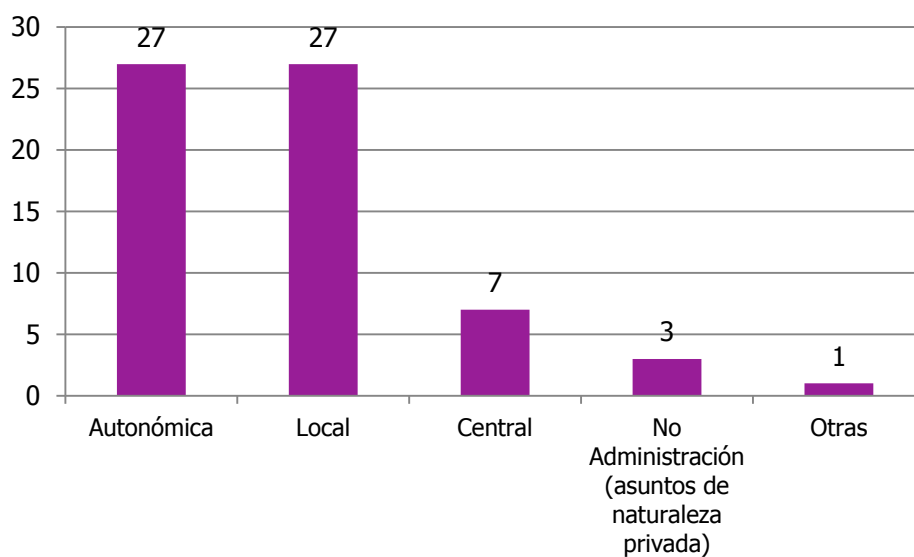
SORIA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	12	18,46
Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, Bienes y Servicios Municipales	10	15,38
Fomento	10	15,38
Empleo Público	7	10,77
Medio Ambiente	5	7,69
Sanidad y Consumo	5	7,69
Hacienda	5	7,69
Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	4	6,15
Agricultura y Ganadería	3	4,62
Educación	2	3,08
Justicia	1	1,54
Interior, Extranjería y Emigración	1	1,54
Total	65	100,00



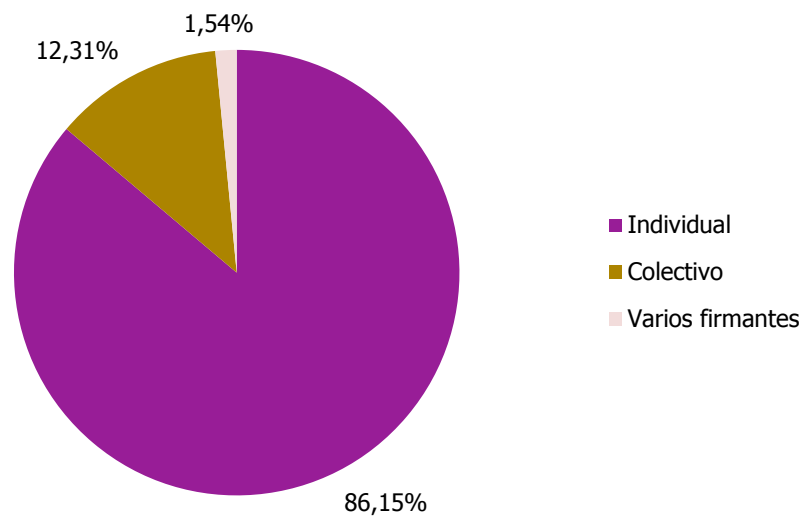
SORIA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Autonómica	27	41,54
Local	27	41,54
Central	7	10,77
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	3	4,62
Otras	1	1,54
Total	65	100,00



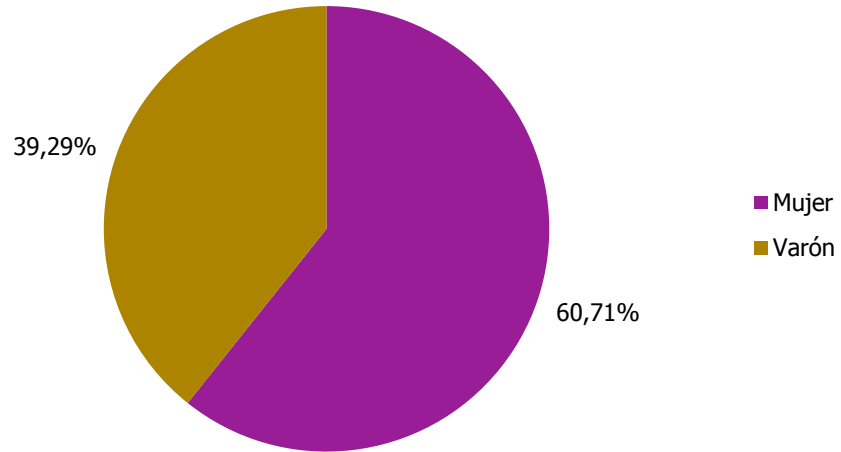
SORIA. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR AUTOR

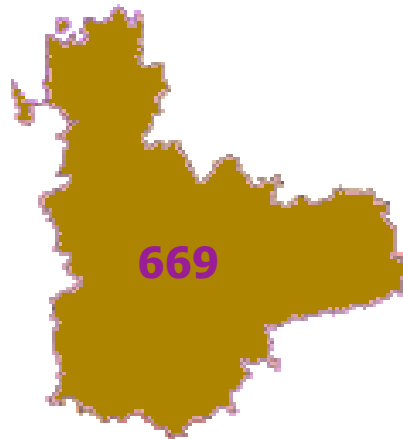
AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	56	86,15
Colectivo	8	12,31
Varios firmantes	1	1,54
Total	65	100,00



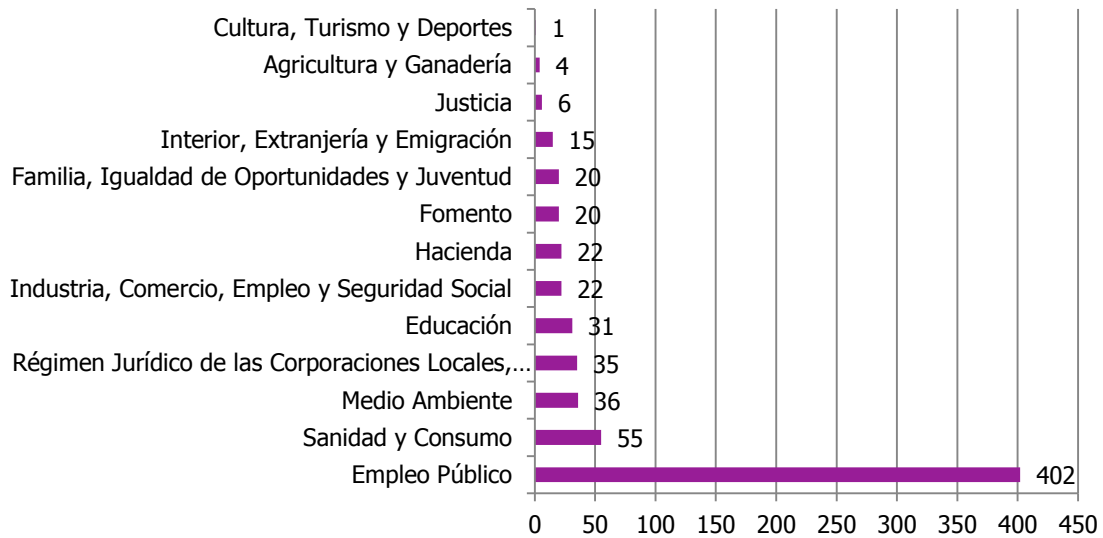
SORIA. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Mujer	34	60,71
Varón	22	39,29
Total	56	100,00



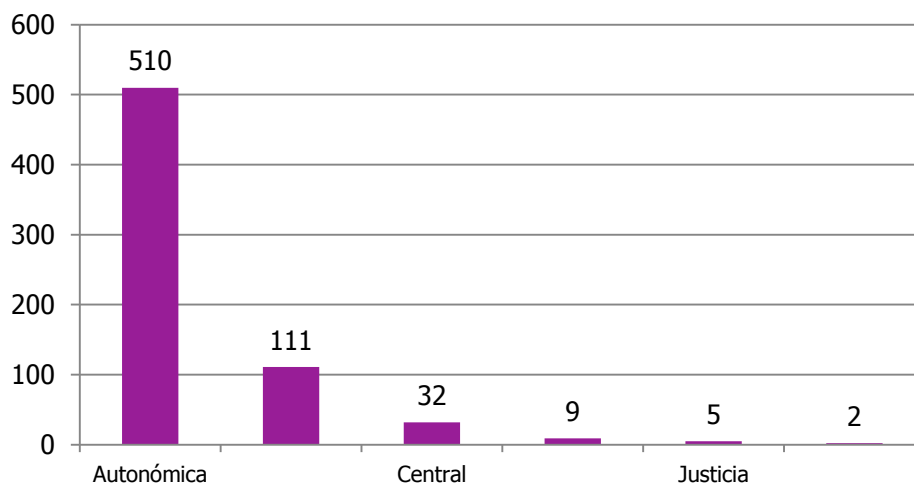
VALLADOLID

VALLADOLID. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Empleo Público	402	60,09
Sanidad y Consumo	55	8,22
Medio Ambiente	36	5,38
Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, Bienes y Servicios Municipales	35	5,23
Educación	31	4,63
Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	22	3,29
Hacienda	22	3,29
Fomento	20	2,99
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	20	2,99
Interior, Extranjería y Emigración	15	2,24
Justicia	6	0,90
Agricultura y Ganadería	4	0,60
Cultura, Turismo y Deportes	1	0,15
Total	669	100,00



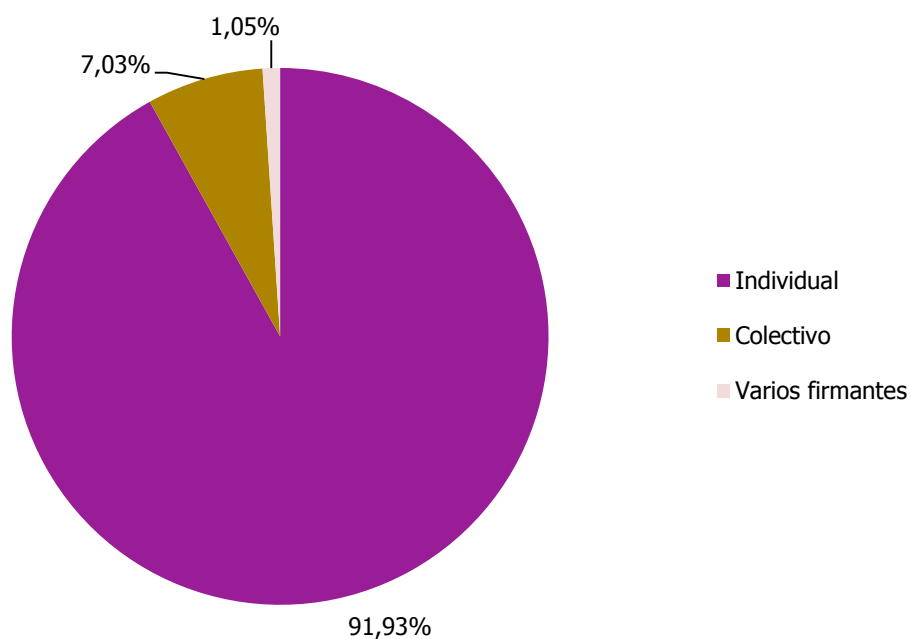
VALLADOLID. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Autonómica	510	76,23
Local	111	16,59
Central	32	4,78
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	9	1,35
Justicia	5	0,75
Otras	2	0,30
Total	669	100,00



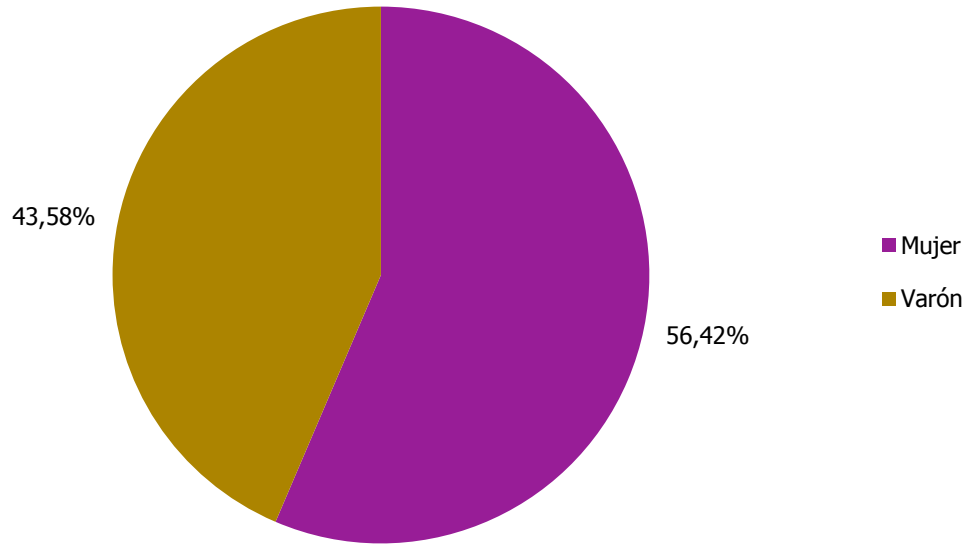
VALLADOLID. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

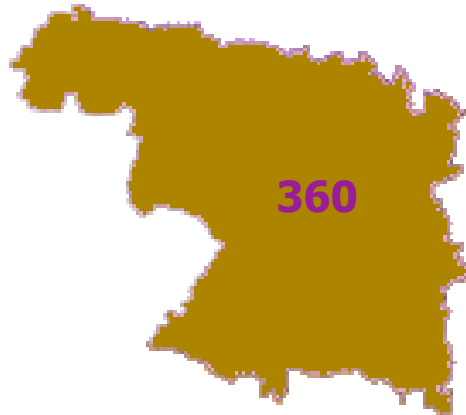
AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	615	91,93
Colectivo	47	7,03
Varios firmantes	7	1,05
Total	669	100,00



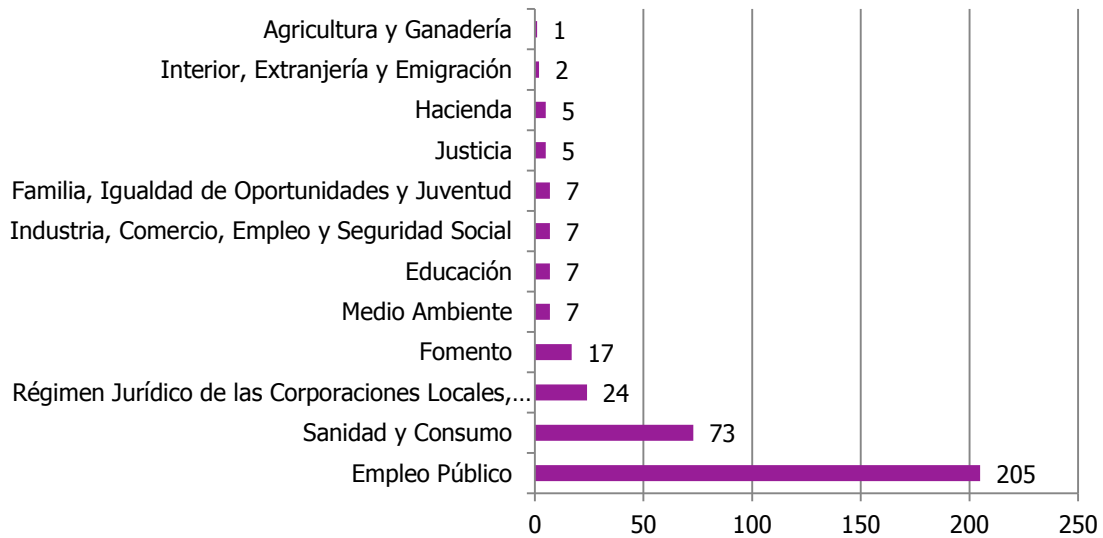
VALLADOLID. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Mujer	347	56,42
Varón	268	43,58
Total	615	100,00



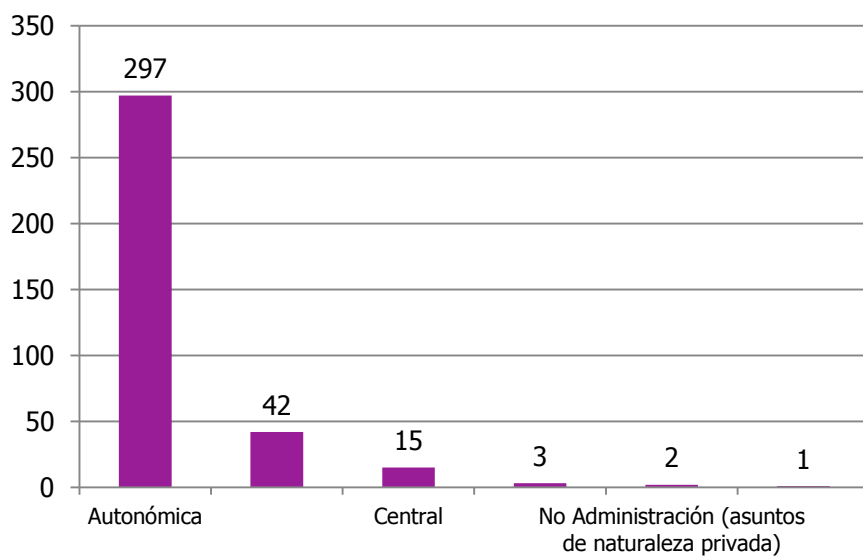
ZAMORA

ZAMORA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Empleo Público	205	56,94
Sanidad y Consumo	73	20,28
Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, Bienes y Servicios Municipales	24	6,67
Fomento	17	4,72
Medio Ambiente	7	1,94
Educación	7	1,94
Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	7	1,94
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	7	1,94
Justicia	5	1,39
Hacienda	5	1,39
Interior, Extranjería y Emigración	2	0,56
Agricultura y Ganadería	1	0,28
Total	360	100,00



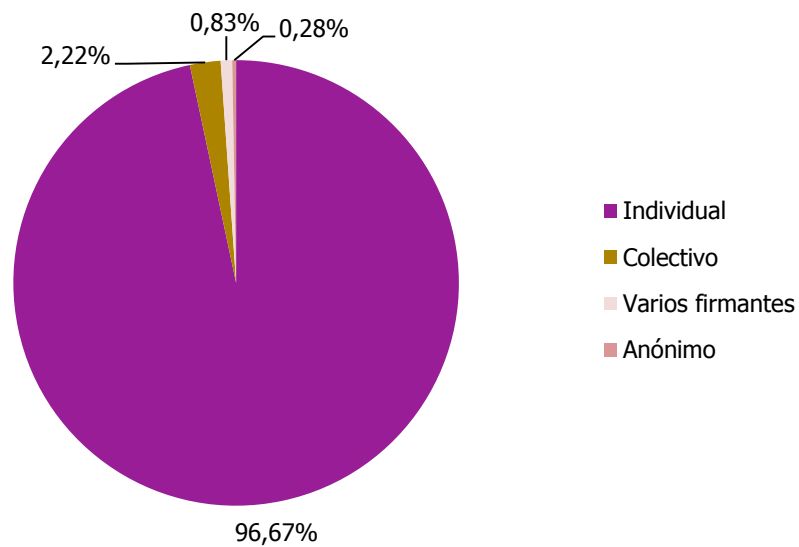
ZAMORA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Autonómica	297	82,50
Local	42	11,67
Central	15	4,17
Justicia	3	0,83
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	2	0,56
Otras	1	0,28
Total	360	100,00



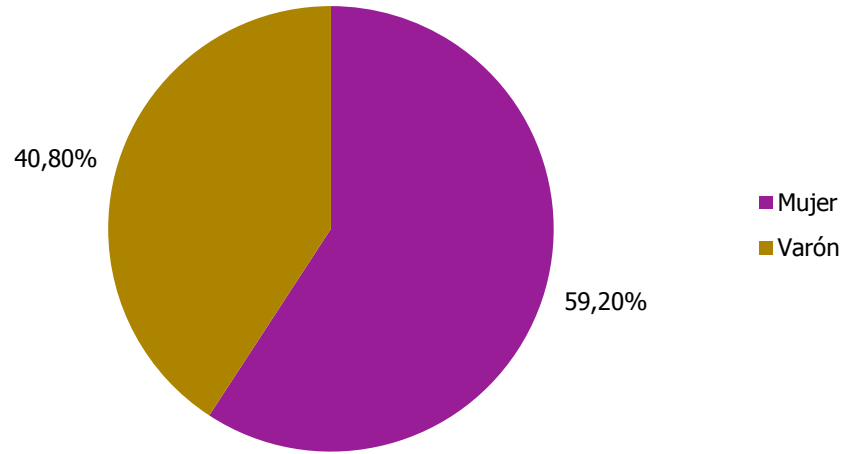
ZAMORA. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	348	96,67
Colectivo	8	2,22
Varios firmantes	3	0,83
Anónimo	1	0,28
Total	360	100,00



ZAMORA. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Mujer	206	59,20
Varón	142	40,80
Total	348	100,00



3.10. Colaboración de Administraciones y Entidades Públicas con el Procurador del Común

Según establece el artículo 13 de la Ley reguladora de la Institución, una vez admitida una queja a trámite, el Procurador del Común de Castilla y León acordará las medidas que considere oportunas para su aclaración, pudiendo ponerlo en conocimiento del órgano administrativo, entidad o corporación afectados para que se le informe por escrito sobre la cuestión planteada en el plazo de un mes.

Aunque durante 2019 hemos seguido contando con la colaboración de las administraciones públicas en la fase de investigación de las quejas en la práctica totalidad de los supuestos en que se la hemos solicitado, hemos de precisar que no siempre se ha dado con la celeridad deseada, puesto que en algunos expedientes hemos tenido que reiterar nuestra petición hasta en dos o en tres ocasiones antes de obtener los informes requeridos.

La falta de colaboración de las administraciones puede implicar su inclusión en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con el Procurador del Común, creado por Resolución del Procurador del Común de Castilla y León de fecha 5 de marzo de 2010⁶, así como la información al Ministerio Fiscal por si los hechos pudieran ser constitutivos, a su vez, del delito tipificado en el artículo 502 de nuestro Código Penal.

Por otra parte, el artículo 19 de la citada Ley establece que, en todos los casos, los afectados por las resoluciones del Procurador del Común vendrán obligados a responder por escrito. A pesar de ello y de las reiteraciones dirigidas al efecto a las distintas administraciones y entidades públicas, durante 2019 nos hemos visto obligados a archivar algunos expedientes sin poder informar al ciudadano que había presentado su queja acerca de la postura concreta de la Administración afectada ante la resolución formulada por nuestra Institución.

A continuación se relacionan las entidades que han sido objeto de anotación en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras durante el año 2019, tanto por falta de remisión, en su caso, de la información solicitada durante la investigación de la queja como por falta de comunicación de su postura ante las resoluciones que adoptamos. No se incluyen, en todo caso, aquellas entidades que nos hubieran facilitado la información requerida con posterioridad, ya que, aunque con retraso, ha sido posible dar respuesta a los interesados (en

⁶ Modificada por Resolución de 11 de enero de 2019 para otorgar al Registro un mayor protagonismo como medio indirecto que propicie una más rápida y efectiva colaboración de las Administraciones y, por ende, una mayor agilidad en la actuación de esta Procuraduría.

el momento de elaboración de esta relación, se encuentran afectados 45 expedientes con resolución fechada en 2019 y 25 con resolución fechada en años anteriores).

3.10.1. Administraciones y entidades que no contestaron a las peticiones de información en la fase de investigación de las quejas y número de expedientes afectados

ÁVILA

Ayuntamiento de Arévalo	1 expediente
Ayuntamiento de Herradón de Pinares	3 expedientes
Ayuntamiento de Muñico	1 expediente
Ayuntamiento de Muñotello	1 expediente

BURGOS

Ayuntamiento de Barrios de Colina.....	1 expediente
Ayuntamiento de Quintanilla del Coco	1 expediente

LEÓN

Ayuntamiento de Mansilla de las Mulas.....	1 expediente
Ayuntamiento de Matallana de Torío	2 expedientes
Ayuntamiento de Santovenia de la Valdoncina	1 expediente
Ayuntamiento de Sobrado	1 expediente
Ayuntamiento de Villaquilambre.....	1 expediente
Junta Vecinal de La Cándana de Curueño	1 expediente
Junta Vecinal de Matallana de Torío	1 expediente
Junta Vecinal de Sahelices de Sabero.....	1 expediente
Junta Vecinal de Valdesogo de Abajo	1 expediente

PALENCIA

Ayuntamiento de Antigüedad.....	4 expedientes
Ayuntamiento de Autilla del Pino.....	2 expedientes
Ayuntamiento de Guardo.....	1 expediente

Junta Vecinal de San Salvador de Cantamuda1 expediente

Junta Vecinal de Vilanueva de la Peña1 expediente

SALAMANCA

Ayuntamiento de Valdelosa2 expedientes

SEGOVIA

Ayuntamiento de Riaza1 expediente

Ayuntamiento de Sepúlveda2 expedientes

SORIA

Ayuntamiento de Matabuena1 expediente

VALLADOLID

Ayuntamiento de Medina del Campo1 expediente

Ayuntamiento de Peñafiel1 expediente

Ayuntamiento de Villavellid1 expediente

ZAMORA

Ayuntamiento de Cubillos1 expediente

Ayuntamiento de San Vitero2 expedientes

3.10.2. Administraciones y entidades que no contestaron a recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias del Procurador del Común y número de expedientes afectados**ÁVILA**

Ayuntamiento de Santo Domingo de las Posadas1 expediente

Ayuntamiento de El Tiemblo2 expedientes

Ayuntamiento de Herradón de Pinares2 expedientes

Ayuntamiento de La Adrada1 expediente

Ayuntamiento de Muñotello1 expediente

Ayuntamiento de Sotillo de la Adrada1 expediente

BURGOS

Ayuntamiento de Burgos	3 expedientes
Ayuntamiento de Aranda de Duero	2 expedientes
Ayuntamiento de Arija	1 expediente
Ayuntamiento de Barrios de Colina	1 expediente
Ayuntamiento de San Martín de Rubiales	1 expediente
Ayuntamiento de Tubilla del Lago	1 expediente
Junta Vecinal de Santa María del Llano de Tudela	1 expediente
Junta Vecinal de Villasilos	1 expediente

LEÓN

Ayuntamiento de León	1 expediente
Ayuntamiento de Astorga	2 expedientes
Ayuntamiento de Berlanga del Bierzo	3 expedientes
Ayuntamiento de Carrizo	1 expediente
Ayuntamiento de Chozas de Abajo	1 expediente
Ayuntamiento de Fresno de la Vega	1 expediente
Ayuntamiento de Gusendos de los Oteros	3 expedientes
Ayuntamiento de Las Omañas	2 expedientes
Ayuntamiento de Matallana de Torío	3 expedientes
Ayuntamiento de Santovenia de la Valdoncina	1 expediente
Ayuntamiento de Sobrado	1 expediente
Ayuntamiento de Valderrueda	3 expedientes
Ayuntamiento de Villanueva de las Manzanas	1 expediente
Ayuntamiento de Villarejo de Órbigo	1 expediente
Junta Vecinal de Ferreras del Puerto	1 expediente
Junta Vecinal de La Cándana de Curueño	1 expediente
Junta Vecinal de Matallana de Torío	1 expediente

Junta Vecinal de Sahelices de Sabero	1 expediente
Junta Vecinal de Toral de los Vados	1 expediente
Junta Vecinal de Villagatón	2 expedientes
Junta Vecinal de Villamoros de Mansilla	1 expediente

PALENCIA

Ayuntamiento de Autilla del Pino	1 expediente
Ayuntamiento de Grijota	1 expediente
Ayuntamiento de Pedrosa de la Vega	4 expedientes
Junta Vecinal de Villanueva de la Peña	1 expediente

SALAMANCA

Ayuntamiento de Salamanca	1 expediente
Ayuntamiento de Agallas	1 expediente

SEGOVIA

Ayuntamiento de Riaza	1 expediente
Ayuntamiento de Turégano	1 expediente

VALLADOLID

Ayuntamiento de Medina del Campo	1 expediente
Ayuntamiento de Valdestillas	1 expediente
Ayuntamiento de Villavellid	1 expediente

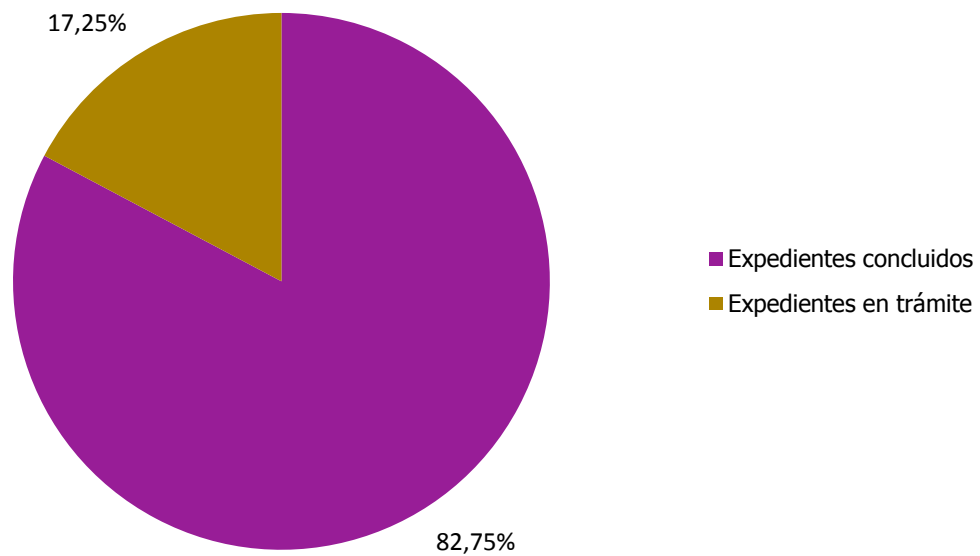
ZAMORA

Ayuntamiento de Cubillos	2 expedientes
Ayuntamiento de Galende	1 expediente
Ayuntamiento de San Vitero	2 expedientes

3.11. Tramitación de las quejas iniciadas durante el año 2019

3.11.1. Estado de tramitación de las quejas⁷

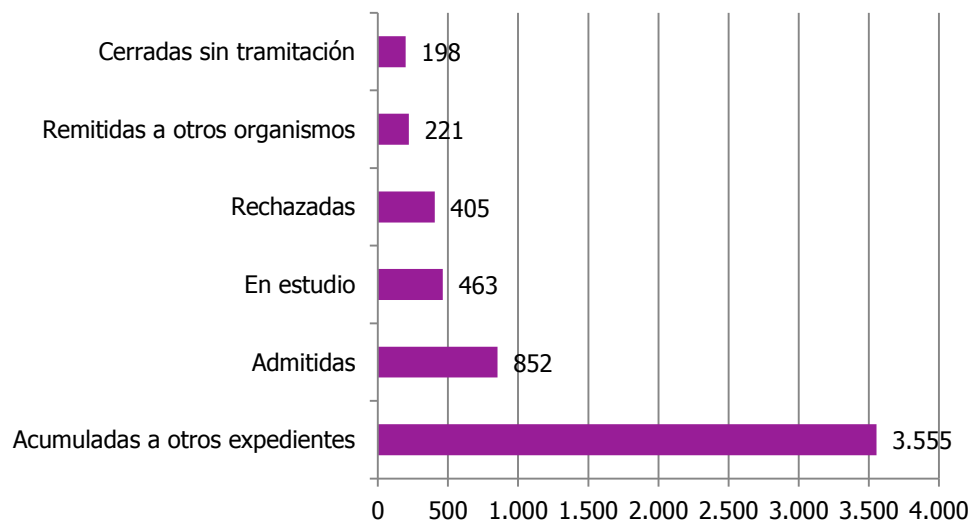
ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2019	NÚM.	%
Expedientes concluidos	4.712	82,75%
Expedientes en trámite	982	17,25%
Total	5.694	100,00%



⁷ Las quejas acumuladas a otros expedientes se contabilizan como concluidas, aunque la acumulación efectiva se haya realizado en 2020 a un expediente principal abierto en 2019 que continúe en tramitación a fecha de cierre de este Informe.

3.11.2. Datos de tramitación de las quejas

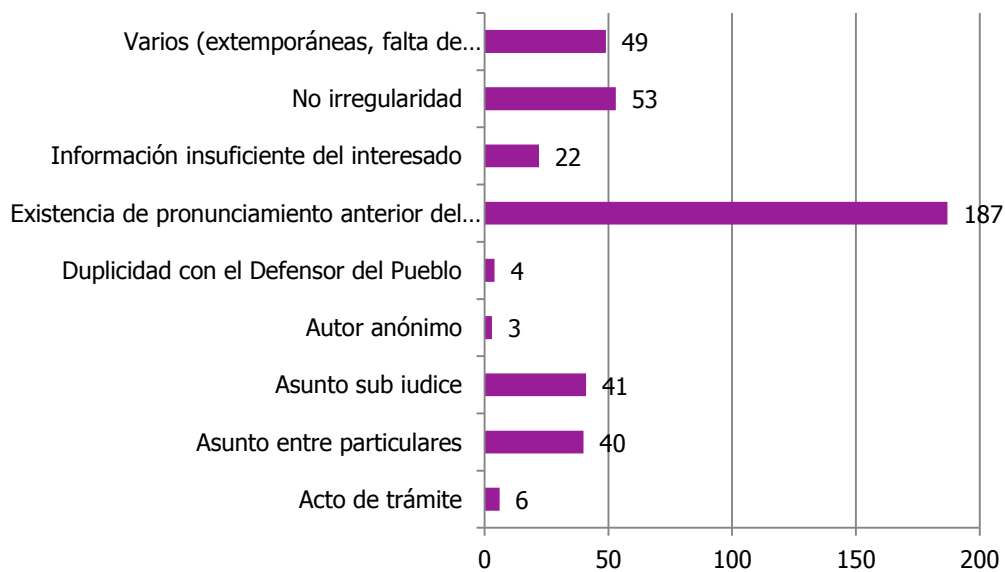
TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2019	NÚM. QUEJAS	%
Acumuladas a otros expedientes	3.555	62,43
Admitidas	852	14,96
En estudio	463	8,13
Rechazadas	405	7,11
Remitidas a otros organismos	221	3,88
Cerradas sin tramitación ⁸	198	3,48
Total	5.694	100,00



⁸ Este dato se refiere a expedientes de queja cerradas por la OAC previamente a su admisión o rechazo a causa de motivos diversos entre los que cabe citar, por ejemplo, ausencia de subsanación por el interesado o inexistencia de datos suficientes para mantener el contacto, falta de acreditación de la representación, desistimiento antes de la admisión o cierre por solución previa a esta última.

3.11.3. Motivos de rechazo de las quejas

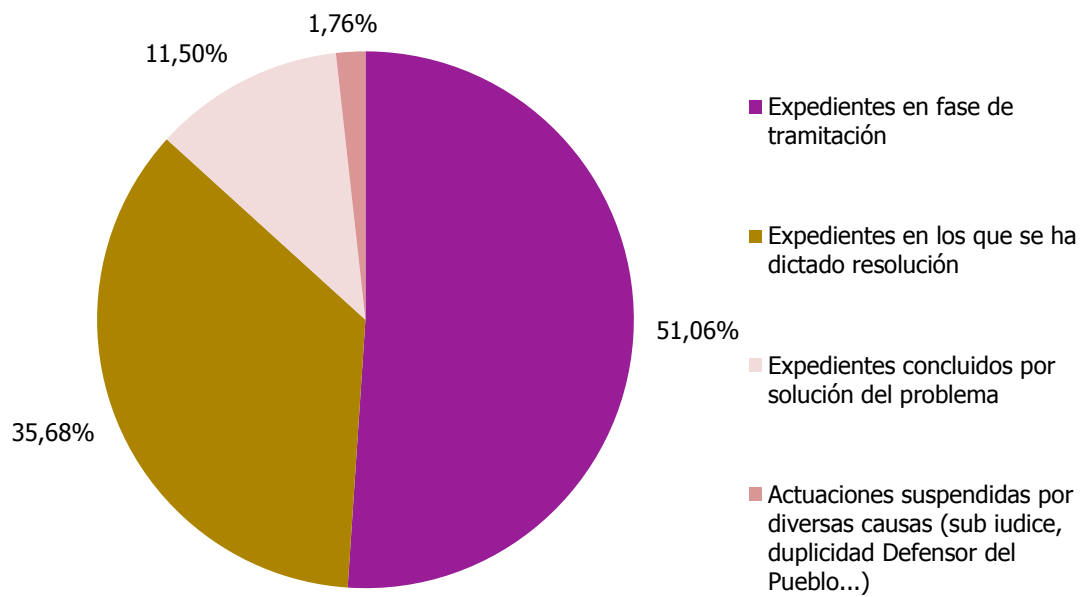
MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS QUEJAS DE 2019	NÚM. QUEJAS	%
Acto administrativo de trámite	6	1,48
Asunto entre particulares	40	9,88
Asunto <i>sub iudice</i>	41	10,12
Autor anónimo	3	0,74
Duplicidad con el Defensor del Pueblo	4	0,99
Existencia de pronunciamiento anterior del Procurador del Común ⁹	187	46,17
Información insuficiente del interesado	22	5,43
No irregularidad	53	13,09
Varios (extemporáneas, falta de fundamento...)	49	12,10
Total	405	100,00



⁹ De las quejas rechazadas durante 2019 por pronunciamiento anterior del Procurador del Común, 150 se referían a un mismo asunto.

3.11.4. Situación de las quejas admitidas

SITUACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2019 ADMITIDAS	NÚM. QUEJAS	%
Expedientes en fase de tramitación	435	51,06
Expedientes en los que se ha dictado resolución	304	35,68
Expedientes concluidos por solución del problema	98	11,50
Actuaciones suspendidas por diversas causas (<i>sub iudice</i> , duplicidad Defensor del Pueblo...)	15	1,76
Total	852	100,00

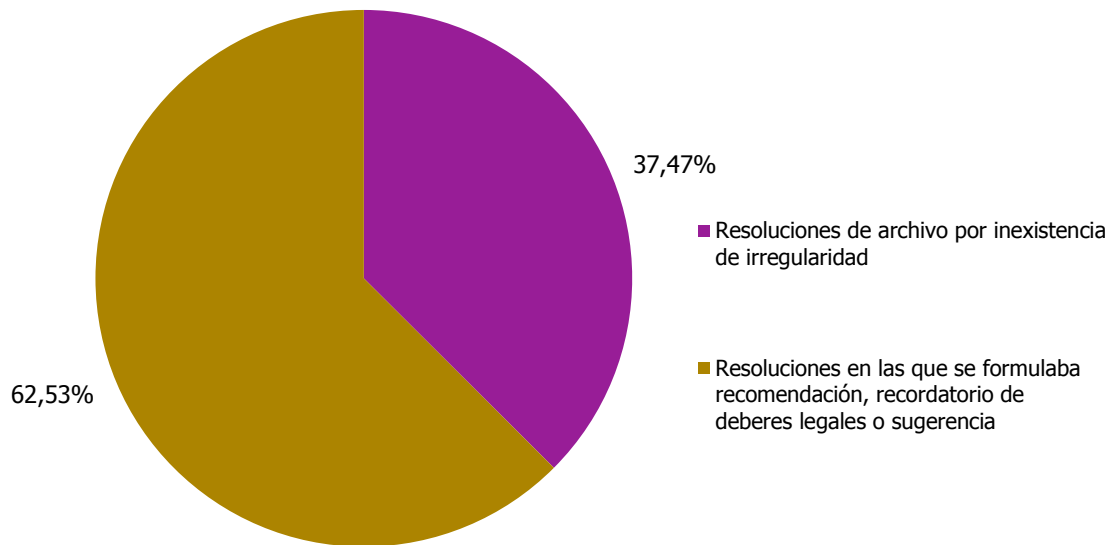


4. RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN

En este apartado se incluyen las resoluciones formuladas por el Procurador del Común durante el año 2019, tanto en expedientes iniciados propiamente en 2019 como en los incoados en años anteriores.

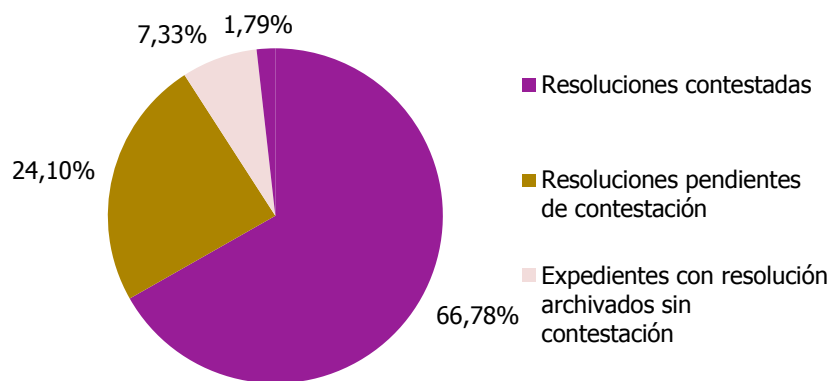
4.1. Resoluciones dictadas por el Procurador del Común durante 2019

Resoluciones dictadas durante 2019	982	
Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad	368	37,47%
Resoluciones motivadas en las que se formula recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia	614	62,53%



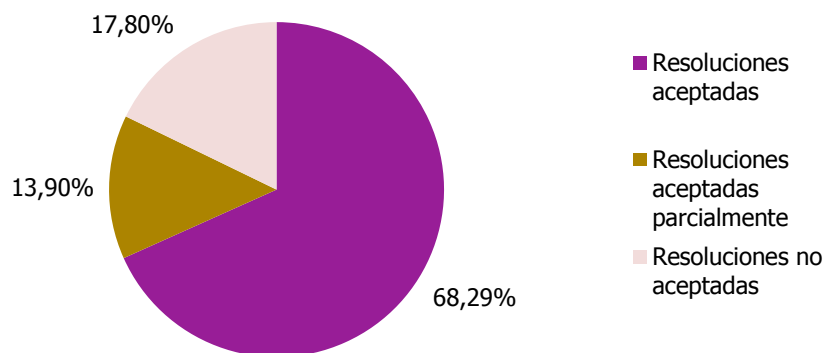
4.1.1. Respuesta de las Administraciones y Entidades Públicas a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia

Contestadas a fecha 31 de diciembre de 2019.....	410	66,78%
Pendientes de contestación a 31 de diciembre de 2019	148	24,10%
Expedientes archivados por falta de respuesta finalizado el plazo	45	7,33%
Expedientes archivados por otras causas	11	1,79%



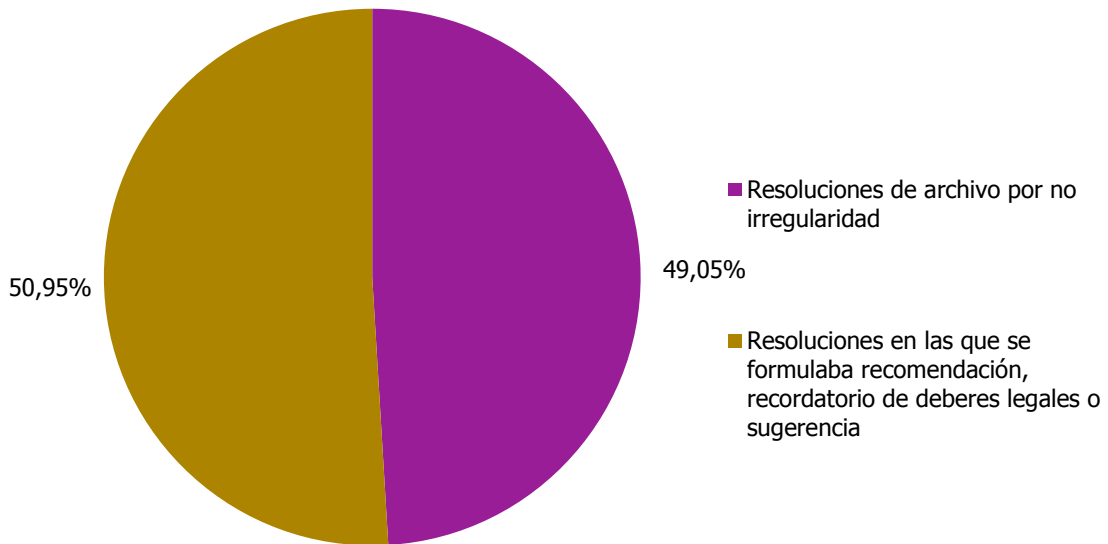
4.1.2. Aceptación por las Administraciones y Entidades Públicas de las Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia

Aceptadas	280	68,29%
Aceptadas parcialmente	57	13,90%
No aceptadas	73	17,80%



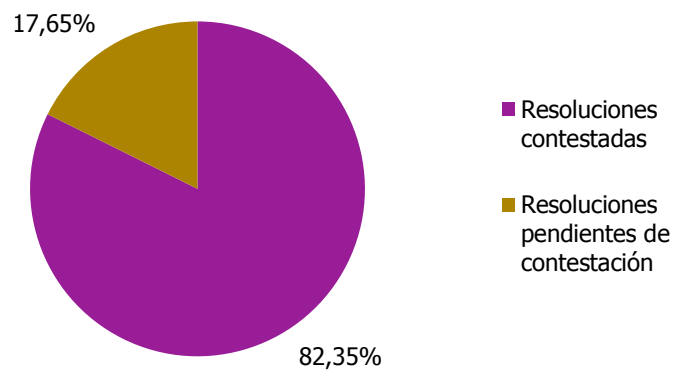
4.2. Resoluciones dirigidas a la Administración Autónoma durante 2019

Resoluciones dictadas durante 2019	367	
Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad	180	49,05%
Resoluciones motivadas en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia	187	50,95%



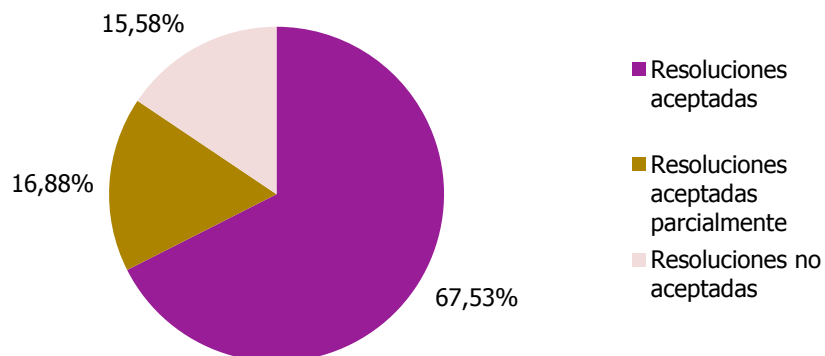
4.2.1. Respuesta de la Administración Autonómica a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia

Contestadas a fecha 31 de diciembre de 2019.....	154	82,35%
Pendientes de contestación a 31 de diciembre de 2019	33	17,65%



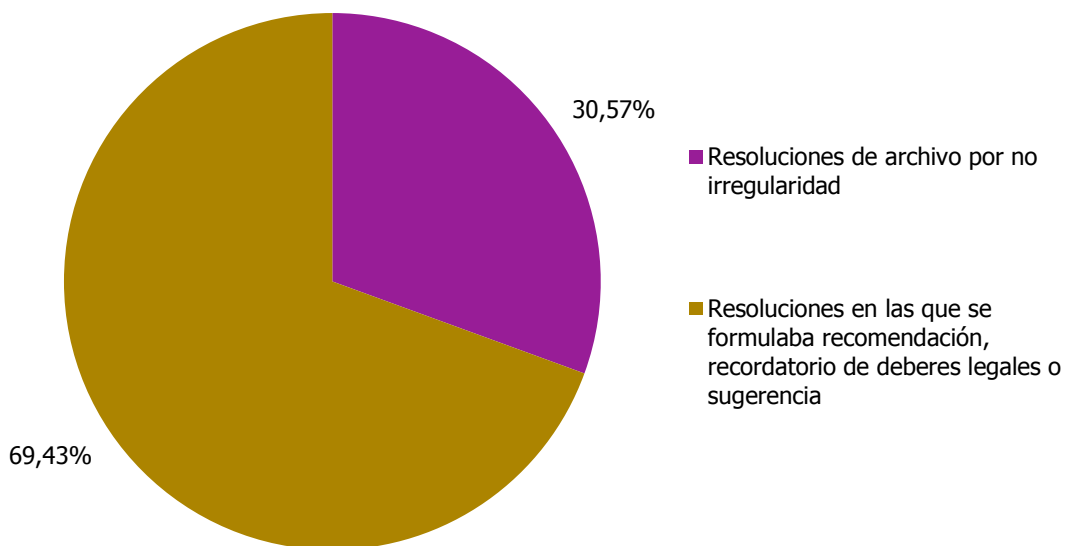
4.2.2. Aceptación por la Administración Autonómica de las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia

Aceptadas	104	67,53%
Aceptadas parcialmente	26	16,88%
No aceptadas	24	15,58%



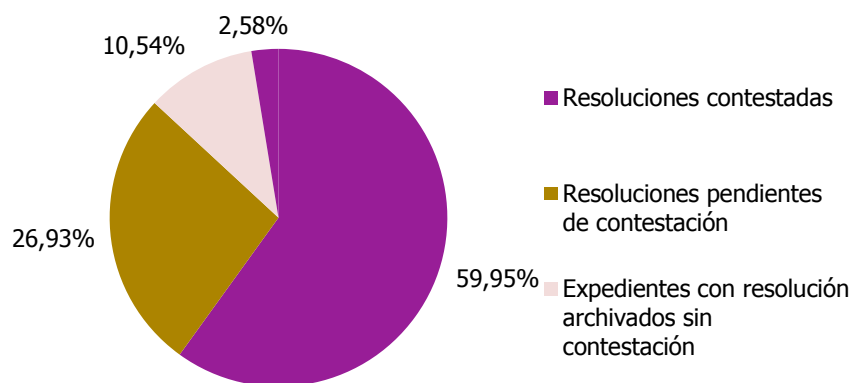
4.3. Resoluciones dirigidas a la Administración Local durante 2019

Resoluciones dictadas durante 2019	615	
Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad	188	30,57%
Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia	427	69,43%



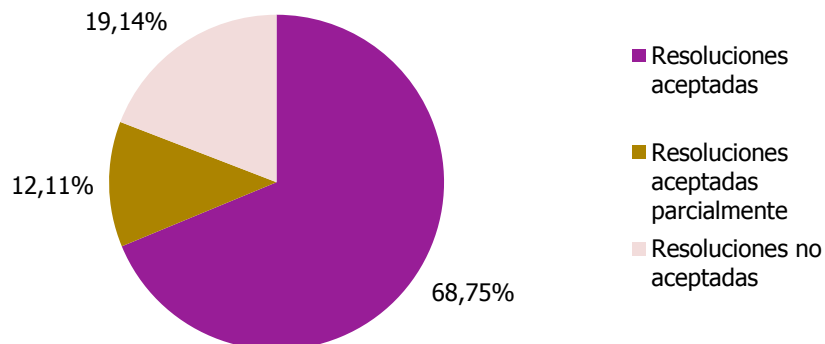
4.3.1. Respuesta de la Administración Local a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia

Contestadas a fecha 31 de diciembre de 2019.....	256	59,95%
Pendientes de contestación a 31 de diciembre de 2019	115	26,93%
Expedientes archivados por falta de respuesta finalizado el plazo	45	10,54%
Expedientes archivados por otras causas	11	2,58%



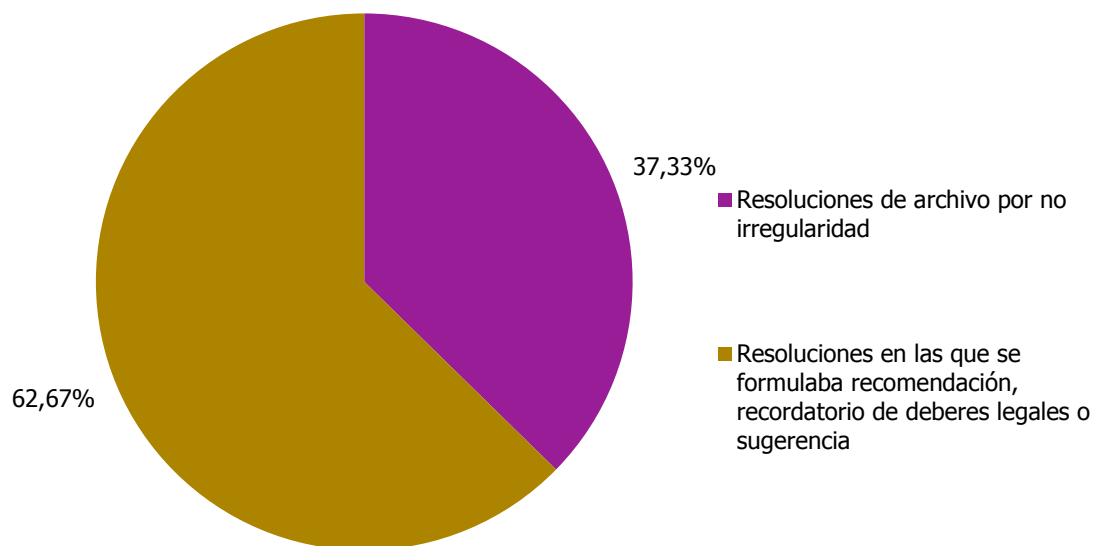
4.3.2. Aceptación por la Administración Local de las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia

Aceptadas	176	68,75%
Aceptadas parcialmente	31	12,11%
No aceptadas	49	19,14%



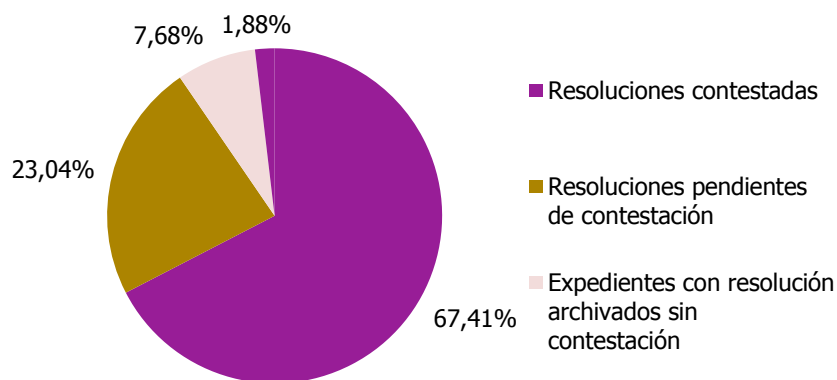
4.4. Resoluciones dirigidas a Administraciones y Entidades Públicas durante 2019 en actuaciones de queja iniciadas a solicitud de los ciudadanos

Resoluciones dictadas durante 2019	935	
Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad	349	37,33%
Resoluciones motivadas en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia	586	62,67%



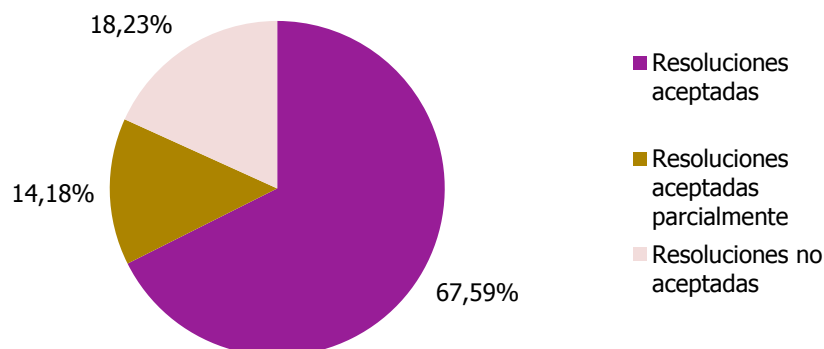
4.4.1. Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia en expedientes de queja iniciados a solicitud de los ciudadanos

Contestadas a fecha 31 de diciembre de 2019.....	395	67,41%
Pendientes de contestación a 31 de diciembre de 2019	135	23,04%
Expedientes archivados por falta de respuesta finalizado el plazo	45	7,68%
Expedientes archivados por otras causas	11	1,88%



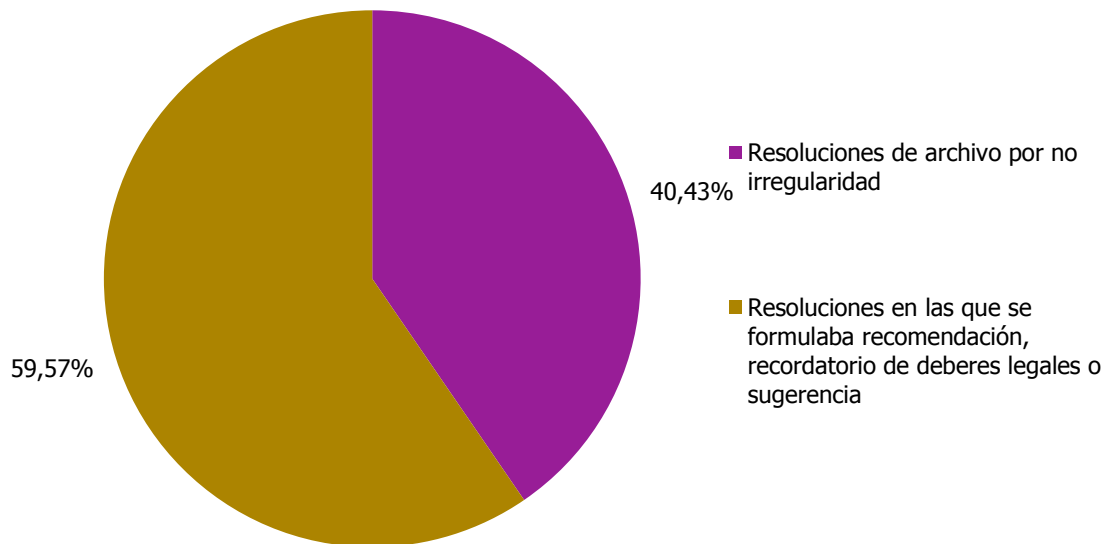
4.4.2. Aceptación de las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia en expedientes de queja iniciados a solicitud de los ciudadanos

Aceptadas	267	67,59%
Aceptadas parcialmente	56	14,18%
No aceptadas	72	18,23%



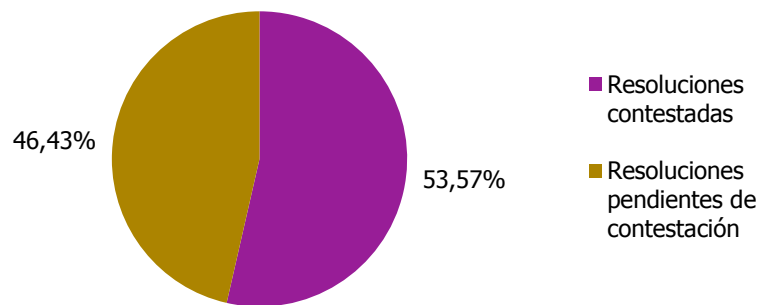
4.5. Resoluciones dirigidas a Administraciones y Entidades Públicas durante 2019 en actuaciones iniciadas de oficio

Resoluciones dictadas durante 2019	47	
Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad	19	40,43%
Resoluciones motivadas en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia	28	59,57%



4.5.1. Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia en expedientes iniciados de oficio

Contestadas a fecha 31 de diciembre de 2019.....	15	53,57%
Pendientes de contestación a 31 de diciembre de 2019	13	46,43%



4.5.2. Aceptación de las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia en expedientes iniciados de oficio

Aceptadas	13	86,67%
Aceptadas parcialmente	1	6,67%
No aceptadas	1	6,67%

