

INFORME AL PARLAMENTO 2009

**INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ
AL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA
SOBRE LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE 2009**

DATOS ESTADÍSTICOS

ANEXO:

DATOS ESTADÍSTICOS

- I.- DISTRIBUCIÓN POR MATERIAS Pág. 4
- II.- RESUMEN DE GESTIÓN DE LAS QUEJAS (2009) Pág. 7
- III.- CAUSAS DE CIERRE DE LAS QUEJAS (2009) Pág. 8
- IV.- CAUSAS DE NO ADMISIÓN (2009) Pág. 9
- V.- RESOLUCIONES MÁS SIGNIFICATIVAS Y CAUSAS DE CONCLUSIÓN (2009) Pág. 10
- VI.- DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA (2009) Pág. 11
- VII.- DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y POR MATERIAS (2009) Pág. 12
- VIII.- PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS POR MUNICIPIOS (2009) Pág. 13
- IX.- DISTRIBUCIÓN PONDERADA DE QUEJAS (2009) Pág. 30
- X.- DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS SEGÚN EL N° DE HABITANTES Pág. 30
- XI.- DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR SUB-MATERIAS Pág. 31
- XII.- RELACIÓN QUEJAS-FIRMANTES POR MATERIAS Pág. 38
- XIII.- RELACIÓN QUEJAS-FIRMANTES POR PROVINCIAS Pág. 38
- XIV.- DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN MATERIA POR SEXO Pág. 39
- XV.- DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN PROVINCIA POR SEXO Pág. 40
- XVI.- DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE QUEJAS Pág. 40
- XVII.- ADMINISTRACIONES AFECTADAS EN LAS QUEJAS 2009. Pág. 41
- XVIII.-REGISTRO GENERAL Pág. 45
- XIX.- DATOS DE ACCESO POR INTERNET Pág. 45

ANEXO:
DATOS ESTADÍSTICOS

I.- DISTRIBUCIÓN POR MATERIAS

1.- Quejas Iniciadas en el año 2009

Áreas de Actuación	Inst. de parte	Oficio	Totales	Estado		Desglose de Concluidas		
				En trámite	Concluidas	Admitidas	No admitidas	Remitidas
Administraciones Económicas	298	2	300	59	241	64	173	4
Administración de Justicia	223	5	228	64	164	49	97	18
Organización de Administraciones Locales	86	9	95	41	54	35	19	0
Agricultura, Ganadería y Pesca	25	0	25	10	15	11	4	0
Administraciones Tributarias	125	5	130	72	58	13	35	10
Cultura y Deportes	100	3	103	27	76	51	23	2
Educación	753	52	805	332	473	250	213	10
Extranjería	168	8	176	33	143	59	42	42
Políticas de Igualdad de Género	71	11	82	30	52	20	31	1
Información y Atención al Ciudadano	10	0	10	5	5	1	4	0
Medioambiente	408	16	424	177	247	132	111	4
Obras Públicas	77	1	78	38	40	22	13	5
Menores	425	40	465	146	319	89	212	18
Protección Ciudadana	102	23	125	41	84	30	45	9
Salud	469	24	493	192	301	107	181	13
Personal del Sector Público	600	28	628	398	230	112	103	15
Prisiones	479	19	498	155	343	149	164	30
Seguridad Social	103	0	103	16	87	7	36	44
Servicios Sociales y Dependencias	321	8	329	129	200	105	92	3
Telecomunicaciones y Tecnologías	145	0	145	37	108	8	79	21
Trabajo	220	42	262	128	134	58	65	11
Transportes	182	6	188	61	127	45	41	41
Urbanismo	233	5	238	138	100	42	57	1
Vivienda	296	19	315	79	236	100	108	28
TOTALES	5.919	326	6.245	2.408	3.837	1.559	1.948	330

2.- Quejas iniciadas en años anteriores

Áreas de Actuación	Totales	Estado		Desglose de Concluidas		
		En tramite	Concluidas	Admitidas	No admitidas	Remitidas
Administraciones Económicas	60	9	51	42	9	0
Administración de Justicia	63	4	59	35	22	2
Organización de Administraciones Locales	31	4	27	25	2	0
Agricultura, Ganadería y Pesca	9	1	8	8	0	0
Administraciones Tributarias	63	17	46	38	6	2
Cultura y Deportes	75	28	47	39	8	0
Educación	198	11	187	148	38	1
Extranjería	18	1	17	9	4	4
Políticas de Igualdad de Género	20	2	18	12	6	0
Información y Atención al Ciudadano	3	0	3	3	0	0
Medioambiente	224	32	192	162	30	0
Obras Públicas	32	5	27	24	3	0
Menores	125	7	118	76	41	1
Protección Ciudadana	22	0	22	13	9	0
Salud	249	14	235	192	43	0
Personal del Sector Público	376	59	317	273	42	2
Prisiones	122	6	116	66	50	0
Seguridad Social	23	0	23	13	6	4
Servicios Sociales y Dependencias	149	11	138	111	26	1
Telecomunicaciones y Tecnologías	16	0	16	6	9	1
Trabajo	89	4	85	61	21	3
Transportes	69	10	59	55	1	3
Urbanismo	164	37	127	122	5	0
Vivienda	104	10	94	77	16	1
TOTALES	2.304	272	2.032	1.610	397	25

II.- RESUMEN DE GESTIÓN DE LAS QUEJAS (2009)

	Año en curso	Años Anteriores	TOTAL	Porcentaje
Resumen Gestión	6.245	2.304	8.481	100,00%
<i>Pendientes de Cierre</i>	<i>2.408</i>	<i>272</i>	<i>2.612</i>	<i>30,80%</i>
<i>Cerradas</i>	<i>3.837</i>	<i>2.032</i>	<i>5.869</i>	<i>69,20%</i>

Desglose de cierres	Año en curso	Años Anteriores	TOTAL	Porcentaje
Admitidas a trámite	1.559	1.610	3.169	54,00%
Estima razón reclamante	707	808	1.515	47,81%
Desestima reclamación	630	478	1.108	34,96%
Otras causas	222	324	546	17,23%
No Admitidas	1.948	397	2.345	39,96%
Por causas subjetivas	758	278	1.036	44,18%
Causas objetivas, con asesoramiento al interesado	1.190	119	1.309	55,82%
Remitidas a otras Instancias	330	25	355	6,05%

III.- CAUSAS DE CIERRE DE LAS QUEJAS (2009)

Causa de Cierre	Año en curso	Años anteriores	TOTAL	Porcentaje
- Administración acepta -	679	698	1.377	23,46%
FAAP Admón. acepta pretensión	250	229	479	8,16%
FAAR Admón. acepta resolución	55	169	224	3,82%
FAAS Admón. acepta silencio	84	31	115	1,96%
FARS Acepta recordatorio sobre silencio	0	1	1	0,02%
FAVS En vías de solución	290	268	558	9,51%
- Colaboración con otras Instancias -	330	25	355	6,05%
FCRD Remitida a otros Defensores	3	1	4	0,07%
FCRE Remitida DPE	320	23	343	5,84%
FCMF Remitida al Ministerio Fiscal	7	1	8	0,14%
- Inclusión en informe anual -	24	101	125	2,13%
FI15 Artículo 15	6	3	9	0,15%
FI18 Artículo 18	0	1	1	0,02%
FI29 Artículo 29	18	95	113	1,93%
FIES Informe Especial	0	2	2	0,03%
- No Admitidas a Trámite -	1.948	397	2.345	39,96%
FNAN Anónima	22	2	24	0,41%
FNAS Sin dirección/domicilio	7	1	8	0,14%
FNCD No completa datos	570	259	829	14,13%
FNDS Desiste	89	12	101	1,72%
FNDU Duplicidad	25	2	27	0,46%
FNEI No existe irregularidad	320	33	353	6,01%
FNJP Jurídico-Privada	172	11	183	3,12%
FNMA Más de un año	4	0	4	0,07%
FNOR Otras causas	7	9	16	0,27%
FNPT Perjuicios a terceros	1	1	2	0,03%
FNRA No ratifica	38	2	40	0,68%
FNSC Sin competencia	254	15	269	4,58%
FNSI Sub-ludice	126	9	135	2,30%
FNSL Sin interés legítimo	7	0	7	0,12%
FNSP Sin pretensión	73	1	74	1,26%
FNSR Sin recurrir a la Admón.	144	23	167	2,85%
FNTT Finalizada, tema tratado	89	17	106	1,81%
- Finalizadas tras tramitación -	856	811	1.667	28,40%
FRDS Desiste	120	192	312	5,32%
FRDT Discrepancia Técnica	4	9	13	0,22%
FRDU Duplicidad	10	7	17	0,29%
FRJP Jurídico-Privada	5	2	7	0,12%
FRNI No existe irregularidad	624	472	1.096	18,67%
FRPM Rechazada Petición de Mediación	3	2	5	0,09%
FRRM Rechazada Resolución de Mediación	2	1	3	0,05%
FRSC Sin competencia	4	6	10	0,17%
FRSI Sub-ludice	39	95	134	2,28%
FRSR Sin recurrir a la Admón.	4	5	9	0,15%
FRTT Finalizada, tema tratado	41	20	61	1,04%
SUMA TOTAL	3.837	2.032	5.869	100,00%

IV.- CAUSAS DE NO ADMISIÓN (2009)

Causa	Anónima	Desiste	Duplicidad	Tema tratado	Jurídico-Privada	Más de un año	No completa datos	No existe irregularidad	No ratifica	Otras causas	Perjuicios a terceros	Sin competencia	Sin Dirección	Sin interés legítimo	Sin pretensión	Sin recurrir a Admón.	Sub-ludice	Total
Administraciones Económicas	2	10	3	1	22	2	47	11	0	0	0	60	2	0	2	13	7	182
Administración de Justicia	0	7	1	1	8	0	48	11	0	0	0	39	0	0	0	1	3	119
Organización de Administraciones Locales	2	0	1	0	1	0	7	6	0	0	0	1	0	1	0	0	2	21
Agricultura, Ganadería y Pesca	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4
Administraciones Tributarias	0	5	0	1	1	0	10	7	0	0	0	12	0	0	2	2	1	41
Cultura y Deportes	0	1	1	2	1	0	14	1	0	0	0	8	0	0	0	3	0	31
Educación	1	29	5	6	2	0	114	26	31	4	1	10	1	0	2	15	4	251
Extranjería	1	3	1	1	0	0	12	10	0	1	0	5	0	0	0	7	5	46
Políticas de Igualdad de Género	0	2	0	0	3	0	19	1	0	0	0	4	3	0	1	1	3	37
Información y Atención al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Medioambiente	1	6	4	10	9	0	68	15	0	2	0	1	0	2	6	15	2	141
Obras Públicas	0	0	0	0	0	0	8	5	0	0	0	0	0	0	0	2	1	16
Menores	7	5	3	15	11	0	103	14	6	0	0	26	1	2	2	25	33	253
Protección Ciudadana	0	1	1	2	3	0	22	4	1	0	0	10	0	0	0	3	7	54
Salud	3	11	1	41	31	1	41	38	1	5	0	9	0	0	19	12	11	224
Personal del Sector Público	2	7	1	2	1	0	74	35	0	0	1	5	0	0	4	5	8	145
Prisiones	1	1	2	6	0	0	102	33	0	1	0	34	1	1	0	11	21	214
Seguridad Social	1	0	0	0	0	0	9	19	0	0	0	3	0	0	3	1	6	42
Servicios Sociales y Dependencias	1	4	1	7	3	0	33	35	1	3	0	4	0	1	12	12	1	118
Telecomunicaciones y Tecnologías	0	1	0	0	38	0	9	4	0	0	0	31	0	0	0	4	1	88
Trabajo	1	1	0	10	19	0	17	9	0	0	0	2	0	0	20	2	5	86
Transportes	0	3	0	0	1	0	13	9	0	0	0	0	0	0	1	13	2	42
Urbanismo	1	0	0	0	8	0	17	17	0	0	0	0	0	0	0	8	11	62
Vivienda	0	4	1	1	21	1	36	43	0	0	0	5	0	0	0	11	1	124
TOTAL	24	101	27	106	183	4	829	353	40	16	2	269	8	7	74	167	135	2.345

V.- RESOLUCIONES MÁS SIGNIFICATIVAS Y CAUSAS DE CONCLUSIÓN (2009)

Área de Actuación	Quejas afectadas	RESOLUCIONES			Total Resoluciones	Estado		Desgloses de Concluidas			
		Recordatorio	Recomendación	Sugerencia		En trámite	Concluidas	Aceptadas	No Aceptadas	Discrepancia Técnica	Otras causas
Administraciones Económicas	7	1	5	2	8	6	2	1	1	0	0
Organización de Administraciones Locales	9	0	21	0	21	0	21	10	1	1	9
Agricultura, Ganadería y Pesca	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0
Administraciones Tributarias	6	0	5	1	6	3	3	3	0	0	0
Cultura y Deportes	17	2	18	0	20	11	9	8	1	0	0
Educación	19	0	17	3	20	4	16	15	1	0	0
Extranjería	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0
Medioambiente	75	3	72	4	79	26	53	43	5	2	3
Obras Públicas	7	0	3	6	9	8	1	0	0	0	1
Menores	9	0	8	1	9	3	6	6	0	0	0
Protección Ciudadana	3	1	1	1	3	0	3	0	0	3	0
Salud	52	5	51	2	58	12	46	34	11	0	1
Personal del Sector Público	51	0	44	9	53	25	28	18	5	4	1
Prisiones	2	0	2	0	2	2	0	0	0	0	0
Seguridad Social	2	0	1	1	2	0	2	1	0	0	1
Servicios Sociales y Dependencias	37	2	35	4	41	7	34	10	22	1	1
Telecomunicaciones y Tecnologías	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0
Trabajo	15	0	19	1	20	1	19	9	6	2	2
Transportes	17	3	17	0	20	6	14	10	2	0	2
Urbanismo	13	2	11	2	15	5	10	7	1	0	2
Vivienda	17	0	14	7	21	9	12	7	3	1	1
Totales	361	19	346	45	410	130	280	182	60	14	24

VI.- DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA (2009)

Área de actuación	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Otras	TOTAL
Administraciones Económicas	11	12	8	15	8	6	20	27	16	123
Administración de Justicia	11	18	1	9	7	5	17	25	20	113
Organización de Administraciones Locales	2	7	5	5	4	8	4	25	16	76
Agricultura, Ganadería y Pesca	1	3	4	7	1	1	0	3	1	21
Administraciones Tributarias	6	8	4	5	5	2	11	30	14	85
Cultura y Deportes	0	5	6	5	0	5	2	49	6	78
Educación	66	74	51	21	13	10	88	166	93	582
Extranjería	2	4	0	2	4	0	13	51	16	92
Políticas de Igualdad de Género	1	7	2	2	2	1	3	16	16	50
Información y Atención al Ciudadano	1	1	1	0	0	0	1	2	0	6
Medioambiente	53	38	14	31	14	16	29	80	34	309
Obras Públicas	7	8	5	7	4	5	4	14	6	60
Menores	4	42	12	18	10	6	31	48	64	235
Protección Ciudadana	0	7	2	1	1	3	5	19	33	71
Salud	17	40	17	33	18	23	32	76	43	299
Personal del Sector Público	29	51	34	45	27	32	55	146	91	510
Prisiones	25	82	12	10	28	4	11	89	43	304
Seguridad Social	1	3	2	1	3	1	5	6	1	23
Servicios Sociales y Dependencias	7	34	21	17	14	7	22	88	24	234
Telecomunicaciones y Tecnologías	0	8	2	4	2	1	6	18	4	45
Trabajo	10	21	9	21	9	47	12	34	23	186
Transportes	2	15	4	7	3	5	12	40	18	106
Urbanismo	15	18	21	13	5	7	55	33	13	180
Vivienda	1	32	12	9	10	10	19	62	24	179
Suma	272	538	249	288	192	205	457	1.147	622	3.967
Remitidas a otros Defensores	13	53	17	20	11	17	42	79	78	330
No Admitidas	96	244	105	136	91	83	252	448	493	1.948
Suma	109	297	122	156	102	100	294	527	571	2.278
TOTAL	381	835	371	444	294	305	751	1.674	1.190	6.245

VII.- DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y POR MATERIAS (2009)
(en orden numérico)

Área de actuación	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Otras	TOTAL
Educación	76	103	62	36	20	14	117	221	156	805
Personal del Sector Público	31	66	42	56	33	39	65	171	125	628
Prisiones	37	131	21	22	47	9	24	129	78	498
Salud	29	58	32	44	28	30	65	116	91	493
Menores	6	71	29	30	14	16	64	93	142	465
Medioambiente	60	46	20	42	20	24	36	108	68	424
Servicios Sociales y Dependencias	11	51	27	23	20	12	30	113	42	329
Vivienda	6	45	18	11	17	17	33	113	55	315
Administraciones Económicas	24	27	12	29	16	17	43	69	63	300
Trabajo	12	36	15	25	10	49	22	48	45	262
Urbanismo	18	28	25	17	6	9	69	44	22	238
Administración de Justicia	16	36	8	21	9	15	39	43	41	228
Transportes	9	23	5	13	5	10	21	62	40	188
Extranjería	5	13	0	7	7	2	22	81	39	176
Telecomunicaciones y Tecnologías	9	17	3	14	3	5	21	36	37	145
Administraciones Tributarias	10	14	6	9	7	3	20	40	21	130
Protección Ciudadana	2	12	8	6	7	4	16	28	42	125
Cultura y Deportes	2	8	7	8	0	6	5	56	11	103
Seguridad Social	3	16	6	5	10	3	18	29	13	103
Organización de Administraciones	4	8	8	5	5	10	5	29	21	95
Políticas de Igualdad de Género	1	12	5	2	5	4	6	21	26	82
Obras Públicas	8	10	5	12	4	6	8	17	8	78
Agricultura, Ganadería y Pesca	1	3	6	7	1	1	0	4	2	25
Información y Atención al Ciudadano	1	1	1	0	0	0	2	3	2	10
TOTAL	381	835	371	444	294	305	751	1.674	1.190	6.245

VIII.- PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS POR MUNICIPIOS (2009)

Población	Quejas	Firmantes
Adra	9	9
Aguadulce	11	11
Aguamarga	1	1
Albox	1	1
Alcaudique	2	2
Alcontar	1	1
Alhama de Almería	3	3
Almería	124	127
Antas	4	4
Balerna	1	1
Bedar	3	3
Benizalon	1	1
Berja	3	3
Campohermoso	3	3
Canjayar	2	2
Cantoria	1	1
Carboneras	8	8
Costacabana	1	1
Cuevas del Almanzora	2	2
El Alquian	3	3
El Bobar	1	1
El Ejido	21	22
Felix	1	1
Fines	1	1
Gador	1	1
Garrucha	4	4
Huerca de Almería	10	10
Huerca-Overa	40	40
Instinción	1	1
La Alquería (Venta Nueva)	1	1
La Cañada de San Urbano	7	7
La Fuensanta (Huerca)	1	1
Las Tres Villas	1	1
Laujar de Andarax	1	1
Los Gallardos	1	1
Lubrin	4	4
Lucainena de las Torres	2	2
Lucar	1	1
Macael	3	3
María	1	1
Mojacar	10	10

Población	Quejas	Firmantes
Mojonera	1	1
Nijar	2	2
Olula del Río	4	4
Palomares	1	1
Partaloa	1	1
Pechina	2	2
Puebla de Vicar	1	1
Pulpi	2	2
Retamar	5	44
Roquetas de Mar	25	25
San José	4	4
Santa María del Aguila	3	3
Sorbas	4	4
Tabernas	1	1
Tijola	1	1
Turre	2	2
Turrillas	1	1
Uleila del Campo	4	4
Vélez Blanco	1	1
Vélez Rubio	3	3
Vera	2	2
Viator	4	4
Vicar	8	2.007
Zurgena	2	2
Total Almería	381	2.423
Aceronix	1	1
Alcalá de los Gazules	2	2
Alcalá del Valle	3	3
Algar	1	1
Algeciras	107	710
Arcos de la Frontera	11	24
Barbate	5	205
Benalup-Casas Viejas	1	1
Bornos	2	2
Cádiz	81	93
Castellar de la Frontera	1	1
Chiclana de la Frontera	41	81
Chipiona	4	4
Conil de la Frontera	4	4
Cortijillos	1	808
El Bosque	3	3
El Gastor	2	2
El Palmar	2	2

Población	Quejas	Firmantes
El Pelayo	1	1
El Puerto de Santa María	178	178
Espera	1	1
Estación de San Roque	4	4
Estación Jimena de la Frontera	2	3
Guadacorte	2	2
Jerez de la Frontera	97	147
Jimena de la Frontera	6	6
La Barca de la Florida	1	1
La Linea de la Concepción	32	32
Los Barrios	13	13
Medina Sidonia	4	4
Olvera	3	3
Pago del Humo	1	1
Paterna de Rivera	2	2
Prado del Rey	5	5
Puerto Real	20	32
Puerto Serrano	8	8
Rota	14	14
Rota Naval	2	2
San Enrique de Guadiaro	2	2
San Fernando	54	55
San José del Valle	3	3
San Martín del Tesorillo	1	1
San Pablo de Buceite	3	3
San Roque	14	17
Sanlúcar de Barrameda	36	37
Setenil de las Bodegas	2	2
Sotogrande	1	1
Tarifa	22	22
Torreguadiaro	1	1
Trebujena	2	2
Ubrique	12	13
Valdelagrana	1	1
Vejer de la Frontera	5	5
Villamartin	7	8
Zahara de la Sierra	1	1
Total Cádiz	835	2.580
Aguilar de la Frontera	9	9
Alcaracejos	1	1
Alcolea	1	1
Almodovar del Río	3	8
Baena	9	9

Población	Quejas	Firmantes
Belmez	2	2
Benameji	3	3
Cabra	13	13
Castro del Río	1	1
Cañete de las Torres	1	1
Cerro Muriano	2	2
Córdoba	189	259
Doña Mencía	3	3
El Higueron	2	2
Encinarejo de Córdoba	3	3
Encinas Reales	1	1
Espejo	1	1
Espiel	2	2
Fernan Nuñez	1	1
Fuente Carreteros	2	2
Fuente Palmera	1	2
Guadalcazar	1	1
Hinojosa del Duque	1	1
Hornachuelos	1	1
Iznajar	1	1
Jauja	1	1
La Carlota	3	3
La Carlota Chica	1	1
La Granjuela	1	1
La Guijarrosa	1	1
La Rambla	6	6
La Ventilla	2	2
Llanos de Don Juan	1	1
Los Morales	1	1
Lucena	7	7
Luque	1	1
Montilla	8	9
Montoro	4	4
Moriles	1	1
Nueva Carteya	1	1
Palenciana	2	2
Palma del Río	9	9
Peñarroya-Pueblonuevo	7	8
Posadas	4	4
Pozoblanco	5	5
Priego de Córdoba	12	13
Puente Genil	21	37
Rute	4	4

Población	Quejas	Firmantes
Santa Cruz	1	1
Santa Eufemia	1	1
Santa María de Trassierra	1	1
Santaella	1	1
Silillos	1	1
Torrecampo	3	3
Villanueva de Córdoba	2	2
Villanueva del Duque	2	2
Villanueva del Rey	1	1
Villarrubia	1	1
Total Córdoba	371	466
Albolote	25	33
Albuñol	1	1
Alfacar	2	2
Alhama de Granada	1	1
Almuñecar	17	1.751
Ambroz	1	1
Armillá	10	10
Atarfe	6	6
Baza	9	9
Beas de Guadix	1	1
Belicena	2	2
Benalua	2	2.501
Benamaurel	1	1
Cadiar	1	1
Cajar	1	1
Calahonda	1	1
Calicasas	1	1
Campo Camara	1	1
Campotejar	2	2
Caniles	1	1
Carataunas	2	2
Castell de Ferro	3	3
Castril de la Peña	1	1
Cenes de la Vega	3	3
Churriana de la Vega	4	12
Cijuela	1	1
Cogollos de la Vega	1	1
Colomera	1	1
Cortes de Baza	1	1
Cozvíjar	1	1
Cullar Baza	2	2
Cullar Vega	4	4

Población	Quejas	Firmantes
Dehesas de Guadix	1	1
Diezma	3	3
Durcal	3	3
El Chaparral	2	2
El Fargue	1	1
El Turro	1	1
Escoznar	1	1
Escuzar	1	1
Ferreira	1	1
Fonelas	1	1
Freila	1	216
Fuente Vaqueros	1	1
Galera	2	2
Gojar	2	2
Gor	2	2
Gorafe	1	1
Granada	155	513
Guadahortuna	2	2
Guadix	7	7
Güejar Sierra	1	1
Güevejar	1	1
Hueneja	1	1
Huescar	5	6
Huetor Vega	4	4
Itrabo	1	1
Jayena	2	2
Jerez del Marquesado	2	2
Jun	1	1
Juviles	1	1
La Calahorra	1	1
La Herradura	3	3
La Malaha	1	1
La Peza	1	1
La Zubia	7	7
Lanteira	1	1
Laroles	1	1
Las Gabias	7	8
Loja	1	1
Maracena	8	8
Marchal de Guadix	1	1
Mecina Alfahar	1	1
Moclin	1	1
Monachil	6	7

Población	Quejas	Firmantes
Montefrío	4	4
Montillana	1	1
Moreda	1	1
Motril	27	330
Murtas	1	300
Narila	2	2
Nívar	2	2
Ogijares	6	6
Orgiva	1	1
Otura	1	1
Padul	2	2
Peligros	3	3
Pinos Genil	1	1
Pinos Puente	2	2
Pitres	1	1
Puebla Don Fadrique	1	1
Pulianas	2	2
Purullena	2	2
Salobreña	3	3
Santa Cruz del Comercio	3	3
Santa Fe	9	9
Sierra Nevada	1	1
Torrenueva	4	4
Valor	1	1
Vegas del Genil	1	1
Vélez de Benaudalla	1	1
Villanueva de las Torres	1	1
Zujar	3	3
Total Granada	444	5.871
Alajar	2	29
Aljaraque	9	9
Almonaster la Real	1	1
Almonte	4	4
Aracena	5	5
Aroche	1	1
Ayamonte	9	9
Beas	2	2
Berrocal	1	1
Bollullos Par del Condado	6	6
Bonares	5	5
Cabezas Rubias	1	1
Calañas	2	2
Cartaya	5	5

Población	Quejas	Firmantes
Cañaveral de León	1	1
Corrales	1	1
Corteconcepción	1	1
Cortegana	1	1
Cortelazor	2	2
Cumbres de San Bartolomé	1	1
El Almendro	1	1
El Campillo	1	1
El Cerro de Andévalo	1	1
El Portil	1	1
El Rocío	1	1
El Rompido	2	2
Escacena del Campo	2	2
Gibraleón	2	2
Higuera de la Sierra	1	1
Hinojos	1	1
Huelva	100	25.101
Isla Cristina	6	8
La Antilla	1	1
La Granada de Riotinto	1	1
La Palma del Condado	1	1
La Zarza	2	4
Lepe	13	13
Lucena del Puerto	1	1
Manzanilla	1	1
Matalascañas	2	2
Mazagón	4	4
Minas de Riotinto	1	1
Minas de Tharsis	2	2
Moguer	6	6
Nerva	1	1
Niebla	3	3
Palos de la Frontera	2	2
Paterna del Campo	3	3
Paymogo	1	1
Puebla de Guzman	1	1
Punta Umbria	2	2
Rociana del Condado	2	3
San Bartolomé de la Torre	1	1
San Juan del Puerto	31	32
Santa Olalla del Cala	1	1
Trigueros	2	2
Valverde del Camino	22	2.522

Población	Quejas	Firmantes
Villablanca	1	1
Villalba del Alcor	1	1
Villanueva de los Castillejos	1	1
Villarrasa	1	1
Zalamea la Real	2	2
Zufre	2	8
Total Huelva	294	27.834
Alcalá la Real	5	5
Alcaudete	2	2
Andujar	9	9
Arbuniel	1	1
Arquillos	1	1
Baeza	3	3
Bailen	9	9
Baños de la Encina	1	1
Beas de Segura	2	2
Bedmar	2	2
Begijar	2	2
Cabra de Santo Cristo	1	1
Cambil	1	1
Canena	1	1
Carcheles	1	1
Castillo de Locubin	2	2
Cazorla	6	6
Cortijos Nuevos	1	1
Estación Linares-Baeza	1	20
Garciez	1	1
Higuera de Arjona	1	1
Huelga Utrera	1	1
Huelma	2	2
Huesa	1	1
Jabalruz	1	1
Jaén	115	119
Jamilena	2	2
Jodar	3	3
La Carolina	17	17
La Guardia de Jaén	4	5
Linares	27	35
Lopera	2	2
Los Villares	1	1
Los Villares de Andujar	1	1
Mancha Real	2	2
Marmolejo	3	3

Población	Quejas	Firmantes
Martos	3	3
Monte Lope Alvarez	1	1
Navas de San Juan	1	1
Navas de Tolosa	1	1
Noalejo	1	1
Peal de Becerro	1	1
Pegalajar	1	1
Pontones	1	1
Pozo Alcón	1	2
Quesada	3	3
Sabiote	1	1
San Miguel	1	1
Santiago-Pontones	1	1
Santisteban del Puerto	1	1
Siles	3	3
Sorihuela de Guadalimar	1	1
Torreblascopedro	3	15
Torredelcampo	3	3
Torredonjimeno	8	9
Torreperogil	1	1
Torres	1	1
Torres de Albalanche	1	1
Ubeda	19	20
Vilches	1	1
Villacarrillo	3	3
Villanueva de la Reina	1	1
Villanueva del Arzobispo	3	3
Villargordo	3	3
Villatorres	1	1
Total Jaén	305	352
Alameda	3	3
Alfarnate	1	1
Alhaurin de la Torre	31	31
Alhaurin El Grande	7	8
Almargen	1	1
Almayate Alto	1	1
Almayate Bajo	1	1
Almogía	1	1
Alora	4	68
Antequera	15	17
Archidona	5	8
Arroyo de la Miel	8	8
Atajate	1	1

Población	Quejas	Firmantes
Benahavis	1	1
Benajárfé	1	1
Benalmádena Costa	8	8
Benalmádena Pueblo	4	4
Benamocarra	5	5
Benaoján	1	1
Caleta de Vélez	2	3
Campanillas	2	2
Campillos	3	3
Cártama	6	6
Cártama Ampliación	1	1
Cartaojal	2	2
Casarabonela	1	1
Casares	1	1
Chilches	1	1
Churriana	4	4
Coin	2	2
Colmenar	1	1
Competa	2	2
Cuevas Bajas	1	1
El Castillo (Fuengirola)	2	2
El Morche	1	1
Estación de Cártama	3	3
Estepona	53	53
Frigiliana	3	3
Fuengirola	35	35
Fuente Piedra	1	1
Gaucín	1	1
Humilladero	1	1
Iznate	1	1
Jimera de Libar	1	1
La Cala de Mijas	1	1
La Cala del Moral	8	8
La Joya Nogales	1	1
Lagos	1	1
Málaga	247	16.405
Manilva	1	1
Marbella	80	125
Mijas	6	7
Mijas Costa	10	10
Mollina	2	2
Monda	2	4
Nerja	9	9

Población	Quejas	Firmantes
Nueva Andalucía	3	3
Ojen	2	2
Periana	3	3
Pizarra	8	9
Puerto de la Torre	12	12
Rincon de la Victoria	19	19
Riogordo	1	1
Ronda	32	42
San Luis de Sabinillas	2	2
San Pedro de Alcántara	7	7
Sayalonga	3	3
Serrato	1	1
Teba	1	1
Torre del Mar	9	10
Torremolinos	19	19
Torrox	7	7
Vélez Málaga	17	17
Villanueva de Algaidas	1	1
Villanueva de Tapia	1	1
Villanueva del Rosario	4	9
Yunquera	1	1
Total Málaga	751	17.045
Aguadulce	4	5
Alanís	2	2
Albaida del Aljarafe	5	5
Alcalá de Guadaíra	42	43
Alcalá del Río	4	4
Almensilla	8	8
Arahal	9	9
Aznalcázar	2	2
Aznalcollar	2	2
Bellavista	1	1
Benacazón	2	2
Bollullos de la Mitación	6	6
Bormujos	15	15
Brenes	7	7
Burguillos	2	2
Camas	17	17
Cantillana	2	2
Carmona	25	26
Carrión de los Espedres	2	2
Castilblanco de los Arroyos	2	2
Castilleja de Guzmán	1	1

Población	Quejas	Firmantes
Castilleja de la Cuesta	9	9
Castilleja del Campo	1	1
Cazalla de la Sierra	3	3
Coca de la Piñera	1	1
Constantina	3	3
Coria del Río	22	26
Dos Hermanas	52	2.109
Ecija	17	17
El Cuervo	6	6
El Garrobo	2	3
El Palmar de Troya	1	1
El Real de la Jara	1	1
El Rubio	1	1
El Viso del Alcor	8	8
Espartinas	14	14
Esquivel	1	1
Estepa	9	9
Fuente del Rey	1	1
Fuentes de Andalucía	2	2
Gelves	5	5
Gerena	6	6
Gines	5	5
Guillena	4	4
Huevar del Aljarafe	3	3
La Algaba	10	10
La Campana	2	2
La Lantejuela	1	1
La Luisiana	4	4
La Puebla de Cazalla	6	6
La Puebla del Río	8	8
La Rinconada	6	6
La Roda de Andalucía	4	4
Las Cabezas de San Juan	4	4
Las Navas de la Concepción	1	1
Lebrija	5	5
Lora del Río	6	6
Los Corrales	1	1
Los Molares	1	1
Los Palacios Y Villafranca	9	9
Los Rosales	1	1
Mairena del Alcor	11	11
Mairena del Aljarafe	39	39
Marchena	11	110

Población	Quejas	Firmantes
Marinaleda	2	2
Marismilla	1	3
Montellano	2	2
Montequinto	26	27
Moron de la Frontera	71	71
Olivares	8	8
Osuna	11	11
Palomares del Río	6	11
Paradas	3	3
Peñaflor	3	3
Pilas	4	4
Pruna	2	351
Salteras	3	3
San José de la Rinconada	23	25
San Juan de Aznalfarache	21	21
Sanlúcar la Mayor	14	15
Santiponce	15	1.731
Sevilla	909	1.178
Tocina	2	2
Tomares	9	9
Torre de la Reina	1	1
Torreblanca de los Caños	1	7
Umbrete	9	9
Utrera	28	28
Valencina de la Concepción	10	10
Villamanrique de la Condesa	1	1
Villanueva de San Juan	1	1
Villanueva del Ariscal	6	25
Villanueva del Río	2	2
Villanueva del Río Y Minas	8	8
Villaverde del Río	5	5
Total Sevilla	1.674	6.208
Vitoria-Gasteiz	1	1
Total Alava	1	1
Albacete	1	1
Total Albacete	1	1
Almoradi	1	1
Jacarilla	1	1
Elche	1	1
Alicante	2	2
Albatera	1	1
Total Alicante	6	6
Oviedo	1	1

Población	Quejas	Firmantes
Total Asturias	1	1
Mérida	2	2
Badajoz	4	4
Zafra	1	1
Total Badajoz	7	7
Palma de Mallorca	1	1
Total Baleares	1	1
Barcelona	16	17
Sabadell	1	1
Badalona	1	1
Palleja	2	2
Mataró	1	1
Vilanova I la Geltru	1	3
Sant Cugat del Vallès	1	1
Santa Coloma de Gramanet	2	2
Mollet del Valles	1	1
Total Barcelona	26	29
Burgos	1	1
Total Burgos	1	1
Ceuta	7	7
Total Ceuta	7	7
Valdepeñas	1	1
Herrera de la Mancha	1	1
Alcazar de San Juan	1	1
Ciudad Real	5	5
Viso del Marques	1	1
Miguelturra	1	1
Total Ciudad Real	10	10
Gerona	1	1
Lloret de Mar	1	1
Olot	1	1
Total Gerona	3	3
Guadalajara	1	1
El Casar	1	1
Total Guadalajara	2	2
Guipuzcoa	1	1
Total Guipuzcoa	1	1
La Coruña	1	1
Total la Coruña	1	1
La Bañeza	1	1
Total León	1	1
El Palau D'Anglesola	1	1
Total Lérida	1	1

Población	Quejas	Firmantes
Madrid	21	21
Algete	1	1
San Lorenzo de El Escorial	2	3
Alcalá de Henares	1	1
Collado Villalba	1	1
Ciempozuelos	1	1
Majadahonda	1	1
Alcobendas	1	1
Las Rozas	1	1
Alcorcón	2	2
Total Madrid	32	33
Melilla	3	3
Total Melilla	3	3
Cartagena	1	1
Abaran	1	1
Puerto de Mazarron	1	1
Murcia	3	3
Total Murcia	6	6
Pontevedra	1	1
Vigo	1	1
Total Pontevedra	2	2
Salamanca	1	1
Total Salamanca	1	1
Santa Cruz de la Palma	1	1
La Laguna	1	1
Total Santa Cruz de Tenerife	2	2
Segovia	1	1
Total Segovia	1	1
Tarragona	1	1
Total Tarragona	1	1
Ocaña	2	2
Talavera de la Reina (Toledo)	1	1
Toledo	1	1
Total Toledo	4	4
Valencia	10	10
Torrent	1	1
Total Valencia	11	11
Valladolid	4	4
Total Valladolid	4	4
Zamora	1	1
Total Zamora	1	1
Zaragoza	3	3
Total Zaragoza	3	3

Población	Quejas	Firmantes
Cuba	1	1
Alemania	1	1
Gran Bretaña	1	1
Marruecos	2	2
Colombia	2	2
Total Extranjeros	7	7
Sin Determinar	1.042	1.710
Total Sin Determinar	1.042	1.710
TOTAL	6.245	64.641

Resumen de Procedencia de las Quejas

	Quejas	Firmantes
Total Almería	381	2.423
Total Cádiz	835	2.580
Total Córdoba	371	466
Total Granada	444	5.871
Total Huelva	294	27.834
Total Jaén	305	352
Total Málaga	751	17.045
Total Sevilla	1.674	6.208
Total otras provincias	141	145
Total otros países	7	7
Sin determinar	1.042	1.710
SUMA TOTAL	6.245	64.641

IX.- DISTRIBUCIÓN PONDERADA DE QUEJAS (2009)
(quejas/100.000 habit.)

Procedencia	Capitales	Otras Localidades	Quejas Totales	Porcentaje	Población de derecho	Quejas Ponderadas
Almería	124	257	381	6,10 %	501.761	75,93
Cádiz	81	754	835	13,37 %	1.105.762	75,51
Córdoba	189	182	371	5,94 %	761.401	48,73
Granada	155	289	444	7,11 %	808.053	54,95
Huelva	100	194	294	4,71 %	454.735	64,65
Jaén	115	190	305	4,88 %	648.551	47,03
Málaga	247	504	751	12,03 %	1.249.290	60,11
Sevilla	909	765	1.674	26,81 %	1.705.320	98,16
Otras Provincias	90	51	141	2,26 %		
Extranjero	7	0	7	0,11 %		
Sin determinar	1.042	0	1.042	16,69 %		
Total	3.059	3.186	6.245		7.234.873	

X.- DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS SEGÚN EL Nº DE HABITANTES

Tipo de Municipio	Quejas	Porcentaje
Menor de 2.000 habitantes	157	2,51 %
Entre 2.001 y 10.000	639	10,23 %
Entre 10.001 y 20.000	561	8,98 %
Entre 20.001 y 50.000	751	12,03 %
Entre 50.001 y 70.000	339	5,43 %
Entre 70.001 y 100.000	186	2,98 %
Mas de 100.001 habitantes	314	5,03 %
Sin determinar	3.298	52,81 %
TOTAL	6.245	

XI.- DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR SUB-MATERIAS

Materias		Abiertas	Cerradas	TOTALES
B	ADMINISTRACIONES ECONÓMICAS	59	241	300
B01	Energía	20	82	102
B02	Industria	2	7	9
B03	Comercio	5	13	18
B04	Fomento	0	1	1
B05	Turismo	1	5	6
B06	Ordenación Económica	8	90	98
B07	Contratación Pública	11	22	33
B08	Patrimonio	4	5	9
B09	Expropiación Forzosa	7	12	19
B88	Responsabilidad Patrimonial. Administraciones Económicas	0	1	1
B98	Silencio. Administraciones Económicas	0	2	2
B99	Otras Cuestiones. Administraciones	1	1	2
C	ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	64	164	228
C01	Funcionamiento Ad. de Justicia	46	118	164
C02	Profesionales	4	13	17
C03	Jurídico-Privadas	2	12	14
C04	Recuperación de la Memoria Histórica	4	3	7
C05	Ministerio de Defensa	0	7	7
C99	Otras Cuestiones. Administración de Justicia	8	11	19
D	ORGANIZACIÓN DE ADMINISTRACIONES LOCALES	41	54	95
D01	Org. Admón. Local	8	10	18
D02	Funcionamiento	13	21	34
D03	Cooperación Local	5	2	7
D88	Responsabilidad Patrimonial. Org. de Administraciones Locales	4	3	7
D98	Silencio. Organización de Administraciones Locales	4	8	12
D99	Otras Cuestiones. Organización de Administraciones Locales	7	10	17
E	AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA	10	15	25
E01	Agricultura	5	12	17
E02	Ganadería	3	3	6
E03	Pesca	2	0	2
E98	Silencio. Agricultura, Ganadera y Pesca	0	0	0
E99	Otras Cuestiones. Agricultura, Ganadería y	0	0	0
F	ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS	72	58	130
F01	Impuestos	47	41	88
F02	Tasas	15	9	24
F03	Contribuciones Especiales	0	0	0
F04	Precios	0	0	0

Materias		Abiertas	Cerradas	TOTALES
F05	Procedimientos Tributarios	5	2	7
F98	Silencio. Administraciones Tributarias	3	2	5
F99	Otras Cuestiones. Administraciones	2	4	6
G	CULTURA Y DEPORTES	27	76	103
G01	Bienes Culturales	12	21	33
G02	Promoción Cultural	2	4	6
G03	Deportes	3	18	21
G98	Silencio. Cultura y Deportes	10	32	42
G99	Otras Cuestiones. Cultura y Deportes	0	1	1
H	EDUCACIÓN	332	473	805
H01	Educación Especial y Compensatoria	58	66	124
H02	Escolarización	33	134	167
H03	Edificios Escolares	36	20	56
H04	Administración Educativa	108	86	194
H05	Alumnado	18	33	51
H06	Órganos de Participación	0	1	1
H07	Educación Infantil 0-3 Años	21	34	55
H08	Formación Profesional	5	5	10
H09	Educación Permanente	0	1	1
H10	Enseñanzas de Régimen Especial	5	8	13
H11	Enseñanza Universitaria	13	28	41
H98	Silencio. Educación	0	2	2
H99	Otras Cuestiones. Educación	35	55	90
I	EXTRANJERÍA	33	143	176
I01	Incidentes y Malos Tratos	2	5	7
I02	Visados	0	12	12
I03	Expulsiones	3	12	15
I04	Regularización, Permisos y Autorizaciones	12	72	84
I05	Nacionalidad	1	6	7
I06	Reagrupaciones familiares	1	9	10
I07	De contenido general	3	7	10
I08	Temporeros	0	0	0
I09	Condiciones de Trabajo	8	0	8
I99	Otras Cuestiones. Extranjería	3	20	23
J	POLÍTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO	30	52	82
J01	Políticas para la igualdad	6	1	7
J02	Violencia de Género	1	18	19
J03	Discriminación por razón de sexo	0	1	1
J04	Ayudas para compensar desigualdades	0	0	0
J05	Situaciones de emergencia social	5	4	9

Materias		Abiertas	Cerradas	TOTALES
J06	Familias monoparentales	2	4	6
J10	Medios de comunicación	0	0	0
J11	Prostitución	3	2	5
J99	Otras Cuestiones. Igualdad de Género	13	22	35
K	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	5	10
K07	Derechos de los Ciudadanos	5	3	8
K08	Información de no competencias	0	0	0
K98	Silencio. Información y Atención al ciudadano	0	1	1
K99	Otras Cuestiones. Información y Atención al ciudadano	0	1	1
L	MEDIOAMBIENTE	177	247	424
L01	Espacios Naturales Protegidos	1	7	8
L02	Protección Flora y Fauna	7	17	24
L03	Caza y Pesca	0	4	4
L04	Espacios Forestales	2	3	5
L05	Vías Pecuarias	2	5	7
L06	Prevención y Calidad Ambiental	16	20	36
L07	Sanidad y Salubridad Ambiental	8	8	16
L08	Aguas	33	44	77
L09	Protección del Litoral	0	3	3
L10	Residuos Urbanos	7	12	19
L11	Residuos Especiales	0	0	0
L12	Contaminación Atmosférica	2	0	2
L13	Contaminación Lumínica	0	0	0
L14	Contaminación Electromagnética	4	2	6
L15	Contaminación de Suelos	0	1	1
L16	Participación	5	16	21
L18	Contaminación Acústica	50	81	131
L88	Responsabilidad Patrimonial. Medioambiente	1	0	1
L98	Silencio. Medioambiente	36	19	55
L99	Otras Cuestiones. Medioambiente	3	5	8
M	OBRAS PÚBLICAS	38	40	78
M01	Mantenimiento y Conservación.	12	8	20
M02	Demanda de Infraestructuras.	8	4	12
M88	Responsabilidad Patrimonial. Obras Públicas	8	6	14
M99	Otras Cuestiones. Obras Públicas	10	22	32
N	MENORES	146	319	465
N01	Menores en Situación de Riesgo	12	34	46
N02	Maltrato	12	26	38
N03	Guarda Administrativa	0	0	0
N04	Desamparo y Tutela Administrativa	15	25	40

Materias		Abiertas	Cerradas	TOTALES
N05	Acogimiento	10	20	30
N06	Adopción	11	26	37
N07	Responsabilidad Penal de los Menores	6	16	22
N08	Menores con Necesidades Especiales	4	13	17
N09	Menores Extranjeros y Minorías Étnicas y Culturales	7	10	17
N10	Conductas Contrarias a la Convivencia Social	3	9	12
N11	Derechos Personales	2	4	6
N12	Servicios de Información y Comunicación	12	37	49
N13	Familia	33	70	103
N14	Administraciones y Entidades Colaboradoras	2	3	5
N15	Cultura, Ocio y Deportes	7	15	22
N16	Otras Áreas Temáticas	8	5	13
N99	Otras Cuestiones. Menores	2	6	8
O	PROTECCIÓN CIUDADANA	41	84	125
O01	Seguridad Ciudadana	24	55	79
O02	Política Interior	17	28	45
O98	Silencio. Protección Ciudadana	0	1	1
O99	Otras Cuestiones. Protección Ciudadana	0	0	0
P	SALUD	192	301	493
P01	Policía Sanitaria Mortuoria	1	1	2
P02	Salud Pública	8	10	18
P03	Atención Primaria	12	13	25
P04	Atención Especializada	39	63	102
P05	Atención Pediátrica	7	6	13
P06	Salud Mental	16	16	32
P07	Tiempos de Garantía de Respuesta	3	11	14
P08	Urgencias y Emergencias	7	5	12
P09	Gestión Administrativa	2	3	5
P10	Centros y Servicios Sanitarios	8	21	29
P11	Prestación Farmacéutica	6	11	17
P12	Prestaciones Complementarias	15	9	24
P13	Empresas Públicas	0	0	0
P14	Colegios Profesionales	0	15	15
P15	Control Incapacidad Temporal	1	16	17
P16	Biomedicina/Investigación	0	1	1
P17	Políticas de Salud	3	1	4
P18	Derechos	10	19	29
P19	Consumo	14	37	51
P88	Responsabilidad Patrimonial. Salud	2	12	14
P99	Otras Cuestiones. Salud	38	31	69
Q	PERSONAL DEL SECTOR PÚBLICO	398	230	628

Materias		Abiertas	Cerradas	TOTALES
Q01	Personal Funcionario de Adm. Gral. Junta de Andalucía	81	78	159
Q02	Personal Laboral de Adm. Gral. Junta de Andalucía	8	5	13
Q03	Personal Docente	62	33	95
Q04	Personal Sanitario	56	29	85
Q05	Personal de Justicia	3	2	5
Q06	Personal de Entidades Instrumentales	12	3	15
Q07	Personal de Administración Local	105	56	161
Q08	P.A.S. Universidades Andaluzas	0	6	6
Q98	Silencio. Personal del Sector Público	0	1	1
Q99	Otras Cuestiones. Personal del Sector Público	71	17	88
R	PRISIONES	155	343	498
R01	Traslados	12	49	61
R02	Vigilancia Penitenciaria	16	10	26
R03	Toxicómanos	2	3	5
R04	Permisos y Clasificaciones	27	54	81
R05	Suspensión Condena	1	4	5
R06	Fallecimientos en Prisión	0	2	2
R07	Malos Tratos	6	12	18
R08	Indulto	1	11	12
R09	Prisión Preventiva	7	14	21
R10	Libertad Condicional	8	7	15
R11	Asistencia Sanitaria	16	28	44
R12	Régimen	8	15	23
R13	Infraestructura	5	3	8
R15	Talleres y Actividades	0	1	1
R16	Libertad Condicional Anticipada	4	1	5
R17	Mujeres Presas	0	1	1
R18	Incidentes entre Presos	1	1	2
R19	Forma Especial Ejecución Pena	1	10	11
R20	Indigentes	5	16	21
R21	Procesal	16	50	66
R22	Disminuidos y Enfermos Psíquicos	2	2	4
R23	Convenio Colaboración con Junta de Andalucía	2	3	5
R24	Acumulación y Refundición de Condenas	0	8	8
R26	Abogados	1	5	6
R27	Extranjeros (Expulsión Sí/No)	4	21	25
R60	Depósitos Municipales de Detenidos	1	0	1
R99	Otras Cuestiones. Prisiones	9	12	21
T	SEGURIDAD SOCIAL	16	87	103
T01	Prestaciones Contributivas	8	39	47
T02	Prestaciones no Contributivas	4	18	22
T03	Devolución de Prestaciones Indebidas	1	10	11

Materias		Abiertas	Cerradas	TOTALES
T04	Cotizaciones	0	5	5
T05	Asesoramiento y Orientación	1	7	8
T99	Otras Cuestiones. Seguridad Social	2	8	10
U	SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIAS	129	200	329
U01	Mayores	58	70	128
U02	Discapacitados	23	50	73
U03	Minorías Étnicas	0	1	1
U04	Exclusión Social	24	45	69
U05	Políticas/Planes de Servicios Sociales	10	12	22
U06	Adicciones	7	8	15
U07	Servicios Sociales Comunitarios	4	9	13
U08	Juventud	1	2	3
U09	Cooperación Exterior al Desarrollo	1	0	1
U99	Otras Cuestiones. Servicios Sociales y Dependencias	1	3	4
V	TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS	37	108	145
V01	Televisión	2	10	12
V02	Radio	1	0	1
V03	Telefonía	3	63	66
V04	Internet	0	3	3
V05	Sociedad de la Información	0	1	1
V06	Correos y Telégrafos	0	12	12
V07	Contenidos de medios de comunicación	0	2	2
V08	Protección de Datos	2	8	10
V99	Otras Cuestiones. Telecomunicaciones y Tecnologías	29	9	38
W	TRABAJO	128	134	262
W01	Cooperativas	1	0	1
W02	Gestión del Empleo	77	42	119
W03	Relaciones Laborales	5	32	37
W04	Seguridad y Salud Laborales	26	18	44
W05	Formación Profesional Ocupacional	8	12	20
W06	Tiempo Libre	0	0	0
W07	Programas de Solidaridad	6	7	13
W08	Temporeros	0	0	0
W09	Inspección de Trabajo	2	11	13
W10	Necesidad de Empleo	0	0	0
W98	Silencio. Trabajo	0	0	0
W99	Otras Cuestiones. Trabajo	3	12	15
X	TRANSPORTES	61	127	188
X01	Ordenación del Tráfico	39	70	109
X02	Servicios de Transporte Público	11	23	34

Materias		Abiertas	Cerradas	TOTALES
X13	Barreras en Transportes	3	7	10
X88	Responsabilidad Patrimonial. Transportes	3	1	4
X98	Silencio. Transportes	1	1	2
X99	Otras Cuestiones. Transportes	4	25	29
Y	URBANISMO	138	100	238
Y01	Planeamiento	44	12	56
Y02	Disciplina Urbanística	54	40	94
Y03	Urbanizaciones Particulares	13	13	26
Y04	Ordenación del Territorio	0	2	2
Y05	Protección Patrimonial	0	0	0
Y13	Barreras En Urbanismo	5	4	9
Y88	Responsabilidad Patrimonial. Urbanismo	1	4	5
Y98	Silencio. Urbanismo	16	7	23
Y99	Otras Cuestiones. Urbanismo	5	18	23
Z	VIVIENDA	79	236	315
Z01	Infracciones al Régimen Legal de V.P.O.	8	25	33
Z02	Infracciones al Régimen Legal de V.P.P.	2	9	11
Z03	Necesidad de Vivienda	16	50	66
Z04	Irregularidades Ocupación de Viviendas Protegidas	3	15	18
Z05	Ayudas a la Vivienda	19	55	74
Z06	Desahucio de Viviendas	1	12	13
Z07	Viviendas marginales	1	0	1
Z08	Protección Consumidores y Usuarios	1	7	8
Z10	Discapacidad	4	5	9
Z11	Permuta de Viviendas	4	5	9
Z12	Propiedad Horizontal	0	1	1
Z13	Barreras Arquitectónicas	3	12	15
Z88	Responsabilidad Patrimonial. Vivienda	1	0	1
Z98	Silencio. Vivienda	3	4	7
Z99	Otras Cuestiones. Vivienda	13	36	49
SUMA TOTAL		2.408	3.837	6.245

XII.- RELACIÓN QUEJAS-FIRMANTES POR MATERIAS

Área de actuación	I. de Parte	Quejas de Oficio	Nº Total Quejas	%	Nº de Firmantes	%
Administraciones Económicas	298	2	300	4,80 %	2.311	3,58 %
Administración de Justicia	223	5	228	3,65 %	450	0,70 %
Organización de Administraciones Locales	86	9	95	1,52 %	1.835	2,84 %
Agricultura, Ganadería y Pesca	25	0	25	0,40 %	26	0,04 %
Administraciones Tributarias	125	5	130	2,08 %	2.633	4,07 %
Cultura y Deportes	100	3	103	1,65 %	103	0,16 %
Educación	753	52	805	12,89 %	1.370	2,12 %
Extranjería	168	8	176	2,82 %	179	0,28 %
Políticas de Igualdad de Género	71	11	82	1,31 %	84	0,13 %
Información y Atención al Ciudadano	10	0	10	0,16 %	10	0,02 %
Medioambiente	408	16	424	6,79 %	1.276	1,97 %
Obras Públicas	77	1	78	1,25 %	1.110	1,72 %
Menores	425	40	465	7,45 %	1.118	1,73 %
Protección Ciudadana	102	23	125	2,00 %	516	0,80 %
Salud	469	24	493	7,89 %	40.804	63,12 %
Personal del Sector Público	600	28	628	10,06 %	2.004	3,10 %
Prisiones	479	19	498	7,97 %	3.018	4,67 %
Seguridad Social	103	0	103	1,65 %	104	0,16 %
Servicios Sociales y Dependencias	321	8	329	5,27 %	640	0,99 %
Telecomunicaciones y Tecnologías	145	0	145	2,32 %	194	0,30 %
Trabajo	220	42	262	4,20 %	276	0,43 %
Transportes	182	6	188	3,01 %	3.955	6,12 %
Urbanismo	233	5	238	3,81 %	295	0,46 %
Vivienda	296	19	315	5,04 %	330	0,51 %
TOTALES	5.919	326	6.245	100%	64.641	100%

XIII.- RELACIÓN QUEJAS-FIRMANTES POR PROVINCIAS

Procedencia	I. de Parte	Quejas de Oficio	Nº Total Quejas	%	Nº de Firmantes	%
Almería	381	0	381	6,10%	2.423	3,75%
Cádiz	832	3	835	13,37%	2.580	3,99 %
Córdoba	370	1	371	5,94%	466	0,72 %
Granada	438	6	444	7,11%	5.871	9,08 %
Huelva	292	2	294	4,71%	27.834	43,06 %
Jaén	266	39	305	4,88%	351	0,54 %
Málaga	746	5	751	12,03%	17.045	26,37 %
Sevilla	1.671	3	1.674	26,81%	6.208	9,60 %
Otras provincias	141	0	141	2,26%	146	0,23 %
Extranjero	7	0	7	0,11%	7	0,01 %
Sin Determinar	775	267	1.042	16,69%	1.710	2,65 %
TOTALES	5.919	326	6.245	100%	64.641	100%

XIV.- DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN MATERIA POR SEXO

	Mujeres		Hombres		No consta		Total	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Administración de Justicia	92	4,01	123	3,73	13	2,00	228	3,65
Administraciones Económicas	85	3,70	200	6,06	15	2,31	300	4,80
Administraciones Tributarias	35	1,52	89	2,70	6	0,92	130	2,08
Agricultura, Ganadería y Pesca	7	0,30	17	0,52	1	0,15	25	0,40
Cultura y Deporte	8	0,35	90	2,73	5	0,77	103	1,65
Educación	432	18,82	290	8,79	83	12,77	805	12,89
Extranjería	62	2,70	69	2,09	45	6,92	176	2,82
Políticas de Igualdad de Género	50	2,18	18	0,55	14	2,15	82	1,31
Información y Atención al Ciudadano	2	0,09	8	0,24	0	0	10	0,16
Medioambiente	110	4,79	279	8,46	35	5,38	424	6,79
Menores	206	8,97	187	5,67	72	11,08	465	7,45
Obras Públicas	25	1,09	46	1,39	7	1,08	78	1,25
Organización de Administraciones Locales	13	0,57	60	1,82	22	3,38	95	1,52
Personal del Sector Público	255	11,11	324	9,82	49	7,54	628	10,06
Prisiones	64	2,79	370	11,22	64	9,85	498	7,97
Protección Ciudadana	24	1,05	70	2,12	31	4,77	125	2,00
Salud	209	9,10	229	6,94	55	8,46	493	7,89
Seguridad Social	47	2,05	52	1,58	4	0,62	103	1,65
Servicios Sociales y Dependencias	176	7,67	137	4,15	16	2,46	329	5,27
Telecomunicaciones y Tecnologías	44	1,92	95	2,88	6	0,92	145	2,32
Trabajo	98	4,27	114	3,46	50	7,69	262	4,20
Transportes	38	1,66	133	4,03	17	2,62	188	3,01
Urbanismo	64	2,79	162	4,91	12	1,85	238	3,81
Vivienda	150	6,53	137	4,15	28	4,31	315	5,04
Total	2.296	36,77	3.299	52,83	650	10,41	6.245	100,00

XV.- DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN PROVINCIA POR SEXO

	Mujeres	Hombres	Sin Determinar	Total
Almería	140	226	15	381
Cádiz	311	496	28	835
Córdoba	150	212	9	371
Granada	166	249	29	444
Huelva	116	161	17	294
Jaén	100	162	43	305
Málaga	312	411	28	751
Sevilla	691	917	66	1.674
Otras provincias	36	99	6	141
Extranjero	3	4	0	7
No Consta	271	362	409	1.042
Total	2.296	3.299	650	6.245

XVI.- DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE QUEJAS

Mes	Quejas	Porcentaje
Enero	474	7,59 %
Febrero	578	9,26 %
Marzo	535	8,57 %
Abril	457	7,32 %
Mayo	504	8,07 %
Junio	593	9,50 %
Julio	558	8,94 %
Agosto	332	5,32 %
Septiembre	557	8,92 %
Octubre	619	9,91 %
Noviembre	575	9,21 %
Diciembre	463	7,41 %
TOTAL	6.245	100 %

XVII.- ENTIDADES AFECTADAS EN LAS QUEJAS 2009.

Código	Nombre	Total
A-	Asociaciones Colaboradoras	13
C-	Colegios Profesionales	55
F-	Partidos y Sindicatos	1
H-	Hospitales y Centros Hospitalarios	151
I-	Oficina de Información	2
J-	Junta de Andalucía	2.542
L-	Entes Locales	1.612
M-	Administración del Estado	914
N-	Admón. Autonómica e Internacional	26
P-	Personas	1
S-	Sociedades-Empresas-Entidades	132
T-	Órganos Judiciales	172
U-	Universidades	38
V-	Medios de Comunicación	24
	Total Organismos	5.683
--	Total Sin Determinar	1.068
	TOTAL	6.751
	Total Quejas 2009	6.245
	Total Quejas sin Organismos afectados	1.068
	Total quejas con Organismos afectados	5.177

DESGLOSES

A-	❖ Asociaciones Colaboradoras		13
C-	Colegios Profesionales		55
F-	❖ Partidos y Sindicatos		1
<hr/>			
H-	Hospitales y Centros Hospitalarios		151
	H-04 Hospitales de Almería		13
	H-11 Hospitales de Cádiz		23
	H-14 Hospitales de Córdoba		9
	H-18 Hospitales de Granada		17
	H-21 Hospitales de Huelva		2
	H-23 Hospitales de Jaén		10
	H-29 Hospitales de Málaga		17
	H-41 Hospitales de Sevilla		60
<hr/>			
I-	Oficina de Información		2
<hr/>			
J-	Junta de Andalucía		2.542
	J-CAP Consejera de Agricultura y Pesca		30
	J-CEC Consejera de Educación		832

J-CED	Consejero. Consejería de Empleo	158
J-CEH	Consejera. Consejería de Economía y Hacienda	38
J-CGO	Consejero. Consejería de Gobernación	65
J-CIB	Consejera. para la Igualdad y Bienestar Social	442
J-CIC	Consejero. Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa	109
J-CJU	Consejera. de Justicia y Administración Pública	186
J-CMA	Consejera. Consejería de Medio Ambiente	137
J-CPR	Consejero. Conserjería de la Presidencia	4
J-CSA	Consejera. Consejería de Salud	259
J-CTD	Consejero. Conserjería de Turismo y Deportes	15
J-CUL	Consejera de Cultura	50
J-CVI	Consejero de Vivienda y Ordenación del Territorio	81
J-OPT	Consejera de Obras Públicas y Transportes	61
J-EI	Entidades Instrumentales	75

L-	Entes Locales	1.612
	L-A Ayuntamientos	1.479
	L-D Diputaciones	56
	L-E Empresas Municipales	73
	L-F Federaciones y Fundaciones de Entes Locales	1
	L-M Mancomunidades	3

Desglose de Entes Locales (sólo para Ayuntamientos y Diputaciones)

L-A	Ayuntamientos	1.479
L-A-04	Provincia de Almería (implicados 29 Municipios)	89
	L-A-04001 Alcalde Ayuntamiento de Almería	21
	L-A-04740A Alcalde de Roquetas de Mar	11
	L-A-04100A Alcalde de Níjar	7
	Resto de Municipios implicados	50
L-A-11	Provincia de Cádiz (implicados 34 Municipios)	260
	L-A-11100 Alcalde de San Fernando	29
	L-A-11001 Alcaldesa del Excmo. Ayuntamiento de Cádiz	27
	L-A-11500A Alcalde de El Puerto de Santa María	26
	Resto de Municipios implicados	178
L-A-14	Provincia de Córdoba (implicados 32 Municipios)	107
	L-A-14001 Alcalde del Excmo. Ayuntamiento de Córdoba	46
	L-A-14800A Alcaldesa Priego de Córdoba	6
	L-A-14920A Alcalde de Aguilar de la Frontera	5
	Resto de Municipios implicados	50
L-A-18	Provincia de Granada (implicados 62 Municipios)	148
	L-A-18001 Alcalde del Excmo. Ayuntamiento de Granada	33
	L-A-18690A Alcalde de Almuñécar	15
	L-A-18600 Alcalde de Motril	7
	Resto de Municipios implicados	93
L-A-21	Provincia de Huelva (implicados 33 Municipios)	87
	L-A-21001 Alcalde del Excmo. Ayuntamiento de Huelva	15
	L-A-21600 Alcalde de Valverde del Camino	12

	L-A-21440 Alcalde de Lepe	7
	Resto de Municipios implicados	53
L-A-23	Provincia de Jaén (implicados 33 Municipios)	73
	L-A-23001 Alcaldesa del Excmo. Ayuntamiento de Jaén	11
	L-A-23400 Alcalde de Úbeda	6
	L-A-23470A Alcalde de Cazorla	5
	Resto de Municipios implicados	51
L-A-29	Provincia de Málaga (implicados 44 Municipios)	210
	L-A-29600A Alcaldesa Marbella	44
	L-A-29001 Alcalde del Excmo. Ayuntamiento de Málaga	43
	L-A-29700A Alcaldesa de Vélez Málaga	20
	Resto de Municipios implicados	103
L-A-41	Provincia de Sevilla (implicados 78 Municipios)	504
	L-A-41001 Alcalde del Excmo. Ayuntamiento de Sevilla	236
	L-A-41500A Alcalde de Alcalá de Guadaíra	21
	L-A-41700A Alcalde de Dos Hermanas	14
	Resto de Municipios implicados	233
L-A-28	Provincia de Madrid	1
L-D	Diputaciones	56
L-D-AL	Presidente Excma. Diputación Provincial de Almería	3
L-D-CA	Presidente Excma. Diputación Provincial de Cádiz	6
L-D-GR	Presidente Excma.. Diputación Provincial de Granada	10
L-D-HU	Presidente Excma. Diputación Provincial de Huelva	6
L-D-JA	Presidente Excma. Diputación Provincial de Jaén	6
L-D-MA	Presidente Diputación Provincial de Málaga	9
L-D-SE	Presidente Excma. Diputación Provincial de Sevilla	16
M-	❖ Administración del Estado	914
M-PT	Ministerio de Política Territorial	7
M-AEX	Ministro de Asuntos Exteriores y Cooperación	46
M-AMB	Ministra de Medio Ambiente, Medio Rural y Marino	9
M-CI	Ministra de Ciencia e Innovación	4
M-CUL	Ministra de Cultura	2
M-DEF	Ministra de Defensa	12
M-DGA	Delegaciones del Gobierno en Andalucía	123
M-DGC	Delegación del Gobierno en la Comunidad de Ceuta	2
M-DGM	Delegación del Gobierno en la Comunidad de Melilla	1
M-ECH	Vicepresidenta Segunda y Ministra. Ministerio de Economía y Hacienda	40
M-EPS-D	Ministro de Educación, Política Social y Deporte	3
M-EYC-CGD	Consejo Superior de Deportes	4
M-EYC-SGE	De Educación. Ministerio de Educación y Ciencia	9
M-FOM	Ministro de Fomento	30
M-INT	Ministro del Interior	462
	M-INT Ministro del Interior	53
	M-INT-DGPG D.G.Policía y Guardia Civil	2
	M-INT-DGT D. General de Tráfico	31
	M-INT-GC-SE Guardia Civil de Sevilla	1

	M-INT-PRI-ACE	Director Centro Penitenciario El Acebuche	35
	M-INT-PRI-AGU	Director Centro Penitenciario de Mujeres de Alcalá de Guadaira	7
	M-INT-PRI-ALG	Director Centro Penitenciario de Algeciras	27
	M-INT-PRI-COR	Directora Centro Penitenciario de Córdoba	21
	M-INT-PRI-GRA	Director Centro Penitenciario de Granada	20
	M-INT-PRI-GRIS	Director Centro de Inserción Social "Matilde Cantos Fernández"	1
	M-INT-PRI-HUE	Director Centro Penitenciario de Huelva	39
	M-INT-PRI-JA2	Director Centro Penitenciario Jaén II	10
	M-INT-PRI-MAL	Director Centro Penitenciario de Málaga	19
	M-INT-PRI-PS1	Director Centro Penitenciario Puerto I	10
	M-INT-PRI-PS2	Director Centro Penitenciario Puerto II	27
	M-INT-PRI-PS3	Director Centro Penitenciario Puerto III	86
	M-INT-PRI-SEIS	Director Centro de Inserción Social "Luis Jiménez de Asua"	1
	M-INT-PRI-SE2	Director Centro Penitenciario Sevilla II	51
	M-INT-PRI-SPI	Director Centro Psiquiátrico Penitenciario	1
	M-INT-SGIP	Secretaría General de Instituciones Penitenciarias	20
M-ITC		Ministro. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	8
M-JUS		Ministro de Justicia	23
M-SAC		Ministra de Sanidad y Consumo	2
M-TAS		Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales	92
M-TIN		Ministro de Trabajo e Inmigración	8
M-VV		Ministra de Vivienda	27
N-	❖	Administración Autónoma e Internacional	26
P-		Personas	1
S-	❖	Sociedades-Empresas-Entidades	132
T-	❖❖	Órganos Judiciales	172
T-JP		Juzgados de Paz de Andalucía	8
T-OJ		Órganos Judiciales Provincializados	150
T-S-P		Presidente del Tribunal Supremo	4
T-SJ		Tribunal Superior de Justicia de Andalucía	7
T-TC-P		Presidencia Tribunal Constitucional	3
U-		Universidades	38
U-CONSORCIOB		Consortio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía	1
U-11		Rector Universidad de Cádiz	4
U-14		Rector de la Universidad de Córdoba	4
U-18		Rector de la Universidad de Granada	4
U-21		Rector de la Universidad de Huelva	1
U-23		Rector de la Universidad de Jaén	1
U-29		Rectora de la Universidad de Málaga.	4
U-41		Rector de la Universidad de Sevilla.	19
V-	❖	Medios de Comunicación	24

❖ Actuaciones que se realizan en un marco de colaboración y/o mediación.

❖❖ Actuaciones que se realizan en el marco del art. 15 Ley 9/1983, de 1 de diciembre.

XVIII.- REGISTRO GENERAL

Registro	Documentos	Porcentaje
ENTRADA		
Correo	13.037	60,60%
Entrega en mano, Interesado	1.257	5,84%
Fax	1.315	6,11%
Internet (www)	5.653	26,28%
Oficina Información (Comp. Interesado)	250	1,16%
Total Entrada	21.512	
QUEJAS		
Correo	2.742	43,91%
Entrega en mano, Interesado	539	8,63%
Fax	403	6,45%
Internet (www)	2.343	37,52%
Oficina Información (Comp. Interesado)	217	3,47%
Otros	1	0,02%
Total Quejas	6.245	
SALIDA		
Correo	37.919	
Total Salida	37.919	

XIX.- DATOS DE ACCESO POR INTERNET

Mes	Páginas Consultadas	Visitantes		Informes		Correos Consultas	Asuntos Generales	Correos de Quejas	Desglose correos de Quejas	
		Nº de Visitantes	Nº de Visitas	Visitas	Descargas				Inicio Expediente	Otros escritos
Enero	112.354	14.187	19.197	112.347	1.981	30	33	288	149	139
Febrero	128.714	15.814	22.139	128.714	1.389	27	68	383	197	186
Marzo	123.296	16.855	22.645	123.291	1.418	42	69	355	170	185
Abril	127.420	14.521	20.680	127.412	1.333	34	50	320	152	168
Mayo	129.425	18.296	25.084	129.425	3.184	45	62	359	179	180
Junio	106.432	16.144	21.555	106.429	3.464	56	38	422	211	211
Julio	90.166	13.037	18.009	90.163	2.220	40	67	401	175	226
Agosto	81.545	11.952	16.577	81.529	1.562	38	47	243	96	147
Septiembre	121.024	17.159	23.094	121.004	1.955	39	50	435	231	204
Octubre	152.705	19.690	27.505	143.254	3.179	35	81	517	266	251
Noviembre	160.567	20.707	28.684	160.567	3.563	39	60	452	194	258
Diciembre	106.889	14.772	20.441	106.857	2.056	39	54	398	185	213
Total	1.440.537	193.134	265.610	1.430.992	27.304	464	679	4.573	2.205	2.368

