

The background image shows a hand holding a stylus, pointing at a data point on a line graph. The line graph has several points connected by lines, and a bar chart is visible in the lower-left corner. The text '6. Datos Estadísticos' is overlaid on the image in a green font.

## 6. Datos Estadísticos



---

## 6. Datos estadísticos

<b>Datos Estadísticos</b>	<b>525</b>
<b>6.1 La ciudadanía</b>	<b>526</b>
6.1.1 Acuden al Defensor 28.777 personas	526
6.1.2 Nuestra web y redes sociales	527
6.1.3 Ciudadanía y género	529
<b>6.2 Nuestras actuaciones</b>	<b>532</b>
6.2.1 Un total de 18.923 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces	532
6.2.2 Un 60% sobre vulneración de derechos sociales	534
6.2.3 Mediaciones	539
<b>6.3 Nuestros resultados</b>	<b>540</b>
6.3.1 La Administración acepta nuestra actuación en el 94% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad	540
6.3.2 Resultados positivos de nuestra actividad (87%)	541
6.3.3 Un 74% de colaboración de las administraciones	541
<b>Anexo</b>	<b>542</b>

---



## Datos Estadísticos

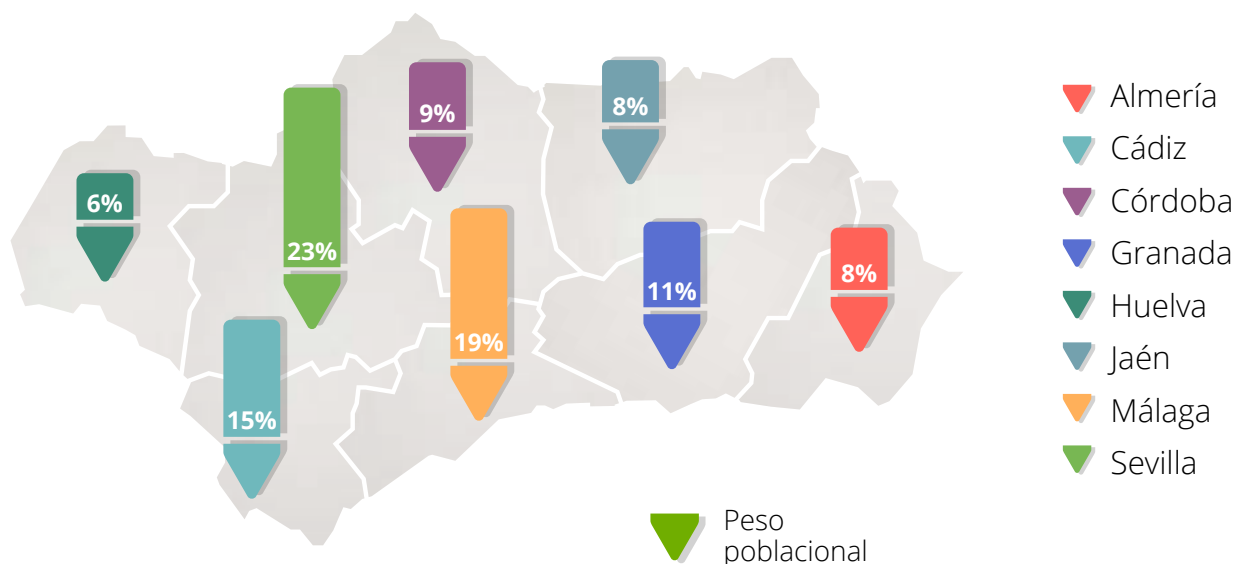
A continuación, exponemos los principales datos de gestión de un año duro y complejo, analizados desde la triple perspectiva:

- **la ciudadanía** que se ha dirigido a la Institución;
- **las actuaciones** que hemos llevado a cabo para la defensa y protección de los derechos sociales;
- **el comentario de los principales datos de los resultados de esta actividad** cuando valoramos nuestro trabajo en defensa de quienes han depositado su confianza en nosotros.

En los gráficos con datos relativos por provincias, éstos aparecen siempre ponderados en función del peso que tiene su población. Entendemos que es más objetivo, pues no supone la misma participación de la provincia si decimos que, por ejemplo, han acudido 1.000 ciudadanos de Málaga -con 1.628.973 habitantes-, que 1.000 ciudadanos de Huelva -con 520.017-. Creemos que así los datos reflejan mejor la realidad de nuestra actividad con respecto a la población afectada.

Concluye el relato con un anexo de datos estadísticos generales y detalle de las actuaciones de este año por provincia y materia.

### Peso de la población de cada provincia



## 6.1 La ciudadanía

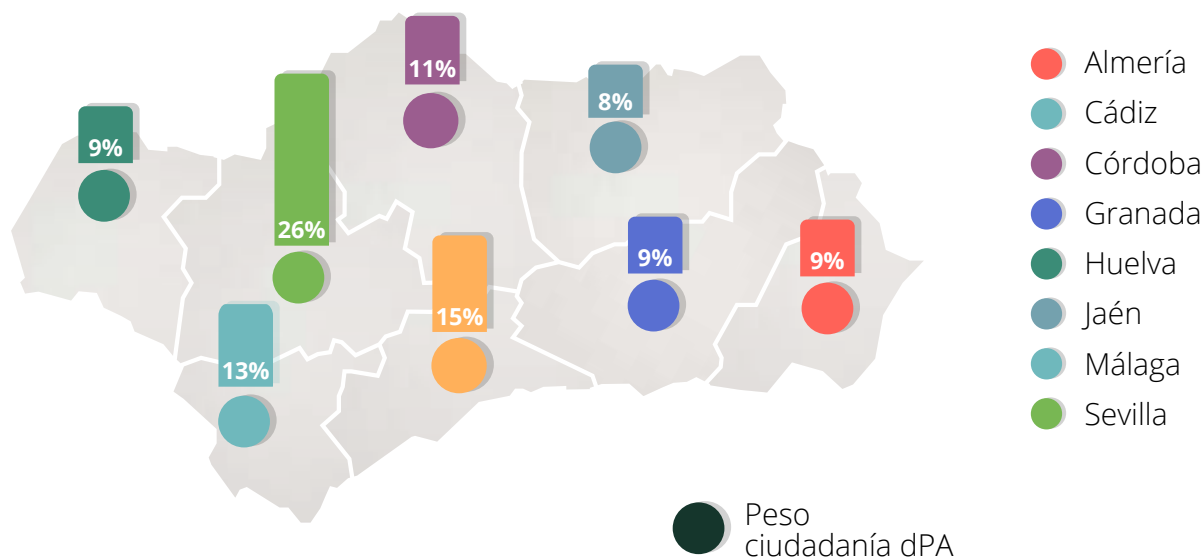
### 6.1.1 Acuden al Defensor 28.777 personas

Un total de **28.777 personas han acudido al Defensor del Pueblo Andaluz durante 2015** demandando la supervisión de los poderes públicos, en lo que entienden suponen una vulneración de sus derechos, o buscando información y asesoramiento para el ejercicio de los mismos. [Ver tabla Anexo - pág. 552](#)

Para representar gráficamente las personas que han acudido a la Institución, distribuidas por provincias, se tiene en cuenta el número de firmantes en las quejas iniciadas en el año y una persona por cada consulta que hemos atendido.

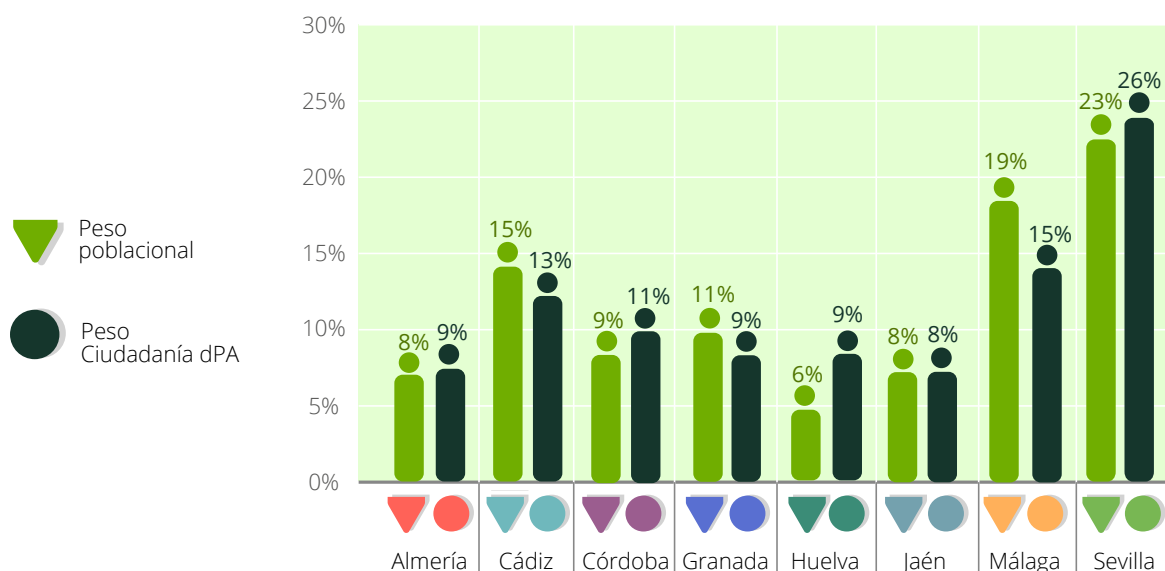
Para no distorsionar los datos totales, en el caso de las quejas suscritas por un importante número de ciudadanos hemos considerado más ajustado tomar como referencia una sola persona por queja. P.e., hemos contabilizado 65 personas en el caso de las 65 quejas en Granada y su ámbito provincial, suscritas por 10.151 firmantes.

#### Ciudadanía que ha acudido al dPA por provincias ponderado en relación a su población



Si comparamos la ciudadanía que ha acudido al dPA con el porcentaje de peso que representa en cada provincia, observamos que en Almería, Córdoba, Huelva y Sevilla se supera el peso poblacional. Significativo ha sido en este ejercicio el caso de Málaga con respecto al año anterior, donde el peso de la ciudadanía ha pasado del 9 al 15%.

### Comparación de peso poblacional y peso de la ciudadanía que ha acudido al dPA por provincias

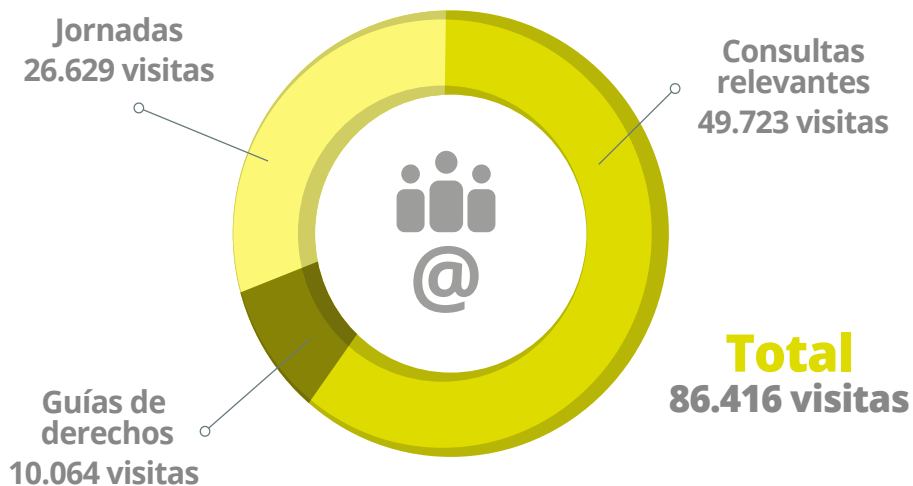


## 6.1.2 Nuestra web y redes sociales

En este sentido, también es interesante el análisis del **uso de las redes y nuestras webs** por parte de la ciudadanía como canal de acceso a información sobre sus derechos. En total, se han visitado 510.225 páginas de nuestra web, de las cuales 86.416 han sido a páginas que contenían información sobre sus derechos.



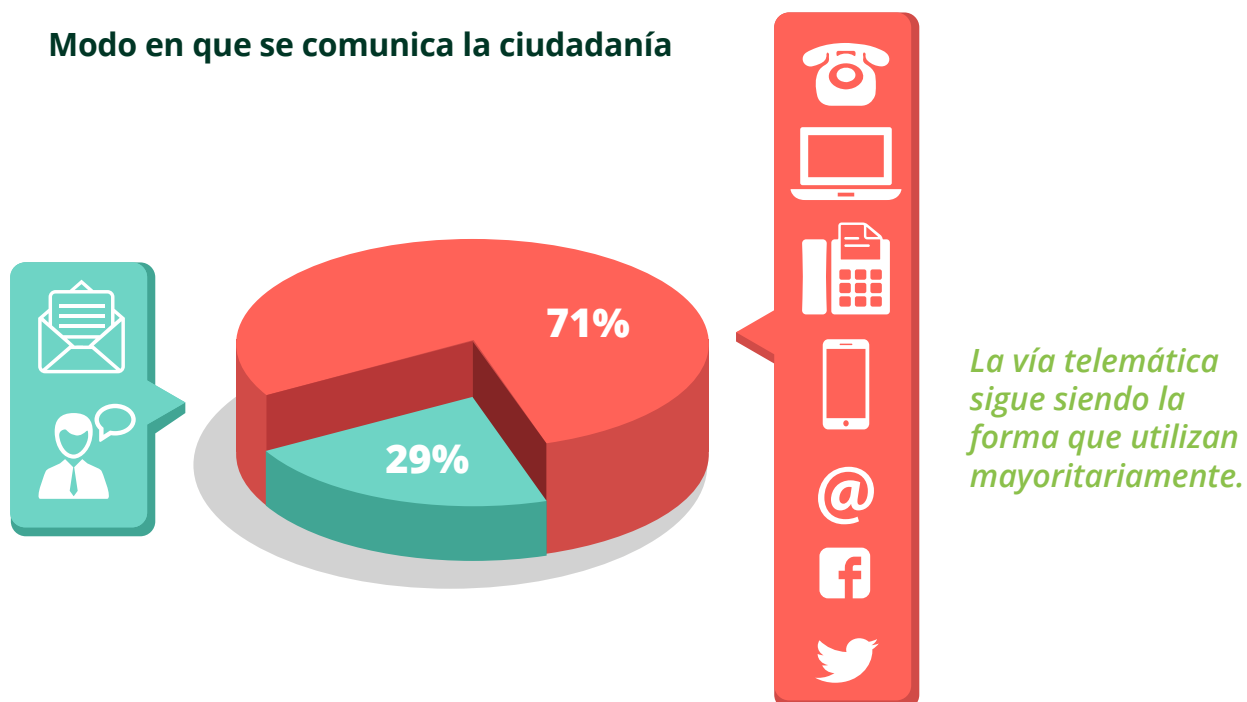
### VISITAS WEB PROMOCIÓN DE DERECHOS



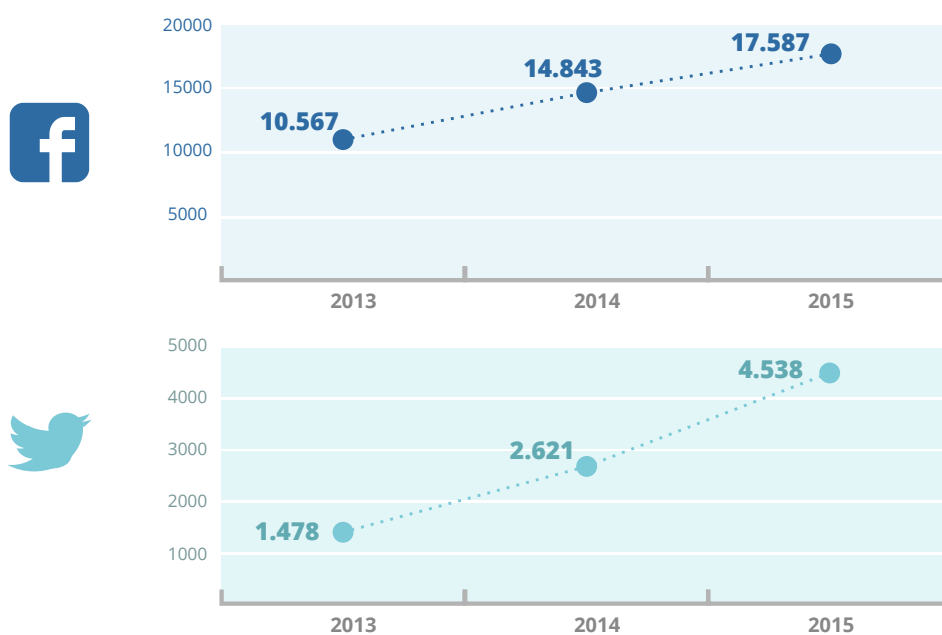
### Visitas a la web dPA, Facebook y Twitter



### Modo en que se comunica la ciudadanía





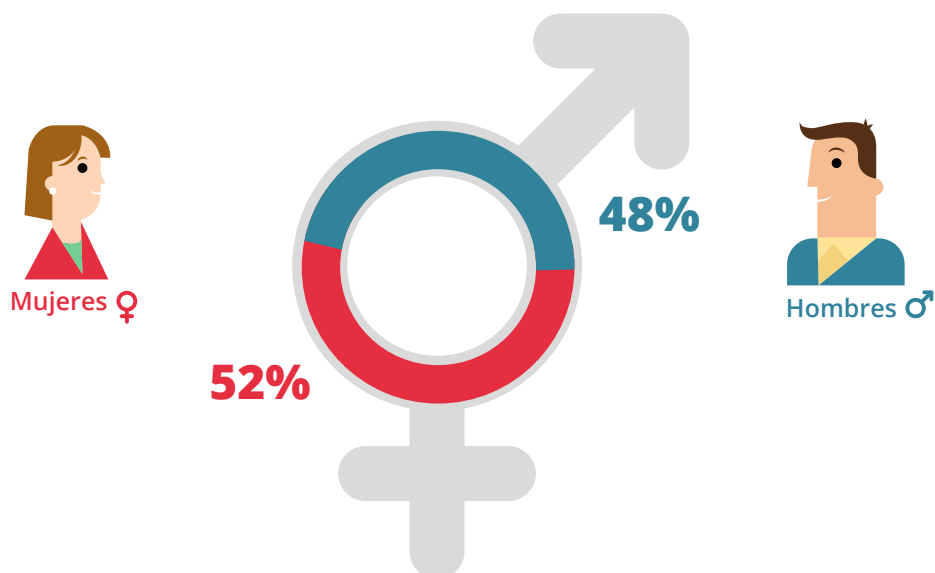


*Cada vez se interacciona más en nuestros perfiles de redes sociales: comentan, comparten, les gustan, nos mencionan...*

### 6.1.3 Ciudadanía y género

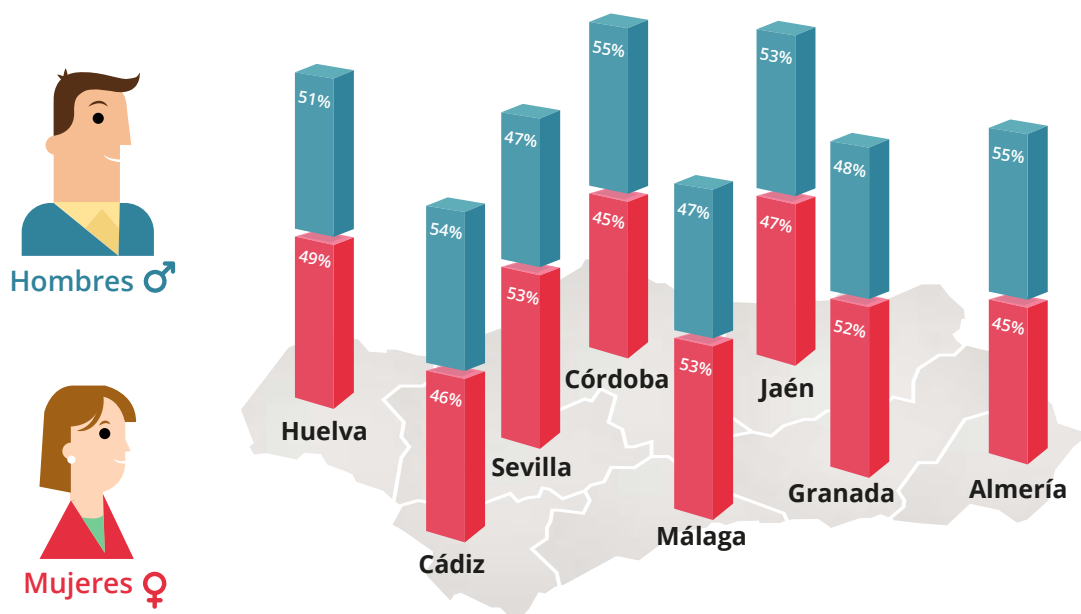
Si lo referenciamos por **género**, observamos un porcentaje equivalente en cuanto al número de mujeres y hombres que se han acercado a la Institución (52%, mujeres y 48%, hombres). [Ver tabla Anexo-pág. 567](#)

#### Actuaciones según género



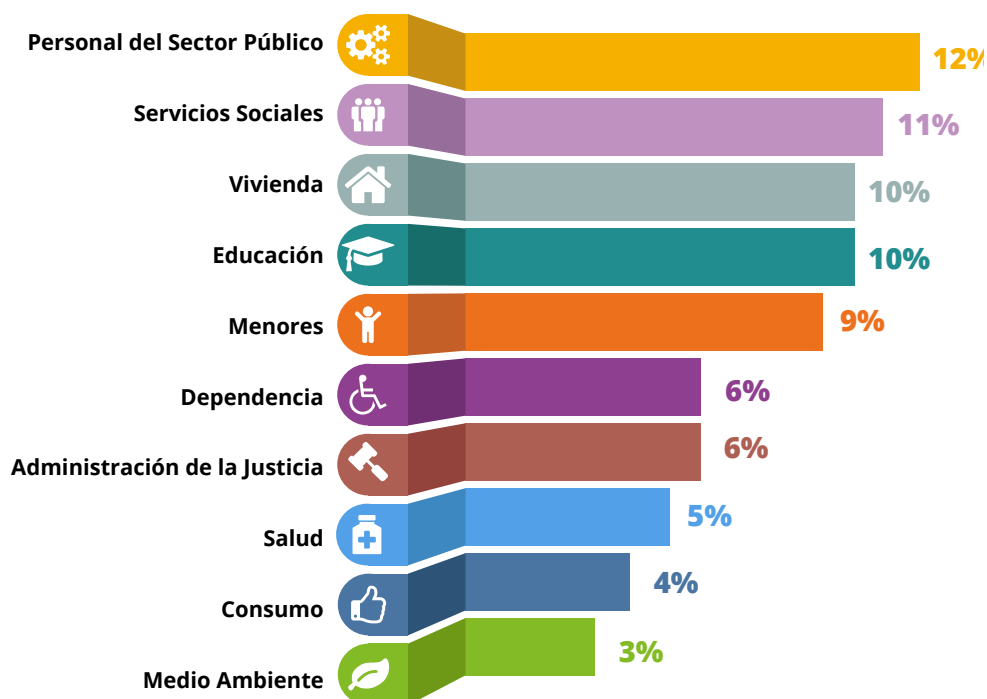
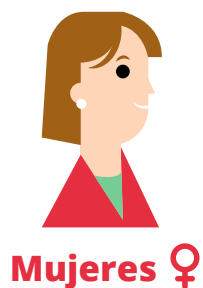
Este porcentaje equitativo también ocurre si comparamos población masculina y femenina por provincia.

### Actuaciones según género en cada provincia

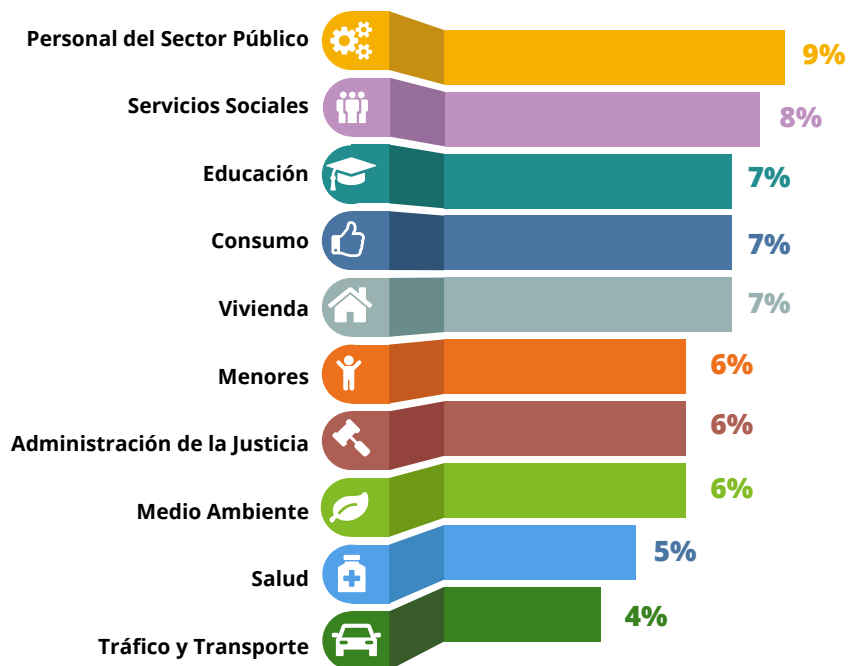
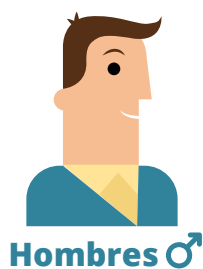


Las diferencias cobran una mayor significación si nos detenemos en los asuntos y materias que más les han preocupado respectivamente.

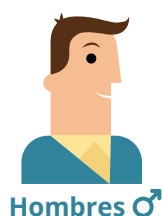
### LAS 10 MATERIAS DE LAS QUE MÁS SE QUEJAN O CONSULTAN LAS MUJERES



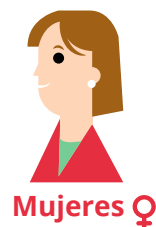
## LAS 10 MATERIAS DE LAS QUE MÁS SE QUEJAN O CONSULTAN LOS HOMBRES

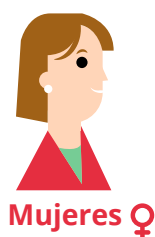


Comparativamente llama la atención el lugar que ocupa la preocupación por los asuntos de Tráfico, Obras Públicas o Seguridad Ciudadana entre los hombres frente a las mujeres, y, sobre Vivienda, Dependencia o Igualdad de Género, a la inversa.

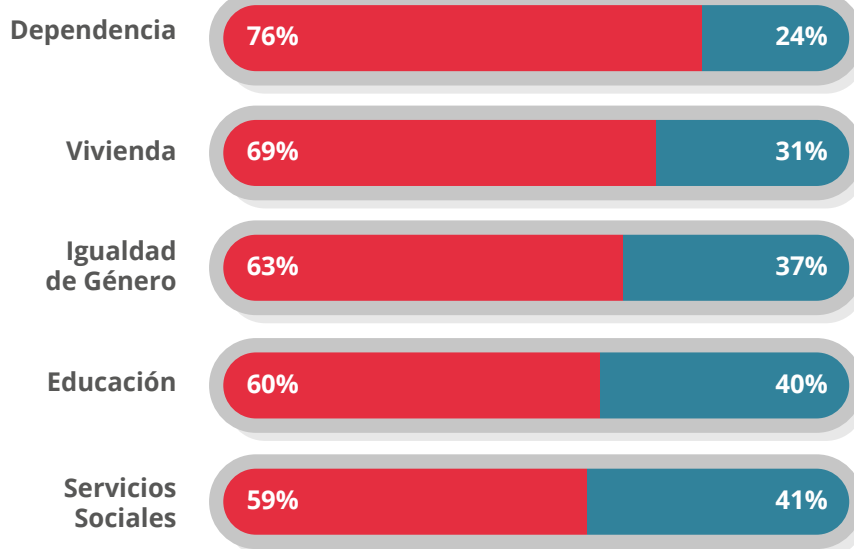
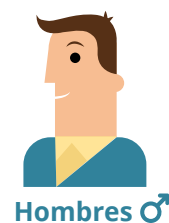


## LOS 5 TEMAS DE QUEJAS Y CONSULTAS DE HOMBRES QUE MÁS SE DIFERENCIAN DE LAS MUJERES





### LOS 5 TEMAS DE QUEJAS Y CONSULTAS DE MUJERES QUE MÁS SE DIFERENCIAN DE LOS HOMBRES



## 6.2 Nuestras actuaciones

### 6.2.1 Un total de 18.923 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces

La actividad del dPA durante 2015 ha supuesto un total de **18.923** actuaciones:

- **9.082 quejas gestionadas** (de parte, de oficio, mediaciones)
- **9.343 consultas**
- **498 actuaciones de promoción de derechos** (jornadas, guías, informes especiales, etc)



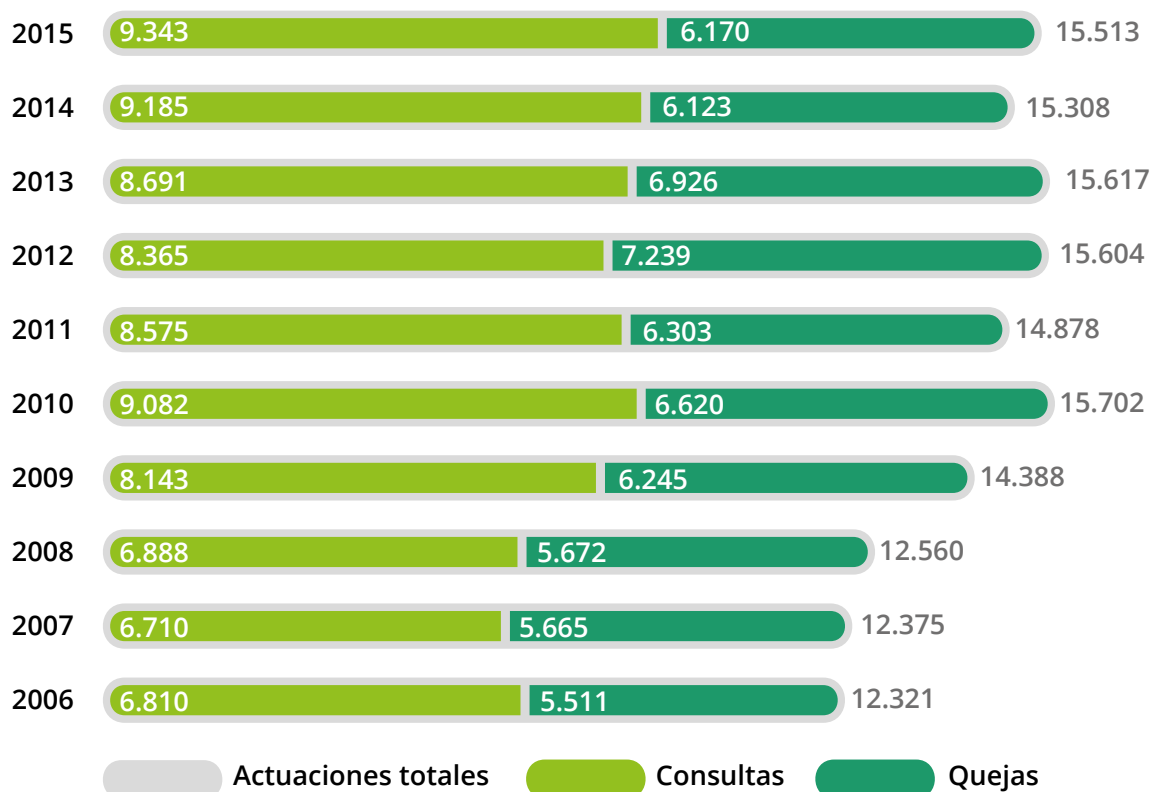
El desglose de estas grandes cifras arrojan los siguientes datos: 5.941 escritos nuevos de queja de los ciudadanos y ciudadanas y 229 quejas de oficio, lo que suponen, 6.170 quejas nuevas en 2015. De éstas, 458 han requerido una mediación del Defensor.

A estas quejas nuevas presentadas por la ciudadanía durante 2015, se suman las 2.912 de años anteriores. En total, 9.082 quejas gestionadas en el presente ejercicio. [Ver tabla Anexo-pág. 543](#)

A ello hay que añadir aquellos ciudadanos y ciudadanas que han sido atendidos y se les ha ofrecido asesoramiento y gestión de su problema por la Institución, en un total de 9.343 consultas, ya fuera presencial, por teléfono, vía postal, portal de internet o redes sociales. [Ver tabla Anexo-pág. 560](#)

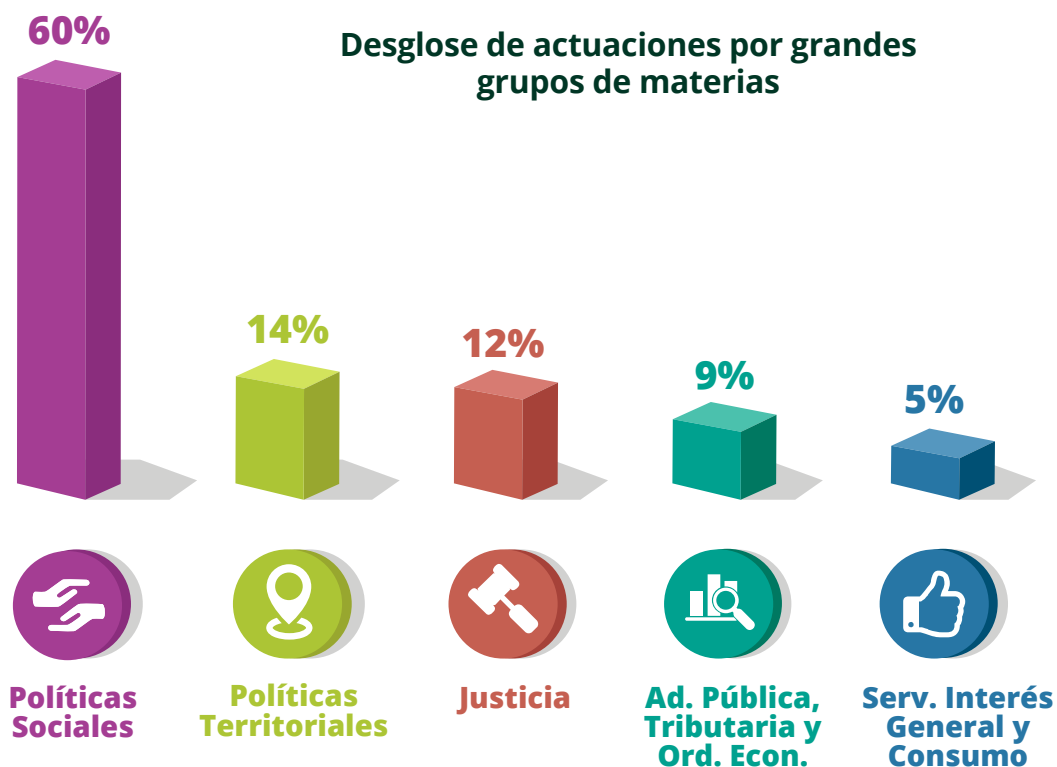
**Comparativamente con respecto al ejercicio 2014, la actividad global ha supuesto un ligero ascenso del total de las quejas y consultas tramitadas.** No obstante, se observa un incremento de la labor de mediación de la Oficina del Defensor (458 mediaciones, un 9% más que el año 2014), y de las quejas de oficio (229, 28% más que el año anterior).

### EVOLUCIÓN DE QUEJAS Y CONSULTAS POR AÑO



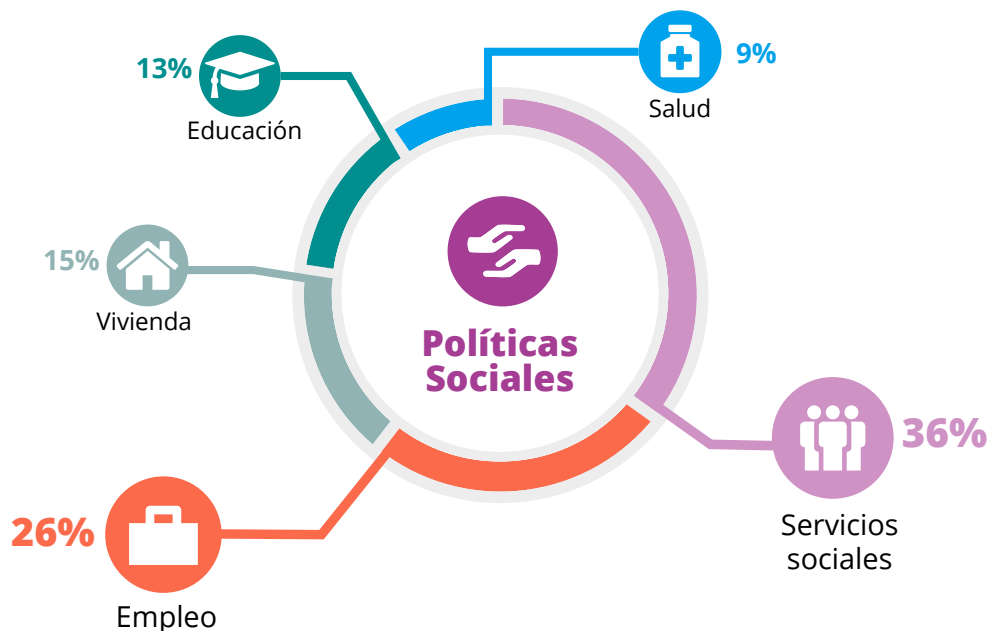
## 6.2.2 Un 60% sobre vulneración de derechos sociales

Un año más, la actuación del Defensor del Pueblo Andalúz ha seguido caracterizada por las materias que afectan directamente al Estado del Bienestar, que han copado el 60% del total de nuestras actuaciones, seguidas de las relacionadas con la sostenibilidad de nuestras ciudades y territorio -“políticas territoriales”- y, en un tercer lugar, las reclamaciones ciudadanas en materia de justicia.



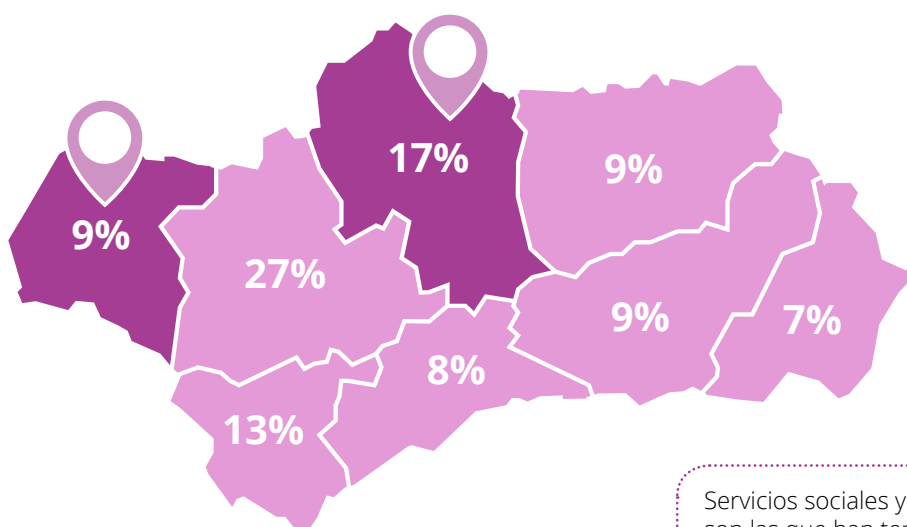
El detalle del desglose de las submaterias que engloban cada uno de estos grandes bloques temáticos, en relación con la provincia, ofrece la siguiente serie de gráficos.

## DESGLOSE DE ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA “POLÍTICAS SOCIALES”:



## ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA “POLÍTICAS SOCIALES” POR PROVINCIAS:

## Políticas Sociales

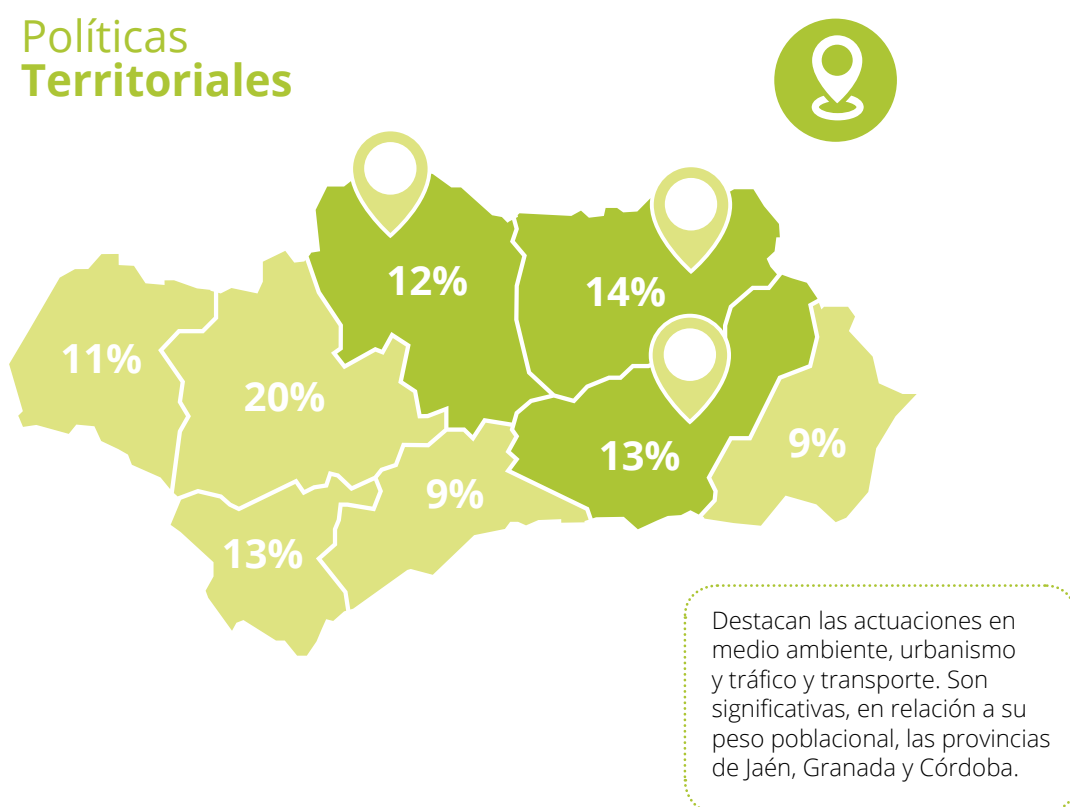


Servicios sociales y empleo son las que han tenido más incidencia. Las provincias más afectadas, siempre en relación a su peso poblacional, han sido Córdoba y Huelva.

### DESGLOSE DE ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA “POLÍTICAS TERRITORIALES”:



### ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA “POLÍTICAS TERRITORIALES” POR PROVINCIAS:



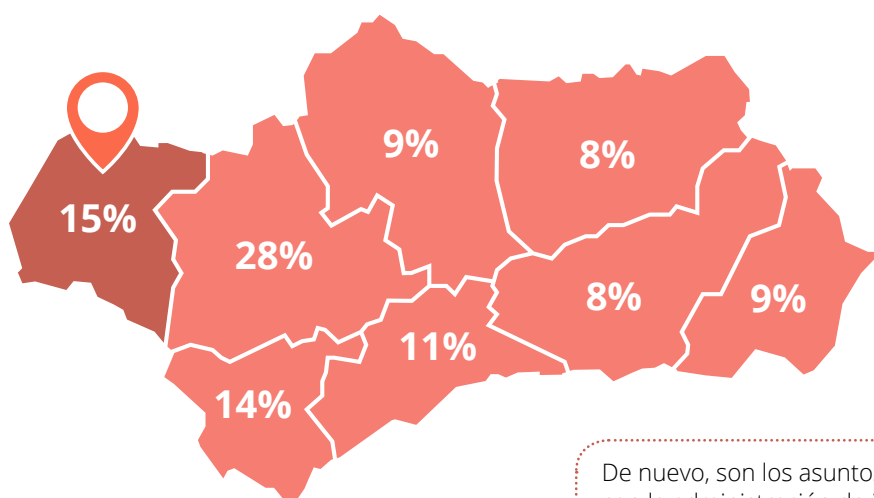


## DESGLOSE DE ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA "JUSTICIA":



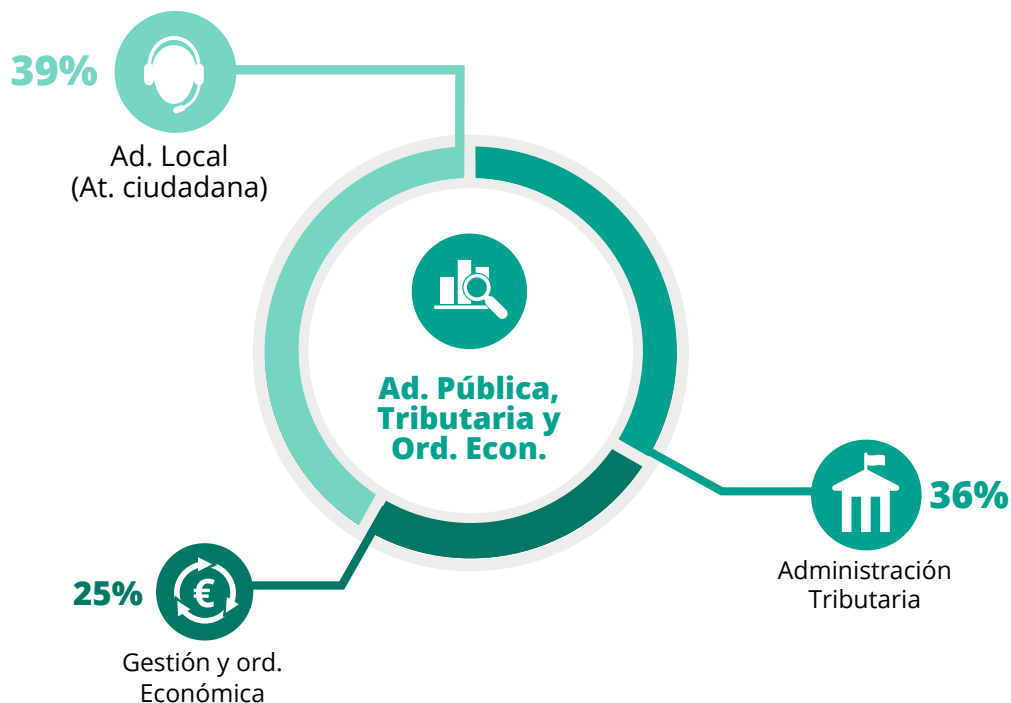
## ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA "JUSTICIA" POR PROVINCIAS:

## Justicia



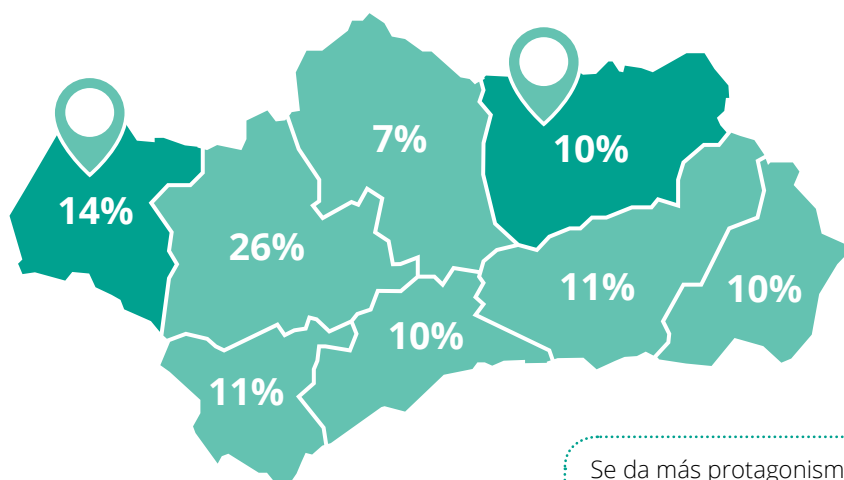
De nuevo, son los asuntos relacionados con la administración de justicia sobre los que más hemos actuado. Destaca en relación a su peso poblacional el número de actuaciones en la provincia de Huelva.

### DESGLOSE DE ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA "ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, TRIBUTARIAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA":



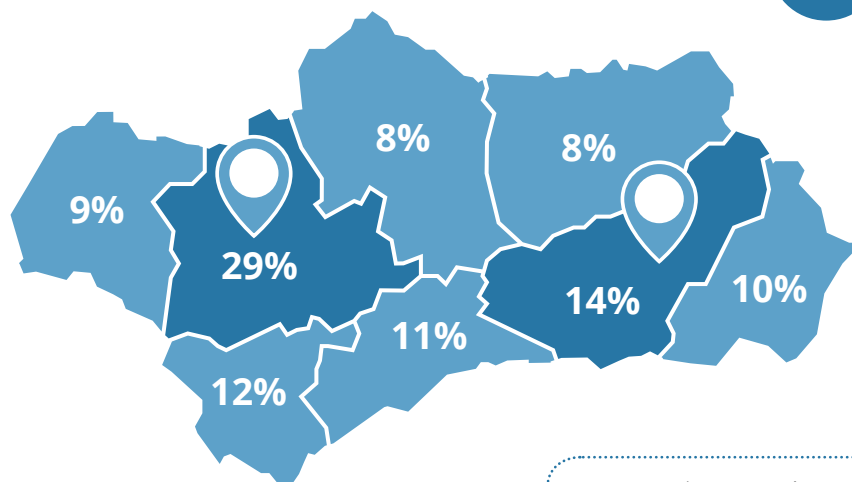
### ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA "ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, TRIBUTARIAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA" POR PROVINCIAS:

#### Administración Pública, Tributaria y Ordenación Económica



Se da más protagonismo en la atención ciudadana, en la administración local y en la administración tributaria. Huelva y Jaén las más afectadas en relación a su peso poblacional.

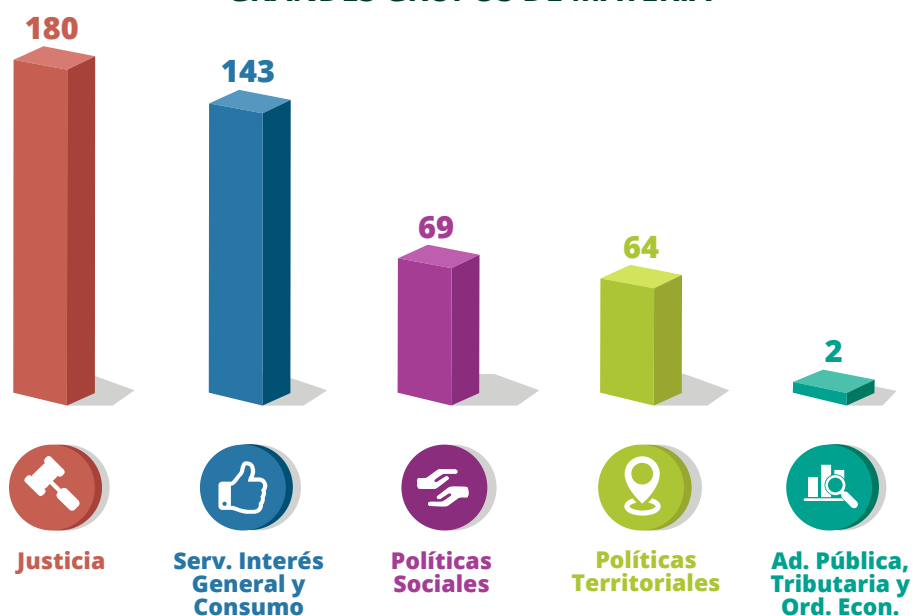
## ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA "CONSUMO" POR PROVINCIAS:

Serv. Interés General  
y Consumo

Este año el mayor número de actuaciones se concentra en Granada y Sevilla en relación a su peso poblacional.

## 6.2.3 Mediaciones

La labor de mediación de la Oficina del dPA con un total de 458 actuaciones, sigue siendo muy significativa en la Institución y ha supuesto un incremento del 9% con respecto al año anterior.

DISTRIBUCIÓN DE LAS MEDIACIONES POR  
GRANDES GRUPOS DE MATERIA

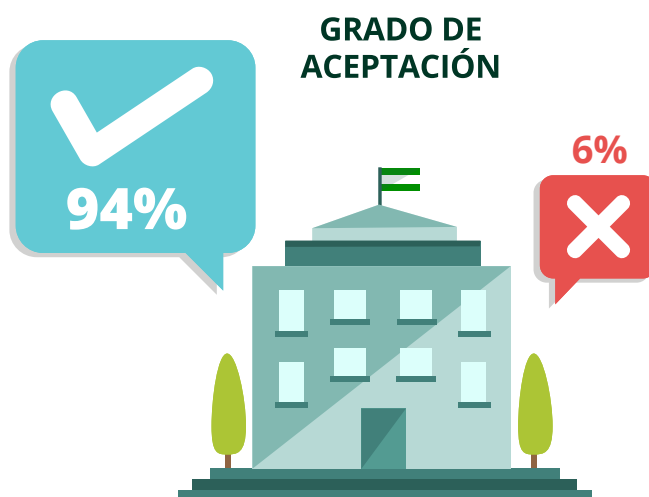
## 6.3 Nuestros resultados

### 6.3.1 La Administración acepta nuestra actuación en el 94% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad

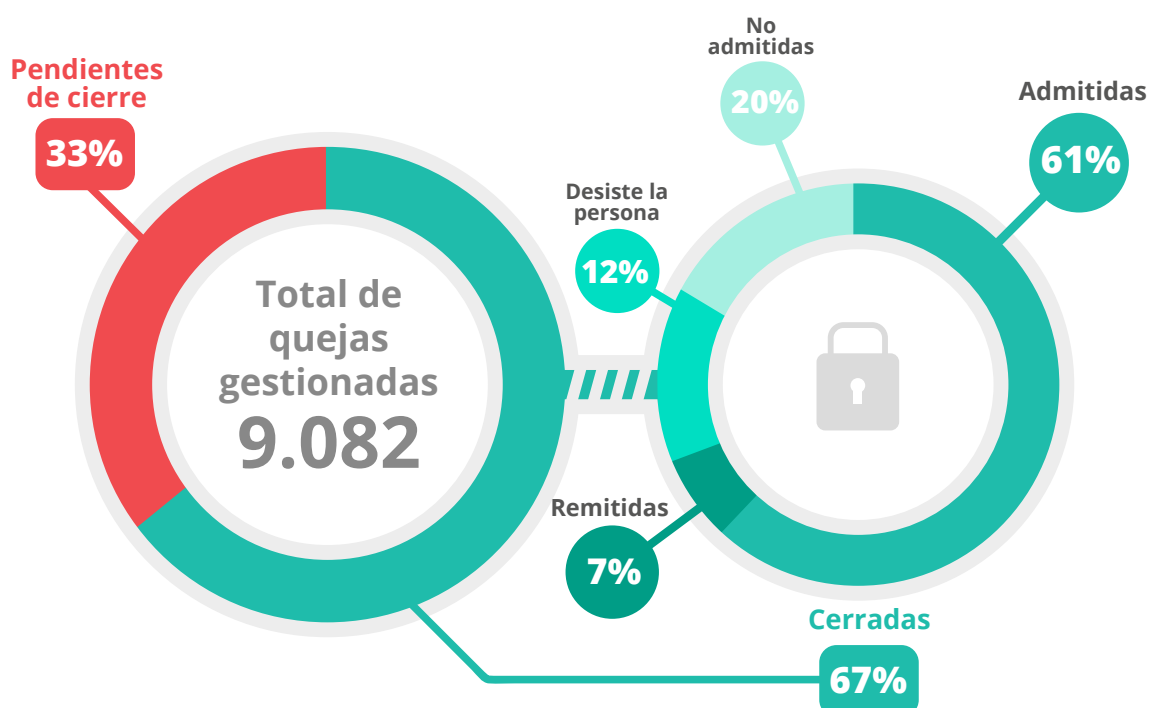
De los 3.676 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 2.093 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración. [Ver tabla Anexo-pág. 546](#)

De ellos, en un 94% se ha aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. Solo en el 6% de los casos no se han atendido nuestras resoluciones y hemos dado cuenta de este hecho al Parlamento.

Frente a ello, otros 1.386 asuntos se han resuelto sin que hubiera una actuación incorrecta por parte de la Administración, lo que supone casi el 38% de los casos admitidos a trámite.



El resto de supuestos, hasta completar la casi totalidad de los 6.070 expedientes cerrados en 2015 lo conforman 1.190 quejas no admitidas por diferentes causas; 746 donde la persona ha desistido y 458 quejas que hemos remitido a otros organismos por no ser competencia de nuestra actuación. [Ver tablas Anexo-págs. 547 y 548](#)



### 6.3.2 Resultados positivos de nuestra actividad (87%)

Nuestras actuaciones han resultado positivas en mayor o menor medida a gran parte de la ciudadanía que ha acudido a nosotros, ya fuera por la resolución de su problema, ya fuera por su asesoramiento e información de sus derechos para un correcto ejercicio.

La casi totalidad de las 9.343 consultas recibidas y un 68% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las cerca de 29.000 personas que se han dirigido a esta Institución.

Ello, además de otros aspectos de nuestra actividad como:

- **Actuaciones de presenciales de promoción y divulgación de derechos (498)**
- **Reuniones con colectivos, asociaciones, entidades del tercer sector (277)**
- **510.225 visitas a nuestra página web**
- **Nuestras entradas en redes sociales (una media de 7 diarias)**



### 6.3.3 Un 74% de colaboración de las administraciones

La principal valoración que hemos de manifestar es el normal desarrollo, en la mayoría de los casos, de los cauces de colaboración de las Administraciones Públicas con el Defensor del Pueblo Andalúz en el desempeño de sus funciones, que alcanza el 74%.

Si bien, de las 3.911 peticiones de informe, hemos obtenido respuesta tras reiterar por segunda vez esta colaboración en 890 casos (23%), y en 108 (3%) ocasiones ha sido necesario dirigir escritos de Advertencia ante la persistencia en no enviar la información.

En total, en 998 casos el retraso de las administraciones públicas en el cumplimiento de sus deberes de informar, retrasa o impide poder actuar ante el problema que nos hace llegar un ciudadano o ciudadana. Aunque esta cifra supone que en un 26% de los casos podemos entender una inadecuada colaboración de las administraciones en los plazos de respuesta, no renunciamos a solicitar un mayor esfuerzo por acercarnos a lo legalmente exigible.

Esa colaboración se sustancia en las peticiones de información que dirigimos a las Administraciones, habiéndose recibido en este 3.803 informes antes de realizar una Advertencia (el 97% de los 3.911 escritos realizados por la Institución para atender la demanda ciudadana).



# **Anexo**

## Distribución de Quejas Gestionadas en el año por Materias y Causas de Conclusión

Áreas de Actuación	Total Quejas iniciadas en el año	Total Quejas procedentes de años anteriores	Total Quejas Gestionadas	En trámite	Concluidas	Admitidas	No admitidas	Desistimientos	Remitidas
Administración de Justicia	244	61	305	61	244	94	115	26	9
Agricultura, Ganadería y Pesca	14	5	19	4	15	10	2	2	1
Administraciones Tributarias	197	94	291	82	209	110	43	26	30
Cultura y Deportes	62	72	134	96	38	25	6	6	1
Consumo	256	177	433	138	295	174	52	64	5
Dependencia	220	320	540	211	329	279	25	24	1
Educación	565	167	732	165	567	250	148	57	112
Extranjería	87	15	102	14	88	21	10	5	52
Igualdad de Género	23	17	40	22	18	9	3	5	1
Información y Atención al Ciudadano	1	-	1	-	1	-	1	-	-
Medio Ambiente	304	260	564	221	343	270	39	29	5
Menores	381	97	478	187	291	147	110	33	1
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	134	69	203	58	145	86	43	12	4
Obras Públicas y Expropiaciones	78	56	134	68	66	38	9	8	11
Políticas Activas de Empleo	99	52	151	33	118	79	13	26	-
Seguridad Ciudadana y Política Interior	85	21	106	15	91	29	32	9	21
Personal del Sector Público	1.273	328	1.601	405	1.196	893	229	58	16
Prisiones	211	54	265	59	206	130	36	15	25
Salud	301	170	471	161	310	202	60	46	2
Seguridad Social	105	12	117	17	100	11	10	7	72
Servicios Sociales	399	231	630	174	456	253	60	137	6
Tic y Medios de Comunicación	17	8	25	5	20	13	7	-	-
Trabajo	186	15	201	22	179	85	40	16	38
Tráfico y Transportes	186	85	271	65	206	135	25	19	27
Urbanismo	163	121	284	119	165	126	25	13	1
Vivienda	441	405	846	472	374	207	47	103	17
Pendiente de Determinar	138	-	138	138	-	-	-	-	-
Totales	6.170	2.912	9.082	3.012	6.070	3.676	1.190	746	458

Distribución de Quejas Iniciadas en el año por Materias y Causas de Conclusión										
Áreas de Actuación	Inst.de parte	Oficio	Totales	Estado			Desglose Concluidas.			
				En trámite	Concluidas	Admitidas	No admitidas	Desistimientos	Remitidas	
Administración de Justicia	225	19	244	52	192	54	109	21	8	
Agricultura, Ganadería y Pesca	14	-	14	3	11	6	2	2	1	
Administraciones Tributarias	195	2	197	60	137	53	42	14	28	
Cultura y Deportes	51	11	62	38	24	14	6	3	1	
Consumo	249	7	256	113	143	52	48	38	5	
Dependencia	217	3	220	130	90	57	20	12	1	
Educación	531	34	565	152	413	121	143	41	108	
Extranjería	86	1	87	14	73	12	7	5	49	
Igualdad de Género	14	9	23	13	10	3	3	4	-	
Información y Atención al Ciudadano	1	-	1	-	1	-	1	-	-	
Medio Ambiente	285	19	304	163	141	77	35	24	5	
Menores	352	29	381	180	201	71	103	26	1	
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	132	2	134	47	87	37	41	5	4	
Obras Públicas y Expropiaciones	72	6	78	45	33	11	8	4	10	
Políticas Activas de Empleo	97	2	99	30	69	38	13	18	-	
Seguridad Ciudadana y Política Interior	80	5	85	12	73	18	31	5	19	
Personal del Sector Público	1.249	24	1.273	402	871	598	210	47	16	
Prisiones	201	10	211	52	159	93	32	10	24	
Salud	286	15	301	136	165	77	53	33	2	
Seguridad Social	105	-	105	15	90	7	9	7	67	
Servicios Sociales	396	3	399	152	247	109	55	79	4	
Tic y Medios de Comunicación	17	-	17	4	13	6	7	-	-	
Trabajo	183	3	186	21	165	75	40	12	38	
Tráfico y Transportes	182	4	186	55	131	70	23	11	27	
Urbanismo	153	10	163	89	74	40	24	9	1	
Vivienda	432	9	441	305	136	35	38	47	16	
Pendiente de Determinar	136	2	138	138	-	-	-	-	-	
<b>Totales</b>	<b>5.941</b>	<b>229</b>	<b>6.170</b>	<b>2.421</b>	<b>3.749</b>	<b>1.734</b>	<b>1.103</b>	<b>477</b>	<b>435</b>	



## Distribución de Quejas Iniciadas en años anteriores por Materias y Causas de Conclusión

Áreas de Actuación	Totales	Estado		Desglose Concluidas				Desistimientos	Remitidas
		En trámite	Concluidas	Admitidas	No admitidas	Admitidas	Desistimientos		
Administración de Justicia	61	9	52	40	6	5	1		
Agricultura, Ganadería y Pesca	5	1	4	4	-	-	-		
Administraciones Tributarias	94	22	72	57	1	12	2		
Cultura y Deportes	72	58	14	11	-	3	-		
Consumo	177	25	152	122	4	26	-		
Dependencia	320	81	239	222	5	12	-		
Educación	167	13	154	129	5	16	4		
Extranjería	15	-	15	9	3	-	3		
Igualdad de Género	17	9	8	6	-	1	1		
Información y Atención al Ciudadano	-	-	-	-	-	-	-		
Medio Ambiente	260	58	202	193	4	5	-		
Menores	97	7	90	76	7	7	-		
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	69	11	58	49	2	7	-		
Obras Públicas y Expropiaciones	56	23	33	27	1	4	1		
Políticas Activas de Empleo	52	3	49	41	-	8	-		
Seguridad Ciudadana y Política Interior	21	3	18	11	1	4	2		
Personal del Sector Público	328	3	325	295	19	11	-		
Prisiones	54	7	47	37	4	5	1		
Salud	170	25	145	125	7	13	-		
Seguridad Social	12	2	10	4	1	-	5		
Servicios Sociales	231	22	209	144	5	58	2		
Tic y Medios de Comunicación	8	1	7	7	-	-	-		
Trabajo	15	1	14	10	-	4	-		
Tráfico y Transportes	85	10	75	65	2	8	-		
Urbanismo	121	30	91	86	1	4	-		
Vivienda	405	167	238	172	9	56	1		
Pendiente de Determinar	-	-	-	-	-	-	-		
<b>Total</b>	<b>2.912</b>	<b>591</b>	<b>2.321</b>	<b>1.942</b>	<b>87</b>	<b>269</b>	<b>23</b>		

## Resumen Gestión de Quejas

2015	Año en curso	Años Anteriores	TOTAL	Porcentaje
<b>Resumen Gestión</b>	6.170	2.912	9.082	100,00%
Pendientes de Cierre	2.421	591	3.012	33,16%
Cerradas	3.749	2.321	6.070	66,84%
<b>Desglose de Cerradas</b>	<b>Año en curso</b>	<b>Años Anteriores</b>	<b>TOTAL</b>	<b>Porcentaje por Desglose</b>
<b>Admitidas a trámite</b>	1.734	1.942	3.676	60,56%
Estima razón reclamante	922	1.171	2.093	56,94%
No existe irregularidad	746	640	1.386	37,70%
Otras causas	66	131	197	5,36%
<b>No Admitidas con asesoramiento al interesado</b>	1.103	87	1.190	19,60%
Desiste la persona interesada	477	269	746	12,29%
Remitidas a otras Instancias	435	23	458	7,55%

## Análisis de las Causas de Cierre de las Quejas Gestionadas

Causa de Cierre	Año en curso	Años anteriores	Total	%
<b>- Administración acepta -</b>	900	1.081	1.981	32,64%
Admón. acepta pretensión	288	269	557	9,18%
Admón. acepta resolución	34	208	242	3,99%
Admón. acepta silencio	77	48	125	2,06%
Aceptada Resolución de Mediación	-	2	2	
Cierre tras Resolución de Posicionamiento Institucional	1	-	1	0,02%
Acepta recordat.sobre silencio	2	4	6	0,10%
En vías de solución	498	550	1.048	17,27%
<b>- Inclusión en Informe Anual -</b>	18	74	92	1,52%
Informe Especial	-	2	2	0,03%
Artículo 15	13	12	25	
Artículo 18	-	2	2	0,03%
Artículo 29	5	58	63	1,04%
<b>- Finalizadas tras tramitación -</b>	816	787	1.603	26,41%
Desiste	35	45	80	1,32%
Discrepancia Técnica	4	16	20	0,33%
Duplicidad	3	3	6	0,10%
Jurídico-Privada	1	17	18	0,30%
No existe irregularidad	746	640	1.386	22,83%
Rechazada petición de mediación	2	9	11	0,18%
Rechazada Resolución de Mediación	-	11	11	0,18%
Sin competencia	5	5	10	0,16%
Sub-ludice	17	39	56	0,92%
Sin recurrir a la Admón.	3	2	5	0,08%
<b>- En Colaboración con otras Instancias -</b>	435	23	458	7,55%
Remitidas Defensora del Pueblo	433	20	453	7,46%
Remitidas a otras Instancias	2	3	5	0,08%
<b>- No Admitidas a Trámite -</b>	1.103	87	1.190	19,60%
Anónima	10	1	11	0,18%
Duplicidad	35	7	42	0,69%
No existe irregularidad	330	30	360	5,93%
Jurídico-Privada	73	4	77	1,27%
Más de un año	6	-	6	0,10%
Cierre expediente (anulado)	44	2	46	0,76%
Sin competencia	151	8	159	2,62%
Sub-ludice	203	16	219	3,61%
Sin interés legítimo	11	-	11	0,18%
Sin pretensión	44	4	48	0,79%
Sin recurrir a la Admón.	196	15	211	3,48%
<b>- Desistimientos -</b>	477	269	746	12,29%
Rechazada solicitud de mediación	5	-	5	0,08%
Sin dirección/domicilio	29	-	29	0,48%
No Subsanación (completa datos/ratifica)	337	236	573	9,44%
Desiste	106	33	139	2,29%
<b>SUMA TOTAL</b>	<b>3.749</b>	<b>2.321</b>	<b>6.070</b>	<b>100,00%</b>

Análisis de las Causas de cierre por no admisión y desistimientos de las Quejas Gestionadas por Materias																		
Causa	Anónima	Duplicidad	No existe irregularidad	Jurídico-Privada	Más de un año	Sin competencia	Sub-lídice	Sin interés	Sin pretensión	Sin recurrir a la Admón.	Otros Cierres	SubTotal: No Admisión	Rechazada Mediación	Sin dirección/ domicilio	No Subsanación (completa datos/ratifica)	Desiste	SubTotal: Desistimientos	TOTAL
Administración de Justicia	-	-	19	4	-	60	28	-	-	3	1	115	-	1	23	2	26	141
Agricultura, Ganadería y Pesca	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	2	4
Administraciones Tributarias	-	-	21	-	-	14	-	-	-	7	1	43	-	-	19	7	26	69
Cultura y Deportes	-	-	4	-	-	-	-	-	-	2	-	6	-	-	5	1	6	12
Consumo	-	1	3	24	1	-	7	-	2	14	-	52	5	-	35	24	64	116
Dependencia	1	1	18	-	-	-	-	1	2	1	1	25	-	-	20	4	24	49
Educación	2	-	87	1	-	9	4	4	18	10	13	148	-	1	33	23	57	205
Extranjería	-	2	1	-	-	2	1	-	-	3	1	10	-	-	3	2	5	15
Igualdad de Género	-	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	3	-	-	2	3	5	8
Información y Atención al Ciudadano	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Medio Ambiente	1	8	15	2	-	1	2	-	5	4	1	39	-	-	29	-	29	68
Menores	1	4	9	6	-	13	53	1	-	23	-	110	-	-	22	11	33	143
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	1	1	22	3	-	5	5	1	-	3	2	43	-	-	8	4	12	55
Obras Públicas y Expropiaciones	-	-	3	-	-	-	4	-	-	-	2	9	-	-	7	1	8	17
Políticas Activas de Empleo	-	1	3	2	-	1	2	-	-	2	2	13	-	-	22	4	26	39
Seguridad Ciudadana y Política Interior	-	-	3	1	-	17	8	-	1	2	-	32	-	-	8	1	9	41
Personal del Sector Público	2	10	50	3	-	8	59	-	9	86	2	229	-	21	28	9	58	287
Prisiones	-	-	7	-	-	6	19	-	-	4	-	36	-	3	11	1	15	51
Salud	-	4	42	2	2	3	2	1	-	3	1	60	-	-	35	11	46	106
Seguridad Social	-	-	-	-	-	4	2	-	1	1	2	10	-	-	6	1	7	17
Servicios Sociales	-	7	14	3	-	-	3	3	4	19	7	60	-	1	120	16	137	197
Tic y Medios de Comunicación	1	-	2	-	-	4	-	-	-	-	-	7	-	-	-	-	-	7
Trabajo	2	-	4	16	-	5	6	-	2	5	-	40	-	2	13	1	16	56
Tráfico y Transportes	-	2	11	-	2	-	1	-	1	7	1	25	-	-	17	2	19	44
Urbanismo	-	-	10	2	1	-	8	-	-	3	1	25	-	-	13	-	13	38
Vivienda	-	-	10	7	-	6	5	-	3	8	8	47	-	-	92	11	103	150
TOTAL:	11	42	360	77	6	159	219	11	48	211	46	1.190	5	29	573	139	746	1.936

Resoluciones efectuadas en el año por Materias y causas de conclusión												
Área de Actuación	Quejas afectadas	Resoluciones					Estado		Desglose Concluidas			
		Resoluciones. Recardatorio.	Resoluciones.	Resoluciones. Sugerencia.	Resoluciones. Mediación.	Total	En trámite	Concluidas	Aceptadas	No Aceptadas	Discrepancia Técnica	Sin Respuesta
Administración de Justicia	12	1	5	8	-	14	2	12	11	-	-	1
Agricultura, Ganadería y Pesca	1	-	1	-	-	1	1	-	-	-	-	-
Administraciones Tributarias	28	6	171	4	-	182	163	19	18	1	-	-
Cultura y Deportes	5	-	6	-	-	6	4	2	2	-	-	-
Consumo	16	1	3	6	9	19	13	6	3	2	-	1
Dependencia	41	4	39	3	-	46	18	28	27	1	-	-
Educación	11	1	7	11	-	19	3	16	13	2	1	-
Igualdad de Género	3	-	2	1	-	3	2	1	1	-	-	-
Medio Ambiente	48	3	46	8	-	57	28	29	22	3	1	3
Menores	21	-	18	3	-	21	9	12	11	-	1	-
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	25	6	23	-	-	29	11	18	15	1	-	2
Obras Públicas y Expropiaciones	10	-	7	4	-	11	8	3	3	-	-	-
Políticas Activas de Empleo	7	-	10	1	-	11	3	8	8	-	-	-
Seguridad Ciudadana y Política Interior	3	-	1	2	-	3	1	2	1	1	-	-
Personal del Sector Público	12	-	10	2	-	12	5	7	6	-	1	-
Prisiones	2	-	-	2	-	2	-	2	1	1	-	-
Salud	23	-	24	2	-	26	18	8	4	4	-	-
Seguridad Social	1	-	2	-	-	2	-	2	-	2	-	-
Servicios Sociales	16	-	25	2	-	27	19	8	7	1	-	-
Trabajo	3	1	2	-	-	3	-	3	3	-	-	-
Tráfico y Transportes	17	2	10	157	-	169	156	13	7	2	3	1
Urbanismo	27	5	48	2	-	55	40	15	8	2	1	4
Vivienda	9	-	6	2	1	9	8	1	1	-	-	-
TOTAL	341	30	466	220	10	727	512	215	172	23	8	12



Distribución Geográfica del Objeto de las Quejas Gestionadas por Materias																
Área de Actuación	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Comunidad Andaluía	Total Andaluía	Otras Provincias	Nacional	Extranjero	Sin Municipio Afectado	Sin Determinar	Total
Personal del Sector Público	18	32	358	27	17	23	42	101	936	1.554	-	16	-	31	-	1601
Vivienda	18	89	50	45	37	31	72	397	3	742	2	-	-	100	2	846
Educación	35	99	30	41	19	17	63	199	104	607	1	20	-	103	1	732
Servicios Sociales	28	85	59	42	16	25	70	272	21	618	1	-	1	9	1	630
Medio Ambiente	32	74	26	51	17	90	53	209	10	562	-	1	-	1	-	564
Dependencia	7	40	23	34	20	12	26	324	52	538	2	-	-	-	-	540
Menores	19	41	32	34	23	23	41	110	27	350	2	8	-	118	-	478
Salud	11	77	23	41	20	16	61	151	49	449	2	2	-	18	-	471
Consumo	21	61	19	52	22	22	67	151	4	419	2	1	-	11	-	433
Administración de Justicia	29	41	20	22	21	21	46	85	6	291	4	4	1	5	-	305
Administraciones Tributarias	16	30	9	26	22	11	61	92	11	278	1	3	-	9	-	291
Urbanismo	15	45	27	31	30	16	47	67	5	283	1	-	-	-	-	284
Tráfico y Transportes	12	28	6	29	16	12	33	125	8	269	1	1	-	-	-	271
Prisiones	5	57	18	15	22	8	15	95	11	246	8	6	3	2	-	265
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	10	25	12	18	17	13	21	65	14	195	-	-	-	8	-	203
Trabajo	5	18	7	11	1	12	10	56	78	198	1	-	-	1	1	201
Políticas Activas de Empleo	6	23	13	15	6	9	19	50	9	150	1	-	-	-	-	151
Pendiente de Determinar	-	-	1	-	1	-	2	3	4	11	-	-	-	1	126	138
Obras Públicas y Expropiaciones	13	18	7	18	6	12	26	32	1	133	-	-	-	1	-	134
Cultura y Deportes	6	13	61	13	3	8	4	19	5	132	-	-	-	2	-	134
Seguridad Social	6	24	13	6	5	9	10	38	2	113	-	2	1	1	-	117
Seguridad Ciudadana y Política Interior	4	15	7	9	12	3	9	35	7	101	1	3	-	1	-	106
Extranjería	2	4	2	5	1	4	14	26	1	59	2	34	6	1	-	102
Igualdad de Género	4	6	4	3	-	2	6	12	2	39	1	-	-	-	-	40
Tic y Medios de Comunicación	-	1	2	3	-	-	1	2	13	22	-	-	-	3	-	25
Agricultura, Ganadería y Pesca	1	3	2	1	3	3	1	4	1	19	-	-	-	-	-	19
Información y Atención al Ciudadano	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1
TOTAL:	323	949	831	592	357	402	821	2.720	1.384	8.379	33	101	12	426	131	9.082

## Relación Firmantes por Municipios Objeto de las Quejas iniciadas en el año

Población	Quejas	Firmantes	Población	Quejas	Firmantes
Ámbito Provincial Almería	24	24	Ámbito Provincial Cádiz	25	25
Adra	13	13	Alcalá de los Gazules	4	4
Albánchez	1	1	Alcalá del Valle	2	3
Albox	3	3	Algeciras	5	5
Almería	54	56	Algeciras	51	53
Almerimar	1	1	Algodonales	1	1
Bayárcal	1	1	Arcos de la Frontera	5	5
Berja	5	5	Barbate	12	299
Carboneras	7	7	Benalup-Casas Viejas	2	2
Cuevas del Almanzora	1	1	Bornos	2	2
El Ejido	15	15	Cádiz	70	72
Fiñana	1	1	Chiclana de la Frontera	39	45
Gádor	1	1	Chipiona	13	13
Garrucha	4	4	Conil de la Frontera	6	7
Huécija	1	1	El Bosque	3	3
Huércal de Almería	7	7	El Gastor	1	1
Huércal-Overa	5	5	El Puerto de Santa María	75	76
La Cañada de San Urbano	2	2	Espera	1	1
La Mojonera	1	1	Jerez de la Frontera	71	120
María	1	1	Jimena de la Frontera	2	2
Mojácar	2	2	La Línea de la Concepción	28	28
Níjar	15	15	Los Barrios	7	7
Olula del Río	1	1	Medina Sidonia	3	3
Oria	2	217	Olvera	1	1
Pechina	1	1	Paterna de Rivera	4	5
Purchena	1	1	Prado del Rey	3	3
Rioja	1	1	Puerto Real	24	24
Roquetas de Mar	26	26	Puerto Serrano	4	4
Vélez Blanco	1	1	Rota	19	19
Vélez Rubio	1	1	San Fernando	33	57
Vera	6	6	San José del Valle	2	2
Vícar	1	1	San Roque	11	11
<b>Total ALMERÍA:</b>	<b>206</b>	<b>423</b>	Sanlúcar de Barrameda	24	24
			Setenil de las Bodegas	1	1
			Tarifa	9	9
			Torre Alhaquime	1	1
			Trebujena	2	2
			Ubrique	6	6
			Vejer de la Frontera	5	6
			Villamartín	3	3
			<b>Total CÁDIZ:</b>	<b>580</b>	<b>955</b>



Población	Quejas	Firmantes	Población	Quejas	Firmantes
<b>Ámbito Provincial Córdoba</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>Ámbito Provincial Granada</b>	<b>38</b>	<b>1.678</b>
Adamuz	1	1	Albolote	16	16
Aguilar de la Frontera	2	2	Albuñán	1	1
Alcaracejos	1	1	Albuñol	1	1
Almodóvar del Río	5	5	Albuñuelas	1	1
Baena	4	4	Aldeire	1	1
Bujalance	7	7	Alfacar	3	3
Cabra	6	6	Alhama de Granada	2	2
Cañete de las Torres	1	1	Alhendín	2	2
Carcabuey	1	1	Almegíjar	1	1
Cardeña	1	1	Almuñécar	13	13
Castro del Río	2	2	Alquife	1	1
Córdoba	357	358	Armilla	4	4
Doña Mencía	1	1	Atarfe	5	5
El Carpio	2	2	Baza	9	6.808
Encinas Reales	3	3	Benalúa	1	1
Espejo	2	2	Benamaurel	1	1
Fernán Núñez	1	1	Cádiar	1	1
Fuente Tójar	1	1	Cájar	1	1
Guadalcazar	17	17	Calicasas	1	1
La Carlota	11	11	Caniles	2	2
La Granjuela	1	1	Capileira	1	1
La Rambla	2	2	Carataunas	1	1
Los Blázquez	1	1	Cenes de la Vega	2	2
Lucena	10	10	Chauchina	2	2
Luque	4	4	Cijuela	1	1
Montalbán de Córdoba	1	1	Cogollos de Guadix	1	1
Montilla	6	6	Cogollos de la Vega	2	2
Montoro	4	4	Cortes de Baza	1	1
Nueva Carteya	2	2	Cortes y Graena	1	1
Obejo	2	2	Cúllar Vega	6	6
Palma del Río	11	11	Dílar	1	1
Peñarroya-Pueblonuevo	2	2	Dúrcal	1	1
Posadas	4	4	El Valle	2	2
Pozoblanco	20	20	Escúzar	1	1
Priego de Córdoba	8	8	Fonelas	1	1
Puente Genil	9	9	Fuente Vaqueros	1	1
Rute	1	1	Galera	2	2
San Sebastián de los Ballesteros	1	1	Gójar	3	3
Santaella	1	1	Gor	1	1
Torrecampo	1	1	Granada	121	149
Villa del Río	1	1	Guadahortuna	1	1
Villafranca de Córdoba	2	2	Guadix	6	6
Villaviciosa de Córdoba	1	2	Gualchos	4	4
<b>Total CÓRDOBA:</b>	<b>587</b>	<b>589</b>	Güéjar Sierra	1	1

Huélago	1	1
Huétor Vega	6	6
Huétor-Tájar	1	1
Íllora	1	1
Jayena	1	1
Jerez del Marquesado	1	1
La Zubia	5	5
Lanjarón	3	3
Las Gabias	6	6
Loja	8	9
Lugros	1	1
Maracena	4	4
Moclín	1	1
Molvízar	5	5
Monachil	1	1
Montefrío	1	1
Montillana	1	1
Moraleda de Zafayona	1	1
Motril	18	1.665
Nívar	1	1
Ogíjares	5	5
Órgiva	4	4
Padul	4	4
Piñar	1	1
Puebla de Don Fadrique	2	2
Pulianas	2	2
Purullena	2	23
Rubite	1	1
Salobreña	5	5
Santa Fe	8	8
Trevélez	1	1
Ugíjar	1	1
Vegas del Genil	1	1
<b>Total GRANADA:</b>	<b>373</b>	<b>10.509</b>

<b>Población</b>	<b>Quejas</b>	<b>Firmantes</b>
<b>Ámbito Provincial Huelva</b>	<b>39</b>	<b>64</b>
Aljaraque	11	11
Almonte	11	11
Aracena	5	5
Arroyomolinos de León	1	1
Ayamonte	9	9
Beas	1	1
Bollullos Par del Condado	3	3
Bonares	2	2
Cala	2	2
Cañaveral de León	2	2
Cartaya	28	29
El Granado	1	1
Encinasola	1	1
Escacena del Campo	1	1
Galaroza	2	2
Gibraleón	1	1
Huelva	74	74
Isla Cristina	10	10
La Palma del Condado	6	6
Lepe	5	5
Minas de Riotinto	1	1
Niebla	1	1
Palos de la Frontera	1	1
Paterna del Campo	1	1
Puebla de Guzmán	1	1
Punta Umbría	7	7
San Juan del Puerto	1	1
Valverde del Camino	2	2
Villalba del Alcor	2	2
Villanueva de las Cruces	1	1
Zalamea la Real	1	1
<b>Total HUELVA:</b>	<b>234</b>	<b>260</b>

Población	Quejas	Frimantes
<b>Ámbito Provincial Jaén</b>	<b>26</b>	<b>26</b>
Albanchez de Mágina	1	1
Alcalá la Real	8	8
Aldeaquemada	1	1
Andújar	18	48
Arjona	1	1
Arjonilla	2	2
Arroyo del Ojanco	1	1
Baeza	5	5
Bailén	1	1
Bedmar y Garcéz	1	1
Begíjar	1	1
Cambil	1	1
Canena	2	2
Cárcheles	6	6
Castellar	1	1
Castillo de Locubín	1	1
Cazalilla	1	1
Cazorla	3	3
Chilluévar	2	2
Fuensanta de Martos	1	1
Huelma	1	1
Huesa	2	2
Jaén	45	45
Jamilena	2	2
Jódar	3	3
La Carolina	10	11
La Iruela	1	1
La Puerta de Segura	1	1
Linares	19	19
Los Villares	1	1
Lupión	1	1
Mancha Real	3	3
Marmolejo	1	1
Martos	1	1
Mengíbar	2	2
Orcera	1	1
Peal de Becerro	4	4
Pozo Alcón	2	2
Puente de Génave	1	1
Rus	1	1
Santiago de Calatrava	1	1
Segura de la Sierra	1	1
Siles	1	1
Torreblascopedro	1	10
Torredelcampo	1	1
Torredonjimeno	4	4
Torreperogil	2	2
Úbeda	10	10
Valdepeñas de Jaén	1	1
Vilches	1	1
Villacarrillo	2	2
Villanueva del Arzobispo	1	1
Villatorres	1	1
<b>Total JAÉN:</b>	<b>213</b>	<b>253</b>

Población	Quejas	Firmantes
<b>Ámbito Provincial Málaga</b>	<b>49</b>	<b>1.286</b>
Alameda	1	1
Alcaucín	3	3
Algatocín	1	2
Alhaurín de la Torre	26	26
Alhaurín El Grande	7	7
Almogía	1	1
Álora	3	3
Alozaina	1	1
Antequera	12	12
Archidona	3	3
Ardales	1	1
Arenas	1	1
Arriate	3	3
Benahavís	1	1
Benalauría	1	3
Benalmádena	17	17
Benamocarra	1	1
Campillos	1	1
Cártama	7	7
Casares	3	3
Coín	5	5
Colmenar	2	3
Cortes de la Frontera	1	68
Estepona	24	25
Frigiliana	1	1
Fuengirola	16	16
Guaro	1	1
Humilladero	2	2
Iznate	2	2
Lagos	1	1
Macharaviaya	1	1
Málaga	184	299
Manilva	5	5
Marbella	35	35
Mijas	22	23
Moclinejo	8	8
Mollina	1	1
Nerja	7	7
Ojén	1	1
Rincón de la Victoria	5	5
Ronda	9	9
Torremolinos	26	26
Torrox	2	2
Valle de Abdalajís	1	1
Vélez Málaga	21	21
Villanueva de Algaidas	1	1
Villanueva del Rosario	1	1
Yunquera	3	3
<b>Total MÁLAGA:</b>	<b>531</b>	<b>1.956</b>

Población	Quejas	Firmantes
<b>Ámbito Provincial Sevilla</b>	<b>311</b>	<b>316</b>
Aguadulce	1	1
Alanís	2	2
Albaida del Aljarafe	1	1
Alcalá de Guadaíra	49	52
Alcalá del Río	10	10
Alcolea del Río	4	4
Algámitas	1	1
Almadén de la Plata	2	2
Almensilla	6	121
Arahal	8	8
Aznalcázar	3	25
Aznalcóllar	1	1
Benacazón	4	389
Bollullos de la Mitación	4	4
Bormujos	8	8
Brenes	7	7
Burguillos	11	11
Camas	20	20
Cantillana	9	9
Cañada Rosal	1	2
Carmona	21	21
Carrión de los Céspedes	5	5
Casariche	1	1
Castilblanco de los Arroyos	10	14
Castilleja de Guzmán	1	1
Castilleja de la Cuesta	14	14
Cazalla de la Sierra	2	2
Coria del Río	19	19
Dos Hermanas	50	52
Écija	24	24
El Coronil	3	3
El Cuervo de Sevilla	7	7
El Pedroso	4	4
El Viso del Alcor	1	1
Espartinas	17	17
Estepa	4	4
Fuentes de Andalucía	1	1
Gelves	7	7
Gerena	5	5
Gines	8	13
Guadalcanal	1	1
Guillena	4	4

Herrera	4	4
Huévar del Aljarafe	4	16
La Algaba	4	4
La Luisiana	2	2
La Puebla de Cazalla	2	2
La Puebla de los Infantes	1	1
La Puebla del Río	7	7
La Rinconada	14	14
Las Cabezas de San Juan	3	3
Las Navas de la Concepción	1	1
Lebrija	12	12
Lora de Estepa	2	2
Lora del Río	6	6
Los Corrales	2	2
Los Molares	2	2
Los Palacios y Villafranca	10	10
Mairena del Alcor	5	5
Mairena del Aljarafe	20	22
Marchena	4	4
Marinaleda	2	2
Montellano	4	4
Morón de la Frontera	59	59
Olivares	7	7
Osuna	9	28
Palomares del Río	6	6
Paradas	1	1
Peñaflor	2	2
Pilas	7	7
Pruna	1	1
Salteras	7	7
San Juan de Aznalfarache	18	18
Sanlúcar la Mayor	33	46
Santiponce	4	4
Sevilla	612	643
Tocina	3	3
Tomares	17	17
Umbrete	7	7
Utrera	23	23
Valencina de la Concepción	1	1
Villamanrique de la Condesa	1	1
Villanueva del Ariscal	3	3
Villanueva del Río y Minas	6	6
Villaverde del Río	4	4
<b>Total SEVILLA:</b>	<b>1.614</b>	<b>2.233</b>

Población	Quejas	Firmantes
Andalucía	957	1.606
Total ÁMBITO AUTONÓMICO:	957	1.606
España	90	91
Total ÁMBITO ESTATAL:	90	91
Ámbito Provincial Palma de Mallorca	2	2
Palma de Mallorca	1	1
Total BALEARES:	3	3
Malgrat de Mar	1	1
Total BARCELONA:	1	1
A Coruña	1	1
Total LA CORUÑA:	1	1
Ámbito Provincial León	2	2
Total LEÓN:	2	2
Ámbito Provincial Madrid	1	1
Madrid	8	8
Total MADRID:	9	9
Santander	2	2
Total CANTABRIA:	2	2
Picassent	1	1
Total VALENCIA:	1	1
Medina del Campo	1	1
Total VALLADOLID:	1	1
Bilbao	1	1
Total VIZCAYA:	1	1
Ámbito Provincial Ceuta	3	3
Ceuta	5	5
Total CEUTA:	8	8
Melilla	1	1
Total MELILLA:	1	1
Bélgica	1	1
Ecuador	2	2
Estados Unidos	1	1
Francia	1	1
Marruecos	1	1
Portugal	3	3
República Dominicana	3	3
Total EXTRANJERO:	12	12
Municipio Objeto del Expediente sin Determinar	129	129
Total SIN DETERMINAR:	129	129
Sin municipio conocido afectado	385	388
Total SIN MUNICIPIO:	385	388
Quejas de Oficio	229	0
Total QUEJAS DE OFICIO:	229	0
TOTAL QUEJAS:	6.170	19.434
TOTAL CONSULTAS:	9.343	9.343
TOTAL:	15.513	28.777

## Municipios Objeto de las Quejas iniciadas en el año por tipo de tramitación

Resumen	Total Quejas	Quejas Oficio	Quejas I.Partes	Firmantes en Quejas I.Partes
ALMERÍA	219	13	206	423
CÁDIZ	611	31	580	955
CÓRDOBA	597	10	587	589
GRANADA	386	13	373	10.509
HUELVA	241	7	234	260
JAÉN	225	12	213	253
MÁLAGA	549	18	531	1.956
SEVILLA	1.674	60	1.614	2.233
ÁMBITO AUTONÓMICO	1.020	63	957	1.606
TOTAL COMUNIDAD ANDALUZA	5.522	227	5.295	18.784
ÁMBITO ESTATAL	91	1	90	91
OTRAS PROVINCIAS ESPAÑOLAS	30	-	30	30
EXTRANJERO	12	-	12	12
Municipio Objeto del Expediente sin Determinar	129	-	129	129
Sin municipio conocido afectado	386	1	385	388
<b>TOTAL:</b>	<b>6.170</b>	<b>229</b>	<b>5.941</b>	<b>19.434</b>

## Distribución de Actuaciones, iniciadas en el año, por Sub-materias

Materia	Quejas	Consultas	Total	%
<b>ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA</b>	<b>244</b>	<b>608</b>	<b>852</b>	<b>5,49%</b>
Funcionamiento Ad. de Justicia	206	288	494	57,98%
Profesionales	30	57	87	10,21%
Jurídico-Privadas	5	213	218	25,59%
Recuperación de la Memoria Histórica	2	2	4	0,47%
Otras Cuestiones. Administración de Justicia	1	48	49	5,75%
<b>AGRICULTURA, GANADERIA Y PESCA</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>29</b>	<b>0,19%</b>
Agricultura	8	9	17	58,62%
Ganadería	-	1	1	3,45%
Pesca	3	1	4	13,79%
Responsabilidad Patrimonial. Agricultura, Ganadería y Pesca	-	1	1	3,45%
Silencio. Agricultura, Ganadería y Pesca	2	-	2	6,90%
Otras Cuestiones. Agricultura, Ganadería y Pesca	1	3	4	13,79%
<b>ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS</b>	<b>197</b>	<b>282</b>	<b>479</b>	<b>3,09%</b>
Impuestos	124	175	299	62,42%
Tasas	27	24	51	10,65%
Contribuciones Especiales	-	2	2	0,42%
Precios	1	-	1	0,21%
Procedimientos Tributarios	29	39	68	14,20%
Tributos Autonómicos	-	6	6	1,25%
Otras Cuestiones. Administraciones Tributarias	16	36	52	10,86%
<b>CULTURA Y DEPORTES</b>	<b>62</b>	<b>87</b>	<b>149</b>	<b>0,96%</b>
Bienes Culturales	36	34	70	46,98%
Promoción Cultural	11	7	18	12,08%
Deportes	12	39	51	34,23%
Responsabilidad Patrimonial. Cultura y Deportes	1	-	1	0,67%
Silencio. Cultura y Deportes	1	-	1	0,67%
Otras Cuestiones. Cultura y Deportes	1	7	8	5,37%
<b>CONSUMO</b>	<b>256</b>	<b>546</b>	<b>802</b>	<b>5,17%</b>
Servicios Energéticos	59	94	153	19,08%
Servicios de Suministro de Agua	49	80	129	16,08%
Servicios Financieros	72	224	296	36,91%
Servicios de Telecomunicaciones	39	59	98	12,22%
Administraciones de Consumo	15	21	36	4,49%
Políticas de Consumo	2	4	6	0,75%
Responsabilidad Patrimonial. Consumo	1	0	1	0,12%
Silencio. Consumo	1	3	4	0,50%
Otras Cuestiones. Consumo	18	61	79	9,85%
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>220</b>	<b>467</b>	<b>687</b>	<b>4,43%</b>
Valoración	36	63	99	14,41%
Pia	83	172	255	37,12%
Prestaciones	75	130	205	29,84%
Ayudas	1	30	31	4,51%
Servicios y Centros	12	48	60	8,73%
Financiación / Copago	1	2	3	0,44%
Política, Planes y Programas	1	2	3	0,44%



Silencio. Dependencia.	-	1	1	0,15%
Otras Cuestiones. Dependencia	11	19	30	4,37%
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>565</b>	<b>713</b>	<b>1.278</b>	<b>8,24%</b>
Educacion Especial y Compensatoria	87	73	160	12,52%
Escolarización	64	161	225	17,61%
Edificios Escolares	44	14	58	4,54%
Administracion Educativa	80	84	164	12,83%
Alumnado	41	186	227	17,76%
Educacion Infantil 0-3 Años	13	26	39	3,05%
Formación Profesional	15	17	32	2,50%
Educación Permanente	1	2	3	0,23%
Enseñanzas de Regimen Especial	30	22	52	4,07%
Enseñanza Universitaria	146	52	198	15,49%
Responsabilidad Patrimonial. Educacion	2	3	5	0,39%
Silencio. Educación	5	3	8	0,63%
Otras Cuestiones. Educación	37	70	107	8,37%
<b>EXTRANJERÍA</b>	<b>87</b>	<b>188</b>	<b>275</b>	<b>1,77%</b>
Incidentes y Malos Tratos	1	5	6	2,18%
Visados	6	11	17	6,18%
Expulsiones	7	19	26	9,45%
Autorizaciones Iniciales	26	42	68	24,73%
Renovaciones	7	20	27	9,82%
Reagrupaciones Familiares	-	8	8	2,91%
Nacionalidad	29	42	71	25,82%
Inscripciones Registrales	4	9	13	4,73%
Condiciones de Trabajo	-	3	3	1,09%
Otras Cuestiones. Extranjería	7	29	36	13,09%
<b>IGUALDAD DE GÉNERO</b>	<b>23</b>	<b>57</b>	<b>80</b>	<b>0,52%</b>
Políticas Para la Igualdad	-	4	4	5,00%
Violencia de Género	17	40	57	71,25%
Discriminación Por Razón de Sexo	4	2	6	7,50%
Familias Monoparentales	-	5	5	6,25%
Medios de Comunicación	1	-	1	1,25%
Prostitución	-	1	1	1,25%
Otras Cuestiones. Igualdad de Género	1	5		
<b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>1</b>	<b>601</b>	<b>602</b>	<b>3,88%</b>
Información Sobre Institución	-	260	260	43,19%
Información Jurídico-Privada	1	93	94	15,61%
Otras Cuestiones. Información y Atención al Ciudadano	-	248	248	41,20%
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	<b>304</b>	<b>382</b>	<b>686</b>	<b>4,42%</b>
Espacios Naturales Protegidos	5	2	7	1,02%
Proteccion Flora y Fauna	14	13	27	3,94%
Caza	1	1	2	0,29%
Espacios Forestales	2	-	2	0,29%
Vías Pecuarias	-	2	2	0,29%
Prevencion y Calidad Ambiental	10	10	20	2,92%
Sanidad y Salubridad Ambiental	15	24	39	5,69%
Aguas	13	3	16	2,33%

Residuos Urbanos	24	38	62	9,04%
Residuos Especiales	1	3	4	0,58%
Contaminación Atmosférica	13	11	24	3,50%
Contaminación Lumínica	1	3	4	0,58%
Contaminación Electromagnética	3	8	11	1,60%
Participación	14	5	19	2,77%
Promoción Ambiental	1	2	3	0,44%
Contaminación Acústica	132	198	330	48,10%
Responsabilidad Patrimonial. Medio Ambiente	-	1	1	0,15%
Silencio. Medio Ambiente	21	7	28	4,08%
Otras Cuestiones. Medio Ambiente	34	51	85	12,39%
<b>MENORES</b>	<b>381</b>	<b>793</b>	<b>1.174</b>	<b>7,57%</b>
Menores en Situación de Riesgo	32	110	142	12,10%
Maltrato	14	70	84	7,16%
Guarda Administrativa	-	9	9	0,77%
Desamparo y Tutela Administrativa	34	70	104	8,86%
Acogimiento	32	47	79	6,73%
Adopción	9	18	27	2,30%
Responsabilidad Penal de los Menores	21	34	55	4,68%
Menores con Necesidades Especiales	1	11	12	1,02%
Menores Extranjeros y Minorías Étnicas o Culturales	6	4	10	0,85%
Conductas Contrarias a la Convivencia Social	7	16	23	1,96%
Derechos Personales	101	21	122	10,39%
Servicios de Información y Comunicación	10	10	20	1,70%
Familia	91	275	366	31,18%
Administraciones y Entidades Colaboradoras	2	4	6	0,51%
Cultura, Ocio y Deportes	11	14	25	2,13%
Juventud	-	1	1	0,09%
Otras Áreas Temáticas	8	13	21	1,79%
Otras Cuestiones. Menores	2	66	68	5,79%
<b>ORDENACIÓN ECONÓMICA Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>134</b>	<b>220</b>	<b>354</b>	<b>2,28%</b>
Industria	9	8	17	4,80%
Turismo	9	3	12	3,39%
Comercio	10	23	33	9,32%
Fomento. Subvenciones y Ayudas	14	24	38	10,73%
Contratación	6	9	15	4,24%
Bienes	2	2	4	1,13%
Administración Electrónica y Protección de Datos	12	11	23	6,50%
Transparencia, Participación y Buena Administración	48	45	93	26,27%
Organización Local	14	67	81	22,88%
Responsabilidad Patrimonial. Ordenación Económica y Gestión Administrativa.	5	16	21	5,93%
Otras Cuestiones. Ordenación Económica y Gestión Administrativa.	5	12	17	4,80%
<b>OBRAS PÚBLICAS Y EXPROPIACIONES</b>	<b>78</b>	<b>75</b>	<b>153</b>	<b>0,99%</b>
Mantenimiento y Conservación	31	32	63	41,18%
Demanda de Infraestructuras	9	12	21	13,73%
Expropiaciones en Obras Públicas	15	6	21	13,73%

Responsabilidad Patrimonial. Obras Públicas y Expropiaciones	10	8	18	11,76%
Otras Cuestiones. Obras Públicas y Expropiaciones	13	17	30	19,61%
<b>POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO</b>	<b>99</b>	<b>98</b>	<b>197</b>	<b>1,27%</b>
Incentivos a la Contratación	5	4	9	4,57%
Orientación E Inserción	8	15	23	11,68%
Escuelas Talleres de Empleo	11	17	28	14,21%
Contratación Temporal	27	19	46	23,35%
Autoempleo	8	8	16	8,12%
Centros Especiales de Empleo	8	1	9	4,57%
Emprendimiento	12	8	20	10,15%
Formación Profesional	20	26	46	23,35%
<b>SEGURIDAD CIUDADANA Y POLÍTICA INTERIOR</b>	<b>85</b>	<b>99</b>	<b>184</b>	<b>1,19%</b>
Seguridad Ciudadana	64	51	115	62,50%
Política Interior	15	19	34	18,48%
Silencio. Seguridad Ciudadana y Política Interior	-	1	1	0,54%
Otras Cuestiones. Seguridad Ciudadana y Política Interior	6	28	34	18,48%
<b>PERSONAL DEL SECTOR PÚBLICO</b>	<b>1.273</b>	<b>343</b>	<b>1.616</b>	<b>10,42%</b>
Personal Funcionario de Adm. Gral. Junta de Andalucía	235	33	268	16,58%
Personal Laboral de Adm. Gral. Junta de Andalucía	217	42	259	16,03%
Personal Docente	111	65	176	10,89%
Personal Sanitario	377	64	441	27,29%
Personal de Justicia	-	4	4	0,25%
Personal de Entidades Instrumentales	260	18	278	17,20%
Personal de Administración Local	66	77	143	8,85%
P.A.S. Universidades Andaluzas	5	2	7	0,43%
Silencio. Personal del Sector Público	-	2	2	0,12%
Otras Cuestiones. Personal del Sector Público	2	36	38	2,35%
<b>PRISIONES</b>	<b>211</b>	<b>103</b>	<b>314</b>	<b>2,02%</b>
Traslados	33	19	52	16,56%
Toxicómanos	-	2	2	0,64%
Permisos y Clasificaciones	43	14	57	18,15%
Fallecimientos en Prisión	3	3	6	1,91%
Malos Tratos	15	8	23	7,32%
Indulto	3	1	4	1,27%
Prisión Preventiva	5	2	7	2,23%
Libertad Condicional	-	1	1	0,32%
Asistencia Sanitaria	41	12	53	16,88%
Régimen Penitenciario	6	11	17	5,41%
Talleres y Actividades	1	2	3	0,96%
Mujeres Presas	-	1	1	0,32%
Sanciones E Incidentes	6	3	9	2,87%
Forma Especial Ejecución Pena	2	2	4	1,27%
Procesal	-	1	1	0,32%
Disminuidos y Enfermos Psiquicos	3	2	5	1,59%
Convenio Colaboración con Junta de Andalucía	1	-	1	0,32%
Acumulación y Refundición de Condenas	6	-	6	1,91%
Extranjeros (Expulsión Sí/No)	8	1	9	2,87%
Otras Cuestiones. Prisiones	35	18	53	16,88%

<b>SALUD</b>	<b>301</b>	<b>499</b>	<b>800</b>	<b>5,16%</b>
Salud Pública	9	7	16	2,00%
Atención Primaria	8	23	31	3,88%
Atención Especializada	51	69	120	15,00%
Atención Pediátrica	15	9	24	3,00%
Salud Mental	25	88	113	14,13%
Lista de Espera	43	59	102	12,75%
Urgencias y Emergencias	22	17	39	4,88%
Gestión Administrativa	4	5	9	1,13%
Centros y Servicios Sanitarios	18	14	32	4,00%
Prestación Farmacéutica	29	37	66	8,25%
Prestaciones Complementarias	7	13	20	2,50%
Colegios Profesionales	2	1	3	0,38%
Control Incapacidad Temporal	7	17	24	3,00%
Biomedicina/Investigación	2	1	3	0,38%
Políticas de Salud	2	14	16	2,00%
Derechos Usuarios Salud	29	46	75	9,38%
Praxis Asistencial	23	23	46	5,75%
Responsabilidad Patrimonial. Salud	1	16	17	2,13%
Silencio. Salud	3	4	7	0,88%
Otras Cuestiones. Salud	1	36	37	4,63%
<b>SEGURIDAD SOCIAL</b>	<b>105</b>	<b>184</b>	<b>289</b>	<b>1,86%</b>
Prestaciones Contributivas	47	78	125	43,25%
Prestaciones No Contributivas	17	34	51	17,65%
Devolución de Prestaciones Indebidas	23	10	33	11,42%
Cotizaciones	8	23	31	10,73%
Otras Cuestiones. Seguridad Social	10	39	49	16,96%
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>	<b>399</b>	<b>1.398</b>	<b>1.797</b>	<b>11,58%</b>
Mayores	14	60	74	4,12%
Discapacitados	72	157	229	12,74%
Minorías Étnicas	-	1	1	0,06%
Exclusión Social y Servicios Sociales.	95	237	332	18,48%
Políticas/Planes de Servicios Sociales	4	26	30	1,67%
Adicciones	7	12	19	1,06%
Cooperación Exterior al Desarrollo	3	2	5	0,28%
Programas de Solidaridad	199	832	1.031	57,37%
Silencio. Servicios Sociales	-	2	2	0,11%
Otras Cuestiones. Servicios Sociales	5	69	74	4,12%
<b>TIC Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>38</b>	<b>0,24%</b>
Infraestructuras (Excepto Servicio Universal)	1	1	2	5,26%
Televisión (Frecuencias / Autorizaciones)	6	10	16	42,11%
Radio (Frecuencias / Autorizaciones)	2	-	2	5,26%
Contenidos de Medios de Comunicación	8	2	10	26,32%
Otras Cuestiones. Tic y Medios de Comunicación	-	8	8	21,05%
<b>TRABAJO</b>	<b>186</b>	<b>191</b>	<b>377</b>	<b>2,43%</b>
Gestión del Empleo	-	31	31	8,22%
Relaciones Laborales	23	32	55	14,59%
Seguridad y Salud Laboral	3	5	8	2,12%

Necesidad de Empleo	129	68	197	52,25%
Otras Cuestiones Laborales	19	20	39	10,34%
Silencio. Trabajo	-	2	2	0,53%
Otras Cuestiones. Trabajo	12	33	45	11,94%
<b>TRÁFICO Y TRANSPORTES</b>	<b>186</b>	<b>241</b>	<b>427</b>	<b>2,75%</b>
Tráfico	145	176	321	75,18%
Servicios de Transporte Público	25	28	53	12,41%
Responsabilidad Patrimonial. Tráfico y Transportes	3	9	12	2,81%
Silencio. Tráfico y Transportes	-	1	1	0,23%
Otras Cuestiones. Tráfico y Transportes	13	27	40	9,37%
<b>URBANISMO</b>	<b>163</b>	<b>277</b>	<b>440</b>	<b>2,84%</b>
Planeamiento	7	18	25	5,68%
Disciplina Urbanística	66	103	169	38,41%
Getión Urbanística	23	20	43	9,77%
Ordenación del Territorio	-	9	9	2,05%
Regeneración y Rehabilitación Urbana	-	9	9	2,05%
Barreras	16	35	51	11,59%
Responsabilidad Patrimonial. Urbanismo	8	10	18	4,09%
Silencio. Urbanismo	31	16	47	10,68%
Otras Cuestiones. Urbanismo	12	57	69	15,68%
<b>VIVIENDA</b>	<b>441</b>	<b>841</b>	<b>1.282</b>	<b>8,26%</b>
Infracciones al Régimen Legal de V.P.O.	13	17	30	2,34%
Infracciones al Régimen Legal de V.P.P.	14	34	48	3,74%
Necesidad de Vivienda	81	270	351	27,38%
Irregularidades Ocupación de Viviendas Protegidas	7	10	17	1,33%
Ayudas a la Vivienda	177	214	391	30,50%
Desahucio de Viviendas	19	40	59	4,60%
Viviendas Marginales	5	4	9	0,70%
Protección Consumidores y Usuarios	14	16	30	2,34%
Planes de Viviendas	-	2	2	0,16%
Discapacidad	2	6	8	0,62%
Permuta de Viviendas	14	52	66	5,15%
Propiedad Horizontal	5	2	7	0,55%
Barreras Arquitectónicas	-	16	16	1,25%
Mediación con Entidades Financieras	70	79	149	11,62%
Responsabilidad Patrimonial. Vivienda	-	2	2	0,16%
Silencio. Vivienda	1	4	5	0,39%
Otras Cuestiones. Vivienda	19	73	92	7,18%
<b>PENDIENTE DE DETERMINAR</b>	<b>138</b>	<b>14</b>	<b>152</b>	<b>0,98%</b>
Otras Cuestiones. Pendiente de Determinar	138	14	152	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>6.170</b>	<b>9.343</b>	<b>15.513</b>	

## Relación Actuaciones I.Partes por Materias

Área de actuación	Quejas I.Partes	Nº de Firmantes en Quejas	Consultas	Total Interesados	Porcentaje
Administración de Justicia	225	229	608	837	2,91%
Agricultura, Ganadería y Pesca	14	14	15	29	0,10%
Administraciones Tributarias	195	197	282	479	1,66%
Cultura y Deportes	51	53	87	140	0,49%
Consumo	249	544	546	1.090	3,79%
Dependencia	217	234	467	701	2,44%
Educación	531	3.868	713	4.581	15,92%
Extranjería	86	86	188	274	0,95%
Igualdad de Género	14	15	57	72	0,25%
Información y Atención al Ciudadano	1	1	601	602	2,09%
Medio Ambiente	285	1.942	382	2.324	8,08%
Menores	352	1.094	793	1.887	6,56%
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	132	206	220	426	1,48%
Obras Públicas y Expropiaciones	72	82	75	157	0,55%
Políticas Activas de Empleo	97	97	98	195	0,68%
Seguridad Ciudadana y Política Interior	80	95	99	194	0,67%
Personal del Sector Público	1.249	1.382	343	1.725	5,99%
Prisiones	201	202	103	305	1,06%
Salud	286	7.125	499	7.624	26,49%
Seguridad Social	105	105	184	289	1,00%
Servicios Sociales	396	457	1.398	1.855	6,45%
Tic y Medios de Comunicación	17	36	21	57	0,20%
Trabajo	183	183	191	374	1,30%
Tráfico y Transportes	182	183	241	424	1,47%
Urbanismo	153	299	277	576	2,00%
Vivienda	432	569	841	1.410	4,90%
Pendiente de Determinar	136	136	14	150	0,52%
<b>TOTAL</b>	<b>5.941</b>	<b>19.434</b>	<b>9.343</b>	<b>28.777</b>	<b>100,00%</b>

[volver](#)**Distribución por Materia de las Actuaciones I. Partes, iniciadas en el año, por sexo del promotor**

	Mujeres				Hombres				Sin Determinar				Desglose Actuaciones I. Partes			
	Quejas I. Partes	Consultas	Total	%	Quejas I. Partes	Consultas	Total	%	Quejas I. Partes	Consultas	Total	%	Quejas	Consultas	Total	%
Administración de Justicia	76	339	415	5,50%	148	259	407	5,78%	1	10	11	1,57%	225	608	833	5,45%
Agricultura, Ganadería y Pesca	3	8	11	0,15%	11	7	18	0,26%	-	-	-	0,00%	14	15	29	0,19%
Administraciones Tributarias	60	112	172	2,28%	130	158	288	4,09%	5	12	17	2,43%	195	282	477	3,12%
Cultura y Deportes	16	15	31	0,41%	29	67	96	1,36%	6	5	11	1,57%	51	87	138	0,90%
Consumo	79	226	305	4,04%	161	304	465	6,61%	9	16	25	3,57%	249	546	795	5,20%
Dependencia	133	331	464	6,15%	79	127	206	2,93%	5	9	14	2,00%	217	467	684	4,48%
Educación	268	452	720	9,54%	253	242	495	7,03%	10	19	29	4,14%	531	713	1244	8,14%
Extranjería	27	76	103	1,37%	56	108	164	2,33%	3	4	7	1,00%	86	188	274	1,79%
Igualdad de Género	11	41	52	0,69%	3	13	16	0,23%	-	3	3	0,43%	14	57	71	0,46%
Información y Atención al Ciudadano	-	300	300	3,98%	1	287	288	4,09%	-	14	14	2,00%	1	601	602	3,94%
Medio Ambiente	93	149	242	3,21%	187	217	404	5,74%	5	16	21	3,00%	285	382	667	4,36%
Menores	180	478	658	8,72%	166	288	454	6,45%	6	27	33	4,71%	352	793	1145	7,49%
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	44	97	141	1,87%	86	121	207	2,94%	2	2	4	0,57%	132	220	352	2,30%
Obras Públicas y Expropiaciones	20	19	39	0,52%	51	56	107	1,52%	1	-	1	0,14%	72	75	147	0,96%
Políticas Activas de Empleo	40	34	74	0,98%	56	64	120	1,70%	1	-	1	0,14%	97	98	195	1,28%
Seguridad Ciudadana y Política Interior	18	31	49	0,65%	62	67	129	1,83%	-	1	1	0,14%	80	99	179	1,17%
Personal del Sector Público	744	168	912	12,09%	498	162	660	9,38%	7	13	20	2,85%	1.249	343	1592	10,42%
Prisiones	39	68	107	1,42%	161	34	195	2,77%	1	1	2	0,29%	201	103	304	1,99%
Salud	127	286	413	5,47%	153	194	347	4,93%	6	19	25	3,57%	286	499	785	5,14%
Seguridad Social	47	100	147	1,95%	58	83	141	2,00%	-	1	1	0,14%	105	184	289	1,89%
Servicios Sociales	221	616	837	11,09%	166	388	554	7,87%	9	394	403	57,49%	396	1.398	1794	11,74%
Tic y Medios de Comunicación	4	7	11	0,15%	12	12	24	0,34%	1	2	3	0,43%	17	21	38	0,25%
Trabajo	91	83	174	2,31%	87	101	188	2,67%	5	7	12	1,71%	183	191	374	2,45%
Tráfico y Transportes	51	74	125	1,66%	129	161	290	4,12%	2	6	8	1,14%	182	241	423	2,77%
Urbanismo	69	118	187	2,48%	82	153	235	3,34%	2	6	8	1,14%	153	277	430	2,81%
Vivienda	243	548	791	10,49%	186	274	460	6,54%	3	19	22	3,14%	432	841	1273	8,33%
Pendiente de Determinar	58	6	64	0,85%	74	7	81	1,15%	4	1	5	0,71%	136	14	150	0,98%
<b>TOTAL</b>	<b>2.762</b>	<b>4.782</b>	<b>7.544</b>	<b>49,36%</b>	<b>3.085</b>	<b>3.954</b>	<b>7.039</b>	<b>46,05%</b>	<b>94</b>	<b>607</b>	<b>701</b>	<b>4,59%</b>	<b>5.941</b>	<b>9.343</b>	<b>15.284</b>	<b>100,00%</b>

Distribución por Provincia Residencia del Promotor de Actuaciones I. Partes por Sexo (Ponderación de expedientes por cada 100.000 habitantes)													
Provincia	Mujeres				Hombres				Sin Determinar				Ponderación de Expedientes
	Quejas I.Partes	Consultas	Total	%	Quejas I.Partes	Consultas	Total	%	Quejas I.Partes	Consultas	Total	%	
Almería	100	150	250	3,31%	120	186	306	4,35%	3	3	6	0,86%	80,15
Cádiz	203	454	657	8,71%	314	470	784	11,14%	10	8	18	2,57%	117,63
Córdoba	348	237	585	7,75%	276	199	475	6,75%	2	4	6	0,86%	133,99
Granada	260	246	506	6,71%	205	260	465	6,61%	8	9	17	2,43%	107,71
Huelva	90	160	250	3,31%	125	139	264	3,75%	4	1	5	0,71%	99,80
Jaén	99	154	253	3,35%	119	168	287	4,08%	3	-	3	0,43%	83,01
Málaga	225	485	710	9,41%	290	347	637	9,05%	9	6	15	2,14%	83,61
Sevilla	837	2.040	2.877	38,14%	980	1.540	2.520	35,80%	18	30	48	6,85%	280,46
Otras Provincias	38	133	171	2,27%	56	94	150	2,13%	1	6	7	1,00%	
Extranjero	3	5	8	0,11%	9	8	17	0,24%	-	-	-	-	
Sin Determinar	559	718	1.277	16,93%	591	543	1.134	16,11%	36	540	576	82,17%	
<b>TOTAL</b>	<b>2.762</b>	<b>4.782</b>	<b>7.544</b>		<b>3.085</b>	<b>3.954</b>	<b>7.039</b>		<b>94</b>	<b>607</b>	<b>701</b>		<b>15.284</b>
													<b>8.399,043</b>

(\*) Fuentes IEA 2015



**Registro General**

Registro	Documentos	Porcentaje
<b>ENTRADA</b>		
Correo postal	9.617	45,33%
Entrega en mano, Interesado	2.431	11,46%
Fax	503	2,37%
Via Internet	8.666	40,84%
Oficina Información (Comp. Interesado)	0	0,00%
Otros	0	0,00%
<b>Total Entrada</b>	<b>21.217</b>	

**QUEJAS**

Correo postal	1.977	32,04%
Entrega en mano, Interesado	856	13,87%
Fax	195	3,16%
Via Internet	2.911	47,18%
Oficina Información (Comp. Interesado)	0	0,00%
Otros	231	3,74%
<b>Total Quejas</b>	<b>6.170</b>	

**CONSULTAS**

Correo postal	118	1,26%
Presencial	1.423	15,23%
Telefónica	5.800	62,08%
Internet	799	8,55%
Teléfono del Menor	150	1,61%
Redes Sociales	1.053	11,27%
<b>Total Consultas</b>	<b>9.343</b>	

**SALIDA**

Correo postal	30.255	72,43%
Fax	20	0,05%
Via Internet	11.405	27,30%
E-mail ordinario	10.152	
Telemática (certificado digital)	1.253	
Otros	89	0,21%
<b>Total Salida</b>	<b>41.769</b>	

Entidades de primer orden Afectadas en las Quejas iniciadas en el año	
Entidades	Total Quejas afectadas
Junta de Andalucía	3.062
Entes Locales	1.422
Otras Instituciones	7
Universidades	39
Órganos Judiciales	204
Administración del Estado	709
Otras Administraciones territoriales	18
Colegios Profesionales	39
Empresas prestadoras de servicios de interés general	201
Otras Entidades	12
Total Entidades	5.713
Sin Entidades afectadas	231
Sin determinar	226
Total Quejas	6.170
<b>JUNTA DE ANDALUCÍA</b>	<b>3.062</b>
Junta de Andalucía - Presidencia	2
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	27
Consejería de Cultura	18
Consejero de Economía y Conocimiento	32
Consejería de Educación	534
Consejería de Empleo, Empresa y Comercio	163
Consejería de Fomento y Vivienda	227
Consejería de Hacienda y Administración Pública	552
Consejería de Igualdad y Políticas Sociales	555
Consejería de Justicia e Interior	60
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	51
Consejería de la Presidencia y Administración Local	40
Consejería de Salud	678
Consejería de Turismo y Deporte	7
Antigua Consejería de Economía, Innovación y Ciencia	4
Antigua Consejería de Educación, Cultura y Deporte	91
Antigua Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales	18
Antigua Consejería de Turismo y Comercio	3
<b>ENTES LOCALES</b>	<b>1.422</b>
<b>AYUNTAMIENTOS</b>	<b>1.301</b>
Provincia de Almería	61
Ayuntamiento de Almería	23
Ayuntamiento de Níjar	5
Ayuntamiento de Huércal de Almería	2
Ayuntamiento de Gádor	1

Ayuntamiento de Huércal-Overa	3
Ayuntamiento de Vera	1
Ayuntamiento de Garrucha	4
Ayuntamiento de Mojácar	2
Ayuntamiento de El Ejido	2
Ayuntamiento de Roquetas de Mar	9
Ayuntamiento de Berja	1
Ayuntamiento de Adra	7
Ayuntamiento de Albánchez	1
<b>Provincia de Cádiz</b>	<b>158</b>
Ayuntamiento de Cádiz	11
Ayuntamiento de San Fernando	14
Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera	11
Ayuntamiento de Conil de la Frontera	5
Ayuntamiento de Vejer de la Frontera	3
Ayuntamiento de Barbate	10
Ayuntamiento de Medina Sidonia	1
Ayuntamiento de Paterna de Rivera	2
Ayuntamiento de Alcalá de los Gazules	2
Ayuntamiento de Algeciras	8
Ayuntamiento de la Línea de la Concepción	7
Ayuntamiento de San Roque	3
Ayuntamiento de Los Barrios	4
Ayuntamiento de Tarifa	6
Ayuntamiento de Jerez de la Frontera	16
Ayuntamiento de El Puerto de Santa María	4
Ayuntamiento de Puerto Real	3
Ayuntamiento de Rota	8
Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda	16
Ayuntamiento de Chipiona	7
Ayuntamiento de San José del Valle	1
Ayuntamiento de Ubrique	2
Ayuntamiento de Arcos de la Frontera	4
Ayuntamiento de Bornos	1
Ayuntamiento de Puerto Serrano	1
Ayuntamiento de Prado del Rey	1
Ayuntamiento de El Bosque	1
Ayuntamiento de Algodonales	2
Ayuntamiento de El Gastor	1
Ayuntamiento de Setenil de las Bodegas	1
Ayuntamiento de Alcalá del Valle	2
<b>Provincia de Córdoba</b>	<b>50</b>
Ayuntamiento de Córdoba	21
Ayuntamiento de Fuente Carreteros	1
Ayuntamiento de Torrecampo	1
Ayuntamiento de Alcaracejos	1

Ayuntamiento de Puente Genil	2
Ayuntamiento de Fernán Núñez	1
Ayuntamiento de Montilla	2
Ayuntamiento de Montoro	1
Ayuntamiento de El Carpio	2
Ayuntamiento de Villa del Río	1
Ayuntamiento de Cañete de las Torres	1
Ayuntamiento de Palma del Río	2
Ayuntamiento de Posadas	1
Ayuntamiento de Priego de Córdoba	3
Ayuntamiento de Espejo	1
Ayuntamiento de Castro del Río	1
Ayuntamiento de Doña Mencía	1
Ayuntamiento de Lucena	4
Ayuntamiento de Encinas Reales	2
Ayuntamiento de Aguilar de la Frontera	1
<b>Provincia de Granada</b>	<b>104</b>
Ayuntamiento de Granada	38
Ayuntamiento de Armilla	3
Ayuntamiento de las Gabias	1
Ayuntamiento de Alhama de Granada	2
Ayuntamiento de la Zubia	1
Ayuntamiento de Gójar	3
Ayuntamiento de Ogíjares	2
Ayuntamiento de Alfacar	2
Ayuntamiento de Vegas del Genil	1
Ayuntamiento de Cúllar Vega	1
Ayuntamiento de Pulianas	1
Ayuntamiento de Huétor Vega	2
Ayuntamiento de Maracena	2
Ayuntamiento de Cogollos de la Vega	2
Ayuntamiento de Loja	2
Ayuntamiento de Santa Fe	1
Ayuntamiento de Órgiva	3
Ayuntamiento de Capileira	1
Ayuntamiento de Trevélez	1
Ayuntamiento de Cádiar	1
Ayuntamiento de Guadix	4
Ayuntamiento de Fonelas	1
Ayuntamiento Beas de Guadix	1
Ayuntamiento de Purullena	1
Ayuntamiento de Motril	4
Ayuntamiento de Molvízar	2
Ayuntamiento de Lújar	1
Ayuntamiento de Padul	1
Ayuntamiento de El Valle	1
Ayuntamiento de Salobreña	1

Alcaldesa de Almuñécar	9
Ayuntamiento de Albuñol	1
Ayuntamiento de Baza	2
Ayuntamiento de Caniles	1
Ayuntamiento de Cortes de Baza	1
Ayuntamiento de Puebla de Don Fadrique	1
Ayuntamiento de Galera	2
<b>Provincia de Huelva</b>	<b>75</b>
Ayuntamiento de Huelva	19
Ayuntamiento de Punta Umbría	4
Ayuntamiento de Aljaraque	1
Ayuntamiento de Aracena	3
Ayuntamiento de Cala	1
Ayuntamiento de Encinasola	1
Ayuntamiento de Ayamonte	2
Ayuntamiento de Isla Cristina	2
Ayuntamiento de Lepe	2
Ayuntamiento de Cartaya	22
Ayuntamiento de Valverde del Camino	1
Ayuntamiento de Beas	3
Ayuntamiento de Zalamea la Real	1
Ayuntamiento de La Palma del Condado	2
Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado	1
Ayuntamiento de Almonte	6
Ayuntamiento de Palos de la Frontera	1
Ayuntamiento de Bonares	1
Ayuntamiento de Niebla	1
Ayuntamiento de Paterna del Campo	1
<b>Provincia de Jaén</b>	<b>64</b>
Ayuntamiento de Jaén	14
Ayuntamiento de Mancha Real	1
Ayuntamiento de Cambil-Arbuniel	6
Ayuntamiento de Valdepeñas de Jaén	1
Ayuntamiento de los Villares	1
Ayuntamiento la Carolina	5
Ayuntamiento de Aldeaquemada	1
Ayuntamiento de Vilches	1
Ayuntamiento de Castellar	1
Ayuntamiento de Puente de Génave	1
Ayuntamiento de Siles	1
Ayuntamiento de Úbeda	6
Ayuntamiento de Canena	1
Ayuntamiento de Baeza	2
Ayuntamiento de la Iruela	1
Ayuntamiento de Pozo Alcón	1
Ayuntamiento de Begíjar	1

Ayuntamiento de Fuensanta de Martos	1
Ayuntamiento de Mengíbar	1
Ayuntamiento de Alcalá la Real	5
Alcalde Ayuntamiento de Linares	4
Ayuntamiento de Andújar	6
Ayuntamiento de Arjonilla	1
Ayuntamiento de Marmolejo	1
<b>Provincia de Málaga</b>	<b>147</b>
Ayuntamiento de Málaga	43
Ayuntamiento de Coín	1
Ayuntamiento de Guaro	1
Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre	2
Ayuntamiento de Almogía	1
Ayuntamiento de Colmenar	2
Ayuntamiento de Antequera	3
Ayuntamiento de Valle de Abdalajís	1
Ayuntamiento de Archidona	1
Ayuntamiento de Villanueva del Rosario	1
Ayuntamiento de Arriate	2
Ayuntamiento de Cortes de la Frontera	2
Ayuntamiento de Ronda	3
Ayuntamiento de Yunquera	1
Ayuntamiento de Algatocín	1
Ayuntamiento de Alameda	1
Ayuntamiento de Humilladero	1
Ayuntamiento de Mollina	1
Ayuntamiento de Ardales	1
Ayuntamiento de Cártama	1
Ayuntamiento de Marbella	13
Ayuntamiento de Torremolinos	11
Ayuntamiento de Benalmádena	11
Ayuntamiento de Fuengirola	2
Ayuntamiento de Mijas Costa	1
Ayuntamiento de Mijas	8
Ayuntamiento de Estepona	10
Ayuntamiento de Manilva	1
Ayuntamiento de Vélez Málaga	12
Ayuntamiento de Alcaucín	1
Ayuntamiento de Arenas	1
Ayuntamiento de Rincón de la Victoria	1
Ayuntamiento de Torrox	1
Ayuntamiento de Nerja	3
Ayuntamiento de Frigiliana	1
<b>Provincia de Sevilla</b>	<b>639</b>
Ayuntamiento de Sevilla	397
Ayuntamiento de Coria del Río	5

Ayuntamiento de Bollullos de la Mitación	1
Ayuntamiento de Almensilla	2
Ayuntamiento de Gelves	2
Ayuntamiento de la Puebla del Río	3
Ayuntamiento de Alcalá del Río	4
Ayuntamiento de Guillena	3
Ayuntamiento de Burguillos	3
Ayuntamiento de Castilblanco de los Arroyos	8
Ayuntamiento de La Rinconada	4
Ayuntamiento de Brenes	2
Ayuntamiento de Cantillana	5
Ayuntamiento de Tocina	3
Ayuntamiento de Villanueva del Río y Minas	2
Ayuntamiento de El Pedroso	4
Ayuntamiento de Cazalla de la Sierra	2
Ayuntamiento de Alanís	2
Ayuntamiento de Écija	10
Ayuntamiento de Carmona	8
Ayuntamiento de Fuentes de Andalucía	1
Ayuntamiento de la Luisiana	1
Ayuntamiento de Lora del Río	2
Ayuntamiento de Alcolea del Río	2
Ayuntamiento de Alcalá de Guadaira	15
Ayuntamiento de Mairena del Alcor	3
Ayuntamiento de El Viso del Alcor	1
Ayuntamiento de Morón de la Frontera	5
Ayuntamiento de la Puebla de Cazalla	1
Ayuntamiento de Aguadulce	1
Ayuntamiento de Estepa	2
Ayuntamiento de Herrera	2
Ayuntamiento de Casariche	1
Ayuntamiento de Arahal	2
Ayuntamiento de Paradas	1
Ayuntamiento de Marchena	2
Ayuntamiento de Osuna	6
Ayuntamiento de Algámitas	1
Ayuntamiento de Dos Hermanas	18
Ayuntamiento de Utrera	4
Ayuntamiento de los Palacios y Villafranca	2
Ayuntamiento de las Cabezas de San Juan	1
Ayuntamiento de Lebrija	12
Ayuntamiento de los Molares	2
Ayuntamiento de Montellano	1
Ayuntamiento de Sanlúcar la Mayor	5
Ayuntamiento de Olivares	4
Ayuntamiento de Benacazón	1
Ayuntamiento de Umbrete	4
Ayuntamiento de Espartinas	5

Ayuntamiento de Villanueva del Ariscal	1
Ayuntamiento de Albaida del Aljarafe	1
Ayuntamiento de Carrión de los Céspedes	3
Ayuntamiento de Huévar del Aljarafe	2
Ayuntamiento de Pilas	3
Ayuntamiento de Aznalcázar	1
Ayuntamiento de Villamanrique de la Condesa	1
Ayuntamiento de Gerena	1
Ayuntamiento de Camas	6
Ayuntamiento de Castilleja de Guzmán	2
Ayuntamiento de Salteras	4
Ayuntamiento de San Juan de Aznalfarache	9
Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe	7
Ayuntamiento de Palomares del Río	1
Ayuntamiento de Bormujos	4
Ayuntamiento de Tomares	7
Ayuntamiento de Castilleja de la Cuesta	2
Ayuntamiento de Gines	2
Ayuntamiento de Santiponce	2
Ayuntamiento de la Algaba	2
Ayuntamiento de otras Provincias	3
<b>DIPUTACIONES</b>	<b>72</b>
Diputación Provincial de Almería	4
Diputación Provincial de Cádiz	9
Diputación Provincial de Córdoba	9
Diputación Provincial de Granada	3
Diputación Provincial de Huelva	5
Diputación Provincial de Jaén	5
Diputación Provincial de Málaga	19
Diputación Provincial de Sevilla	18
<b>EMPRESAS MUNICIPALES</b>	<b>40</b>
<b>FEDERACIONES Y FUNDACIONES DE ENTES LOCALES</b>	<b>1</b>
<b>MANCOMUNIDADES - CONSORCIOS</b>	<b>8</b>
<b>OTRAS INSTITUCIONES</b>	<b>7</b>
<b>UNIVERSIDADES</b>	<b>39</b>
Rector Universidad de Almería	1
Rector Universidad de Cádiz	3
Rector de la Universidad de Córdoba	1
Rectora de la Universidad de Granada	7
Rector de la Universidad de Huelva	3



Rector de la Universidad de Jaén	2
Rector de la Universidad de Málaga.	2
Rector de la Universidad de Sevilla.	18
Rector U. Internacional de Andalucía	2
ÓRGANOS JUDICIALES	204
ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO	709
OTRAS ADMINISTRACIONES TERRITORIALES	18
COLEGIOS PROFESIONALES	39
EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL	201
OTRAS ENTIDADES	12