

ANEXO I
DATOS ESTADÍSTICOS



1. ACTIVIDAD DEL PROCURADOR DEL COMÚN

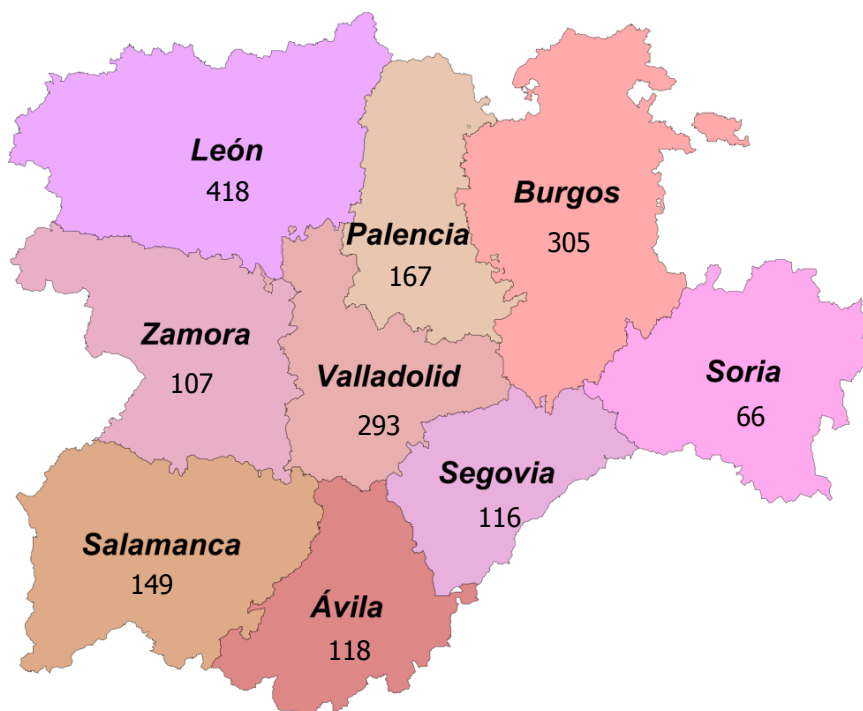
Conforme a la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común de Castilla y León, la actividad de esta Defensoría se concreta en actuaciones iniciadas a partir de solicitudes de los ciudadanos, esto es, expedientes de queja, y en actuaciones de oficio.

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 2021 de 38.301 expedientes de esta Procuraduría.

De ellos, 36.285 han versado sobre únicamente 18 asuntos (4 iniciados en 2020 y 14 en 2021) y se han clasificado como quejas múltiples, entendiéndose por tales aquellas que han dado lugar a la presentación de, al menos, diez quejas ante el Procurador del Común sobre un mismo problema, ya sea de forma idéntica o a través de formularios de adhesión a una queja remitida por un tercero, se le designe o no como representante.

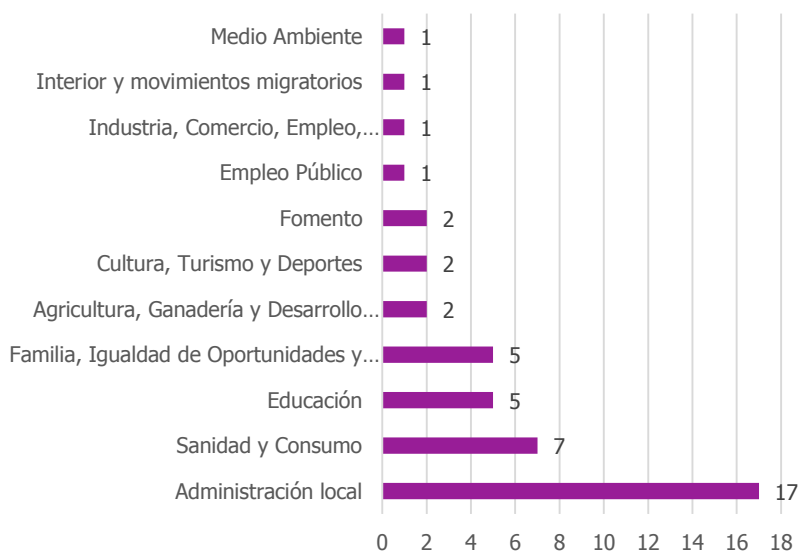
Computando a efectos estadísticos una sola queja por cada asunto de las múltiples iniciadas en 2021, independientemente del número de expedientes a que hayan dado lugar, se han tramitado, pues, 2.030 quejas, que por su procedencia se distribuyen de la siguiente forma entre las nueve provincias de la Comunidad Autónoma:



A las reflejadas en el mapa autonómico se suman 137 recibidas de otras provincias españolas, 6 quejas procedentes simultáneamente de varias provincias españolas, 4 del extranjero y 144 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, debiéndose su calificación como de procedencia desconocida, en la mayoría de las ocasiones, a su recepción por medios electrónicos (página web, sede o correo electrónico) sin identificación expresa de la provincia de origen.

1.2. Actuaciones de oficio iniciadas en 2021

Durante el año 2021 se iniciaron 44 actuaciones de oficio, distribuidas en once áreas temáticas:



2. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dentro de la Institución del Procurador del Común, la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) fue creada con la finalidad de establecer un canal ágil de comunicación con los ciudadanos, para que pudiesen, de forma individual o colectiva, dirigirse a la Institución y trasladarle sus quejas.

Con este objetivo, 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, procurando ofrecer en todas estas intervenciones un trato cercano y personalizado.

La relevancia de su funcionamiento ya se puso de manifiesto en la actuación de esta Institución a lo largo de 2020 a causa de la irrupción de la pandemia. Desde entonces la OAC ha desempeñado de forma ininterrumpida las funciones antes descritas y ha mantenido plenamente abiertas las vías de comunicación de la Procuraduría con los ciudadanos, incluso implementando vías alternativas a las que debieron ser limitadas en razón de la crisis sanitaria.

2.1. Atención directa a los ciudadanos

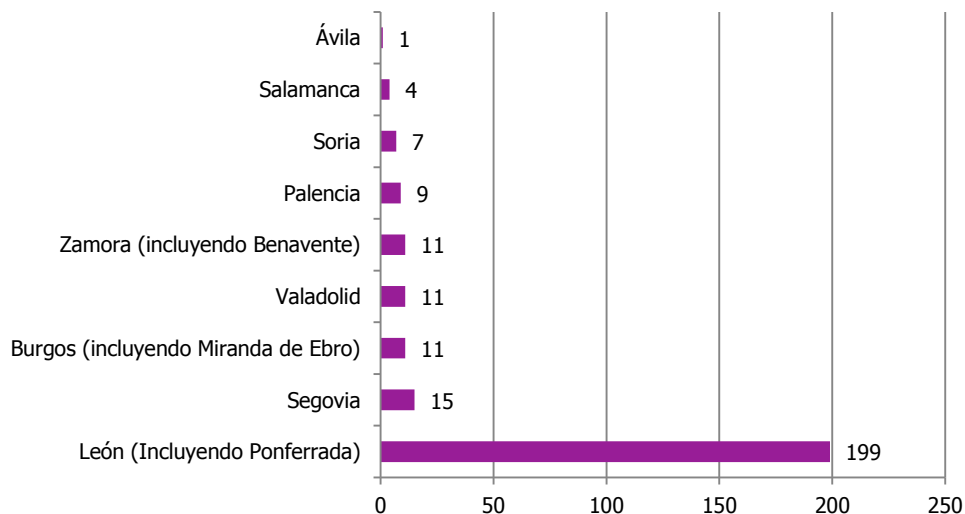
Con la pandemia todavía presente, durante 2021 se ha seguido trabajando en esta línea de proximidad a la ciudadanía. Por este motivo, se ha hecho más visible la necesidad de que la OAC sea el primer contacto con la Institución, ya sea para la presentación de una queja o para el seguimiento en el proceso de su tramitación. También se ha podido comprobar que ha habido un cambio en la forma de dirigirse a la Institución, constituido por un notable incremento de las quejas presentadas por medios electrónicos.

No obstante lo anterior, la brecha digital que persiste en una Comunidad como la nuestra con un alto porcentaje de población de edad avanzada y una acusada dispersión de la población sobre el territorio con dificultades para acceder a medios electrónicos, hace necesario el mantenimiento no solo las citas presenciales en nuestra sede, sino también los desplazamientos realizados con periodicidad mensual a las capitales de provincia y a la ciudad de Ponferrada y, a su vez, con periodicidad trimestral a las localidades de Miranda de Ebro y Benavente. Con ello se pretende garantizar que la Institución sea accesible a todos los ciudadanos independientemente de sus posibilidades de utilización de las nuevas tecnologías.

Precisamente, por lo que respecta a los desplazamientos para la recogida presencial de reclamaciones a las localidades señaladas, el Procurador del Común acordó su reanudación a partir del 18 de octubre de 2021, teniendo en cuenta que había sido suspendida con motivo de la declaración del primer estado de alarma. Desde la fecha de su reanudación, se han llevado a cabo 20 desplazamientos periódicos con la debida aplicación de las medidas de seguridad y prevención necesarias. Una cifra semejante a la del año 2020 (23), en el que, por razones de todos conocidas, solamente pudieron realizarse estos viajes hasta el 12 de marzo de 2020.

POBLACIÓN	DESPLAZAMIENTOS OAC 2021
Burgos (incluyendo Miranda de Ebro)	3
Segovia	3
Valladolid	3
Zamora (incluyendo Benavente)	3
Palencia	2
Ponferrada	2
Soria	2
Ávila	1
Salamanca	1
TOTAL	20

Durante el último año se han realizado 268 entrevistas presenciales con la OAC, en las que participaron 330 personas. Número semejante al registrado en 2020, en el que se produjeron 289 citas presenciales, en las que participaron, en total, 401 personas. Ambos ejercicios (2020 y 2021), por tanto, están caracterizados por el descenso numérico de esta forma de relacionarse con la Institución, comparativamente menor que en años precedentes a causa de las restricciones derivadas de la pandemia.



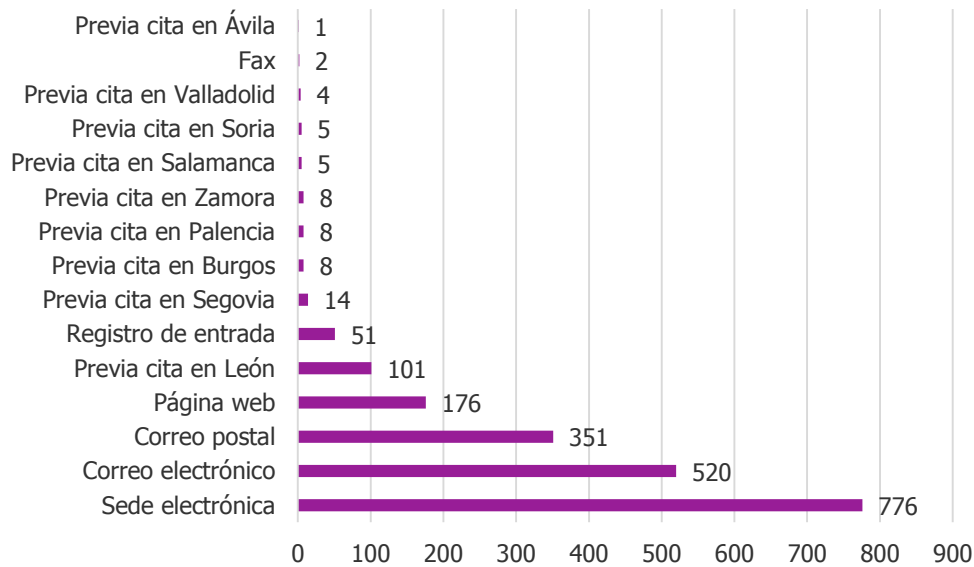
De esas 268 entrevistas presenciales con la OAC en 2021, 194 se celebraron en la sede de la Institución, en la ciudad de León. La disparidad numérica en relación con el resto de localidades tiene su lógica explicación en la suspensión de la atención presencial a través de los desplazamientos desde la declaración del estado de alarma hasta, como se ha señalado, el último trimestre de 2021.

La disminución de entrevistas presenciales no ha supuesto en ningún caso una merma de la atención al ciudadano, sino un cambio en las formas de comunicación entre los ciudadanos

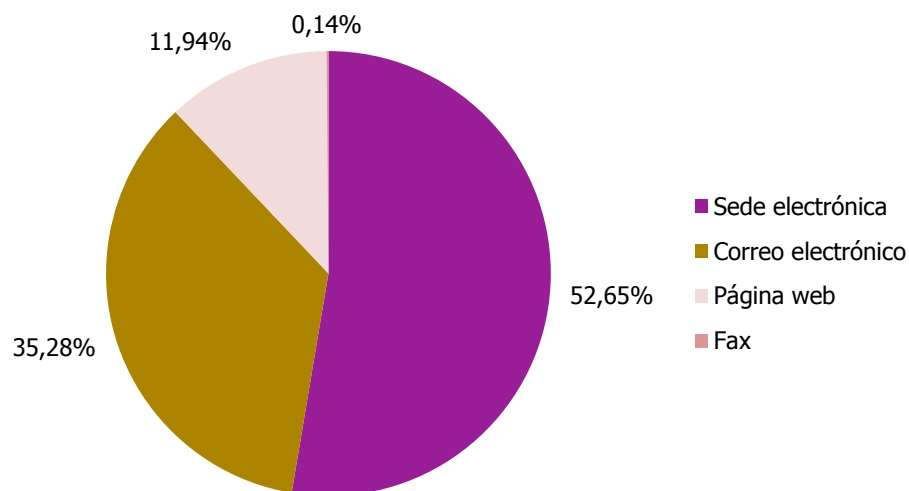
y la Institución. En este sentido, como ya destacábamos, han adquirido protagonismo otros canales de comunicación puestos a disposición de la ciudadanía. Entre ellos, en concreto, la sede electrónica inaugurada a comienzos de 2019, la página web de la Institución, remozada en profundidad en ese mismo año, o el correo electrónico, detectándose, así, un uso creciente y relevante por parte de la ciudadanía de Castilla y León de las nuevas tecnologías en su relación con esta Defensoría, quizá como consecuencia de la propia situación de emergencia sanitaria, que ha obligado a la población a adaptarse a estos sistemas para comunicarse con los distintos servicios públicos.

Así, durante 2021 los canales de contacto más utilizados por los ciudadanos para la presentación de quejas ha sido la sede electrónica, con 776 quejas, y el correo electrónico, con 520.

Forma de presentación de las quejas	Núm. quejas
Sede electrónica	776
Correo electrónico	520
Correo postal	351
Página web	176
Previa cita en León	101
Registro de entrada	51
Previa cita en Segovia	14
Previa cita en Burgos	8
Previa cita en Palencia	8
Previa cita en Zamora	8
Previa cita en Salamanca	5
Previa cita en Soria	5
Previa cita en Valladolid	4
Fax	2
Previa cita en Ávila	1
Total	2.030



En total, se han presentado 1.474 quejas por medios electrónicos: 776 por sede electrónica, 520 por correo electrónico, 176 a través de la página web y 2 por fax.



Conviene matizar, no obstante, que estos datos sufren cierta distorsión si tomamos en consideración la vía de presentación de todos los escritos de queja o formularios de adhesión que han dado lugar a la apertura de expedientes de queja múltiple en la Institución. A tal efecto, la elección predominante del correo postal para la presentación por los interesados de la queja múltiple más numerosa de 2021 arroja el siguiente resultado:

Forma de presentación de los expedientes múltiples	Número
Correo postal	29.846
Correo electrónico	6.064
Registro de entrada	267
Sede electrónica	86
Oac León	7
Página web	1
Total	36.271

2.2. Tramitación de consultas

Unida a la labor de atención personal desarrollada con los ciudadanos, la OAC se encarga también del tratamiento de las peticiones y documentación presentada o remitida por los mismos, 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 precisión en la exposición de la problemática correspondiente o a su naturaleza como mera petición de información o asesoramiento.

Concretamente, durante el año 2021 se procedió a la apertura de 114 expedientes de consulta, distribuyéndose su procedencia entre las provincias de Castilla y León de la siguiente manera:

PROVINCIA	CONSULTAS 2021
Ávila	7
Burgos	9
León	28
Palencia	6
Salamanca	12
Segovia	4
Soria	7
Valladolid	8
Zamora	4
TOTAL	85

A estas se suman las 7 consultas recibidas de otras provincias españolas, así como 22 de procedencia desconocida, en cuanto el interesado o su representante no facilitaron de forma expresa su domicilio, 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.

En concreto, de todas estas consultas, 16 desembocaron en la apertura de 30 expedientes de queja y 3 más derivaron en reclamaciones ante el Comisionado de Transparencia de Castilla y León. Otras 94 se cerraron por las causas relacionadas en el cuadro que se incluye a continuación, permaneciendo 1 abierta y en tramitación a la fecha de cierre de este Informe.

MOTIVOS DE CIERRE - 2021	Nº DE CONSULTAS
Cierre tras facilitar información al interesado	35
Cierre por falta de información del interesado	29
Cierre por apertura de queja	16
Cierre por falta de competencias	7
Cierre a solicitud del interesado	5
Cierre por apertura de reclamación ante la Comisión de Transparencia	3
Cierre por tratarse de una solicitud de información o asesoramiento	3
Cierre por tratarse de un procedimiento en tramitación	3
Cierre por falta de reclamación previa	2
Cierre por falta de actuación administrativa previa	2
Cierre por plantear asuntos de naturaleza privada	1
Otros motivos de cierre (escritos en los que plantean únicamente sugerencias, falta de datos suficientes...)	7
TOTAL	113

2.3. Tramitación de quejas

La labor de la Oficina de Atención al Ciudadano no se limita a la participación en la recepción y calificación de los escritos iniciales de solicitud presentados por los ciudadanos y eventualmente a la realización de algún trámite en los expedientes de consulta y expedientes de queja.

También es competencia de la OAC preparar la remisión al Defensor del Pueblo, a otros Comisionados autonómicos o, en su caso, al Comisionado de Transparencia de Castilla y León de aquellos expedientes que se refieran a cuestiones de su competencia. A su vez, identifica y

prepara el archivo de 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

Destaca, asimismo, la función desarrollada por la OAC en la tramitación de quejas múltiples, entendiendo por tales, como ya se ha señalado, aquellas reclamaciones que se reciben en la Institución en un número elevado, en concreto, más de 10, sobre un mismo asunto o aspectos muy relacionados con una misma cuestión.

El relevante aumento experimentado en los últimos años de las solicitudes múltiples de auxilio planteadas al Procurador del Común de Castilla y León hizo necesario el desarrollo de un protocolo específico a finales de 2019 orientado a la mejor ordenación de estos supuestos para evitar que una misma preocupación manifestada por un elevado número de ciudadanos pudiera terminar por ralentizar o restar eficacia a nuestra labor.

En 2021, además, ante el elevado número de escritos que en ocasiones se reciben coincidentes en asunto o adhiriéndose a expedientes ya en tramitación, en aras de hacer más eficiente el trabajo de la Institución para realizar el procesamiento individualizado en cuanto al tratamiento singular de los datos personales que contienen, su anotación particularizada en el registro de entrada y la creación del expediente correspondiente, se adoptó un nuevo acuerdo por el Procurador del Común para la simplificación y agilización del tratamiento de estos escritos múltiples con la finalidad de evitar retrasos en su tramitación e identificarlos adecuadamente a efectos estadísticos, considerando también, a tal efecto, los requerimientos que impone la Ley 2/1994, de 9 de marzo, reguladora de la Institución.

La mayoría de estos escritos se referían a problemas planteados en 2021, si bien algunos de ellos se adherían a quejas múltiples ya recibidas en el ejercicio 2020.

Quejas múltiples tramitadas durante 2021			
Sobre asuntos iniciados en 2021		Sobre asuntos iniciados en 2020	
Asuntos recibidos en 2021	Expedientes múltiples	Asuntos iniciados en 2020	Expedientes múltiples
14	36.216	4	55
36.230		55	

El total de expedientes derivados de quejas múltiples abiertos en 2021 es, pues, de 36.285 (36.230 sobre asuntos iniciados en 2021 y 55 sobre asuntos iniciados en 2020).

Expedientes múltiples sobre asuntos iniciados en 2021		
Área	Asunto	Expedientes múltiples
Área A. Empleo público	Covid-19. Acuerdo 32/2020, de 2 de julio, de la Junta de Castilla y León, sobre medidas a adoptar durante la situación de crisis sanitaria por Covid-19, en los centros de trabajo dependientes de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. Exclusión del personal que presta servicios en los centros dependientes de la Gerencia de Servicios Sociales.	990
	Proceso selectivo para acceso a la condición de personal estatutario fijo en la categoría de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería.	79
	Consolidación del profesorado interino del Conservatorio Superior de Música de Castilla y León.	218
	Covid-19. Prórroga de contratos predoctorales en las universidades públicas de Castilla y León.	88
Área B. Administración local	Solicitud de uso de local municipal por un club deportivo.	60
Área C. Fomento	Deficiencias en el transporte interurbano de viajeros en Litos (Zamora).	889
Área E. Educación	Disconformidad con el cambio en la gestión de un centro de educación infantil municipal.	131
	Covid-19. Reconocimiento de la actividad de academias y centros privados de enseñanza no reglada como actividad educativa esencial en la situación generada por la pandemia.	805
	Covid-19. Mantenimiento del ciclo de Educación Primaria en la localidad de Hontanares de Eresma (Segovia).	389
	Solicitud de protocolo de prevención de trastornos del comportamiento alimentario en el ámbito educativo.	129
Área J. Sanidad y consumo	Atención a pacientes con trastornos del comportamiento alimentario en León.	129
	Covid-19. Disconformidad de vecinos de Litos con el funcionamiento del Centro de Salud de Tábara (Zamora).	889
	Deficiencias, especialmente de personal facultativo, en el Servicio de Oncología del Hospital de El Bierzo (Ponferrada, León).	31.408
	Covid-19. Solicitud de reapertura de consultorio médico local en Valles de Palenzuela (Burgos), con motivo de la expansión de la pandemia.	26
Total sobre asuntos iniciados en 2021		36.230

Como puede observarse, también el impacto de la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19 ha tenido su reflejo en las quejas múltiples planteadas durante este ejercicio. En

concreto, 6 de los 14 asuntos iniciados en 2021 tienen una relación directa o indirecta con los efectos derivados de la pandemia en los ámbitos sanitario, educativo y de la función pública.

A ello se suman, por otra parte, los 55 expedientes abiertos en 2021 sobre asuntos que ya habían dado lugar a la iniciación de 4 quejas múltiples en 2020, en concreto, sobre las siguientes problemáticas:

Expedientes múltiples sobre asuntos iniciados en 2020		
Área	Asunto	Expedientes múltiples
Área D. Medio Ambiente	Instalación de una macrogranja en Meneses de Campos (Palencia).	9
Área E. Educación	Disconformidad frente a resolución denegatoria de la implantación de jornada continua durante la vigencia de los efectos a causa de la pandemia por Covid-19.	2
Área J. Sanidad y Consumo	Atención sanitaria en el medio rural.	43
	Solicitud de reapertura de consultorio médico local en Liegos (León).	1
Total sobre asuntos iniciados en 2020		55

2.4.1 Tramitación de las quejas múltiples

En la medida en que los escritos recibidos reuniesen o no los requisitos que la Ley reguladora de la Institución exige para su tramitación (datos de identificación del autor, domicilio y firma), se acordó la tramitación de 14 quejas múltiples, la acumulación de 36.065 y el archivo de 206.

Tramitación de quejas múltiples en 2021				
Expedientes principales	Expedientes acumulados		Expedientes archivados	
	Sobre asuntos iniciados en 2021	Sobre asuntos iniciados en 2020	Sobre asuntos iniciados en 2021	Sobre asuntos iniciados en 2020
	36.016	49	200	6
14	36.065		206	
36.285				

2.4.2 Tramitación de las quejas múltiples relacionadas con asuntos iniciados en 2021 por Área

Área A. Empleo Público

Asunto	Expedientes principales	Expedientes acumulados	Expedientes archivados	TOTAL
Covid-19. Acuerdo de la Junta de Castilla y León 32/2020, de 2 de julio	1	988	1	990
Proceso selectivo de Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería	1	67	11	79
Profesorado interino del Conservatorio Superior de Música de Castilla y León	1	207	10	218
Covid-19. Prórroga de contratos predoctorales en las Universidades públicas de Castilla y León	1	87	0	88
Total	4	1.349	22	1.375

Área B. Administración local

Asunto	Expedientes principales	Expedientes acumulados	Expedientes archivados	TOTAL
Solicitud de uso de local municipal por un club deportivo	1	59	0	60
Total	1	59	0	60

Área C. Fomento

Asunto	Expedientes principales	Expedientes acumulados	Expedientes archivados	TOTAL
Deficiencias en el transporte interurbano de viajeros en Litos (Zamora)	1	887	1	889
Total	1	887	1	889

Área E. Educación

Asunto	Expedientes principales	Expedientes acumulados	Expedientes archivados	TOTAL
Cambio en la gestión de centro de educación infantil municipal	1	128	2	131
Covid-19. Actividad de academias y centros privados de enseñanza no reglada	1	800	4	805
Covid-19. Mantenimiento del ciclo de Educación Primaria en la localidad de Hontanares de Eresma (Segovia)	1	375	13	389
Protocolo de prevención de trastornos del comportamiento alimentario en el ámbito educativo	1	128	0	129
Total	4	1.431	19	1.454

Área J. Sanidad y Consumo

Asunto	Expedientes principales	Expedientes acumulados	Expedientes archivados	TOTAL
Atención a pacientes con trastornos del comportamiento alimentario en León	1	128	0	129
Covid-19. Disconformidad de vecinos de Litos con el funcionamiento del Centro de Salud de Tábara	1	887	1	889
Deficiencias en el Servicio de Oncología del Hospital de El Bierzo (Ponferrada, León)	1	31.251	156	31.408
Covid-19. Solicitud de reapertura de consultorio médico local (Valles de Palenzuela, Burgos)	1	24	1	26
Total	4	32.290	158	32.452

2.4.3 Tramitación de los expedientes múltiples relacionados con quejas iniciadas en 2020
Área D. Medio Ambiente

Asunto	Expedientes principales	Expedientes acumulados	Expedientes archivados	TOTAL
Instalación de una macrogranja en Meneses de Campos (Palencia)	0	3	6	9
Total	0	3	6	9

Área. E. Educación

Asunto	Expedientes principales 2021	Expedientes acumulados	Expedientes archivados	TOTAL
Covid-19. Disconformidad frente a la resolución denegatoria de la implantación de jornada continua	0	2	0	2
Total	0	2	0	2

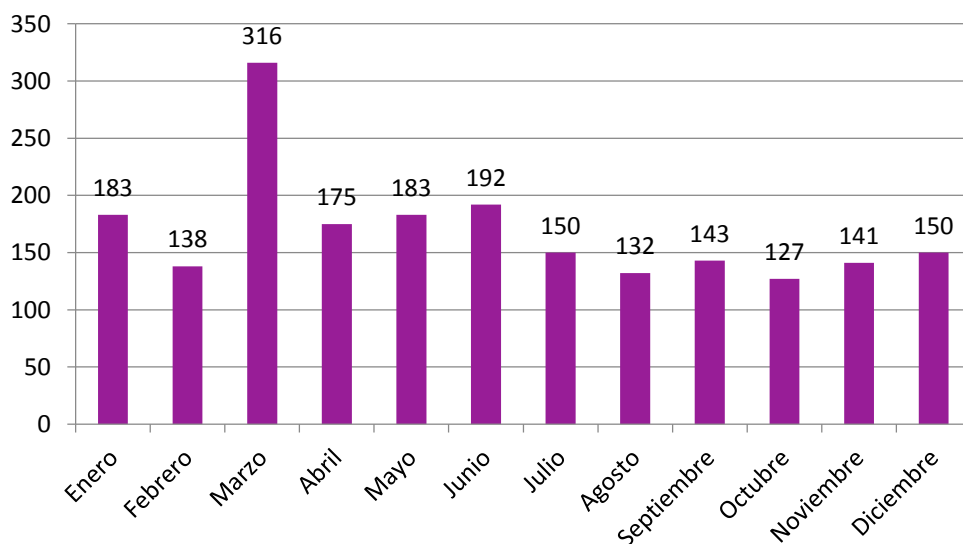
Área J. Sanidad y consumo

Asunto	Expedientes principales 2021	Expedientes acumulados	Expedientes archivados	TOTAL
Atención sanitaria en el medio rural	0	43	0	43
Solicitud de reapertura de consultorio médico local (Liegos, León)	0	1	0	1
Total	0	44	0	44

3. DATOS ESTADÍSTICOS DE LAS QUEJAS

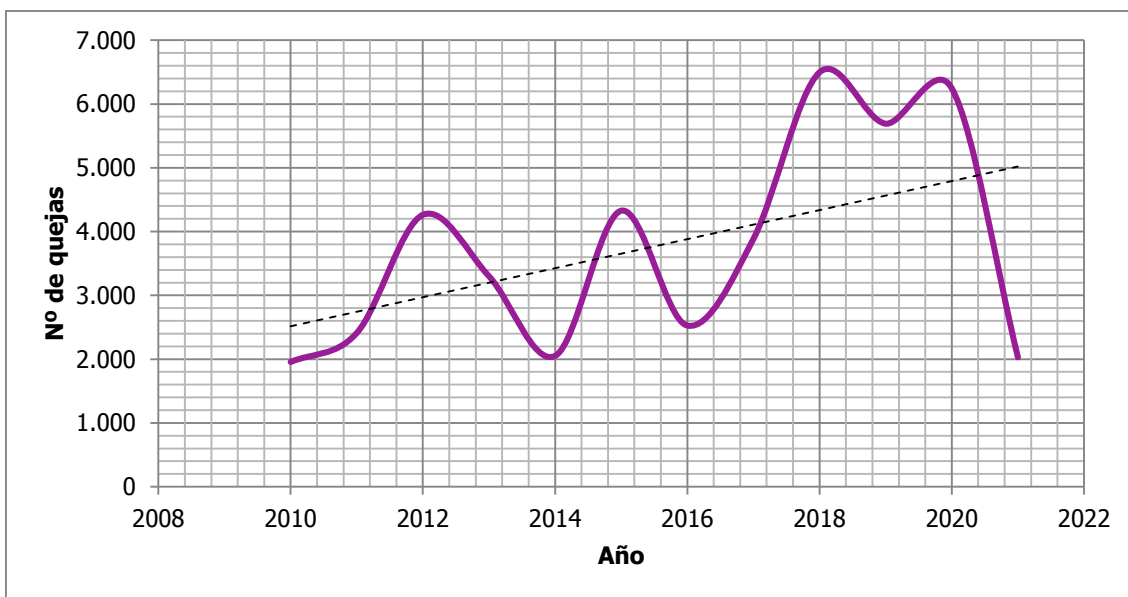
3.1 Quejas recibidas en cada mes del año

MES	NÚM. QUEJAS
Enero	183
Febrero	138
Marzo	316
Abril	175
Mayo	183
Junio	192
Julio	150
Agosto	132
Septiembre	143
Octubre	127
Noviembre	141
Diciembre	150
Total	2.030



3.2. Evolución de la presentación de quejas en los últimos años¹

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
2021	2.030

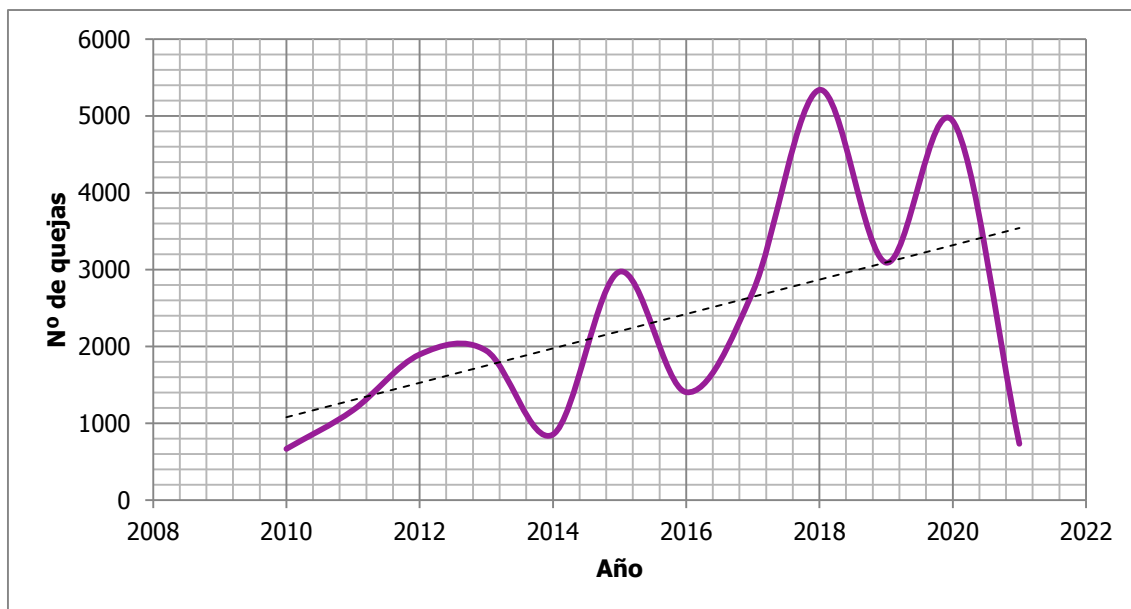


Evolución anual del número de quejas (la línea de tendencia se representa mediante la línea de puntos)

¹ Debe tomarse en consideración la modificación de la metodología estadística empleada por el Procurador del Común de Castilla y León efectuada a 1 de julio de 2021 en aras de ofrecer a la ciudadanía una información lo más completa, transparente y actualizada posible acerca de la actividad de la Institución. Así, a este número de 2.030 quejas de 2021 habría que añadir 36.271 expedientes a causa de la presentación de quejas múltiples.

3.2.1. Evolución de las quejas relativas al funcionamiento de la Administración Autónoma²

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
2021	733

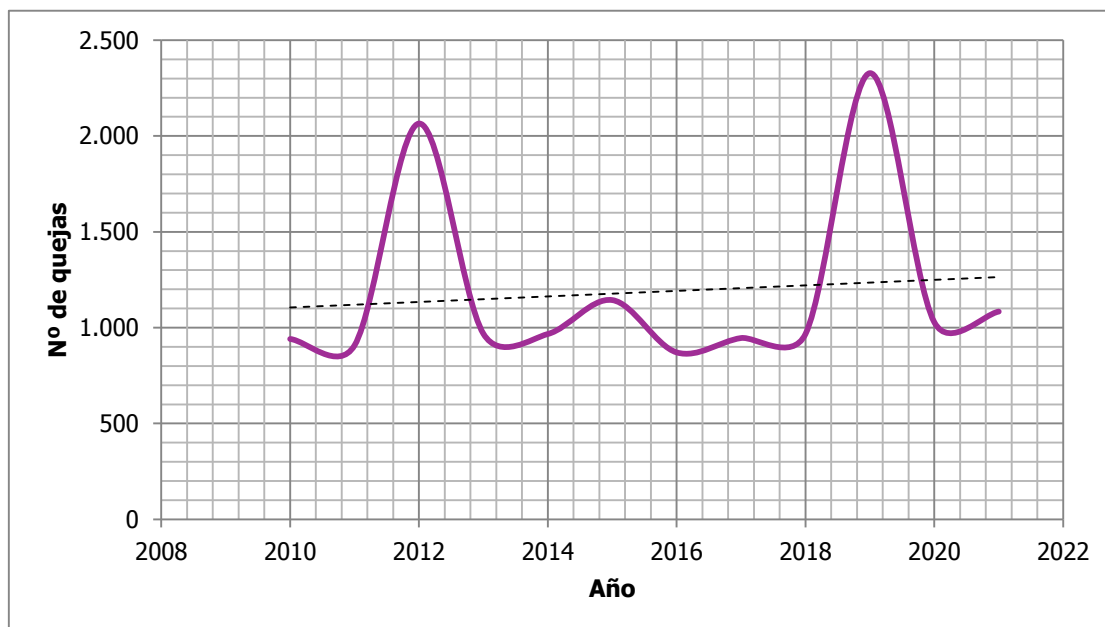


Evolución anual del número de quejas sobre la Administración autonómica
(la línea de tendencia se representa como línea de puntos)

² Además, 36.082 expedientes derivados de quejas múltiples se referían al funcionamiento de la Administración autonómica.

3.2.2. Evolución de las quejas relativas al funcionamiento de la Administración local³

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
2021	1.084



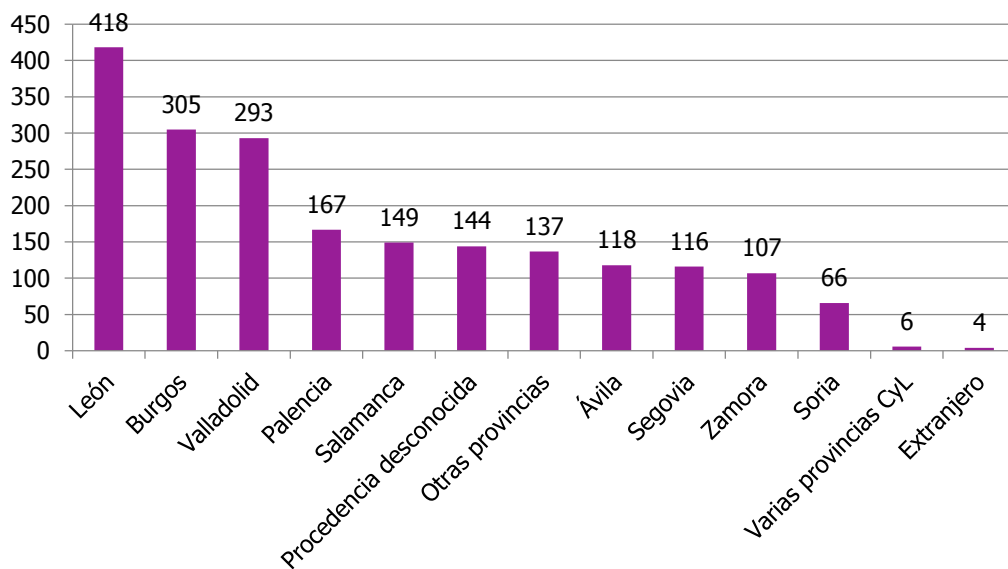
Evolución anual de las quejas sobre la Administración local (la línea de tendencia se representa por línea de puntos)

³ Además, 189 expedientes derivados de quejas múltiples se referían a la Administración local.

3.3. Reparto territorial de la presentación de las quejas

3.3.1. Reparto de las quejas según su procedencia

PROCEDENCIA	NÚM. QUEJAS	%
León	418	20,59
Burgos	305	15,02
Valladolid	293	14,43
Palencia	167	8,23
Salamanca	149	7,34
Procedencia desconocida	144	7,09
Otras provincias	137	6,75
Ávila	118	5,81
Segovia	116	5,71
Zamora	107	5,27
Soria	66	3,25
Varias provincias (entre ellas alguna de CyL)	6	0,30
Extranjero	4	0,20
Total	2.030	100,00

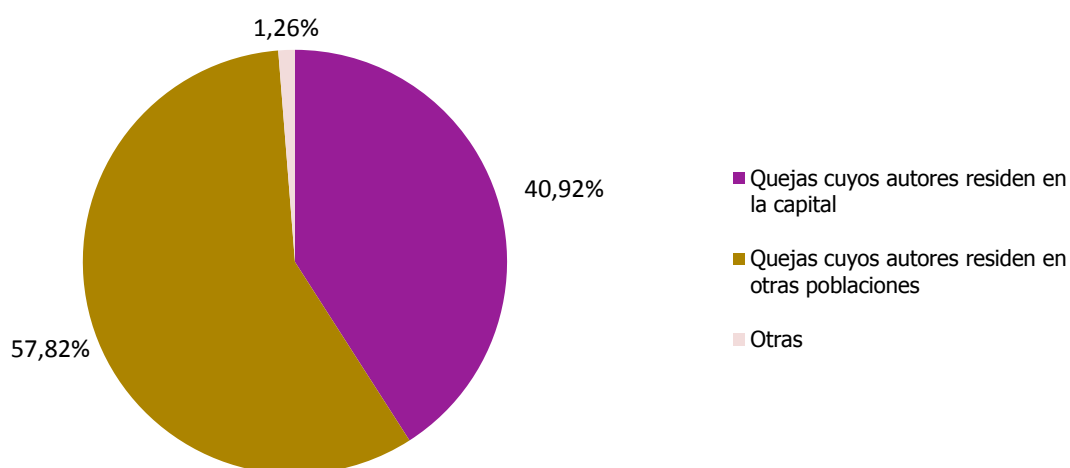


3.3.2. Quejas procedentes de Castilla y León

3.3.2.1. 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	714	40,92
Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones	1.009	57,82
Otras ⁴	22	1,26
Total	1.745	100,00

QUEJAS PROCEDENTES DE CASTILLA Y LEÓN

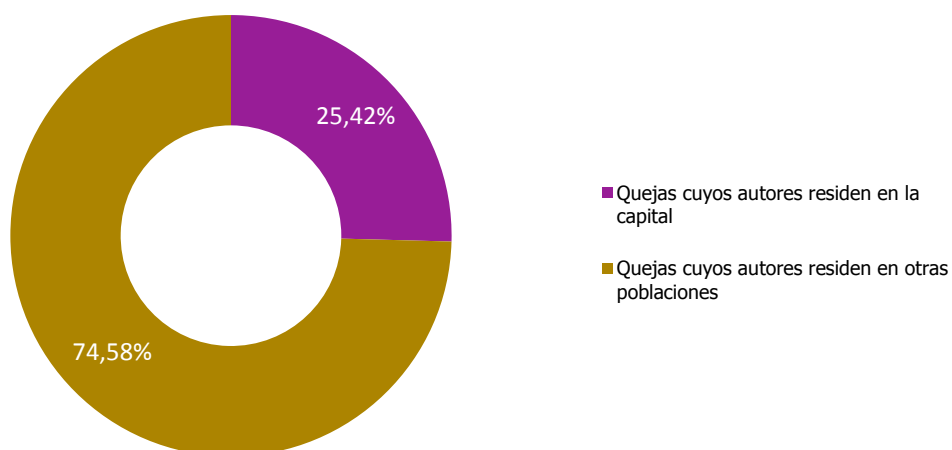


⁴ Se refiere este apartado a aquellas quejas de varios autores, de los cuales unos tienen su residencia en la capital de la provincia correspondiente y otros en poblaciones distintas. De ellas, 16 proceden de Burgos, 2 de León y 6 de varias provincias entre las que se encuentra alguna de Castilla y León.

3.3.2.2. Reparto provincial de las quejas procedentes de Castilla y León entre las capitales y el resto de poblaciones⁵

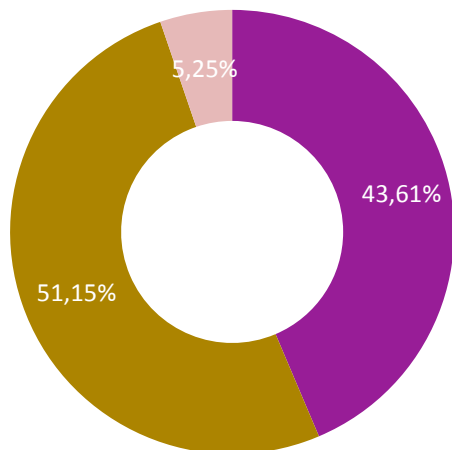
Provincia	Quejas cuyos autores residen en la capital de la provincia	Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones
Ávila	30	88
Burgos	133	156
León	166	250
Palencia	61	106
Salamanca	76	73
Segovia	38	78
Soria	28	38
Valladolid	152	141
Zamora	28	79
Totales	712	1.009

ÁVILA



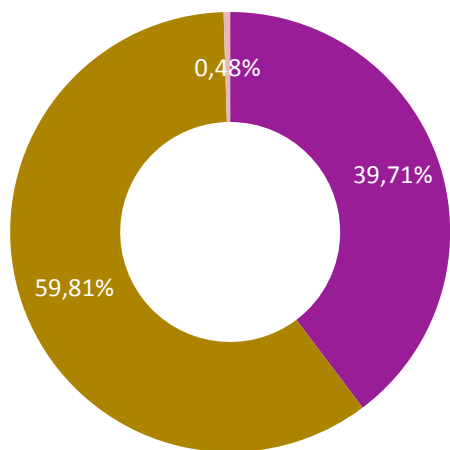
⁵ Debe tomarse en consideración, en todo caso, que 16 quejas procedentes de Burgos y 2 de León fueron presentadas por varios autores, unos residentes en la capital y otros en distintas localidades. Oras 6 quejas fueron presentadas por varios interesados residentes en diferentes provincias.

BURGOS



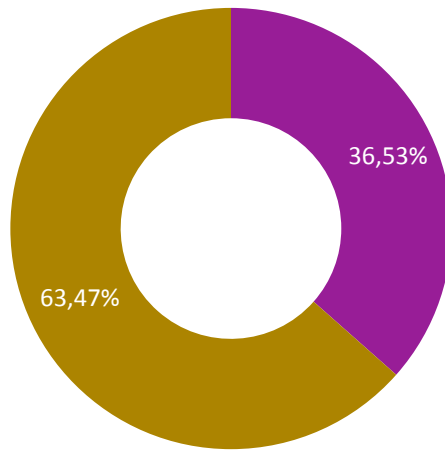
- Quejas cuyos autores residen en la capital
- Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones
- Otras (quejas de varios firmantes, de los cuales unos residen en la capital y otros en poblaciones distintas)

LEÓN



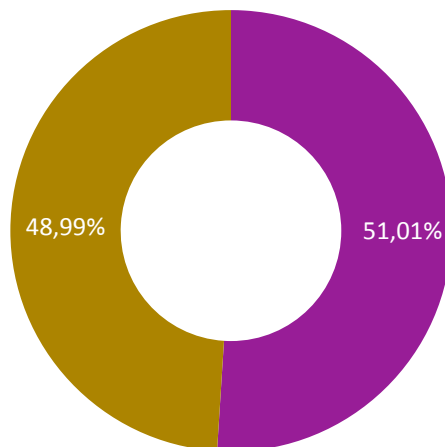
- Quejas cuyos autores residen en la capital
- Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones
- Otras (quejas de varios firmantes, de los cuales unos residen en la capital y otros en poblaciones distintas)

PALENCIA



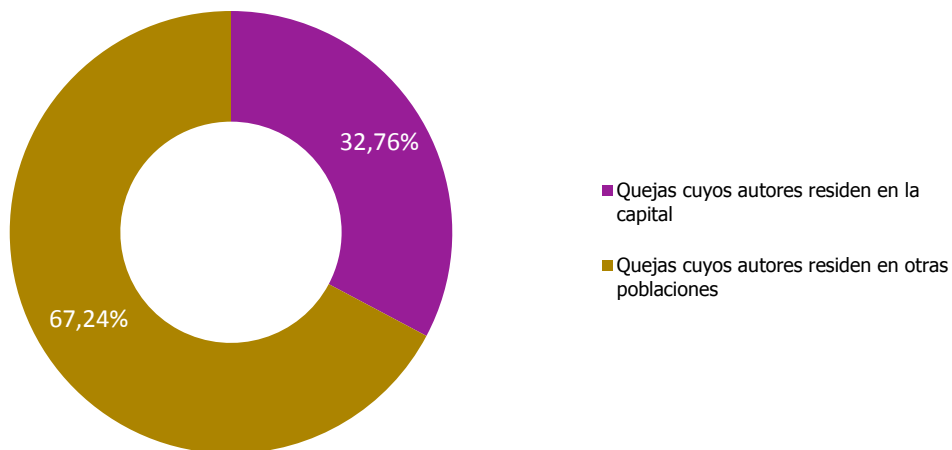
- Quejas cuyos autores residen en la capital
- Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones

SALAMANCA

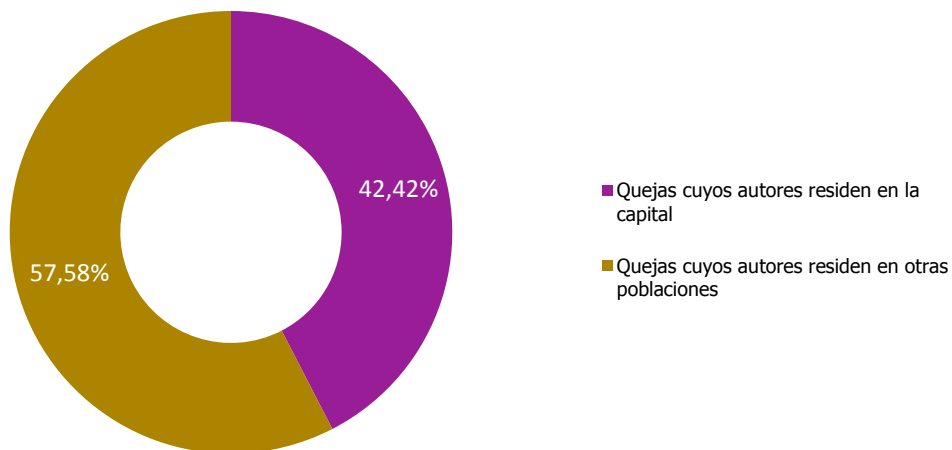


- Quejas cuyos autores residen en la capital
- Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones

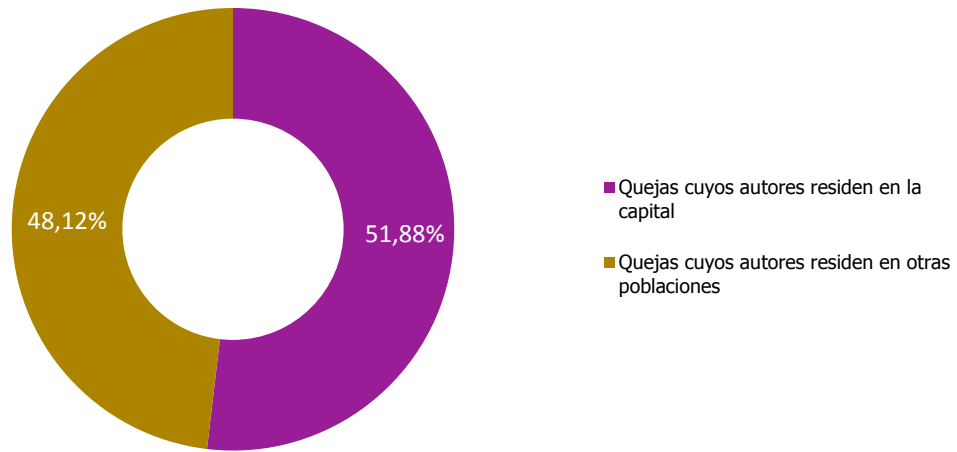
SEGOVIA



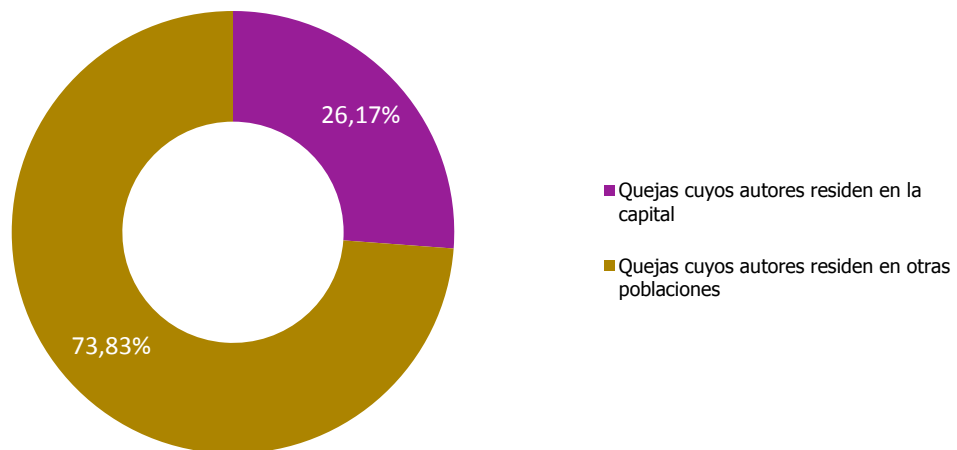
SORIA



VALLADOLID



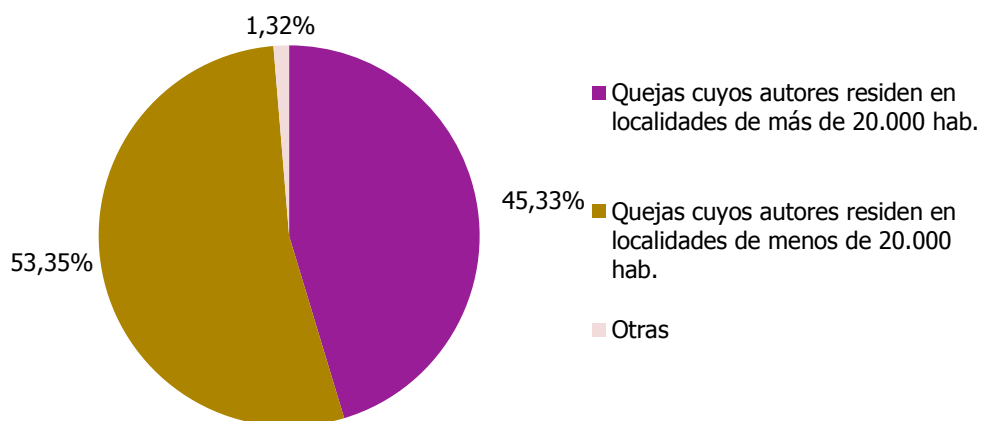
ZAMORA



3.3.2.3. 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	791	45,33
Resto de poblaciones	931	53,35
Otras ⁶	23	1,32
Total	1.745	100,00

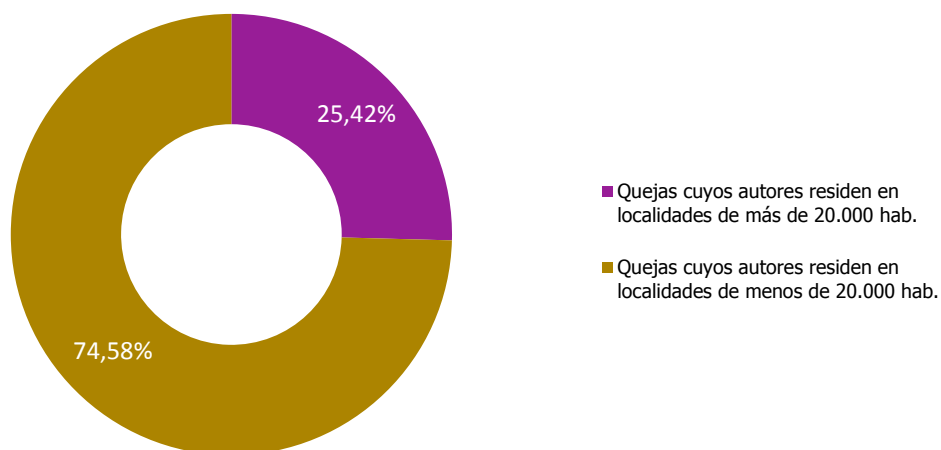
QUEJAS PROCEDENTES DE CASTILLA Y LEÓN



⁶ 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 y otros en poblaciones distintas.

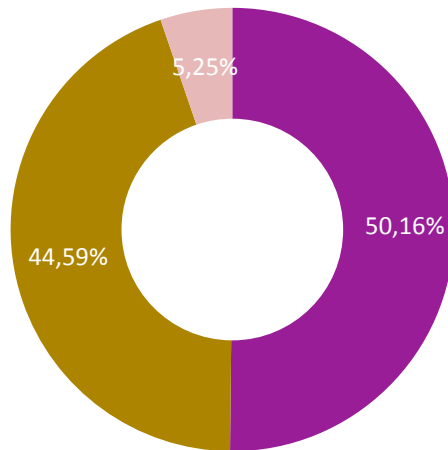
3.3.2.4. Reparto provincial de las quejas procedentes de Castilla y León entre localidades de más de 20.000 habitantes y el resto de poblaciones⁷

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	30	88
Burgos	153	136
León	197	220
Palencia	61	106
Salamanca	76	73
Segovia	38	78
Soria	28	38
Valladolid	180	113
Zamora	28	79
Totales	791	931

ÁVILA


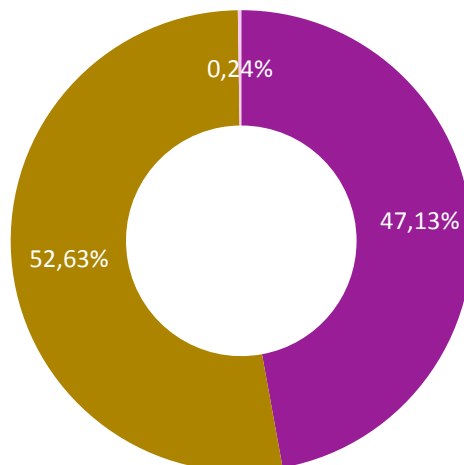
⁷ Debe tomarse en consideración, en todo caso, que 16 quejas procedentes de Burgos y 1 queja de León fueron presentadas por varios autores, algunos de los cuales residen en localidades de más de 20.000 habitantes y otros en poblaciones menores. Por lo demás, 2 quejas fueron presentadas por interesados residentes en poblaciones de más de 20.000 habitantes de distintas provincias de Castilla y León, y 4 quejas fueron presentadas por varios autores residentes en distintas provincias (alguna de ellas de Castilla y León), algunos de las cuales residen en poblaciones de más de 20.000 habitantes y otros en poblaciones menores.

BURGOS



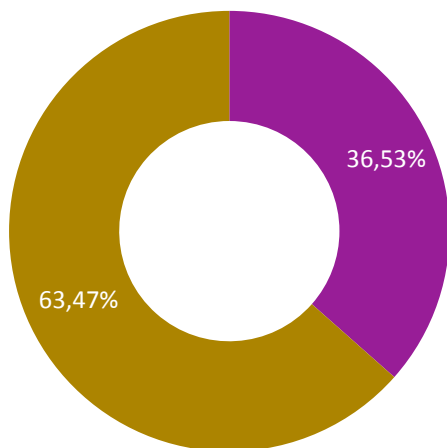
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.
- Otras

LEÓN



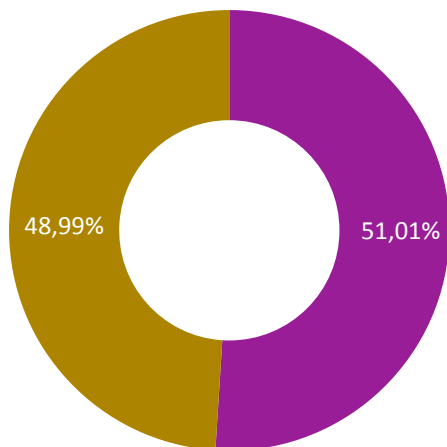
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.
- Otras

PALENCIA



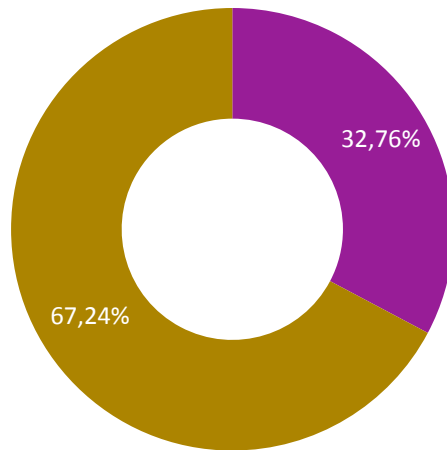
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

SALAMANCA



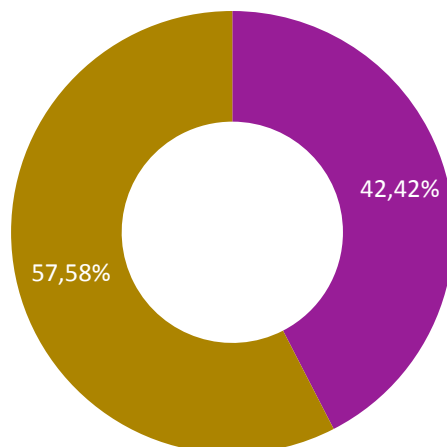
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

SEGOVIA



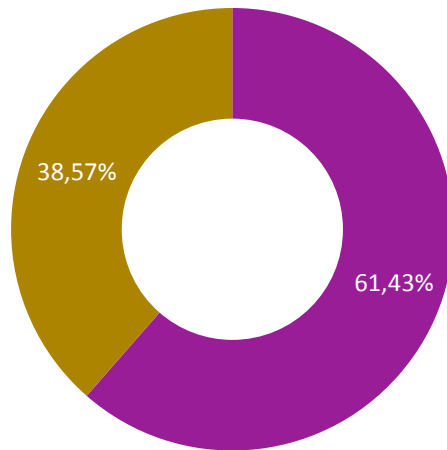
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

SORIA



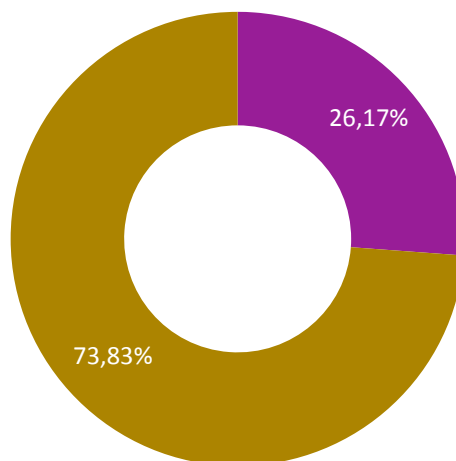
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

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.

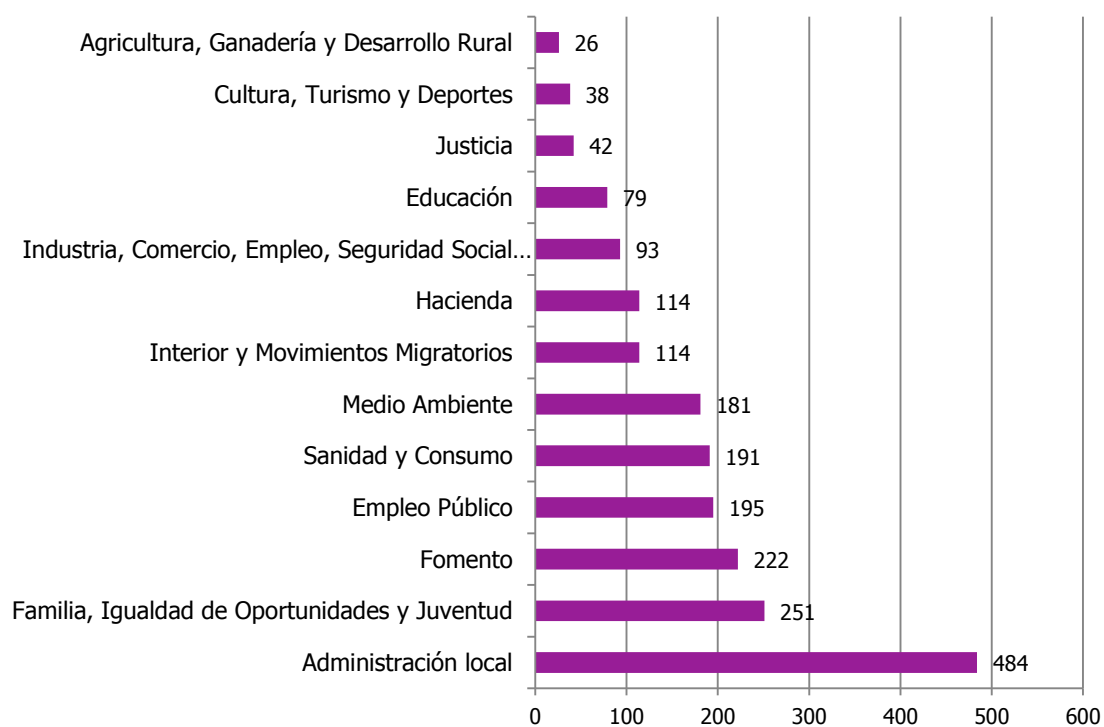
ZAMORA



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

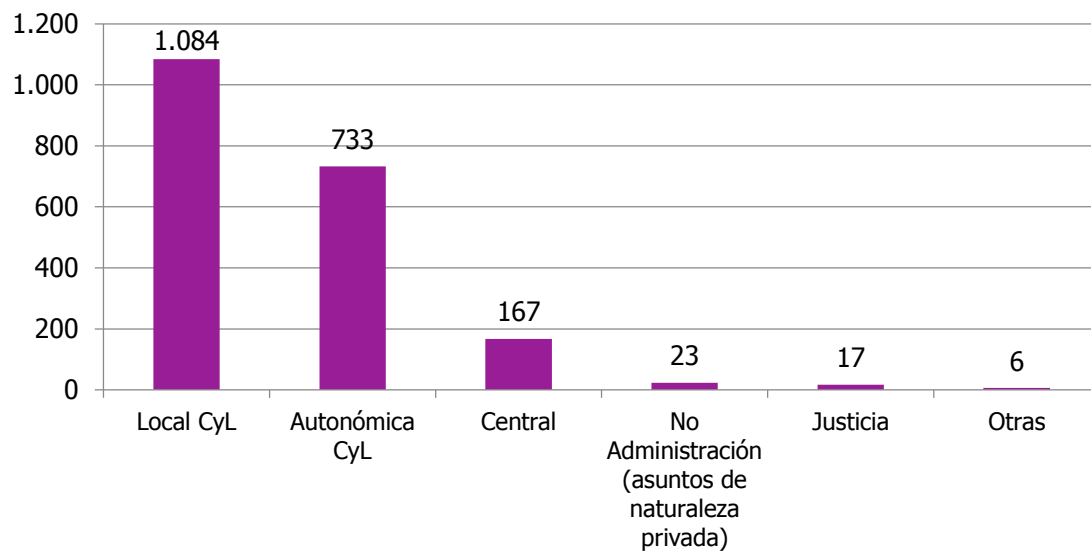
3.4. Distribución de las quejas por Área

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Administración local	484	23,84%
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	251	12,36%
Fomento	222	10,94%
Empleo Público	195	9,61%
Sanidad y Consumo	191	9,41%
Medio Ambiente	181	8,92%
Interior y Movimientos Migratorios	114	5,62%
Hacienda	114	5,62%
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	93	4,58%
Educación	79	3,89%
Justicia	42	2,07%
Cultura, Turismo y Deportes	38	1,87%
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	26	1,28%
Total	2.030	100,00

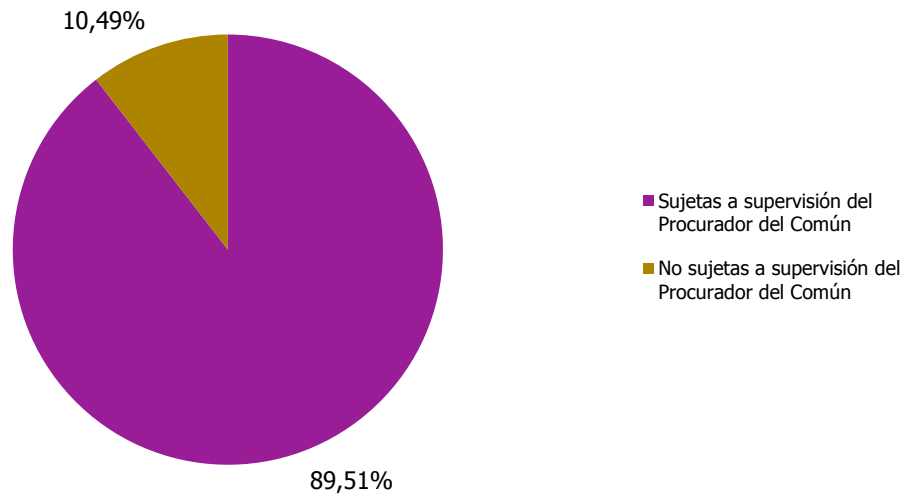


3.5. Distribución de las quejas por la Administración afectada

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Local (Castilla y León)	1.084	53,40
Autonómica (Castilla y León)	733	36,11
Central	167	8,23
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	23	1,13
Justicia	17	0,84
Otras	6	0,30
Total	2.030	100,00



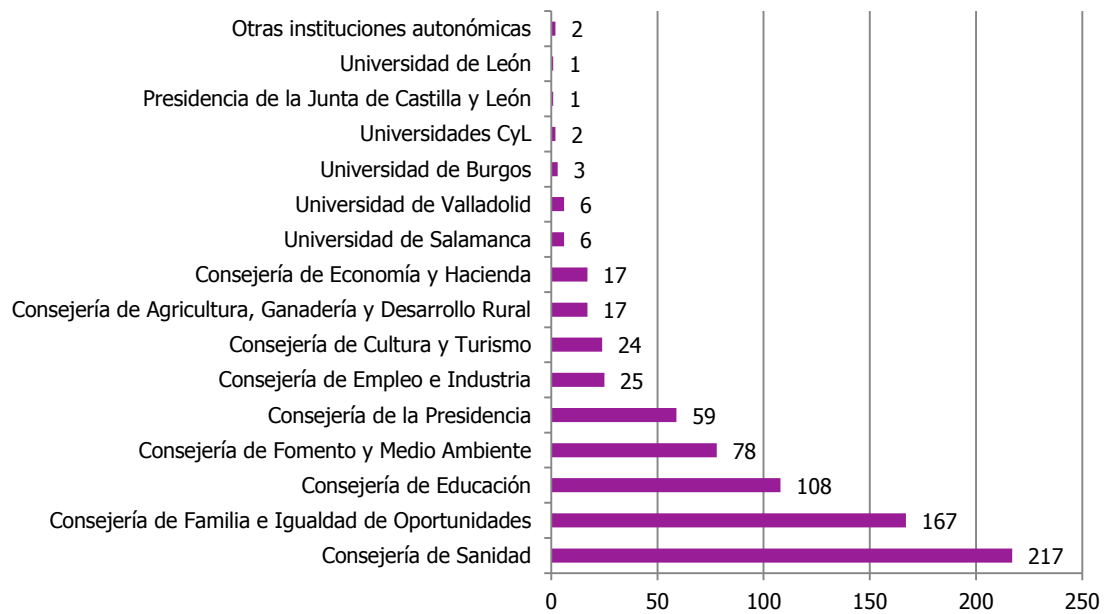
3.5.1. Distribución de las quejas según su sujeción a supervisión del Procurador del Común



3.5.2. Quejas relativas al funcionamiento de la Administración Autonómica

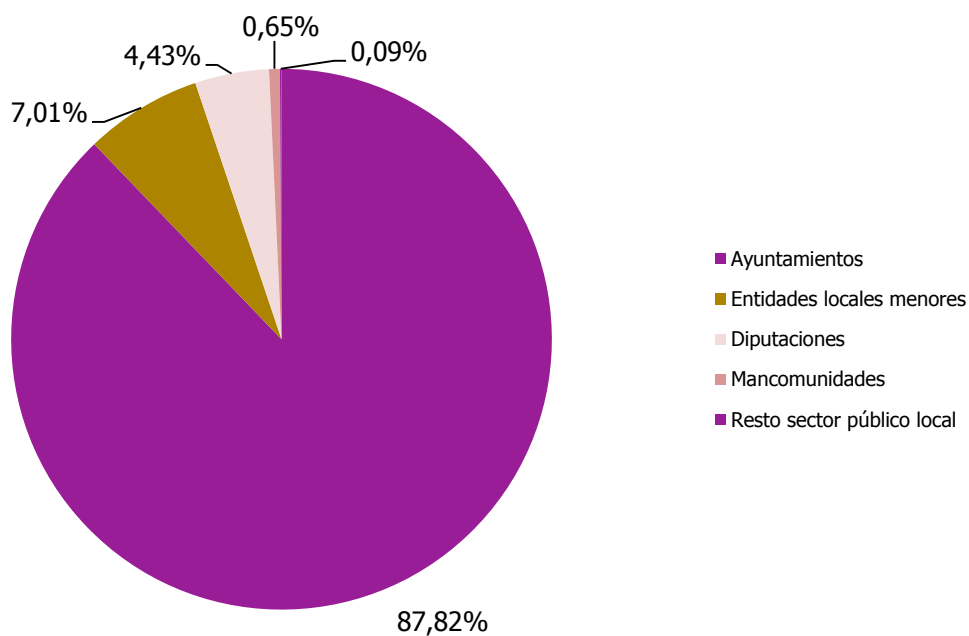
Durante la tramitación de algunas quejas se hace necesario recabar la colaboración de varias Consejerías, cuya información resulta del máximo interés para el estudio y la resolución de la reclamación correspondiente. Pese a ello, se computan en este apartado únicamente las Consejerías principalmente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

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS
Consejería de Sanidad	217
Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades	167
Consejería de Educación	108
Consejería de Fomento y Medio Ambiente	78
Consejería de la Presidencia	59
Consejería de Empleo e Industria	25
Consejería de Cultura y Turismo	24
Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	17
Consejería de Economía y Hacienda	17
Universidad de Salamanca	6
Universidad de Valladolid	6
Universidad de Burgos	3
Universidades CyL	2
Presidencia de la Junta de Castilla y León	1
Universidad de León	1
Otras instituciones autonómicas	2
Total	733



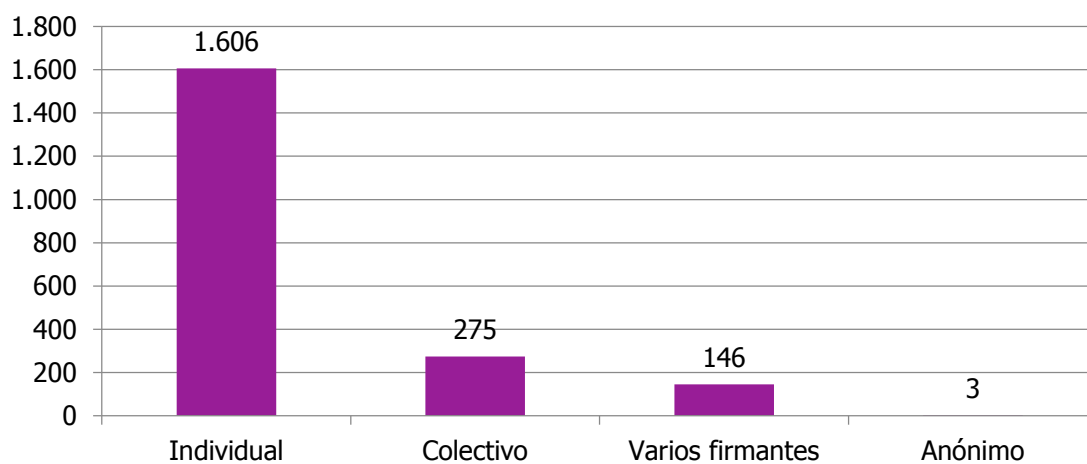
3.5.3. Quejas relativas al funcionamiento de la Administración local

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Ayuntamientos	952	87,82
Entidades locales menores	76	7,01
Diputaciones	48	4,43
Mancomunidades	7	0,65
Resto sector local	1	0,09
Total	1.084	100,00



3.6. Distribución de las quejas por autor

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	1.606	79,11
Colectivo	275	13,55
Varios firmantes	146	7,19
Anónimo/ilegible	3	0,15
TOTAL	2.030	100,00



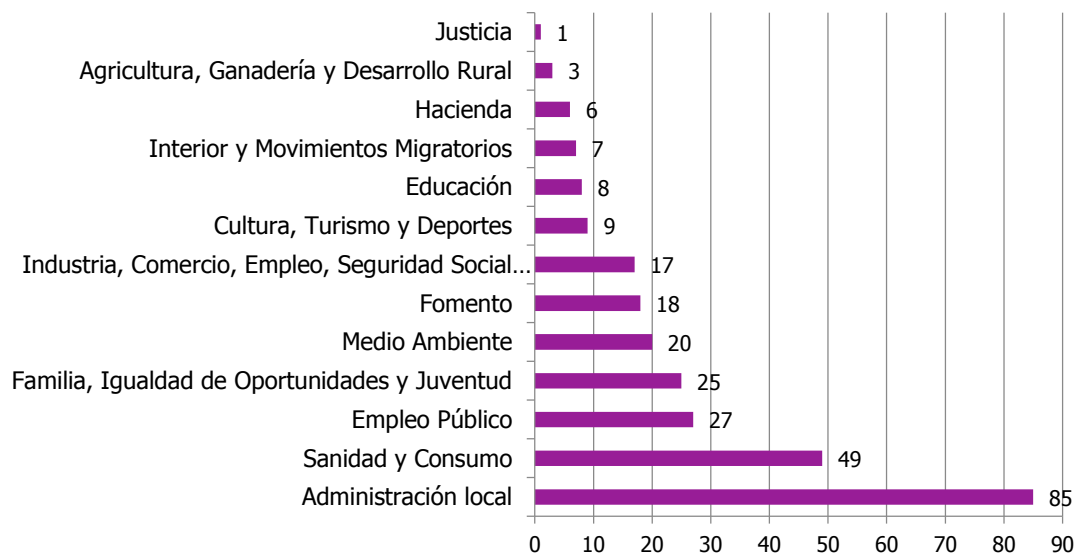
3.6.1. Distribución por Área de las quejas de autor individual

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Administración local	362	22,54
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	201	12,52
Empleo Público	163	10,15
Fomento	160	9,96
Medio Ambiente	147	9,15
Sanidad y Consumo	140	8,72
Interior y Movimientos Migratorios	105	6,54
Hacienda	103	6,41
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	74	4,61
Educación	60	3,74
Justicia	41	2,55
Cultura, Turismo y Deportes	27	1,68
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	23	1,43
Total	1.606	100,00



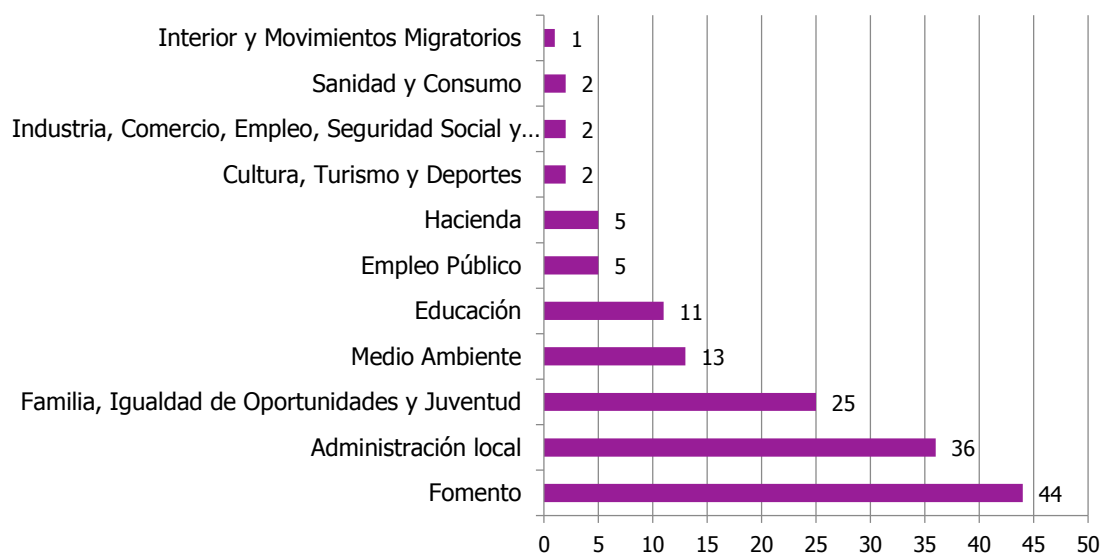
3.6.2. Distribución por Área de las quejas de autor colectivo

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Administración local	85	30,91
Sanidad y Consumo	49	17,82
Empleo Público	27	9,82
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	25	9,09
Medio Ambiente	20	7,27
Fomento	18	6,55
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	17	6,18
Cultura, Turismo y Deportes	9	3,27
Educación	8	2,91
Interior y Movimientos Migratorios	7	2,55
Hacienda	6	2,18
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	3	1,09
Justicia	1	0,36
Total	275	100,00



3.6.3. Distribución por área de las quejas de varios firmantes

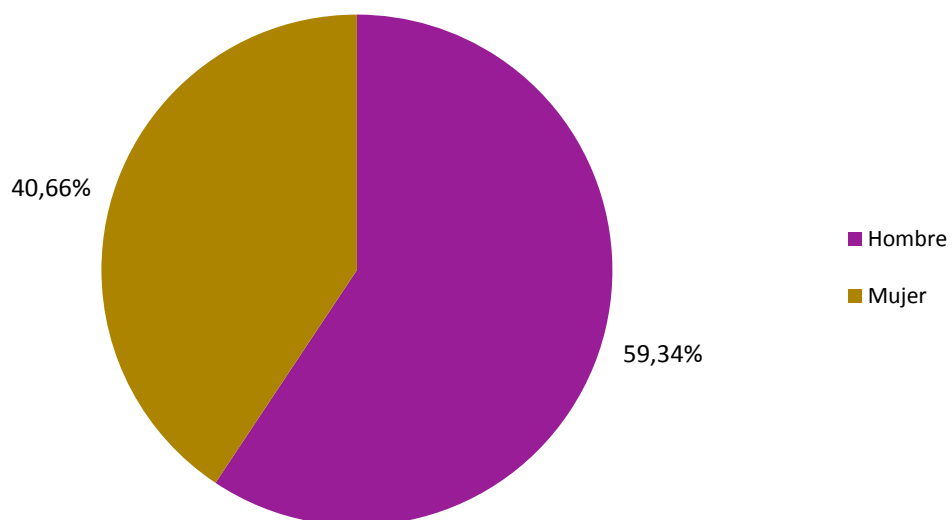
ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Fomento	44	30,14
Administración local	36	24,66
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	25	17,12
Medio Ambiente	13	8,90
Educación	11	7,53
Empleo Público	5	3,42
Hacienda	5	3,42
Cultura, Turismo y Deportes	2	1,37
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	2	1,37
Sanidad y Consumo	2	1,37
Interior y Movimientos Migratorios	1	0,68
Total	146	100,00



3.7. Las quejas desde la perspectiva de género

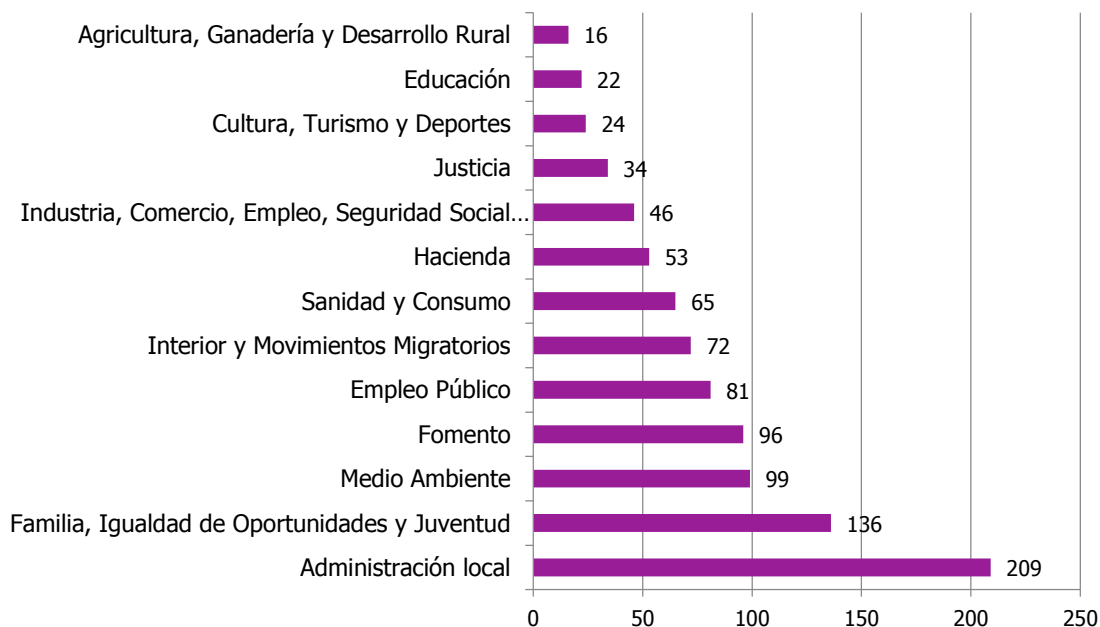
El número total de quejas presentadas por hombres ha sido de 953, lo que supone un 59,34% del total de quejas de autor individual, y por mujeres 653, un 40,66%.

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Hombre	953	59,34
Mujer	653	40,66



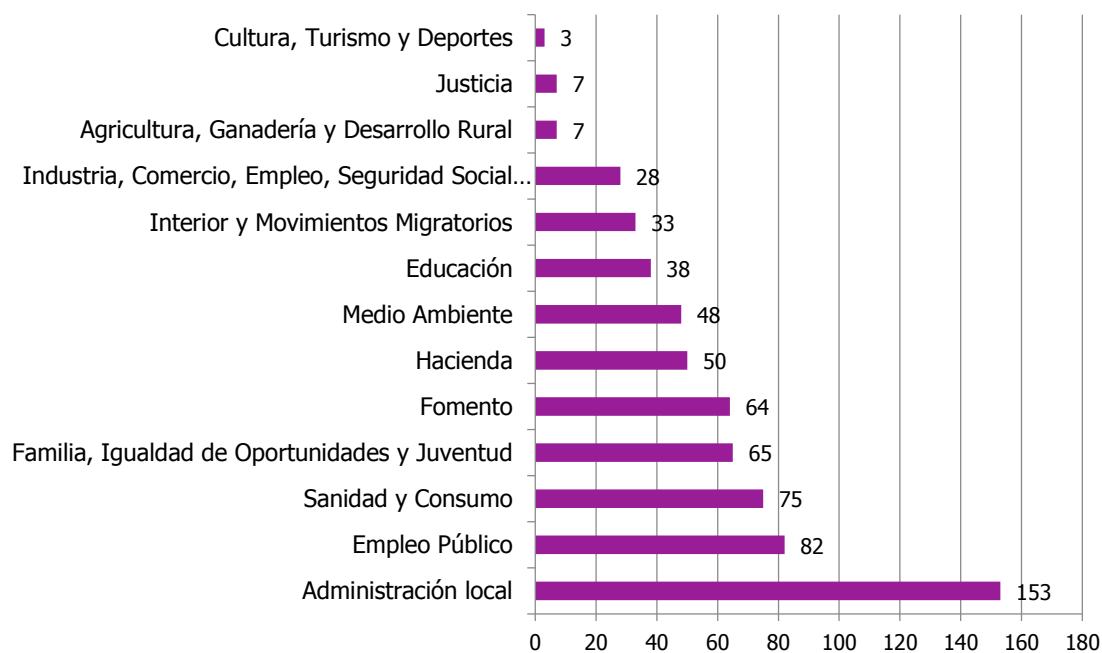
3.7.1. Reparto por área de las quejas presentadas por hombres

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Administración local	209	21,93
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	136	14,27
Medio Ambiente	99	10,39
Fomento	96	10,07
Empleo Público	81	8,50
Interior y Movimientos Migratorios	72	7,56
Sanidad y Consumo	65	6,82
Hacienda	53	5,56
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	46	4,83
Justicia	34	3,57
Cultura, Turismo y Deportes	24	2,52
Educación	22	2,31
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	16	1,68
Total	953	100,00



3.7.2. Reparto por Área de las quejas presentadas por mujeres

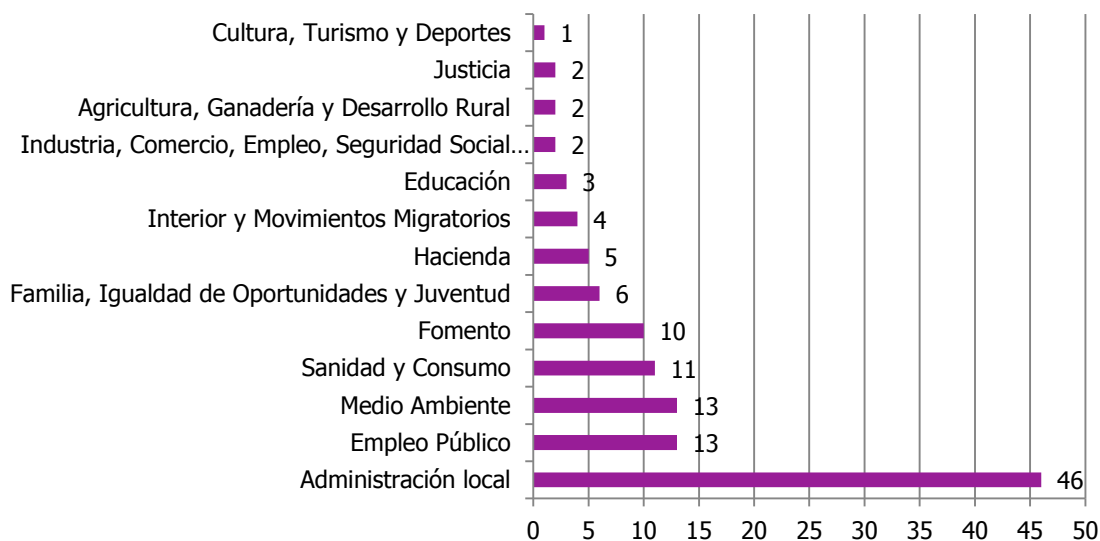
ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Administración local	153	23,43
Empleo Público	82	12,56
Sanidad y Consumo	75	11,49
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	65	9,95
Fomento	64	9,80
Hacienda	50	7,66
Medio Ambiente	48	7,35
Educación	38	5,82
Interior y Movimientos Migratorios	33	5,05
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	28	4,29
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	7	1,07
Justicia	7	1,07
Cultura, Turismo y Deportes	3	0,46
Total	653	100,00



3.8. Análisis provincial
ÁVILA

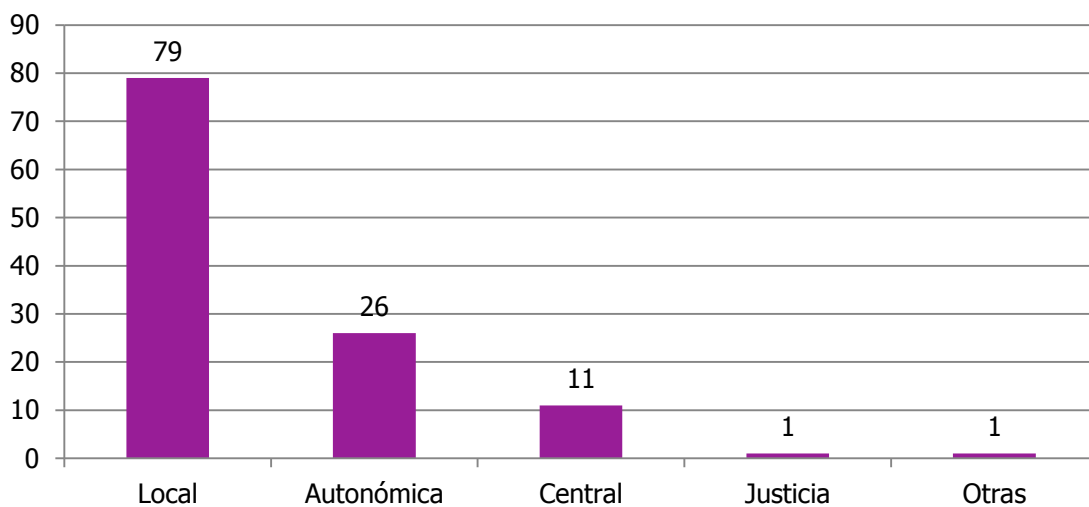
ÁVILA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Administración local	46	38,98
Empleo Público	13	11,02
Medio Ambiente	13	11,02
Sanidad y Consumo	11	9,32
Fomento	10	8,47
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	6	5,08
Hacienda	5	4,24
Interior y Movimientos Migratorios	4	3,39
Educación	3	2,54
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	2	1,69
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	2	1,69
Justicia	2	1,69
Cultura, Turismo y Deportes	1	0,85
Total	118	100,00



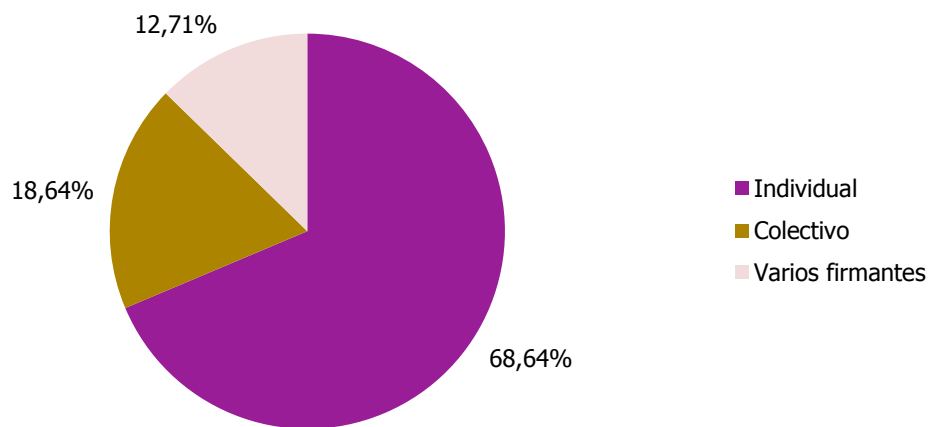
ÁVILA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Local	79	66,95
Autonómica	26	22,03
Central	11	9,32
Justicia	1	0,85
Otras	1	0,85
Total	118	100,00



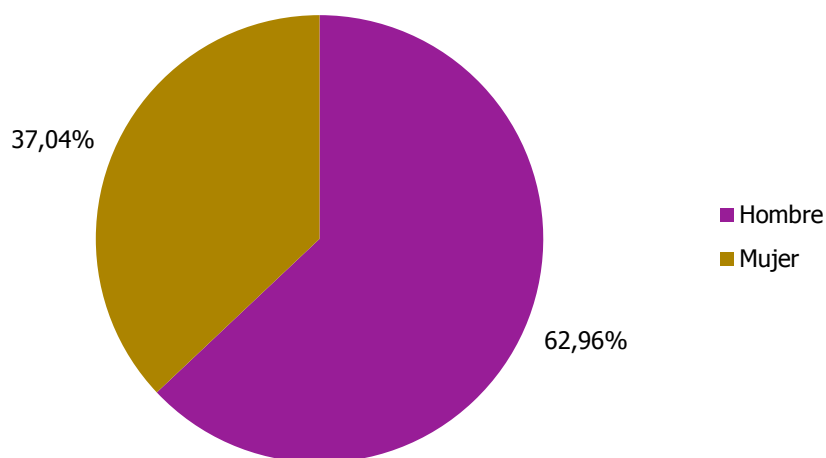
ÁVILA. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	81	68,64
Colectivo	22	18,64
Varios firmantes	15	12,71
Total	118	100,00



ÁVILA. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

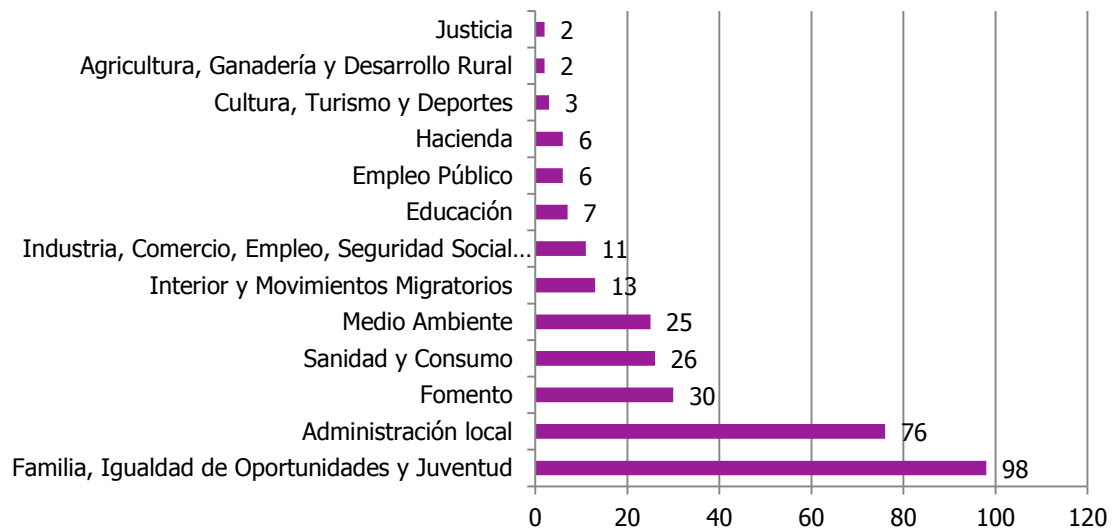
AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Hombre	51	62,96
Mujer	30	37,04
Total	81	100,00



BURGOS

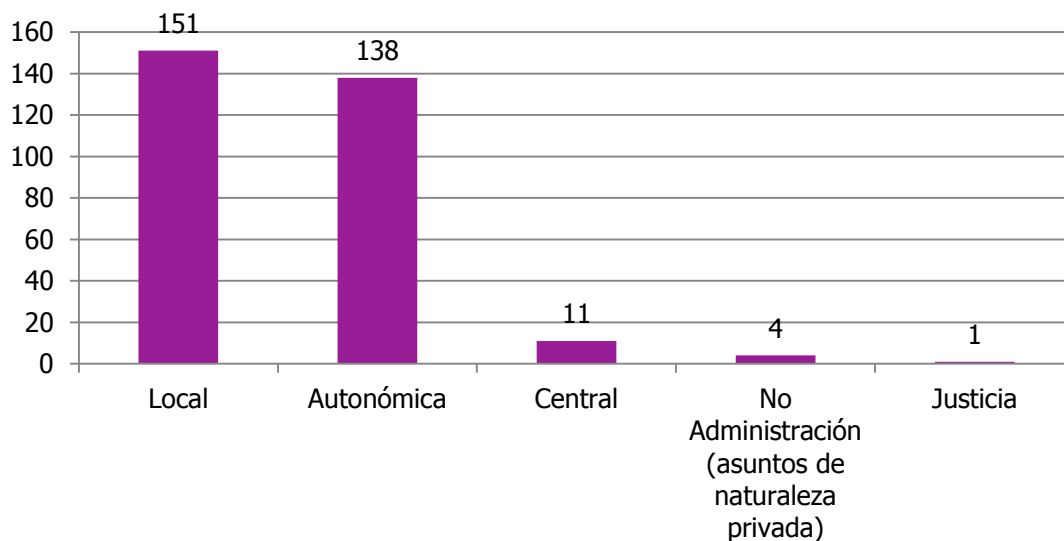
BURGOS. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	98	32,13
Administración local	76	24,92
Fomento	30	9,84
Sanidad y Consumo	26	8,52
Medio Ambiente	25	8,20
Interior y Movimientos Migratorios	13	4,26
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	11	3,61
Educación	7	2,30
Empleo Público	6	1,97
Hacienda	6	1,97
Cultura, Turismo y Deportes	3	0,98
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	2	0,66
Justicia	2	0,66
Total	305	100,00



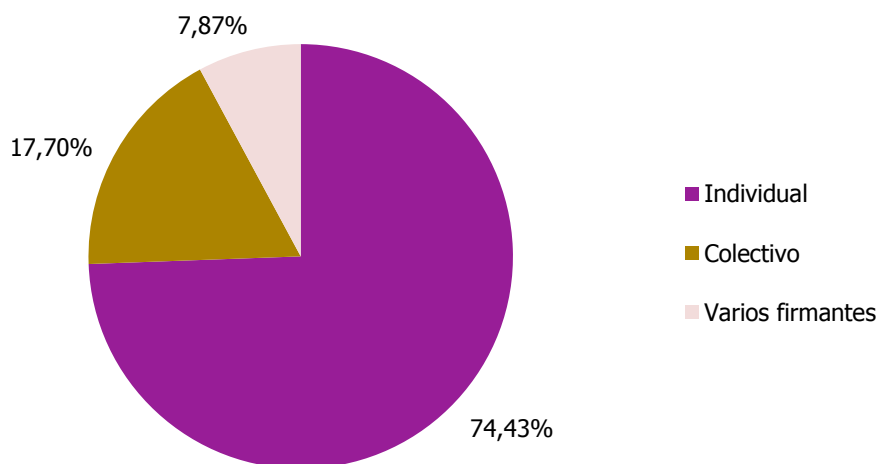
BURGOS. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Local	151	49,51
Autonómica	138	45,25
Central	11	3,61
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	4	1,31
Justicia	1	0,33
Total	305	100,00



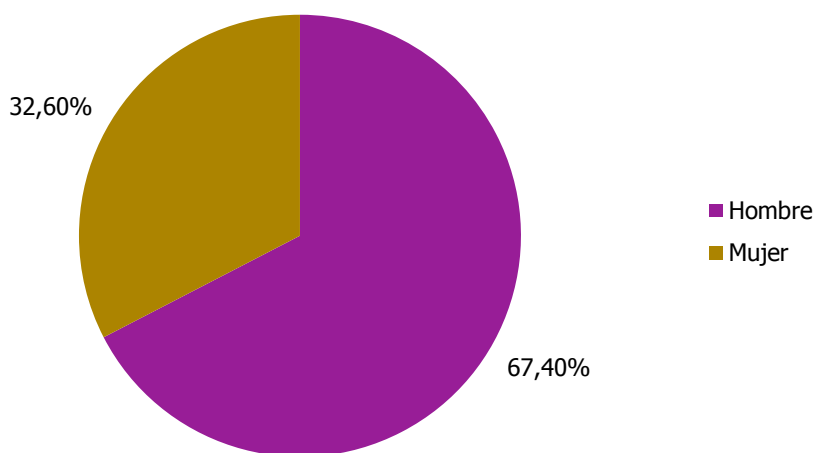
BURGOS. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	227	74,43
Colectivo	54	17,70
Varios firmantes	24	7,87
Total	305	100,00



BURGOS. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

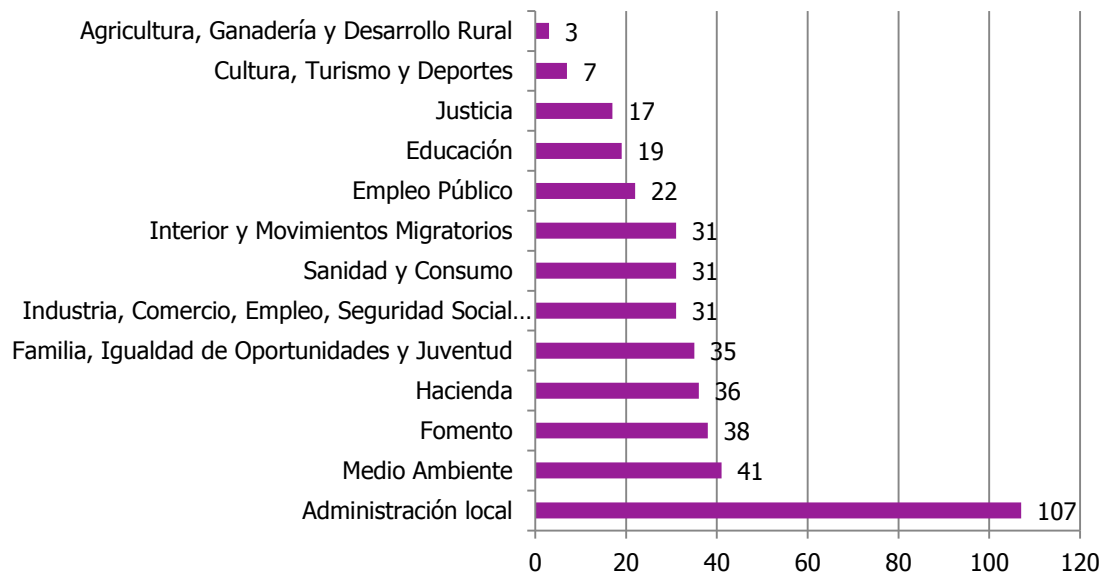
AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Hombre	153	67,40
Mujer	74	32,60
Total	227	100,00



LEÓN

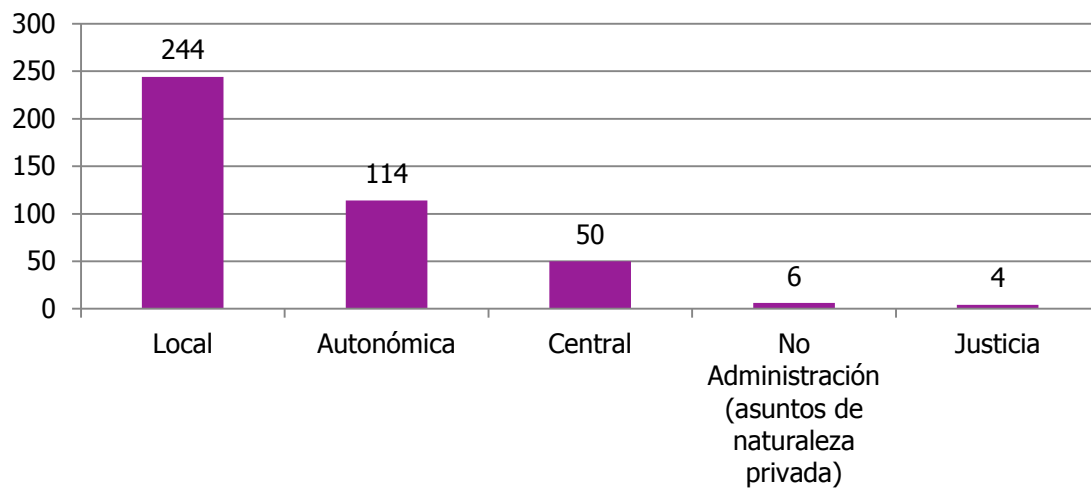
LEÓN. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Administración local	107	25,60
Medio Ambiente	41	9,81
Fomento	38	9,09
Hacienda	36	8,61
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	35	8,37
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	31	7,42
Sanidad y Consumo	31	7,42
Interior y Movimientos Migratorios	31	7,42
Empleo Público	22	5,26
Educación	19	4,55
Justicia	17	4,07
Cultura, Turismo y Deportes	7	1,67
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	3	0,72
Total	418	100,00



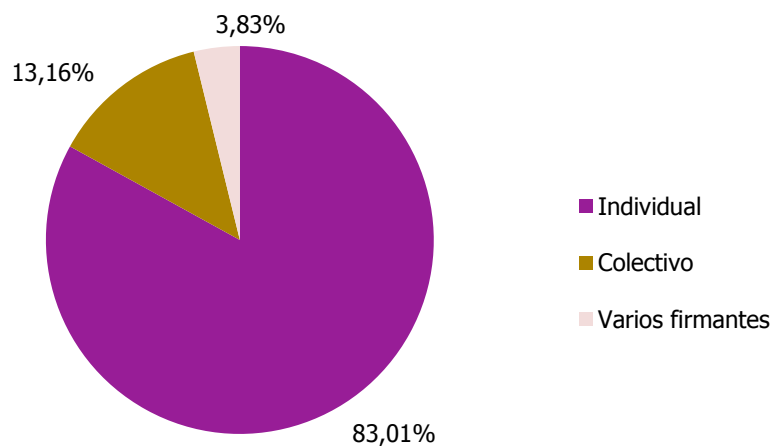
LEÓN. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Local	244	58,37
Autonómica	114	27,27
Central	50	11,96
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	6	1,44
Justicia	4	0,96
Total	418	100,00



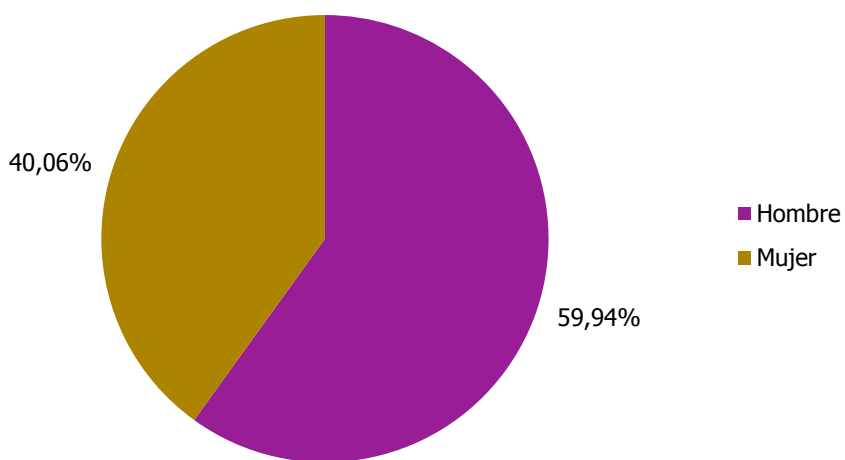
LEÓN. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	347	83,01
Colectivo	55	13,16
Varios firmantes	16	3,83
Total	418	100,00



LEÓN. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

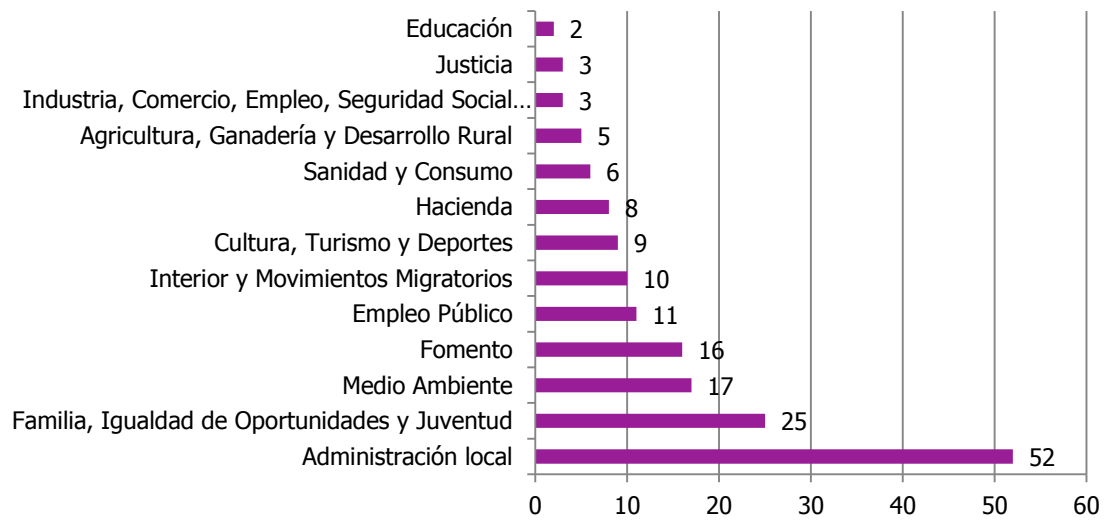
AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Hombre	208	59,94
Mujer	139	40,06
Total	347	100,00



PALENCIA

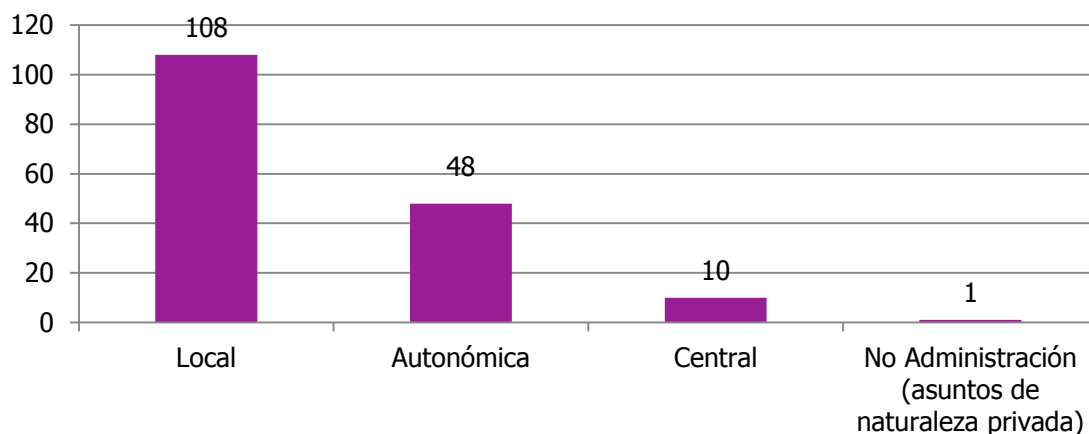
PALENCIA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Administración local	52	31,14
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	25	14,97
Medio Ambiente	17	10,18
Fomento	16	9,58
Empleo Público	11	6,59
Interior y Movimientos Migratorios	10	5,99
Cultura, Turismo y Deportes	9	5,39
Hacienda	8	4,79
Sanidad y Consumo	6	3,59
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	5	2,99
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	3	1,80
Justicia	3	1,80
Educación	2	1,20
Total	167	100,00



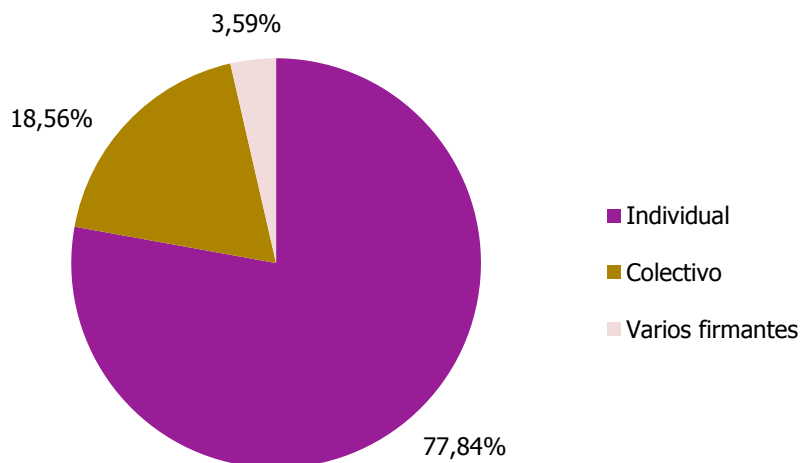
PALENCIA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Local	108	64,67
Autonómica	48	28,74
Central	10	5,99
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	1	0,60
Total	167	100,00



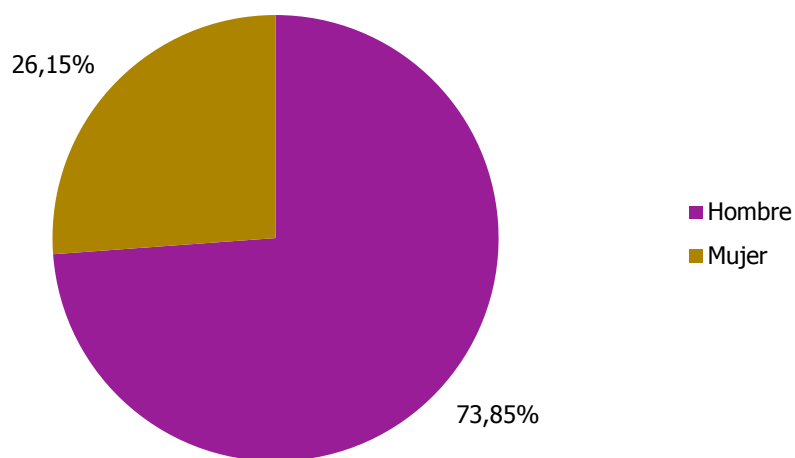
PALENCIA. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	130	77,84
Colectivo	31	18,56
Varios firmantes	6	3,59
Total	167	100,00



PALENCIA. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

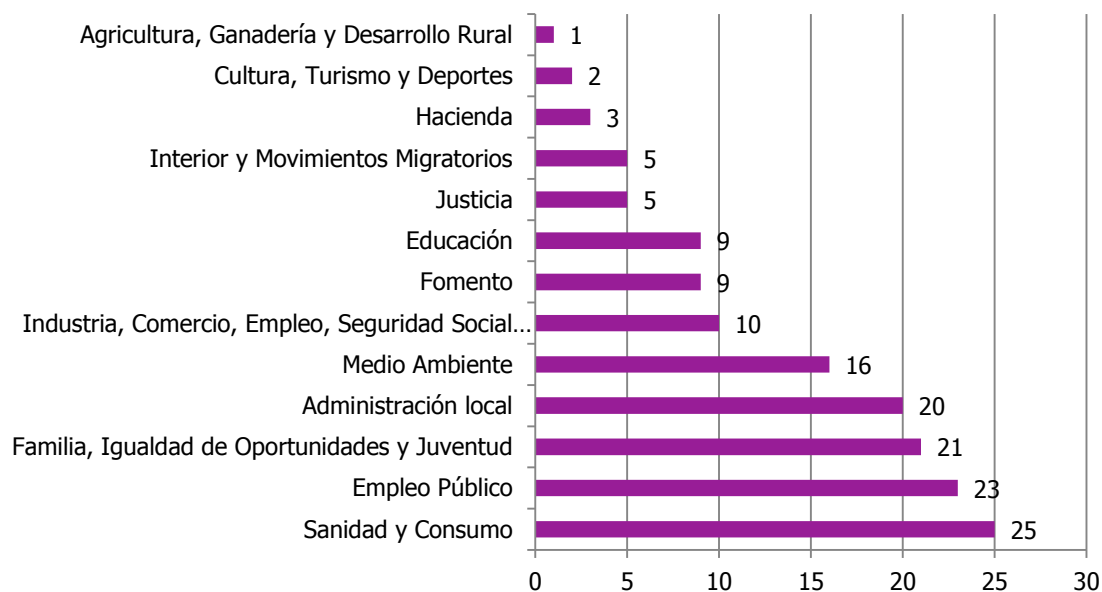
AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Hombre	96	73,85
Mujer	34	26,15
Total	130	100,00



SALAMANCA

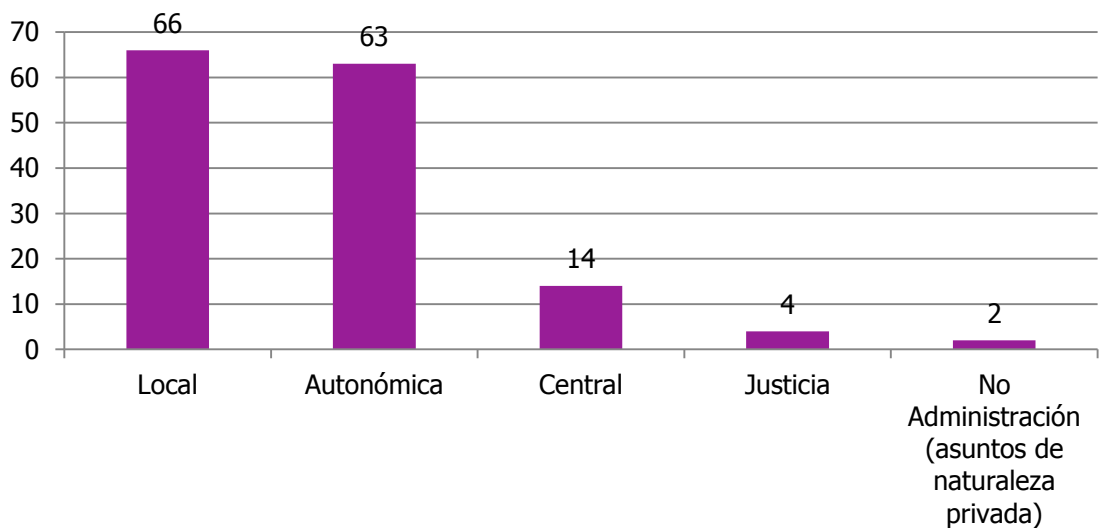
SALAMANCA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

ÁREA	NÚM QUEJAS	%
Sanidad y Consumo	25	16,78
Empleo Público	23	15,44
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	21	14,09
Administración local	20	13,42
Medio Ambiente	16	10,74
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	10	6,71
Fomento	9	6,04
Educación	9	6,04
Justicia	5	3,36
Interior y Movimientos Migratorios	5	3,36
Hacienda	3	2,01
Cultura, Turismo y Deportes	2	1,34
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	1	0,67
Total	149	100,00



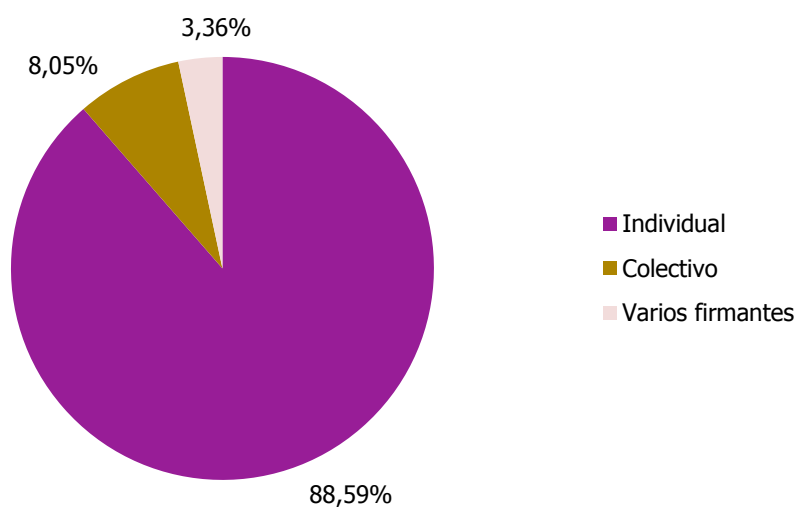
SALAMANCA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Local	66	44,30
Autonómica	63	42,28
Central	14	9,40
Justicia	4	2,68
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	2	1,34
Total	149	100,00



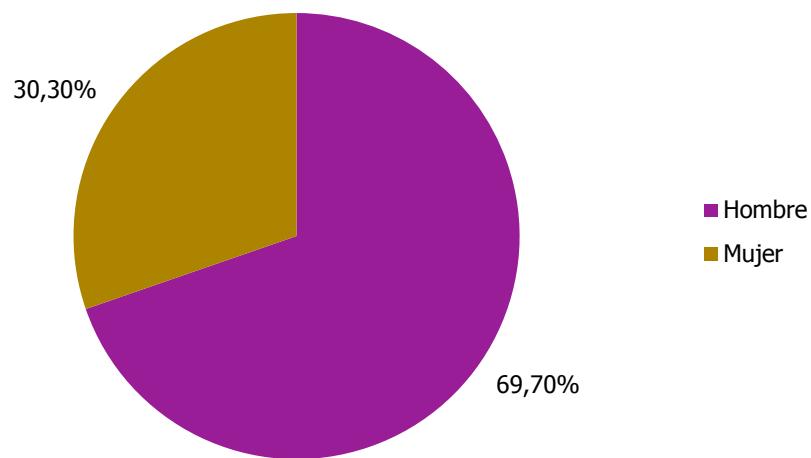
SALAMANCA. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	132	88,59
Colectivo	12	8,05
Varios firmantes	5	3,36
Total	149	100,00



SALAMANCA. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

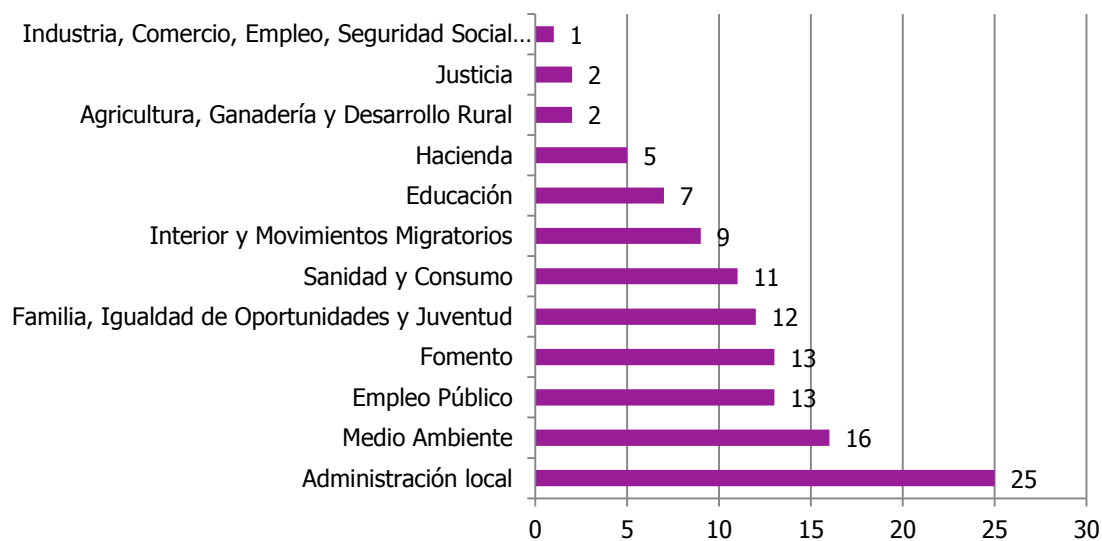
AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Hombre	92	69,70
Mujer	40	30,30
Total	132	100,00



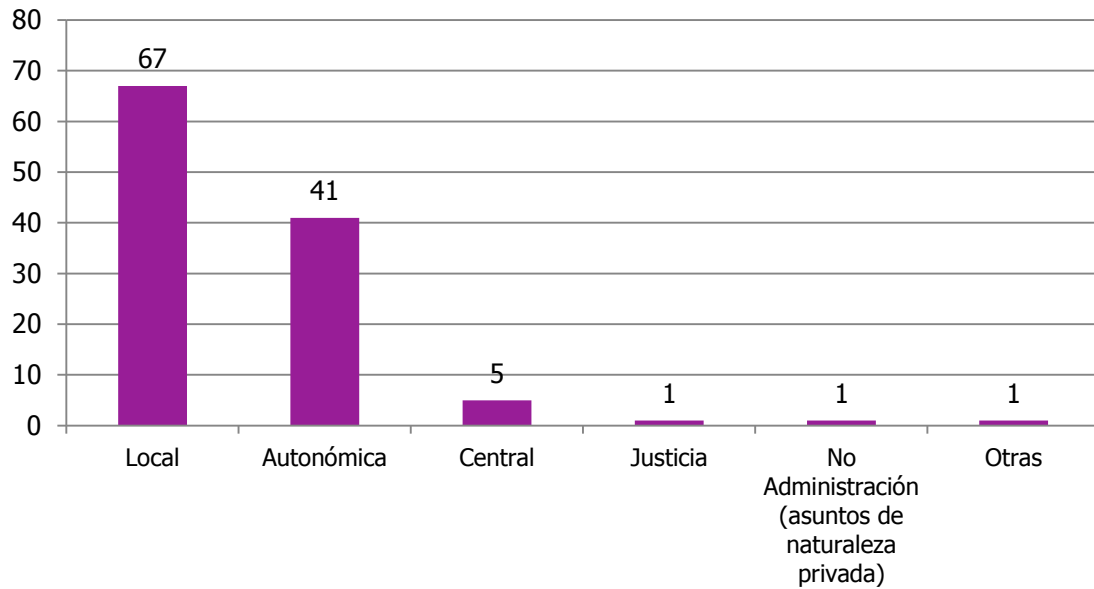
SEGOVIA

SEGOVIA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Administración local	25	21,55
Medio Ambiente	16	13,79
Empleo Público	13	11,21
Fomento	13	11,21
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	12	10,34
Sanidad y Consumo	11	9,48
Interior y Movimientos Migratorios	9	7,76
Educación	7	6,03
Hacienda	5	4,31
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	2	1,72
Justicia	2	1,72
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	1	0,86
Total	116	100,00

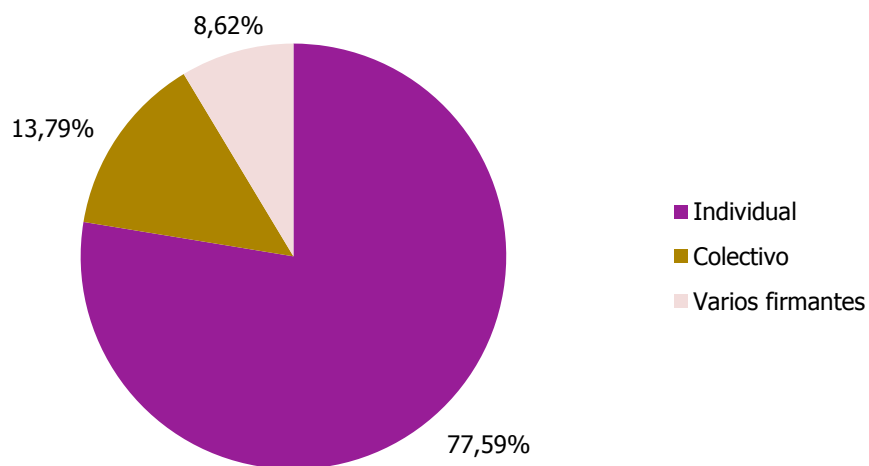

SEGOVIA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Local	67	57,76
Autonómica	41	35,34
Central	5	4,31
Justicia	1	0,86
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	1	0,86
Otras	1	0,86
Total	116	100,00



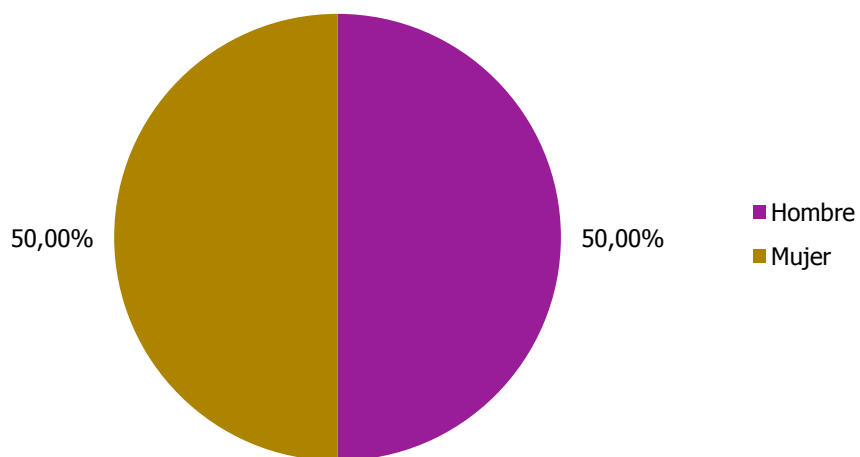
SEGOVIA. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	90	77,59
Colectivo	16	13,79
Varios firmantes	10	8,62
Total	116	100,00



SEGOVIA. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

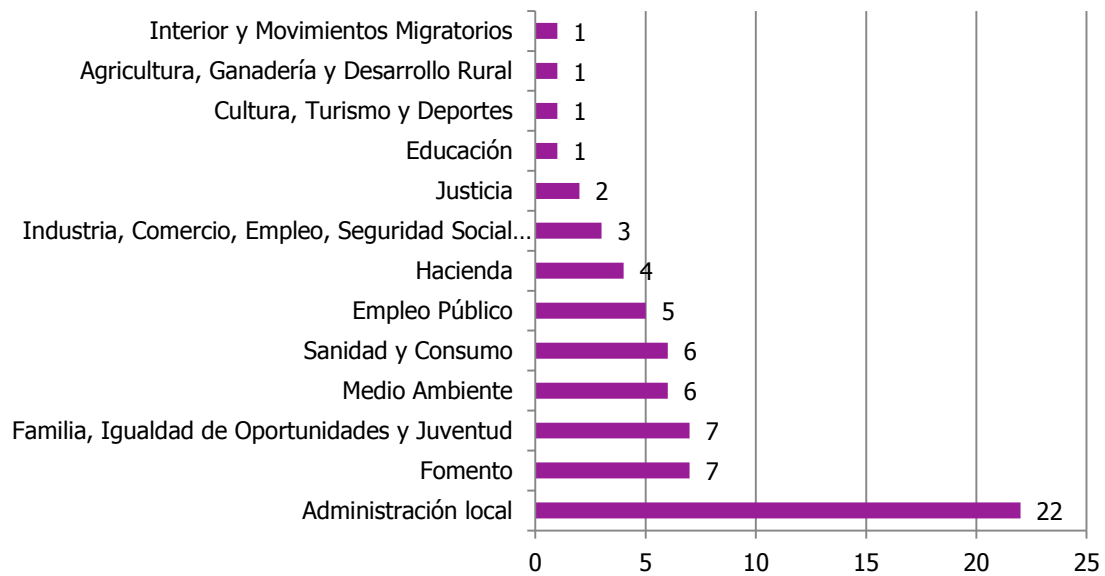
AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Hombre	45	50,00
Mujer	45	50,00
Total	90	100,00



SORIA

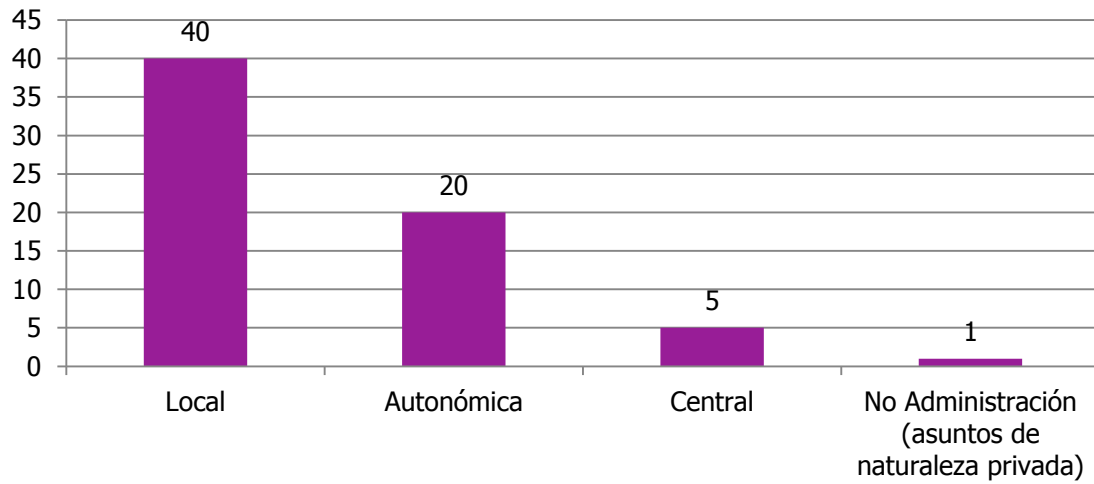
SORIA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Administración local	22	33,33
Fomento	7	10,61
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	7	10,61
Medio Ambiente	6	9,09
Sanidad y Consumo	6	9,09
Empleo Público	5	7,58
Hacienda	4	6,06
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	3	4,55
Justicia	2	3,03
Educación	1	1,52
Cultura, Turismo y Deportes	1	1,52
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	1	1,52
Interior y Movimientos Migratorios	1	1,52
Total	66	100,00



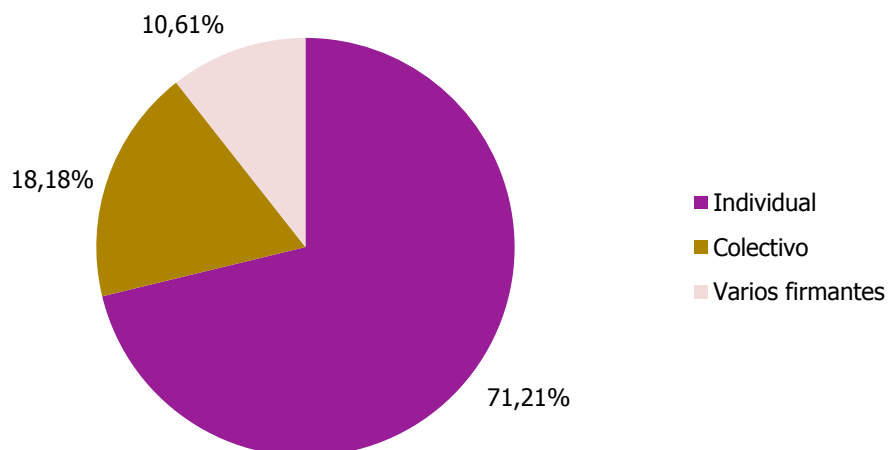
SORIA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Local	40	60,61
Autonómica	20	30,30
Central	5	7,58
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	1	1,52
Total	66	100,00



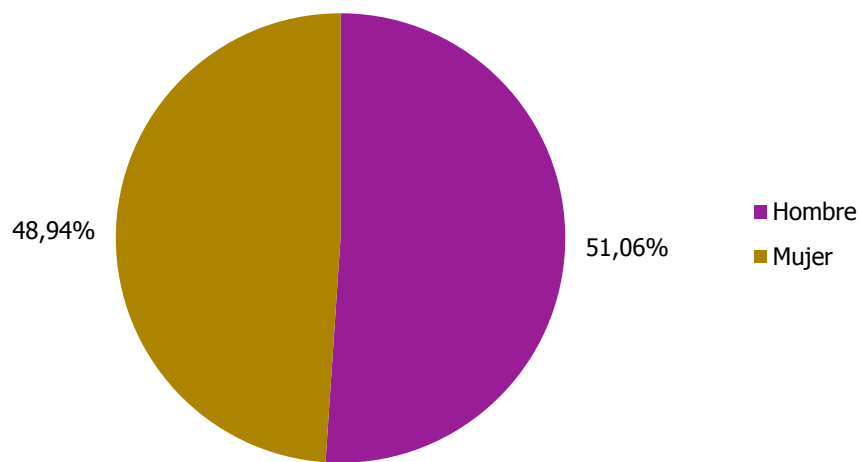
SORIA. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR AUTOR

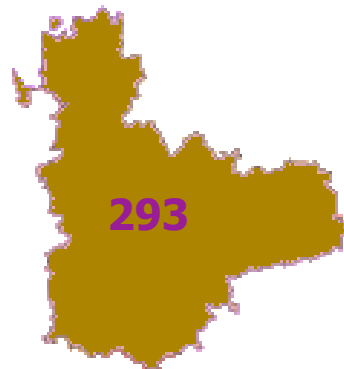
AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	47	71,21
Colectivo	12	18,18
Varios firmantes	7	10,61
Total	66	100,00



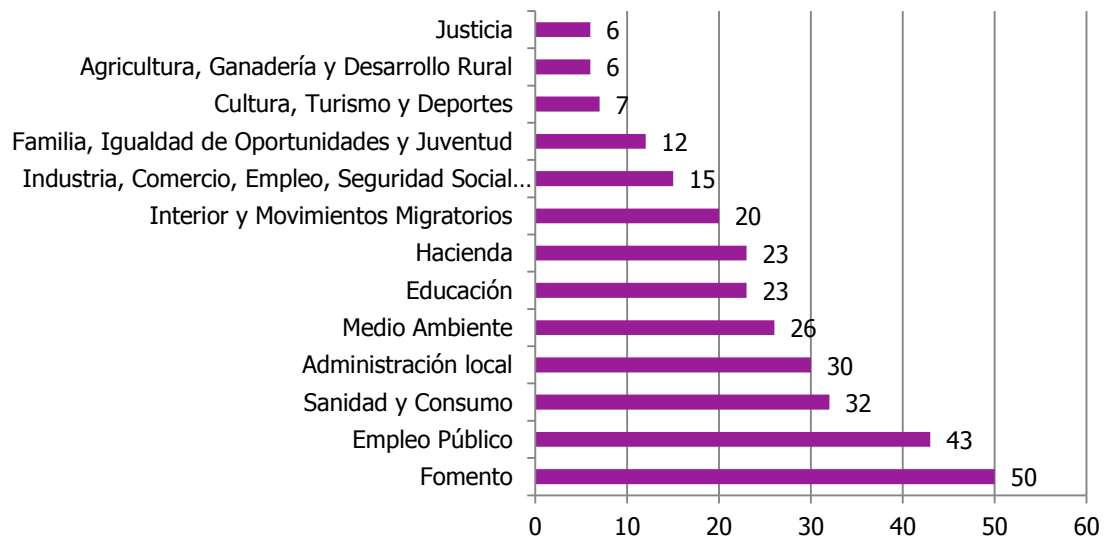
SORIA. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Hombre	24	51,06
Mujer	23	48,94
Total	47	100,00



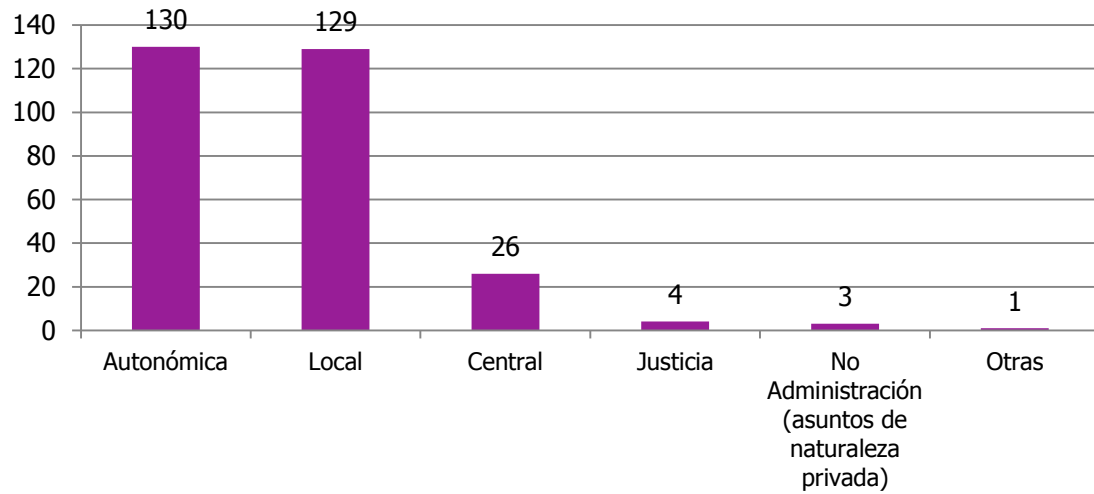
VALLADOLID

VALLADOLID. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Fomento	50	17,06
Empleo Público	43	14,68
Sanidad y Consumo	32	10,92
Administración local	30	10,24
Medio Ambiente	26	8,87
Educación	23	7,85
Hacienda	23	7,85
Interior y Movimientos Migratorios	20	6,83
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	15	5,12
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	12	4,10
Cultura, Turismo y Deportes	7	2,39
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	6	2,05
Justicia	6	2,05
Total	293	100,00



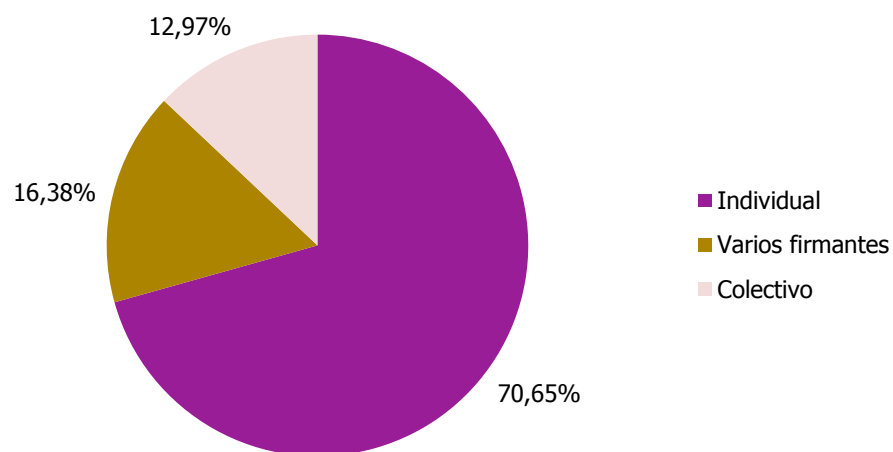
VALLADOLID. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Autonómica	130	44,37
Local	129	44,03
Central	26	8,87
Justicia	4	1,37
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	3	1,02
Otras	1	0,34
Total	293	100,00



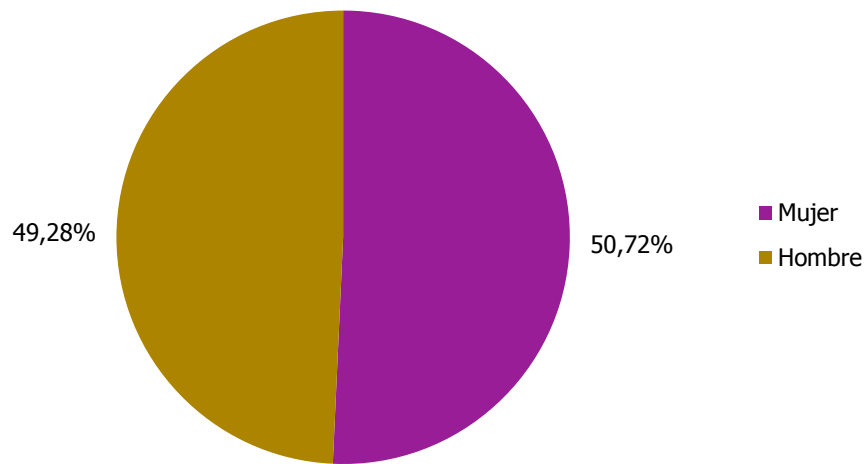
VALLADOLID. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

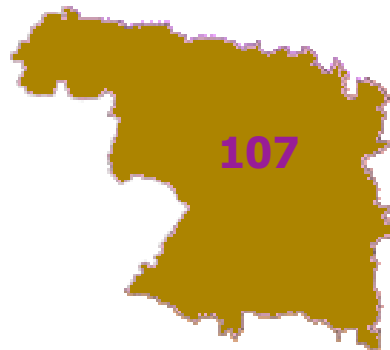
AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	207	70,65
Varios firmantes	48	16,38
Colectivo	38	12,97
Total	293	100,00



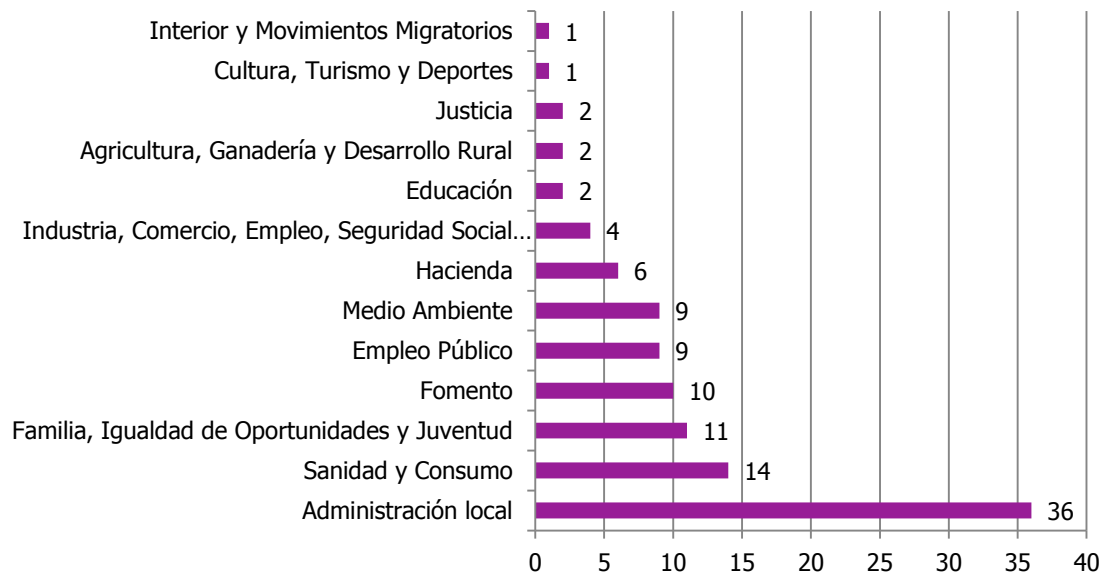
VALLADOLID. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Mujer	105	50,72
Hombre	102	49,28
Total	207	100,00



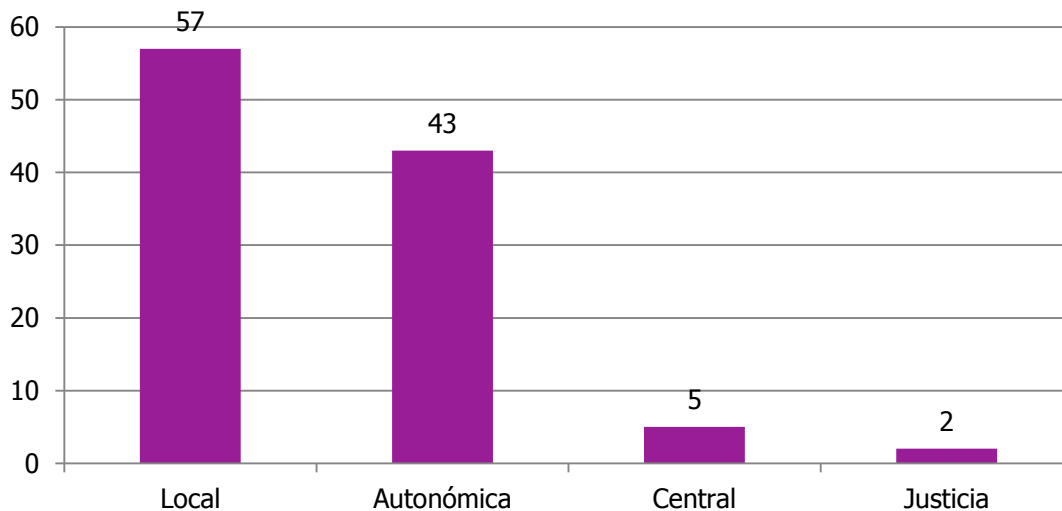
ZAMORA

ZAMORA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Administración local	36	33,64
Sanidad y Consumo	14	13,08
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	11	10,28
Fomento	10	9,35
Empleo Público	9	8,41
Medio Ambiente	9	8,41
Hacienda	6	5,61
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	4	3,74
Educación	2	1,87
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	2	1,87
Justicia	2	1,87
Cultura, Turismo y Deportes	1	0,93
Interior y Movimientos Migratorios	1	0,93
Total	107	100,00



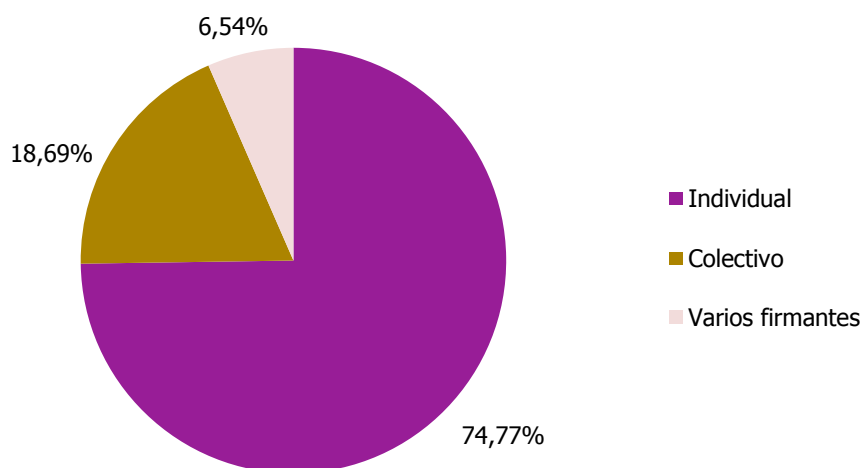
ZAMORA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Local	57	53,27
Autonómica	43	40,19
Central	5	4,67
Justicia	2	1,87
Total	107	100,00



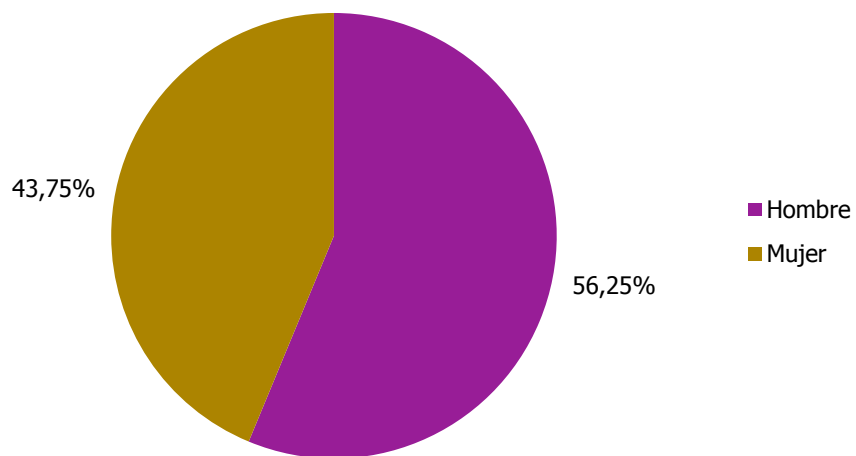
ZAMORA. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	80	74,77
Colectivo	20	18,69
Varios firmantes	7	6,54
Total	107	100,00



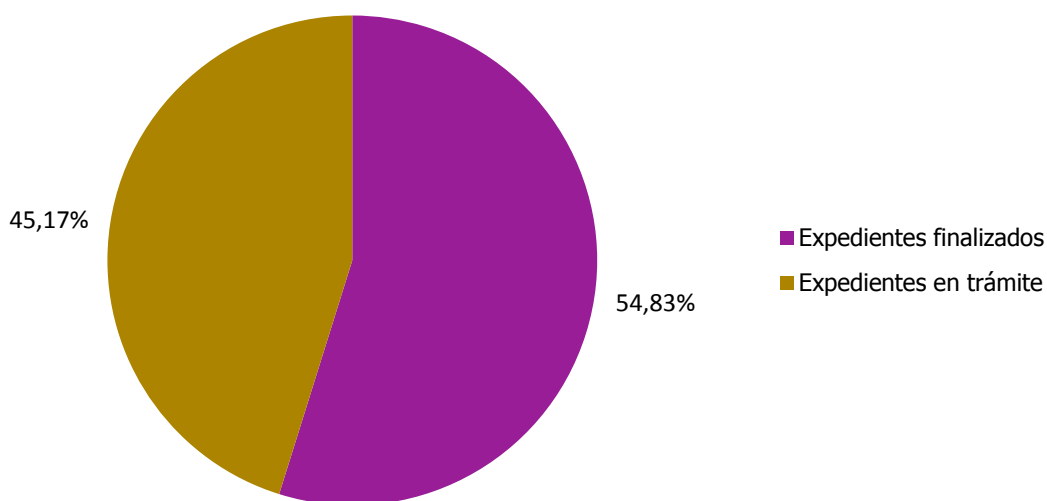
ZAMORA. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Hombre	45	56,25
Mujer	35	43,75
Total	80	100,00



3.9. Tramitación de las quejas iniciadas durante el año 2021**3.9.1. Estado de tramitación de las quejas**

ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2021	NÚM.	%
Expedientes finalizados	1.113	54,83
Expedientes en trámite	917	45,17
Total	2.030	100,00



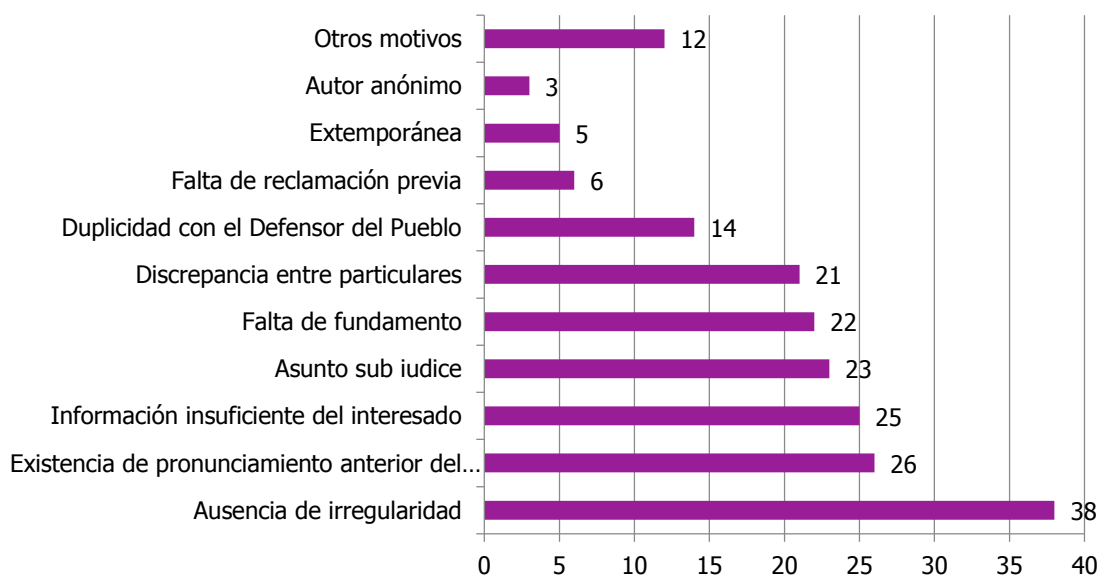
3.9.2. Datos de tramitación de las quejas

TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2021	NÚM. QUEJAS	%
Admitidas	1.366	67,29
Rechazadas	195	8,23
Remitidas a otros organismos	176	8,67
En estudio	155	7,64
Cerradas sin tramitación	100	6,31
Acumuladas a otros expedientes	38	1,87
Total	2.030	100,00



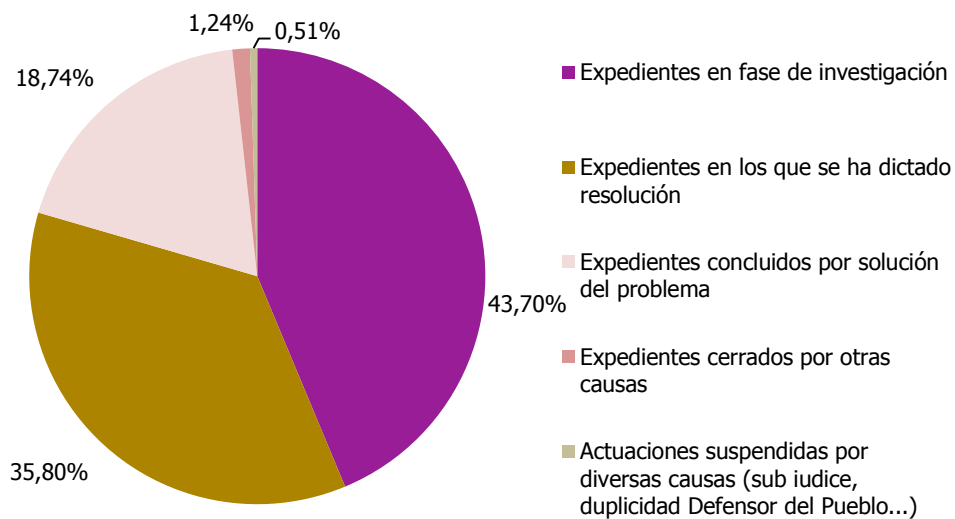
3.9.3. Motivos de rechazo de las quejas

MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS QUEJAS DE 2021	NÚM. QUEJAS	%
Ausencia de irregularidad	38	19,49
Existencia de pronunciamiento anterior del Procurador del Común	26	13,33
Información insuficiente del interesado	25	12,82
Asunto <i>sub iudice</i>	23	11,79
Falta de fundamento	22	11,28
Discrepancia entre particulares	21	10,77
Duplicidad con el Defensor del Pueblo	14	7,18
Falta de reclamación previa	6	3,08
Extemporánea	5	2,56
Autor anónimo	3	1,54
Otros motivos	12	6,15
Total	195	100,00



3.9.4. Situación de las quejas admitidas

SITUACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2021 ADMITIDAS	NÚM. QUEJAS	%
Expedientes en fase de investigación	597	43,70
Expedientes en los que se ha dictado resolución	489	35,80
Expedientes concluidos por solución del problema	256	18,74
Expedientes cerrados por otras causas	17	1,24
Expedientes suspendidos por diversas causas (<i>sub iudice</i> , duplicidad Defensor del Pueblo...)	7	0,51
Total	1.366	100,00



4. 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 2021 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 2010⁸, 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 2021 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 2021, 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.

⁸ 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.

4.1. Administraciones y entidades que no contestaron a las peticiones de información en la fase de investigación de las quejas y número de expedientes afectados**ADMINISTRACIÓN LOCAL****ÁVILA**

Ayuntamiento de La Adrada.....	1 expediente
Ayuntamiento de Naval Moral	2 expedientes

BURGOS

Ayuntamiento de Burgos	2 expedientes
Ayuntamiento de Aranda de Duero	2 expedientes
Ayuntamiento de Briviesca	1 expediente
Ayuntamiento de Isar.....	1 expediente
Ayuntamiento de Monasterio de Rodilla.....	8 expedientes
Ayuntamiento de Quintanapalla	1 expediente
Ayuntamiento de Sasamón	1 expediente

LEÓN

Ayuntamiento de Bemibre	3 expedientes
Ayuntamiento de Corullón	1 expediente
Ayuntamiento de Encinedo	2 expedientes
Ayuntamiento de La Bañeza	1 expediente
Ayuntamiento de Quintana y Congosto.....	2 expedientes
Ayuntamiento de San Andrés del Rabanedo.....	3 expedientes
Ayuntamiento de Santovenia de la Valduncina	5 expedientes
Ayuntamiento de Urdiales del Páramo	1 expediente
Ayuntamiento de Valencia de Don Juan.....	1 expediente
Ayuntamiento de Vegas del Condado	1 expediente
Ayuntamiento de Villablino	3 expedientes
Ayuntamiento de Rucayo.....	2 expedientes

Junta Vecinal de Villamarco 1 expediente

Mancomunidad de Municipios Bierzo Central 1 expediente

PALENCIA

Ayuntamiento de Antigüedad 8 expedientes

Ayuntamiento de Guardo 3 expedientes

Ayuntamiento de Meneses de Campos 1 expediente

Ayuntamiento de Osorno La Mayor 1 expediente

Junta Vecinal de Vega de Bur 1 expediente

SALAMANCA

Diputación Provincial de Salamanca 1 expediente

Ayuntamiento de Herguijuela de Ciudad Rodrigo 1 expediente

Ayuntamiento de Las Casas del Conde 1 expediente

Ayuntamiento de Ledesma 3 expedientes

Ayuntamiento de Vitigudino 4 expedientes

SEGOVIA

Ayuntamiento de Arcones 1 expediente

Ayuntamiento de Martín Muñoz de la Dehesa 1 expediente

Ayuntamiento de Palazuelos de Eresma 3 expedientes

Ayuntamiento de Riaza 2 expedientes

VALLADOLID

Ayuntamiento de Cigales 2 expedientes

Ayuntamiento de Fompedraza 1 expediente

Ayuntamiento de San Llorente 7 expedientes

Ayuntamiento de San Miguel del Arroyo 1 expediente

Ayuntamiento de Villardefrades 1 expediente

ZAMORA

Ayuntamiento de Fermoselle 1 expediente

Ayuntamiento de Galende1 expediente

4.2. 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 Ávila3 expedientes
Ayuntamiento de Arenas de San Pedro1 expediente
Ayuntamiento de El Tiemblo1 expediente
Ayuntamiento de Navacedilla de Corneja1 expediente
Ayuntamiento de Navalmoral1 expediente

BURGOS

Diputación Provincial de Burgos3 expedientes
Ayuntamiento de Burgos2 expedientes
Ayuntamiento de Arauzo de Salce2 expedientes
Ayuntamiento de Briviesca1 expediente
Ayuntamiento de Hontoria de la Cantera1 expediente
Ayuntamiento de Los Altos1 expediente
Ayuntamiento de Medina de Pomar1 expediente
Ayuntamiento de Monasterio de Rodilla2 expedientes
Ayuntamiento de Quintanapalla1 expediente
Ayuntamiento de Revillarruz1 expediente
Junta Vecinal de Escobados de Arriba1 expediente
Junta Vecinal de Tabliega1 expediente
Junta Vecinal de Valdeajos de la Lora1 expediente
Mancomunidad de Municipios Bierzo Central1 expediente

LEÓN

Ayuntamiento de Astorga	1 expediente
Ayuntamiento de Bembibre	3 expedientes
Ayuntamiento de Brazuelo	1 expediente
Ayuntamiento de Corullón	3 expedientes
Ayuntamiento de Encinedo	2 expedientes
Ayuntamiento de Folgoso de la Ribera	1 expediente
Ayuntamiento de La Antigua.....	1 expediente
Ayuntamiento de La Pola de Gordón	1 expediente
Ayuntamiento de Luyego	1 expediente
Ayuntamiento de Mansilla de las Mulas	1 expediente
Ayuntamiento de Matallana de Torío	3 expedientes
Ayuntamiento de Oencia	1 expediente
Ayuntamiento de Pajares de los Oteros	1 expediente
Ayuntamiento de Sahagún.....	1 expediente
Ayuntamiento de San Andrés del Rabanedo.....	2 expedientes
Ayuntamiento de Santovenia de la Valdoncina	4 expedientes
Ayuntamiento de Urdiales del Páramo	1 expediente
Ayuntamiento de Vegas del Condado	1 expediente
Ayuntamiento de Villablino	3 expedientes
Ayuntamiento de Villaturiel.....	1 expediente
Junta Vecinal de Cabreros del Río	1 expediente
Junta Vecinal de Celada de Cea	1 expediente
Junta Vecinal de Huergas de Babia	1 expediente
Junta Vecinal de Lago de Babia	1 expediente
Junta Vecinal de Llamas de Rueda	1 expediente
Junta Vecinal de Villaestrigo del Páramo.....	1 expediente

Junta Vecinal de Villameca 1 expediente

Mancomunidad de Municipios Bierzo Central 1 expediente

PALENCIA

Ayuntamiento de Antigüedad 12 expedientes

Ayuntamiento de Fuentes de Valdepero 1 expediente

Ayuntamiento de Villalobón 1 expediente

Junta Vecinal de San Salvador de Cantamuda 1 expediente

SALAMANCA

Ayuntamiento de Arapiles 1 expediente

Ayuntamiento de Arcediano 1 expediente

Ayuntamiento de Béjar 1 expediente

Ayuntamiento de Cabrerizos 1 expediente

Ayuntamiento de Cerralbo 2 expedientes

Ayuntamiento de Galindo y Perahuy 1 expediente

Ayuntamiento de Las Casas del Conde 1 expediente

Ayuntamiento de Los Santos 1 expediente

Ayuntamiento de Valdelosa 1 expediente

Ayuntamiento de Vitigudino 1 expediente

SEGOVIA

Ayuntamiento de Basardilla 1 expediente

Ayuntamiento de El Espinar 1 expediente

Ayuntamiento de Hontanares de Eresma 1 expediente

Ayuntamiento de Turégano 2 expedientes

SORIA

Ayuntamiento de Soria 1 expediente

VALLADOLID

Ayuntamiento de Bolaños de Campos 1 expediente

Ayuntamiento de Cabezón de Pisuerga	2 expedientes
Ayuntamiento de Medina del Campo	2 expedientes
Ayuntamiento de Tordesillas.....	2 expedientes

ZAMORA

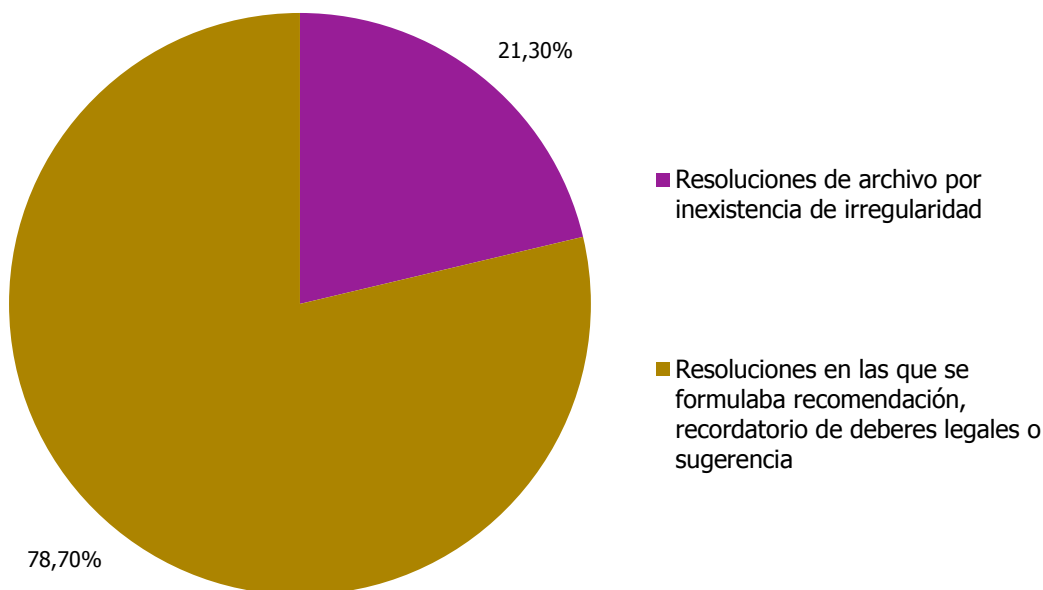
Ayuntamiento de Cubillos	1 expediente
Ayuntamiento de Galende	1 expediente
Ayuntamiento de Mahide.....	3 expedientes
Ayuntamiento de Vega de Tera.....	2 expedientes

5. RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN

En este apartado se incluyen las resoluciones formuladas por el Procurador del Común durante el año 2021, tanto en expedientes iniciados propiamente en 2021 como en los incoados en años anteriores.

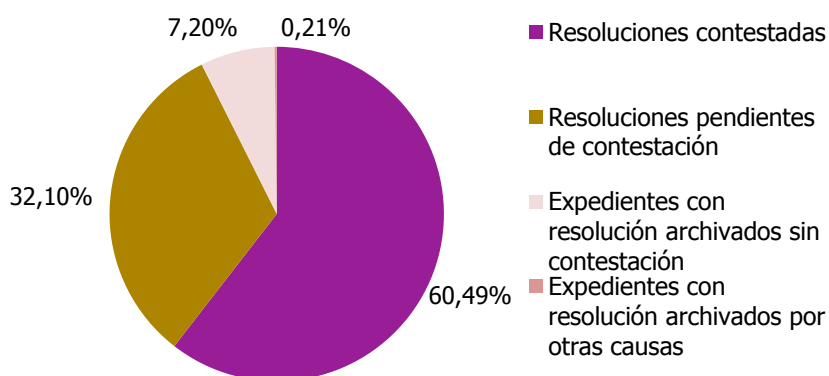
5.1. Resoluciones dictadas por el Procurador del Común durante 2021

Resoluciones dictadas durante 2021	1.235	
Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad	263	21,30%
Resoluciones en las que se formula recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia	972	78,70%



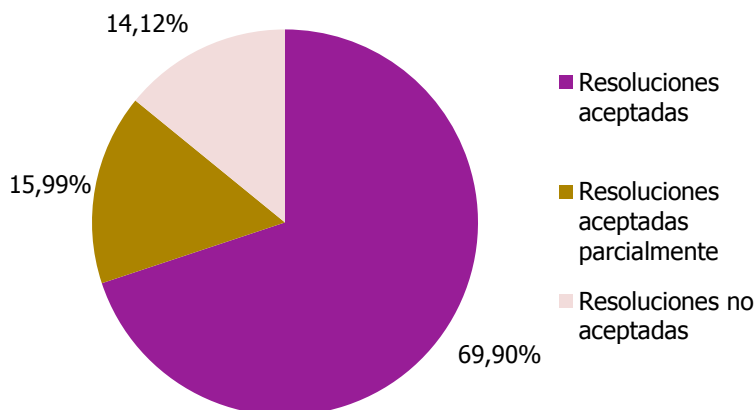
5.1.1. Respuesta de las Administraciones y Entidades públicas a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia

Contestadas a fecha 31 de diciembre de 2021.....	588	60,49%
Pendientes de contestación a 31 de diciembre de 2021	312	32,10%
Expedientes archivados por falta de respuesta finalizado el plazo	70	7,20%
Expedientes archivados por otras causas	2	0,21%



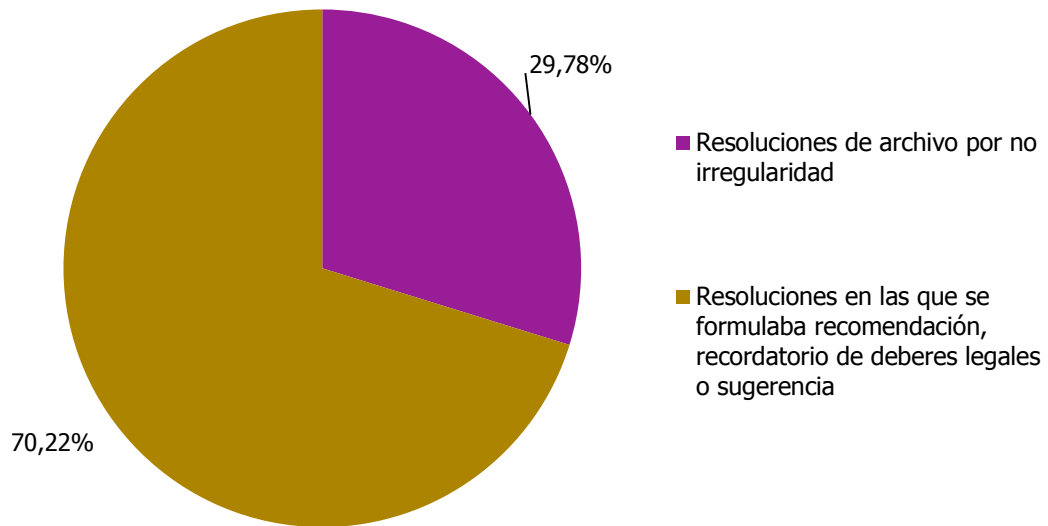
5.1.2. Aceptación por las Administraciones y Entidades públicas de las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia

Aceptadas.....	411	69,90%
Aceptadas parcialmente	94	15,99%
No aceptadas	83	14,12%



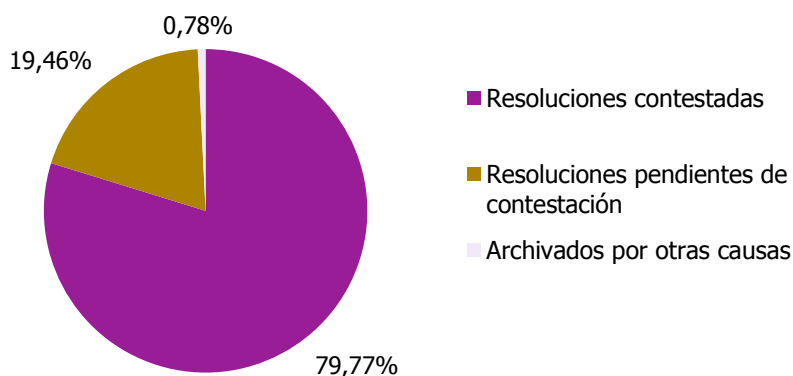
5.2. Resoluciones dirigidas a la Administración Autónoma durante 2021

Resoluciones dictadas durante 2021	366
Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad	109 29,78%
Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia	257 70,22%



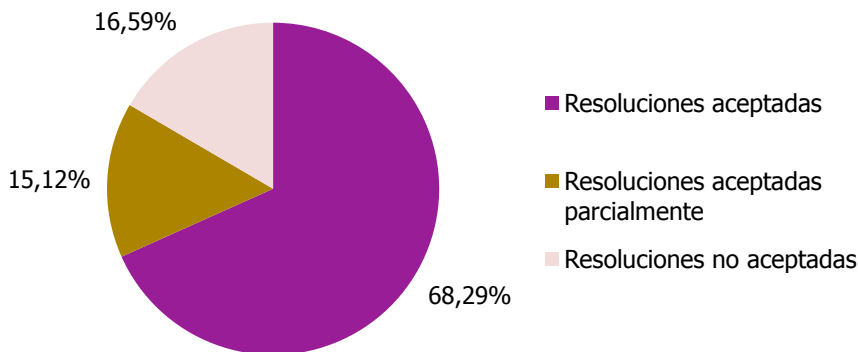
5.2.1. Respuesta de la Administración Autonómica a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia

Contestadas a fecha 31 de diciembre de 2021.....	205	79,77%
Pendientes de contestación a 31 de diciembre de 2021	50	19,46%
Expedientes archivados por otras causas	2	0,78%



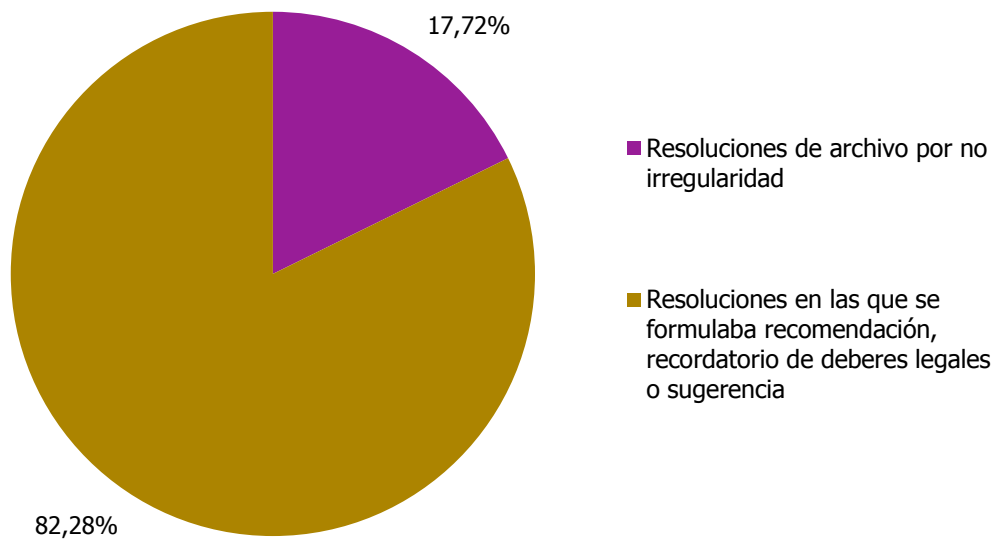
5.2.2. Aceptación por la Administración Autonómica de las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia

Aceptadas.....	140	68,29%
Aceptadas parcialmente.....	31	15,12%
No aceptadas.....	34	16,59%



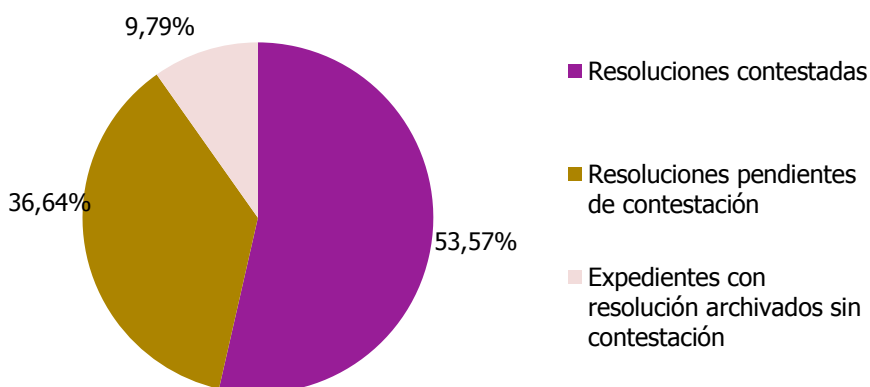
5.3. Resoluciones dirigidas a la Administración local durante 2021

Resoluciones dictadas durante 2021	869	
Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad	154	17,72%
Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia	715	82,28%



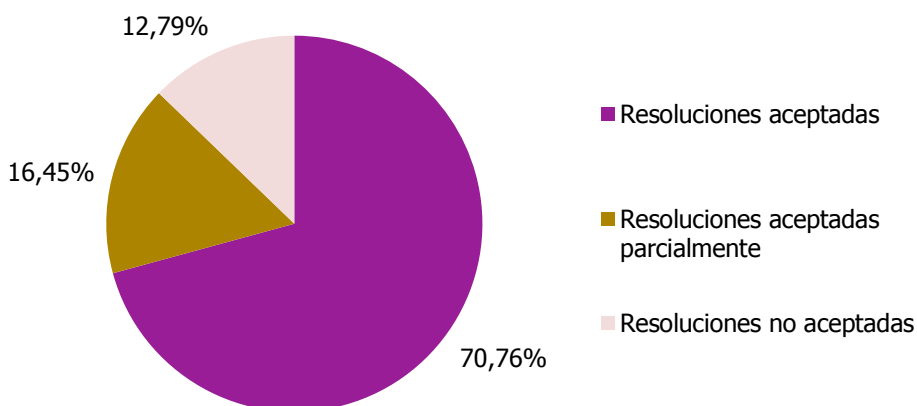
5.3.1. Respuesta de la Administración local a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia

Contestadas a fecha 31 de diciembre de 2021.....	383	53,57%
Pendientes de contestación a 31 de diciembre de 2021	262	36,64%
Expedientes archivados por falta de respuesta finalizado el plazo	70	9,79%



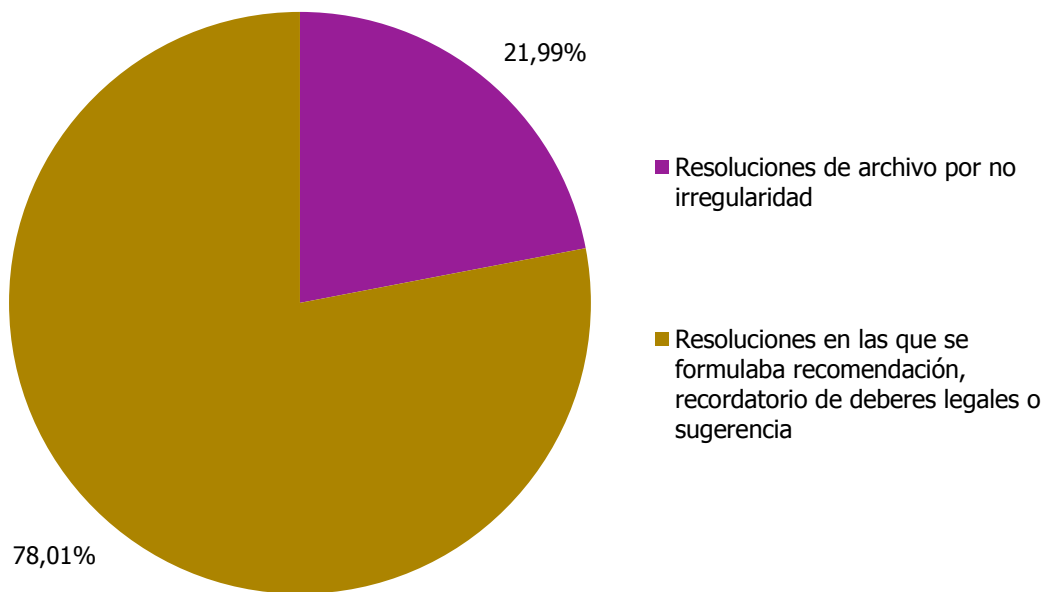
5.3.2. Aceptación por la Administración local de las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia

Aceptadas.....	271	70,76%
Aceptadas parcialmente	63	16,45%
No aceptadas	49	12,79%



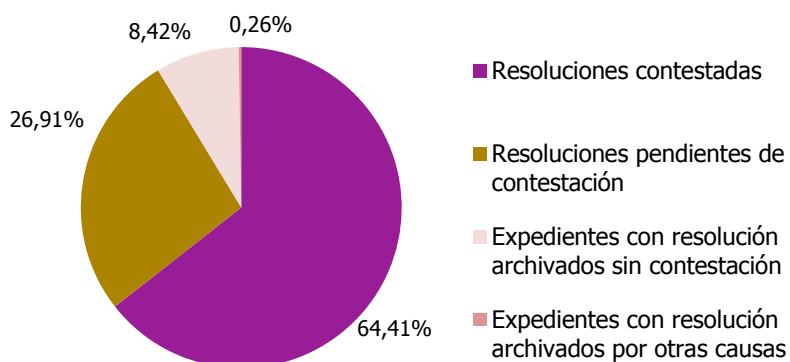
5.4. Resoluciones dirigidas a Administraciones y Entidades públicas durante 2021 en actuaciones de queja iniciadas a solicitud de los ciudadanos

Resoluciones dictadas durante 2021	1005	
Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad	221	21,99%
Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia	784	78,01%



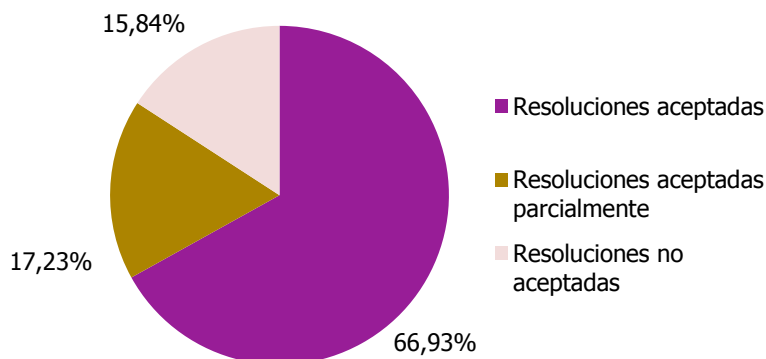
5.4.1. Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia en expedientes de queja iniciados a solicitud de los ciudadanos

Contestadas a fecha 31 de diciembre de 2021.....	505	64,41%
Pendientes de contestación a 31 de diciembre de 2021	211	26,91%
Expedientes archivados por falta de respuesta finalizado el plazo	66	8,42%
Expedientes archivados por otras causas	2	0,26%



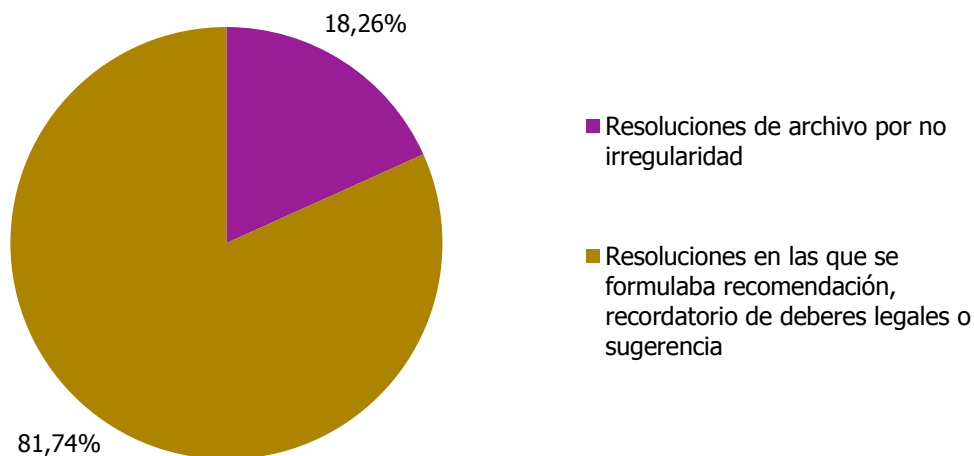
5.4.2. Aceptación de las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia en expedientes de queja iniciados a solicitud de los ciudadanos

Aceptadas.....	338	66,93%
Aceptadas parcialmente.....	87	17,23%
No aceptadas.....	80	15,84%



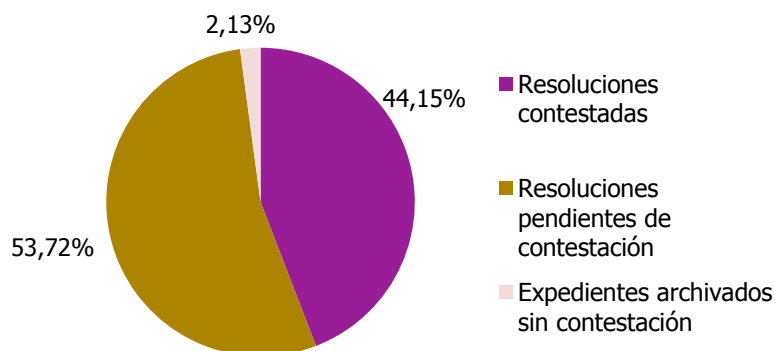
5.5. Resoluciones dirigidas a Administraciones y Entidades públicas durante 2021 en actuaciones iniciadas de oficio

Resoluciones dictadas durante 2021	230	
Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad	42	18,26%
Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia	188	81,74%



5.5.1. 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 2021.....	83	44,15%
Pendientes de contestación a 31 de diciembre de 2021	101	53,72%
Expedientes archivados por falta de respuesta finalizado el plazo	4	2,13%



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

Aceptadas.....	73	87,95%
Aceptadas parcialmente.....	7	8,43%
No aceptadas.....	3	3,61%

