

**ANEXO I**  
**DATOS ESTADÍSTICOS**





## 1. ACTIVIDAD DEL PROCURADOR DEL COMÚN

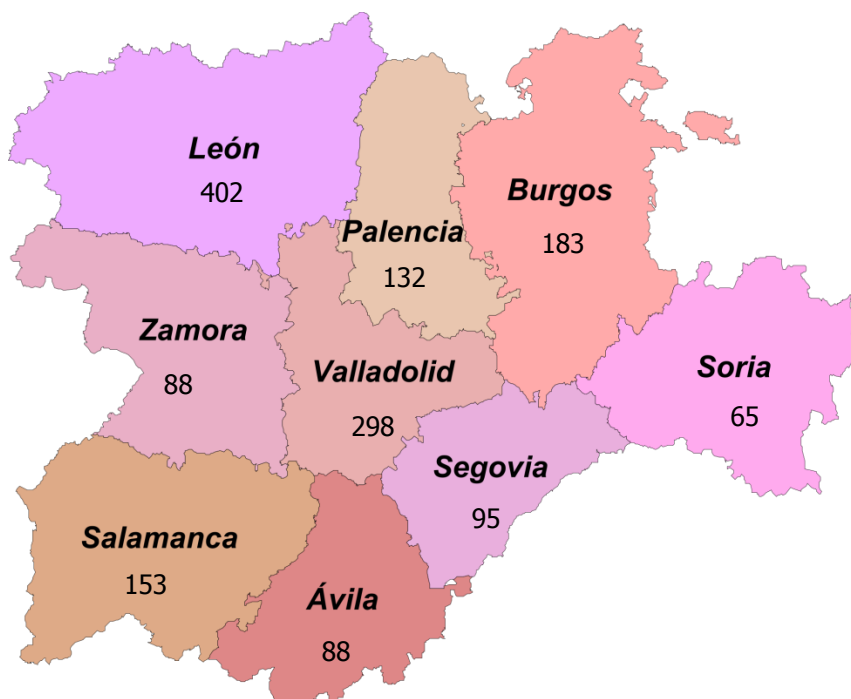
Conforme a la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común de Castilla y León, la actividad de esta Defensoría se concreta en actuaciones iniciadas a partir de solicitudes de los ciudadanos, esto es, expedientes de queja, y en actuaciones de oficio.

### 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 2023 de 2.687 expedientes de esta Procuraduría.

De ellos, 923 han versado sobre únicamente 15 asuntos (733 expedientes sobre 10 problemáticas planteadas en 2023 y 190 sobre quejas de 2022, por lo que a efectos estadísticos solamente se computan 10 quejas en 2023) y se han clasificado como quejas múltiples, entendiendo por tales aquellas que han dado lugar a la presentación de, al menos, 10 reclamaciones 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.

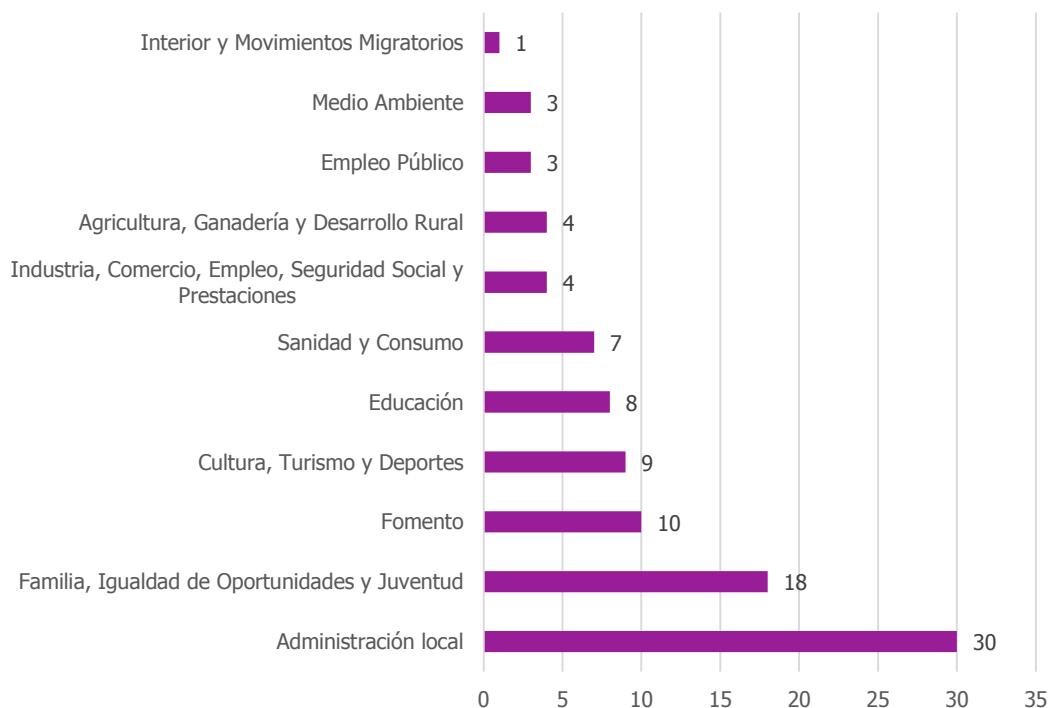
Computando a efectos estadísticos una sola queja por cada asunto de las múltiples iniciadas en 2023, independientemente del número de expedientes a que hayan dado lugar, se han tramitado, pues, 1.774 quejas, que por su procedencia se distribuyen de la siguiente forma entre las nueve provincias de la Comunidad Autónoma:



A las reflejadas en el mapa autonómico se suman 121 recibidas de otras provincias españolas, 10 quejas procedentes simultáneamente de varias provincias españolas, 1 del extranjero y 138 de procedencia desconocida. A tal efecto, se considera que una denuncia 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 2023

Durante el año 2023 se iniciaron 97 actuaciones de oficio, distribuidas en once áreas temáticas:



## **2. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

La Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) desarrolla como principal función dentro de la Institución del Procurador del Común la comunicación con la ciudadanía, generando un canal ágil de acceso y contacto para la presentación, de forma individual o colectiva, de sus consultas, quejas o reclamaciones.

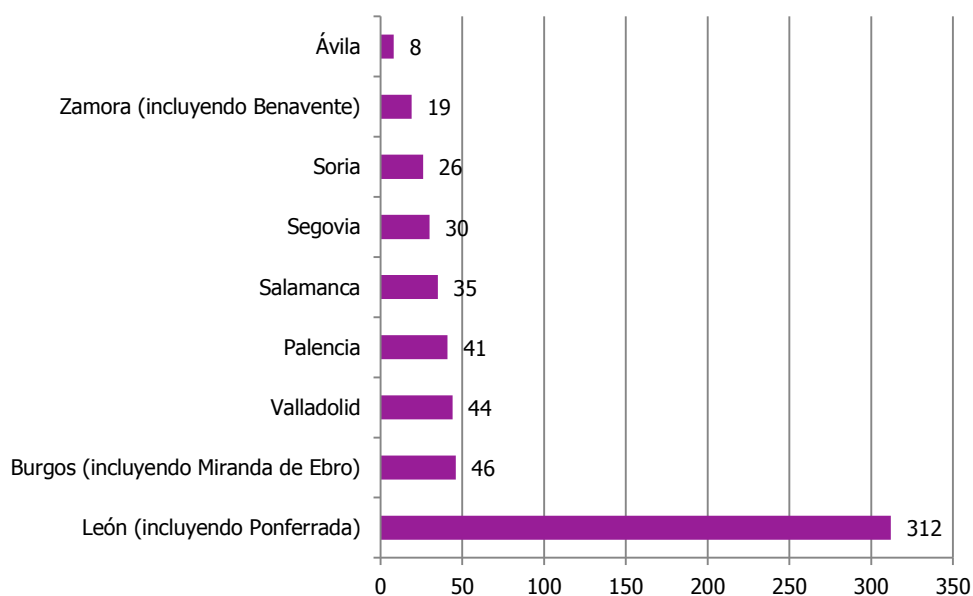
Para el desarrollo de esta labor comunicativa, la OAC se encarga de atender de forma directa y personalizada a las personas que se dirigen a la Defensoría a través de los distintos canales de interacción, ofreciendo información, orientación e incluso, en su caso, asesoramiento respecto al adecuado ejercicio de sus derechos, procurando ofrecer en todas estas intervenciones un trato cercano y personalizado.

Sin embargo, su actividad no se limita al ámbito de la relación directa con los ciudadanos, sino que, como se expone en los siguientes apartados, se extiende a su vez a la tramitación de sus consultas, a la tramitación de determinadas quejas y a la gestión de las reclamaciones múltiples formuladas sobre un mismo asunto.

### **2.1. Atención presencial a los ciudadanos**

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 imprescindible, en nuestro compromiso de servicio a la ciudadanía, proporcionar una atención directa, personal y de proximidad, a través de entrevistas presenciales con personal de la OAC, para garantizar que la Institución sea accesible a todas las personas independientemente de sus posibilidades de utilización de las nuevas tecnologías.

Superada en su totalidad la reducción de la actividad presencial impuesta por los efectos derivados de la pandemia, desde 2022 se viene experimentando un continuo aumento de la atención presencial y personalizada ofrecida a los ciudadanos. Así, durante el pasado año 2022 el número de entrevistas presenciales ascendió, respecto de 2021, de 268 a 442. Incremento que, de igual manera, se ha registrado en el ejercicio 2023, en el que se desarrollaron 561 entrevistas.



De estas 561 entrevistas presenciales desarrolladas en 2023, 288 se realizaron en la sede de la Institución, en la ciudad de León. Por su parte, para la celebración de las 273 citas restantes en las otras localidades señaladas se efectuaron los siguientes desplazamientos:

<b>POBLACIÓN</b>	<b>DESPLAZAMIENTOS OAC 2023</b>
Ávila	4
Benavente	1
Burgos	10
Palencia	10
Ponferrada	9
Salamanca	9
Segovia	7
Soria	8
Valladolid	10
Zamora	6
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>

## 2.2. Atención a la ciudadanía por canales digitales

El proceso de transformación digital que se viene produciendo en nuestra sociedad ha originado en esta Institución un importante protagonismo de otras formas de comunicación con los ciudadanos distintas a la atención presencial. En particular, cada vez existen más personas que demandan nuestra atención por canales digitales, pues permiten entre otros beneficios un contacto más inmediato, generan menores costes y evitan los problemas de accesibilidad que suponen los desplazamientos.

Comparativamente, durante 2023 los canales de contacto (digitales y no digitales) utilizados por los ciudadanos para la presentación de quejas o reclamaciones fueron los siguientes:

<b>CANALES DIGITALES</b>	<b>NÚM. QUEJAS</b>	<b>CANALES NO DIGITALES</b>	<b>NÚM. QUEJAS</b>
Sede electrónica	745	Correo postal	227
Correo electrónico	393	Registro de entrada	22
Página web	113	Citas presenciales	274
<b>TOTAL</b>	<b>1.251</b>	<b>TOTAL</b>	<b>523</b>

Como puede observarse, el número total de quejas presentadas por canales digitales ascendió a 1.251, muy por encima de las formuladas por medios no digitalizados (523), siendo las tendencias tecnológicas más utilizadas por la población en sus relaciones con el Procurador del Común, la sede electrónica y el correo electrónico. No debe, no obstante, restarse relevancia al número de reclamaciones todavía presentadas por correo postal (227), así como en las entrevistas presenciales (274), dato posiblemente demostrativo de las dificultades existentes entre determinados sectores de la población en el acceso a la digitalización.

## 2.3. Tramitación de consultas

Unida a esta labor de atención directa prestada a 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 un expediente de 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.

En concreto, durante el año 2023 se procedió a la apertura de 104 expedientes de consulta, distribuyéndose su procedencia de la forma expuesta a continuación.

<b>PROVINCIA</b>	<b>CONSULTAS 2023</b>
Ávila	3
Burgos	13
León	15
Palencia	4
Salamanca	10
Segovia	7
Soria	4
Valladolid	13
Zamora	2
Otras provincias	9
Desconocida	24
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>

La tramitación de estas consultas puede dar lugar en ocasiones, en función de las aclaraciones aportadas por el ciudadano, a la posterior apertura de un expediente de queja por el Procurador del Común o de una reclamación ante el Comisionado de Transparencia. En concreto, del total de estas 104 consultas tramitadas en 2023, 41 desembocaron en expedientes de queja, sin que ninguna de ellas derivase en reclamación de transparencia.

El resto de consultas, a excepción de 3 que permanecen en tramitación al cierre de este Informe anual, finalizaron por las siguientes causas.

<b>MOTIVOS DE CIERRE</b>	<b>CONSULTAS 2023</b>
Cierre por falta de información al interesado	34
Cierre por falta de competencias	10
Cierre tras facilitar información al interesado	8

Cierre a solicitud del interesado	4
Cierre a tratarse de una solicitud de asesoramiento	1
Cierre por otras causas	3

#### 2.4. Tramitación de quejas

La actividad de OAC tampoco se limita a la señalada recepción y calificación de los escritos iniciales de solicitud presentados por los ciudadanos y a la tramitación de los expedientes de consulta. Es también de su competencia 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. Al mismo tiempo, identifica y prepara el archivo de aquellas quejas cuyo objeto, con independencia del área a que correspondan, haya sido objeto de un procedimiento judicial o hagan referencia a un conflicto entre particulares; las que afecten a una actuación correcta de la Administración (constatada sin necesidad de investigación); las planteadas de forma extemporánea o las que dupliquen actuaciones iniciadas ya por el Defensor del Pueblo estatal.

#### 2.5. Gestión de quejas múltiples

Destaca, asimismo, la labor desarrollada por la OAC en la tramitación de quejas múltiples, entendiendo por tales aquellas reclamaciones que se reciben en la Institución en un número elevado, en concreto más de 10, sobre un mismo asunto.

La intervención de la OAC en la gestión de este tipo de escritos o quejas coincidentes en asunto o que se adhieren a expedientes ya en tramitación, está dirigida a hacer más eficiente el trabajo de la Procuraduría con la simplificación y agilización de su tratamiento.

En concreto, durante 2023, en relación con las 10 quejas consideradas múltiples, se abrieron un total de 733 expedientes.

<b>Quejas múltiples recibidas en 2023</b>		
<b>Área</b>	<b>Asunto</b>	<b>Expedientes</b>
Área A Empleo público	Bolsa de Empleo de Técnicos de Documentación y Administración Sanitaria	22
	Dotación de vestuario y EPI al personal subalterno de la Dirección Provincial de Educación de León	190
	Gestión de las Bolsas de Empleo de personal laboral de la Dirección Provincial de Educación de León	173
	Borrador del nuevo convenio colectivo de Cuidadores Técnicos de Servicios Asistenciales	13

Área D Medio Ambiente	Molestias y ruidos provocados por campo de tiro en Candeleda (Ávila)	87
Área E Educación	Disconformidad con horarios en las rutas de transporte escolar / Líneas 328 y 331 (León)	62
	Disconformidad con nuevo proceso de admisión para cambio de ciclo en el mismo centro educativo	35
	Obras de ampliación del CRA "Maestro Emilio Alonso" de Carbajal de la Legua (León)	127
	UBU / Disconformidad con el horario de realización de prácticas externas en el Grado de Enfermería	12
Área F Cultura, Turismo y Deportes	Disconformidad con obras en el entorno de la Cruz de Ferro (Santa Colomba de Somoza, León)	12
<b>Total</b>		<b>733</b>

Junto a estas quejas múltiples relacionadas con asuntos iniciados en 2023, se recibieron además 190 reclamaciones múltiples sobre asuntos que fueron iniciados en 2022.

<b>Quejas múltiples relacionadas con asuntos iniciados en 2022</b>		
<b>Área</b>	<b>Asunto</b>	<b>Expedientes</b>
Área A Empleo público	Complemento retributivo por docencia en Centros Rurales Agrupados	1
Área C Fomento	Solución provisional para el tráfico en el puente sobre el embalse del Ebro en Arija (Burgos)	6
Área E Educación	Adjudicación del servicio de comedor escolar	166
Área H Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	Perros potencialmente peligrosos en Santiuste de Pedraza (Segovia)	1
Área J Sanidad y Consumo	Deficiencias asistencia sanitaria Zona Básica de Salud de Tábara (Zamora)	16
<b>Total</b>		<b>190</b>

Con todo, el cómputo total de quejas múltiples recibidas durante 2023 (en relación con asuntos iniciados este año y asuntos iniciados en 2022) ascendió a 923.

En el caso de estas quejas múltiples, la vía de presentación por parte de los ciudadanos difiere respecto a la utilizada para la formulación de las quejas no múltiples. Concretamente, la elección predominante durante 2023, como ya ocurría el año anterior, ha sido presencialmente a través del registro del Procurador del Común, frente a la reducida utilización de la atención presencial para la presentación de este tipo de quejas.

<b>Forma de presentación quejas múltiples 2023</b>	<b>TOTAL</b>
Registro	365
Correo electrónico	277
Sede electrónica	157
Correo postal	110
Página web	7
Citas presenciales	7

### 2.5.1. Tramitación de las quejas múltiples relacionadas con asuntos iniciados en 2023

La gestión de las quejas múltiples por parte de la OAC viene determinada en función del cumplimiento o incumplimiento de los requisitos que la Ley reguladora de la Ley reguladora de la Institución exige para su tramitación (datos de identificación del autor, domicilio y firma). Como resultado de este estudio, 880 expedientes se acumularon al expediente principal y 33 se archivaron.

<b>Tramitación de quejas múltiples en 2023</b>	
<b>Expedientes acumulados</b>	<b>Expedientes archivados</b>
880	33

### 2.5.2. Tramitación de las quejas múltiples relacionadas con asuntos iniciados en 2023 por Área

#### Área A. Empleo Público

<b>Asunto</b>	<b>Expedientes principales</b>	<b>Expedientes acumulados</b>	<b>Expedientes archivados</b>	<b>TOTAL</b>
Bolsa de Empleo de Técnicos de Documentación y Administración Sanitaria	1	21	0	22
Dotación de vestuario y EPI al personal subalterno de la Dirección Provincial de Educación de León	1	189	0	190
Gestión de las Bolsas de Empleo de personal laboral de la Dirección Provincial de Educación de León	1	172	0	173
Borrador del nuevo convenio colectivo de Cuidadores Técnicos de Servicios Asistenciales	1	9	3	13
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>391</b>	<b>3</b>	<b>398</b>

**Área D. Medio Ambiente**

<b>Asunto</b>	<b>Expedientes principales</b>	<b>Expedientes acumulados</b>	<b>Expedientes archivados</b>	<b>TOTAL</b>
Molestias y ruidos provocados por campo de tiro en Candeleda (Ávila)	1	86	0	87
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>86</b>	<b>0</b>	<b>87</b>

**Área E. Educación**

<b>Asunto</b>	<b>Expedientes principales</b>	<b>Expedientes acumulados</b>	<b>Expedientes archivados</b>	<b>TOTAL</b>
Disconformidad con horarios en las rutas de transporte escolar / Líneas 328 y 331 (León)	1	60	1	62
Disconformidad con nuevo proceso de admisión para cambio de ciclo en el mismo centro educativo	1	30	4	35
Obras de ampliación del CRA "Maestro Emilio Alonso" de Carbajal de la Legua (León)	1	126	0	127
UBU / Disconformidad con el horario de realización de prácticas externas en el Grado de Enfermería	1	0	11	12
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>216</b>	<b>16</b>	<b>236</b>

**Área F. Cultura, Turismo y Deportes**

<b>Asunto</b>	<b>Expedientes principales</b>	<b>Expedientes acumulados</b>	<b>Expedientes archivados</b>	<b>TOTAL</b>
Disconformidad con obras en el entorno de la Cruz de Ferro (Santa Colomba de Somoza, León)	1	0	11	12
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>12</b>

### 2.5.3 Tramitación de los expedientes múltiples relacionados con quejas iniciadas en 2022

#### Área A. Empleo Público

Asunto	Expedientes principales	Expedientes acumulados	Expedientes archivados	TOTAL
Complemento retributivo por docencia en Centros Rurales Agrupados	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

#### Área C. Fomento

Asunto	Expedientes principales	Expedientes acumulados	Expedientes archivados	TOTAL
Solución provisional para el tráfico en el puente sobre el embalse del Ebro en Arija (Burgos)	0	6	0	6
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

#### Área E. Educación

Asunto	Expedientes principales	Expedientes acumulados	Expedientes archivados	TOTAL
Adjudicación del servicio de comedor escolar	0	164	2	166
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>164</b>	<b>2</b>	<b>166</b>

#### Área H. Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural

Asunto	Expedientes principales	Expedientes acumulados	Expedientes archivados	TOTAL
Perros potencialmente peligrosos en Santiuste de Pedraza (Segovia)	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

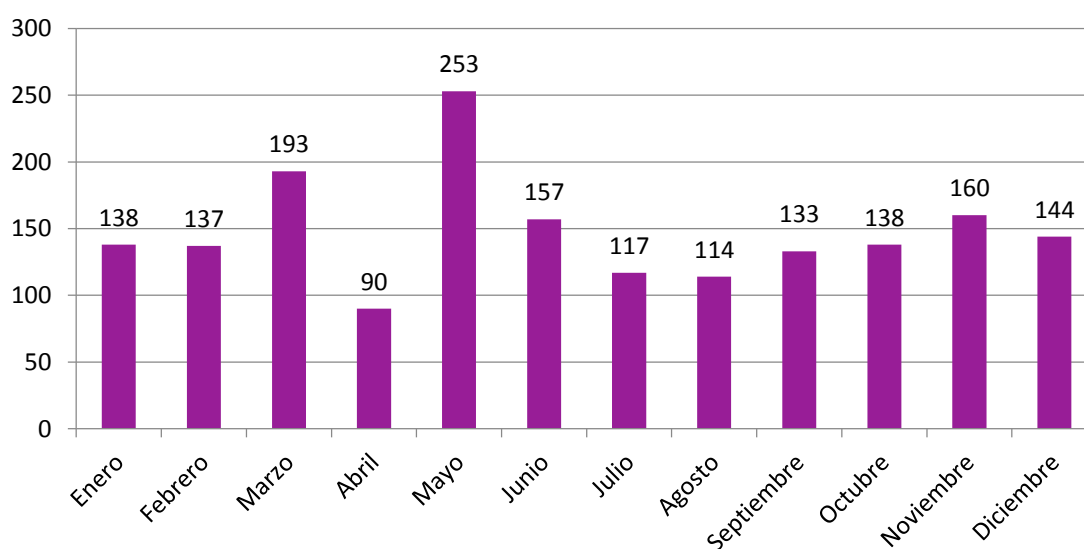
#### Área J. Sanidad y Consumo

Asunto	Expedientes principales	Expedientes acumulados	Expedientes archivados	TOTAL
Deficiencias asistencia sanitaria Zona Básica de Salud de Tábara (Zamora)	0	15	1	16
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>16</b>

### 3. DATOS ESTADÍSTICOS DE LAS QUEJAS

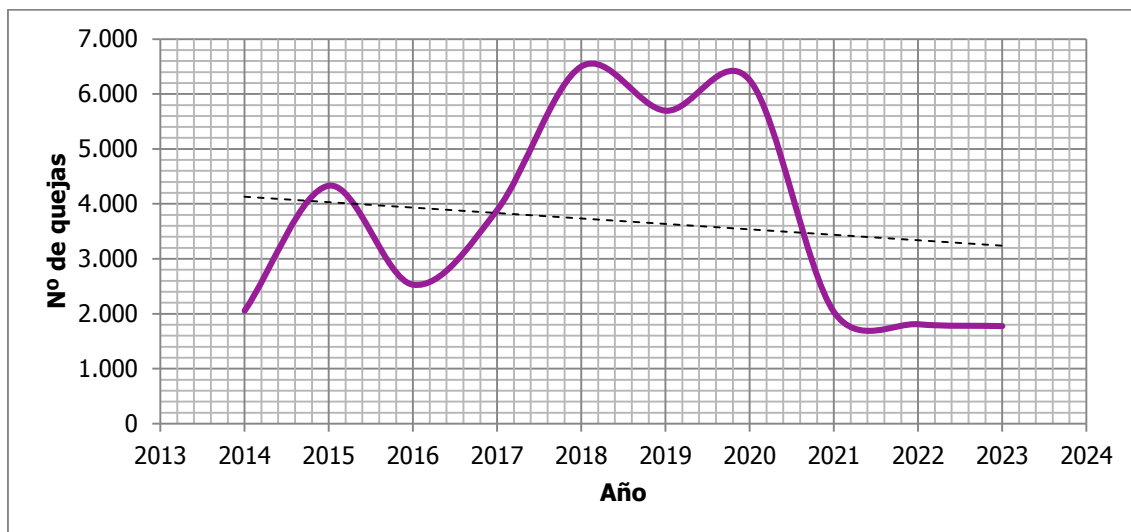
#### 3.1 Quejas recibidas en cada mes del año

MES	NÚM. QUEJAS
Enero	138
Febrero	137
Marzo	193
Abril	90
Mayo	253
Junio	157
Julio	117
Agosto	114
Septiembre	133
Octubre	138
Noviembre	160
Diciembre	144
<b>Total</b>	<b>1.774</b>



**3.2. Evolución de la presentación de quejas en los últimos años<sup>1</sup>**

<b>AÑO</b>	<b>NÚM. QUEJAS</b>
2014	2.052
2015	4.329
2016	2.527
2017	3.888
2018	6.500
2019	5.694
2020	6.248
2021	2.030
2022	1.807
2023	1.774

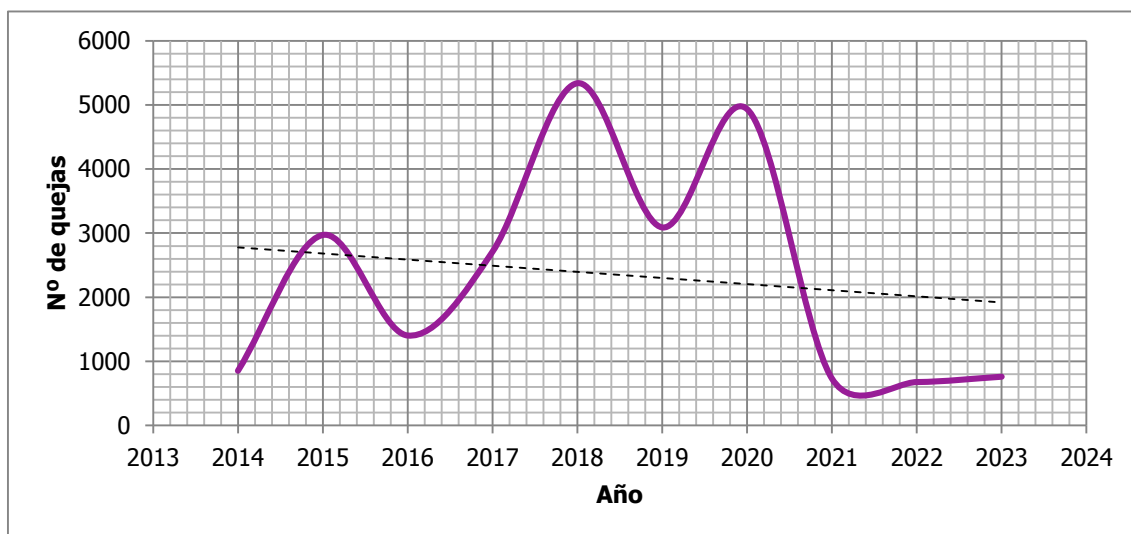


Evolución anual del número de quejas (la línea de tendencia se representa mediante la línea de puntos)

<sup>1</sup> Debe tomarse en consideración la modificación de la metodología estadística empleada por el Procurador del Común de Castilla y León efectuada a partir del 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 1.774 quejas de 2023 habría que añadir otros 913 expedientes iniciados a causa de la presentación de quejas múltiples.

**3.2.1. Evolución de las quejas relativas al funcionamiento de la Administración autonómica**

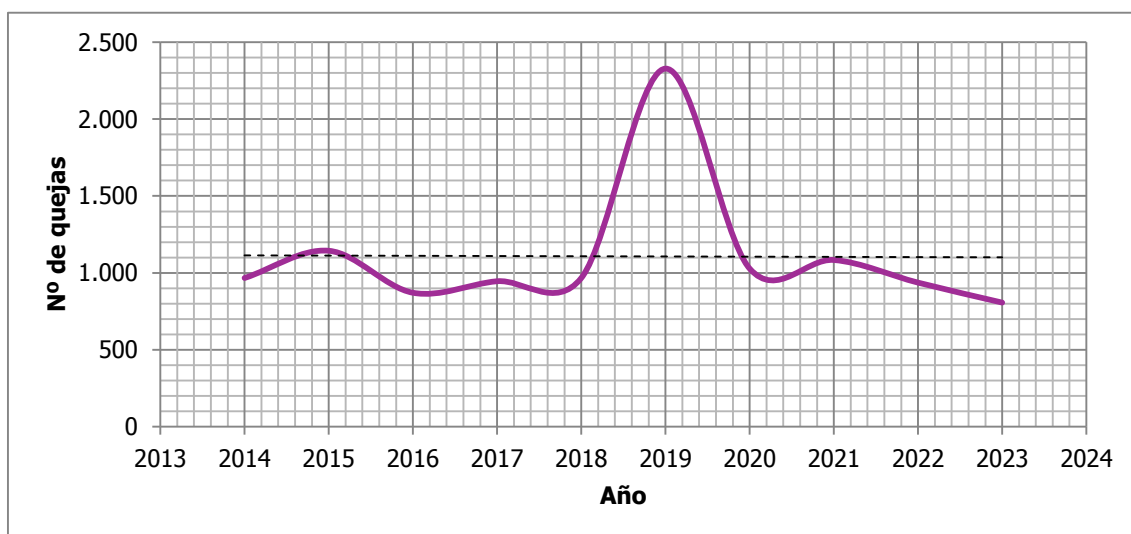
<b>AÑO</b>	<b>NÚM. QUEJAS</b>
2014	854
2015	2.973
2016	1.405
2017	2.712
2018	5.340
2019	3.091
2020	4.936
2021	733
2022	679
2023	762



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

**3.2.2. Evolución de las quejas relativas al funcionamiento de la Administración local**

<b>AÑO</b>	<b>NÚM. QUEJAS</b>
2014	967
2015	1.144
2016	871
2017	946
2018	967
2019	2.328
2020	1.028
2021	1.084
2022	938
2023	807

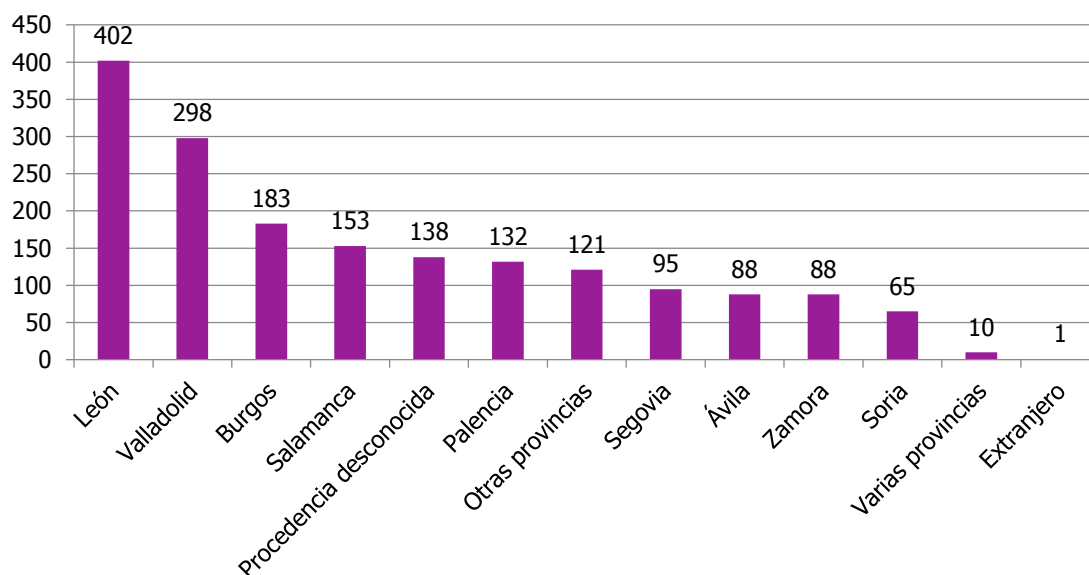


Evolución anual de las quejas sobre la Administración local (la línea de tendencia se representa por línea de puntos)

### 3.3. Reparto territorial de la presentación de las quejas

#### 3.3.1. Reparto de las quejas según su procedencia

PROCEDENCIA	NÚM. QUEJAS	%
León	402	22,66
Valladolid	298	16,80
Burgos	183	10,32
Salamanca	153	8,62
Procedencia desconocida	138	7,78
Palencia	132	7,44
Otras provincias	121	6,82
Segovia	95	5,36
Ávila	88	4,96
Zamora	88	4,96
Soria	65	3,66
Varias provincias	10	0,56
Extranjero	1	0,06
<b>Total</b>	<b>1.774</b>	<b>100,00</b>

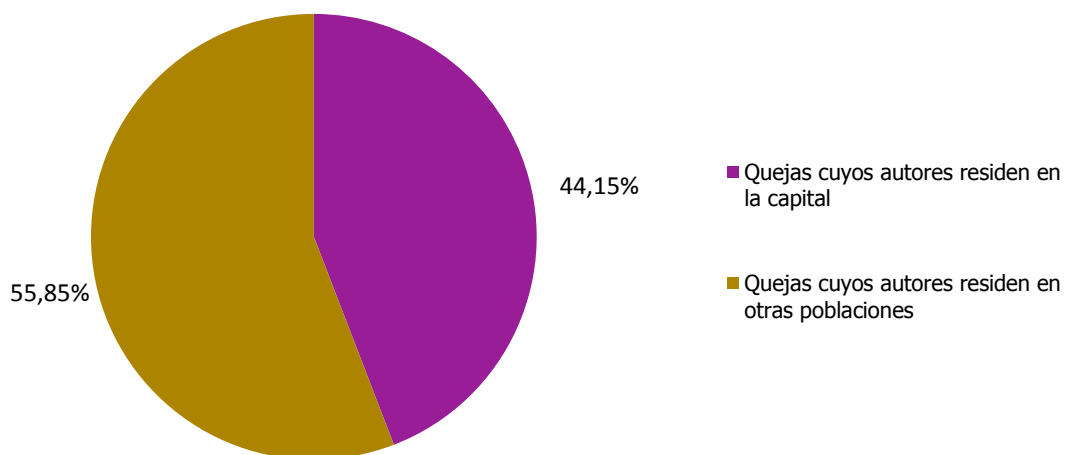


### 3.3.2. Quejas procedentes de Castilla y León

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

<b>PROCEDENCIA</b>	<b>NÚM. QUEJAS</b>	<b>%</b>
Capitales de provincia	664	44,15
Resto de poblaciones	840	55,85
<b>Total</b>	<b>1.504</b>	<b>100,00</b>

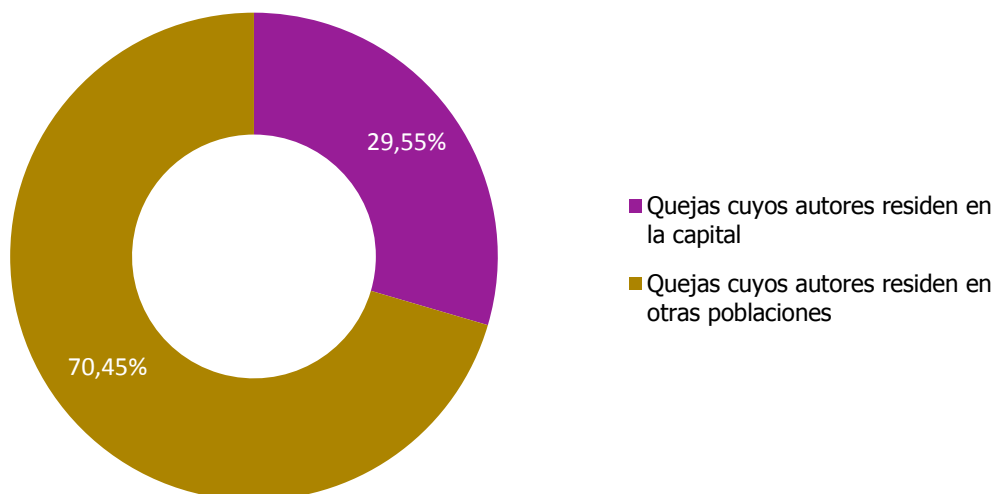
**QUEJAS PROCEDENTES DE CASTILLA Y LEÓN**



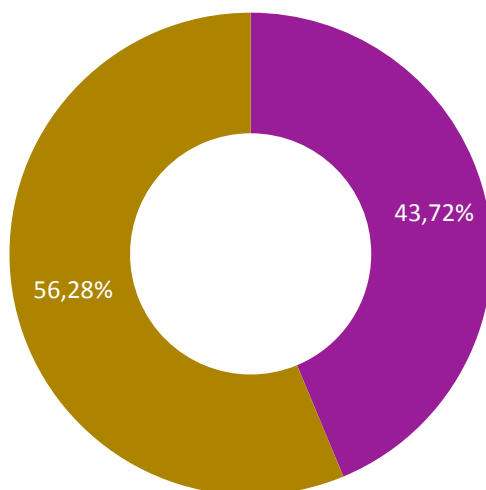
**3.3.2.2. Reparto provincial de las quejas procedentes de Castilla y León entre las capitales y el resto de poblaciones**

<b>Provincia</b>	<b>Quejas cuyos autores residen en la capital de la provincia</b>	<b>Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones</b>
Ávila	26	62
Burgos	80	103
León	163	239
Palencia	47	85
Salamanca	85	68
Segovia	30	65
Soria	32	33
Valladolid	172	126
Zamora	29	59
<b>Totales</b>	<b>664</b>	<b>840</b>

**ÁVILA**

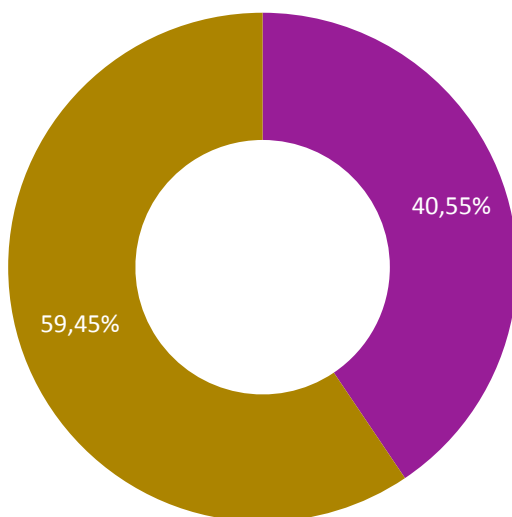


**BURGOS**



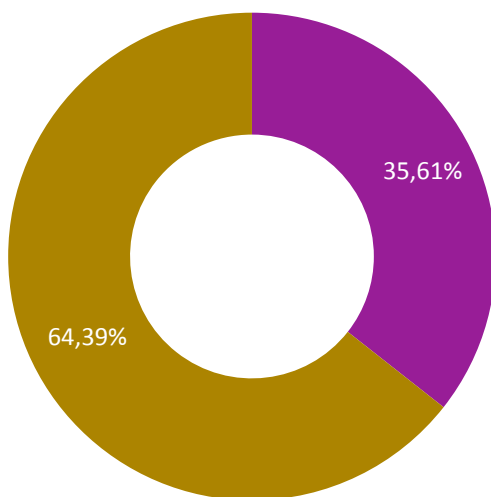
- Quejas cuyos autores residen en la capital
- Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones

**LEÓN**



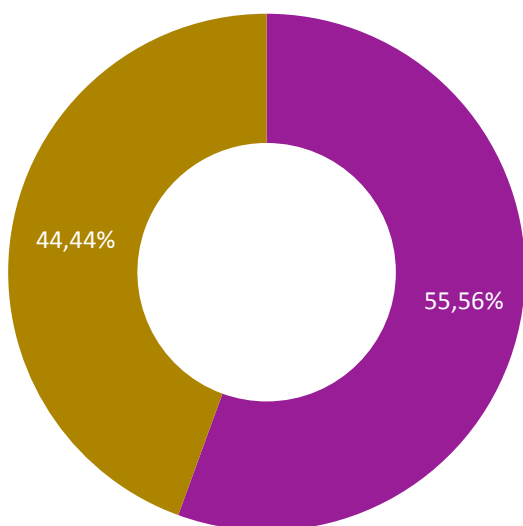
- Quejas cuyos autores residen en la capital
- Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones

**PALENCIA**



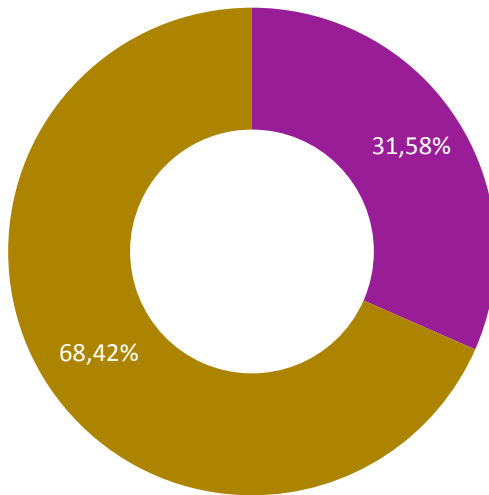
- Quejas cuyos autores residen en la capital
- Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones

**SALAMANCA**



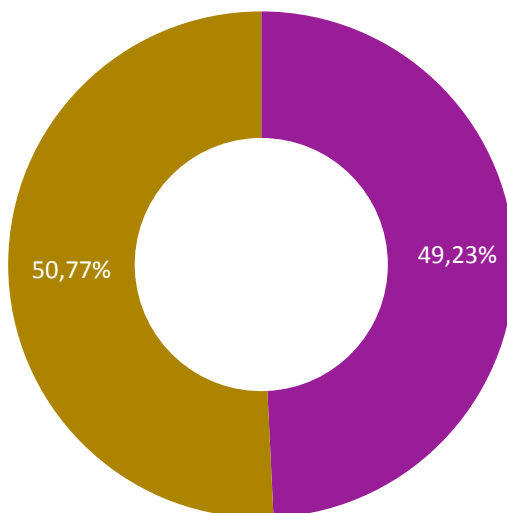
- Quejas cuyos autores residen en la capital
- Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones

**SEGOVIA**



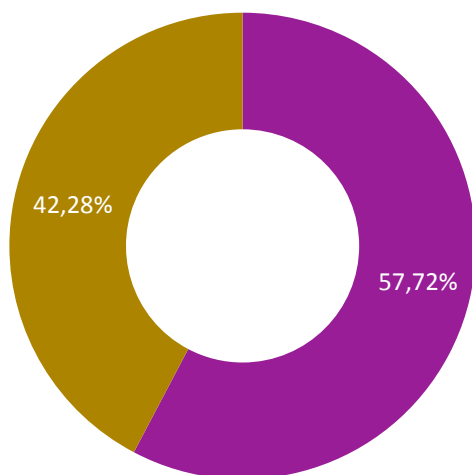
- Quejas cuyos autores residen en la capital
- Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones

**SORIA**



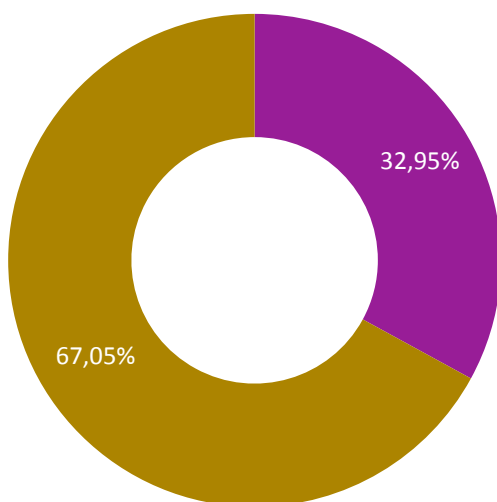
- Quejas cuyos autores residen en la capital
- Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones

**VALLADOLID**



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

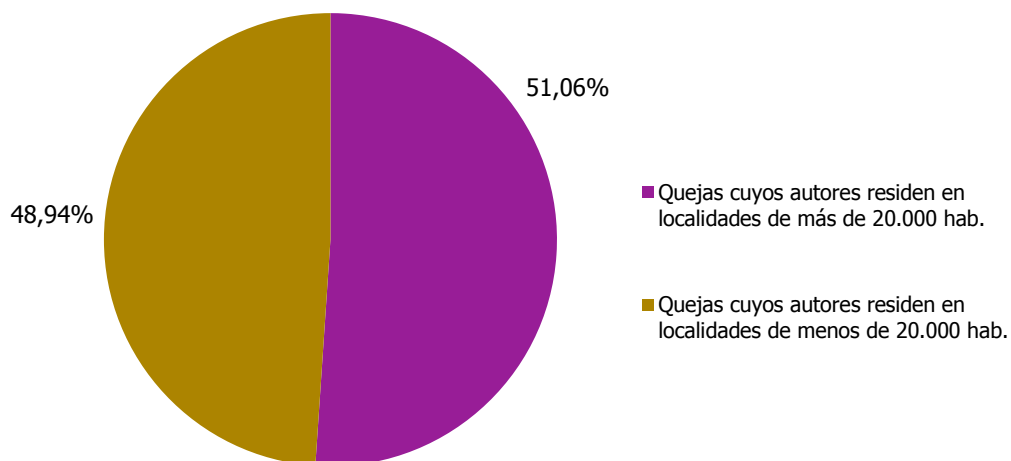
**ZAMORA**



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

**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**

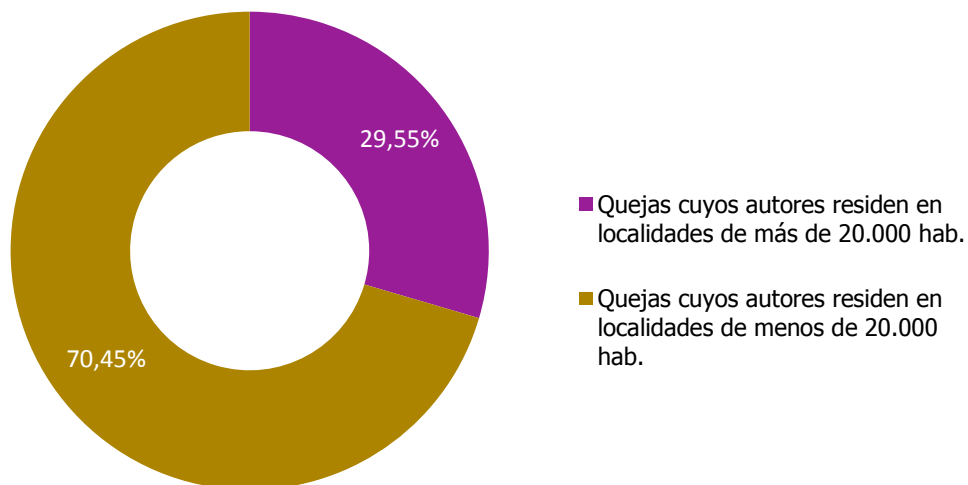
<b>PROCEDENCIA</b>	<b>NÚM. QUEJAS</b>	<b>%</b>
Poblaciones de más de 20.000 habitantes	768	51,06
Resto de poblaciones	736	48,94
<b>Total</b>	<b>1.504</b>	<b>100,00</b>

**QUEJAS PROCEDENTES DE CASTILLA Y LEÓN**

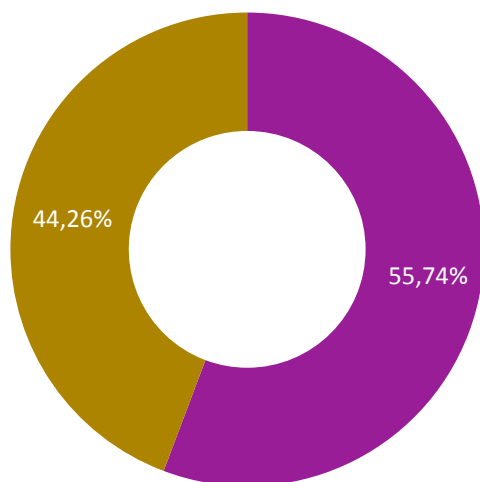
**3.3.2.4. Reparto provincial de las quejas procedentes de Castilla y León entre localidades de más de 20.000 habitantes y el resto de poblaciones**

<b>Provincia</b>	<b>Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.</b>	<b>Quejas cuyos autores residen en poblaciones de menos de 20.000 hab.</b>
Ávila	26	62
Burgos	102	81
León	206	196
Palencia	47	85
Salamanca	85	68
Segovia	30	65
Soria	32	33
Valladolid	211	87
Zamora	29	59
<b>Totales</b>	<b>768</b>	<b>736</b>

**ÁVILA**

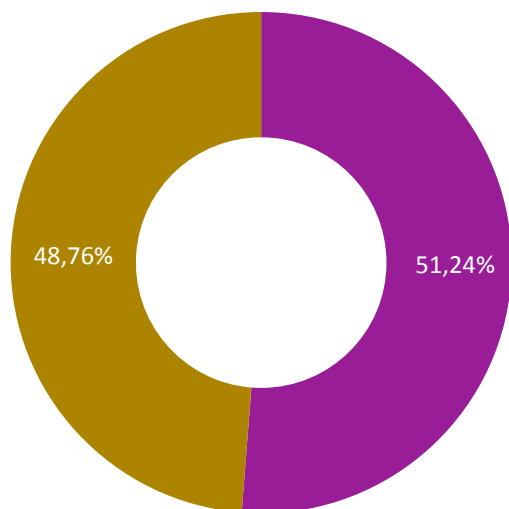


**BURGOS**



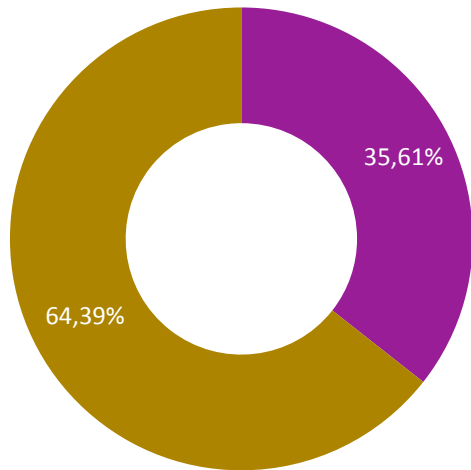
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

**LEÓN**



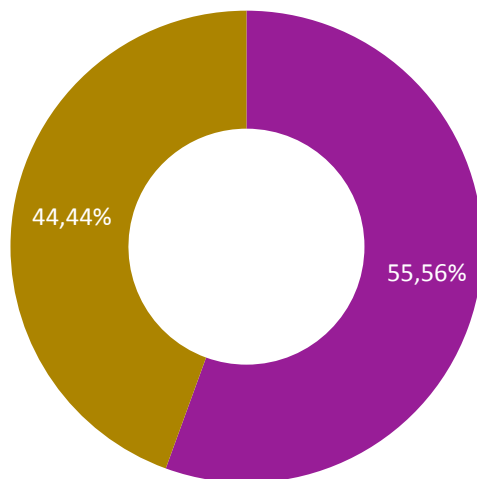
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

**PALENCIA**



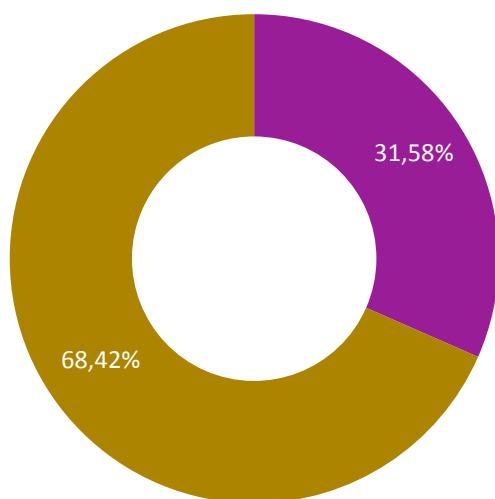
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

**SALAMANCA**



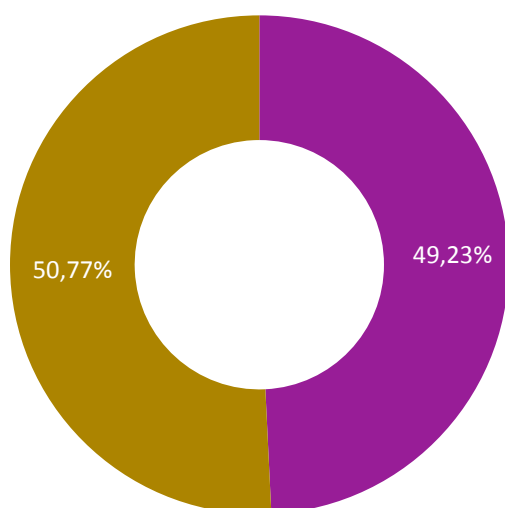
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

**SEGOVIA**



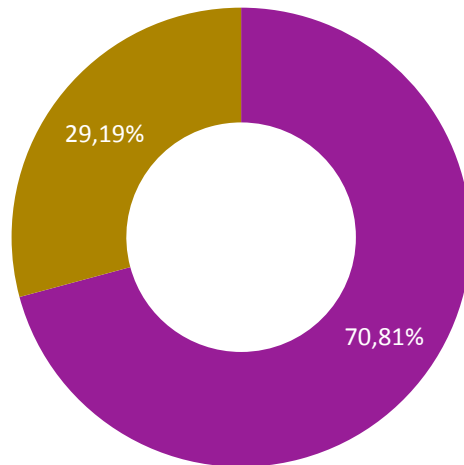
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

**SORIA**



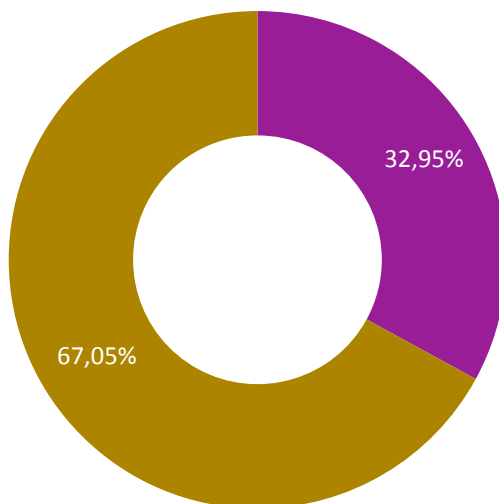
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

**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.

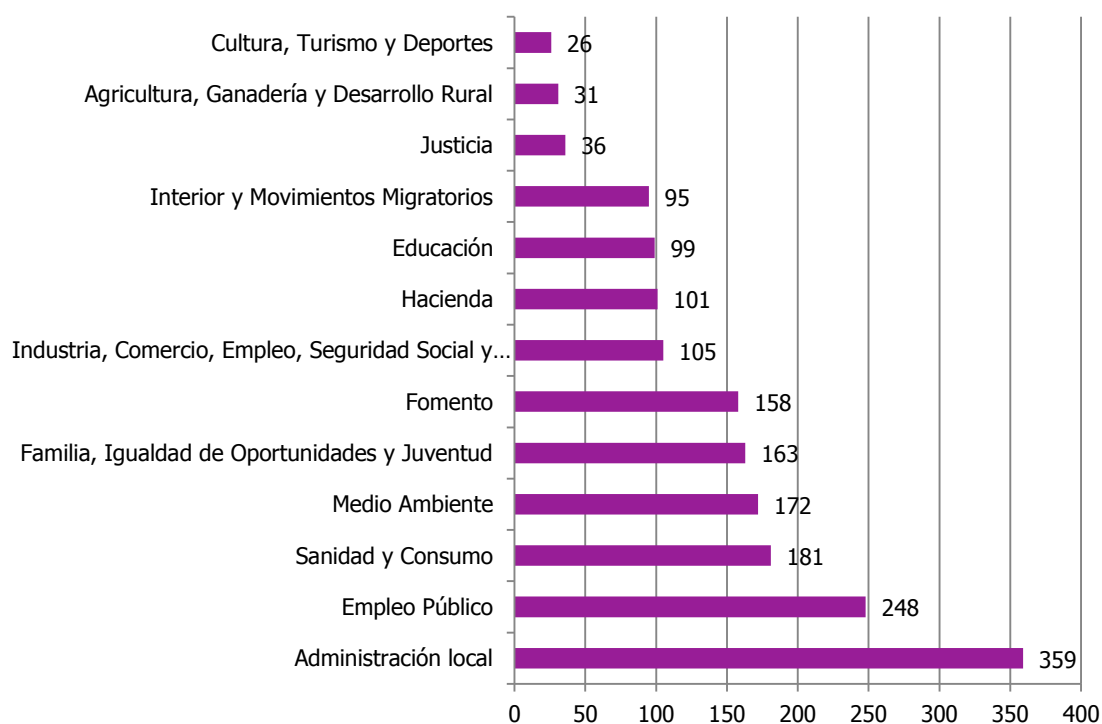
**ZAMORA**



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

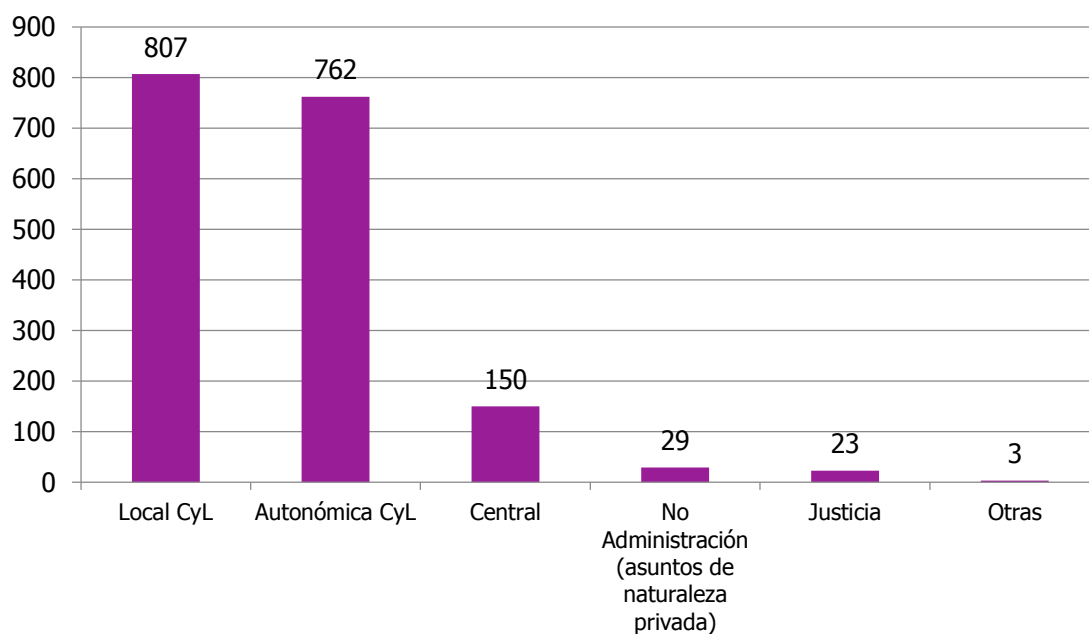
**3.4. Distribución de las quejas por Área**

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Administración local	359	20,24
Empleo Público	248	13,98
Sanidad y Consumo	181	10,20
Medio Ambiente	172	9,70
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	163	9,19
Fomento	158	8,91
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	105	5,92
Hacienda	101	5,69
Educación	99	5,58
Interior y Movimientos Migratorios	95	5,36
Justicia	36	2,03
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	31	1,75
Cultura, Turismo y Deportes	26	1,47
<b>Total</b>	<b>1.774</b>	<b>100,00</b>

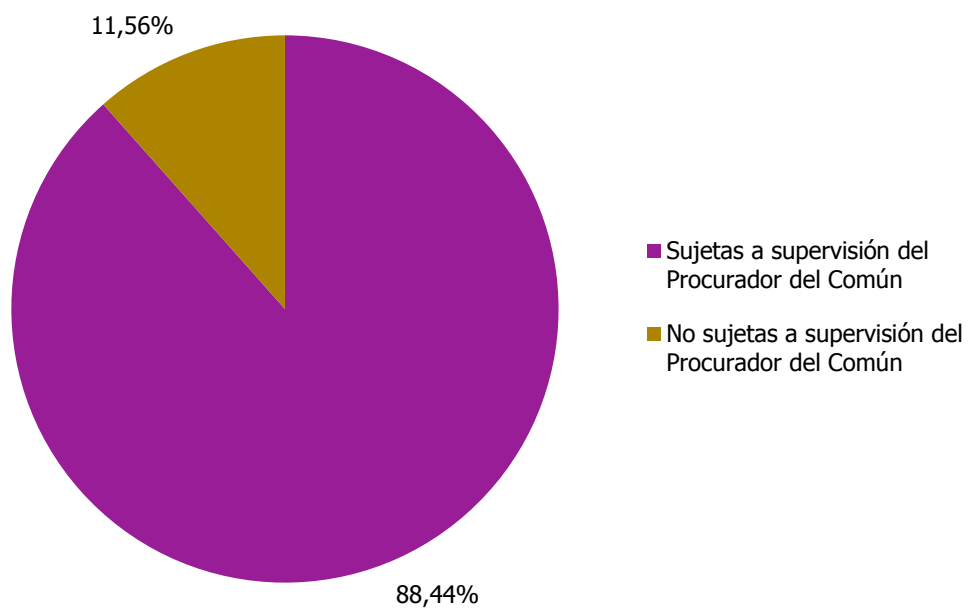


**3.5. Distribución de las quejas por la Administración afectada**

<b>ADMINISTRACIÓN</b>	<b>NÚM. QUEJAS</b>	<b>%</b>
Local (Castilla y León)	807	45,49
Autonómica (Castilla y León)	762	42,95
Central	150	8,46
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	29	1,63
Justicia	23	1,30
Otras	3	0,17
<b>Total</b>	<b>1.774</b>	<b>100,00</b>



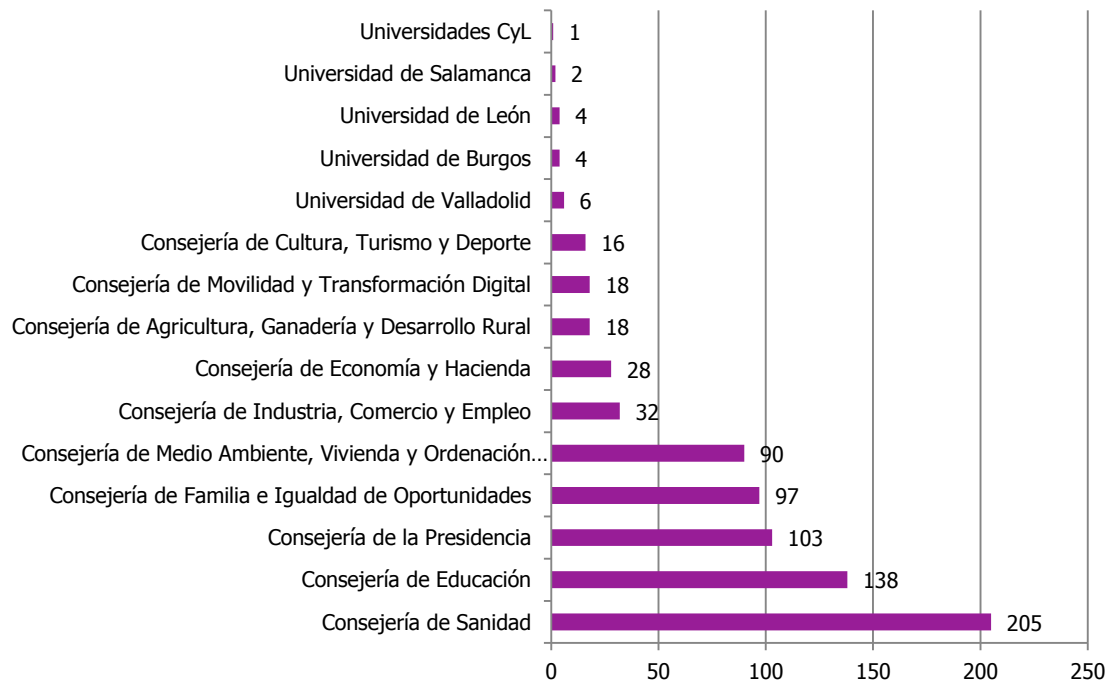
**3.5.1. Distribución de las quejas según su sujeción a supervisión del Procurador del Común**



### 3.5.2. Quejas relativas al funcionamiento de la Administración autonómica

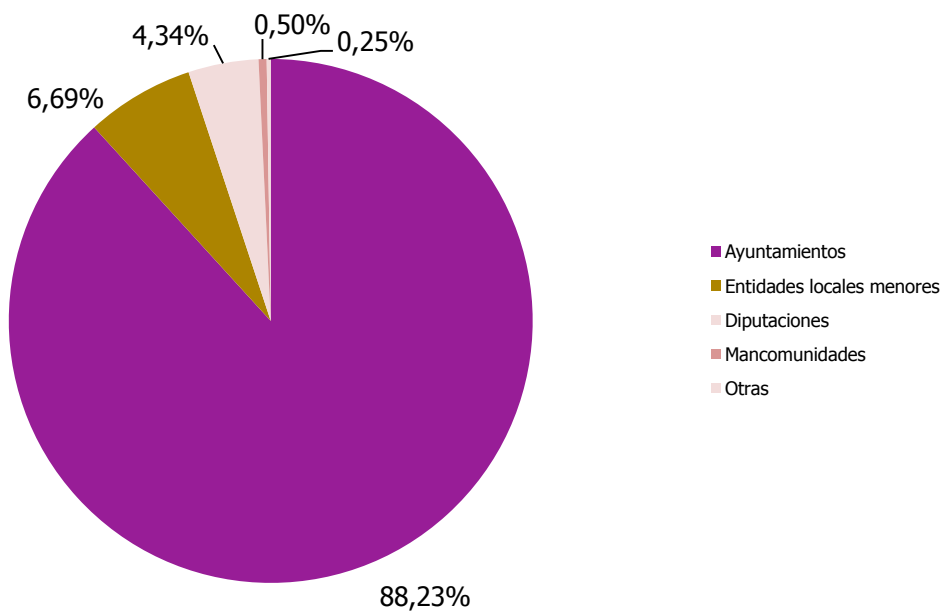
Durante la tramitación de algunos expedientes se hace necesario recabar la colaboración de varias Consejerías, cuya información resulta del máximo interés para el estudio y la resolución de la reclamación ce. Pese a ello, se computan en este apartado únicamente las Consejerías principalmente afectadas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

<b>ADMINISTRACIÓN</b>	<b>NÚM. QUEJAS</b>
Consejería de Sanidad	205
Consejería de Educación	138
Consejería de la Presidencia	103
Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades	97
Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio	90
Consejería de Industria, Comercio y Empleo	32
Consejería de Economía y Hacienda	28
Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	18
Consejería de Movilidad y Transformación Digital	18
Consejería de Cultura, Turismo y Deporte	16
Universidad de Valladolid	6
Universidad de Burgos	4
Universidad de León	4
Universidad de Salamanca	2
Universidades públicas de Castilla y León	1



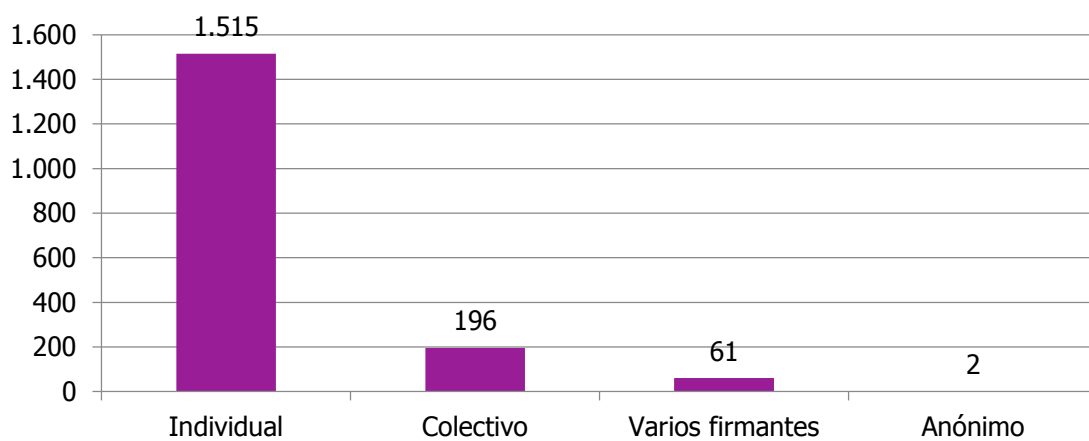
**3.5.3. Quejas relativas al funcionamiento de la Administración local**

<b>ADMINISTRACIÓN</b>	<b>NÚM. QUEJAS</b>	<b>%</b>
Ayuntamientos	712	88,23
Entidades locales menores	54	6,69
Diputaciones	35	4,34
Mancomunidades	4	0,50
Otras	2	0,25
<b>Total</b>	<b>807</b>	<b>100,00</b>



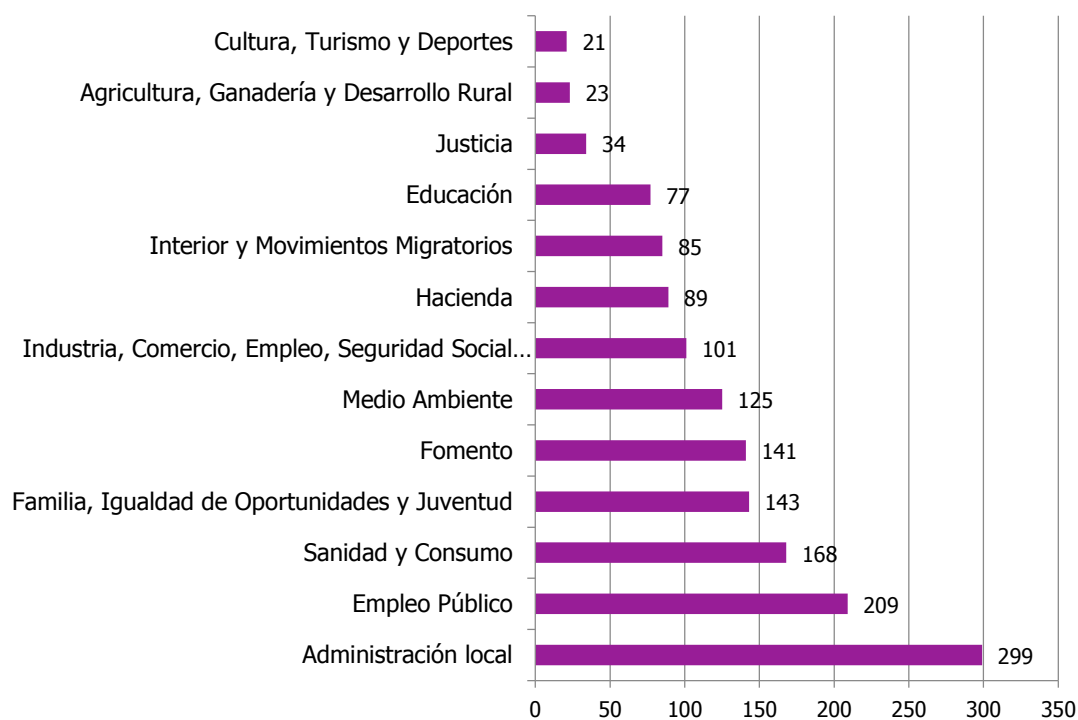
**3.6. Distribución de las quejas por autor**

<b>AUTOR</b>	<b>NÚM. QUEJAS</b>	<b>%</b>
Individual	1.515	85,40
Colectivo	196	11,05
Varios firmantes	61	3,44
Anónimo	2	0,11
<b>TOTAL</b>	<b>1.774</b>	<b>100,00</b>



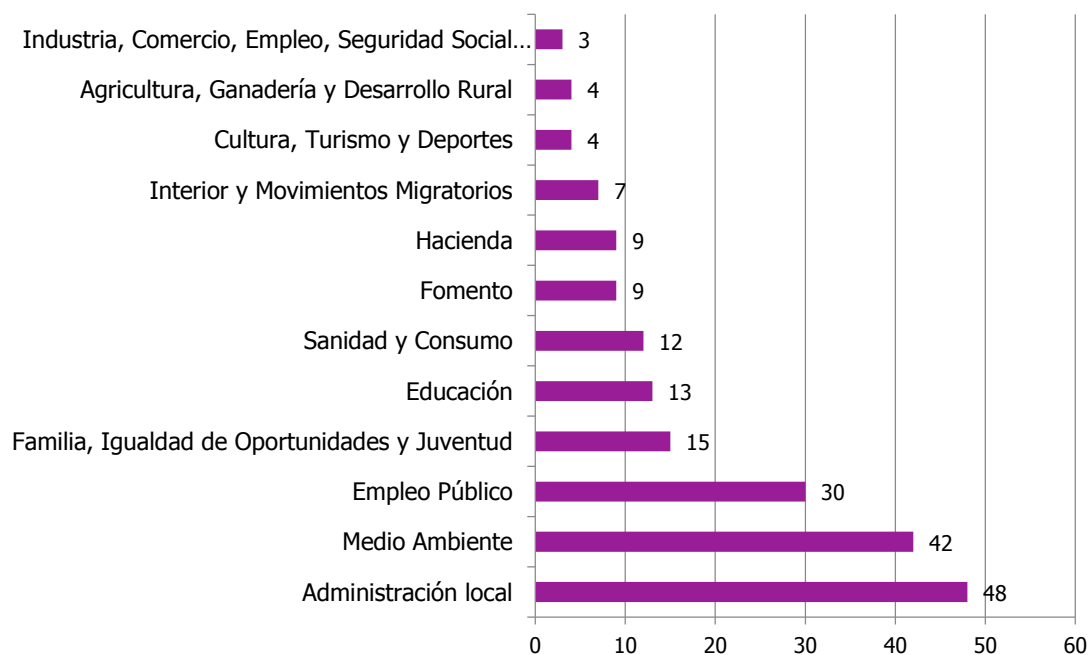
**3.6.1. Distribución por Área de las quejas de autor individual**

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Administración local	299	19,74
Empleo Público	209	13,80
Sanidad y Consumo	168	11,09
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	143	9,44
Fomento	141	9,31
Medio Ambiente	125	8,25
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	101	6,67
Hacienda	89	5,87
Interior y Movimientos Migratorios	85	5,61
Educación	77	5,08
Justicia	34	2,24
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	23	1,52
Cultura, Turismo y Deportes	21	1,39
<b>Total</b>	<b>1.515</b>	<b>100,00</b>



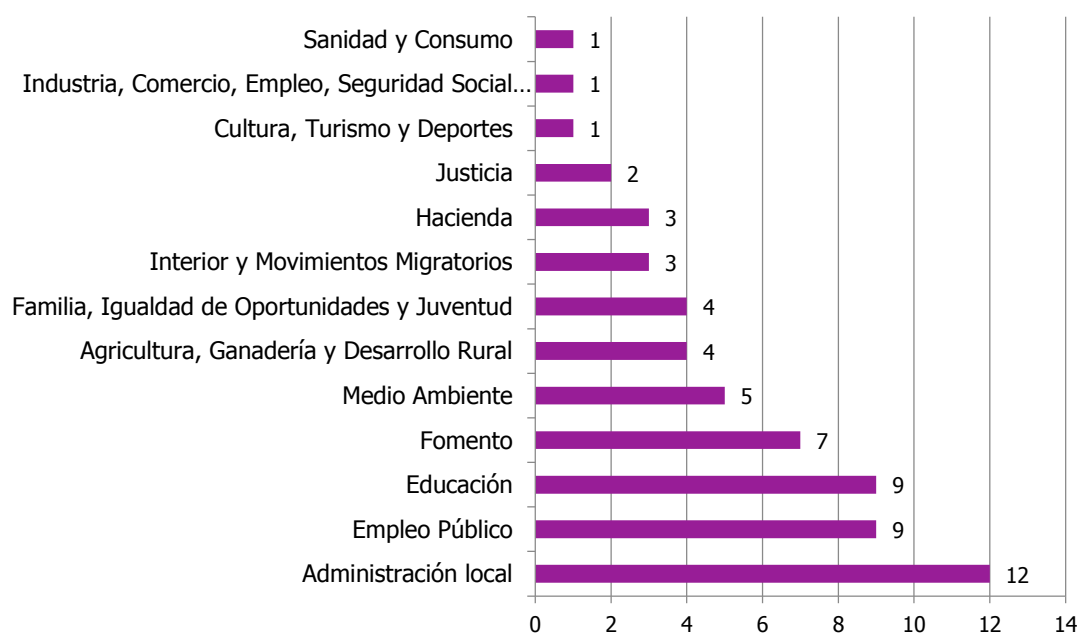
**3.6.2. Distribución por Área de las quejas de autor colectivo**

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Administración local	48	24,49
Medio Ambiente	42	21,43
Empleo Público	30	15,31
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	15	7,65
Educación	13	6,63
Sanidad y Consumo	12	6,12
Fomento	9	4,59
Hacienda	9	4,59
Interior y Movimientos Migratorios	7	3,57
Cultura, Turismo y Deportes	4	2,04
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	4	2,04
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	3	1,53
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100,00</b>



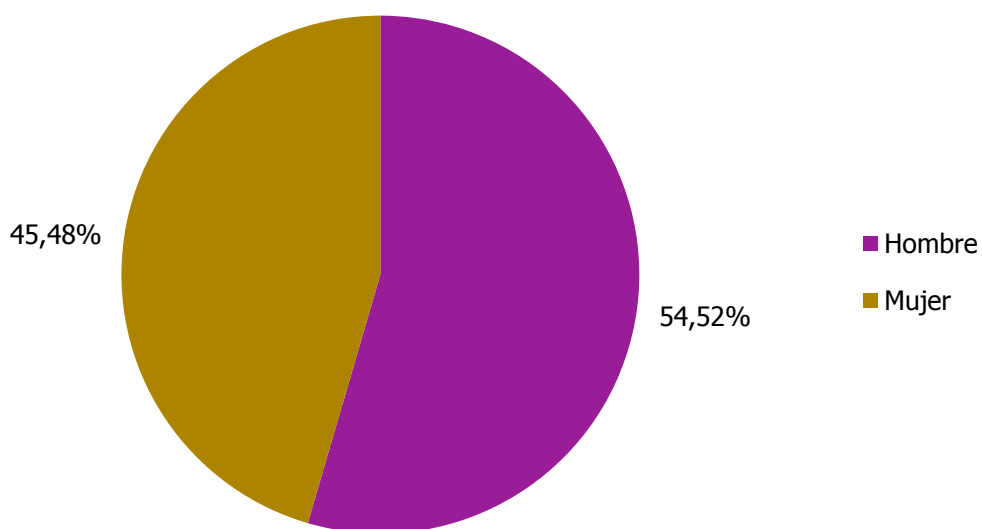
**3.6.3. Distribución por área de las quejas de varios firmantes**

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Administración local	12	19,67
Empleo Público	9	14,75
Educación	9	14,75
Fomento	7	11,48
Medio Ambiente	5	8,20
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	4	6,56
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	4	6,56
Interior y Movimientos Migratorios	3	4,92
Hacienda	3	4,92
Justicia	2	3,28
Cultura, Turismo y Deportes	1	1,64
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	1	1,64
Sanidad y Consumo	1	1,64
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,00</b>



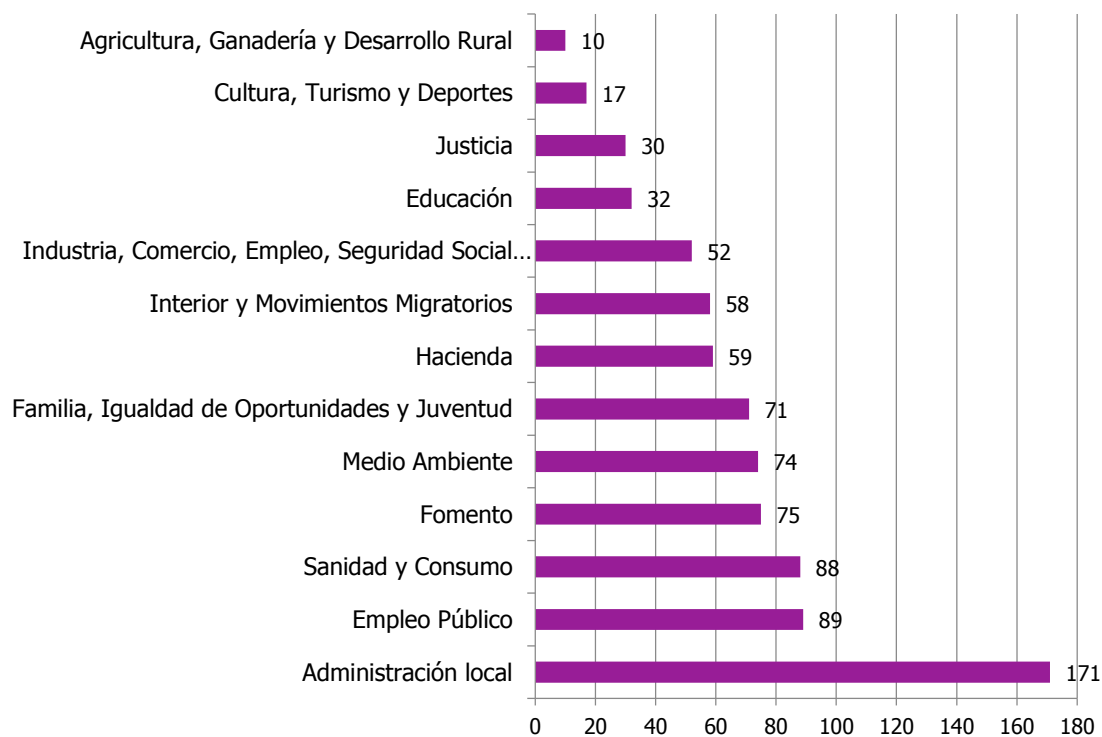
**3.7. Las quejas desde la perspectiva de género**

<b>AUTOR</b>	<b>NÚM. QUEJAS</b>	<b>%</b>
Hombre	826	54,52
Mujer	689	45,48
<b>Total</b>	<b>1.515</b>	<b>100,00</b>



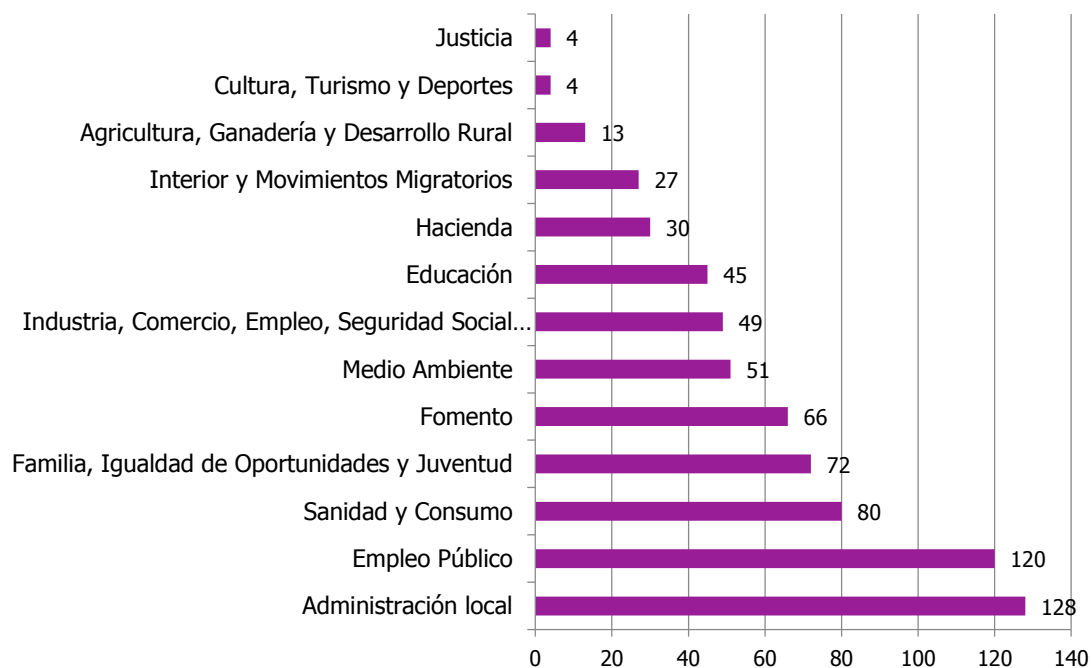
**3.7.1. Reparto por Área de las quejas presentadas por hombres**

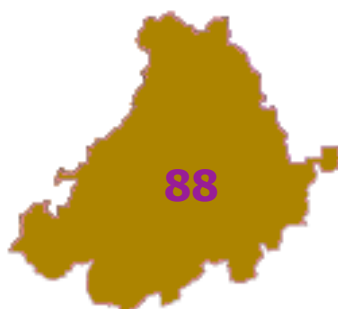
ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Administración local	171	20,70
Empleo Público	89	10,77
Sanidad y Consumo	88	10,65
Fomento	75	9,08
Medio Ambiente	74	8,96
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	71	8,60
Hacienda	59	7,14
Interior y Movimientos Migratorios	58	7,02
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	52	6,30
Educación	32	3,87
Justicia	30	3,63
Cultura, Turismo y Deportes	17	2,06
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	10	1,21
<b>Total</b>	<b>826</b>	<b>100,00</b>



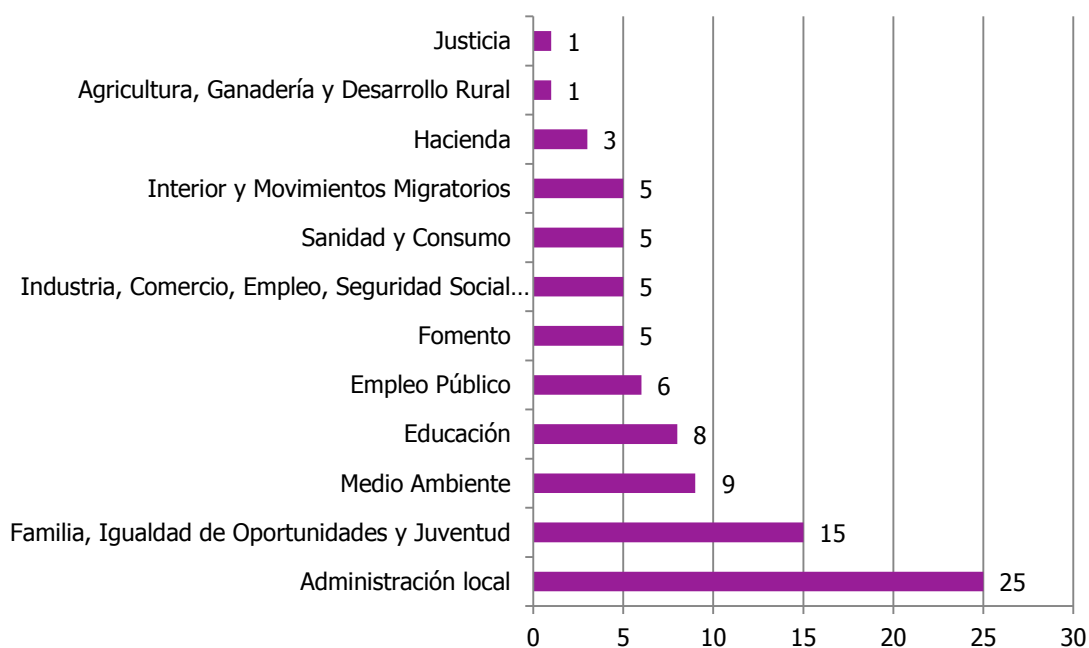
**3.7.2. Reparto por Área de las quejas presentadas por mujeres**

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Administración local	128	18,58
Empleo Público	120	17,42
Sanidad y Consumo	80	11,61
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	72	10,45
Fomento	66	9,58
Medio Ambiente	51	7,40
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	49	7,11
Educación	45	6,53
Hacienda	30	4,35
Interior y Movimientos Migratorios	27	3,92
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	13	1,89
Cultura, Turismo y Deportes	4	0,58
Justicia	4	0,58
<b>Total</b>	<b>689</b>	<b>100,00</b>



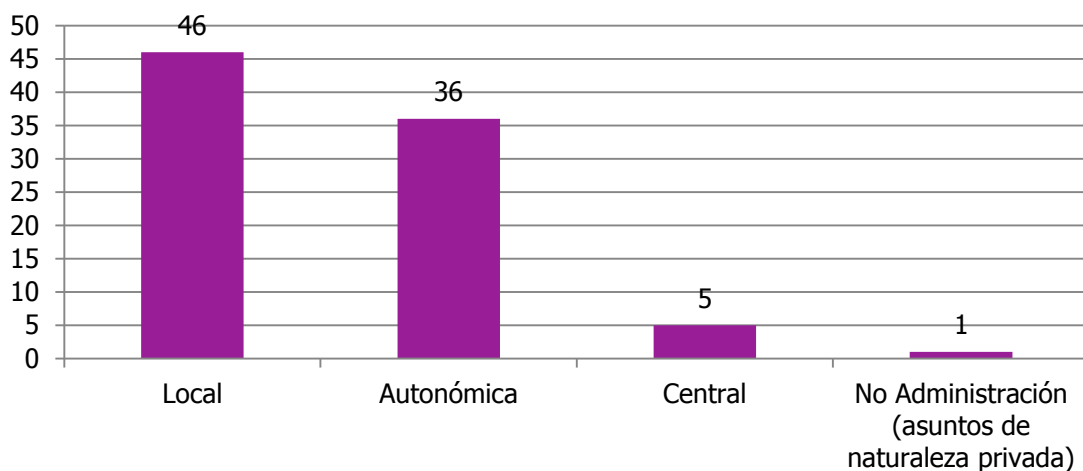
**3.8. Análisis provincial**
**ÁVILA**

**ÁVILA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA**

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Administración local	25	28,41
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	15	17,05
Medio Ambiente	9	10,23
Educación	8	9,09
Empleo Público	6	6,82
Fomento	5	5,68
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	5	5,68
Sanidad y Consumo	5	5,68
Interior y Movimientos Migratorios	5	5,68
Hacienda	3	3,41
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	1	1,14
Justicia	1	1,14
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100,00</b>



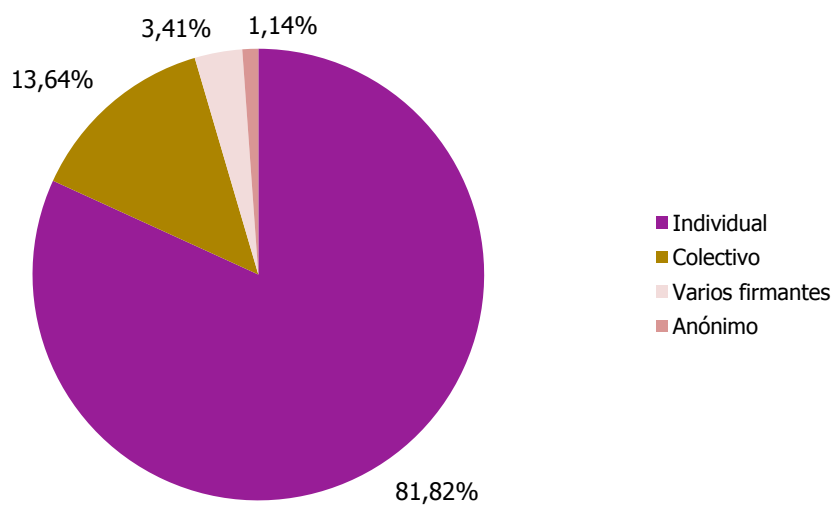
**ÁVILA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA**

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Local	46	52,27
Autonómica	36	40,91
Central	5	5,68
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	1	1,14
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100,00</b>



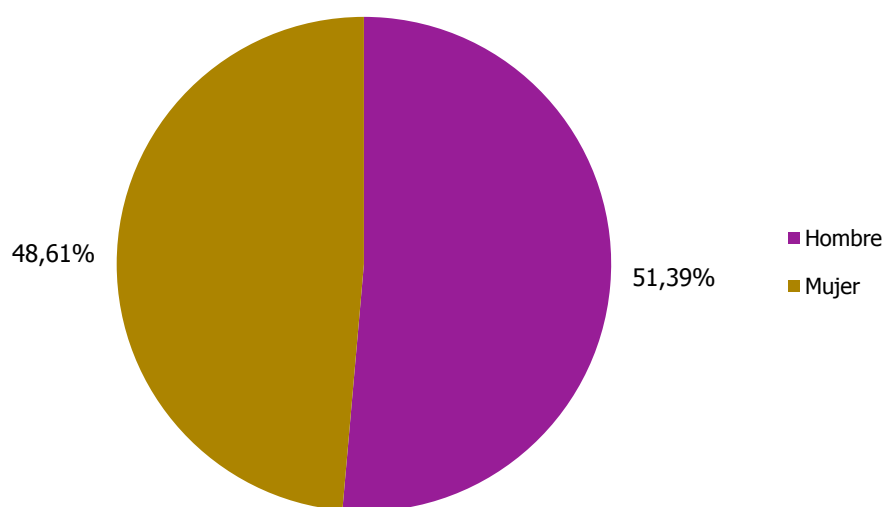
**ÁVILA. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR**

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	72	81,82
Colectivo	12	13,64
Varios firmantes	3	3,41
Anónimo	1	1,14
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100,00</b>



**ÁVILA. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL**

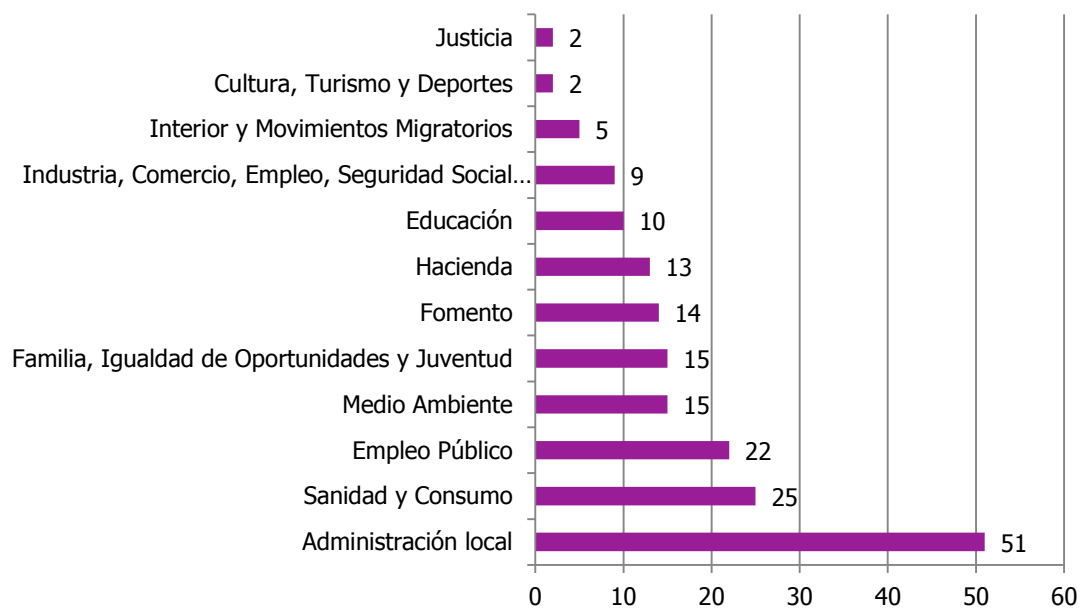
<b>AUTOR</b>	<b>NÚM. QUEJAS</b>	<b>%</b>
Hombre	37	51,39
Mujer	35	48,61
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,00</b>



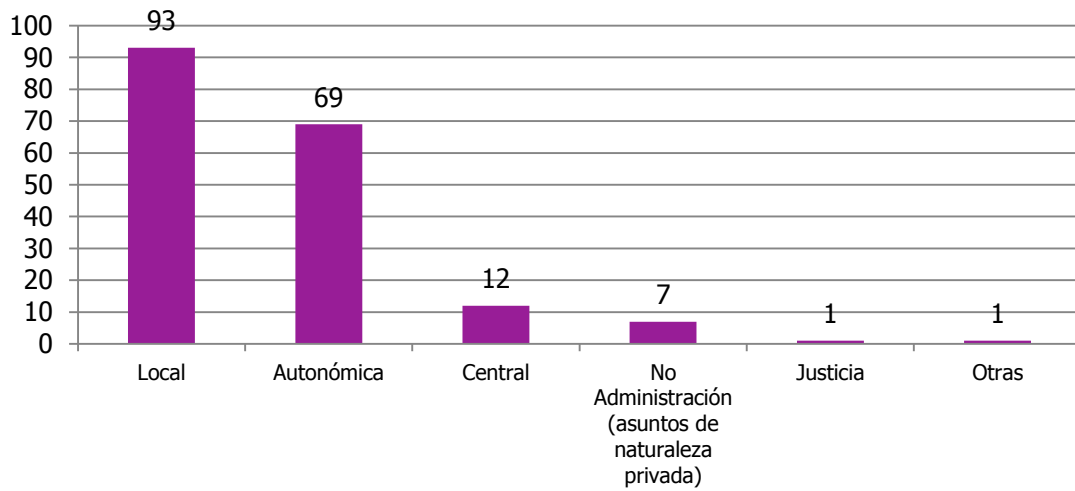
**BURGOS**

**BURGOS. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA**

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Administración local	51	27,87
Sanidad y Consumo	25	13,66
Empleo Público	22	12,02
Medio Ambiente	15	8,20
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	15	8,20
Fomento	14	7,65
Hacienda	13	7,10
Educación	10	5,46
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	9	4,92
Interior y Movimientos Migratorios	5	2,73
Cultura, Turismo y Deportes	2	1,09
Justicia	2	1,09
<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>100,00</b>

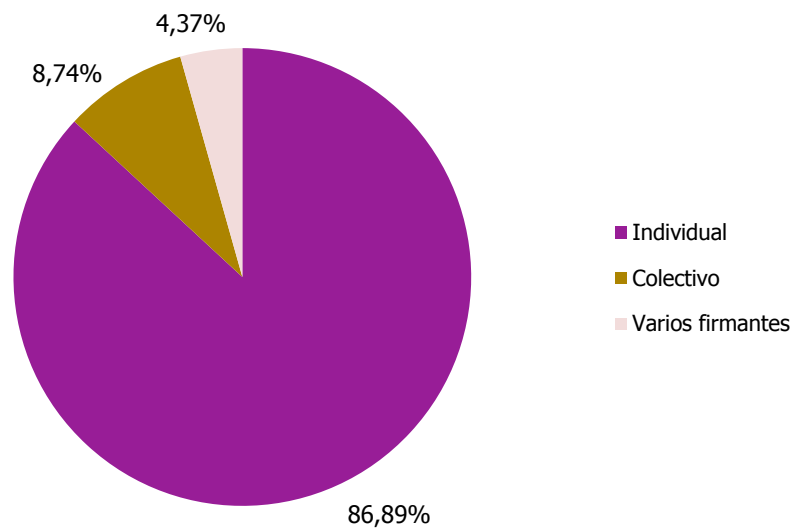

**BURGOS. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA**

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Local	93	50,82
Autonómica	69	37,70
Central	12	6,56
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	7	3,83
Justicia	1	0,55
Otras	1	0,55
<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>100,00</b>



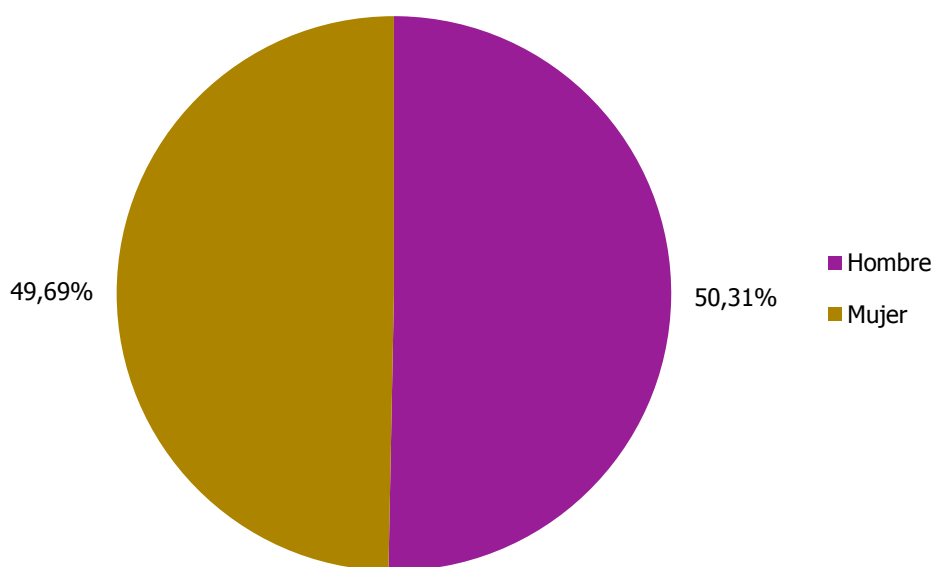
**BURGOS. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR**

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	159	86,89
Colectivo	16	8,74
Varios firmantes	8	4,37
<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>100,00</b>



**BURGOS. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL**

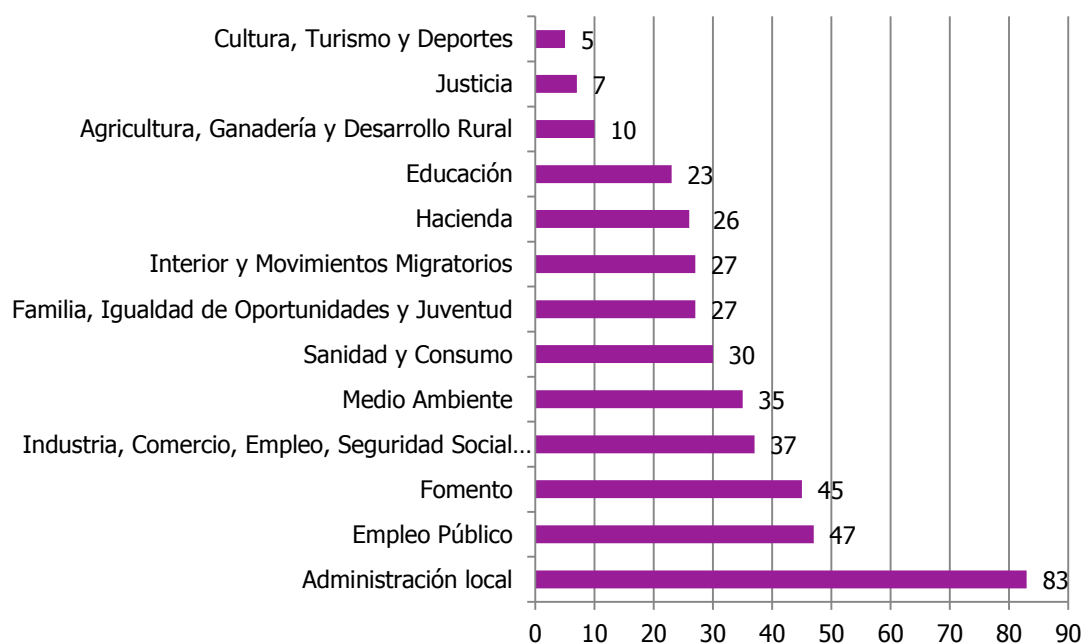
AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Hombre	80	50,31
Mujer	79	49,69
<b>Total</b>	<b>159</b>	<b>100,00</b>



**LEÓN**

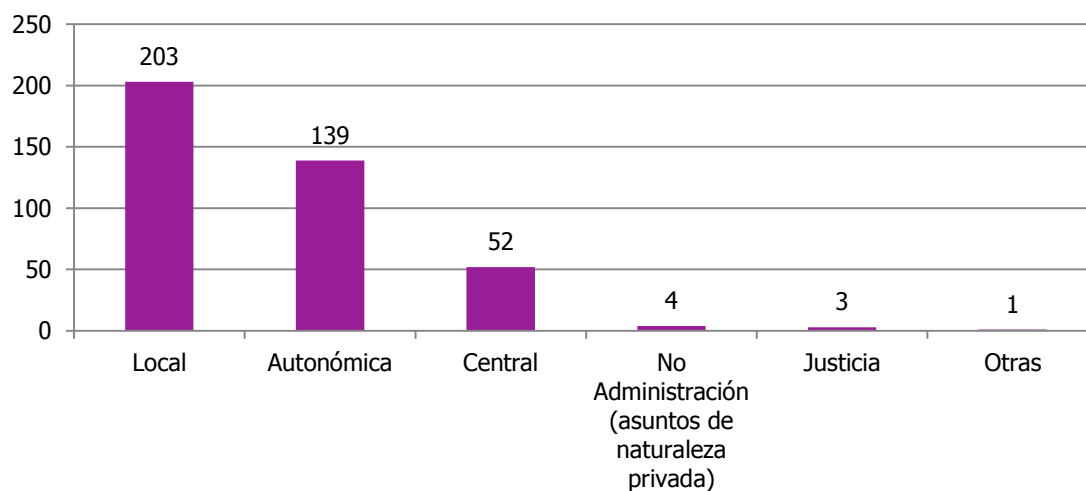
**LEÓN. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA**

<b>ÁREA</b>	<b>NÚM. QUEJAS</b>	<b>%</b>
Administración local	83	20,65
Empleo Público	47	11,69
Fomento	45	11,19
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	37	9,20
Medio Ambiente	35	8,71
Sanidad y Consumo	30	7,46
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	27	6,72
Interior y Movimientos Migratorios	27	6,72
Hacienda	26	6,47
Educación	23	5,72
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	10	2,49
Justicia	7	1,74
Cultura, Turismo y Deportes	5	1,24
<b>Total</b>	<b>402</b>	<b>100,00</b>



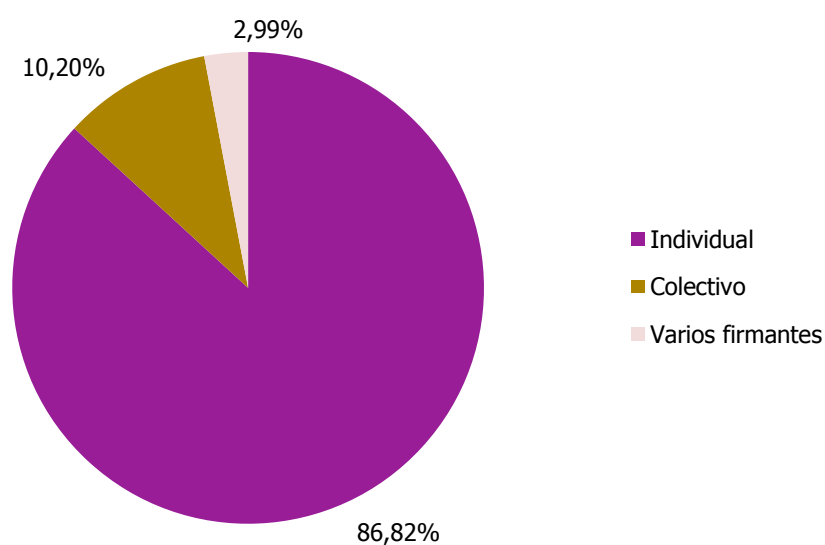
**LEÓN. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA**

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Local	203	50,50
Autonómica	139	34,58
Central	52	12,94
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	4	1,00
Justicia	3	0,75
Otras	1	0,25
<b>Total</b>	<b>402</b>	<b>100,00</b>



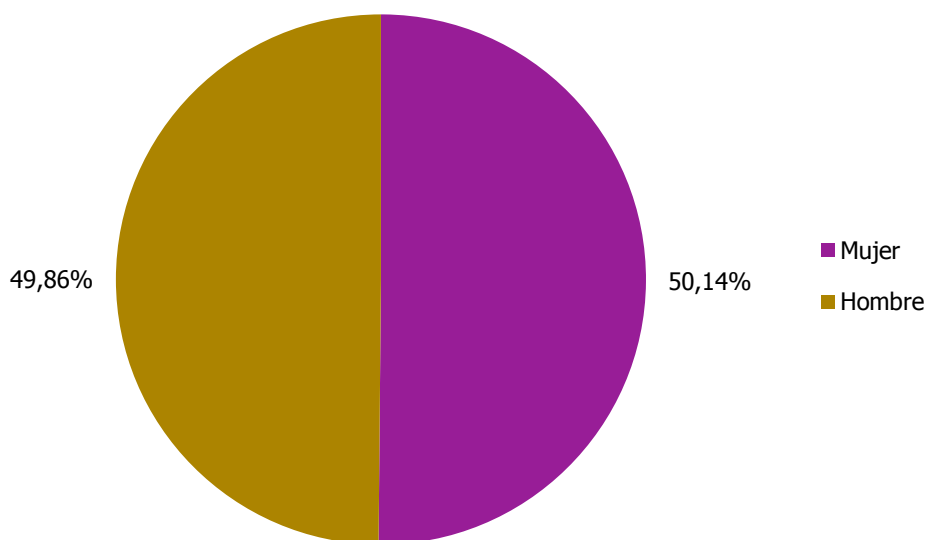
**LEÓN. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR**

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	349	86,82
Colectivo	41	10,20
Varios firmantes	12	2,99
<b>Total</b>	<b>402</b>	<b>100,00</b>



**LEÓN. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL**

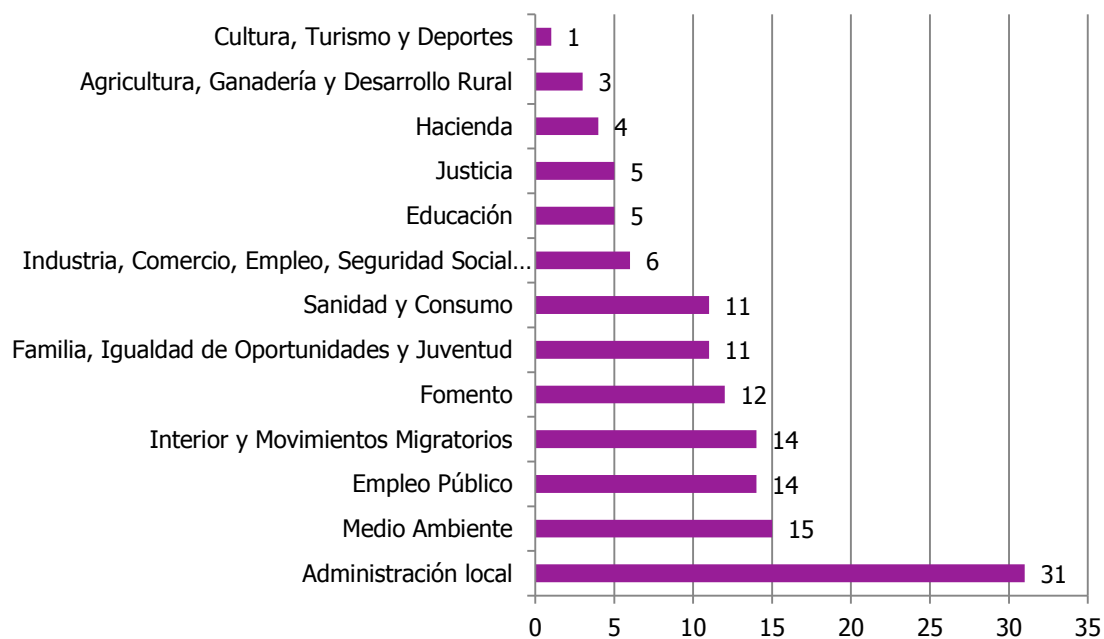
<b>AUTOR</b>	<b>NÚM. QUEJAS</b>	<b>%</b>
Mujer	175	50,14
Hombre	174	49,86
<b>Total</b>	<b>349</b>	<b>100,00</b>



**PALENCIA**

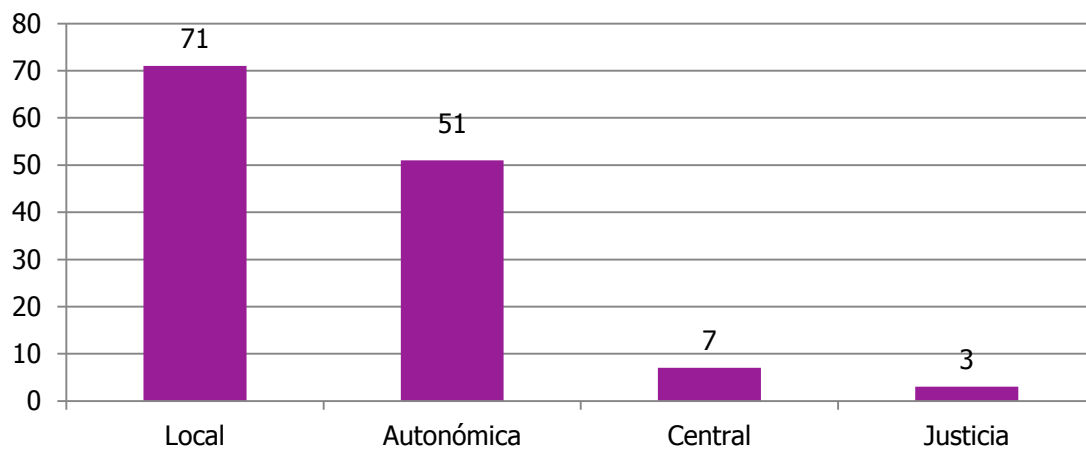
**PALENCIA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA**

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Administración local	31	23,48
Medio Ambiente	15	11,36
Empleo Público	14	10,61
Interior y Movimientos Migratorios	14	10,61
Fomento	12	9,09
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	11	8,33
Sanidad y Consumo	11	8,33
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	6	4,55
Educación	5	3,79
Justicia	5	3,79
Hacienda	4	3,03
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	3	2,27
Cultura, Turismo y Deportes	1	0,76
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100,00</b>



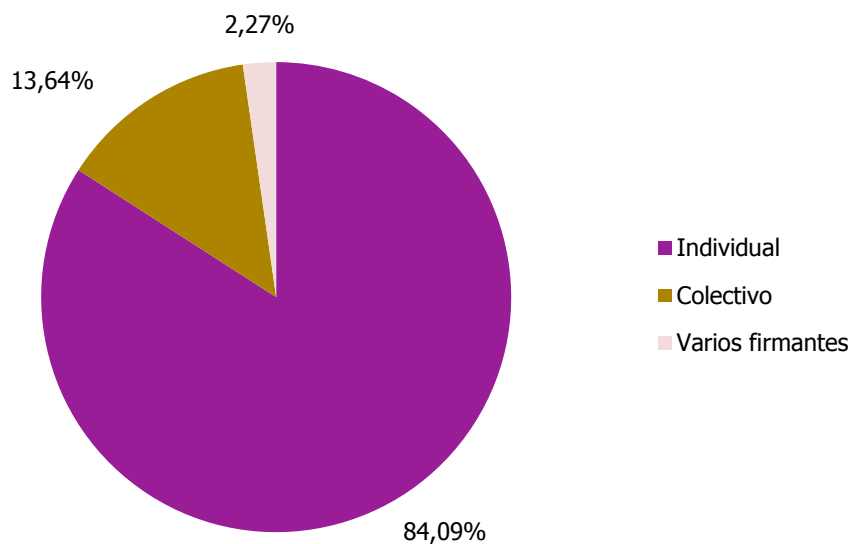
**PALENCIA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA**

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Local	71	53,79
Autonómica	51	38,64
Central	7	5,30
Justicia	3	2,27
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100,00</b>



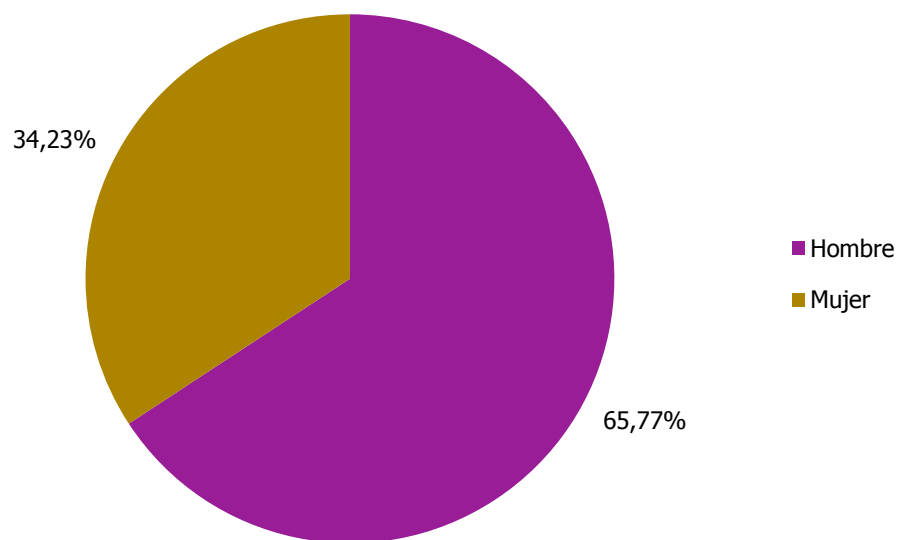
**PALENCIA. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR**

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	111	84,09
Colectivo	18	13,64
Varios firmantes	3	2,27
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100,00</b>



**PALENCIA. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL**

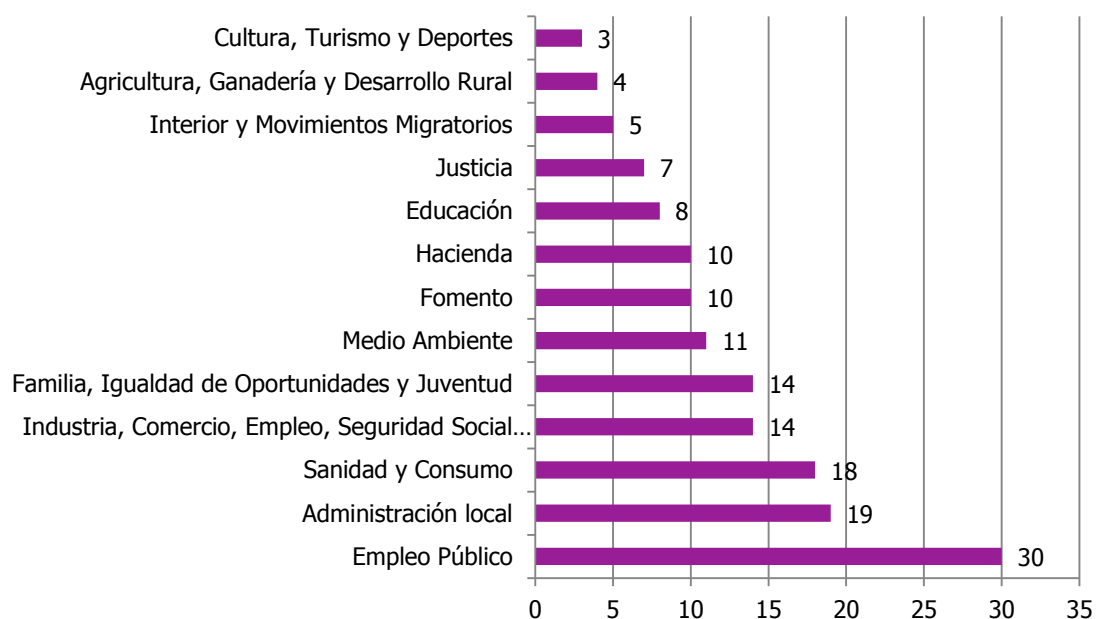
<b>AUTOR</b>	<b>NÚM. QUEJAS</b>	<b>%</b>
Hombre	73	65,77
Mujer	38	34,23
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,00</b>



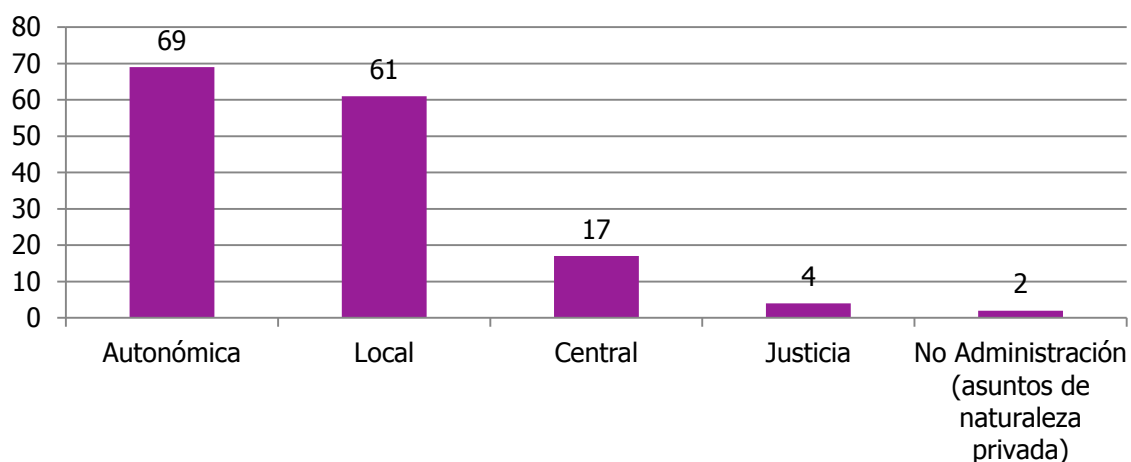
**SALAMANCA**

**SALAMANCA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA**

<b>ÁREA</b>	<b>NÚM QUEJAS</b>	<b>%</b>
Empleo Público	30	19,61
Administración local	19	12,42
Sanidad y Consumo	18	11,76
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	14	9,15
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	14	9,15
Medio Ambiente	11	7,19
Fomento	10	6,54
Hacienda	10	6,54
Educación	8	5,23
Justicia	7	4,58
Interior y Movimientos Migratorios	5	3,27
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	4	2,61
Cultura, Turismo y Deportes	3	1,96
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100,00</b>

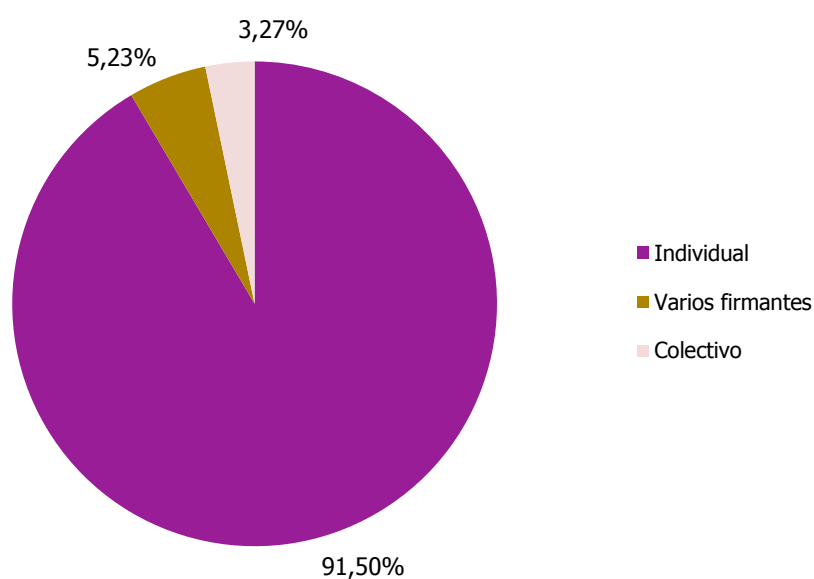

**SALAMANCA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA**

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Autonómica	69	45,10
Local	61	39,87
Central	17	11,11
Justicia	4	2,61
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	2	1,31
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100,00</b>



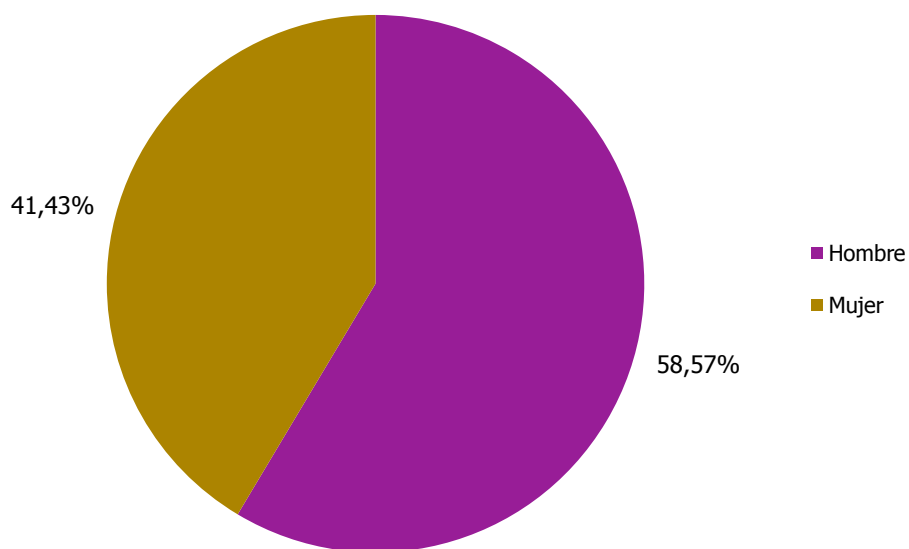
**SALAMANCA. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR**

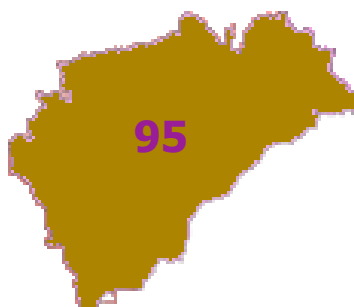
AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	140	91,50
Varios firmantes	8	5,23
Colectivo	5	3,27
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100,00</b>



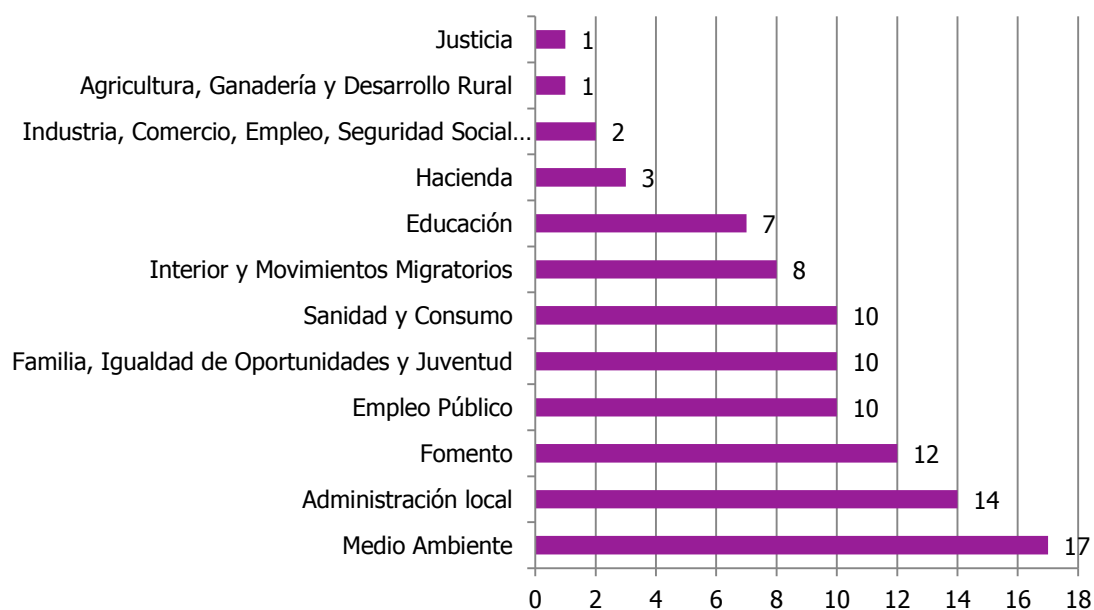
**SALAMANCA. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL**

<b>AUTOR</b>	<b>NÚM. QUEJAS</b>	<b>%</b>
Hombre	82	58,57
Mujer	58	41,43
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,00</b>



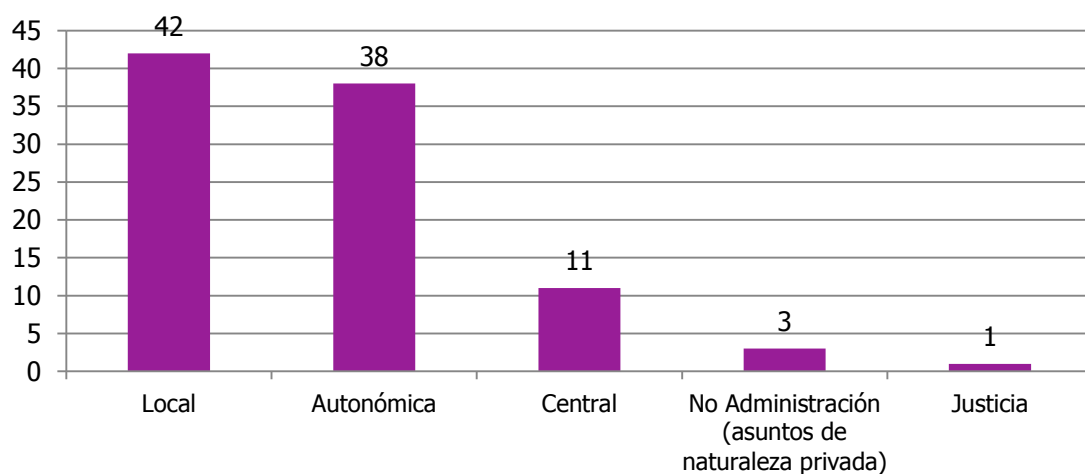
**SEGOVIA**

**SEGOVIA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA**

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Medio Ambiente	17	17,89
Administración local	14	14,74
Fomento	12	12,63
Empleo Público	10	10,53
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	10	10,53
Sanidad y Consumo	10	10,53
Interior y Movimientos Migratorios	8	8,42
Educación	7	7,37
Hacienda	3	3,16
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	2	2,11
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	1	1,05
Justicia	1	1,05
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100,00</b>



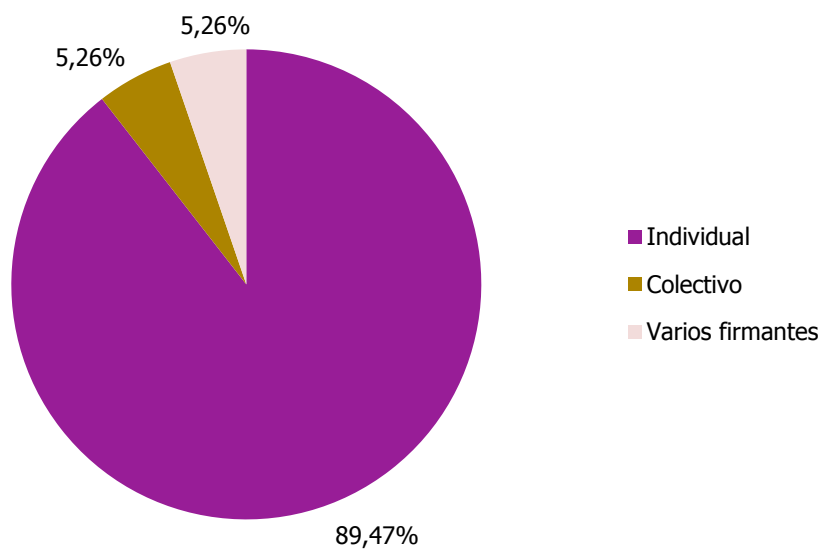
**SEGOVIA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA**

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Local	42	44,21
Autonómica	38	40,00
Central	11	11,58
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	3	3,16
Justicia	1	1,05
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100,00</b>



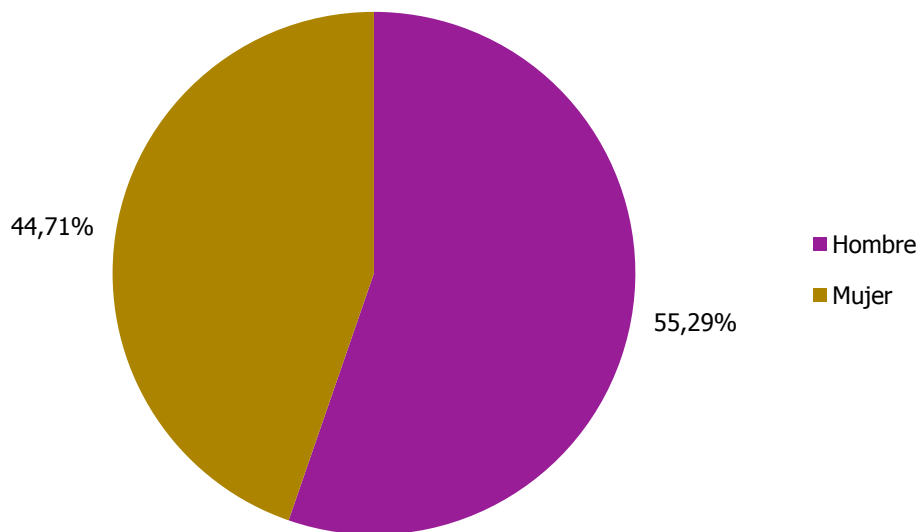
**SEGOVIA. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR**

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	85	89,47
Colectivo	5	5,26
Varios firmantes	5	5,26
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100,00</b>



**SEGOVIA. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL**

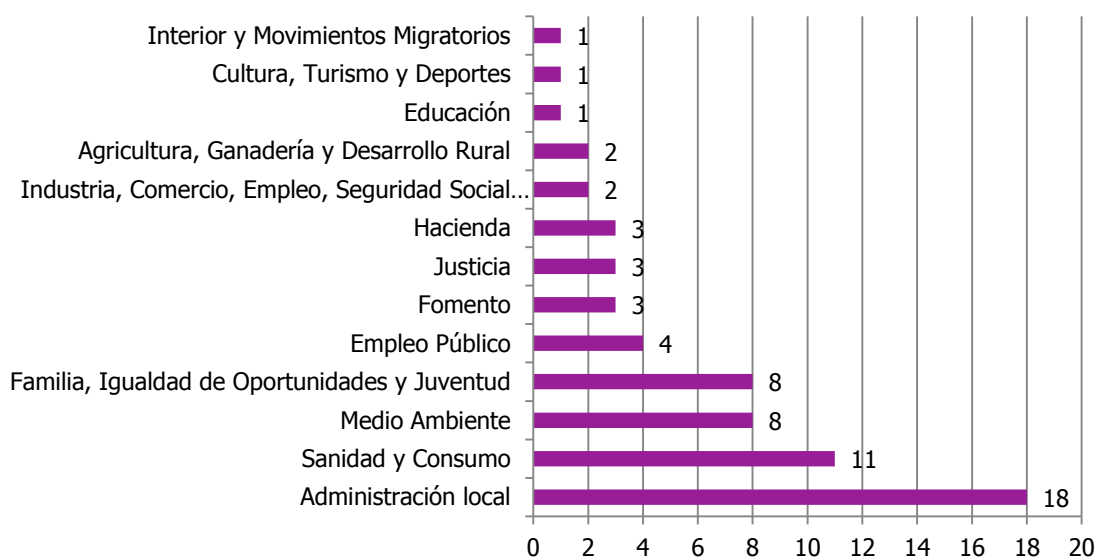
<b>AUTOR</b>	<b>NÚM. QUEJAS</b>	<b>%</b>
Hombre	47	55,29
Mujer	38	44,71
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100,00</b>



**SORIA**

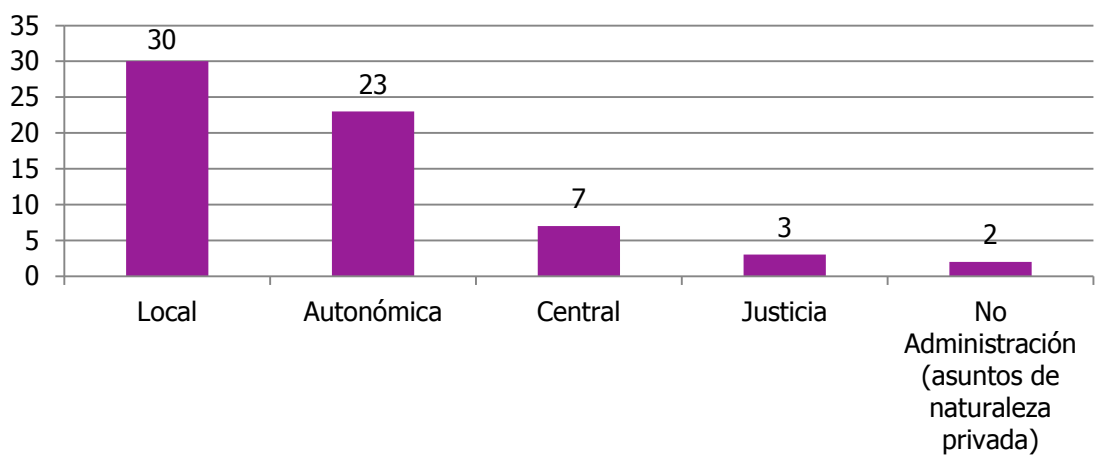
**SORIA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA**

<b>ADMINISTRACIÓN</b>	<b>NÚM. QUEJAS</b>	<b>%</b>
Administración local	18	27,69
Sanidad y Consumo	11	16,92
Medio Ambiente	8	12,31
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	8	12,31
Empleo Público	4	6,15
Fomento	3	4,62
Justicia	3	4,62
Hacienda	3	4,62
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	2	3,08
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	2	3,08
Educación	1	1,54
Cultura, Turismo y Deportes	1	1,54
Interior y Movimientos Migratorios	1	1,54
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>



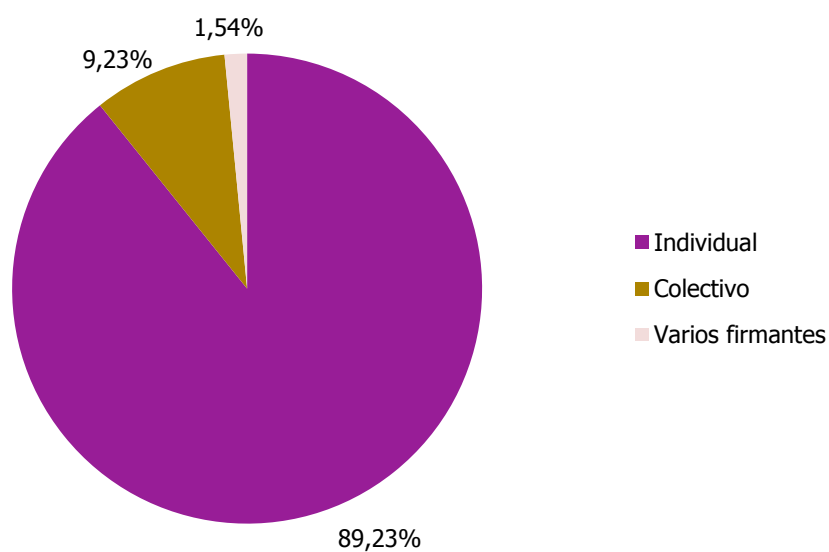
**SORIA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA**

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Local	30	46,15
Autonómica	23	35,38
Central	7	10,77
Justicia	3	4,62
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	2	3,08
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>



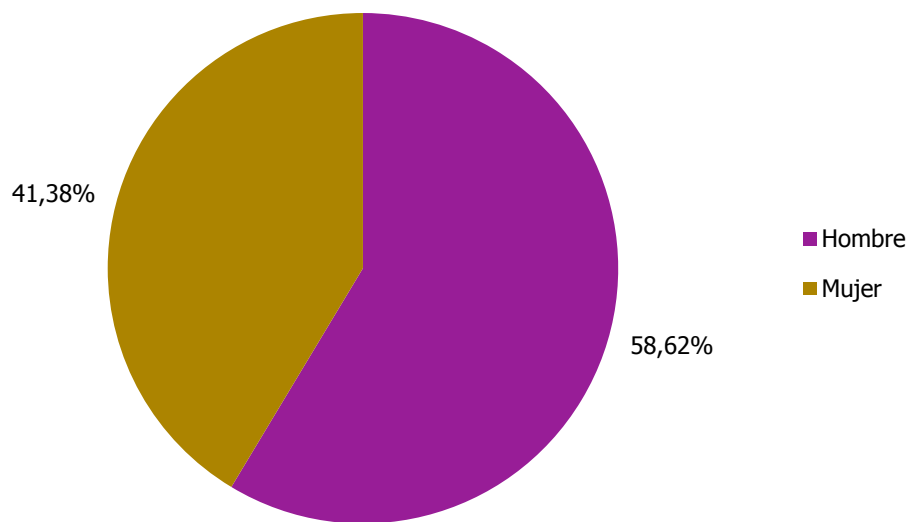
**SORIA. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR AUTOR**

AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	58	89,23
Colectivo	6	9,23
Varios firmantes	1	1,54
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>

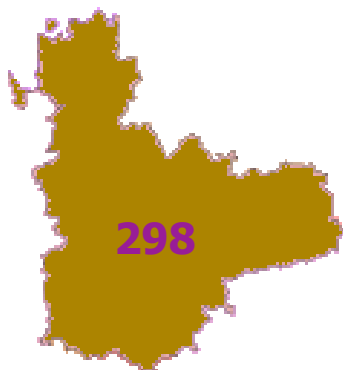


**SORIA. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL**

<b>AUTOR</b>	<b>NÚM. QUEJAS</b>	<b>%</b>
Hombre	34	58,62
Mujer	24	41,38
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100,00</b>

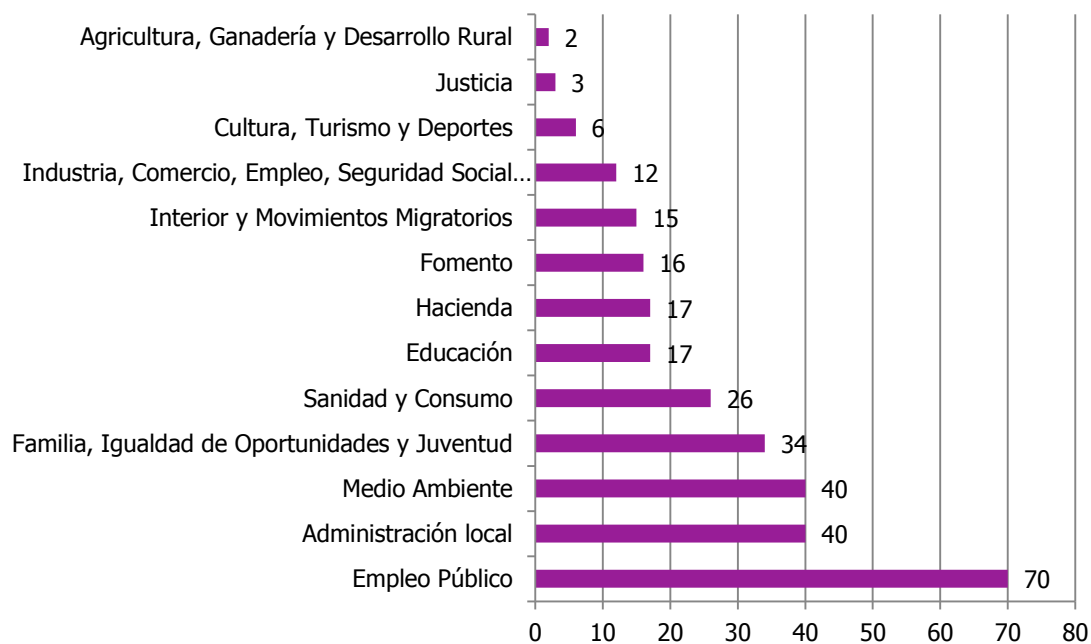


**VALLADOLID**



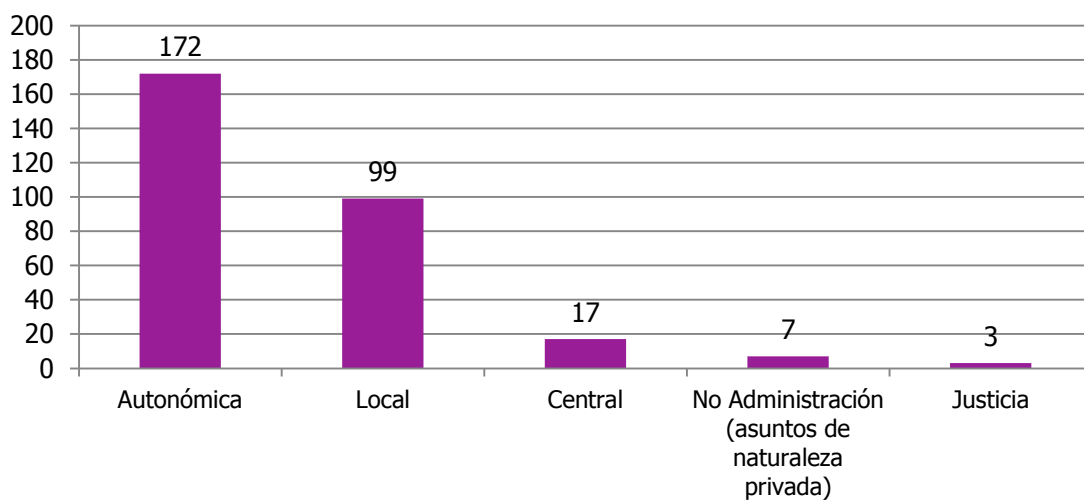
**VALLADOLID. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA**

<b>ÁREA</b>	<b>NÚM. QUEJAS</b>	<b>%</b>
Empleo Público	70	23,49
Administración local	40	13,42
Medio Ambiente	40	13,42
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	34	11,41
Sanidad y Consumo	26	8,72
Educación	17	5,70
Hacienda	17	5,70
Fomento	16	5,37
Interior y Movimientos Migratorios	15	5,03
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	12	4,03
Cultura, Turismo y Deportes	6	2,01
Justicia	3	1,01
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	2	0,67
<b>Total</b>	<b>298</b>	<b>100,00</b>



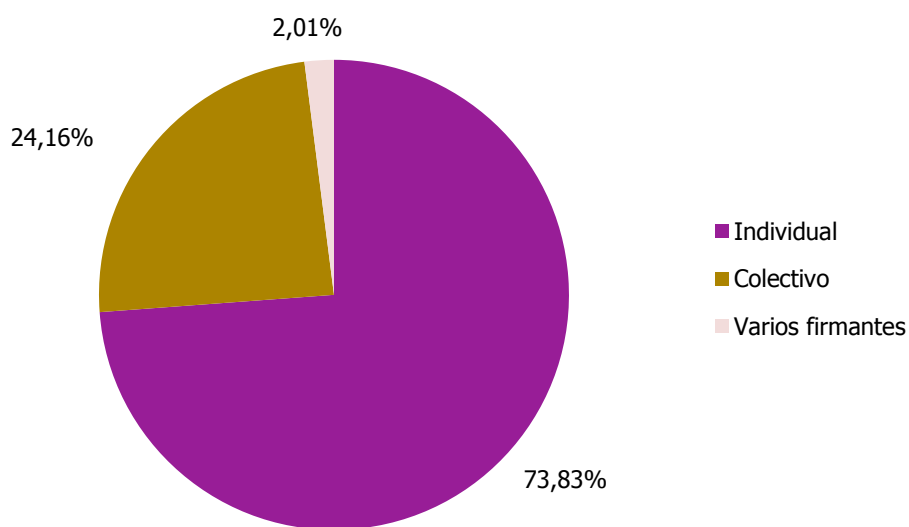
**VALLADOLID. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN**

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Autonómica	172	57,72
Local	99	33,22
Central	17	5,70
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	7	2,35
Justicia	3	1,01
<b>Total</b>	<b>298</b>	<b>100,00</b>



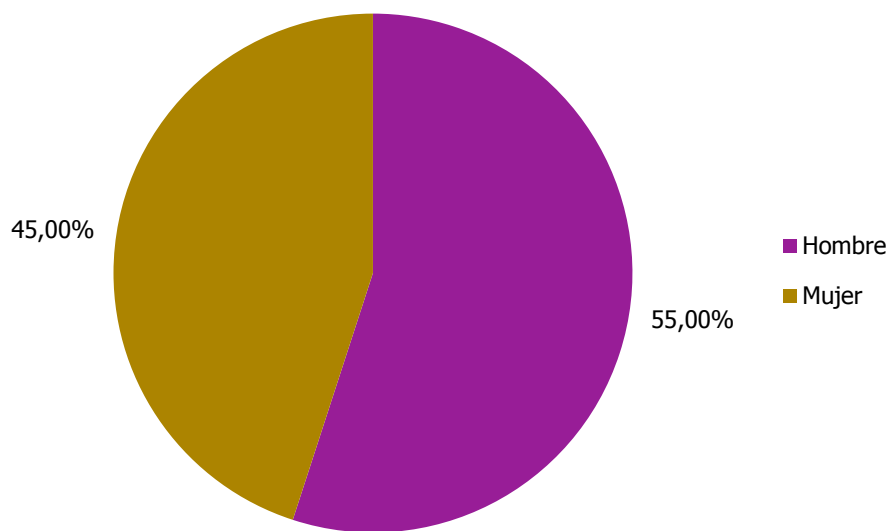
**VALLADOLID. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR**

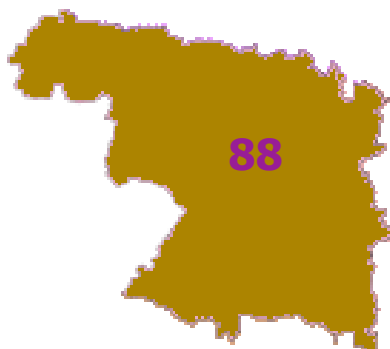
AUTOR	NÚM. QUEJAS	%
Individual	220	73,83
Colectivo	72	24,16
Varios firmantes	6	2,01
<b>Total</b>	<b>298</b>	<b>100,00</b>



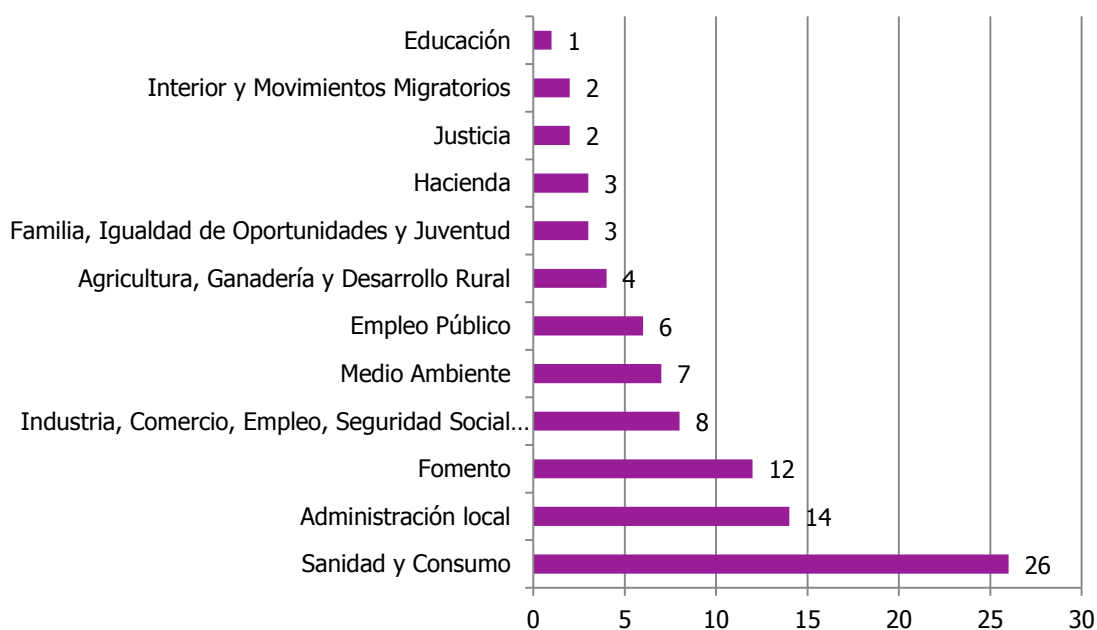
**VALLADOLID. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL**

<b>AUTOR</b>	<b>NÚM. QUEJAS</b>	<b>%</b>
Hombre	121	55,00
Mujer	99	45,00
<b>Total</b>	<b>220</b>	<b>100,00</b>



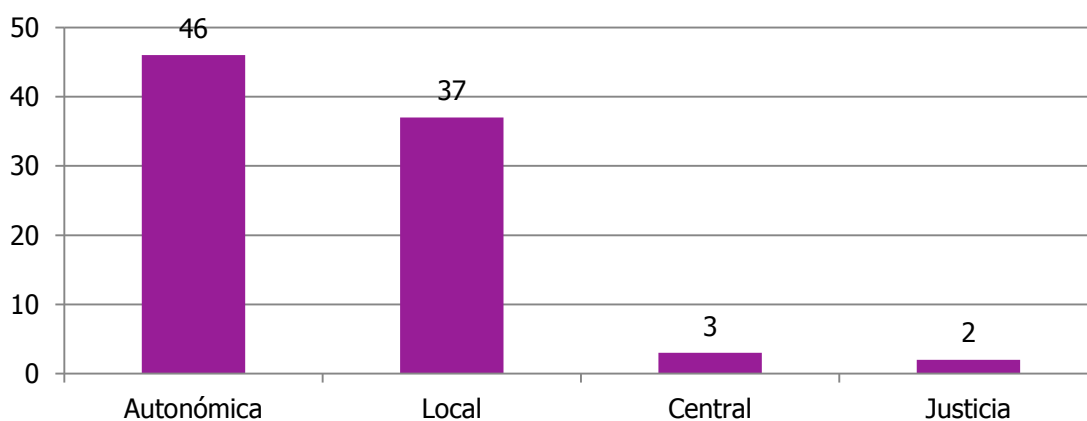
**ZAMORA**

**ZAMORA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA**

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Sanidad y Consumo	26	29,55
Administración local	14	15,91
Fomento	12	13,64
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	8	9,09
Medio Ambiente	7	7,95
Empleo Público	6	6,82
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	4	4,55
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	3	3,41
Hacienda	3	3,41
Justicia	2	2,27
Interior y Movimientos Migratorios	2	2,27
Educación	1	1,14
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100,00</b>



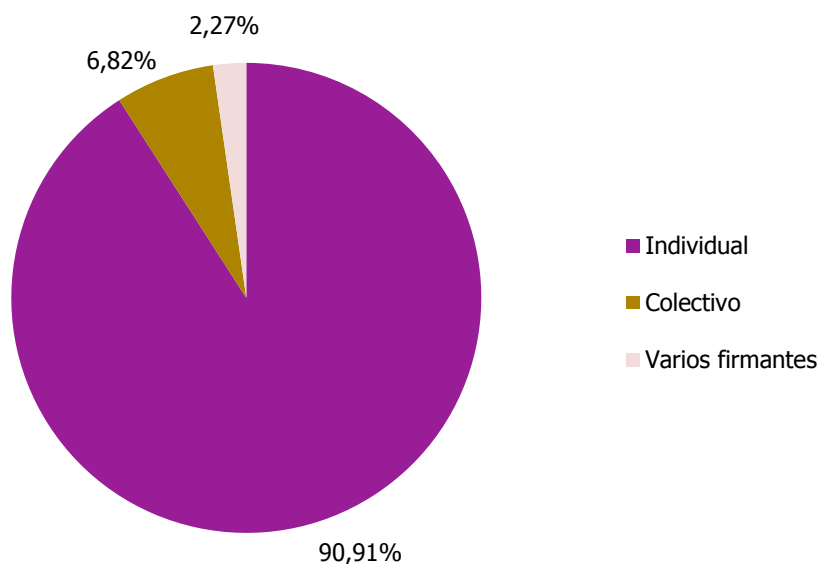
**ZAMORA. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN**

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Autonómica	46	52,27
Local	37	42,05
Central	3	3,41
Justicia	2	2,27
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100,00</b>



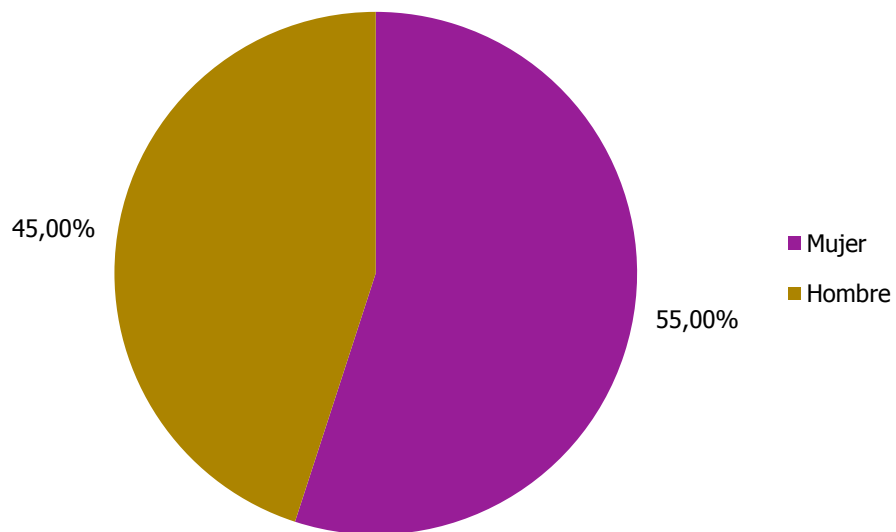
**ZAMORA. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR**

<b>AUTOR</b>	<b>NÚM. QUEJAS</b>	<b>%</b>
Individual	80	90,91
Colectivo	6	6,82
Varios firmantes	2	2,27
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100,00</b>



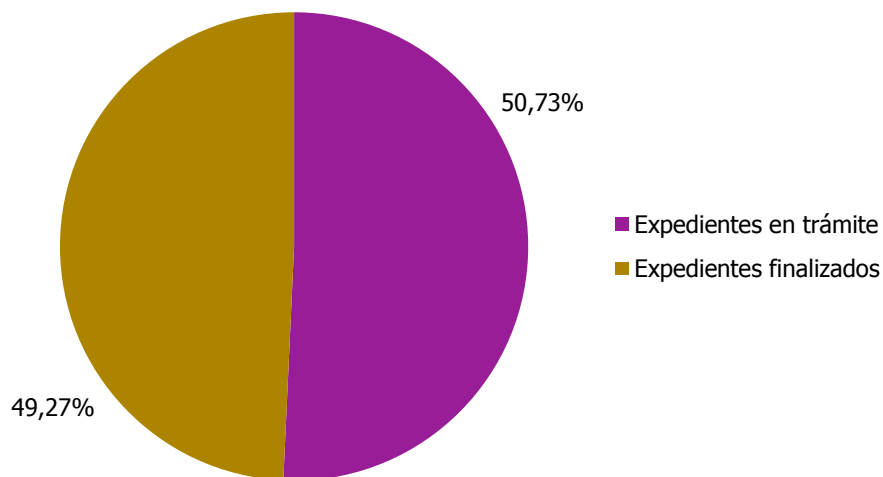
**ZAMORA. QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL**

<b>AUTOR</b>	<b>NÚM. QUEJAS</b>	<b>%</b>
Mujer	44	55,00
Hombre	36	45,00
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,00</b>



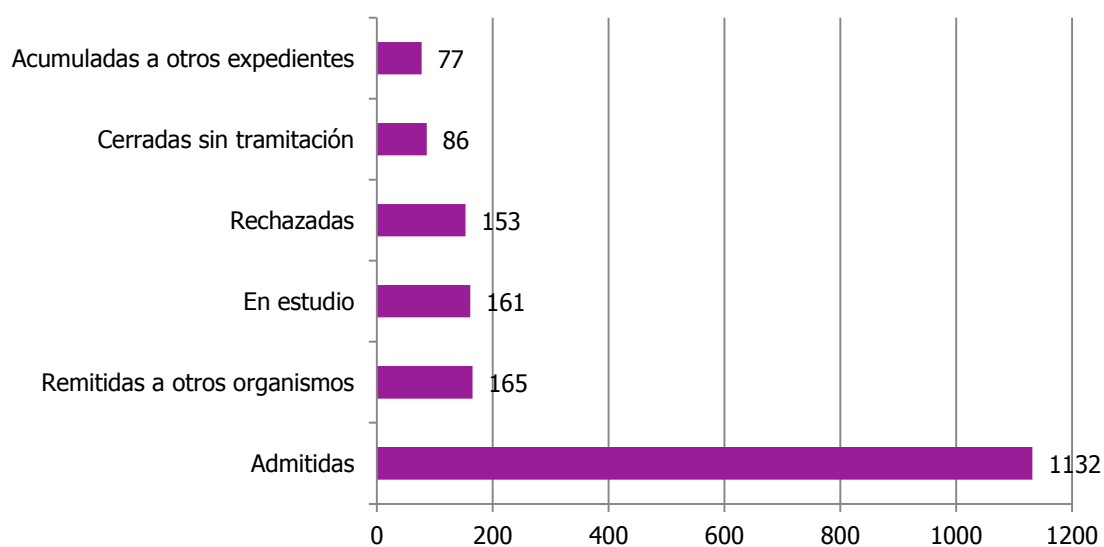
**3.9. Tramitación de las quejas iniciadas durante el año 2023****3.9.1. Estado de tramitación de las quejas**

<b>ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2023</b>	<b>NÚM.</b>	<b>%</b>
Expedientes en trámite	900	50,73
Expedientes finalizados	874	49,27
<b>Total</b>	<b>1.774</b>	<b>100,00</b>



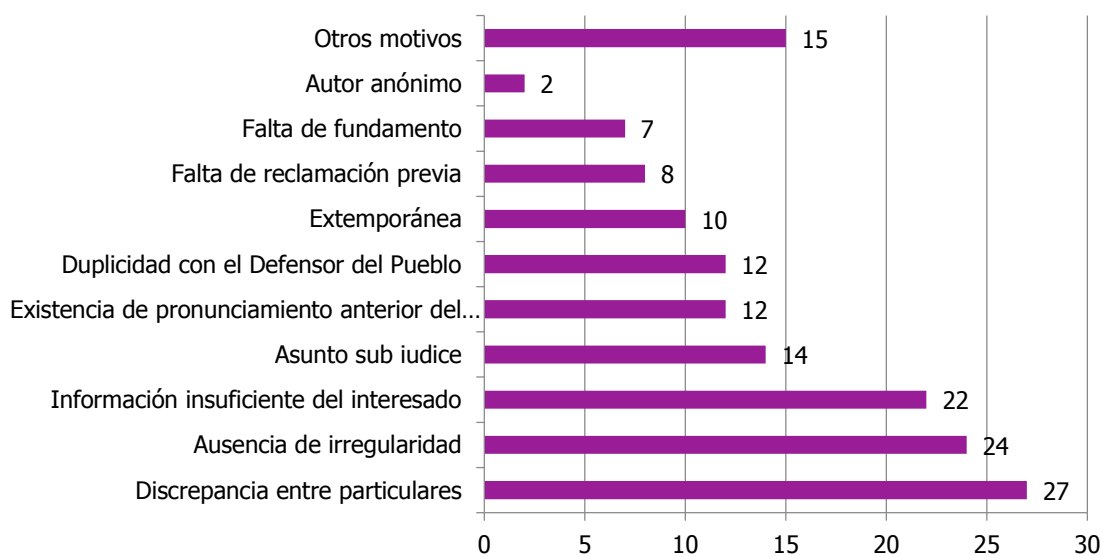
**3.9.2. Datos de tramitación de las quejas**

<b>TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2023</b>	<b>NÚM. QUEJAS</b>	<b>%</b>
Admitidas	1.132	63,81
Remitidas a otros organismos	165	9,30
En estudio	161	9,08
Rechazadas	153	8,62
Cerradas sin tramitación	86	4,85
Acumuladas a otros expedientes	77	4,34
<b>Total</b>	<b>1.774</b>	<b>100,00</b>



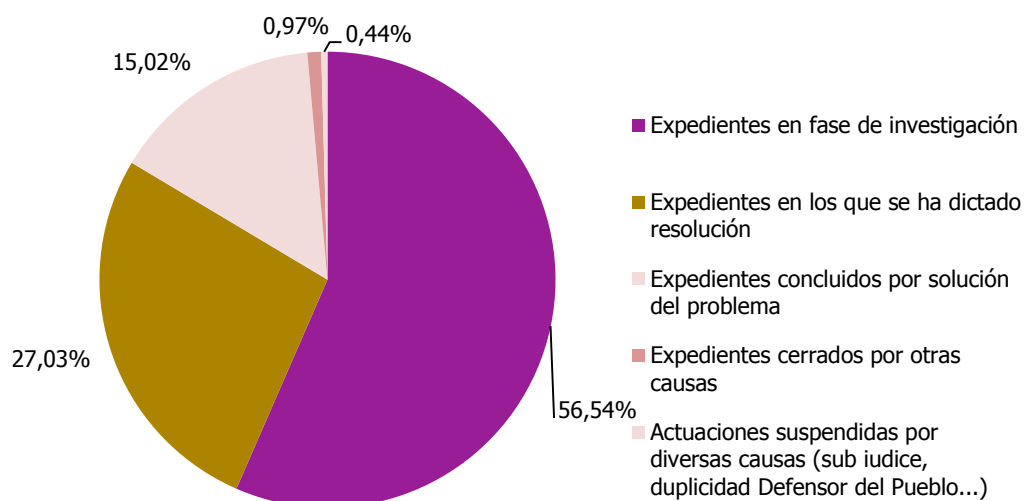
**3.9.3. Motivos de rechazo de las quejas**

MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS QUEJAS DE 2023	NÚM. QUEJAS	%
Discrepancia entre particulares	27	17,65
Ausencia de irregularidad	24	15,69
Información insuficiente del interesado	22	14,38
Asunto <i>sub iudice</i>	14	9,15
Existencia de pronunciamiento anterior del Procurador del Común	12	7,84
Duplicidad con el Defensor del Pueblo	12	7,84
Extemporánea	10	6,54
Falta de reclamación previa	8	5,23
Falta de fundamento	7	4,58
Autor anónimo	2	1,31
Otros motivos	15	9,80
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100,00</b>



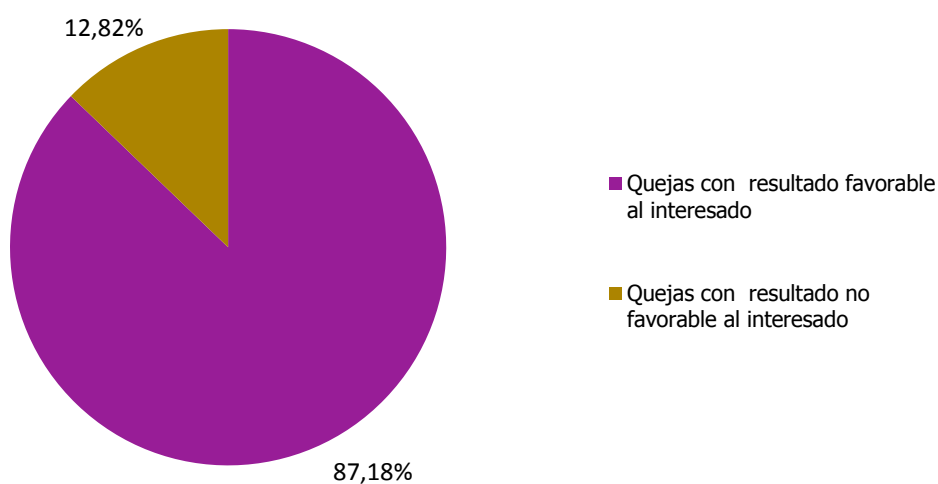
**3.9.4. Situación de las quejas admitidas**

<b>SITUACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2023 ADMITIDAS</b>	<b>NÚM. QUEJAS</b>	<b>%</b>
Expedientes en fase de investigación	640	56,54
Expedientes en los que se ha dictado resolución	306	27,03
Expedientes concluidos por solución del problema	170	15,02
Expedientes cerrados por otras causas	11	0,97
Actuaciones suspendidas por diversas causas (sub iudice, duplicidad Defensor del Pueblo...)	5	0,44
<b>Total</b>	<b>1.132</b>	<b>100,00</b>



### 3.9.5. Quejas investigadas con resultado favorable/desfavorable al interesado

A fecha de cierre de este informe, los interesados han obtenido un resultado favorable a sus pretensiones en un 87,18 por ciento de las quejas investigadas: en 245 casos, tras resolución del Procurador del Común formulando recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración; en 170, por solución del problema a iniciativa de la Administración tras la solicitud de informe por parte de esta Procuraduría. Por el contrario, no se ha apreciado irregularidad en la actuación de la Administración en 61 expedientes (12,82 por ciento).



---

#### **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 2023 hemos seguido contando con la colaboración de las Administraciones públicas en la fase de investigación de las quejas en la mayor parte de los supuestos en que se la hemos solicitado, hemos de precisar que esta colaboración 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 la información requerida.

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 2010<sup>2</sup>, así como su traslado 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 2023 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 2023, 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 aquellas entidades que nos hubieran facilitado la información requerida con posterioridad, ya que, aunque con retraso, ha sido posible dar respuesta a los interesados.

---

<sup>2</sup> 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 Crespos .....	1 expediente
Ayuntamiento de Gemuño .....	1 expediente
Ayuntamiento de Sotalbo .....	1 expediente
Diputación Provincial de Ávila .....	1 expediente

**BURGOS**

Ayuntamiento de Burgos .....	4 expedientes
Ayuntamiento de Aranda de Duero .....	2 expedientes
Ayuntamiento de Carcedo de Burgos .....	2 expedientes
Ayuntamiento de Miraveche .....	1 expediente
Ayuntamiento de Monasterio de Rodilla .....	3 expedientes
Ayuntamiento de Villasur de Herreros .....	1 expediente
Diputación Provincial de Burgos .....	1 expediente
Junta Vecinal de Hiniestra .....	1 expediente

**LEÓN**

Ayuntamiento de La Bañeza .....	2 expedientes
Ayuntamiento de Murias de Paredes .....	1 expediente
Ayuntamiento de Ponferrada .....	1 expediente
Ayuntamiento de Sahagún .....	2 expedientes
Ayuntamiento de San Andrés del Rabanedo .....	6 expedientes
Ayuntamiento de Valverde de la Virgen .....	1 expediente
Ayuntamiento de Vega de Valcarce .....	5 expedientes
Ayuntamiento de Villablino .....	1 expediente
Junta Vecinal de Rucayo .....	1 expediente
Junta Vecinal de Toral de Merayo .....	1 expediente
Junta Vecinal de Villar de Ciervos .....	1 expediente

**PALENCIA**

Ayuntamiento de Palencia .....	1 expediente
Ayuntamiento de Antigüedad .....	8 expedientes
Ayuntamiento de Buenavista de Valdavia .....	1 expediente
Ayuntamiento de Grijota .....	1 expediente

---

Ayuntamiento de Guardo.....	1 expediente
Ayuntamiento de Lomas.....	1 expediente

**SALAMANCA**

Ayuntamiento de Cabeza del Caballo .....	1 expediente
Ayuntamiento de Cabrerizos .....	1 expediente
Ayuntamiento de Carbajosa de la Sagrada .....	1 expediente
Ayuntamiento de Carrascal de Barregas .....	1 expediente
Ayuntamiento de Villares de la Reina .....	2 expedientes

**SEGOVIA**

Ayuntamiento de Palazuelos de Eresma .....	3 expedientes
Ayuntamiento de Real Sitio de San Ildefonso .....	1 expediente

**SORIA**

Ayuntamiento de Viana de Duero .....	4 expedientes
Junta Vecinal de Moñux .....	3 expedientes

**VALLADOLID**

Ayuntamiento de Aldeamayor de San Martín .....	1 expediente
Ayuntamiento de Medina del Campo .....	3 expedientes
Ayuntamiento de Tordesillas .....	3 expedientes

**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****ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA**

Consejería de Industria, Comercio y Empleo .....	1 Expediente
Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio .....	2 Expedientes

**ADMINISTRACIÓN LOCAL****ÁVILA**

Ayuntamiento de Ávila .....	1 expediente
Ayuntamiento de Guisando .....	1 expediente
Ayuntamiento de La Torre .....	1 expediente
Ayuntamiento de Velayos .....	1 expediente
Diputación Provincial de Ávila .....	1 expediente
Mancomunidad Alberche .....	1 expediente

---

Mancomunidad de Municipios Bajo Tiétar .....	1 expediente
Mancomunidad de Municipios de la Comarca de Gredos .....	1 expediente
Mancomunidad Pinares de Ávila .....	1 expediente
Mancomunidad Tierras de Moraña .....	1 expediente

**BURGOS**

Ayuntamiento de Burgos .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Aranda de Duero .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Briviesca .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Gumiel de Izán .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Hontangas .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Jaramillo de la Fuente .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Madrigalejo del Monte .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Medina de Pomar .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Monasterio de Rodilla .....	4 Expedientes
Ayuntamiento de Revilla del Campo .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Roa.....	1 Expediente
Ayuntamiento de Sarracín .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Villafranca Montes de Oca .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Villangómez .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Villarcayo de Merindad de Castilla La Vieja .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Villasur de Herreros .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Villaverde del Monte .....	1 Expediente
Diputación Provincial de Burgos .....	3 Expedientes
Junta Vecinal de Hiniestra .....	1 Expediente
Junta Vecinal de La Revilla de Herrán .....	1 Expediente
Junta Vecinal de Ocón de Villafranca .....	1 Expediente
Mancomunidad de Municipios de la Comarca Ebro-Nela .....	1 Expediente
Mancomunidad La Yecla .....	1 Expediente

**LEÓN**

Ayuntamiento de León .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Astorga .....	2 Expedientes
Ayuntamiento de Cacabelos .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Chozas de Abajo .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Cistierna .....	1 Expediente

---

Ayuntamiento de Destriana .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Encinedo .....	1 Expediente
Ayuntamiento de La Bañeza .....	7 Expedientes
Ayuntamiento de Luyego .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Páramo del Sil .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Ponferrada .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Pozuelo del Páramo .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Quintana del Marco .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Riello .....	1 Expediente
Ayuntamiento de San Andrés del Rabanedo .....	7 Expedientes
Ayuntamiento de Santa Cristina de Valmadrigal .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Santa Elena de Jamuz .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Santovenia de la Valdoncina .....	2 Expedientes
Ayuntamiento de Soto de la Vega .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Valencia de Don Juan .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Valverde de la Virgen .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Vega de Valcarce .....	2 Expedientes
Ayuntamiento de Vegas del Condado .....	3 Expedientes
Ayuntamiento de Villablino .....	2 Expedientes
Ayuntamiento de Villanueva de las Manzanas .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Villarejo de Órbigo .....	2 Expedientes
Junta Vecinal de Cembranos .....	1 Expediente
Junta Vecinal de Pobladura del Bernesga .....	1 Expediente
Junta Vecinal de Toral de Merayo .....	1 Expediente
Junta Vecinal de Valporquero de Rueda .....	2 Expedientes
Junta Vecinal de Viego .....	1 Expediente
Junta Vecinal de Villabalter .....	1 Expediente
Mancomunidad Cabrera Baja .....	1 Expediente
Mancomunidad de Municipios Alto Esla-Cea .....	1 Expediente
Mancomunidad de Municipios Bierzo Alto .....	1 Expediente
Mancomunidad de Municipios Bierzo Oeste .....	1 Expediente
Mancomunidad de Municipios del Sur de León (MANSURLE) .....	1 Expediente
Mancomunidad de Municipios Ribera del Boeza .....	1 Expediente
Mancomunidad de Municipios San Emiliano-Sena de Luna .....	1 Expediente
Mancomunidad La Cabrera-Valdería .....	1 Expediente

---

Mancomunidad Montaña Central .....	1 Expediente
Mancomunidad Valle del Burbia .....	1 Expediente

**PALENCIA**

Ayuntamiento de Antigüedad .....	6 Expedientes
Ayuntamiento de Astudillo .....	2 Expedientes
Ayuntamiento de Autilla del Pino .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Barruelo de Santullán .....	2 Expedientes
Ayuntamiento de Buenavista de Valdavia .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Guardo .....	2 Expedientes
Ayuntamiento de Pino del Río .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Villamoronta .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Villamuriel de Cerrato .....	3 Expedientes
Ayuntamiento de Villaviudas .....	1 Expediente
Junta Vecinal de Arbejal .....	1 Expediente
Junta Vecinal de Brañosera .....	1 Expediente
Junta Vecinal de San Andrés de la Regla .....	3 Expedientes
Mancomunidad Aguilar-Valdivia .....	1 Expediente
Mancomunidad Campos y Nava .....	1 Expediente
Mancomunidad de Municipios Alto Pisuerga .....	1 Expediente
Mancomunidad del Cerrato .....	1 Expediente
Mancomunidad El Carmen .....	1 Expediente
Mancomunidad La Vallarna .....	1 Expediente

**SALAMANCA**

Ayuntamiento de Aldea del Obispo .....	2 Expedientes
Ayuntamiento de Béjar .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Carbajosa de la Sagrada .....	3 Expedientes
Ayuntamiento de Herguijuela de Ciudad Rodrigo .....	1 Expediente
Ayuntamiento de La Tala .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Parada de Arriba .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Peñaranda de Bracamonte .....	1 Expediente
Ayuntamiento de San Cristóbal de la Cuesta .....	1 Expediente
Mancomunidad de Municipios de la Comarca de Ledesma .....	1 Expediente
Mancomunidad de Vitigudino .....	1 Expediente
Mancomunidad Ruta de la Plata .....	1 Expediente

Mancomunidad Sierra de Francia .....1 Expediente

**SEGOVIA**

Ayuntamiento de Segovia .....1 Expediente  
Ayuntamiento de Cabañas de Polendos .....1 Expediente  
Ayuntamiento de Fuentidueña .....1 Expediente  
Ayuntamiento de Navas de Oro .....4 Expedientes  
Ayuntamiento de Palazuelos de Eresma .....2 Expedientes  
Ayuntamiento de Real Sitio de San Ildefonso .....2 Expedientes  
Ayuntamiento de Riaza .....2 Expedientes  
Mancomunidad de Municipios de La Pedriza (Mampe) .....1 Expediente  
Mancomunidad de Municipios del Malucas (Mandem) .....1 Expediente  
Mancomunidad de Pinares .....1 Expediente  
Mancomunidad Nordeste .....1 Expediente

**SORIA**

Ayuntamiento de Soria .....1 Expediente  
Ayuntamiento de Arcos de Jalón .....1 Expediente  
Ayuntamiento de Cihuela .....1 Expediente  
Ayuntamiento de Golmayo .....1 Expediente  
Mancomunidad Campo de Gómara .....1 Expediente  
Mancomunidad de Obras y Servicios Corpes .....1 Expediente

**VALLADOLID**

Ayuntamiento de Aldeamayor de San Martín .....3 Expedientes  
Ayuntamiento de Boecillo .....1 Expediente  
Ayuntamiento de Renedo de Esgueva .....1 Expediente  
Ayuntamiento de San Llorente .....1 Expediente  
Ayuntamiento de Santervás de Campos .....1 Expediente  
Ayuntamiento de Tordehumos .....1 Expediente  
Ayuntamiento de Tordesillas .....2 Expedientes  
Ayuntamiento de Torrecilla de la Orden .....1 Expediente  
Ayuntamiento de Villardefrades .....1 Expediente  
Mancomunidad Bajo Duero .....1 Expediente  
Mancomunidad Campo de Peñafiel .....1 Expediente

**ZAMORA**

Ayuntamiento de Zamora .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Benavente .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Bermillo de Sayago .....	2 Expedientes
Ayuntamiento de Cobrerros .....	2 Expedientes
Ayuntamiento de Figueruela de Arriba .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Fuentesauco .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Mahide .....	5 Expedientes
Ayuntamiento de Trefacio .....	1 Expediente
Ayuntamiento de Videmala .....	2 Expedientes
Mancomunidad Tierra de Campos-Pan-Lampreana .....	1 Expediente
Mancomunidad Tierra del Vino .....	1 Expediente
Mancomunidad Tierras de Aliste .....	1 Expediente
Mancomunidad Valverde .....	1 Expediente

**VARIAS PROVINCIAS**

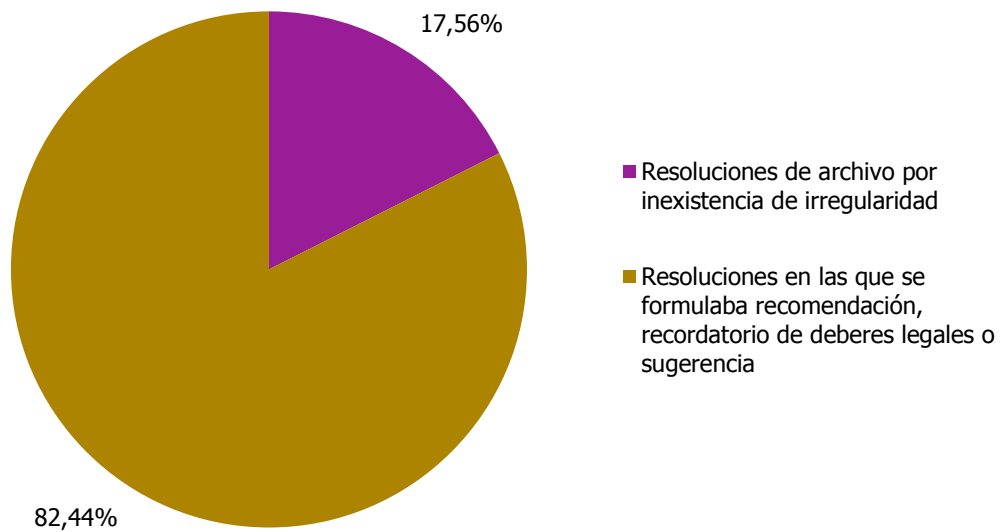
Mancomunidad Bajo Arlanza (Burgos-Palencia) .....	1 Expediente
Mancomunidad del Boedo-Ojeda (Burgos-Palencia) .....	1 Expediente
Mancomunidad Odra-Pisuerga (Burgos-Palencia) .....	1 Expediente
Mancomunidad Ribera del Arlanza y del Monte (Burgos-Palencia) ..	1 Expediente
Mancomunidad Tierra de Campos (Valladolid-Zamora) .....	1 Expediente
Mancomunidad Valle del Río Riaza (Burgos-Segovia).....	1 Expediente

**5. RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN**

En este apartado se incluyen las resoluciones formuladas por el Procurador del Común durante el año 2023, tanto en expedientes iniciados propiamente en 2023 como en los incoados en años anteriores.

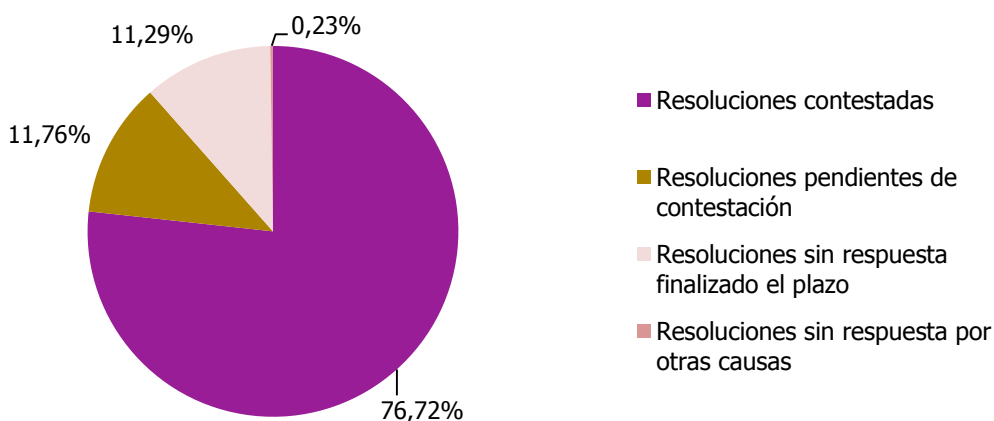
**5.1. Resoluciones dictadas por el Procurador del Común durante 2023**

Resoluciones dictadas durante 2023 .....	1.042	
Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad .....	183	17,56%
Resoluciones en las que se formula recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia .....	859	82,44%



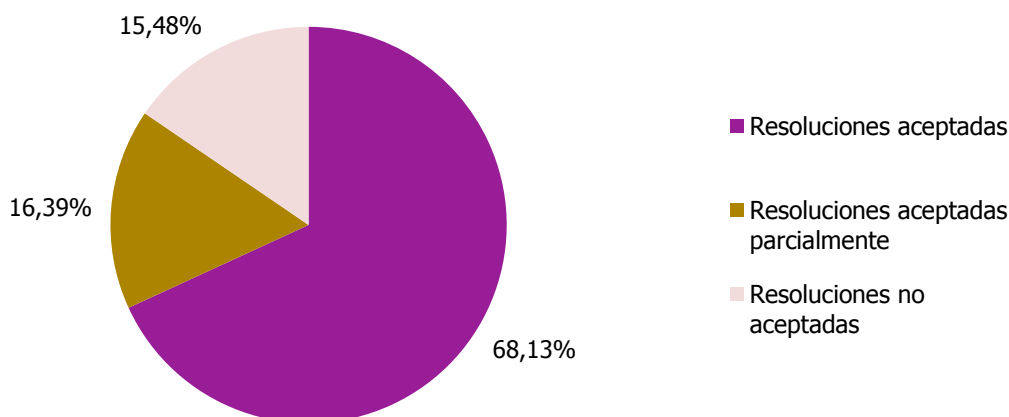
**5.1.1. Respuesta de las Administraciones y Entidades públicas a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia**

Contestadas a fecha 29 de febrero de 2024 .....	659	76,72%
Pendientes de contestación a 29 de febrero de 2024 .....	101	11,76%
Resoluciones a las que no se obtuvo respuesta finalizado el plazo .....	97	11,29%
Resoluciones a las que no se obtuvo respuesta por otras causas .....	2	0,23%



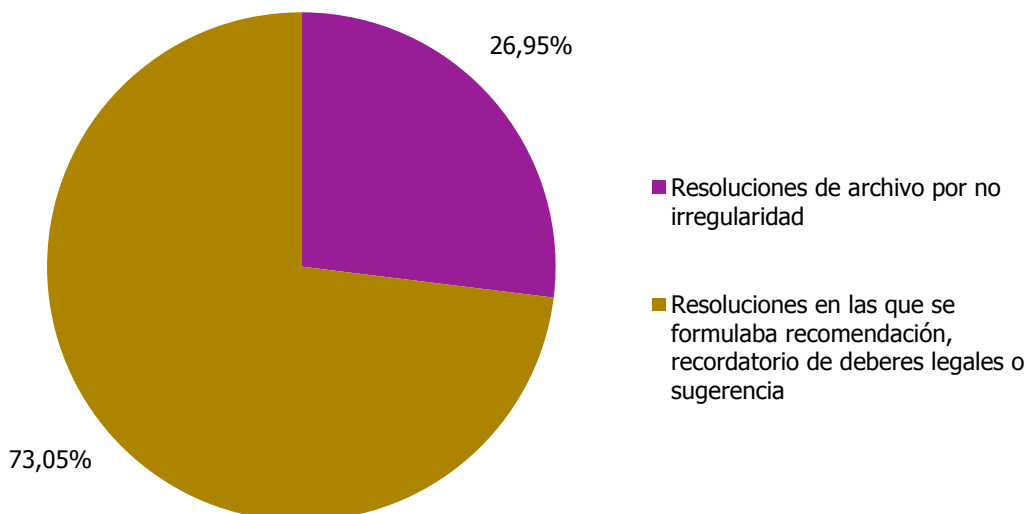
**5.1.2. Aceptación por las Administraciones y Entidades públicas de las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia**

Aceptadas .....	449	68,13%
Aceptadas parcialmente .....	108	16,39%
No aceptadas .....	102	15,48%



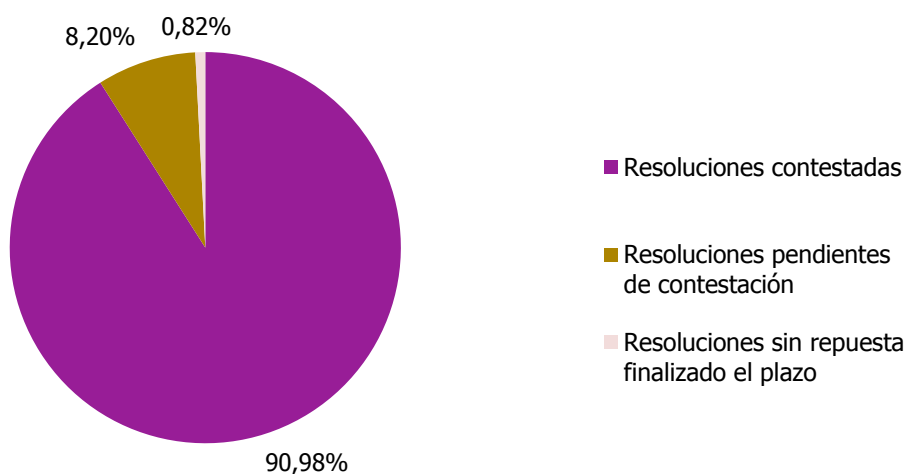
**5.2. Resoluciones dirigidas a la Administración autonómica durante 2023**

Resoluciones dictadas durante 2023 .....	334
Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad .....	90    26,95%
Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia .....	244    73,05%



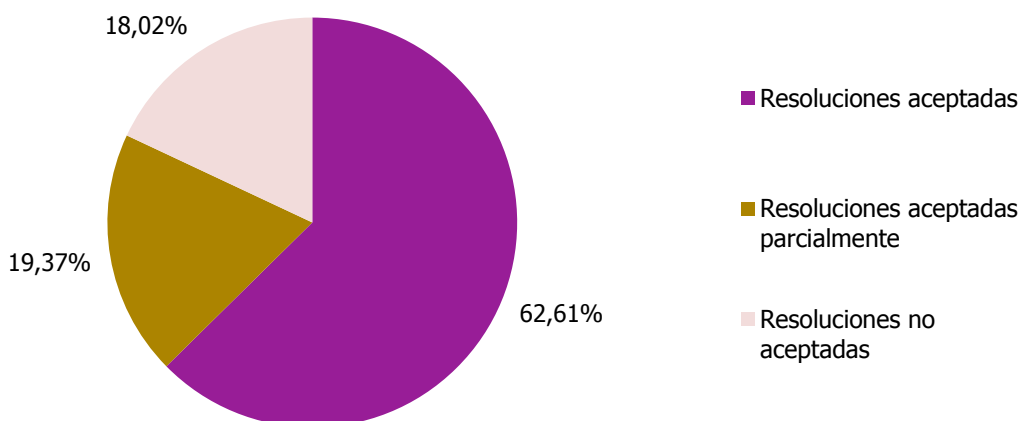
**5.2.1. Respuesta de la Administración autonómica a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia**

Contestadas a fecha 29 de febrero de 2024 .....	222	90,98%
Pendientes de contestación a 29 de febrero de 2024 .....	20	8,20%
Resoluciones a las que no se obtuvo respuesta .....	2	0,82%



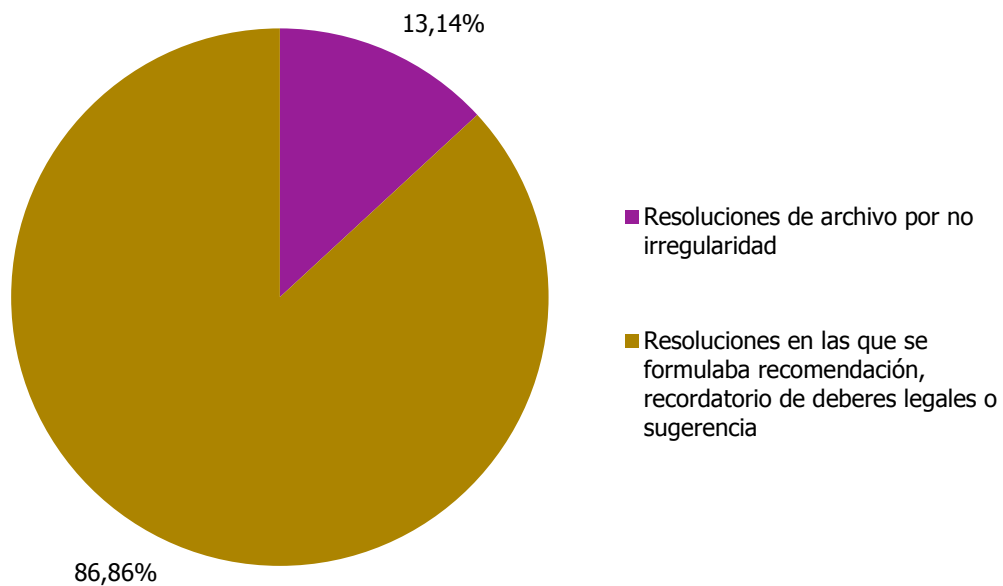
**5.2.2. Aceptación por la Administración autonómica de las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia**

Aceptadas .....	139	62,61%
Aceptadas parcialmente .....	43	19,37%
No aceptadas .....	40	18,02%



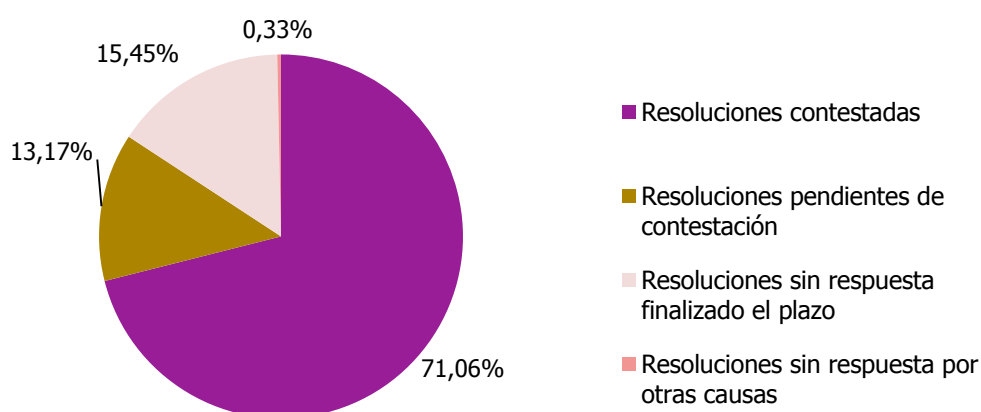
**5.3. Resoluciones dirigidas a la Administración local durante 2023**

Resoluciones dictadas durante 2023 .....	708	
Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad .....	93	13,14%
Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia .....	615	86,86%



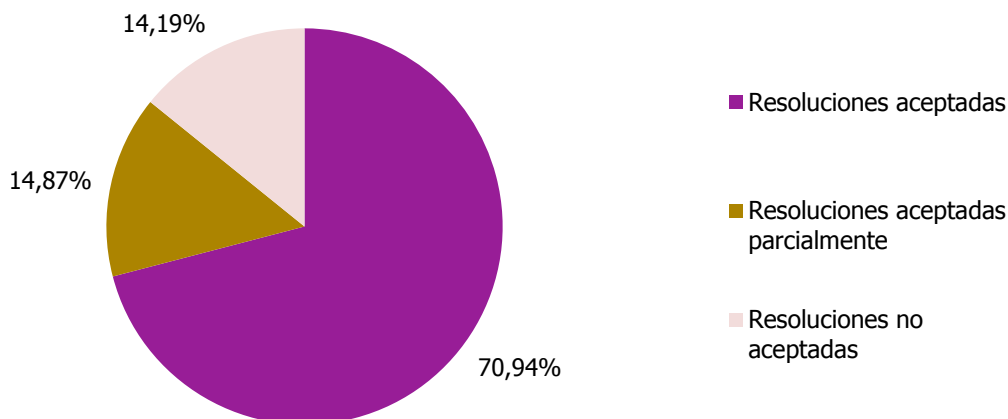
**5.3.1. Respuesta de la Administración local a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia**

Contestadas a fecha 29 de febrero de 2024 .....	437	71,06%
Pendientes de contestación a 29 de febrero de 2024 .....	81	13,17%
Resoluciones a las que no se obtuvo respuesta finalizado el plazo .....	95	15,45%
Resoluciones a las que no se obtuvo respuesta por otras causas .....	2	0,33%



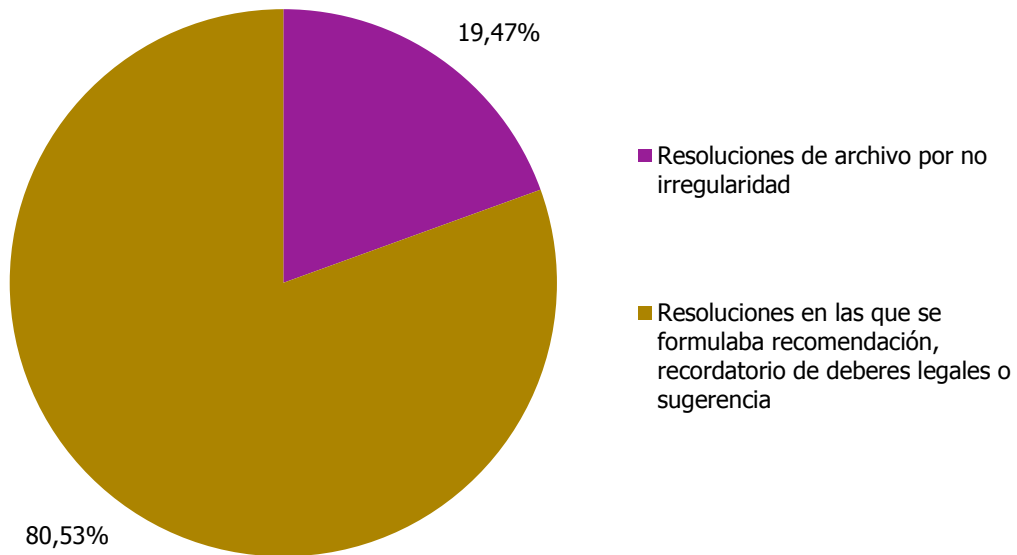
**5.3.2. Aceptación por la Administración local de las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia**

Aceptadas .....	310	70,94%
Aceptadas parcialmente .....	65	14,87%
No aceptadas .....	62	14,19%



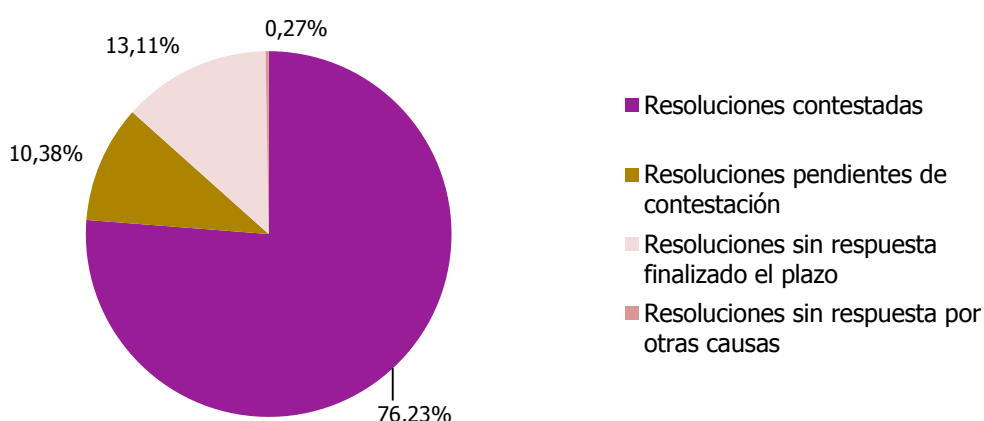
**5.4. Resoluciones dirigidas a Administraciones y Entidades públicas durante 2023 en actuaciones de queja iniciadas a solicitud de los ciudadanos**

Resoluciones dictadas durante 2023 .....	909	
Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad .....	177	19,47%
Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia .....	732	80,53%



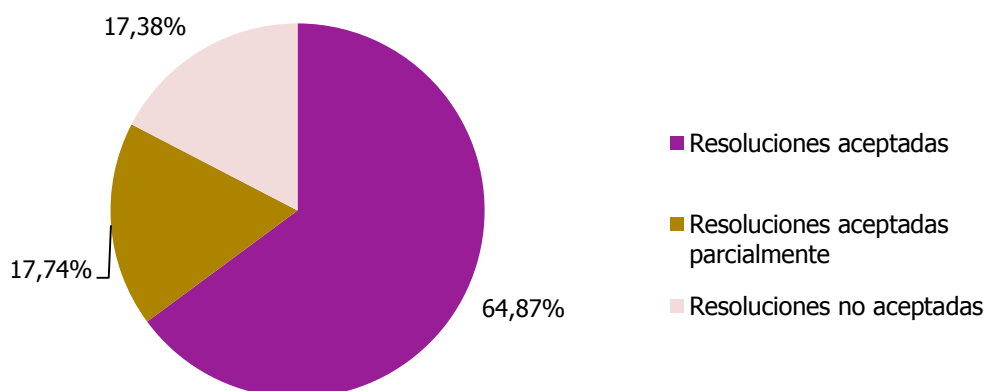
**5.4.1. Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia en expedientes de queja iniciados a solicitud de los ciudadanos**

Contestadas a fecha 29 de febrero de 2024 .....	558	76,23%
Pendientes de contestación a 29 de febrero de 2024 .....	76	10,38%
Resoluciones a las que no se obtuvo respuesta finalizado el plazo .....	96	13,11%
Resoluciones a las que no se obtuvo respuesta por otras causas .....	2	0,27%



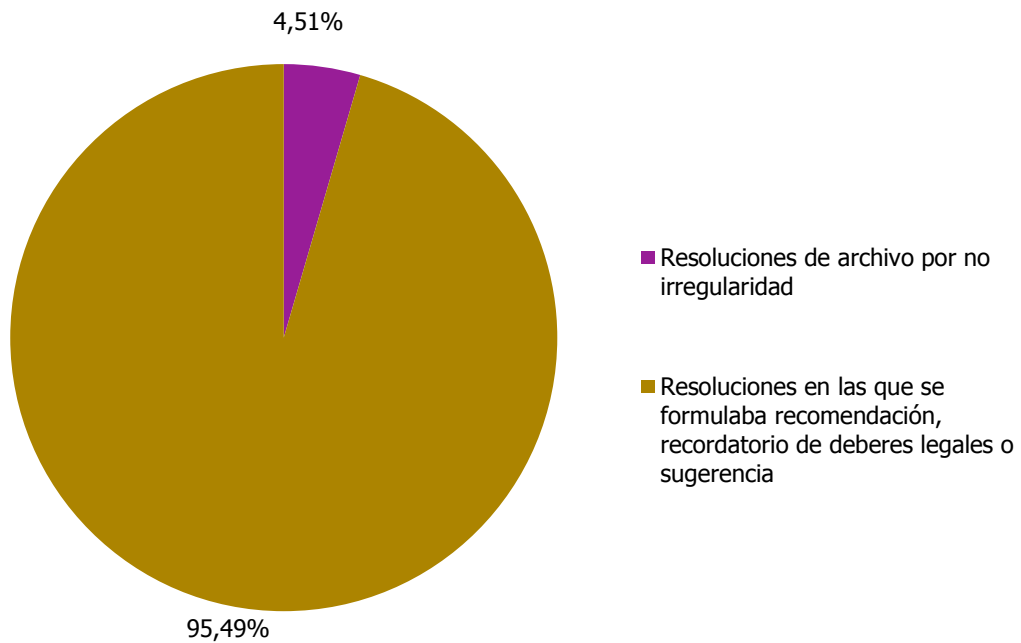
**5.4.2. Aceptación de las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia en expedientes de queja iniciados a solicitud de los ciudadanos**

Aceptadas .....	362	64,87%
Aceptadas parcialmente .....	99	17,74%
No aceptadas .....	97	17,38%



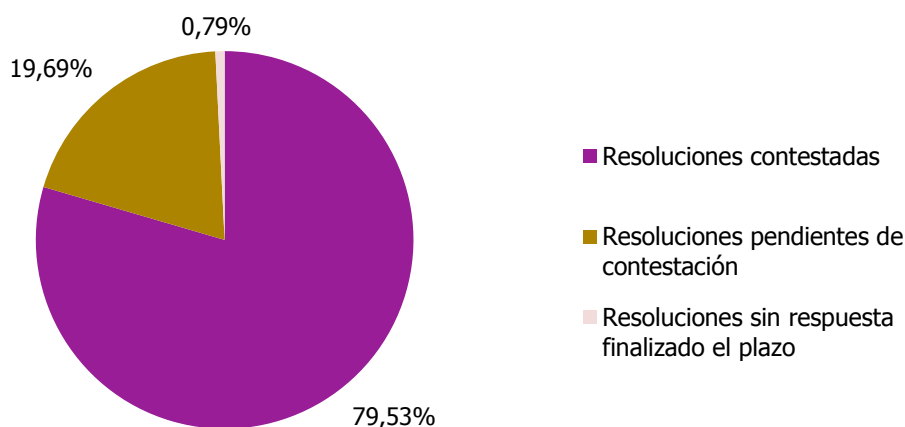
**5.5. Resoluciones dirigidas a Administraciones y Entidades públicas durante 2023 en actuaciones iniciadas de oficio**

Resoluciones dictadas durante 2023 .....	133	
Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad .....	6	4,51%
Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia .....	127	95,49%



**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 29 de febrero de 2024 .....	101	79,53%
Pendientes de contestación a 29 de febrero de 2024 .....	25	19,69%
Resoluciones a las que no se obtuvo respuesta finalizado el plazo .....	1	0,79%



**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 .....	87	86,14%
Aceptadas parcialmente .....	9	8,91%
No aceptadas .....	5	4,95%

