

ANEXO I
DATOS ESTADÍSTICOS



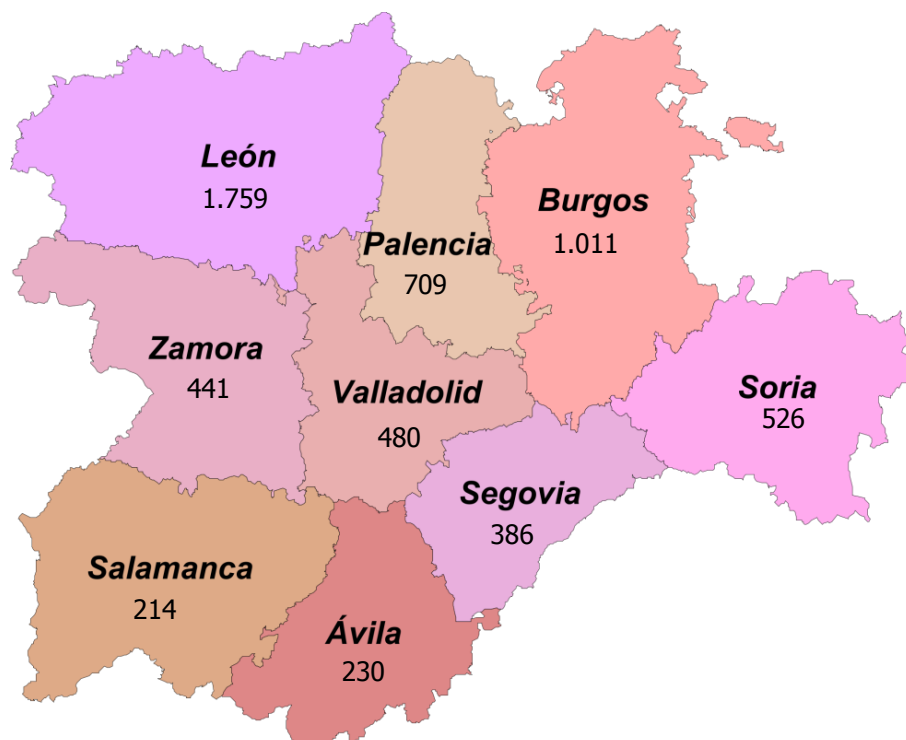
1. ACTIVIDAD DEL PROCURADOR DEL COMÚN

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 2020 de 6.248 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:

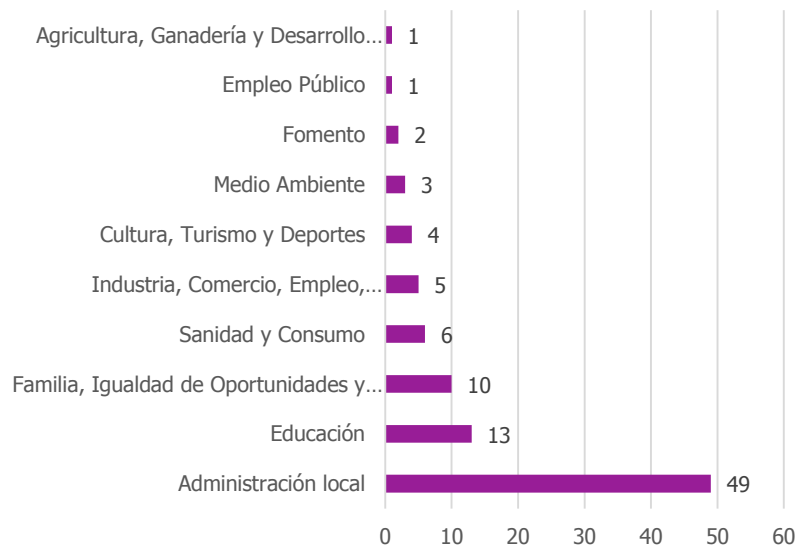


A las reflejadas en el mapa autonómico se suman 1 recibida simultáneamente de cinco provincias de la Comunidad, así como 298 quejas procedentes de otras provincias españolas, 2 del extranjero y 191 de procedencia desconocida. A tal efecto, se considera que una queja

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, procedentes de distintas provincias, reclaman en relación con un mismo asunto.

1.2. Actuaciones de oficio iniciadas en 2020

Durante el año 2020 se iniciaron 94 actuaciones de oficio, distribuidas en diez áreas temáticas:



2. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Oficina de Atención al Ciudadano, a la que responde el acrónimo OAC, constituye el servicio de mayor inmediatez de la Institución del Procurador del Común para conocer los problemas planteados por la población de Castilla y León.

Como cauce de acceso y contacto presencial de los ciudadanos con esta Procuraduría, se encarga de atenderles, escucharles, entrevistarse con ellos y ofrecerles, a través de los distintos medios a su alcance, información, orientación e incluso, en su caso, asesoramiento

respecto al adecuado ejercicio de sus derechos, ofreciendo en todas estas intervenciones un trato cercano y personalizado.

Su relevancia viene determinada no solamente por ser la puerta de entrada más visible a la Institución para los ciudadanos, sino también por la función de apoyo y por el servicio de gestión de las reclamaciones que presta en coordinación con el Departamento de Asesoría Jurídica.

Su funcionamiento, pues, si bien importante en ejercicios anteriores ha resultado absolutamente indispensable este año para ofrecer el servicio urgente que demandaban los ciudadanos que se dirigían a este Comisionado Parlamentario en demanda de auxilio ante las consecuencias imprevisibles de la crisis sin precedentes originada por la expansión del SARS-CoV-2.

2.1. Atención directa a los ciudadanos

Para proporcionar una atención directa, personal y de excelencia a la ciudadanía, se ha considerado siempre primordial la realización de entrevistas presenciales o personales que sirvan para establecer un primer contacto o para que, posteriormente, los ciudadanos puedan conocer y seguir el proceso de tramitación de su reclamación. Citas que se han llevado a cabo habitualmente en la sede de la Procuraduría y gracias a los desplazamientos realizados con periodicidad mensual a las capitales de provincia y a la ciudad de Ponferrada y, a su vez, con periodicidad bimestral a las localidades de Miranda de Ebro y Benavente.

Esta atención presencial se vio, en todo caso, especialmente afectada durante el ejercicio a que se refiere este Informe a causa de la declaración del estado de alarma en España para la gestión de la expansión de la Covid-19 y el decretado confinamiento de la población.

En consecuencia, durante el año 2020 el trabajo de la Oficina se desarrolló en tres períodos diferentes condicionados por la evolución de la pandemia mundial que estábamos viviendo y que nos obligó a ir modificando nuestra actuación para adaptarla a las necesidades que se iban planteando al respecto, conforme a las instrucciones establecidas en cada momento al efecto por el Procurador y bajo la dirección y coordinación directas de su Adjunta.

Podemos hablar así del servicio prestado por la OAC entre el 1 de enero y el 14 de marzo, período de tiempo en el que su labor se realizó de la forma que viene siendo habitual desde la creación de la Institución. Un segundo periodo se inicia a consecuencia de la declaración del estado de alarma y el confinamiento de la población a partir del 14 de marzo, extendiéndose hasta el 25 de mayo, fecha en la que se inaugura una tercera etapa marcada

por la reanudación de la atención presencial en la sede de la Institución aunque de una manera muy condicionada por las restricciones sanitarias.

Respecto a nuestra actuación en el primer período señalado debemos indicar que los desplazamientos del personal de la Oficina a las distintas provincias se realizaron únicamente hasta el 12 de marzo de 2020, fecha en la que hubieron de interrumpirse, por lo que se redujeron de una manera notable respecto a los habidos en años anteriores.

Así, en el año 2018 tuvieron lugar 103 desplazamientos periódicos. En 2019 los desplazamientos de la OAC ascendieron a 112. Sin embargo, en 2020 únicamente pudieron realizarse 23 hasta la citada fecha de 12 de marzo:

POBLACIÓN	DESPLAZAMIENTOS OAC
ÁVILA	2
BURGOS	3
PALENCIA	3
PONFERRADA	2
SALAMANCA	3
SEGOVIA	2
SORIA	1
VALLADOLID	5
ZAMORA	2
TOTAL	23

De acuerdo con los protocolos y procedimientos de salud pública diseñados por las autoridades sanitarias competentes, en especial, las medidas preventivas y recomendaciones para toda la población y el territorio de la Comunidad de Castilla y León adoptadas por Orden SAN/295/2020, de 11 de marzo, el Procurador del Común adoptó, por Instrucción de 12 de marzo de 2020, una serie de medidas de carácter temporal para aunar la protección de la salud de los empleados públicos de la Institución con la adecuada prestación de sus servicios a los ciudadanos de la Comunidad Autónoma.

Entre ellas, se estableció en el servicio de atención al público la priorización de la atención telefónica y telemática, fomentando, en los casos viables, la videoconferencia. A su vez, se adoptaron las medidas oportunas para suspender los desplazamientos que el personal de la OAC venía realizando a las distintas provincias de la Comunidad. Declarado a los dos días

el estado de alarma por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, para afrontar la situación de emergencia sanitaria provocada por el coronavirus Covid-19, recayó sobre el personal de la OAC, durante los meses en que la población estuvo confinada, la comunicación de la Institución con los ciudadanos que nos hacían llegar situaciones muy diversas ocasionadas por la propagación de la pandemia y las medidas adoptadas para luchar contra ella. Resultó fundamental al efecto la atención dispensada a través del teléfono (líneas fijas y móviles), del correo electrónico, de la página web y de la propia sede electrónica de la Institución.

La nueva situación obligó a la Institución, también a la OAC, a modificar su sistema ordinario de trabajo. Se realizó una atención telefónica continuada a los ciudadanos en horario de mañana y tarde, e incluso durante los fines de semana. Se discriminaron diariamente aquellas quejas urgentes y relacionadas con la coyuntura sanitaria que se estaba viviendo, de aquellas otras no relacionadas, en cambio, con la expansión de la Covid-19. En aquellas situaciones en que se apreció una inminente necesidad de actuación, provocada o no por la pandemia, se tramitaron las reclamaciones ciudadanas con la máxima urgencia, llegándose, incluso, en alguna ocasión, a solicitar información a las Administraciones o entes públicos afectados el mismo día en que tuvo entrada la queja en cuestión.

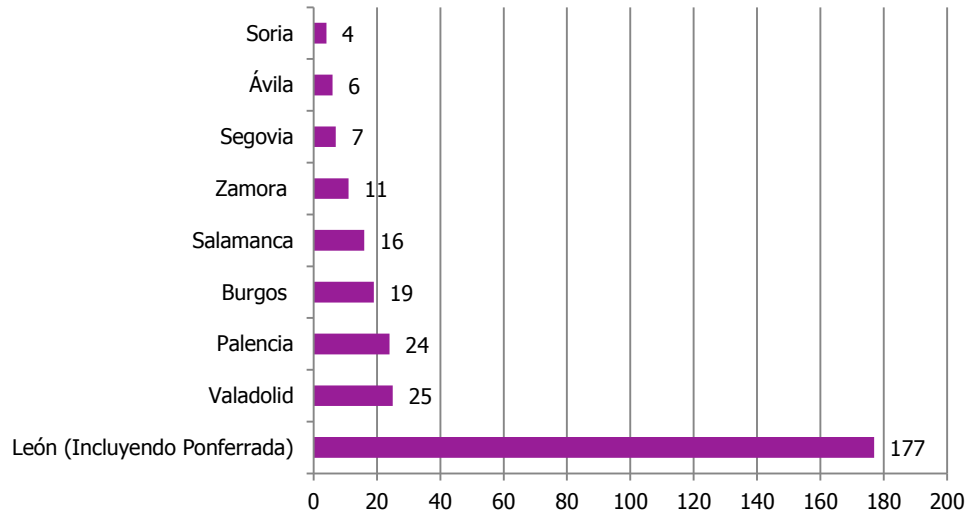
Se resolvieron, asimismo, por vía telefónica y en tiempo real algunas problemáticas planteadas por los ciudadanos. Fue el supuesto, por ejemplo, de numerosas solicitudes de información realizadas por familiares y allegados acerca del estado de salud de ancianos institucionalizados en residencias geriátricas de nuestra Comunidad, cuyo funcionamiento ordinario se vio seriamente afectado a causa de la propagación de la pandemia y, en especial, tras la declaración del estado de alarma; el restablecimiento del suministro eléctrico a la vivienda de una persona de avanzada edad que vivía sola, atendiendo a la apremiante llamada de su hijo que, debido a las limitaciones de movilidad vigentes, no podía acudir a atender a su padre; o, en fin, el cambio de centro residencial solicitado por una usuaria que manifestaba una seria disconformidad con el funcionamiento de la residencia en la que se encontraba en aquel momento y que tan solo podía comunicarse con el exterior a través de su teléfono móvil particular.

También fue frecuente la tramitación de las quejas recibidas sobre asuntos relacionados con la Covid-19, pero respecto a actuaciones de Administraciones y entidades públicas no sujetas a la supervisión del Procurador del Común de Castilla y León, las cuales en el mismo día de su presentación se trasladaban al Defensor del Pueblo para que se les diera, en aras de la colaboración y cooperación interinstitucional, la más rápida solución posible.

En definitiva, durante esta segunda etapa, se manifestó con mayor fuerza, si cabe, el sentido del servicio público que presta nuestra Institución a los ciudadanos de Castilla y León, así como el compromiso adquirido y reafirmado en tantas ocasiones por su titular actual con la ciudadanía de la Comunidad a la que se debe.

Manteniendo, en todo caso, la continuidad ininterrumpida de la actividad institucional con las garantías suficientes y asegurando la prestación de nuestro servicio público durante todo el periodo de confinamiento de la población, a su término se adoptaron nuevas medidas de prevención con motivo de la evolución de la Covid-19 y del diseño e implementación de las diversas fases de desescalada por parte de las autoridades sanitarias competentes, en concreto, con fecha 25 de mayo de 2020, reanudándose la atención al público de manera presencial con cita previa en la sede de la Institución con el establecimiento de las medidas de prevención pertinentes y con la fijación de dos franjas horarias: de 9.00 a 11.00 horas para las personas mayores de 60 años y para aquellos menores de edad que acreditaran estar en situación de riesgo por resultar especialmente sensibles a la exposición a la Covid-19 y a partir de las 11.00 horas para el resto de los ciudadanos.

Con todo ello, en este ejercicio las entrevistas presenciales con la OAC, necesariamente, sufrieron un descenso importante respecto a años anteriores. Así, si en 2018 se celebraron 842 entrevistas presenciales y en 2019 ascendieron a 1.137, en 2020 se produjeron tan solo 289 citas presenciales, en las que participaron, en total, 401 personas. De ellas, 168 se celebraron en la sede de la Institución, en la ciudad de León. Esta diferencia numérica sustancial en relación con el resto de localidades tiene su lógica explicación en la suspensión de los desplazamientos desde la declaración del estado de alarma. Así, frente a las 121 entrevistas personales que tuvieron lugar en 2020 en los 23 desplazamientos realizados hasta el mes de marzo, fueron 532 entrevistas las desarrolladas en los 112 desplazamientos periódicos que se realizaron a lo largo de 2019.

Entrevistas presenciales OAC

Esta disminución de entrevistas presenciales no ha supuesto en ningún caso una merma de la atención al ciudadano sino un cambio en la forma en que los ciudadanos se han puesto en contacto con la Procuraduría. En este sentido, han adquirido protagonismo otros canales de comunicación puestos a disposición de la ciudadanía, entre ellos, en concreto, la sede electrónica inaugurada a comienzos de 2019 o el correo electrónico. Igual que en otros ámbitos y sectores también esta Defensoría ha detectado una relevante adaptación de la población de Castilla y León al uso de las nuevas tecnologías a causa de la situación de emergencia sanitaria, pese a la prevalencia de las personas mayores y el peso del medio rural propios de nuestra Comunidad Autónoma. En todo caso, debemos destacar la importancia durante el año a que se refiere este Informe del uso del teléfono móvil llegando incluso, en alguna ocasión, a utilizarse la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp como medio de contacto e intercambio de información con los ciudadanos.

En todo caso, durante 2020 el canal de contacto más utilizado por los ciudadanos para la presentación de quejas ha sido el correo electrónico. Le siguen en importancia el correo postal, la sede electrónica y la página web. Y así, frente a las 263 quejas remitidas por correo electrónico a la Institución en 2018, 357 en el año 2019, durante el año a que se refiere el presente Informe se recibieron en la Institución 2.632 quejas por medio de este canal electrónico.

2.2. Tramitación de consultas

Junto a la labor de atención personal en la relación entre la Institución y los ciudadanos, que acredita la naturaleza especializada de servicio público del Procurador del Común, la OAC se encarga del tratamiento de las peticiones y documentación presentada o remitida por los ciudadanos, procediendo a su calificación, según corresponda, como solicitud a instancia de parte que da lugar a la apertura de un expediente de queja, como reclamación relativa a actuaciones de competencia del Comisionado de Transparencia de Castilla y León o, por último, 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.

El inicio de una consulta, pues, deriva de la imposible calificación de forma inicial de una solicitud ciudadana como escrito de queja, debido fundamentalmente a la falta de claridad o de imprecisión en la exposición de la problemática correspondiente o a su naturaleza como mera petición de información o asesoramiento, función esta última que va más allá de la que encomienda el ordenamiento jurídico autonómico a nuestra Institución.

En concreto, durante el año 2020 se procedió a la apertura de 138 expedientes de consulta, distribuyéndose su procedencia entre las provincias de Castilla y León de la siguiente manera:

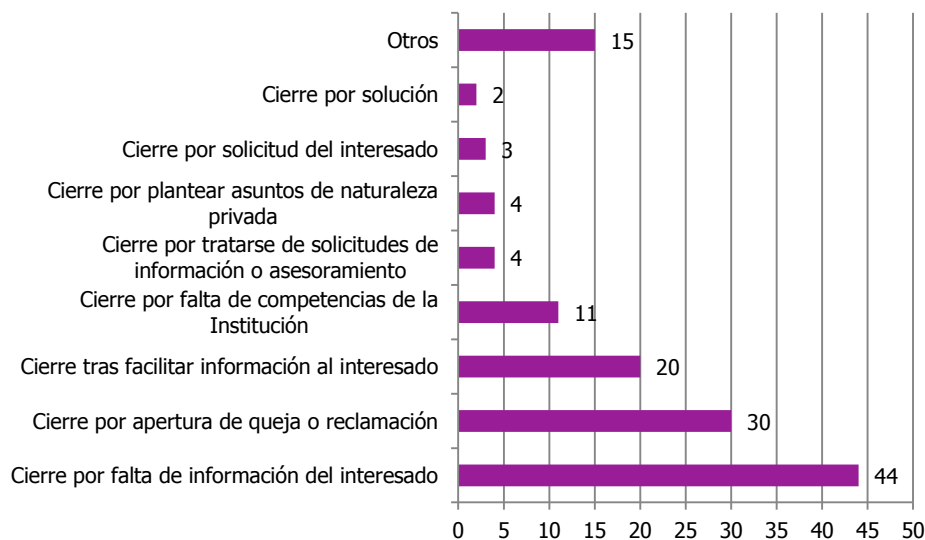
PROVINCIAS	NÚM. CONSULTAS
Burgos	25
León	22
Palencia	16
Valladolid	13
Salamanca	7
Segovia	6
Zamora	5
Soria	4
Ávila	3
Total	101

A estas se suman las 11 consultas procedentes de otras provincias españolas, 1 procedente del extranjero, así como las 25 de procedencia desconocida, en cuanto el interesado o su representante no facilitaron 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.

Su tramitación por la OAC, no obstante, puede dar lugar, en función de las aclaraciones aportadas por el ciudadano, a la posterior apertura de un expediente de queja por la Institución.

De todas estas consultas, 28 desembocaron finalmente en la apertura de 37 quejas y 2 más desembocaron en 6 reclamaciones ante la Comisión de Transparencia de Castilla y León. Otras 44 se cerraron a causa de la falta de respuesta del interesado a las solicitudes de aclaración o concreción de la reclamación inicialmente remitida, 20 tras facilitar información al interesado, 11 por falta de competencias de esta Procuraduría, 4 por tratarse de una mera solicitud de asesoramiento jurídico a nuestra Institución, 4 por plantear problemas con entidades de naturaleza privada, 3 a solicitud del interesado, y 2 por solución. Otras 15 se cerraron por motivos diversos, no catalogados entre los anteriores, continuando 5 abiertas y en tramitación a la fecha de cierre de este Informe.

Motivos de cierre de consultas



2.3. Tramitación de quejas

La función de la OAC no se reduce en exclusiva a la referida participación en la recepción y calificación de los escritos iniciales de solicitud y a la tramitación de expedientes de consulta. Se extiende, asimismo, a la realización, en supuestos concretos, de ciertos trámites en algunas quejas.

Le corresponde, así, depurar y preparar los expedientes que deban ser investigados por la Institución, encargándose de solicitar a los interesados la subsanación o el cumplimiento

de los requisitos necesarios para su tramitación y, en los casos en que resulte evidente, rechazar aquellos asuntos que no deban ser investigados por el Procurador del Común.

Es también competencia de la OAC la remisión al Defensor del Pueblo, a otros Comisionados autonómicos o, en su caso, al Comisionado de Transparencia de Castilla y León, aquellos expedientes que se refieran a cuestiones de su competencia. Rechaza y archiva, asimismo, aquellas quejas cuyo objeto haya sido objeto de un procedimiento judicial o que hagan referencia a un conflicto entre particulares, afecten a una actuación correcta de la administración (constatada sin necesidad de investigación), se planteen de forma extemporánea o dupliquen actuaciones iniciadas ya por el Defensor del Pueblo estatal.

2.4. Gestión de quejas múltiples

Debe destacarse, asimismo, por último, la labor desarrollada por la OAC en la tramitación de quejas múltiples, entendiendo por tal aquellas reclamaciones que se reciben en la Institución en un número elevado sobre un mismo asunto o aspectos muy relacionados con una misma cuestión. La cada vez más apreciable participación e interacción ciudadana en todas las facetas de la vida social alcanza así también a las peticiones de auxilio planteadas al Procurador del Común de Castilla y León, razón por la que se desarrolla un protocolo específico en 2019 orientado a la mejor ordenación de estos supuestos para evitar que una elevada preocupación ciudadana en términos numéricos sobre un mismo asunto pueda terminar por ralentizar o restar eficacia a nuestra investigación.

Resulta relevante, en consecuencia, la intervención de la OAC a este respecto, no solo para agilizar al máximo el registro, la apertura de los oportunos expedientes, su comprobación y tramitación electrónica, sino también para ordenar su gestión y, en su caso, acumulación posterior, así como para apoyar a la Asesoría Jurídica con carácter previo a su actuación, respondiendo, en definitiva, con mayor eficacia y celeridad a los interesados.

Los expedientes múltiples que, en concreto, han sido gestionados por la OAC durante el año 2020 se han referido a los siguientes asuntos:

- Limpieza del cauce de un arroyo en el término municipal de Villaramiel (Palencia).
- Deficiencias alegadas en el suministro de sensores de glucosa.
- Disconformidad con la regulación del procedimiento para la modificación de la jornada escolar.
- Disconformidad con la actualización de la tasa de agua en un municipio de la provincia de Ávila.

-
- Instalación de punto de acceso libre Wifi en una pedanía de la provincia de Burgos.
 - Molestias ocasionadas por la terraza de un bar en el término municipal de Cigales (Valladolid).
 - Disconformidad con las condiciones laborales del personal del operativo de prevención y extinción de incendios.
 - Deficiencias en la sanidad prestada en el medio rural.
 - Disconformidad con el toque de queda impuesto en Castilla y León a causa de la expansión de la Covid-19 y sus efectos sobre el sector de la hostelería.
 - Solicitud de cierre de centros e instalaciones educativas a causa de la expansión del coronavirus Covid-19.
 - Disconformidad con la reapertura de centros privados de educación infantil de 0-6 años durante la vigencia de la situación de emergencia sanitaria.
 - Solicitud de adopción de medidas de prevención de riesgos frente a la Covid-19 en la reapertura de escuelas infantiles.
 - Medidas a adoptar en relación con la reanudación de la actividad lectiva en los centros educativos de Castilla y León para el curso académico 2020/2021.
 - Solicitud de reapertura del consultorio médico local de Armellada, en el término municipal de Turcia (León).
 - Solicitud de prórroga de jornada continua ante la expansión de la Covid-19.
 - Solicitud de reapertura del consultorio médico local de Liegos, en el término municipal de Acebedo (León).
 - Disconformidad frente a resolución denegatoria de la implantación de jornada continua para hacer frente a los efectos de la Covid-19.
 - Solicitud de convocatoria de ayudas económicas para establecimientos hosteleros afectados por el toque de queda en Castilla y León.
 - Solicitud de reapertura de consultorio médico local en el término municipal de Santa Cristina de Valmadrigal (León).

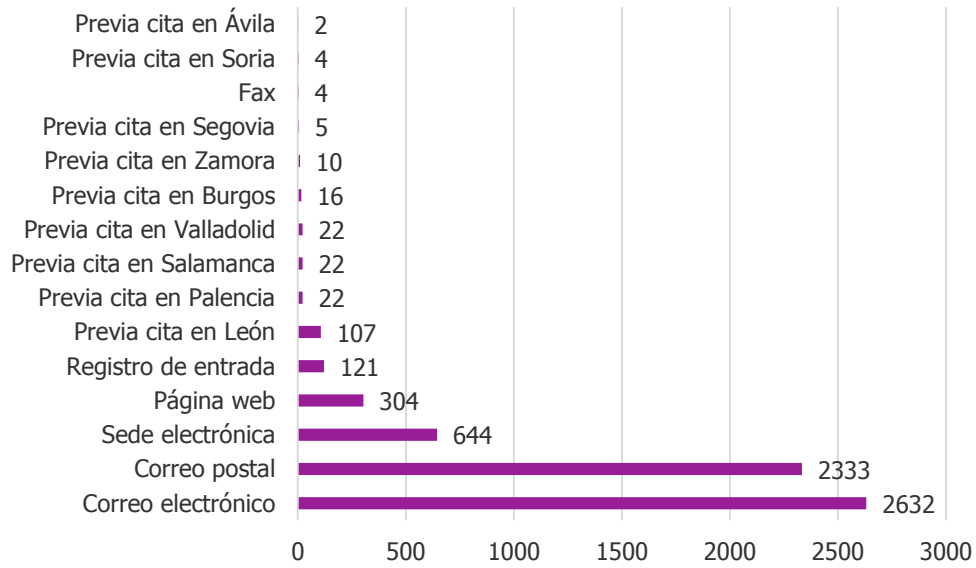
En definitiva, el impacto de la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19 en la Comunidad Autónoma se traduce también en las quejas de este tipo planteadas ante la Procuraduría. Así, 12 de los 19 asuntos citados tienen una relación directa o indirecta con los

efectos derivados de la pandemia en el ámbito educativo y sanitario, así como con las consecuencias de las medidas adoptadas para subvertir la situación de emergencia sanitaria en el sector hostelero de nuestra Comunidad Autónoma.

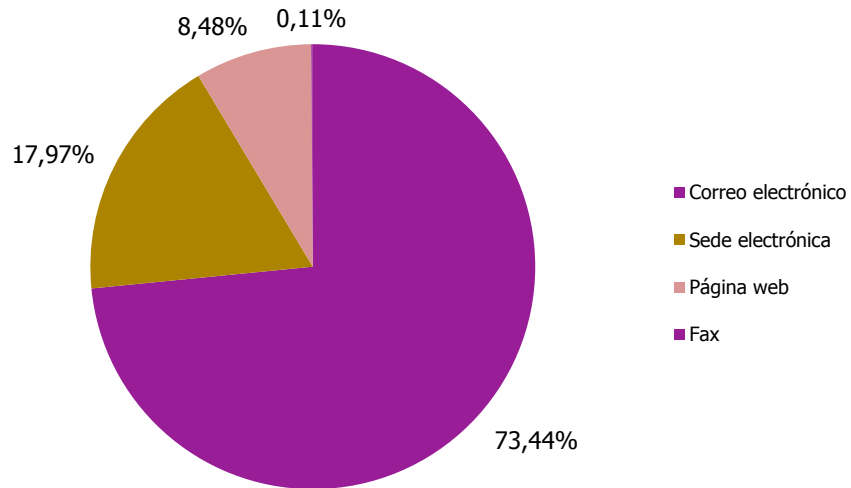
3. DATOS ESTADÍSTICOS DE LAS QUEJAS

3.1. Forma de presentación de las quejas

RESUMEN DE LA FORMA DE RECEPCIÓN DE LAS QUEJAS	NÚM. QUEJAS
Correo electrónico	2.632
Correo postal	2.333
Sede electrónica	644
Página web	304
Registro de entrada	121
Previa cita en León	107
Previa cita en Palencia	22
Previa cita en Salamanca	22
Previa cita en Valladolid	22
Previa cita en Burgos	16
Previa cita en Zamora	10
Previa cita en Segovia	5
Fax	4
Previa cita en Soria	4
Previa cita en Ávila	2
Total	6.248

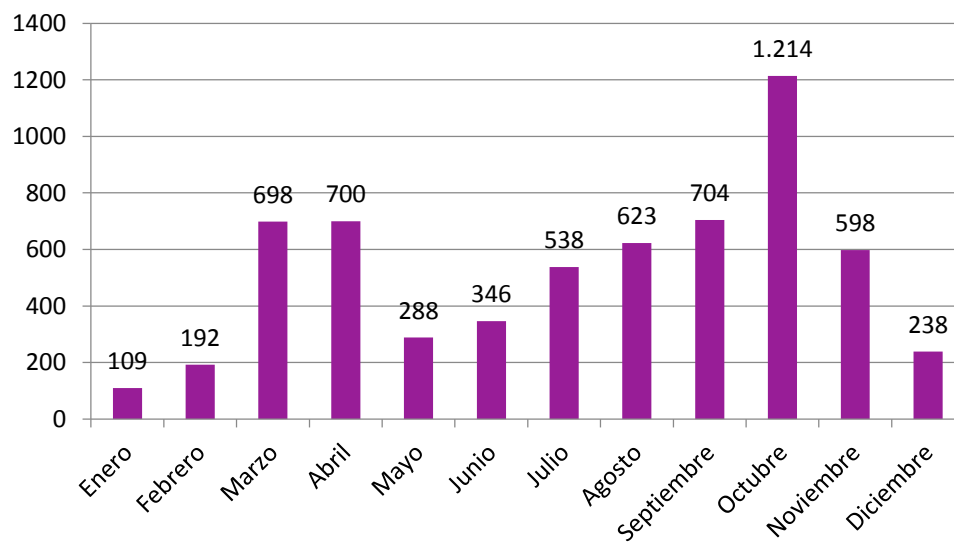


Se han presentado 3.584 quejas por medios electrónicos: 2.632 por correo electrónico, 644 por sede electrónica, 304 a través de la página web y 4 por fax.



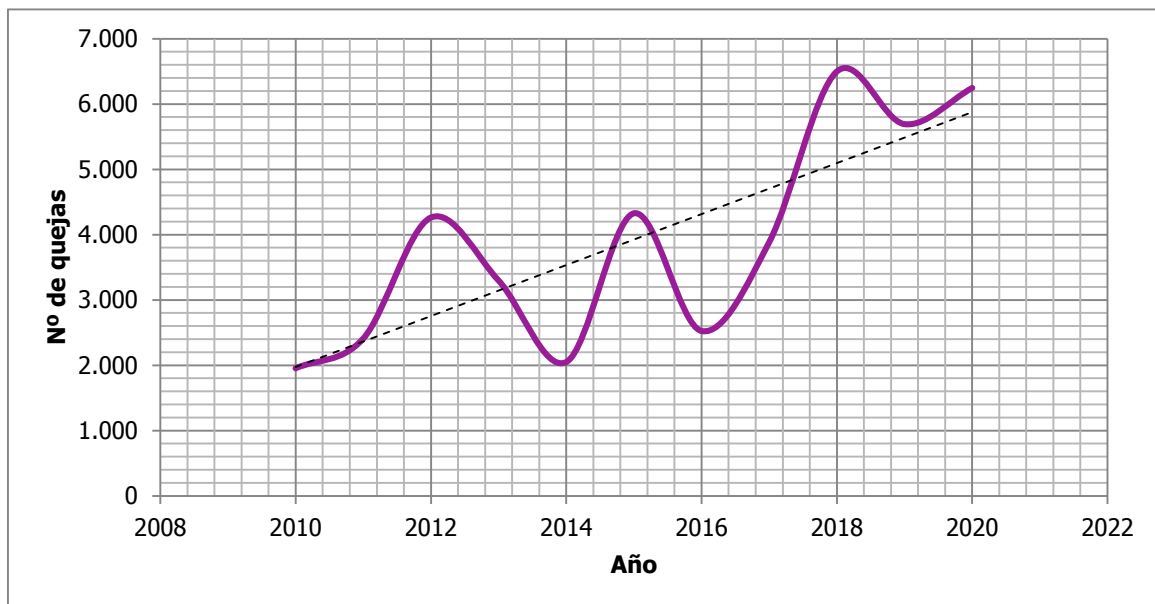
3.2. Quejas recibidas en cada mes del año

MES	NÚM. QUEJAS
Enero	109
Febrero	192
Marzo	698
Abril	700
Mayo	288
Junio	346
Julio	538
Agosto	623
Septiembre	704
Octubre	1.214
Noviembre	598
Diciembre	238
Total	6.248



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

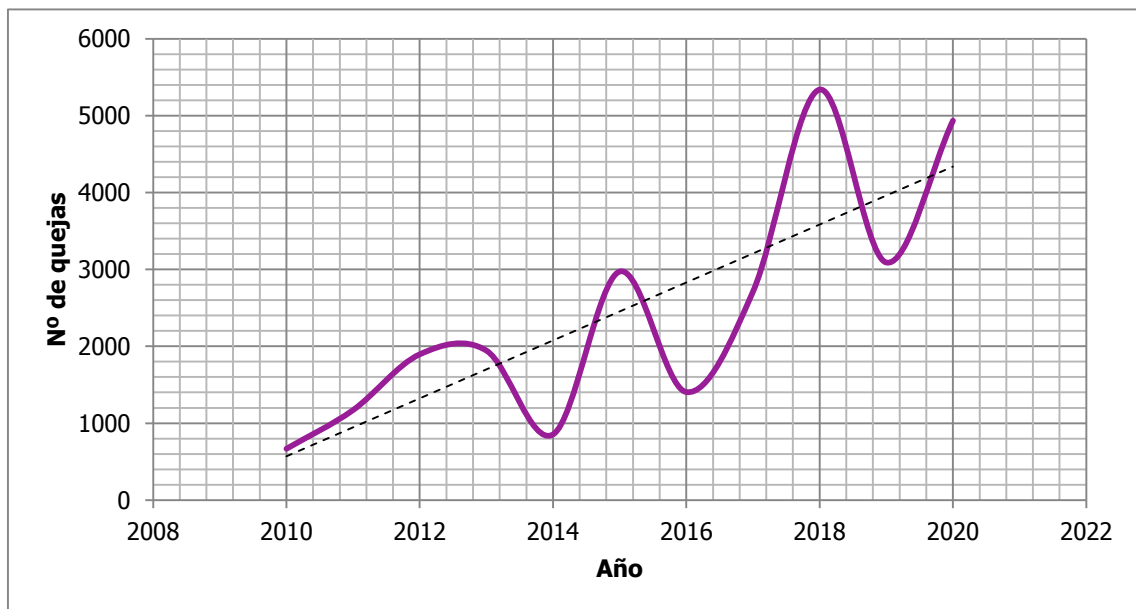
AÑO	NÚM. QUEJAS
2010	1.956
2011	2.411
2012	4.264
2013	3.300
2014	2.052
2015	4.329
2016	2.527
2017	3.888
2018	6.500
2019	5.694
2020	6.248



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

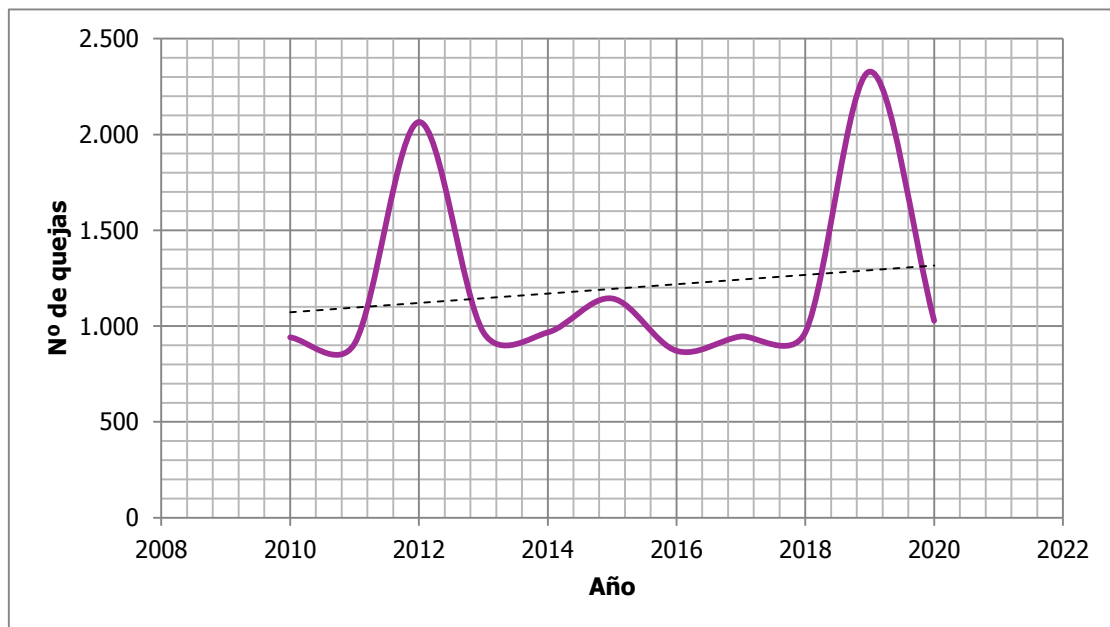
AÑO	NÚM. QUEJAS
2010	667
2011	1.171
2012	1.896
2013	1.945
2014	854
2015	2.973
2016	1.405
2017	2.712
2018	5.340
2019	3.091
2020	4.936



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
2020	1.028

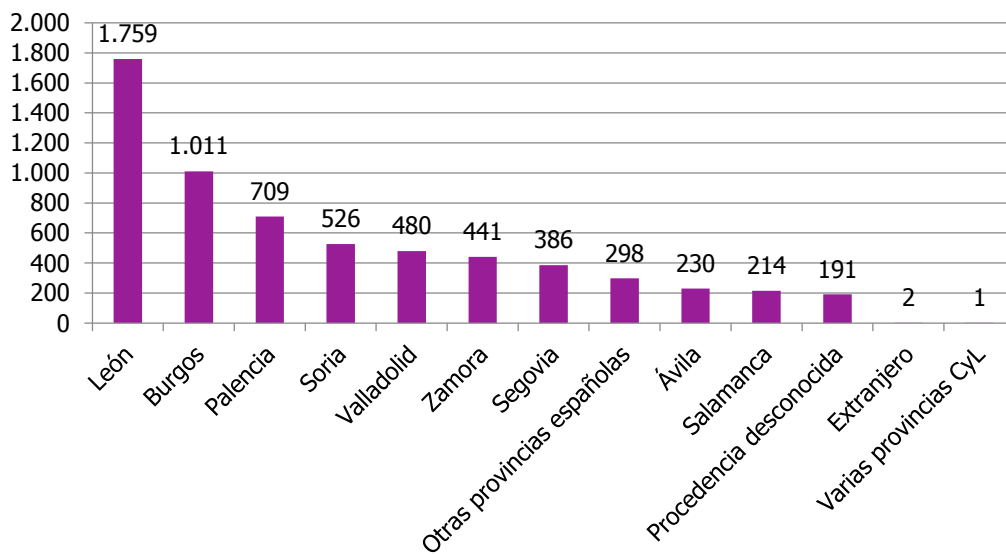


Evolución anual de las quejas sobre la Administración local (la línea de tendencia se representa por línea de puntos)

3.4. Reparto territorial de la presentación de las quejas

3.4.1. Reparto de las quejas según su procedencia

PROCEDENCIA	NÚM. QUEJAS	%
León	1.759	28,15
Burgos	1.011	16,18
Palencia	709	11,35
Soria	526	8,42
Valladolid	480	7,68
Zamora	441	7,06
Segovia	386	6,18
Otras provincias	298	4,77
Ávila	230	3,68
Salamanca	214	3,43
Procedencia desconocida	191	3,06
Extranjero	2	0,03
Varias provincias CyL	1	0,02
Total	6.248	100,00

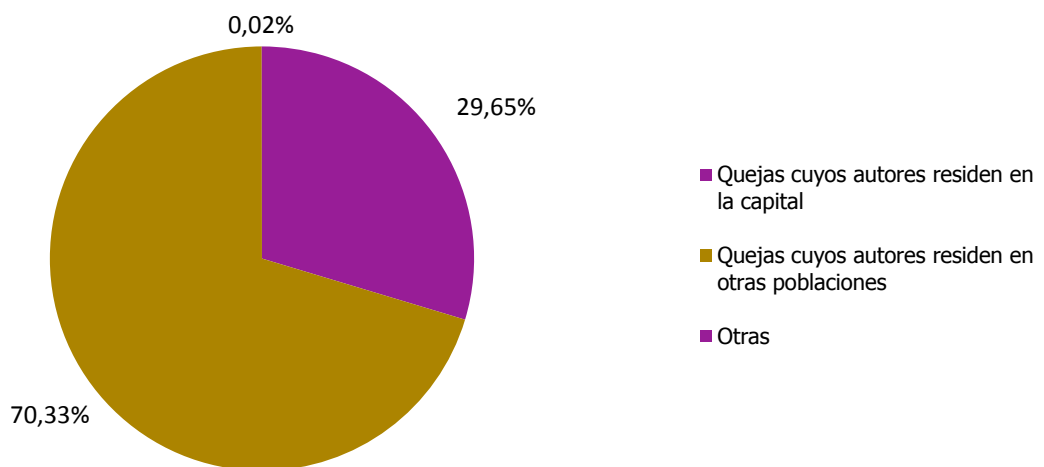


3.4.2. Quejas procedentes de Castilla y León

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	1.707	29,65
Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones	4.049	70,33
Otras ¹	1	0,02
Total	5.757	100,00

QUEJAS PROCEDENTES DE CASTILLA Y LEÓN

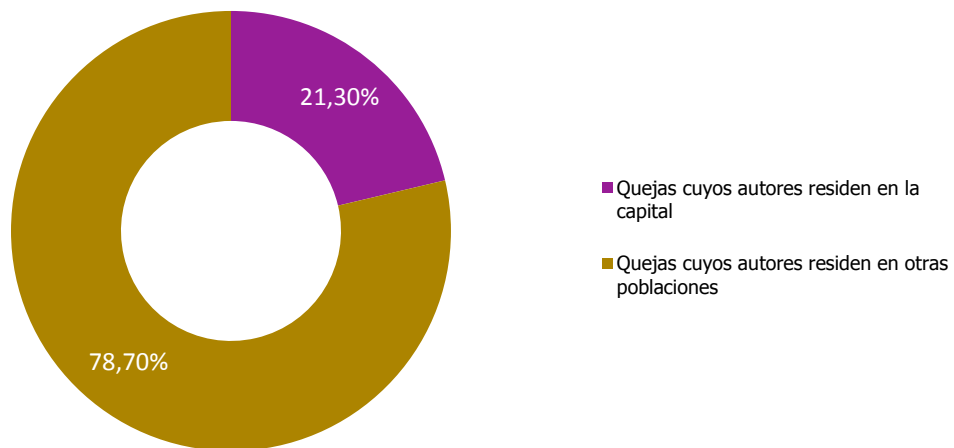


¹ Se refiere este apartado a aquellas quejas de varios autores, de los cuales unos tienen su residencia en la capital de la provincia correspondiente y otros en poblaciones distintas.

3.4.2.2. Reparto provincial de las quejas procedentes de Castilla y León entre las capitales y el resto de poblaciones²

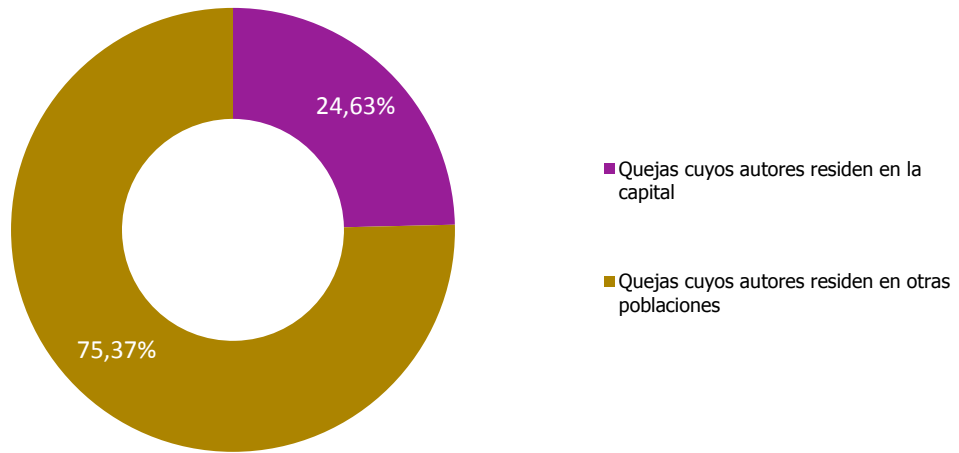
Provincia	Quejas cuyos autores residen en la capital de la provincia	Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones
Ávila	49	181
Burgos	249	762
León	572	1.186
Palencia	246	463
Salamanca	102	112
Segovia	44	342
Soria	106	420
Valladolid	296	184
Zamora	42	399
Totales	1.706	4.049

ÁVILA

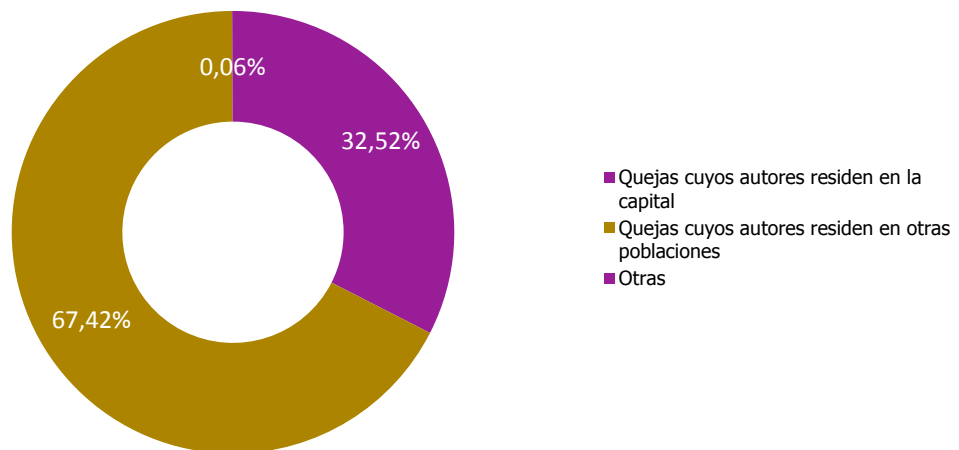


² Debe tomarse en consideración, en todo caso, que una queja procedente de León fue presentada por varios autores, unos residentes en la capital y otros en distintas localidades de la provincia. Por lo demás, una queja fue presentada por cinco interesados de cinco capitales de provincia diferentes de la Comunidad.

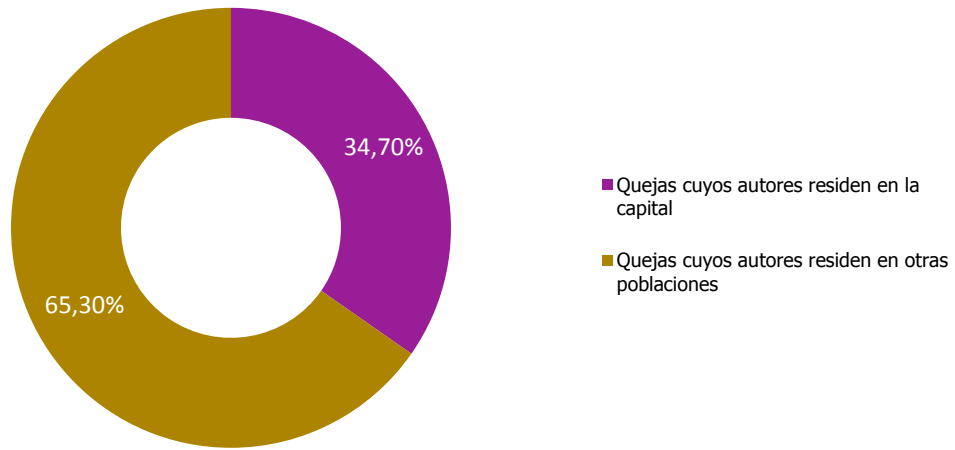
BURGOS



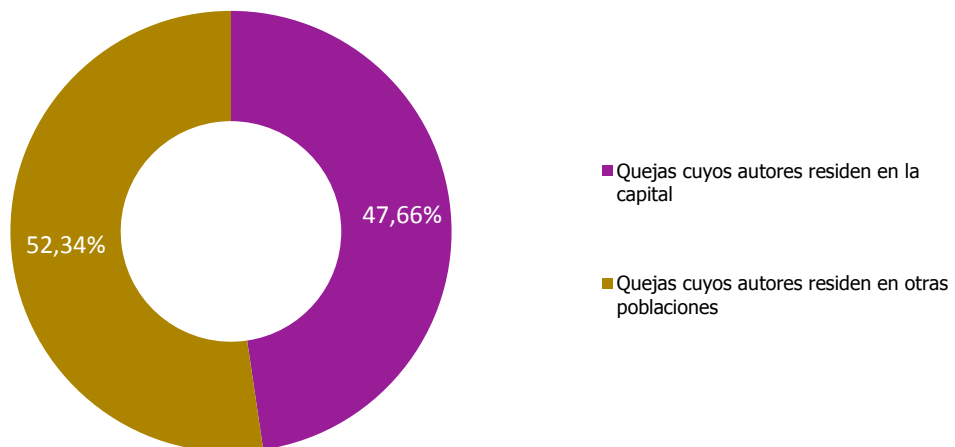
LEÓN



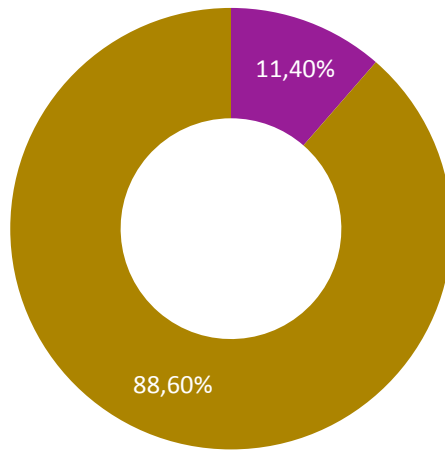
PALENCIA



SALAMANCA

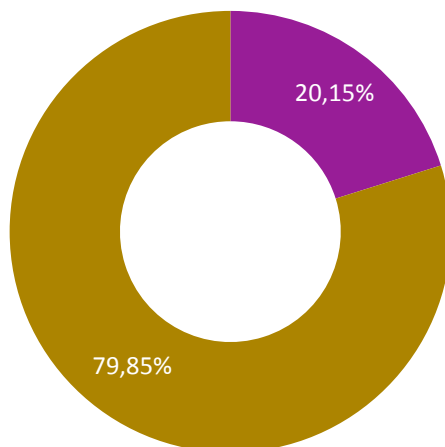


SEGOVIA



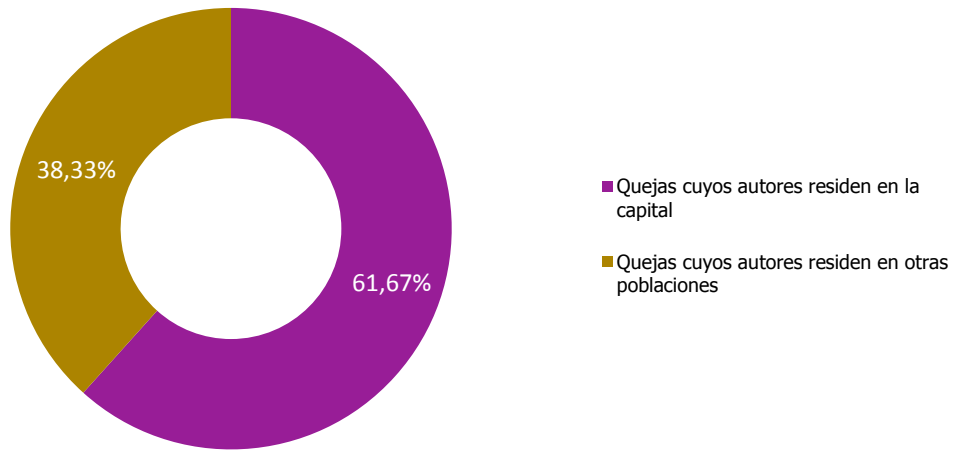
- Quejas cuyos autores residen en la capital
- Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones

SORIA

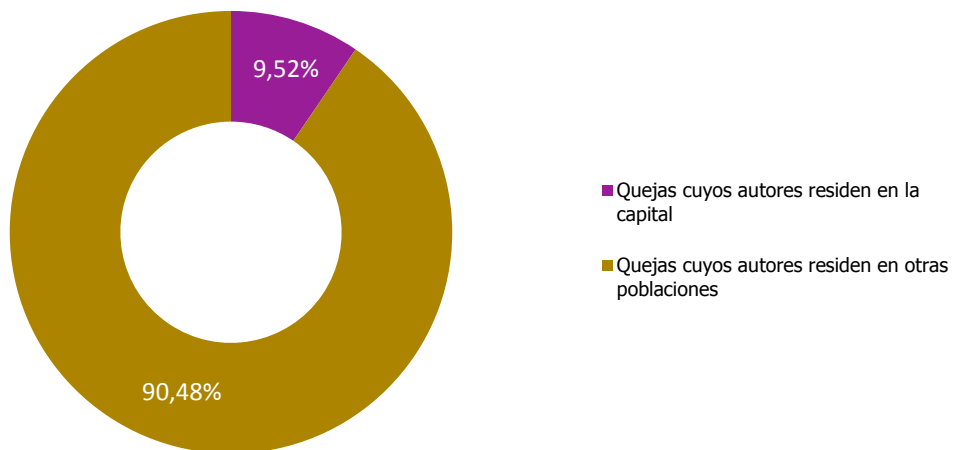


- Quejas cuyos autores residen en la capital
- Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones

VALLADOLID



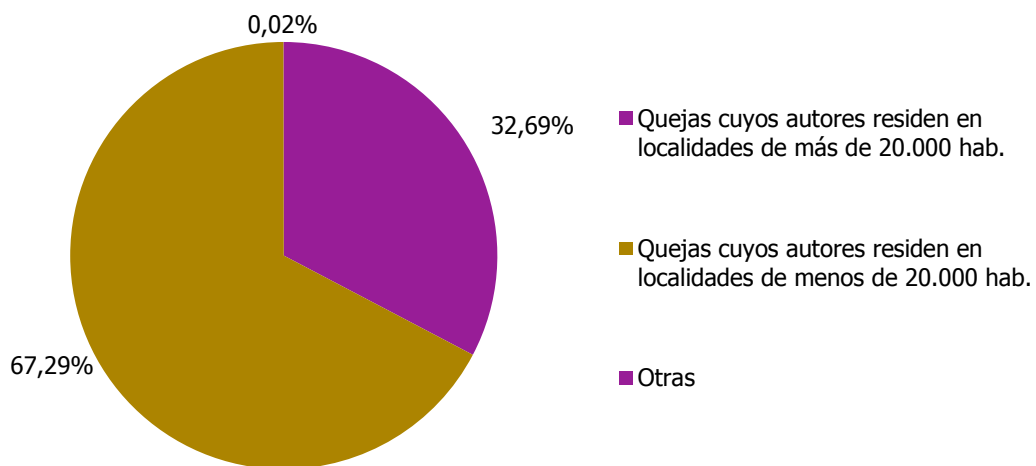
ZAMORA



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	1.882	32,69
Resto de poblaciones	3.874	67,29
Otras ³	1	0,02
Total	5.757	100,00

QUEJAS PROCEDENTES DE CASTILLA Y LEÓN

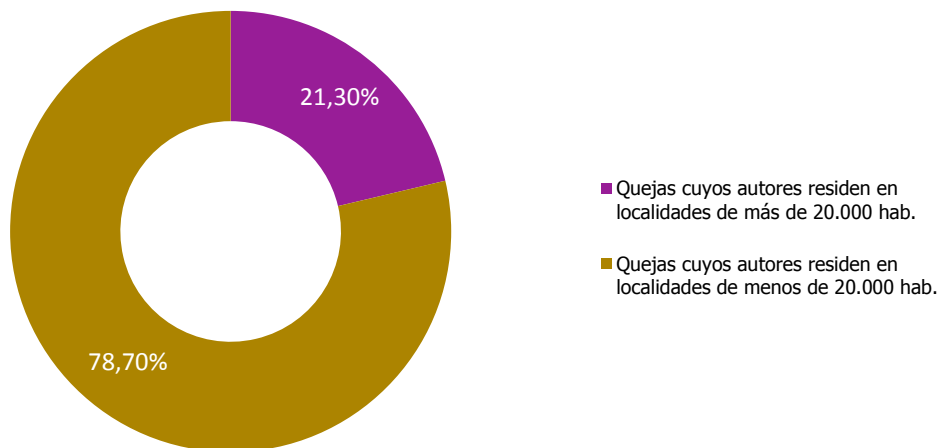


³ Se refiere este apartado a aquellas quejas de varios autores, de los cuales unos tienen su residencia en localidades de más de 20.000 habitantes de la provincia correspondiente y otros en poblaciones distintas.

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

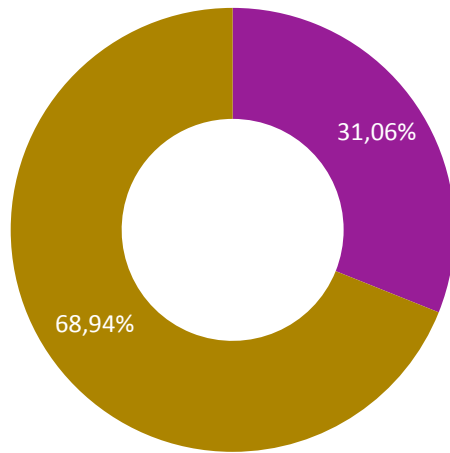
Provincia	Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.	Quejas cuyos autores residen en poblaciones de menos de 20.000 hab.
Ávila	49	181
Burgos	314	697
León	659	1.099
Palencia	246	463
Salamanca	102	112
Segovia	44	342
Soria	106	420
Valladolid	319	161
Zamora	42	399
Totales	1.881	3.874

ÁVILA



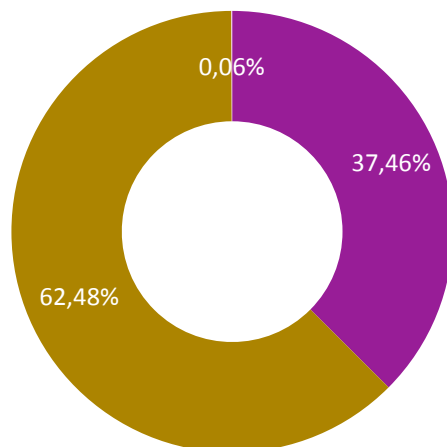
⁴ Debe tomarse en consideración, en todo caso, que una queja procedente de León fue presentada por varios autores, algunos de los cuales residen en localidades de más de 20.000 habitantes y otros en distintas localidades de la provincia. Por lo demás, una queja fue presentada por cinco interesados de cinco capitales de provincia diferentes de la Comunidad.

BURGOS



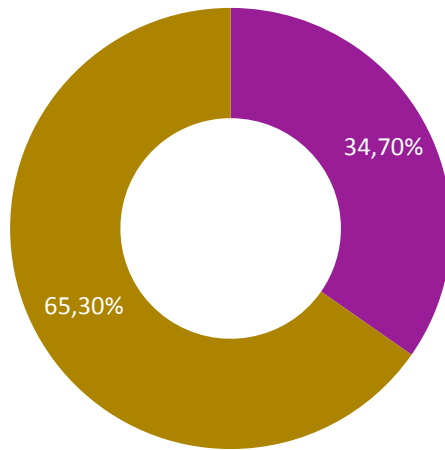
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

LEÓN



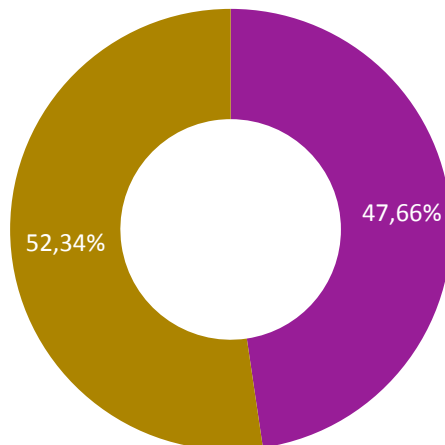
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.
- Otras

PALENCIA



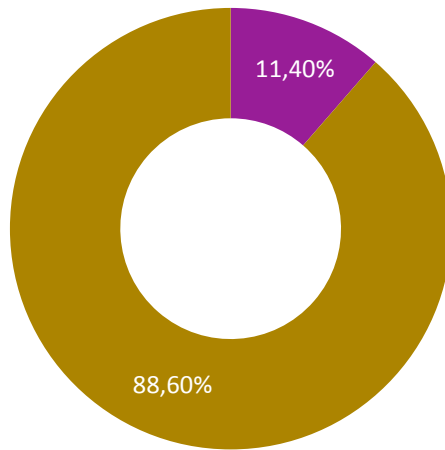
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

SALAMANCA



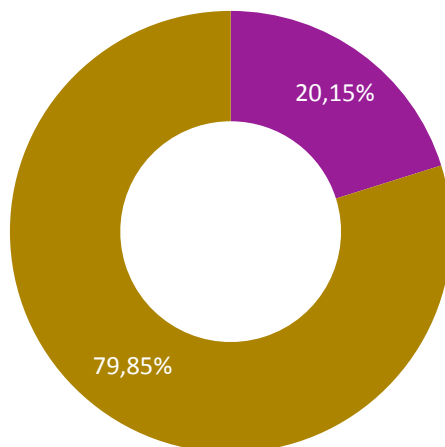
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

SEGOVIA



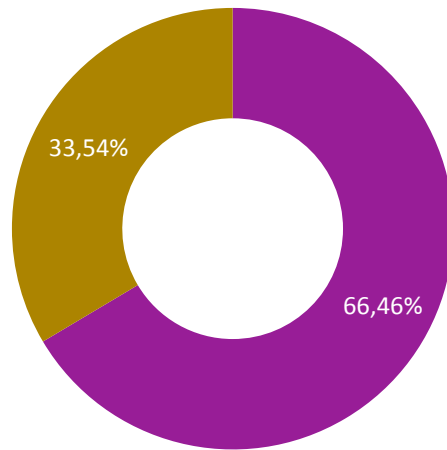
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

SORIA



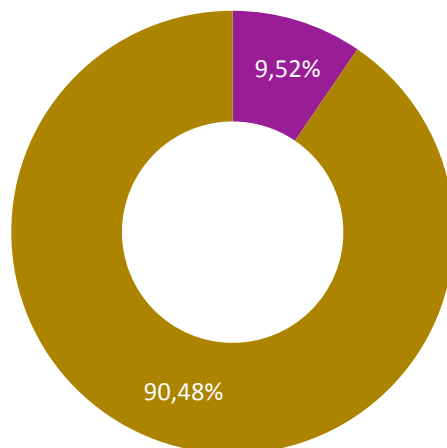
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

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.

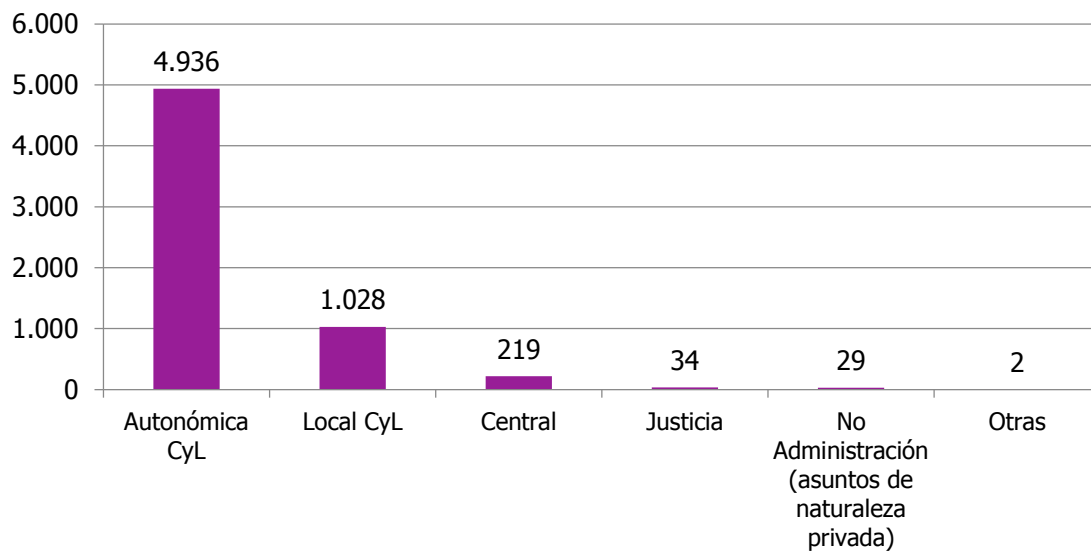
3.5. Distribución de las quejas por área

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Sanidad y Consumo	2.224	35,60
Educación	1.826	29,23
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	468	7,49
Empleo Público	397	6,35
Administración local	388	6,21
Hacienda	215	3,44
Medio Ambiente	207	3,31
Fomento	197	3,15
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	127	2,03
Interior y Movimientos Migratorios	82	1,31
Cultura, Turismo y Deportes	48	0,77
Justicia	42	0,67
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	27	0,43
Total	6.248	100,00

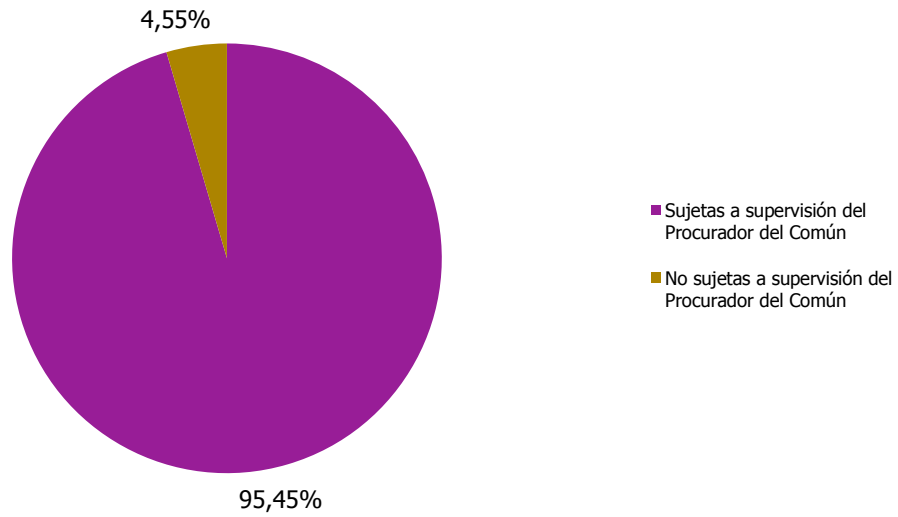


3.6. Distribución de las quejas por la Administración afectada

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Autonómica (Castilla y León)	4.936	79,00
Local (Castilla y León)	1.028	16,45
Central	219	3,51
Justicia	34	0,54
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	29	0,46
Otras	2	0,03
Total	6.248	100,00



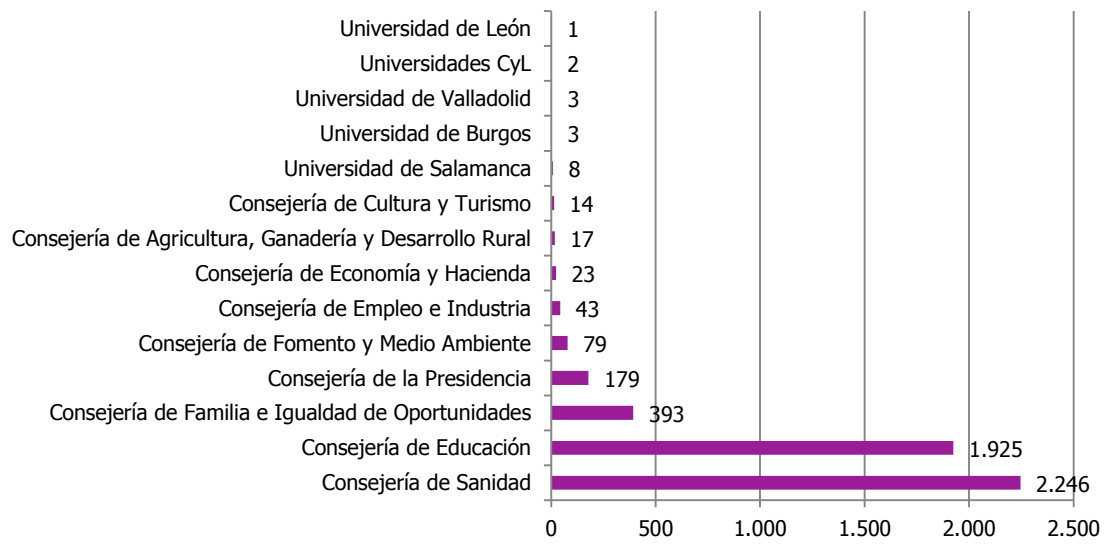
3.6.1. Distribución de las quejas según su sujeción a supervisión del Procurador del Común



3.6.2. Quejas relativas al funcionamiento de la Administración Autonómica

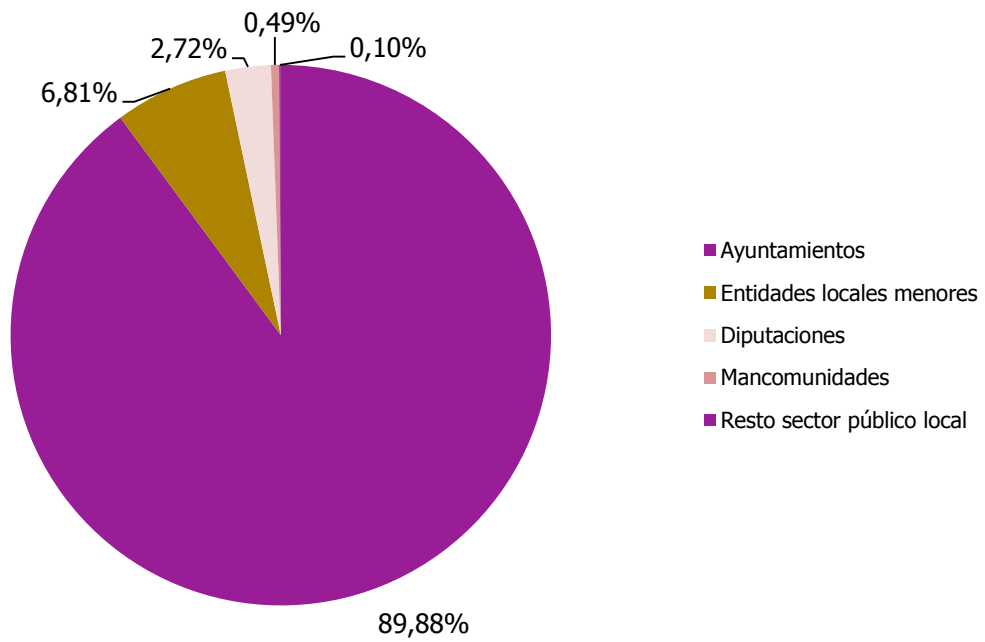
Durante la tramitación de algunas quejas se hace necesario recabar la colaboración de varias Consejerías, cuya información resulta del máximo interés para el estudio y la resolución de la reclamación correspondiente. Pese a ello, se computan en este apartado únicamente las Consejerías principalmente afectadas por la queja correspondiente en función de sus competencias, al margen de que otras hubieran podido informar en relación con el expediente.

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS
Consejería de Sanidad	2.246
Consejería de Educación	1.925
Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades	393
Consejería de la Presidencia	179
Consejería de Fomento y Medio Ambiente	79
Consejería de Empleo e Industria	43
Consejería de Economía y Hacienda	23
Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	17
Consejería de Cultura y Turismo	14
Universidad de Salamanca	8
Universidad de Burgos	3
Universidad de Valladolid	3
Universidades públicas de Castilla y León	2
Universidad de León	1
Total	4.936



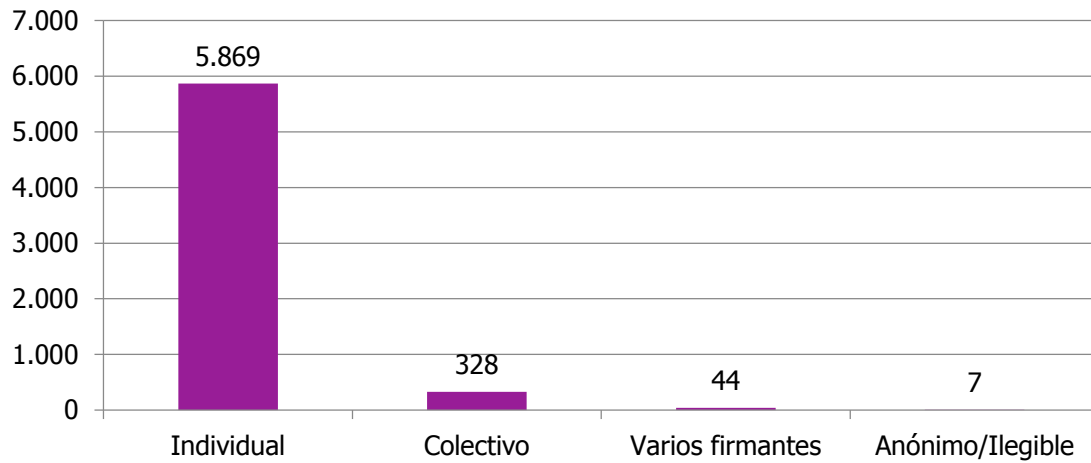
3.6.3. Quejas relativas al funcionamiento de la Administración Local

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Ayuntamientos	924	89,88
Entidades locales menores	70	6,81
Diputaciones	28	2,72
Mancomunidades	5	0,49
Resto sector público local	1	0,10
Total	1.028	100,00



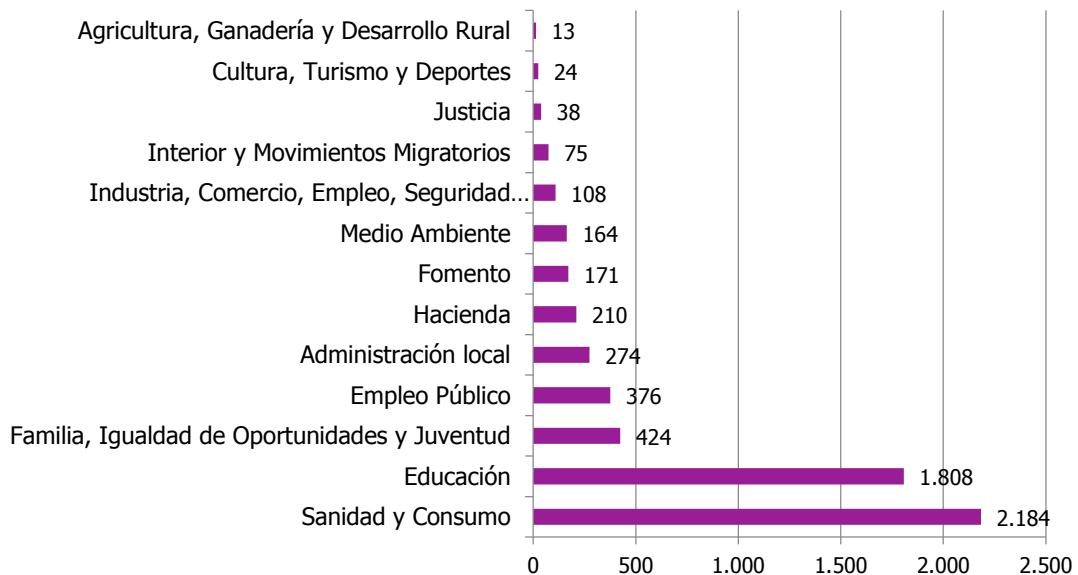
3.7. Distribución de las quejas por autor

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	5.869	93,93
Colectivo	328	5,25
Varios firmantes	44	0,70
Anónimo/ilegible	7	0,11
TOTAL	6.248	100,00



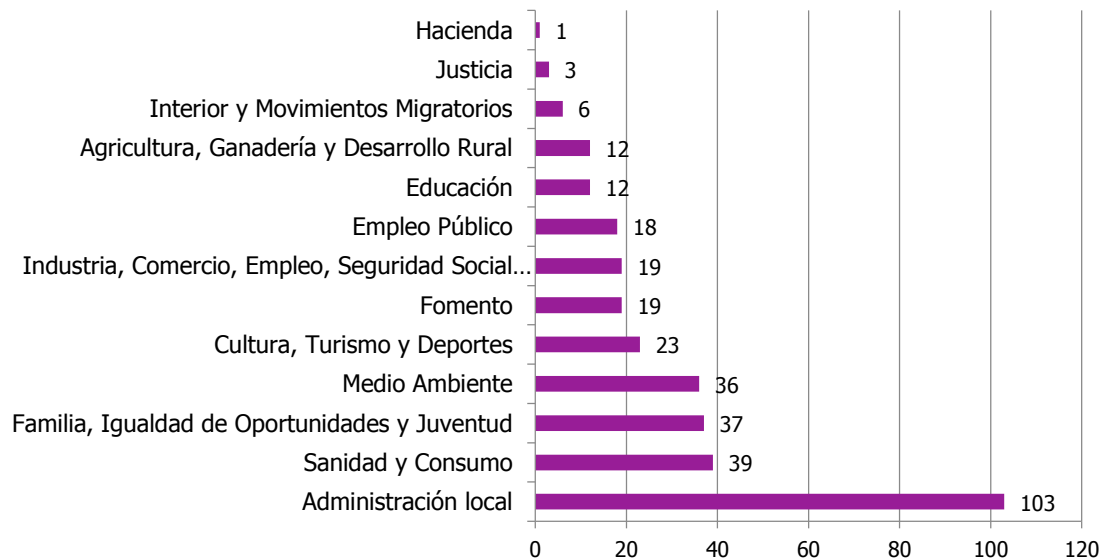
3.7.1. Distribución por Área de las quejas de autor individual

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Sanidad y Consumo	2.184	37,21
Educación	1.808	30,81
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	424	7,22
Empleo Público	376	6,41
Administración local	274	4,67
Hacienda	210	3,58
Fomento	171	2,91
Medio Ambiente	164	2,79
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	108	1,84
Interior y Movimientos Migratorios	75	1,28
Justicia	38	0,65
Cultura, Turismo y Deportes	24	0,41
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	13	0,22
Total	5.869	100,00



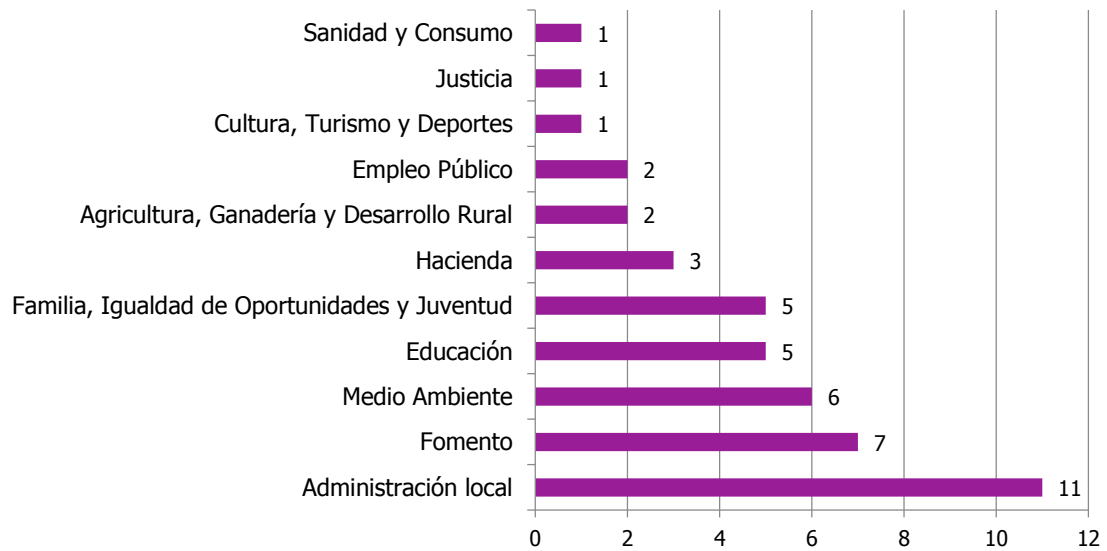
3.7.2. Distribución por Área de las quejas de autor colectivo

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Administración local	103	31,40
Sanidad y Consumo	39	11,89
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	37	11,28
Medio Ambiente	36	10,98
Cultura, Turismo y Deportes	23	7,01
Fomento	19	5,79
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	19	5,79
Empleo Público	18	5,49
Educación	12	3,66
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	12	3,66
Interior y Movimientos Migratorios	6	1,83
Justicia	3	0,91
Hacienda	1	0,30
Total	328	100,00



3.7.3. Distribución por área de las quejas de varios firmantes

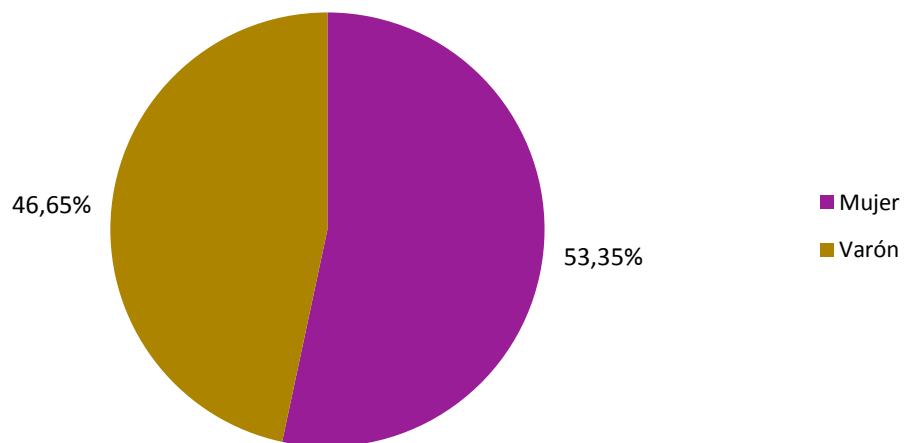
ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Administración local	11	25,00
Fomento	7	15,91
Medio Ambiente	6	13,64
Educación	5	11,36
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	5	11,36
Hacienda	3	6,82
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	2	4,55
Empleo Público	2	4,55
Cultura, Turismo y Deportes	1	2,27
Justicia	1	2,27
Sanidad y Consumo	1	2,27
Total	44	100



3.8. Las quejas desde la perspectiva de género

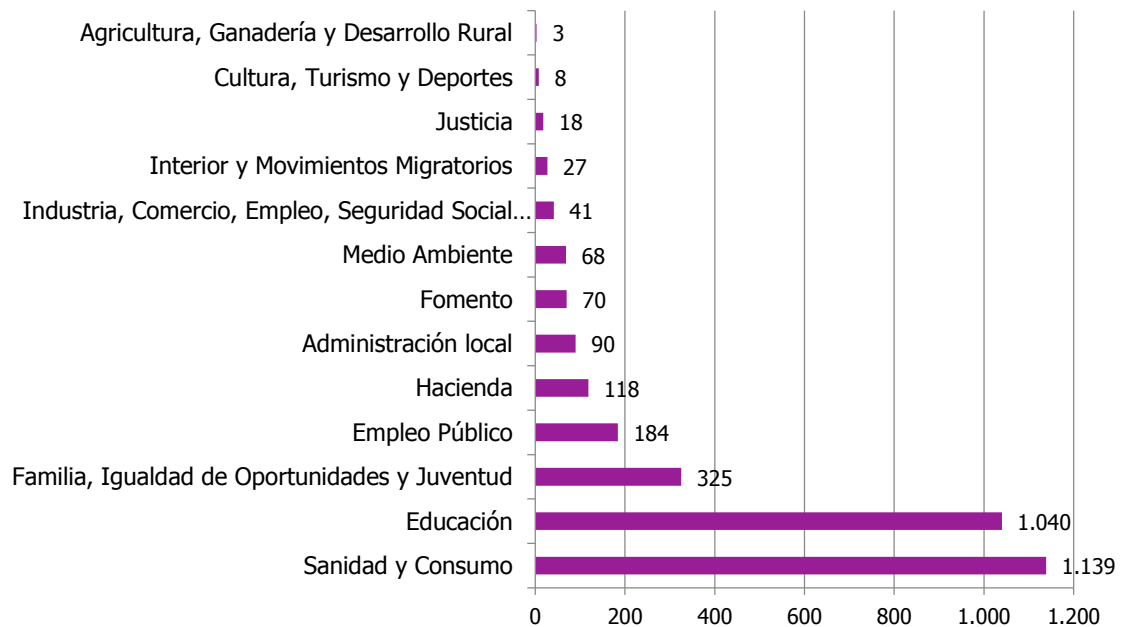
El número total de quejas presentadas por mujeres ha sido de 3.131, lo que supone un 53,35% del total de quejas de autor individual, y 2.738 por varones, un 46,65%.

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Mujer	3.131	53,35
Varón	2.738	46,65



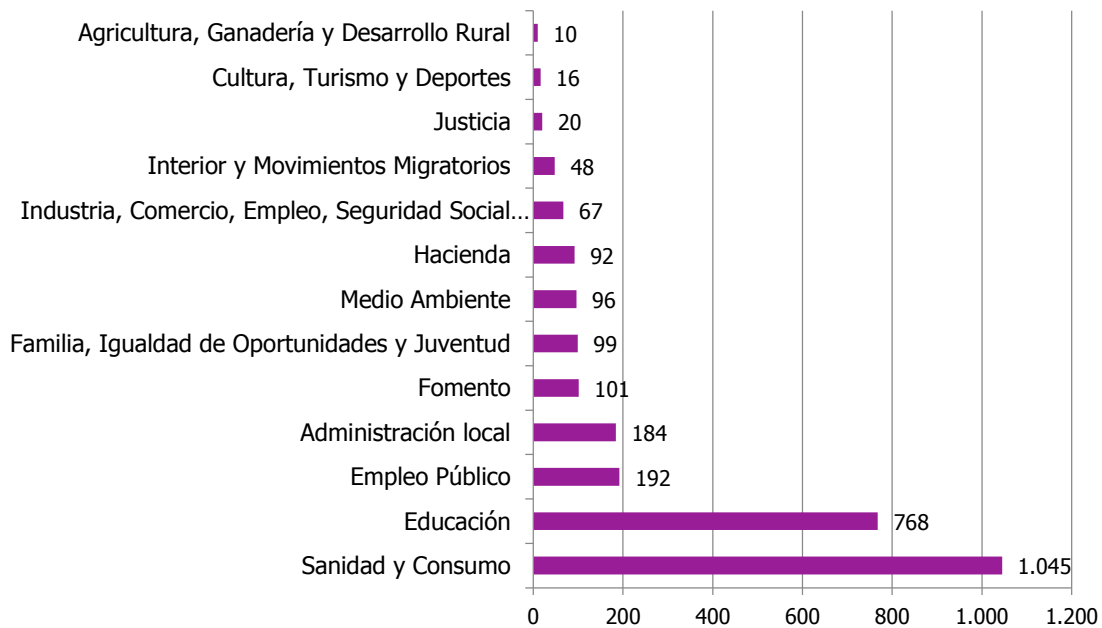
3.8.1. Reparto por área de las quejas presentadas por mujeres

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Sanidad y Consumo	1.139	36,38
Educación	1.040	33,22
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	325	10,38
Empleo Público	184	5,88
Hacienda	118	3,77
Administración local	90	2,87
Fomento	70	2,24
Medio Ambiente	68	2,17
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	41	1,31
Interior y Movimientos Migratorios	27	0,86
Justicia	18	0,57
Cultura, Turismo y Deportes	8	0,26
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	3	0,10
Total	3.131	100,00



3.8.2. Reparto por Área de las quejas presentadas por varones

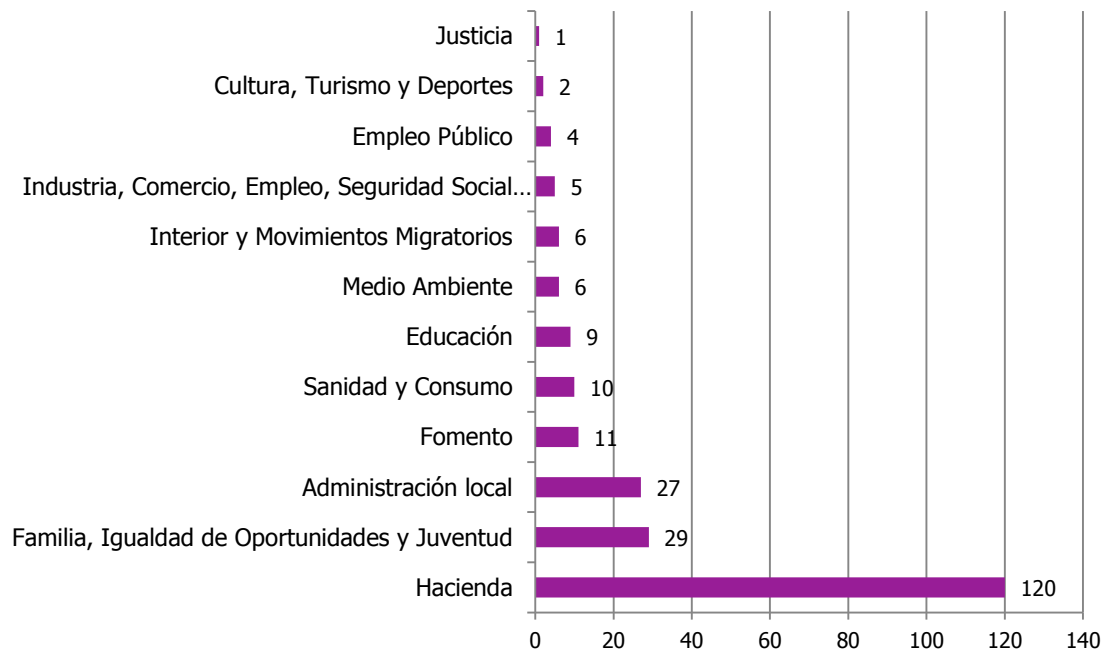
ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Sanidad y Consumo	1.045	38,17
Educación	768	28,05
Empleo Público	192	7,01
Administración local	184	6,72
Fomento	101	3,69
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	99	3,62
Medio Ambiente	96	3,51
Hacienda	92	3,36
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	67	2,45
Interior y Movimientos Migratorios	48	1,75
Justicia	20	0,73
Cultura, Turismo y Deportes	16	0,58
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	10	0,37
Total	2.738	100,00



3.9. Análisis provincial
ÁVILA

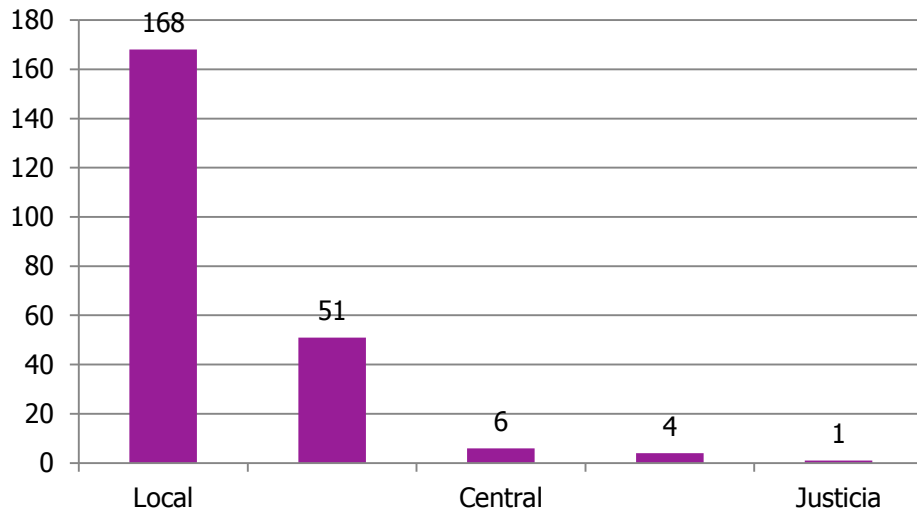
ÁVILA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Hacienda	120	52,17
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	29	12,61
Administración local	27	11,74
Fomento	11	4,78
Sanidad y Consumo	10	4,35
Educación	9	3,91
Medio Ambiente	6	2,61
Interior y Movimientos Migratorios	6	2,61
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	5	2,17
Empleo Público	4	1,74
Cultura, Turismo y Deportes	2	0,87
Justicia	1	0,43
Total	230	100,00



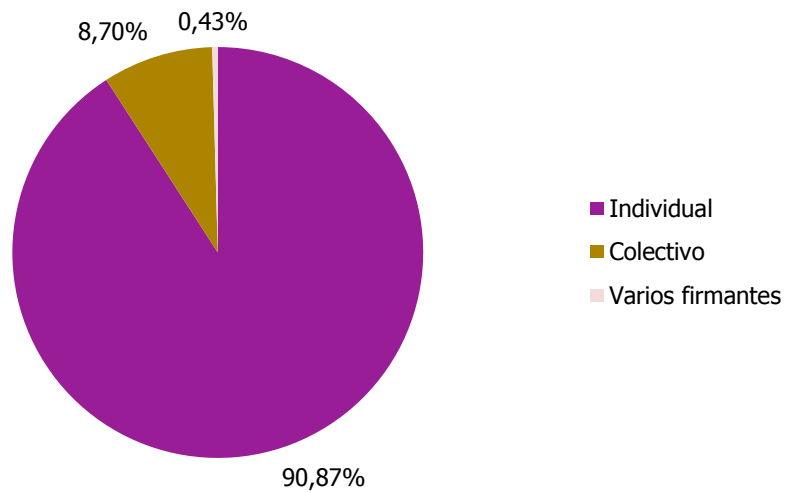
ÁVILA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Local	168	73,04
Autonómica	51	22,17
Central	6	2,61
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	4	1,74
Justicia	1	0,43
Total	230	100,00



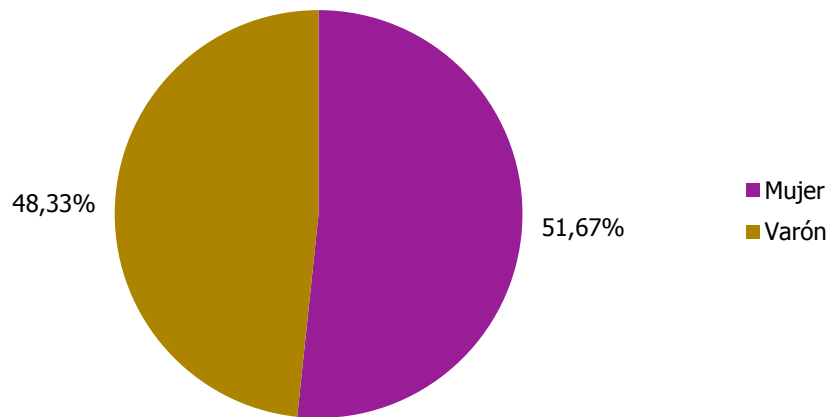
ÁVILA. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	209	90,87
Colectivo	20	8,70
Varios firmantes	1	0,43
Total	230	100,00



ÁVILA. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

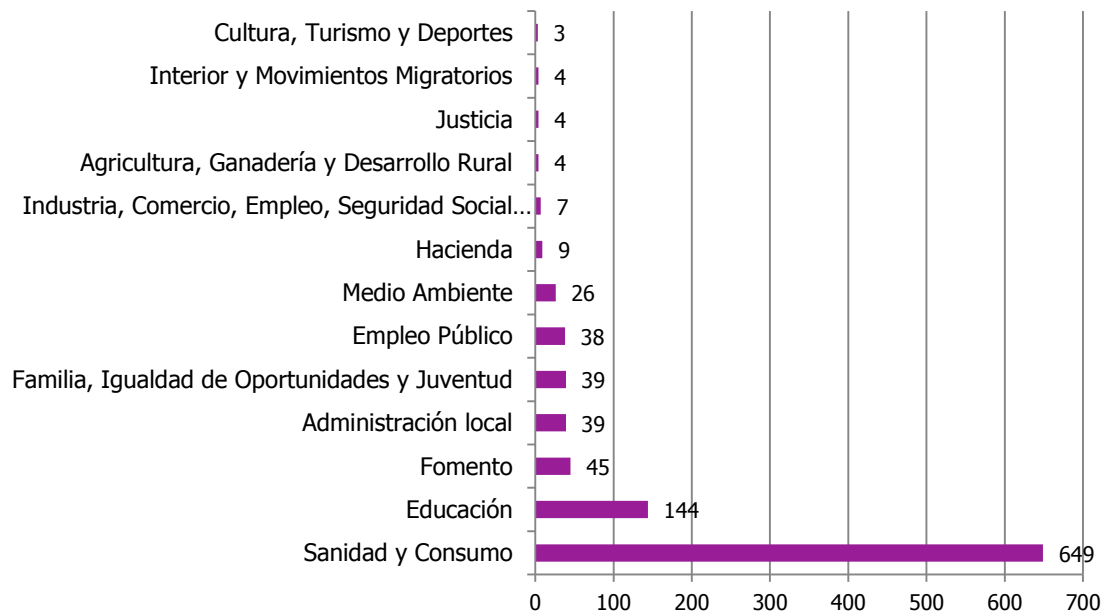
AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Mujer	108	51,67
Varón	101	48,33
Total	209	100,00



BURGOS

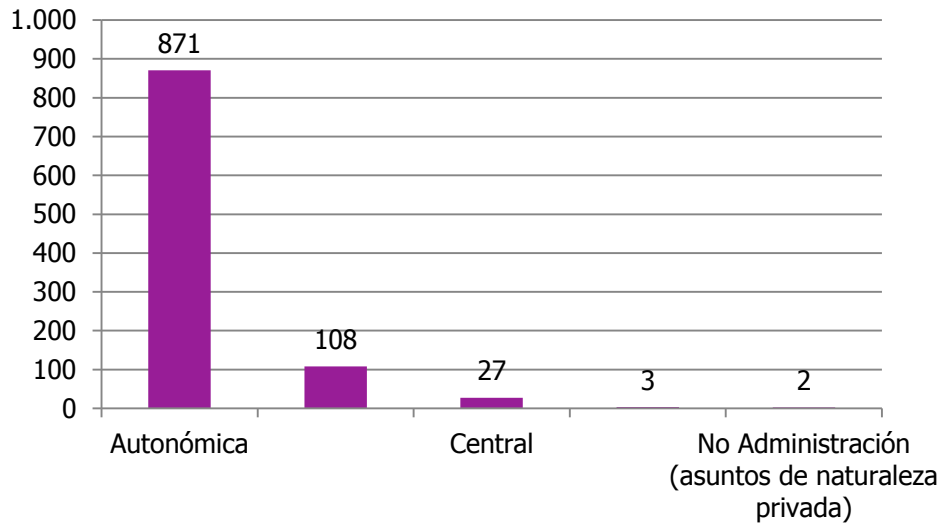
BURGOS. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Sanidad y Consumo	649	64,19
Educación	144	14,24
Fomento	45	4,45
Administración local	39	3,86
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	39	3,86
Empleo Público	38	3,76
Medio Ambiente	26	2,57
Hacienda	9	0,89
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	7	0,69
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	4	0,40
Justicia	4	0,40
Interior y Movimientos Migratorios	4	0,40
Cultura, Turismo y Deportes	3	0,30
Total	1.011	100,00



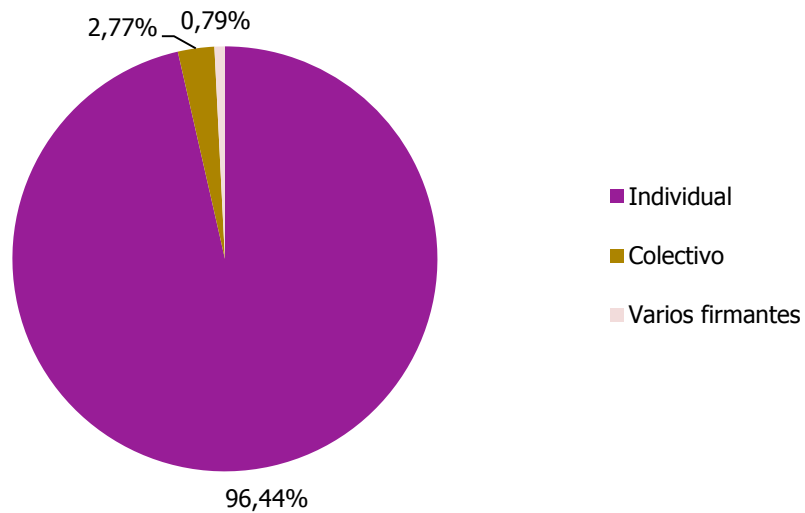
BURGOS. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Autonómica	871	86,15
Local	108	10,68
Central	27	2,67
Justicia	3	0,30
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	2	0,20
Total	1.011	100,00



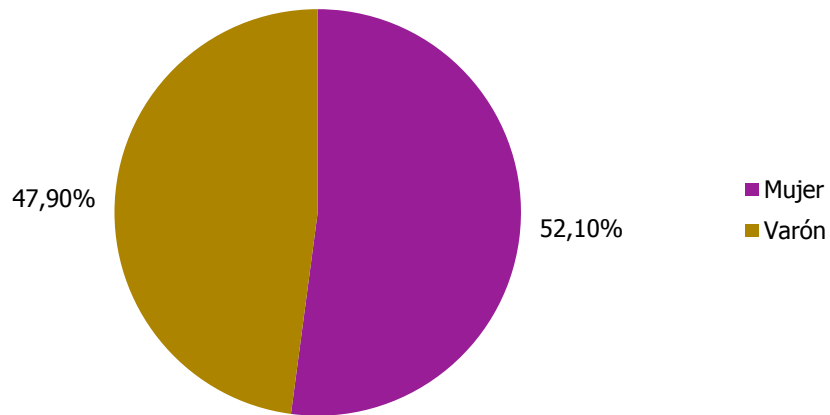
BURGOS. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	975	96,44
Colectivo	28	2,77
Varios firmantes	8	0,79
Total	1.011	100,00



BURGOS. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Mujer	508	52,10
Varón	467	47,90
Total	975	100,00



LEÓN

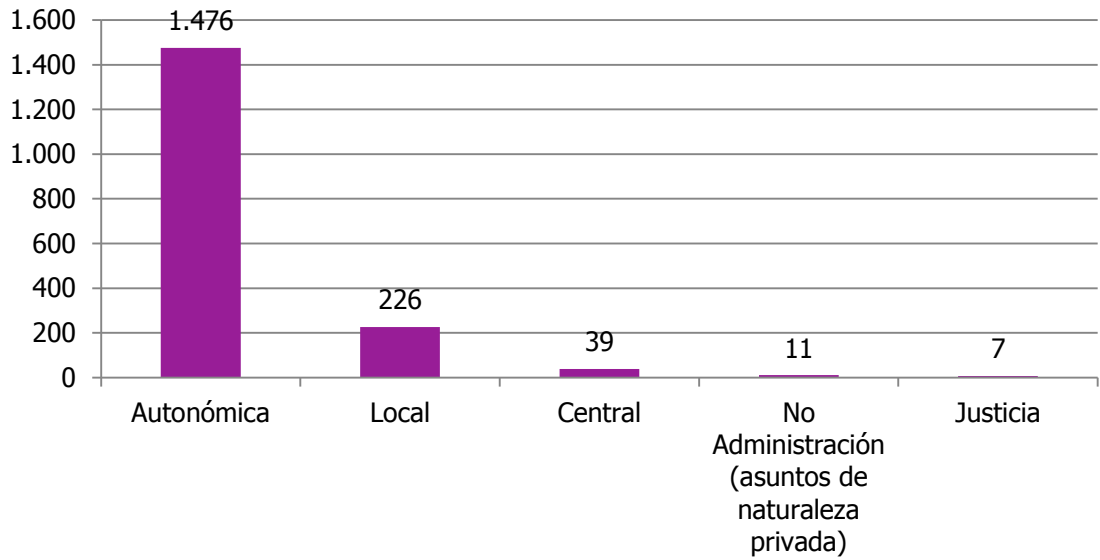
LEÓN. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Sanidad y Consumo	711	40,42
Educación	464	26,38
Empleo Público	190	10,80
Administración local	117	6,65
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	104	5,91
Fomento	37	2,10
Medio Ambiente	34	1,93
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	33	1,88
Hacienda	24	1,36
Interior y Movimientos Migratorios	23	1,31
Justicia	10	0,57
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	8	0,45
Cultura, Turismo y Deportes	4	0,23
Total	1.759	100,00



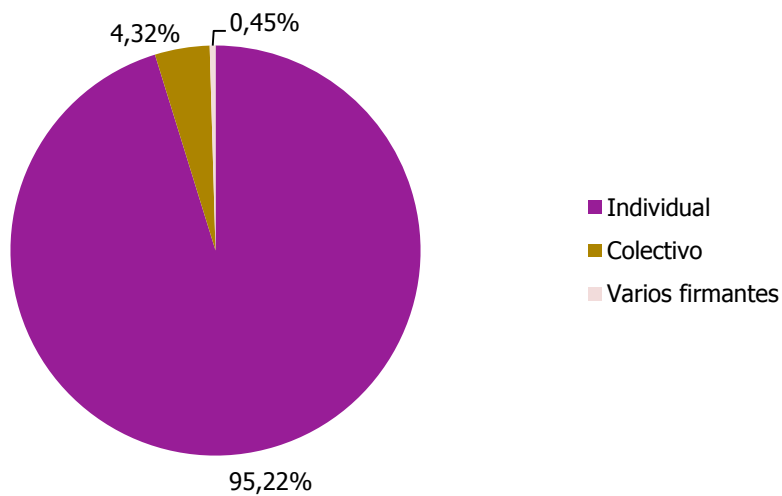
LEÓN. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Autonómica	1.476	83,91
Local	226	12,85
Central	39	2,22
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	11	0,63
Justicia	7	0,40
Total	1.759	100,00



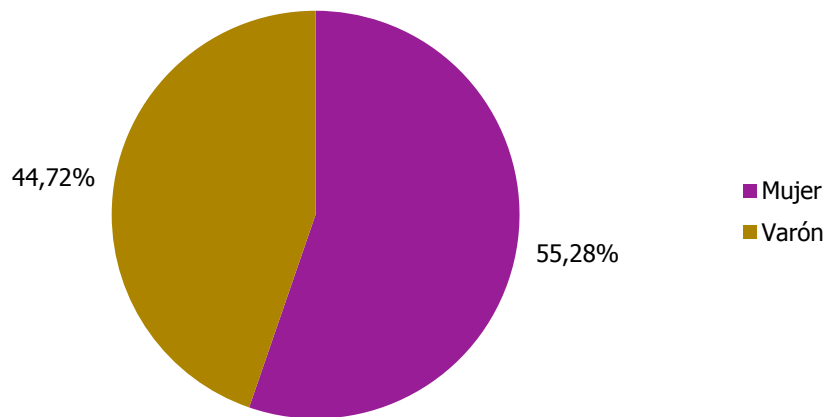
LEÓN. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	1.675	95,22
Colectivo	76	4,32
Varios firmantes	8	0,45
Total	1.759	100,00



LEÓN. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Mujer	926	55,28
Varón	749	44,72
Total	1.675	100,00

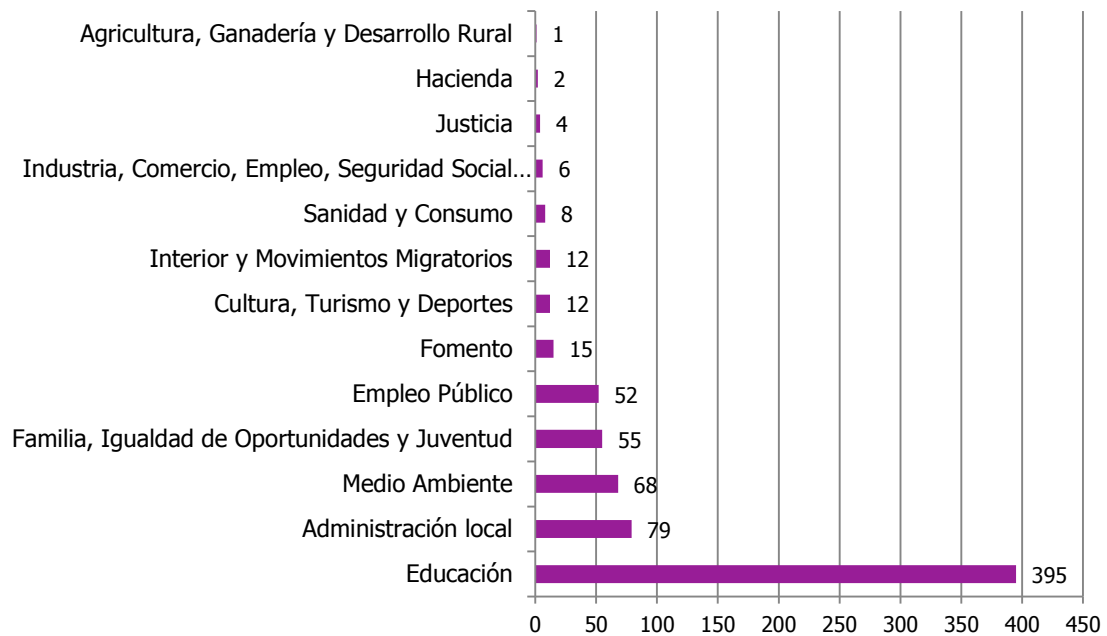


PALENCIA



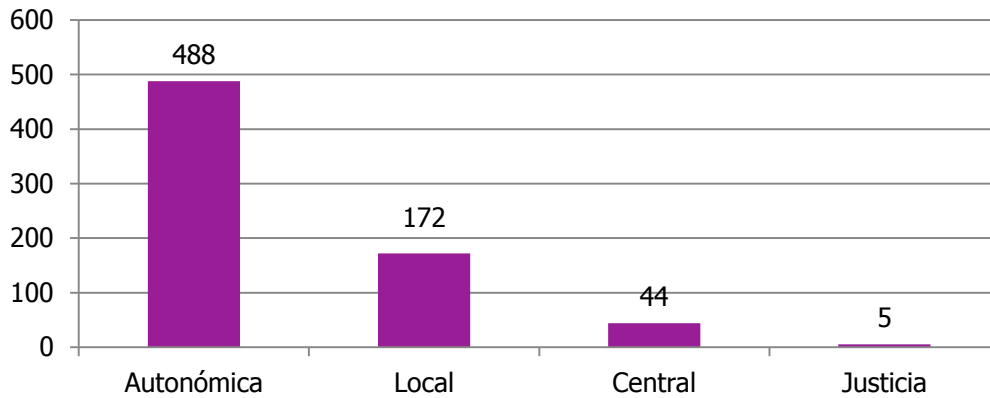
PALENCIA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Educación	395	55,71
Administración local	79	11,14
Medio Ambiente	68	9,59
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	55	7,76
Empleo Público	52	7,33
Fomento	15	2,12
Cultura, Turismo y Deportes	12	1,69
Interior y Movimientos Migratorios	12	1,69
Sanidad y Consumo	8	1,13
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	6	0,85
Justicia	4	0,56
Hacienda	2	0,28
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	1	0,14
Total	709	100,00



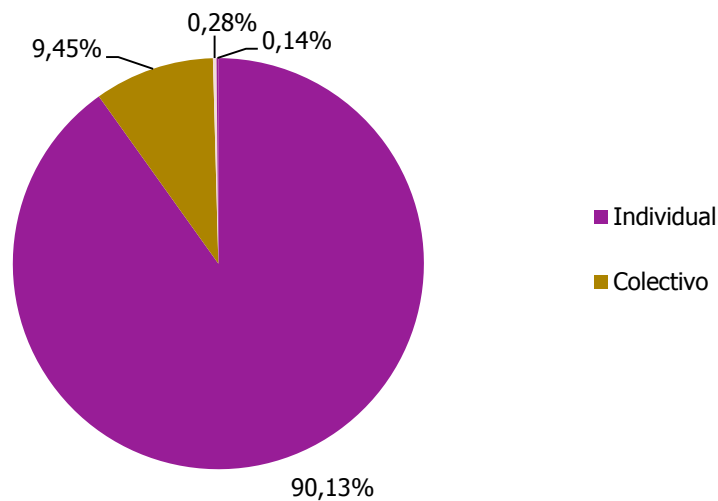
PALENCIA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Autonómica	488	68,83
Local	172	24,26
Central	44	6,21
Justicia	5	0,71
Total	709	100,00



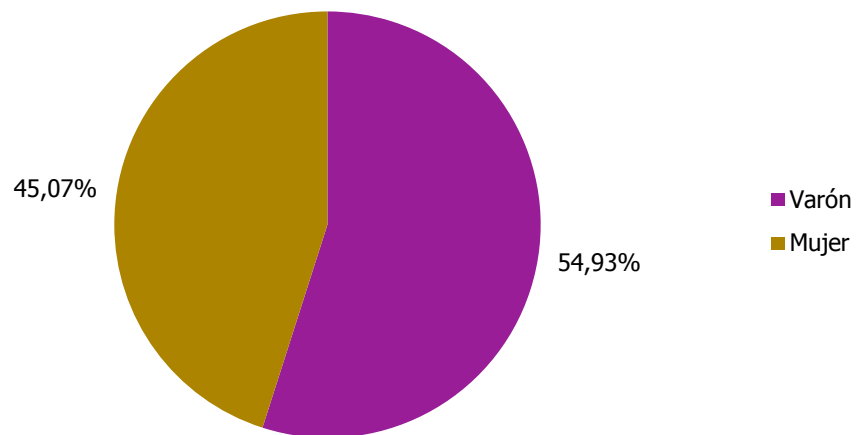
PALENCIA. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	639	90,13
Colectivo	67	9,45
Varios firmantes	2	0,28
Anónimo/Ilegible	1	0,14
Total	709	100,00



PALENCIA. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Varón	351	54,93
Mujer	288	45,07
Total	639	100,00

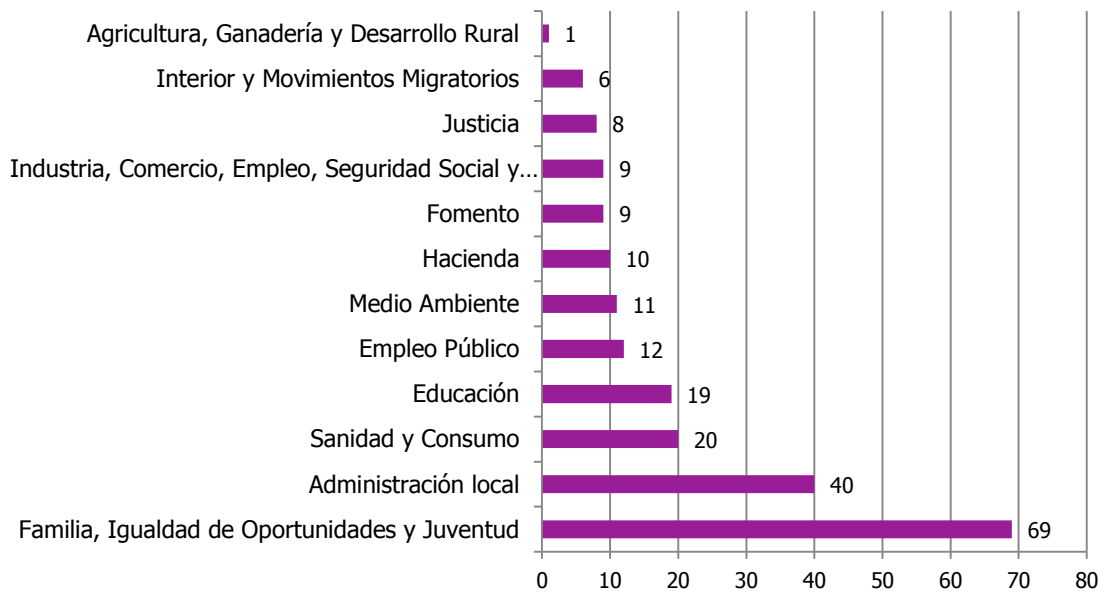


SALAMANCA



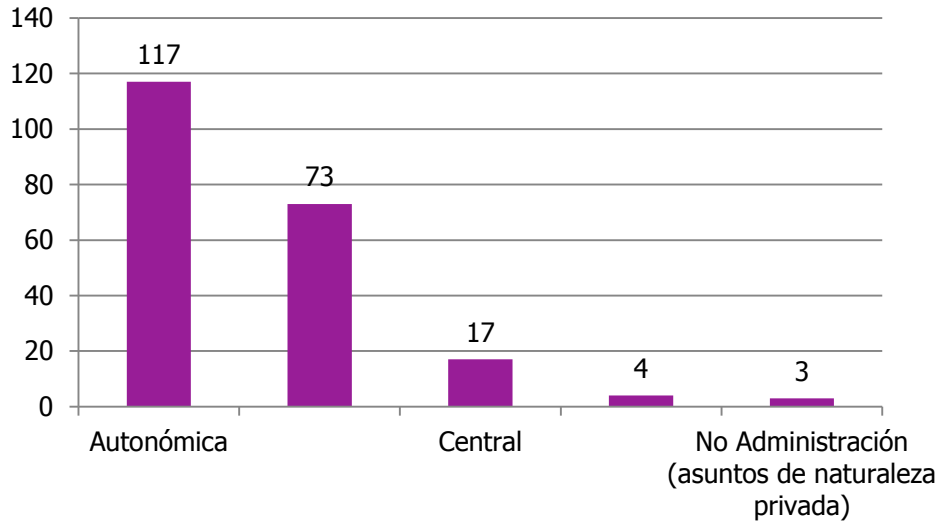
SALAMANCA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

ÁREA	NÚM QUEJAS	%
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	69	32,24
Administración local	40	18,69
Sanidad y Consumo	20	9,35
Educación	19	8,88
Empleo Público	12	5,61
Medio Ambiente	11	5,14
Hacienda	10	4,67
Fomento	9	4,21
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	9	4,21
Justicia	8	3,74
Interior y Movimientos Migratorios	6	2,80
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	1	0,47
Total	214	100,00



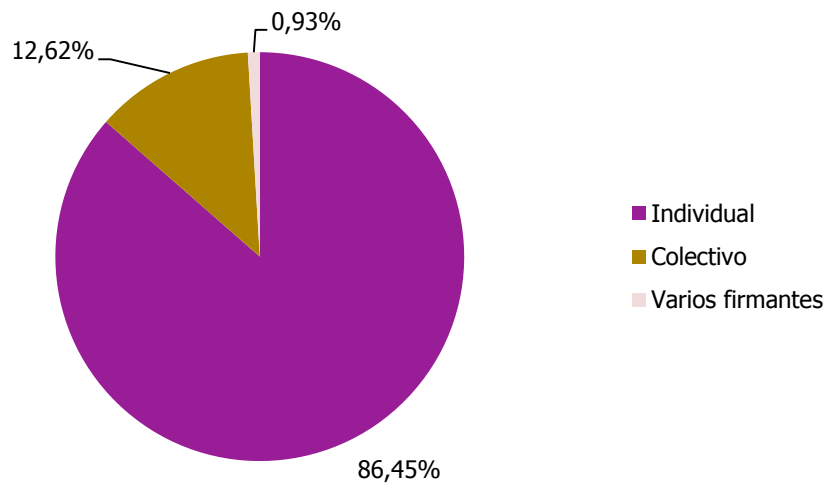
SALAMANCA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Autonómica	117	54,67
Local	73	34,11
Central	17	7,94
Justicia	4	1,87
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	3	1,40
Total	214	100,00



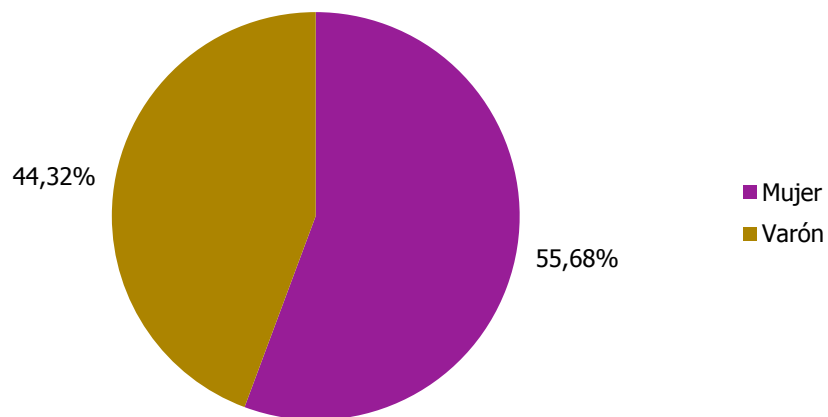
SALAMANCA. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

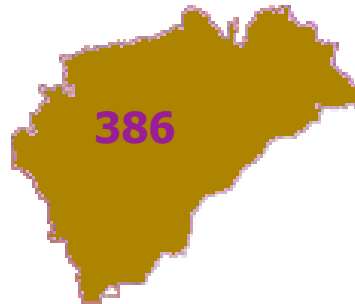
AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	185	86,45
Colectivo	27	12,62
Varios firmantes	2	0,93
Total	214	100,00



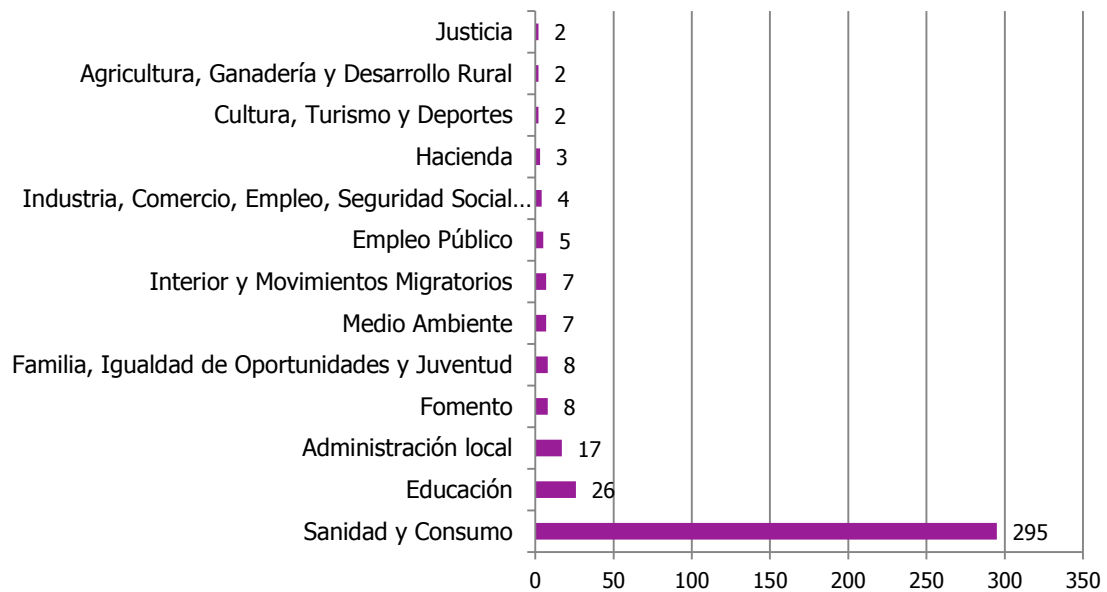
SALAMANCA. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Mujer	103	55,68
Varón	82	44,32
Total	185	100,00



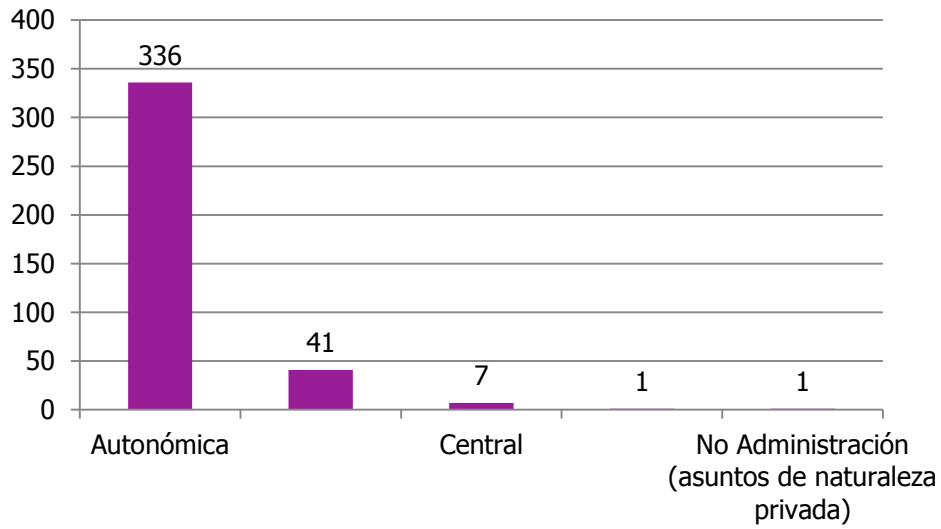
SEGOVIA

SEGOVIA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Sanidad y Consumo	295	76,42
Educación	26	6,74
Administración local	17	4,40
Fomento	8	2,07
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	8	2,07
Medio Ambiente	7	1,81
Interior y Movimientos Migratorios	7	1,81
Empleo Público	5	1,30
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	4	1,04
Hacienda	3	0,78
Cultura, Turismo y Deportes	2	0,52
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	2	0,52
Justicia	2	0,52
Total	386	100,00



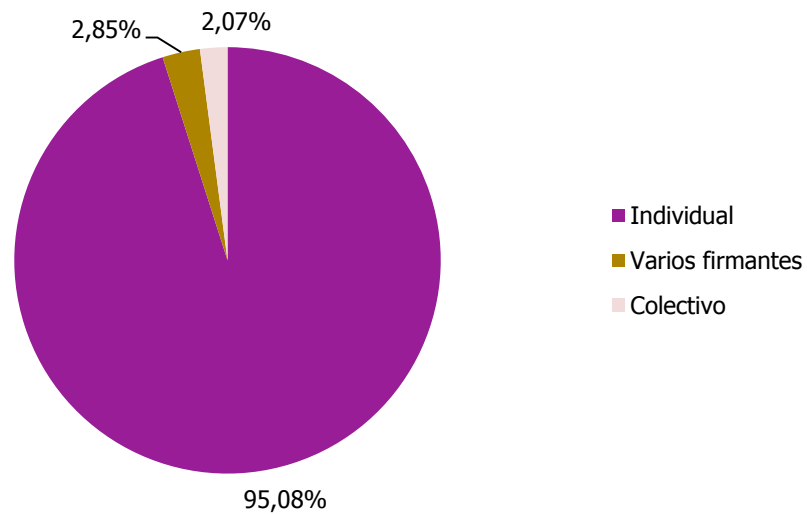
SEGOVIA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Autonómica	336	87,05
Local	41	10,62
Central	7	1,81
Justicia	1	0,26
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	1	0,26
TOTAL	386	100,00



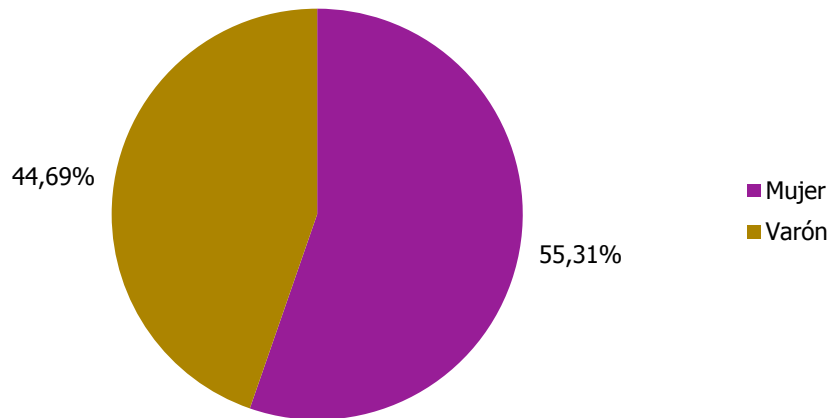
SEGOVIA. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	367	95,08
Varios firmantes	11	2,85
Colectivo	8	2,07
Total	386	100,00



SEGOVIA. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

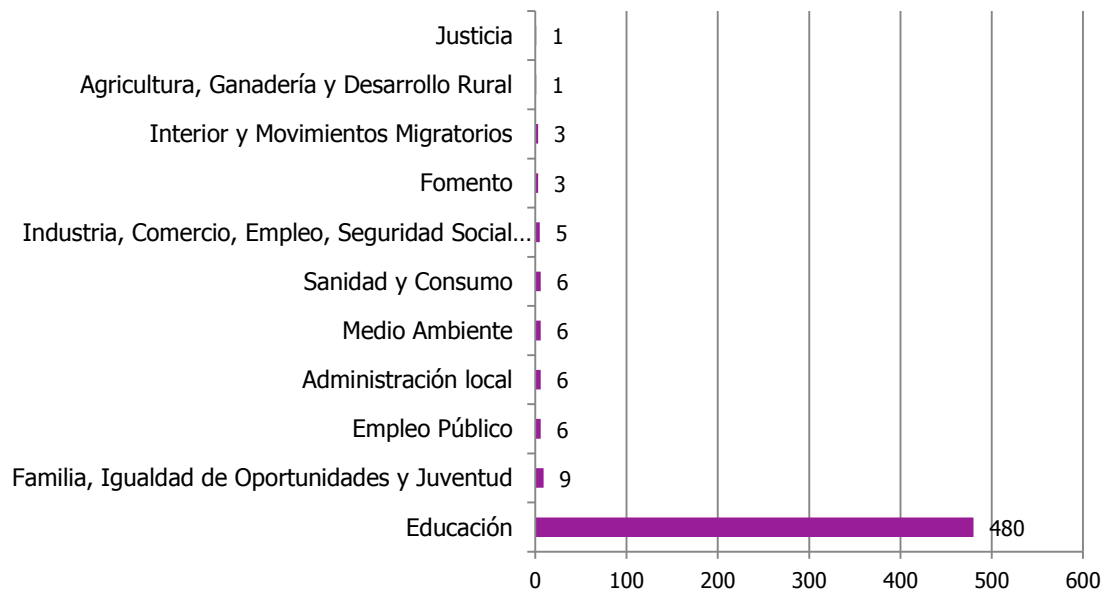
AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Mujer	203	55,31
Varón	164	44,69
Total	367	100,00



SORIA

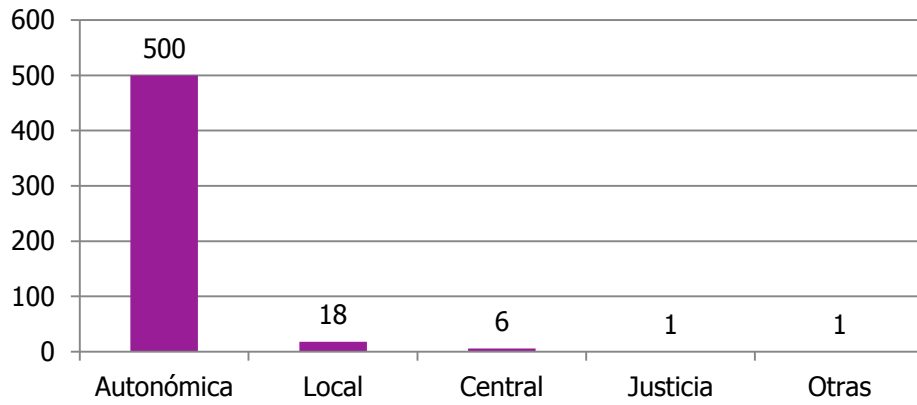
SORIA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Educación	480	91,25
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	9	1,71
Empleo Público	6	1,14
Administración local	6	1,14
Medio Ambiente	6	1,14
Sanidad y Consumo	6	1,14
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	5	0,95
Fomento	3	0,57
Interior y Movimientos Migratorios	3	0,57
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	1	0,19
Justicia	1	0,19
Total	526	100,00



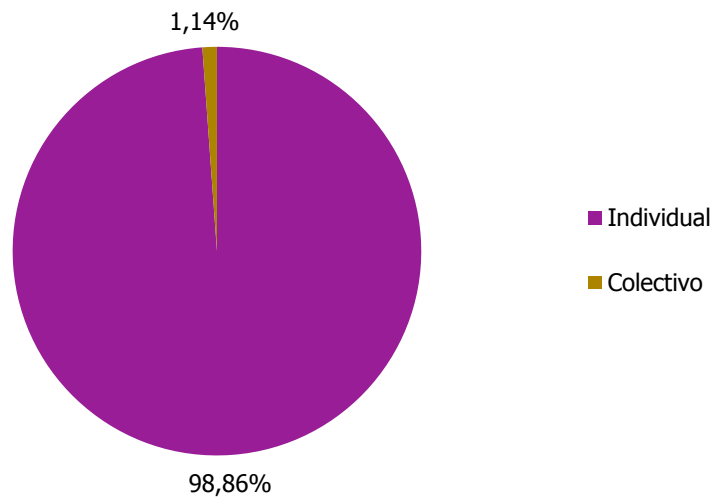
SORIA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Autonómica	500	95,06
Local	18	3,42
Central	6	1,14
Justicia	1	0,19
Otras	1	0,19
Total	526	100,00



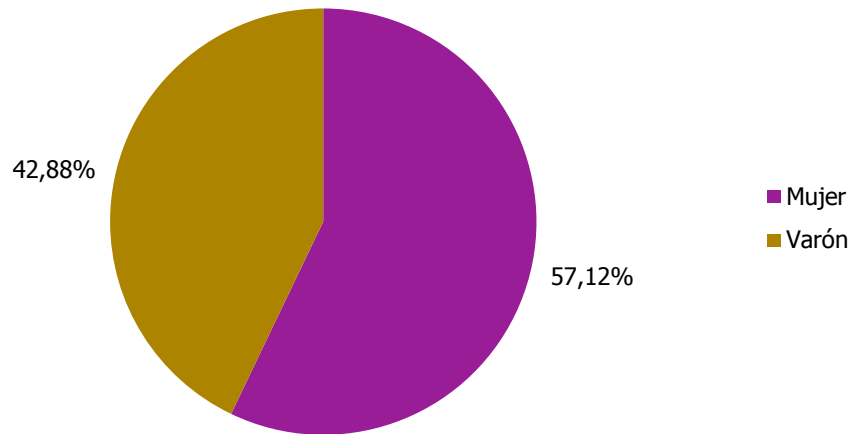
SORIA. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR AUTOR

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	520	98,86
Colectivo	6	1,14
Total	526	100,00

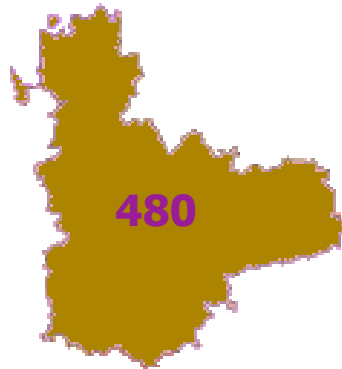


SORIA. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Mujer	297	57,12
Varón	223	42,88
Total	520	100,00

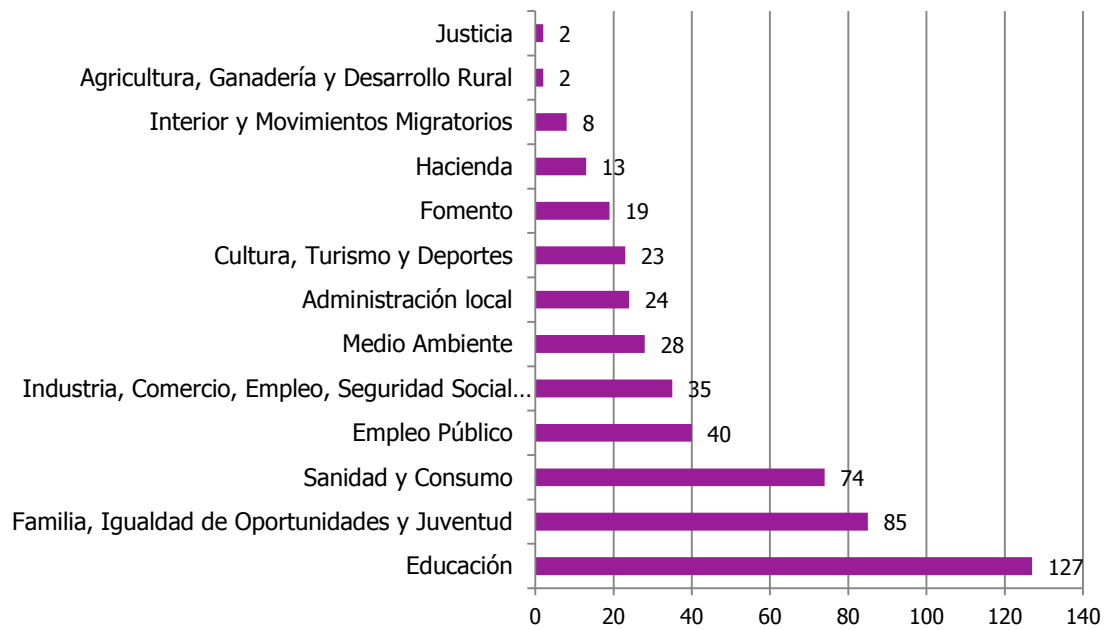


VALLADOLID



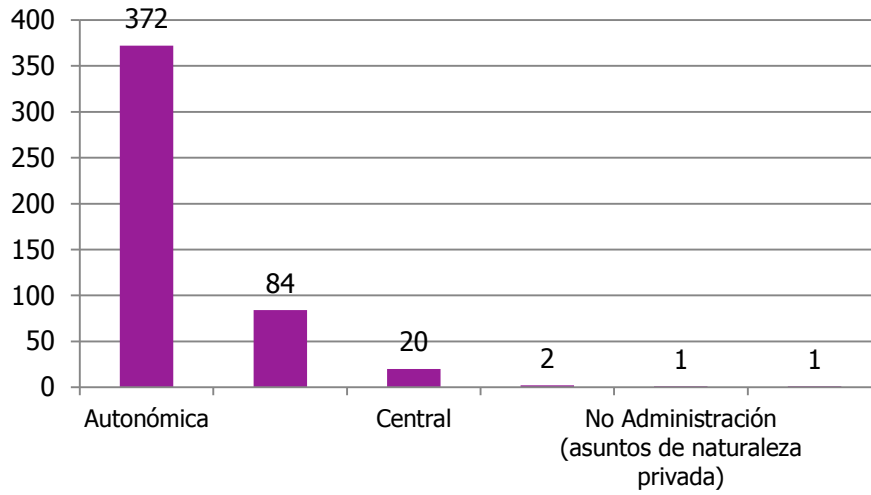
VALLADOLID. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Educación	127	26,46
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	85	17,71
Sanidad y Consumo	74	15,42
Empleo Público	40	8,33
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	35	7,29
Medio Ambiente	28	5,83
Administración local	24	5,00
Cultura, Turismo y Deportes	23	4,79
Fomento	19	3,96
Hacienda	13	2,71
Interior y Movimientos Migratorios	8	1,67
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	2	0,42
Justicia	2	0,42
Total	480	100,00



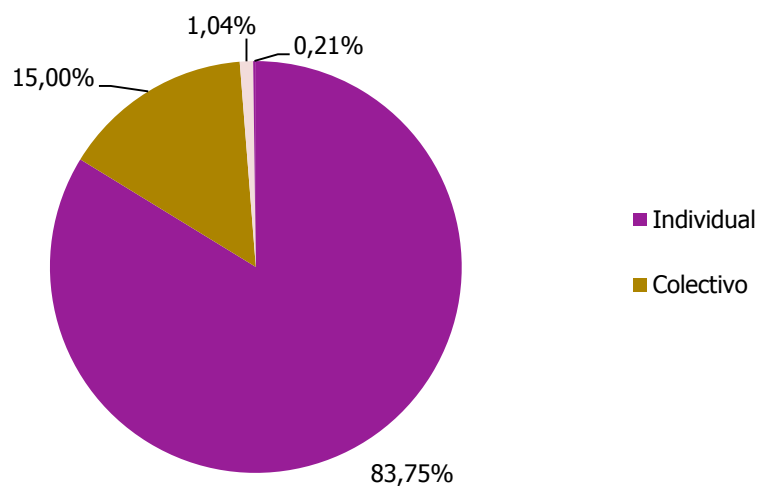
VALLADOLID. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Autonómica	372	77,50
Local	84	17,50
Central	20	4,17
Justicia	2	0,42
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	1	0,21
Otras	1	0,21
Total	480	100,00



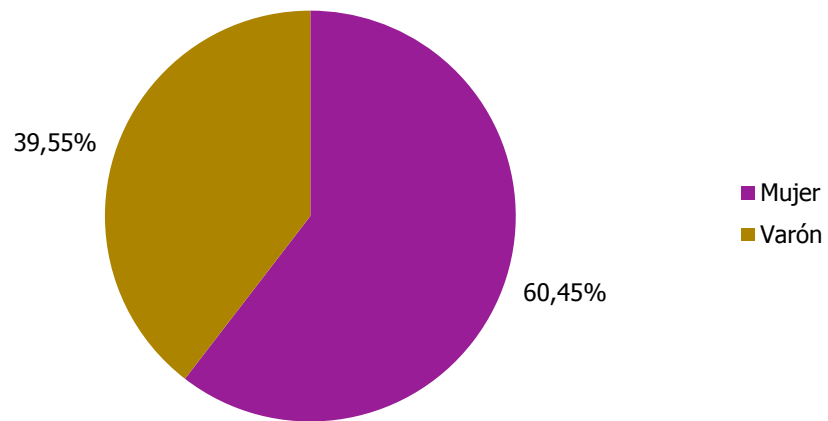
VALLADOLID. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	402	83,75
Colectivo	72	15,00
Varios firmantes	5	1,04
Anónimo/Ilegible	1	0,21
Total	480	100,00

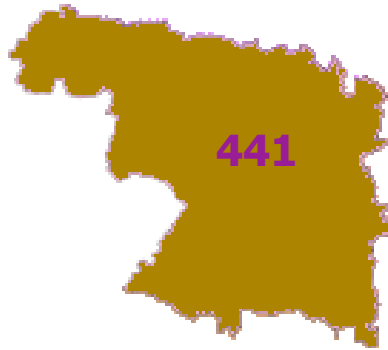


VALLADOLID. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Mujer	243	60,45
Varón	159	39,55
Total	402	100,00

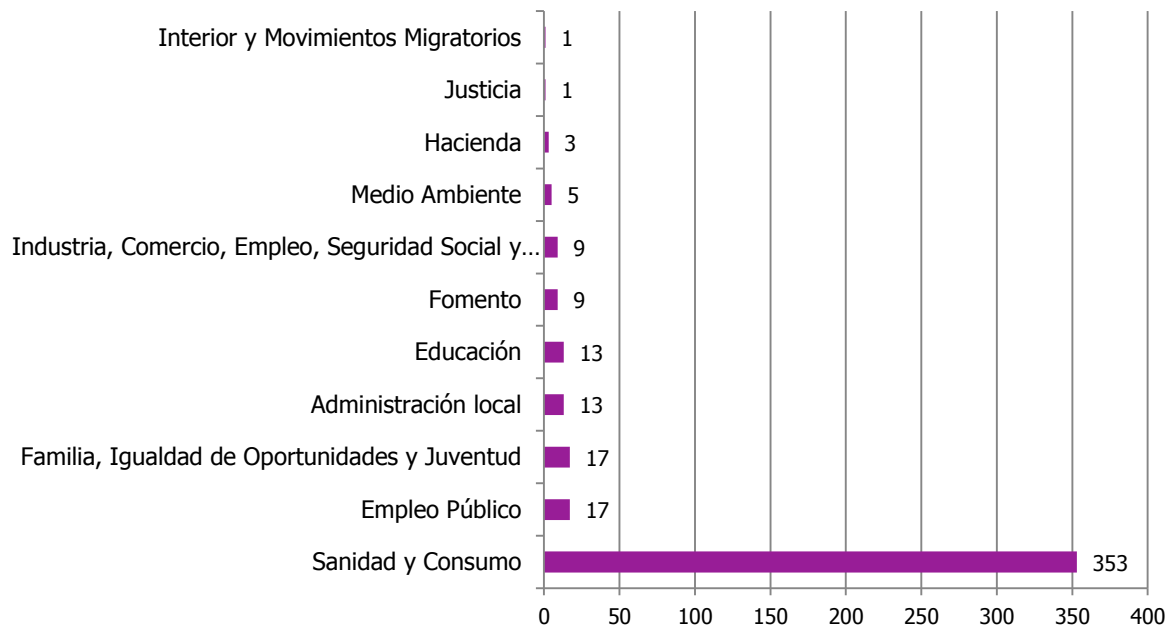


ZAMORA



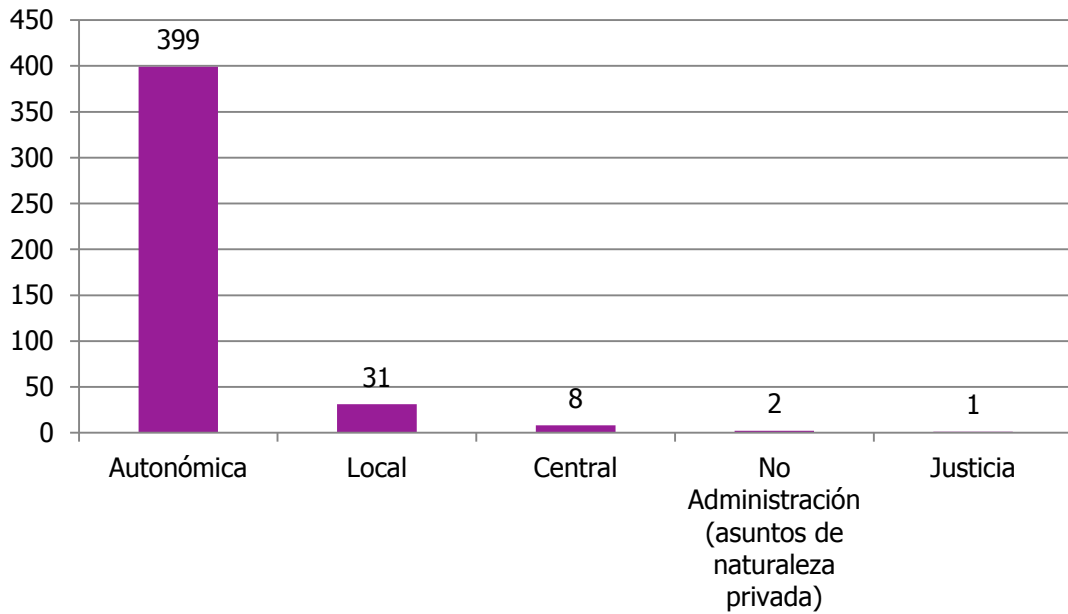
ZAMORA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Sanidad y Consumo	353	80,05
Empleo Público	17	3,85
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	17	3,85
Administración local	13	2,95
Educación	13	2,95
Fomento	9	2,04
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	9	2,04
Medio Ambiente	5	1,13
Hacienda	3	0,68
Justicia	1	0,23
Interior y Movimientos Migratorios	1	0,23
Total	441	100,00



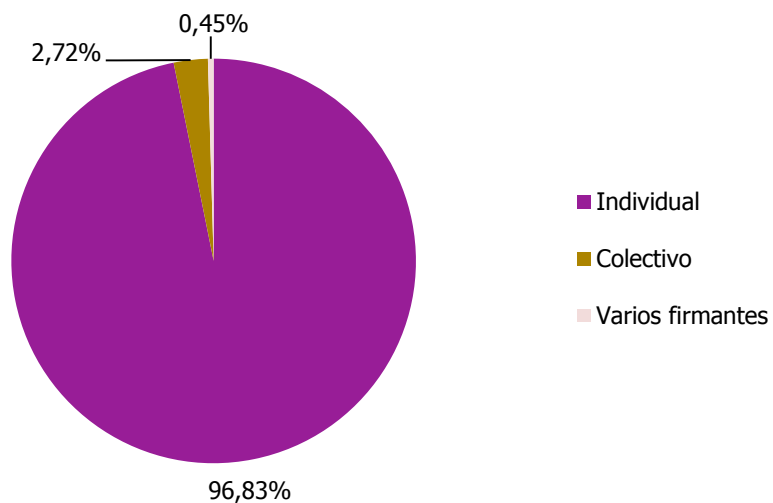
ZAMORA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Autonómica	399	90,48
Local	31	7,03
Central	8	1,81
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	2	0,45
Justicia	1	0,23
Total	441	100,00



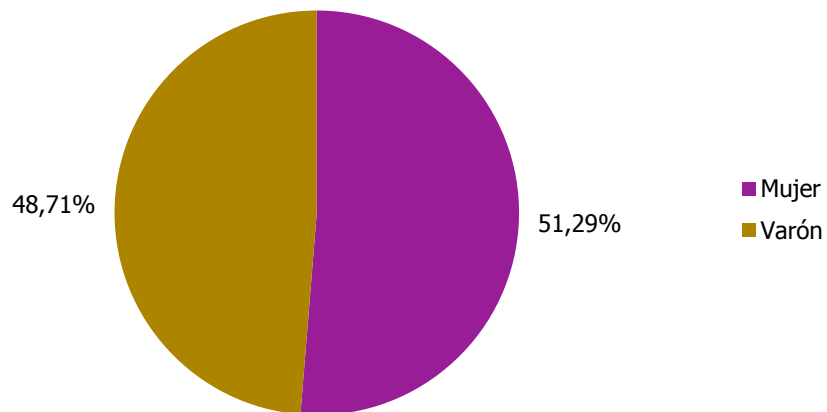
ZAMORA. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	427	96,83
Colectivo	12	2,72
Varios firmantes	2	0,45
Total	441	100,00



ZAMORA. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Mujer	219	51,29
Varón	208	48,71
Total	427	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 2020 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 2010⁵, 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 2020 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.

En todo caso, se da cuenta en el apartado correspondiente del presente Informe de las modulaciones excepcionales que en relación a todo cuanto antecede ha acordado el Procurador del Común en la Defensoría durante el año 2020 a consecuencia, fundamentalmente, de la declaración del primer estado de alarma por Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, y del consiguiente confinamiento forzoso de la población que obligó a todos, ciudadanos, personas jurídico privadas y, también, Administraciones y entidades públicas, a responder a retos imprevisibles de manera inmediata y en un contexto de incertidumbre a causa del

⁵ 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.

desconocimiento y de las consecuencias ignotas que una expansión incontrolada de la Covid-19 permitía presagiar.

A continuación se relacionan las entidades que han sido objeto de anotación en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras durante el año 2020, 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.

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

BURGOS

Ayuntamiento de Aranda de Duero	1 expediente
Ayuntamiento de Arauzo de Salce	3 expedientes
Ayuntamiento de Barrios de Colina	1 expediente
Ayuntamiento de Briviesca	1 expediente
Ayuntamiento de Medina de Pomar	1 expediente
Junta Vecinal de Escobados de Arriba	1 expediente
Junta Vecinal de Tabliega	1 expediente

LEÓN

Ayuntamiento de Corullón	2 expedientes
Ayuntamiento de Pajares de los Oteros	1 expediente
Ayuntamiento de Sahagún	1 expediente
Ayuntamiento de Santovenia de la Valdoncina	1 expediente
Ayuntamiento de Villaturiel	1 expediente
Junta Vecinal de Celada de Cea	1 expediente

PALENCIA

Ayuntamiento de Antigüedad	4 expedientes
----------------------------------	---------------

Ayuntamiento de Villalobón2 expedientes

SALAMANCA

Ayuntamiento de Cabrerizos2 expedientes

SEGOVIA

Ayuntamiento de Turégano2 expedientes

SORIA

Ayuntamiento de Torrubia de Soria1 expediente

VALLADOLID

Ayuntamiento de Villavellid1 expediente

ZAMORA

Ayuntamiento de Mahide2 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 Ávila1 expediente

Ayuntamiento de El Tiemblo2 expedientes

Ayuntamiento de Herradón de Pinares1 expediente

Ayuntamiento de La Horcajada1 expediente

Ayuntamiento de Muñico1 expediente

Ayuntamiento de Solana de Ávila1 expediente

Ayuntamiento de Sotillo de la Adrada1 expediente

BURGOS

Ayuntamiento de Burgos2 expedientes

Ayuntamiento de Aranda de Duero2 expedientes

Ayuntamiento de Arija1 expediente

Ayuntamiento de Briviesca.....	2 expedientes
Ayuntamiento de Medina de Pomar	3 expedientes
Ayuntamiento de Miranda de Ebro	1 expediente
Ayuntamiento de Modúbar de la Emparedada	1 expediente
Ayuntamiento de Moradillo de Roa	1 expediente
Ayuntamiento de Quintanapalla	1 expediente
Ayuntamiento de Quintanilla del Coco	1 expediente
Ayuntamiento de Rabé de las Calzadas	1 expediente
Ayuntamiento de Santa María Ribarredonda	1 expediente
Ayuntamiento de Villarcayo de Merindad de Castilla la Vieja	1 expediente
Junta Vecinal de Escobados de Arriba	1 expediente

LEÓN

Ayuntamiento de León	1 expediente
Ayuntamiento de Ardón.....	1 expediente
Ayuntamiento de Barjas	2 expedientes
Ayuntamiento de Benavides.....	1 expediente
Ayuntamiento de Benuza	1 expediente
Ayuntamiento de Cacabelos.....	2 expedientes
Ayuntamiento de Chozas de Abajo	1 expediente
Ayuntamiento de Encinedo	2 expedientes
Ayuntamiento de Mansilla de las Mulas	2 expedientes
Ayuntamiento de Onzonilla	1 expediente
Ayuntamiento de Páramo del Sil	1 expediente
Ayuntamiento de Sahagún.....	1 expediente
Ayuntamiento de San Andrés del Rabanedo.....	1 expediente
Ayuntamiento de Santa María del Páramo	1 expediente
Ayuntamiento de Sobrado	1 expediente

Ayuntamiento de Villaornate y Castro	1 expediente
Ayuntamiento de Villaturiel	1 expediente
Junta Vecinal de Brazuelo	1 expediente
Junta Vecinal de Castropodame	1 expediente
Junta Vecinal de Espina de Tremor	1 expediente
Junta Vecinal de Ferreras del Puerto	1 expediente
Junta Vecinal de Nogarejas	2 expedientes
Junta Vecinal de Valdesogo de Abajo	1 expediente

PALENCIA

Ayuntamiento de Aguilar de Campoo.....	4 expedientes
Ayuntamiento de Antigüedad	3 expedientes
Ayuntamiento de Autilla del Pino.....	1 expediente
Ayuntamiento de Guardo.....	4 expedientes
Ayuntamiento de Loma de Ucieza	1 expediente
Ayuntamiento de Villoldo	1 expediente
Junta Vecinal de Villanueva de la Peña	1 expediente
Junta Vecinal Pino del Río.....	1 expediente

SALAMANCA

Ayuntamiento de Castellanos de Villiquera	1 expediente
Ayuntamiento de Los Santos.....	1 expediente
Ayuntamiento de San Muñoz	1 expediente
Ayuntamiento de Valdelosa.....	1 expediente
Ayuntamiento de Villaverde de Guareña	1 expediente

SEGOVIA

Ayuntamiento de Campo de San Pedro.....	1 expediente
Ayuntamiento de Navas de Oro.....	1 expediente
Ayuntamiento de Palazuelos de Eresma.....	1 expediente

Ayuntamiento de Real Sitio de San Ildefonso	3 expedientes
Ayuntamiento de Riaza	1 expediente
Ayuntamiento de Sacramenia	1 expediente
Ayuntamiento de San Pedro Gaiños	1 expediente
Ayuntamiento de Sepúlveda	2 expedientes
Ayuntamiento de Villacastín	1 expediente

SORIA

Ayuntamiento de Soria	2 expedientes
Ayuntamiento de Golmayo	1 expediente

VALLADOLID

Ayuntamiento de Cigales	4 expedientes
Ayuntamiento de Fuensaldaña	1 expediente
Ayuntamiento de La Cistérniga	1 expediente
Ayuntamiento de Medina del Campo	2 expedientes
Ayuntamiento de Tordesillas	1 expediente
Ayuntamiento de Valdestillas	1 expediente
Ayuntamiento de Villalón de Campos	1 expediente

ZAMORA

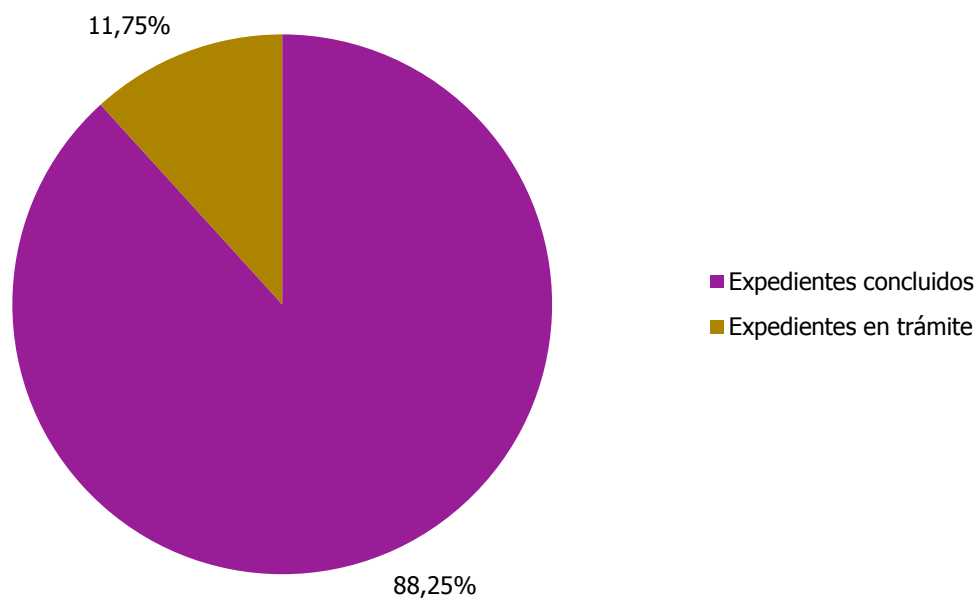
Ayuntamiento de Benavente	1 expediente
Ayuntamiento de Carbajales de Alba	1 expediente
Ayuntamiento de Cubillos	2 expedientes
Ayuntamiento de Ferreras de Abajo	1 expediente
Ayuntamiento de Fonfría	1 expediente
Ayuntamiento de Galende	2 expedientes
Ayuntamiento de Pozoantiguo	1 expediente
Ayuntamiento de Rabanales	1 expediente
Ayuntamiento de Roelos de Sayago	1 expediente



Ayuntamiento de San Esteban del Molar.....	1 expediente
Ayuntamiento de Trefacio.....	1 expediente
Ayuntamiento de Villabuena del Puente.....	1 expediente
Ayuntamiento de Villalpando.....	1 expediente

3.11. Tramitación de las quejas iniciadas durante el año 2020**3.11.1. Estado de tramitación de las quejas⁶**

ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2020	NÚM.	%
Expedientes concluidos	5.514	88,25
Expedientes en trámite	734	11,75
Total	6.248	100,00



⁶ Las quejas acumuladas a otros expedientes se contabilizan como concluidas, aunque la acumulación efectiva se haya realizado en 2021 a un expediente principal abierto en 2020 que continúe en tramitación a fecha de cierre de este Informe.

3.11.2. Datos de tramitación de las quejas

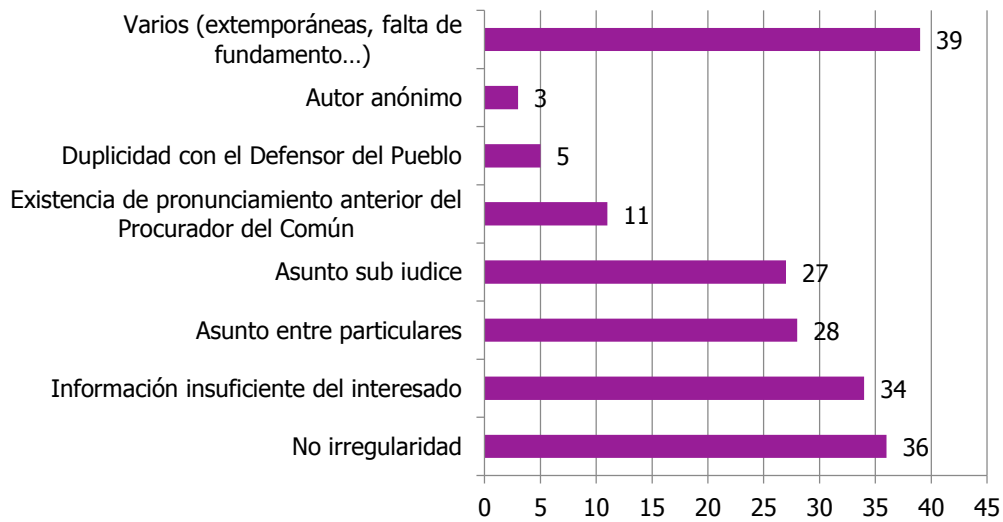
TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2020	NÚM. QUEJAS	%
Acumuladas a otros expedientes	4.456	71,32
Admitidas	1.042	16,68
Remitidas a otros organismos	233	3,73
Cerradas sin tramitación ⁷	220	3,52
Rechazadas	183	2,93
En estudio	114	1,82
Total	6.248	100,00



⁷ 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

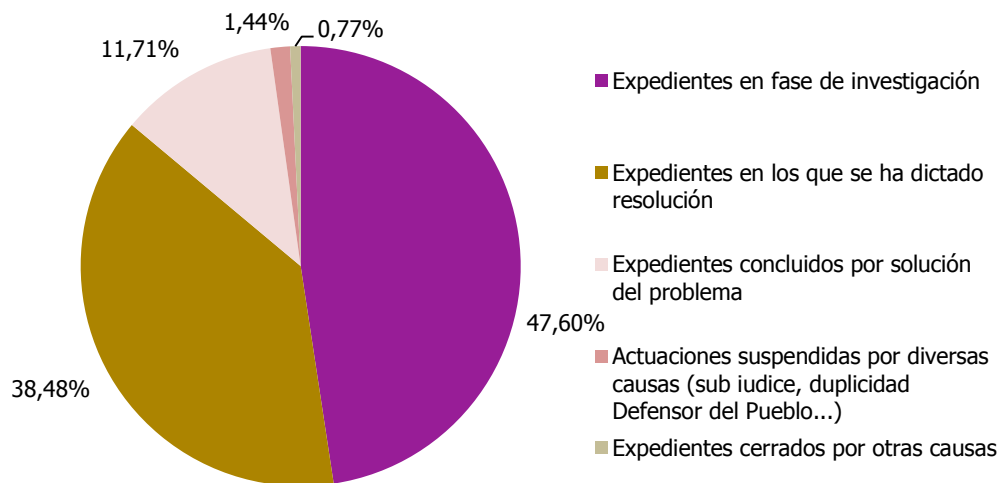
MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS QUEJAS DE 2020	NÚM. QUEJAS	%
No irregularidad	36	19,67
Información insuficiente del interesado	34	18,58
Asunto entre particulares	28	15,30
Asunto <i>sub iudice</i>	27	14,75
Existencia de pronunciamiento anterior del Procurador del Común	11	6,01
Duplicidad con el Defensor del Pueblo	5	2,73
Autor anónimo	3	1,64
Varios (extemporáneas, falta de fundamento...)	39	21,31
Total	183	100,00



3.

11.4. Situación de las quejas admitidas

SITUACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2020 ADMITIDAS	NÚM. QUEJAS	%
Expedientes en fase de investigación	496	47,60
Expedientes en los que se ha dictado resolución	401	38,48
Expedientes concluidos por solución del problema	122	11,71
Actuaciones suspendidas por diversas causas (<i>sub iudice</i> , duplicidad Defensor del Pueblo...)	15	1,44
Expedientes cerrados por otras causas	8	0,77
Total	1.042	100,00

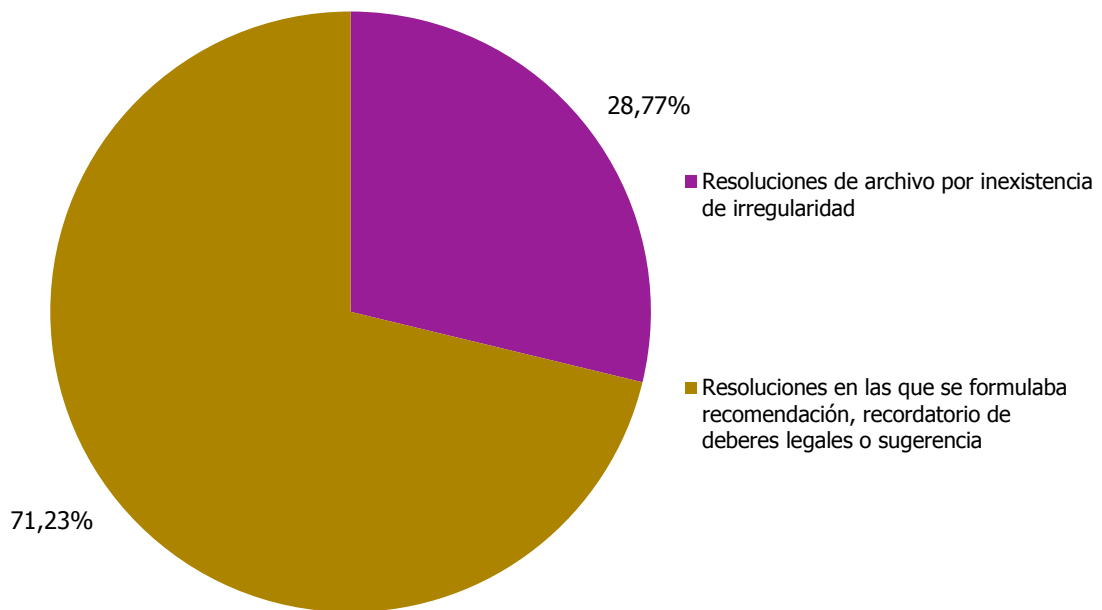


4. RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN

En este apartado se incluyen las resoluciones formuladas por el Procurador del Común durante el año 2020, tanto en expedientes iniciados propiamente en 2020 como en los incoados en años anteriores.

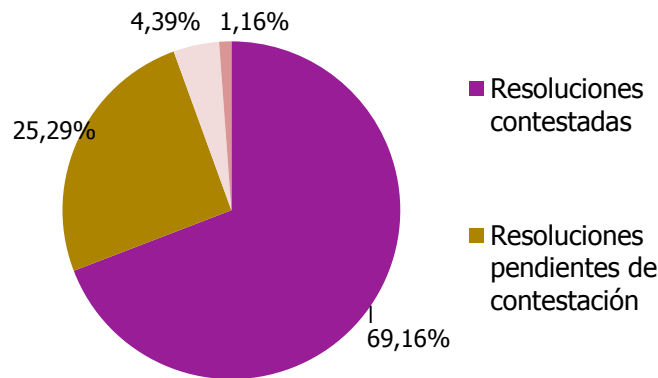
4.1. Resoluciones dictadas por el Procurador del Común durante 2020

Resoluciones dictadas durante 2020	1.088	
Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad	313	28,77%
Resoluciones motivadas en las que se formula recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia	775	71,23%



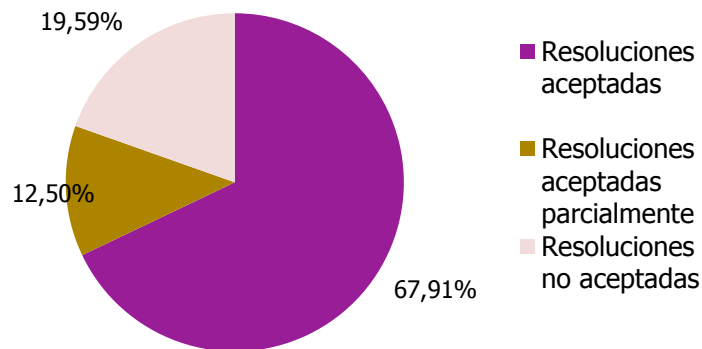
4.1.1. Respuesta de las Administraciones y Entidades Públicas a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia

Contestadas a fecha 31 de diciembre de 2020.....	536	69,16%
Pendientes de contestación a 31 de diciembre de 2020	196	25,29%
Expedientes archivados por falta de respuesta finalizado el plazo	34	4,39%
Expedientes archivados por otras causas	9	1,16%



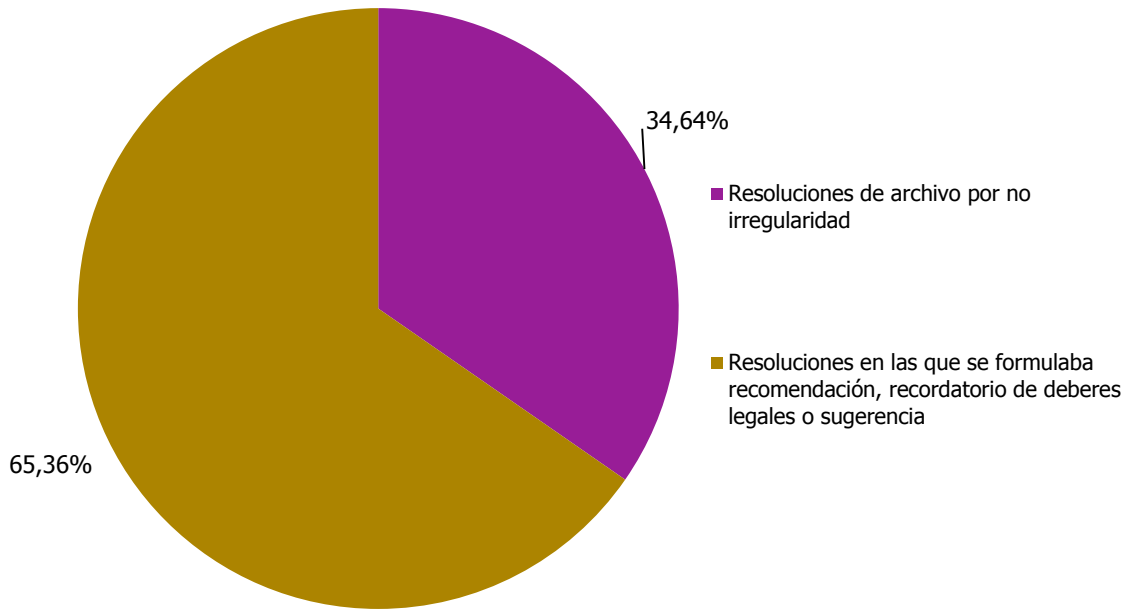
4.1.2. Aceptación por las Administraciones y Entidades Públicas de las Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia

Aceptadas.....	364	67,91%
Aceptadas parcialmente.....	67	12,50%
No aceptadas.....	105	19,59%



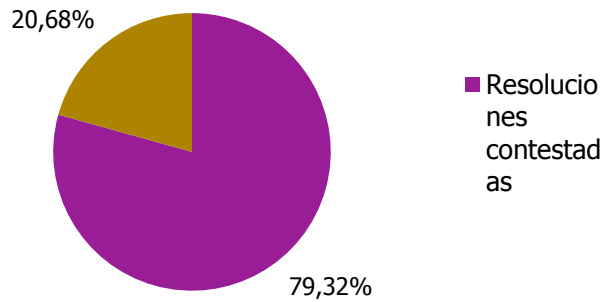
4.2. Resoluciones dirigidas a la Administración Autonómica durante 2020

Resoluciones dictadas durante 2020	407	
Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad	141	34,64%
Resoluciones motivadas en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia	266	65,36%



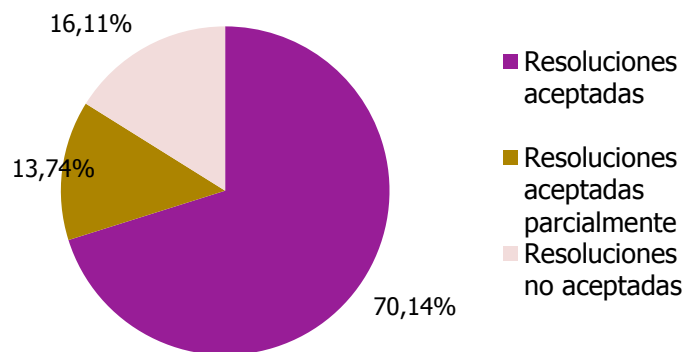
4.2.1. Respuesta de la Administración Autonómica a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia

Contestadas a fecha 31 de diciembre de 2020.....	211	79,32%
Pendientes de contestación a 31 de diciembre de 2020	55	20,68%



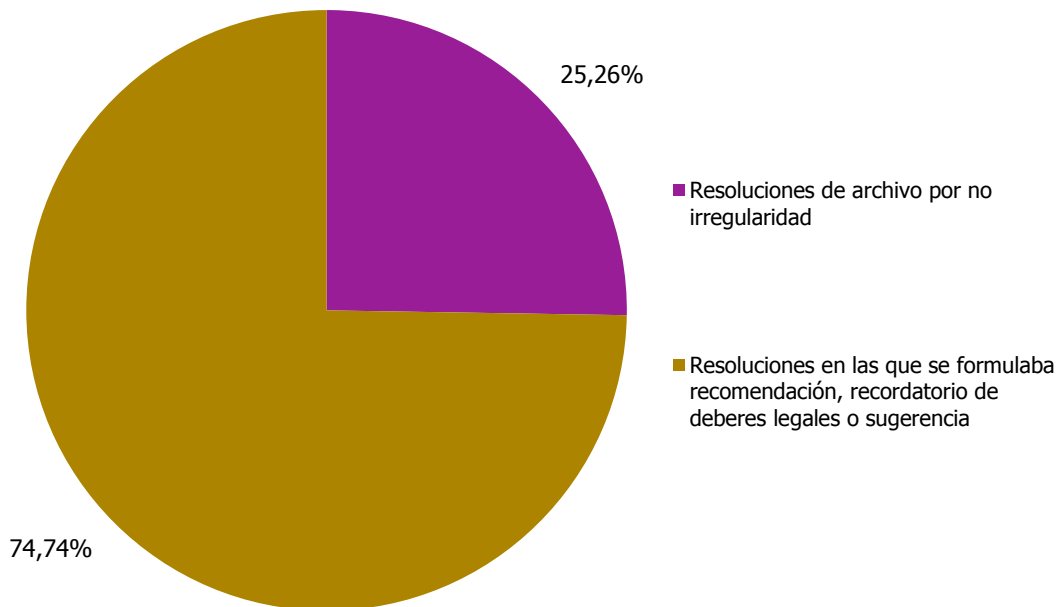
4.2.2. Aceptación por la Administración Autonómica de las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia

Aceptadas.....	148	70,14%
Aceptadas parcialmente.....	29	13,74%
No aceptadas.....	34	16,11%



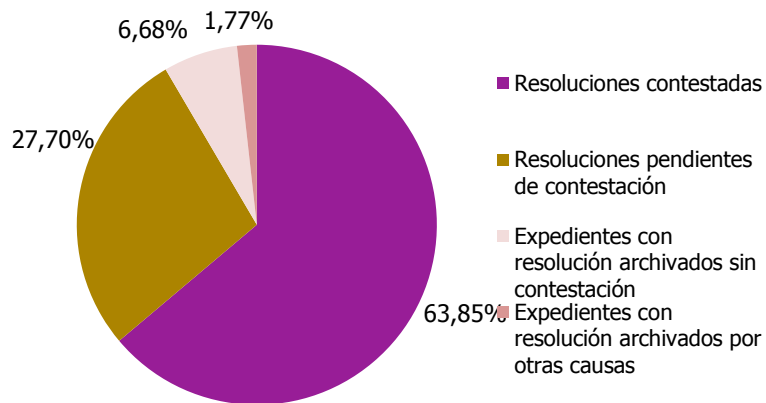
4.3. Resoluciones dirigidas a la Administración Local durante 2020

Resoluciones dictadas durante 2020	681	
Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad	172	25,26%
Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia	509	74,74%



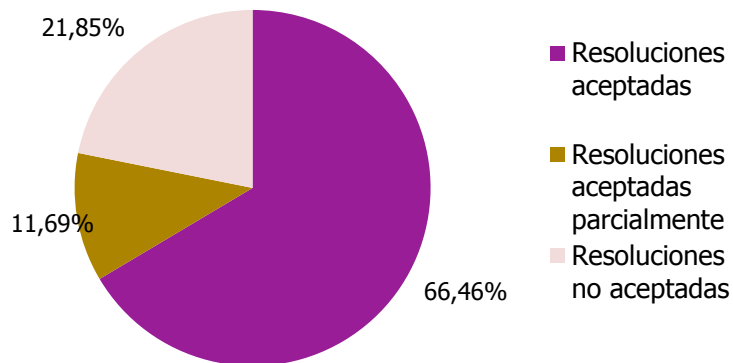
4.3.1. Respuesta de la Administración Local a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia

Contestadas a fecha 31 de diciembre de 2020.....	325	63,85%
Pendientes de contestación a 31 de diciembre de 2020	141	27,70%
Expedientes archivados por falta de respuesta finalizado el plazo	34	6,68%
Expedientes archivados por otras causas	9	1,77 %



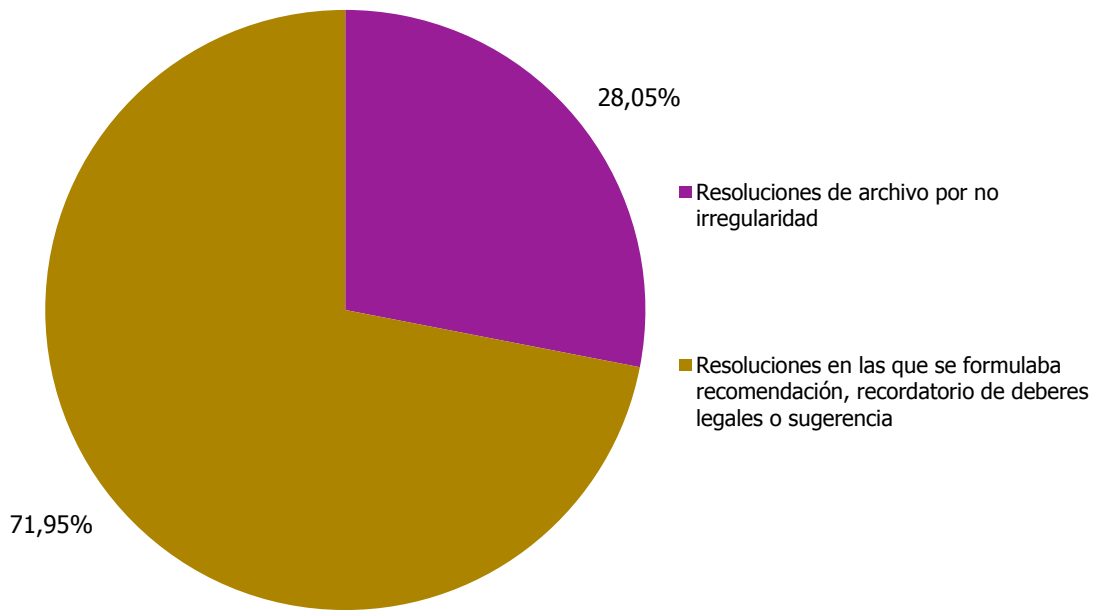
4.3.2. Aceptación por la Administración Local de las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia

Aceptadas.....	216	66,46%
Aceptadas parcialmente	38	11,69%
No aceptadas	71	21,85%



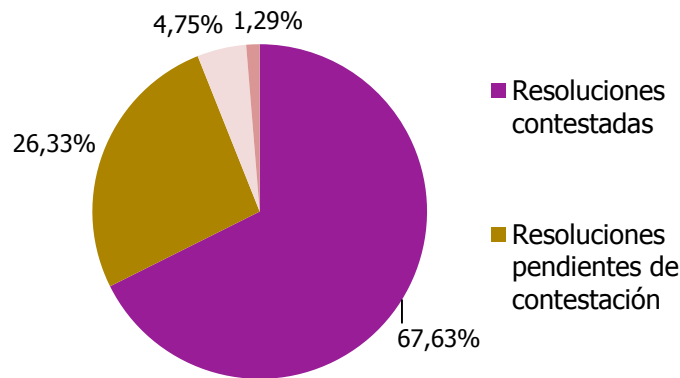
4.4. Resoluciones dirigidas a Administraciones y Entidades Públicas durante 2020 en actuaciones de queja iniciadas a solicitud de los ciudadanos

Resoluciones dictadas durante 2020	966	
Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad	271	28,05%
Resoluciones motivadas en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia	695	71,95%



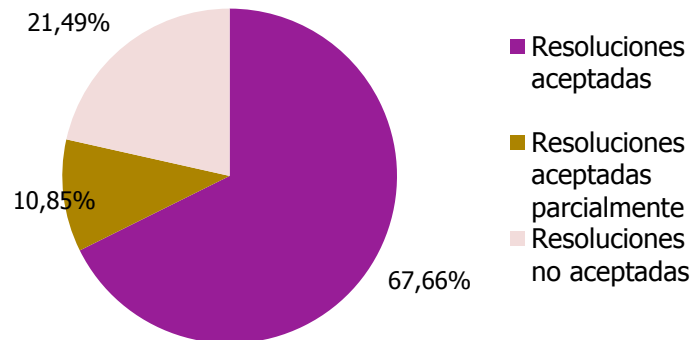
4.4.1. Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia en expedientes de queja iniciados a solicitud de los ciudadanos

Contestadas a fecha 31 de diciembre de 2020.....	470	67,63%
Pendientes de contestación a 31 de diciembre de 2020	183	26,33%
Expedientes archivados por falta de respuesta finalizado el plazo	33	4,75%
Expedientes archivados por otras causas	9	1,29%



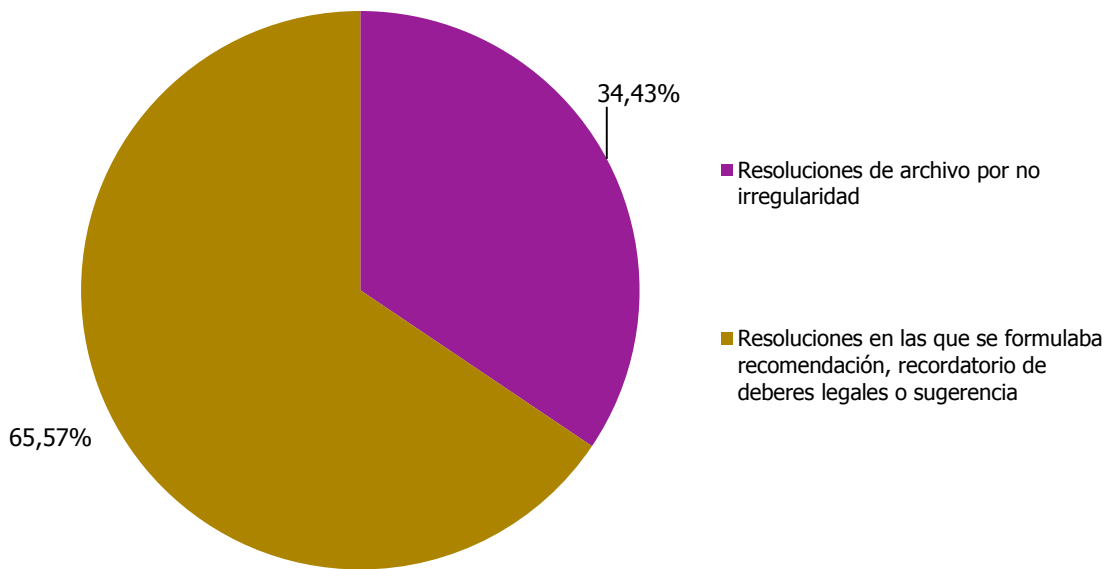
4.4.2. Aceptación de las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia en expedientes de queja iniciados a solicitud de los ciudadanos

Aceptadas.....	318	67,66%
Aceptadas parcialmente.....	51	10,85%
No aceptadas.....	101	21,49%



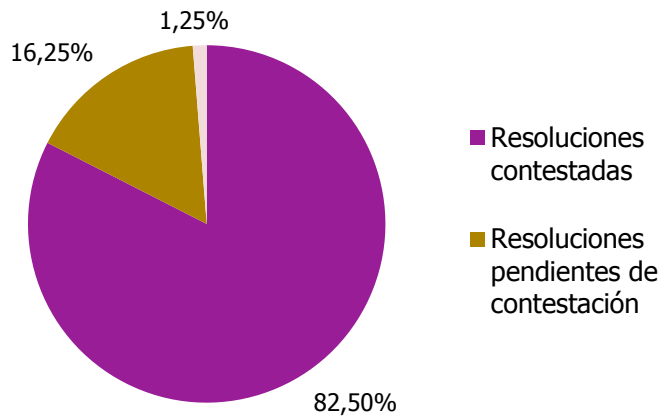
4.5. Resoluciones dirigidas a Administraciones y Entidades Públicas durante 2020 en actuaciones iniciadas de oficio

Resoluciones dictadas durante 2020	122	
Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad	42	34,43%
Resoluciones motivadas en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia	80	65,57%



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 2020.....	66	82,50%
Pendientes de contestación a 31 de diciembre de 2020	13	16,25%
Expedientes archivados por falta de respuesta finalizado el plazo	1	1,25%



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.....	46	69,70%
Aceptadas parcialmente	16	24,24%
No aceptadas	4	6,06%

