



7. Datos Estadísticos

7. Datos estadísticos

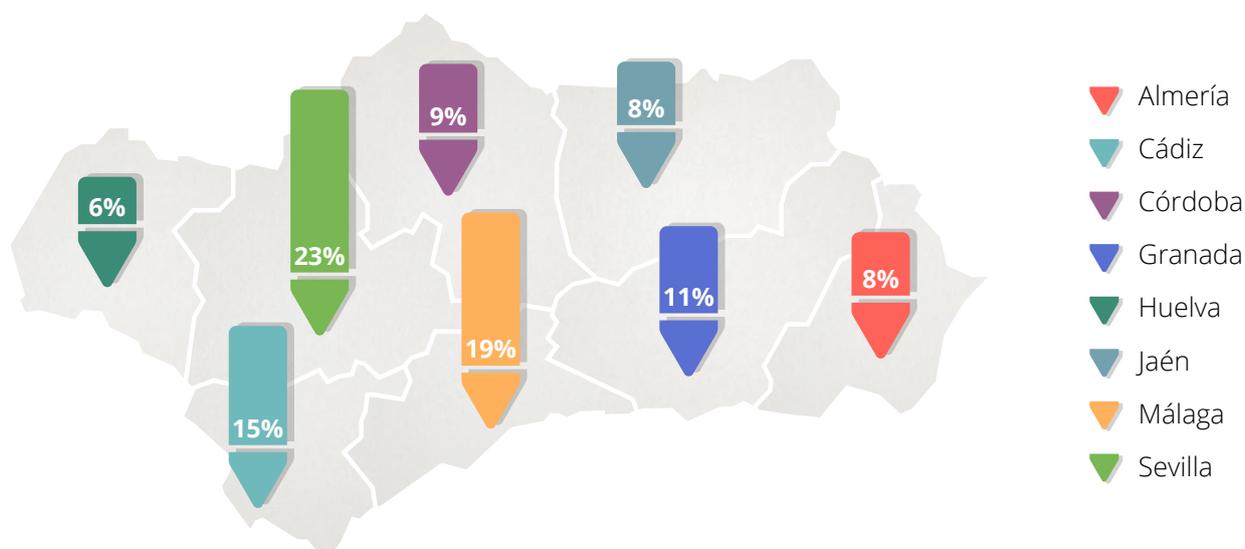
7.1. La ciudadanía	558
7.1.1. Acuden al Defensor 22.492 personas	558
7.1.2 Nuestra web y redes sociales	559
7.1.3 Ciudadanía y género	561
7.2. Nuestras actuaciones	563
7.2.1 Un total de 21.446 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces	563
7.2.2 Un 59% sobre vulneración de derechos sociales	564
7.2.3 Análisis de materias por provincias (intraprovincias)	569
7.3. Nuestros resultados	575
7.3.1 La Administración acepta nuestra actuación en el 94% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad	575
7.3.2 Resultados positivos de nuestra actividad (84%)	576
7.3.3 Un 79% de colaboración de las administraciones	576
Anexo	577

Datos Estadísticos

A continuación, exponemos los principales datos de gestión analizados desde una 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, con la novedad este año de un análisis intraprovincial;
- **los principales resultados de nuestra actividad** cuando valoramos el trabajo en defensa de quienes nos han depositado su confianza.

Peso de la población de cada provincia



En los siguientes gráficos detallaremos nuestras actuaciones ponderadas en función del peso que tiene la población en cada provincia. Entendemos que de esta manera es más objetivo, pues no supone la misma participación si, por ejemplo, han acudido 1.000 ciudadanos de Málaga -con 1.629.298 habitantes-, que 1.000 ciudadanos de Huelva -con 519.596-. Creemos que así los datos reflejan mejor la realidad de nuestra actividad con respecto a la población afectada.

7.1. La ciudadanía

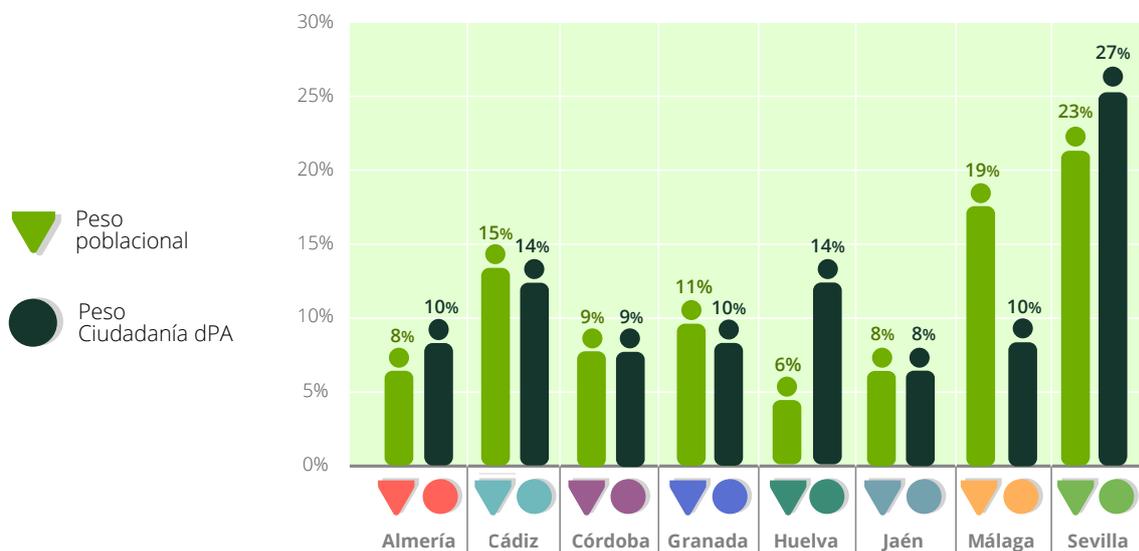
7.1.1. Acuden al Defensor 22.492 personas

Un total de 22.492 personas han requerido la intervención del Defensor del Pueblo Andalúz durante 2016 demandando la supervisión de los poderes públicos, en lo que entienden supone una vulneración de sus derechos, o buscando información y asesoramiento para el ejercicio de los mismos. [Ver tabla Relación de Firmantes por Municipios Objeto de las Quejas iniciadas en el año.](#)

Con el fin de 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, con independencia del número de firmantes.

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

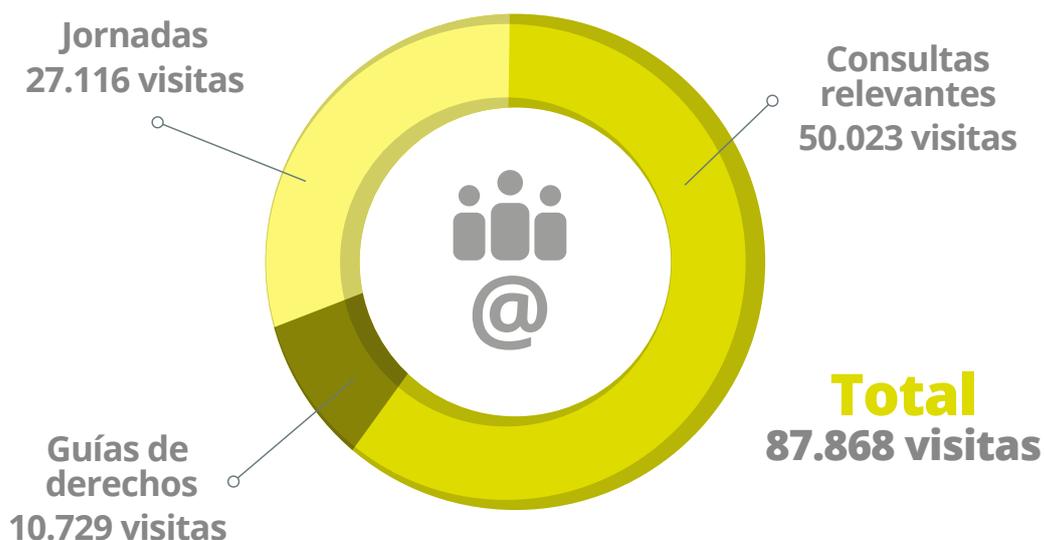


Si comparamos la ciudadanía que ha acudido al dPA con el porcentaje de peso que representa en cada provincia, observamos que en Almería, Huelva y Sevilla se supera el peso poblacional. En el caso contrario, en Málaga estamos más alejados del peso poblacional.

7.1.2 Nuestra web y redes sociales

También resulta interesante conocer el uso de nuestra web y de nuestros perfiles en redes por parte de la ciudadanía, como canal de acceso a información sobre sus derechos y vía por la que comunicarnos sus quejas y/o consultas. En total, se han visitado 739.255 páginas de nuestra web, de las cuales 87.868 han sido a páginas que contenían información divulgativa o promocional sobre sus derechos.

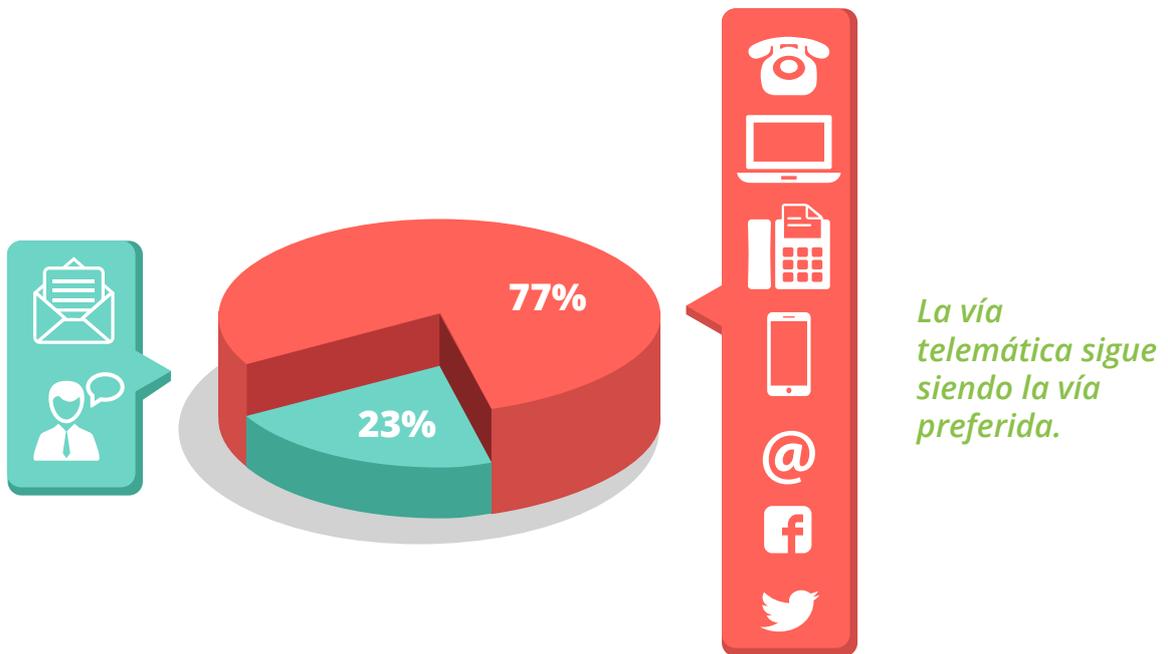
Personas que han visitado nuestras páginas web de promoción de derechos



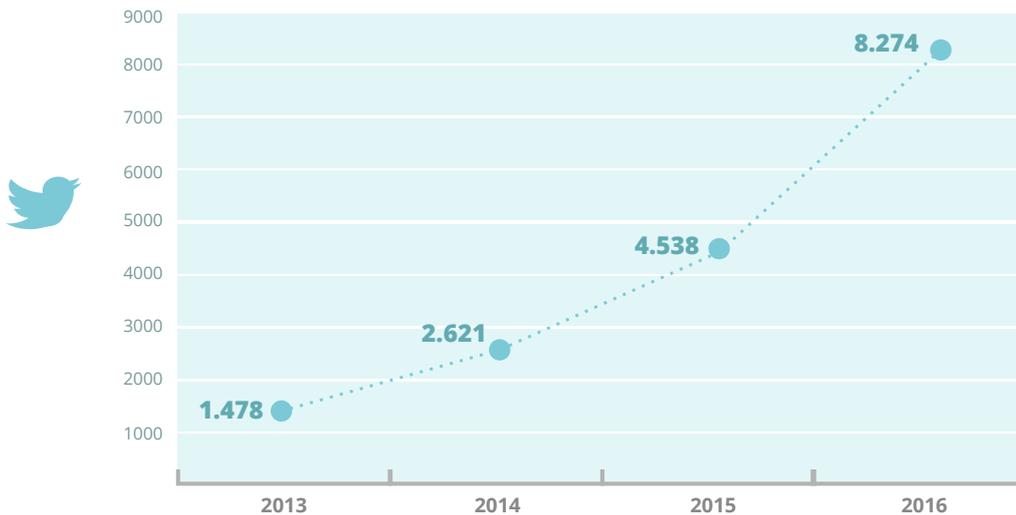
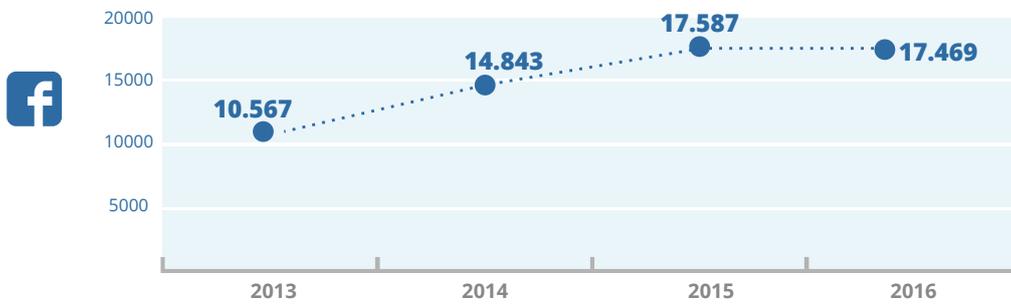
Visitas a la web DPA, Facebook y Twitter



Modo en que se comunica la ciudadanía



Evolución de las interacciones de la ciudadanía en Facebook y Twitter

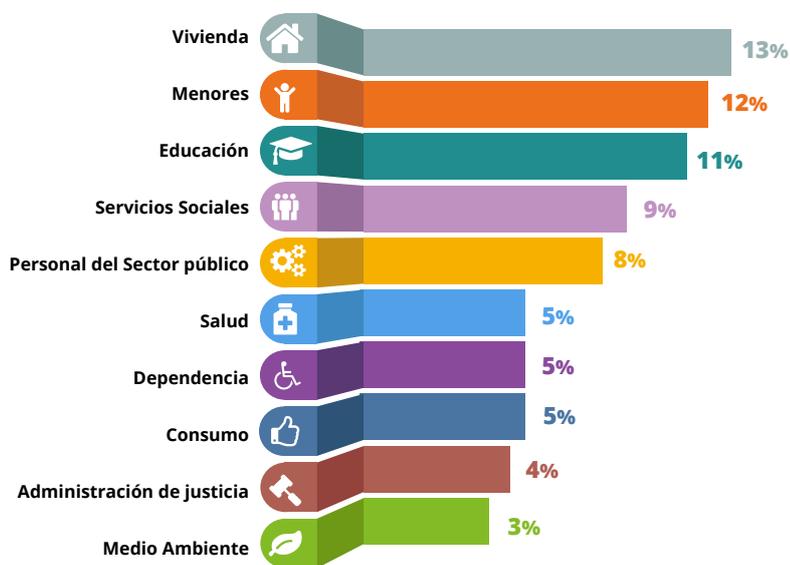


7.1.3 Ciudadanía y género

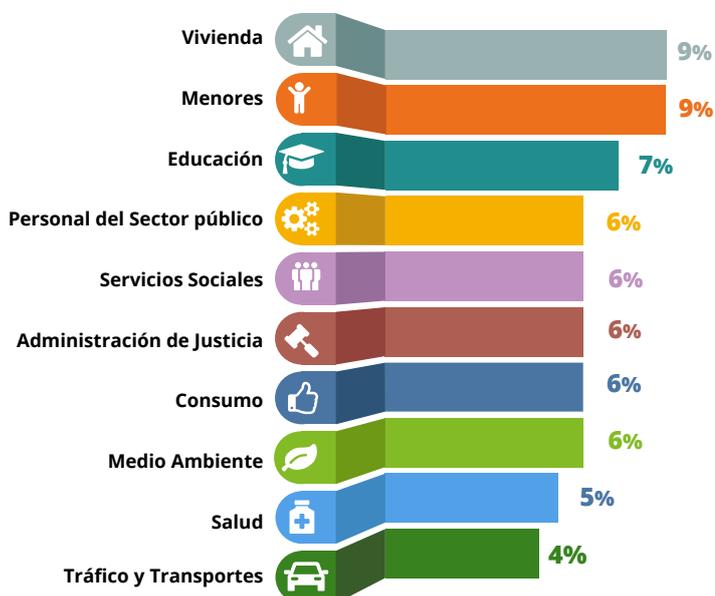
Si analizamos los datos por género, observamos un porcentaje equivalente en cuanto al número de mujeres y hombres que se han acercado a la institución (52% mujeres, y 48% hombres). [Ver tabla Anexo Distribución por Materia de las Actuaciones. Iniciadas en el año, por sexo del promotor.](#)

Una visión distinta nos ofrece el análisis de los asuntos y materias que más les preocuparon a hombres y mujeres.

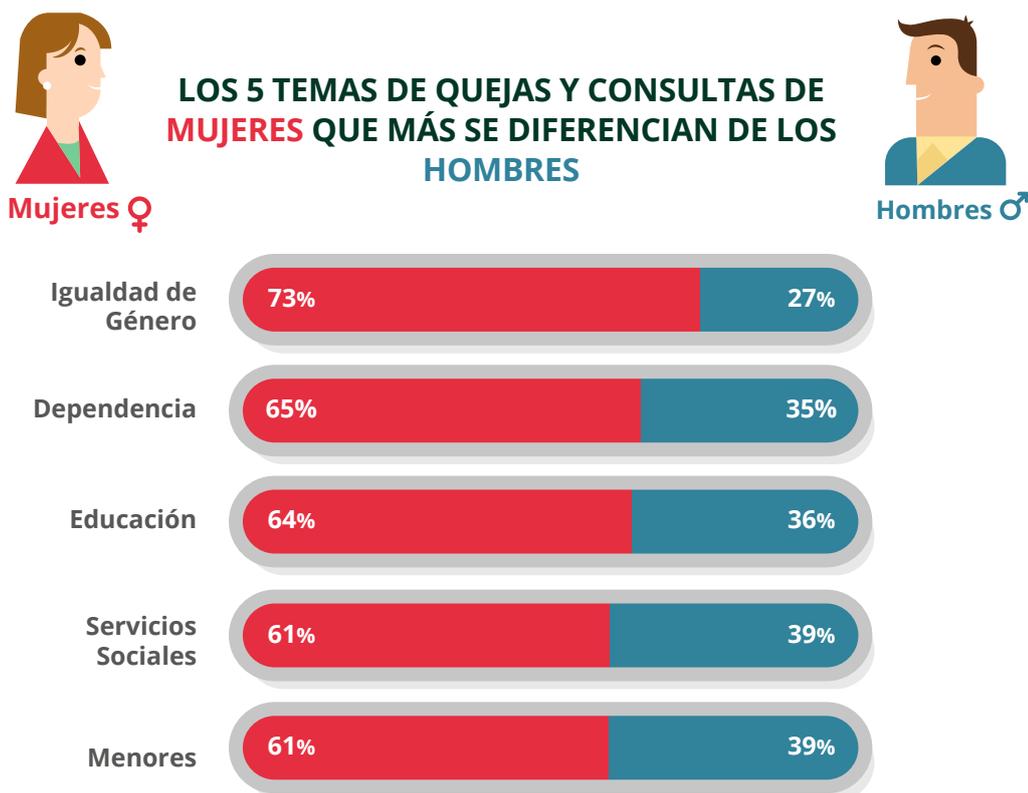
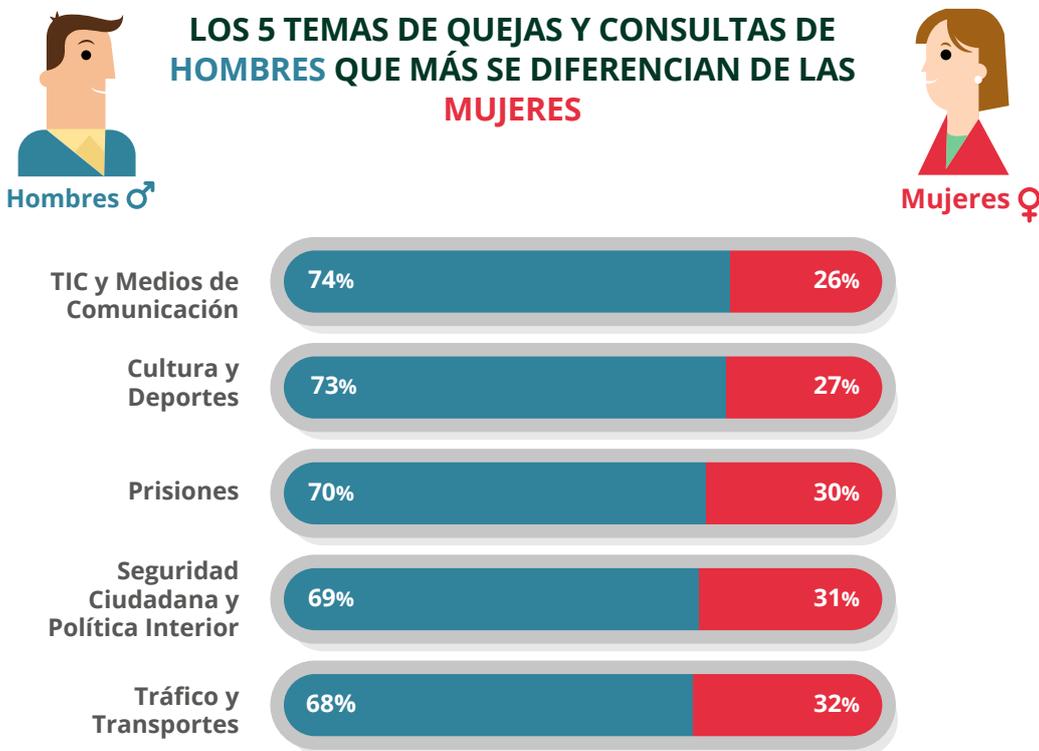
LAS 10 MATERIAS DE LAS QUE MÁS SE QUEJAN O CONSULTAN LAS MUJERES



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



La vivienda, asuntos relacionados con menores y educación son los tres temas fundamentales de consulta o queja de ambos sexos. Aunque como se puede ver en los siguientes gráficos, en los hombres temas relacionados con Tic y medios de comunicación, cultura y deportes o prisiones son los que más se separan de las mujeres, que con asuntos relativos a igualdad, dependencia o educación se distinguen más de los hombres.



7.2. Nuestras actuaciones

7.2.1 Un total de 21.446 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces

La actividad del dPA durante 2016 ha supuesto un total de 21.464 actuaciones:

10.128 quejas gestionadas (de parte, de oficio, mediaciones)

10.811 consultas

y **507 actuaciones de promoción de derechos** (jornadas, guías, informes especiales, etc).

Actuaciones del DPA durante 2016

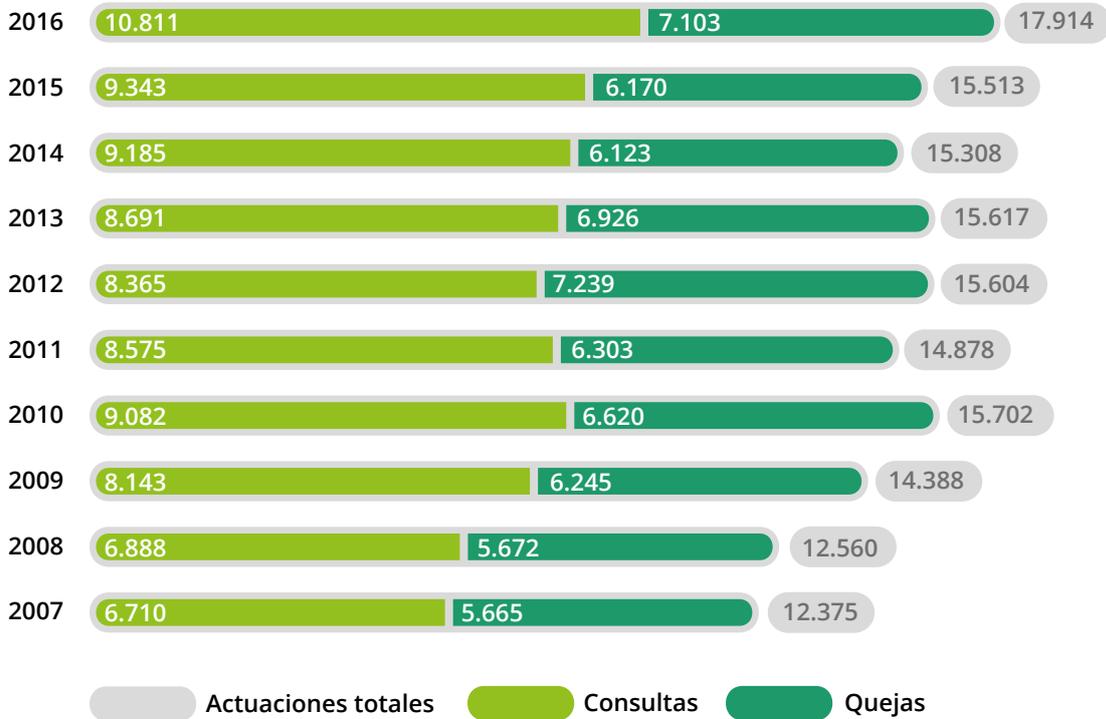


El desglose de estas cifras arrojan los siguientes datos: 6.900 escritos nuevos de queja de los ciudadanos y ciudadanas y 203 quejas de oficio, lo que suponen, 7.103 quejas iniciadas en 2016. A estas quejas nuevas presentadas por la ciudadanía durante 2016, se suman las 3.025 de años anteriores. En total, 10.128 quejas gestionadas en el presente ejercicio. [Ver tabla Anexo-Distribución de quejas gestionadas en el año por Materias y Causas de Conclusión.](#)

A esto 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 10.811 consultas, ya fuera presencial, por teléfono, vía postal, portal de internet o redes sociales. [Ver tabla Anexo Distribución de Actuaciones, iniciadas en el año, por submaterias.](#)

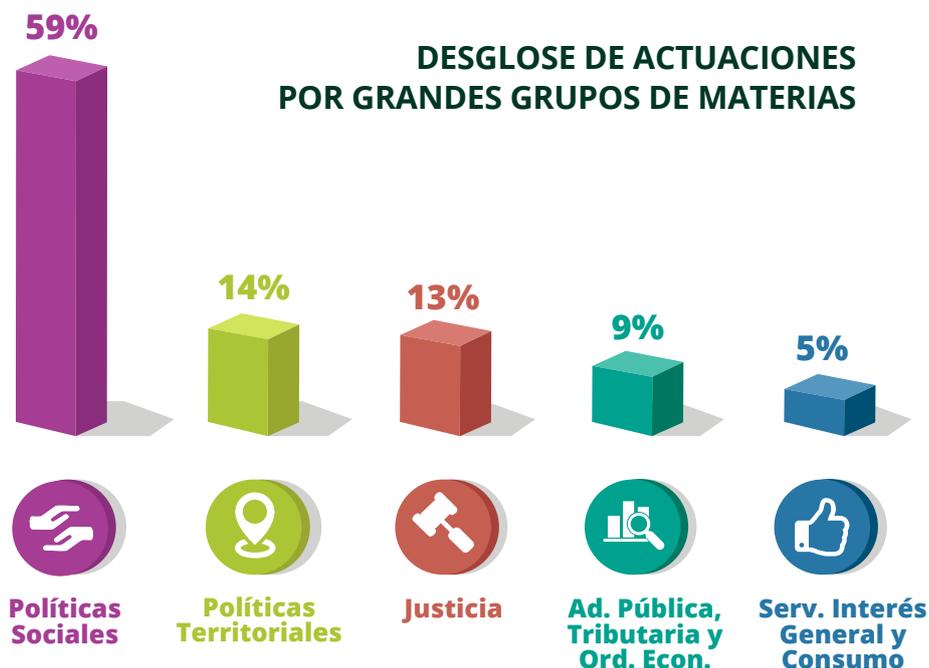
Comparativamente con respecto al ejercicio 2015, la actividad global ha supuesto un ligero ascenso del total de las quejas y consultas tramitadas. Así la gestión de quejas tramitadas se ha incrementado en un 11,5% y las consultas un 15,7%.

Evolución de quejas y consultas por año En 2016: 10.811 consultas y 7.103 quejas

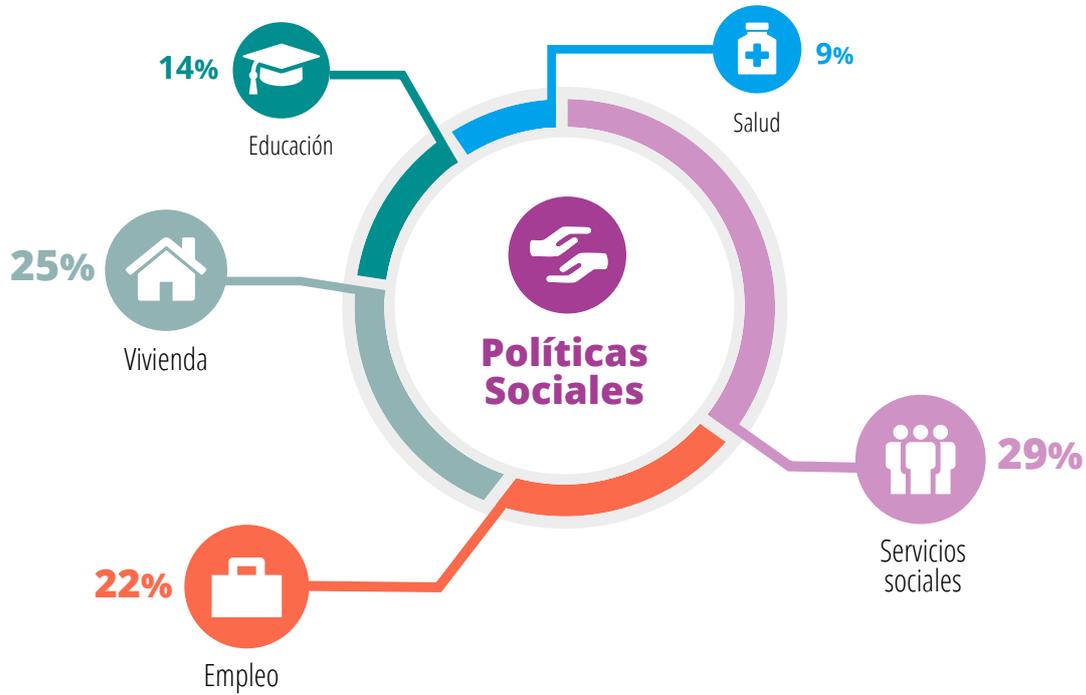


7.2.2 Un 59% sobre vulneración de derechos sociales

Un año más, la actuación del Defensor del Pueblo Andaluz ha seguido caracterizada por las materias que afectan directamente al Estado del Bienestar, que han copado el 59% 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.



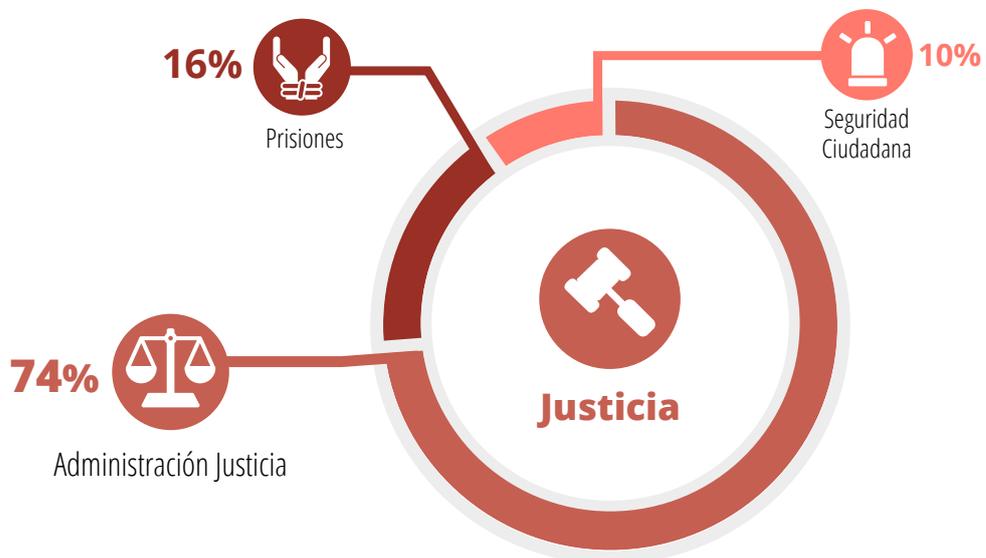
Desglose de actuaciones en el grupo de materia "POLÍTICAS SOCIALES"



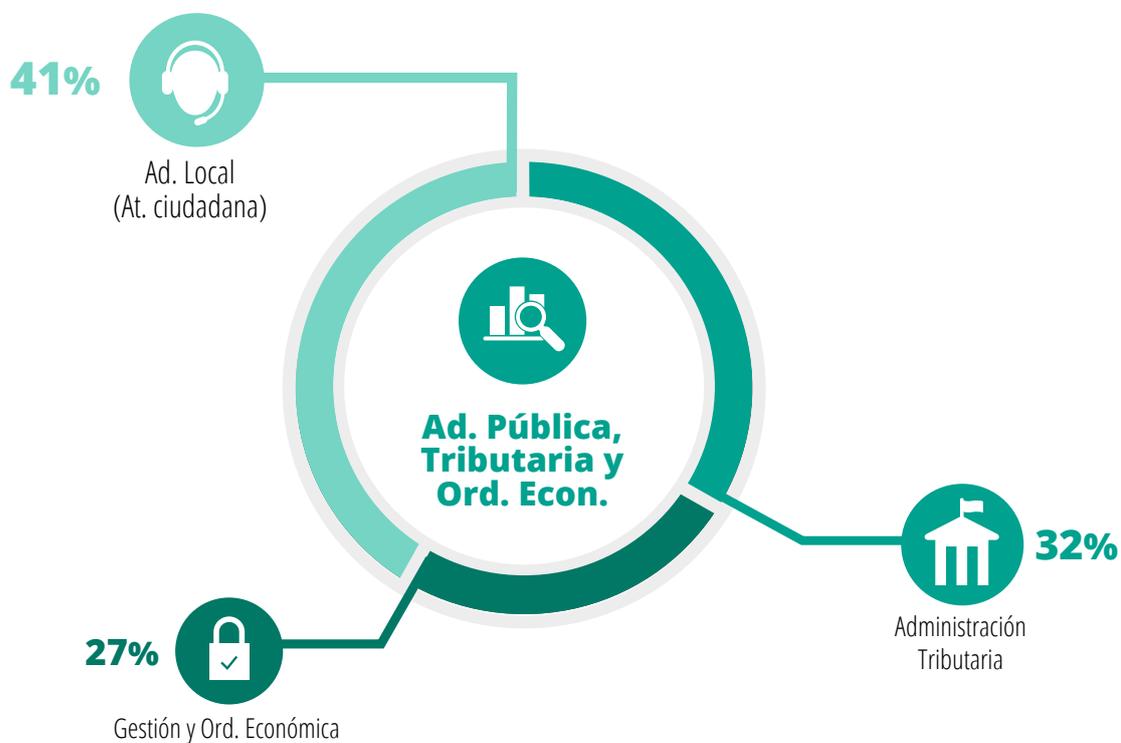
Desglose de actuaciones en el grupo de materia "POLÍTICAS TERRITORIALES"



Desglose de actuaciones en el grupo de materia "JUSTICIA"



Desglose de actuaciones en el grupo de materia "ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, TRIBUTARIAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA"



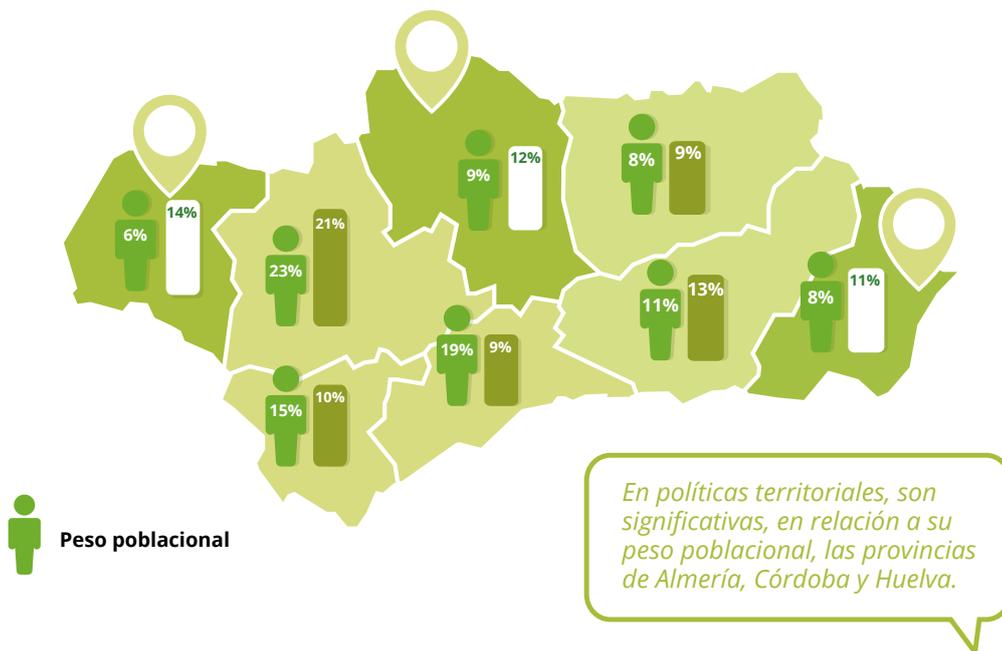
Continuando con el análisis a nivel andaluz, pretendemos reflejar en qué medida la incidencia de cada grupo de materias en las distintas provincias se diferencia de su peso poblacional en Andalucía. Este análisis nos sirve para comparar la incidencia de un grupo de materias en una provincia con respecto a los habitantes que tiene y lo que representan estos en el total de Andalucía.

Comparación entre grupos de materias de su incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia en Andalucía

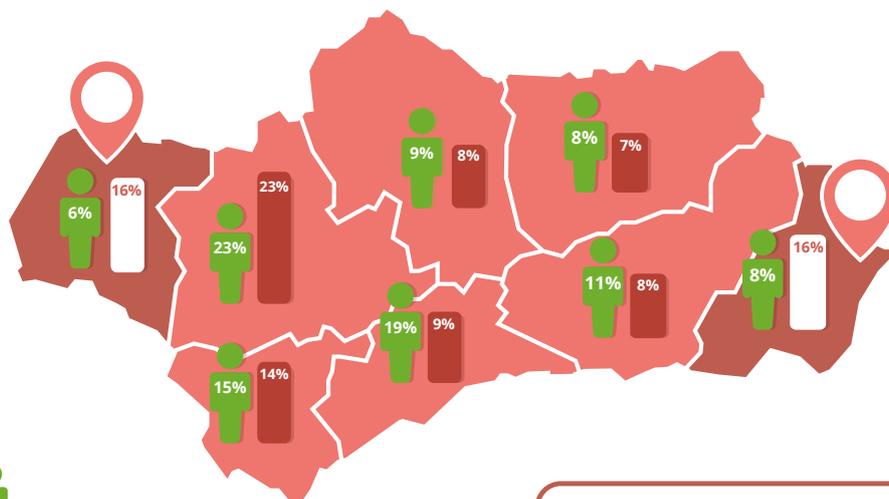
Políticas Sociales



Políticas Territoriales



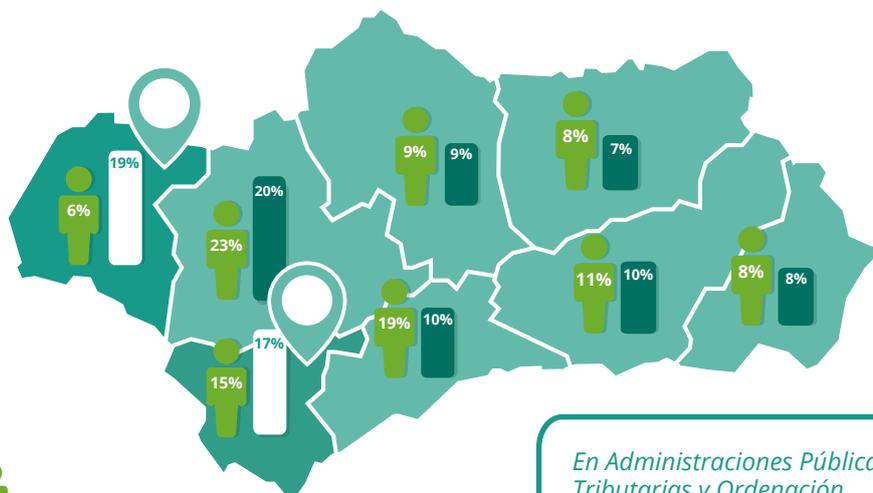
 **Justicia**



 **Peso poblacional**

En Justicia, destaca en relación a su peso poblacional el número de actuaciones en las provincias de Huelva y de Almería.

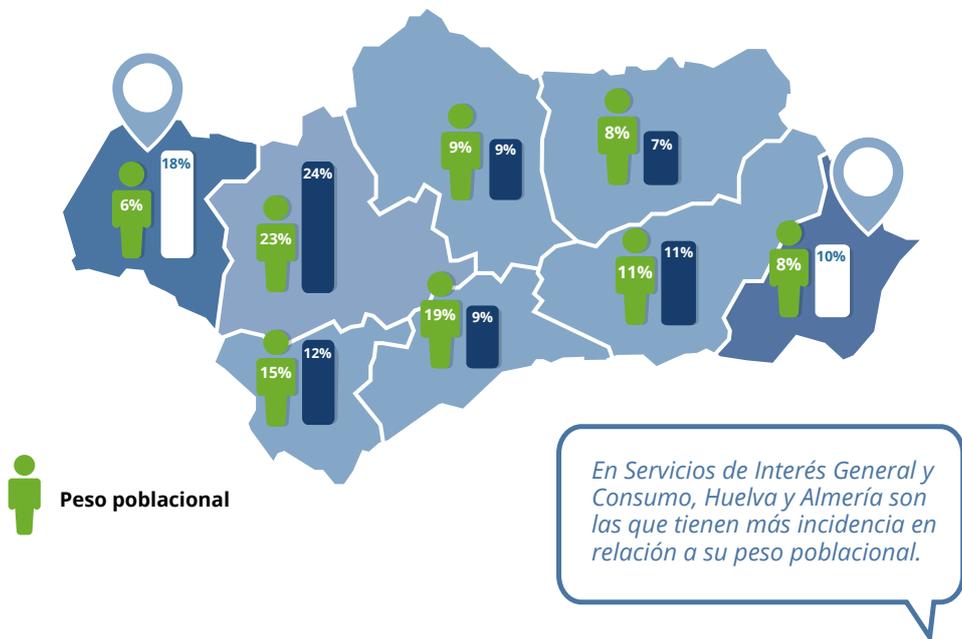
 **Administración Pública, tributos y ordenación económica**



 **Peso poblacional**

En Administraciones Públicas. Tributarias y Ordenación Económica, Huelva y Cádiz son las que tienen más incidencia en relación a su peso poblacional.

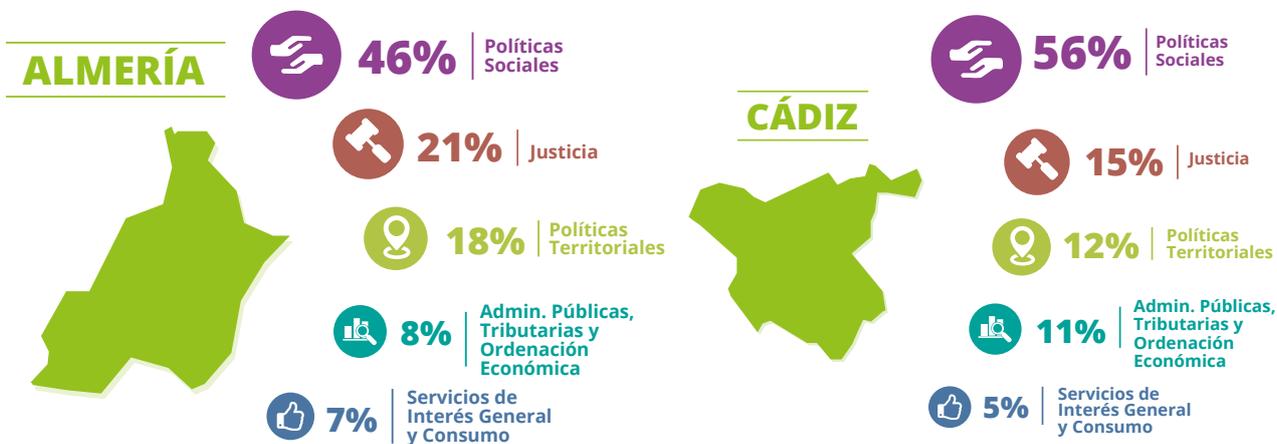
Servicios de Interés General y Consumo

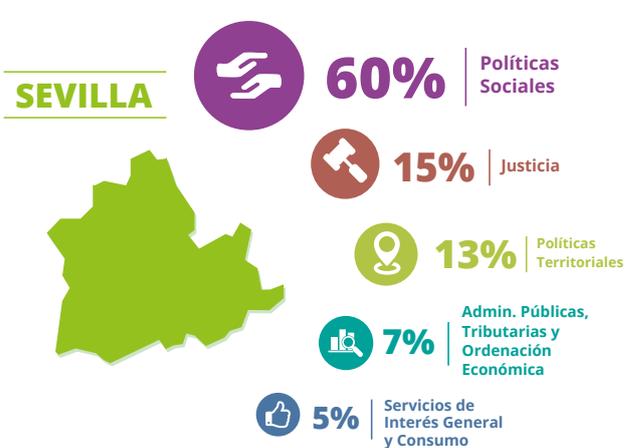
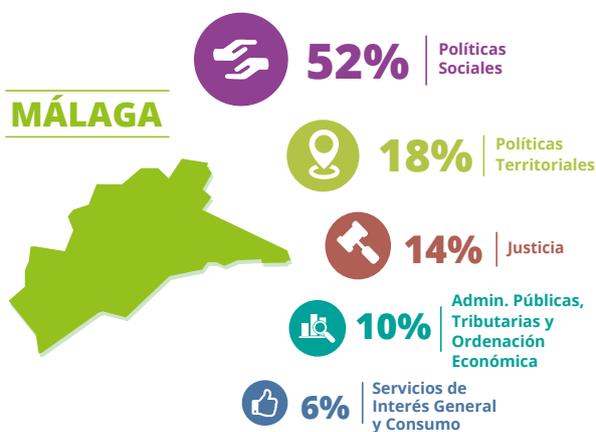
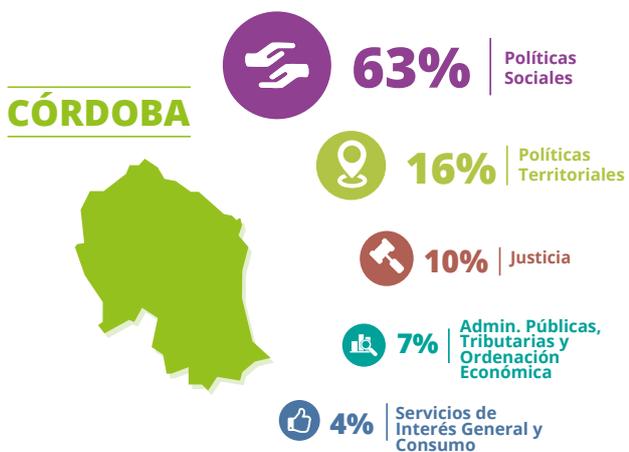


7.2.3 Análisis de materias por provincias (intraprovincias)

En los siguientes cuadros desarrollamos un análisis intraprovincial, es decir, vamos a representar qué valor tiene cada grupo de materias dentro de las actuaciones de cada provincia. Este análisis permite conocer, por ejemplo, que en Almería el 46% de las actuaciones estuvieron relacionadas con políticas sociales. Y, a su vez, un análisis por submaterias detalla que, de ese 46% de políticas sociales, el 27% de las mismas trataron temas de educación. La materia de consumo no requiere desglose por submaterias. Para una consulta a los datos provinciales por submaterias [ver Tabla Distribución Geográfica del Objeto de las Quejas, gestionadas en el año, por materias.](#)

% de cada grupo de materias en las provincias de Andalucía (análisis intraprovincias)

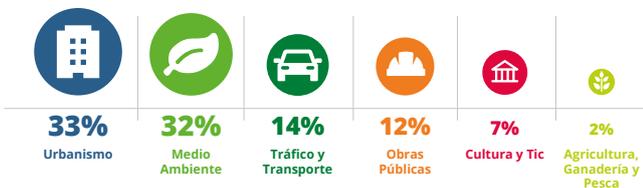




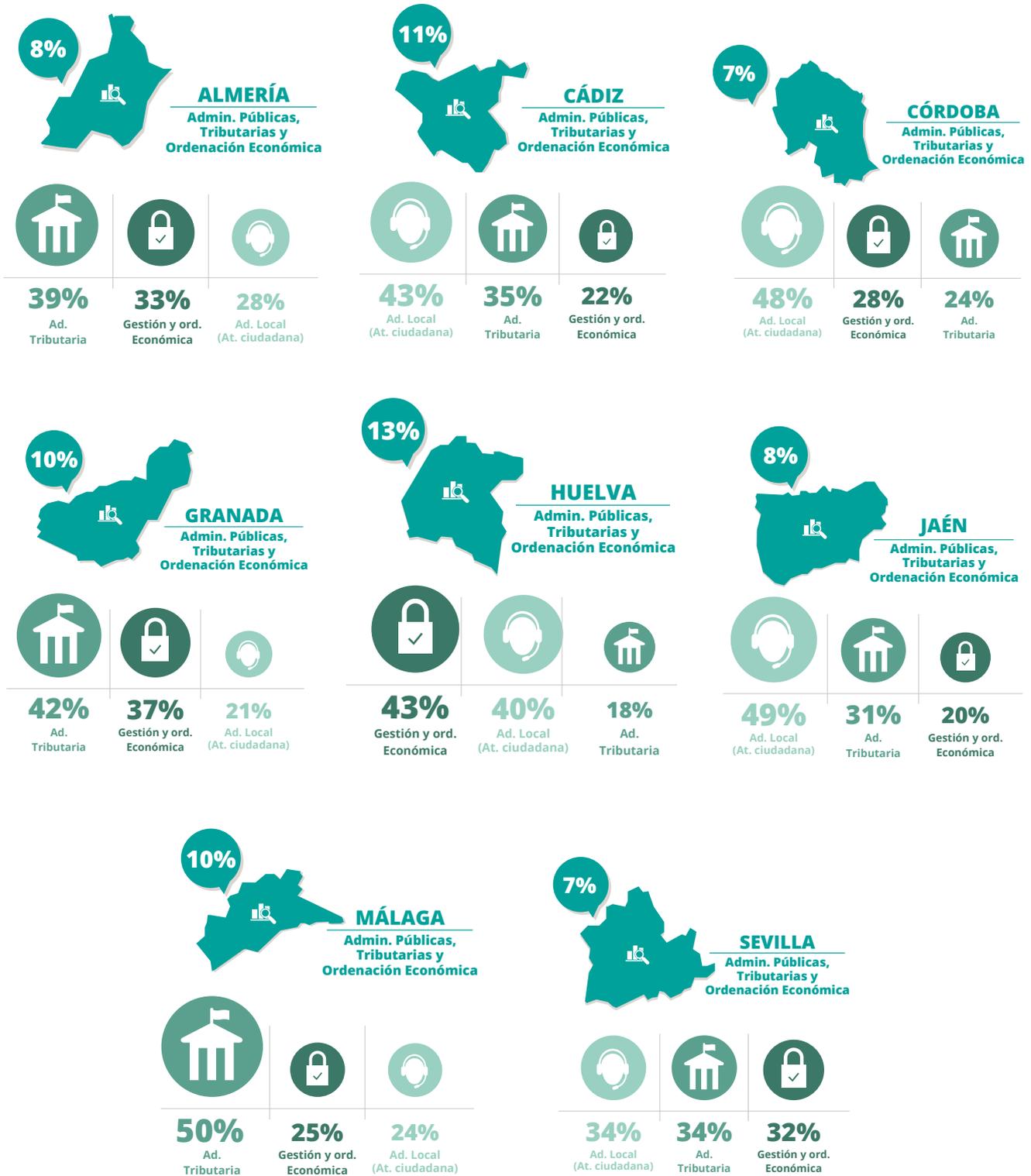
Incidencia en cada provincia de las materias del grupo "Políticas Sociales"



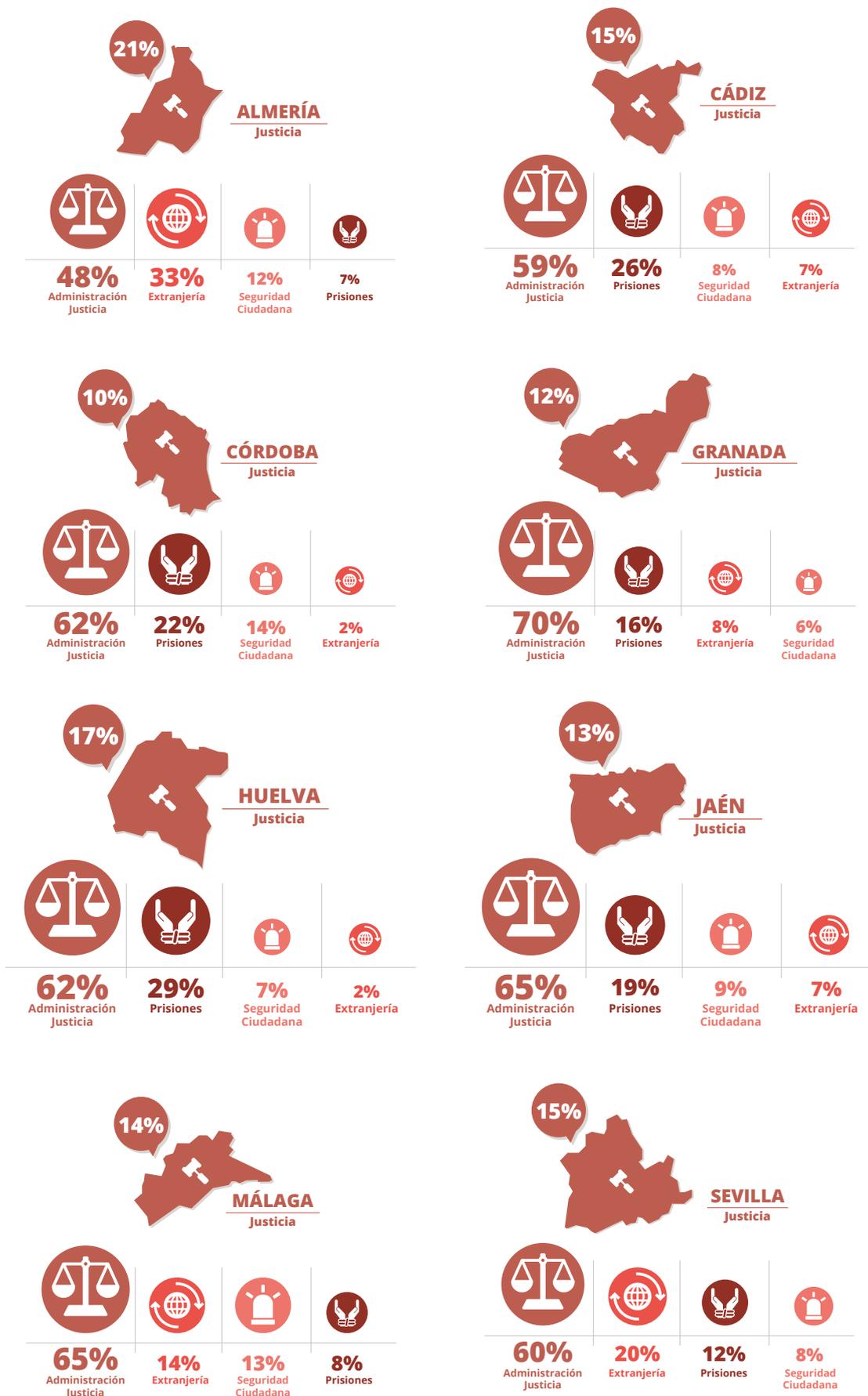
Incidencia en cada provincia de las materias del grupo “Políticas Territoriales”



Incidencia en cada provincia de las materias del grupo "Ad. Pública, Tributos y Ord. Económica"



Incidencia en cada provincia de las materias del grupo "Justicia"

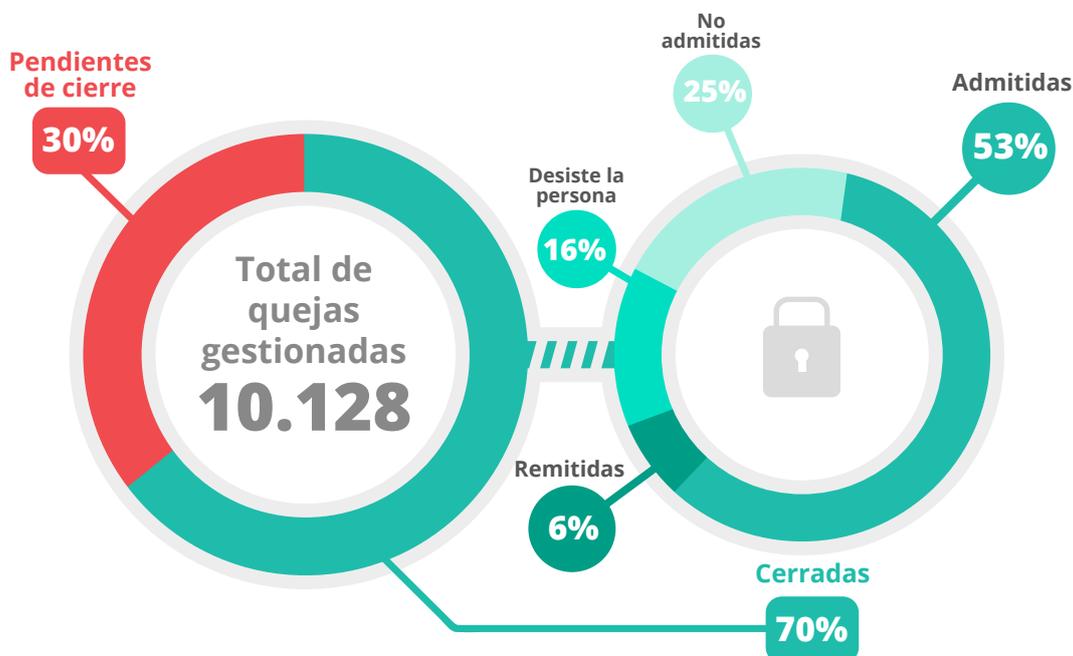


7.3 Nuestros resultados

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

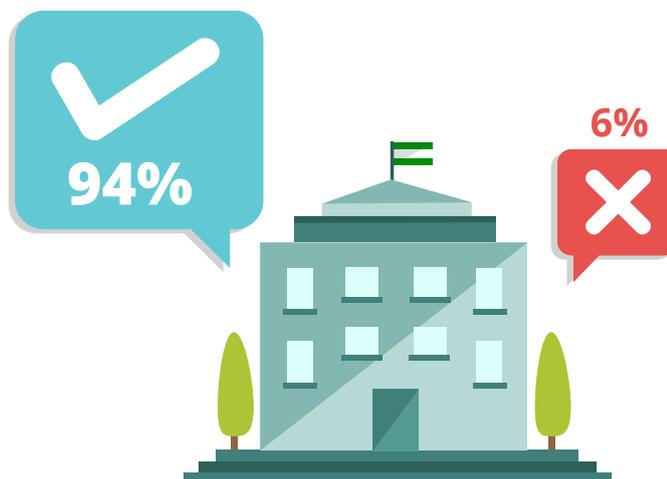
Del total de las quejas gestionadas en 2016, 7.130 expedientes se cerraron y otro 30% está pendiente. De los cerrados, 1.749 quejas fueron no admitidas por diferentes causas; en 1.164 la persona desistió de continuar el proceso y 442 quejas las remitimos a otros organismos por no ser competencia de nuestra actuación. [Ver Tabla Anexo Análisis de las causas de Cierre de las Quejas Gestionadas y Análisis de las causas de cierre por no admisión y desestimientos de las quejas gestionadas por Materias.](#)

Total de quejas gestionadas



De los 3.775 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 1.955 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración. [Ver tabla Anexo Resumen Gestión de Quejas.](#) 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.

Grado de aceptación



7.3.2 Resultados positivos de nuestra actividad (84%)

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 10.811 consultas recibidas y un 59,1% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las cerca de 22.492 personas que se han dirigido a esta Institución. Ello, además de otros aspectos de nuestra actividad como:

- **Actuaciones presenciales de promoción y divulgación de derechos (507). De éstas, reuniones con colectivos, asociaciones, entidades del tercer sector (343)**

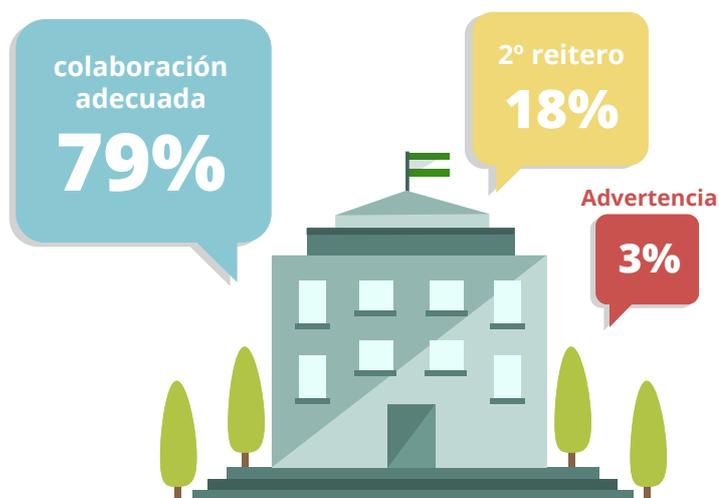
- **739.255 páginas visitadas en nuestras páginas web**

- **En nuestras redes sociales hemos contestado a la mayoría de las 25.743 interacciones (17.469 en Facebook y 8274 en twitter)**



7.3.3 Un 79% de colaboración de las administraciones

La principal valoración es el normal desarrollo, en la mayoría de los casos, de los cauces de colaboración de las Administraciones Públicas con el Defensor del Pueblo Andaluz en el desempeño de sus funciones, que alcanza el 79%. De las 4.577 peticiones de informe, hemos obtenido respuesta en el mayor número de los casos en la primera petición o al primer reitero; sólo hubo que recurrir a un segundo reitero en 960 casos, de los cuales 833 fueron contestados (18%), y en 127 (3%) ocasiones ha sido necesario dirigir escritos de Advertencia ante la persistencia en no enviar la información. En total, en 1.087 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 21% 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.



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	Estado			Desglose Concluidas.		
				En trámite	Concluidas	Admitidas	No admitidas	Desistimientos	Remitidas
Administración de Justicia	302	88	390	45	345	108	183	46	8
Agricultura, Ganadería y Pesca	18	4	22	4	18	10	8	-	-
Administraciones Tributarias	256	84	340	84	256	114	69	27	46
Cultura y Deportes	105	96	201	47	154	137	11	5	1
Consumo	401	146	547	226	321	123	101	96	1
Dependencia	262	212	474	238	236	196	16	24	-
Educación	789	179	968	372	596	235	261	76	24
Extranjería	125	23	148	6	142	10	18	10	104
Igualdad de Género	18	22	40	19	21	12	5	3	1
Medio Ambiente	411	221	632	279	353	213	70	69	1
Menores	690	188	878	138	740	243	188	296	13
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	186	60	246	98	148	86	39	12	11
Obras Públicas y Expropiaciones	74	69	143	70	73	51	5	8	9
Políticas Activas de Empleo	92	35	127	17	110	66	12	29	3
Seguridad Ciudadana y Política Interior	94	16	110	20	90	30	47	5	8
Personal del Sector Público	853	419	1.272	94	1.178	804	300	61	13
Prisiones	229	90	319	52	267	173	48	15	31
Salud	392	169	561	167	394	208	95	84	7
Seguridad Social	85	17	102	8	94	21	4	11	58
Servicios Sociales	376	182	558	144	414	209	88	115	2
Tic y Medios de Comunicación	13	5	18	1	17	6	10	-	1
Trabajo	150	24	174	14	160	35	39	30	56
Tráfico y Transportes	250	65	315	103	212	108	35	31	38
Urbanismo	214	121	335	183	152	94	36	22	-
Vivienda	571	490	1.061	422	639	483	61	89	6
Pendiente de Determinar	147	-	147	147	-	-	-	-	-
Totales	7.103	3.025	10.128	2.998	7.130	3.775	1.749	1.164	442

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 tramite	Concluidas	Admitidas	No admitidas	Desistimientos	Remitidas
Administración de Justicia	282	20	302	42	260	60	163	29	8
Agricultura, Ganadería y Pesca	18	-	18	4	14	6	8	-	-
Administraciones Tributarias	255	1	256	69	187	53	67	23	44
Cultura y Deportes	72	33	105	41	64	51	11	1	1
Consumo	398	3	401	175	226	66	85	74	1
Dependencia	260	2	262	180	82	50	16	16	-
Educación	767	22	789	362	427	111	241	52	23
Extranjería	123	2	125	4	121	5	12	7	97
Igualdad de Género	15	3	18	8	10	2	5	3	-
Medio Ambiente	393	18	411	220	191	73	63	54	1
Menores	655	35	690	121	569	83	183	291	12
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	184	2	186	82	104	45	37	11	11
Obras Públicas y Expropiaciones	67	7	74	37	37	17	4	7	9
Políticas Activas de Empleo	91	1	92	16	76	37	11	25	3
Seguridad Ciudadana y Política Interior	92	2	94	20	74	18	45	4	7
Personal del Sector Público	844	9	853	87	766	416	286	52	12
Prisiones	222	7	229	49	180	104	42	8	26
Salud	385	7	392	152	240	76	89	68	7
Seguridad Social	85	-	85	7	78	13	3	10	52
Servicios Sociales	368	8	376	115	261	98	79	82	2
Tic y Medios de Comunicación	13	-	13	-	13	2	10	-	1
Trabajo	149	1	150	14	136	19	37	25	55
Tráfico y Transportes	241	9	250	83	167	72	33	24	38
Urbanismo	207	7	214	127	87	32	36	19	-
Vivienda	567	4	571	308	263	138	54	65	6
Pendiente de Determinar	147	-	147	147	-	-	-	-	-
Totales	6.900	203	7.103	2.470	4.633	1.647	1.620	950	416

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

Áreas de Actuación	Totales	Estado			Desglose Concluidas		
		En tramite	Concluidas	Admitidas	No admitidas	Desistimientos	Remitidas
Administración de Justicia	88	3	85	48	20	17	-
Agricultura, Ganadería y Pesca	4	-	4	4	-	-	-
Administraciones Tributarias	84	15	69	61	2	4	2
Cultura y Deportes	96	6	90	86	-	4	-
Consumo	146	51	95	57	16	22	-
Dependencia	212	58	154	146	-	8	-
Educación	179	10	169	124	20	24	1
Extranjería	23	2	21	5	6	3	7
Igualdad de Género	22	11	11	10	-	-	1
Medio Ambiente	221	59	162	140	7	15	-
Menores	188	17	171	160	5	5	1
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	60	16	44	41	2	1	-
Obras Públicas y Expropiaciones	69	33	36	34	1	1	-
Políticas Activas de Empleo	35	1	34	29	1	4	-
Seguridad Ciudadana y Política Interior	16	-	16	12	2	1	1
Personal del Sector Público	419	7	412	388	14	9	1
Prisiones	90	3	87	69	6	7	5
Salud	169	15	154	132	6	16	-
Seguridad Social	17	1	16	8	1	1	6
Servicios Sociales	182	29	153	111	9	33	-
Tic y Medios de Comunicación	5	1	4	4	-	-	-
Trabajo	24	-	24	16	2	5	1
Tráfico y Transportes	65	20	45	36	2	7	-
Urbanismo	121	56	65	62	-	3	-
Vivienda	490	114	376	345	7	24	-
Pendiente de Determinar	-	-	-	-	-	-	-
Total	3025	528	2.497	2.128	129	214	26

Resumen Gestión de Quejas				
2016	Año en curso	Años Anteriores	TOTAL	Porcentaje
Resumen Gestión	7.103	3.025	10.128	100,00%
Pendientes de Cierre	2.470	528	2.998	29,60%
Cerradas	4.633	2.497	7.130	70,40%
Desglose de Cerradas	Año en curso	Años Anteriores	TOTAL	Porcentaje por Desglose
Admitidas a trámite	1.647	2.128	3.775	52,95%
Existe irregularidad	799	1.156	1.955	51,79%
No existe irregularidad	780	864	1.644	43,55%
Otras causas	68	108	176	4,66%
No Admitidas	1.620	129	1.749	24,53%
Por causas subjetivas	68	4	72	4,12%
Causas objetivas, con asesoramiento al interesado	1.552	125	1.677	95,88%
Desiste la persona interesada	950	214	1.164	16,33%
Remitidas a otras Instancias	416	26	442	6,20%

Análisis de las Causas de Cierre de las Quejas Gestionadas				
Causa de Cierre	Año en curso	Años anteriores	Total	%
- Administración acepta -	769	1.080	1.849	25,93%
Admón. acepta pretensión	286	352	638	8,95%
Admón. acepta resolución	64	261	325	4,56%
Admón. acepta silencio	97	34	131	1,84%
Aceptada Resolución de Mediación	6	9	15	0,21%
Cierre tras Resolución de Posicionamiento Institucional	11	1	12	0,17%
Acepta recordat.sobre silencio	5	8	13	0,18%
En vías de solución	300	415	715	10,03%
- Inclusión en Informe Anual -	21	60	81	1,14%
Informe Especial	-	3	3	0,04%
Artículo 15	16	5	21	0,29%
Artículo 29	5	52	57	0,80%
- Finalizadas tras tramitación -	857	988	1.845	25,88%
Desiste	33	60	93	1,30%
Discrepancia Técnica	9	16	25	0,35%
Duplicidad	3	7	10	0,14%
Jurídico-Privada	-	1	1	0,01%
No existe irregularidad	780	864	1.644	23,06%
Rechazada petición de mediación	9	9	18	0,25%
Rechazada Resolución de Mediación	2	1	3	0,04%
Sin competencia	3	3	6	0,08%
Sub-ludice	15	24	39	0,55%
Sin recurrir a la Admón.	3	3	6	0,08%
- En Colaboración con otras Instancias -	416	26	442	6,20%
Remitidas Defensora del Pueblo	409	26	435	6,10%
Remitidas a otras Instancias	7	-	7	0,10%
- No Admitidas a Trámite -	1.620	129	1.749	24,53%
Anónima	13	-	13	0,18%
Duplicidad	35	4	39	0,55%
No existe irregularidad	558	46	604	8,47%
Jurídico-Privada	125	16	141	1,98%
Más de un año	14	1	15	0,21%
Cierre expediente (anulado)	61	2	63	0,88%
Sin competencia	214	16	230	3,23%
Sub-ludice	169	17	186	2,61%
Sin interés legítimo	20	-	20	0,28%
Sin pretensión	127	4	131	1,84%
Sin recurrir a la Admón.	284	23	307	4,31%
- Desistimientos -	950	214	1.164	16,33%
Rechazada solicitud de mediación	46	19	65	0,91%
Sin dirección/domicilio	5	-	5	0,07%
No Subsanción (completa datos/ratifica)	772	180	952	13,35%
Desiste	127	15	142	1,99%
SUMA TOTAL	4.633	2.497	7.130	100,00%

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-índice	Sin interés legítimo	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	-	1	25	9	-	79	50	-	10	1	183	-	-	42	4	46	229
Agricultura, Ganadería y Pesca	-	-	4	2	-	-	-	-	2	-	8	-	-	-	-	-	8
Administraciones Tributarias	-	-	51	-	-	11	-	-	7	-	69	-	-	20	7	27	96
Cultura y Deportes	-	-	6	-	-	2	-	-	3	-	11	-	-	4	1	5	16
Consumo	-	-	8	53	2	5	2	-	29	2	101	64	-	13	19	96	197
Dependencia	-	2	3	1	-	1	-	-	6	1	16	-	-	20	4	24	40
Educación	1	-	120	1	-	16	6	12	22	22	261	-	1	52	23	76	337
Extranjería	-	2	6	-	-	-	1	-	7	2	18	-	-	8	2	10	28
Igualdad de Género	-	1	1	-	-	1	-	-	1	-	5	-	-	1	2	3	8
Medio Ambiente	2	6	24	5	-	6	2	-	7	-	70	-	-	62	7	69	139
Menores	6	7	12	24	-	17	62	-	52	6	188	-	-	283	13	296	484
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	-	3	21	3	-	3	5	1	1	2	39	-	-	9	3	12	51
Obras Públicas y Expropiaciones	1	-	2	-	-	-	-	-	1	1	5	-	1	4	3	8	13
Políticas Activas de Empleo	-	-	7	1	1	-	-	-	-	3	12	-	-	27	2	29	41
Seguridad Ciudadana y Política Interior	-	-	5	-	-	28	7	-	6	-	47	-	-	5	-	5	52
Personal del Sector Público	1	6	119	3	5	14	7	2	113	2	300	-	2	49	10	61	361
Prisiones	-	1	15	-	-	7	21	1	1	2	48	-	-	15	-	15	63
Salud	-	1	69	4	1	4	3	1	8	2	95	-	-	61	23	84	179
Seguridad Social	-	-	1	-	-	1	1	-	-	-	4	-	-	9	2	11	15
Servicios Sociales	1	3	62	1	3	2	1	1	6	7	88	-	-	111	4	115	203
Tic y Medios de Comunicación	-	-	-	1	-	7	-	-	2	-	10	-	-	-	-	-	10
Trabajo	-	-	5	15	-	8	5	-	2	1	39	-	-	29	1	30	69
Tráfico y Transportes	-	3	17	1	1	3	-	-	5	3	35	-	-	28	3	31	66
Urbanismo	-	2	9	5	2	1	10	-	6	1	36	-	-	20	2	22	58
Vivienda	1	1	12	12	-	14	3	2	10	5	61	1	1	80	7	89	150
TOTAL:	13	39	604	141	15	230	186	20	307	63	1.749	65	5	952	142	1.164	2.913

Resoluciones efectuadas en el año por Materias y causas de conclusión															
Área de Actuación	Quejas afectadas	Resoluciones					Resoluciones. Mediación	Total Resoluciones	Estado				Desglose Concluidas		
		Resoluciones. Recordatorio	Resoluciones. Recomendación	Resoluciones. Sugerencia	Resoluciones. Mediación	En trámite			Concluidas	Aceptadas	No Aceptadas	Discrepancia Técnica	Sin Respuesta		
Administración de Justicia	3	-	3	2	-	-	5	3	2	1	-	1	-	-	1
Administraciones Tributarias	29	13	15	1	-	-	29	17	12	9	-	3	-	-	3
Cultura y Deportes	15	-	20	5	-	-	25	11	14	10	3	1	-	-	1
Consumo	24	2	27	7	6	-	43	15	28	24	2	2	-	-	2
Dependencia	67	1	72	-	-	-	73	51	22	20	1	1	-	-	-
Educación	9	-	10	10	-	-	20	4	16	12	4	-	-	-	-
Extranjería	1	-	1	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-
Medio Ambiente	30	6	22	7	-	-	35	20	15	11	1	2	-	-	1
Menores	10	1	6	3	-	-	10	4	6	6	-	-	-	-	-
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	30	17	21	-	-	-	118	102	16	8	1	-	-	-	7
Obras Públicas y Expropiaciones	13	1	10	3	-	-	14	5	9	2	2	2	2	-	3
Políticas Activas de Empleo	9	-	9	-	-	-	9	4	5	5	-	-	-	-	-
Seguridad Ciudadana y Política Interior	1	-	1	1	-	-	2	-	2	1	-	-	-	-	1
Personal del Sector Público	46	1	46	2	-	-	54	22	32	26	1	5	-	-	-
Prisiones	2	-	4	-	-	-	4	3	1	1	-	-	-	-	-
Salud	27	1	28	1	-	-	30	17	13	10	-	1	-	-	2
Servicios Sociales	13	1	6	7	-	-	14	11	3	3	-	-	-	-	-
Trabajo	2	-	2	-	-	-	2	-	2	2	-	-	-	-	-
Tráfico y Transportes	14	-	9	5	-	-	21	12	9	2	2	2	2	-	3
Urbanismo	35	10	19	8	-	-	37	20	17	11	2	2	2	-	2
Vivienda	14	-	13	6	-	-	19	11	8	8	-	-	-	-	-
TOTAL	394	54	344	68	6	6	565	332	233	173	19	15	26	26	26

Distribución Geográfica del Objeto de las Quejas, iniciadas en el año, por Materias

Área de Actuación	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Comunidad Andaluza	Total Andalucía	Otras Provincias Españolas	Nacional	Extranjero	Sin Municipio Afectado	Sin Determinar	Total
Personal del Sector Público	18	42	30	47	21	25	47	76	533	839	4	4	-	2	4	853
Educación	62	234	25	45	19	27	99	118	95	724	-	41	-	24	-	789
Menores	18	57	29	27	25	18	45	363	45	627	5	23	-	35	-	690
Vivienda	13	41	32	20	20	20	64	245	1	456	3	-	-	111	1	571
Medio Ambiente	38	52	25	32	28	24	73	129	9	410	1	-	-	-	-	411
Consumo	25	64	23	29	23	18	60	127	5	374	4	-	-	23	-	401
Salud	25	49	24	43	24	7	56	114	25	367	2	6	-	15	2	392
Servicios Sociales	22	48	40	24	23	17	57	134	6	371	-	-	-	5	-	376
Administración de Justicia	30	61	19	28	23	13	47	65	7	293	4	3	-	2	-	302
Dependencia	3	18	13	22	4	9	24	163	6	262	-	-	-	-	-	262
Administraciones Tributarias	14	50	11	19	5	10	47	58	20	234	2	8	-	12	-	256
Tráfico y Transportes	13	23	12	25	13	12	40	103	3	244	5	-	-	1	-	250
Prisiones	8	53	15	11	34	11	9	73	2	216	12	-	1	-	-	229
Urbanismo	21	23	12	21	16	8	38	65	4	208	-	-	-	6	-	214
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	16	29	5	20	28	7	18	44	12	179	2	2	-	3	-	186
Trabajo	7	23	9	10	7	8	25	47	13	149	-	1	-	-	-	150
Pendiente de Determinar	1	1	1	1	-	-	6	2	-	12	-	-	-	-	135	147
Extranjería	55	4	1	4	2	2	10	30	1	109	2	4	10	-	-	125
Cultura y Deportes	10	14	10	16	6	8	12	21	8	105	-	-	-	-	-	105
Seguridad Ciudadana y Política Interior	11	11	9	7	5	2	13	27	7	92	1	-	-	1	-	94
Políticas Activas de Empleo	1	15	10	5	4	5	11	35	5	91	1	-	-	-	-	92
Seguridad Social	7	13	8	5	6	6	8	30	1	84	-	1	-	-	-	85
Obras Públicas y Expropiaciones	6	7	3	13	10	4	8	21	-	72	-	1	-	1	-	74
Igualdad de Género	1	2	-	-	2	-	6	6	1	18	-	-	-	-	-	18
Agricultura, Ganadería y Pesca	-	-	3	3	1	3	2	4	2	18	-	-	-	-	-	18
Tic y Medios de Comunicación	-	-	1	1	1	1	2	2	5	13	-	-	-	-	-	13

TOTAL:	425	934	370	478	350	265	827	2.102	816	6.567	48	94	11	241	142	7.103
---------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------	-----	-------	----	----	----	-----	-----	-------

Distribución Geográfica del Objeto de las Quejas, gestionadas en el año, por Materias																
Área de Actuación	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Comunidad Andaluza	Total Andalucía	Otras Provincias españolas	Nacional	Extranjero	Sin Municipio Afectado	Sin Determinar	Total
Personal del Sector Público	24	50	306	53	26	30	55	99	605	1.248	4	7	-	9	4	1.272
Vivienda	23	91	58	34	39	38	98	464	5	850	4	-	-	206	1	1.061
Educación	75	259	34	59	23	32	117	173	125	897	1	41	-	29	-	968
Menores	20	64	33	33	34	25	51	401	56	717	5	23	-	133	-	878
Medio Ambiente	53	89	34	52	33	34	98	222	16	631	1	-	-	-	-	632
Salud	33	67	27	60	36	14	79	175	40	531	2	6	-	20	2	561
Servicios Sociales	26	77	53	34	27	26	80	220	10	553	-	-	-	5	-	558
Consumo	33	85	30	44	28	26	85	178	8	517	4	1	-	25	-	547
Dependencia	7	29	16	35	12	12	30	297	35	473	1	-	-	-	-	474
Administración de Justicia	33	75	25	33	32	17	62	89	12	378	5	3	-	4	-	390
Administraciones Tributarias	15	59	13	26	13	11	74	83	23	317	2	8	-	13	-	340
Urbanismo	24	43	17	38	32	15	60	95	5	329	-	-	-	6	-	335
Prisiones	10	75	22	19	44	15	11	96	11	303	13	-	1	2	-	319
Tráfico y Transportes	17	29	12	35	14	15	52	127	8	309	5	-	-	1	-	315
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	18	34	10	29	31	8	26	67	15	238	2	2	-	4	-	246
Cultura y Deportes	16	19	69	21	8	9	13	33	12	200	-	-	-	1	-	201
Trabajo	8	27	10	11	7	10	30	52	18	173	-	1	-	-	-	174
Extranjería	56	8	2	4	2	3	12	38	1	126	3	7	12	-	-	148
Pendiente de Determinar	1	1	1	1	-	-	6	2	-	12	-	-	-	-	135	147
Obras Públicas y Expropiaciones	13	19	8	18	15	8	21	38	1	141	-	1	-	1	-	143
Políticas Activas de Empleo	1	19	15	11	4	7	12	50	7	126	1	-	-	-	-	127
Seguridad Ciudadana y Política Interior	12	17	11	7	7	2	14	30	8	108	1	-	-	1	-	110
Seguridad Social	7	18	9	6	6	7	10	37	1	101	-	1	-	-	-	102
Igualdad de Género	3	5	3	1	2	1	10	11	3	39	1	-	-	-	-	40
Agricultura, Ganadería y Pesca	1	-	3	3	2	4	2	4	3	22	-	-	-	-	-	22
Tic y Medios de Comunicación	-	-	2	4	1	1	2	2	6	18	-	-	-	-	-	18
TOTAL	529	1.259	823	671	478	370	1.110	3.083	1034	9.357	55	101	13	460	142	10.128

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

Población	Quejas	Firmantes
Ámbito Provincial Almería	95	95
Abla	1	1
Abrucena	2	2
Adra	6	6
Albox	2	755
Alcóntar	1	1
Alhama de Almería	3	3
Almería	86	90
Almerimar	2	2
Antas	1	1
Arboleas	2	2
Benahadux	10	10
Benizalón	1	1
Berja	11	11
Carboneras	14	15
Cuevas del Almanzora	2	2
El Ejido	31	31
El Parador de Vicar	1	1
Fines	1	96
Fiñana	1	1
Fondón	2	2
Garrucha	8	8
Gérgal	2	2
Huércal de Almería	16	16
Huércal-Overa	1	1
La Cañada de San Urbano	2	2
Lubrín	1	1
Macael	3	3
Mojácar	2	2
Nacimiento	1	1
Níjar	14	14
Olula del Río	6	6
Oria	1	1
Paterna del Río	1	1
Pechina	4	4
Pulpí	1	1
Purchena	1	1
Rioja	1	1
Roquetas de Mar	39	43
Sorbas	1	1
Tabernas	3	3
Tíjola	2	2
Turre	1	1
Turrillas	1	1
Vélez Blanco	1	1
Vélez Rubio	1	2
Vera	10	10

Viator	3	3
Vícar	8	9
Zurgena	1	1
Total ALMERÍA:	411	1.270

Población	Quejas	Firmantes
Ámbito Provincial Cádiz	189	189
Alcalá de los Gazules	1	1
Alcalá del Valle	2	2
Algeciras	64	420
Algeciras	7	7
Algodonales	3	3
Arcos de la Frontera	16	16
Barbate	27	27
Benalup-Casas Viejas	2	2
Benaocaz	3	3
Bornos	4	4
Cádiz	70	89
Chiclana de la Frontera	43	55
Chipiona	13	13
Conil de la Frontera	7	7
El Gastor	1	2
El Puerto de Santa María	98	100
Espera	1	1
Grazalema	2	3
Jerez de la Frontera	111	112
Jimena de la Frontera	4	4
La Línea de la Concepción	37	196
Los Barrios	13	72
Medina Sidonia	3	3
Olvera	4	4
Paterna de Rivera	1	1
Prado del Rey	2	2
Puerto Real	34	34
Puerto Serrano	5	6
Rota	17	17
San Fernando	55	57
San José del Valle	2	2
San Roque	10	1.009
Sanlúcar de Barrameda	23	26
Setenil de las Bodegas	2	2
Tarifa	14	14
Trebujena	2	2
Utrique	5	5
Vejer de la Frontera	10	10
Villamartín	4	4
Zahara de la Sierra	4	4
Total CÁDIZ:	915	2.530

Población	Quejas	Firmantes
Ámbito Provincial Córdoba	53	53
Adamuz	2	2
Aguilar de la Frontera	6	6
Almodóvar del Río	3	204
Añora	1	1
Baena	6	6
Belmez	3	3
Benamejé	2	2
Bujalance	1	1
Cabra	10	10
Carcabuey	3	3
Córdoba	145	145
Doña Mencía	1	1
El Carpio	1	1
El Guijo	1	1
El Viso	2	2
Fernán Núñez	1	1
Fuente Obejuna	1	1
Fuente Palmera	3	3
Fuente Tójar	2	2
Hinojosa del Duque	4	4
La Carlota	2	2
La Rambla	3	3
Lucena	23	23
Luque	2	2
Montemayor	1	1
Montilla	16	16
Montoro	7	7
Moriles	1	1
Nueva Carteya	1	1
Palenciana	1	1
Palma del Río	9	9
Pedroche	1	1
Peñarroya-Pueblonuevo	6	6
Posadas	2	2
Pozoblanco	4	4
Priego de Córdoba	6	6
Puente Genil	13	13
Rute	1	1
Torrecampo	2	2
Villa del Río	3	3
Villafranca de Córdoba	2	2
Villaharta	1	1
Villanueva de Córdoba	3	3
Villarlalto	1	1
Total CÓRDOBA:	362	563

Población	Quejas	Firmantes
Ámbito Provincial Granada	56	56
Albolote	17	21
Albuñol	3	3
Albuñuelas	2	2
Alhama de Granada	3	3
Alhendín	3	3
Almuñécar	19	61
Alquife	2	16
Armillá	11	11
Atarfe	7	7
Baza	14	34
Cájar	4	5
Caniles	1	1
Cáñar	1	1
Castril	1	1
Cenes de la Vega	3	3
Chauchina	1	1
Cogollos de Guadix	2	2
Cogollos de la Vega	2	2
Cúllar Vega	2	2
Cúllar Vega	4	4
Deifontes	2	2
Dólar	1	1
Dúrcal	4	4
Fonelas	1	1
Galera	1	1
Gor	2	2
Granada	130	131
Guadahortuna	1	1
Guadix	13	13
Gualchos	2	2
Güéjar Sierra	1	1
Huésca	1	1
Huétor Vega	4	4
Huétor-Tájar	1	1
Íllora	1	1
Itrabo	1	1
Iznalloz	2	2
Jerez del Marquesado	1	1
La Calahorra	2	2
La Malahá	2	2
La Peza	1	1
La Tahá	2	2
La Zubia	8	9
Láchar	3	3
Las Gabias	9	9
Lobras	1	1

Loja	7	7
Los Guajares	1	1
Lugros	1	1
Maracena	4	4
Moclín	1	1
Molvizar	1	1
Monachil	2	2
Montefrío	1	1
Motril	38	38
Murtas	1	1
Nevada	2	2
Ogíjares	3	3
Órgiva	1	1
Otura	1	1
Padul	2	2
Peligros	3	3
Pinos Genil	3	3
Pinos Puente	2	2
Piñar	1	2
Pulianas	1	1
Purullena	5	5
Salar	2	23
Salobreña	2	2
Santa Fe	6	6
Sorvilán	1	1
Trevélez	1	1
Válor	1	2
Vegas del Genil	3	3
Villanueva de las Torres	2	2
Zafarraya	2	2
Total GRANADA:	456	562

Población	Quejas	Firmantes
Ámbito Provincial Huelva	52	52
Aljaraque	9	9
Almonte	17	17
Alosno	1	1
Aracena	10	10
Aroche	1	1
Ayamonte	16	16
Beas	2	2
Bollullos Par del Condado	12	12
Bonares	3	3
Cala	2	2
Campofrío	1	1
Cartaya	16	16
Castaño del Robledo	2	108
Cortegana	4	4
Cumbres Mayores	1	1
El Cerro de Andévalo	2	2
Escacena del Campo	1	1
Fuenteheridos	2	2
Galaroza	6	6
Gibraleón	4	4
Higuera de la Sierra	1	1
Hinojos	3	3
Huelva	84	84
Isla Cristina	11	11
La Palma del Condado	6	6
Lepe	23	23
Minas de Riotinto	8	8
Moguer	5	5
Nerva	2	3
Palos de la Frontera	1	1
Paterna del Campo	1	1
Punta Umbría	5	5
Rociana del Condado	4	4
San Juan del Puerto	1	1
Santa Ana la Real	2	2
Trigueros	3	3
Valverde del Camino	2	2
Villablanca	2	2
Villalba del Alcor	2	2
Villanueva de los Castillejos	1	1
Zalamea la Real	4	4
Total HUELVA:	335	442

Población	Quejas	Firmantes
Ámbito Provincial Jaén	37	38
Albanchez de Mágina	1	1
Alcalá la Real	7	7
Alcaudete	1	1
Andújar	13	13
Arjonilla	1	1
Baeza	11	11
Bailén	5	5
Begíjar	2	2
Cabra del Santo Cristo	1	1
Cambil	1	1
Campillo de Arenas	2	2
Canena	2	2
Castillo de Locubín	2	2
Cazalilla	3	3
Cazorla	3	3
Fuensanta de Martos	1	1
Génave	1	1
Huelma	2	2
Ibros	2	2
Iznatoraf	1	1
Jaén	38	38
Jódar	5	5
La Carolina	11	11
La Puerta de Segura	6	6
Larva	1	1
Linares	20	20
Lopera	3	3
Mancha Real	6	6
Marmolejo	2	2
Martos	2	2
Mengíbar	3	3
Navas de San Juan	2	2
Peal de Becerro	8	8
Pegalajar	1	1
Porcuna	1	1
Pozo Alcón	2	2
Santa Elena	1	1
Santiago-Pontones	2	2
Santisteban del Puerto	1	1
Santo Tomé	1	1
Segura de la Sierra	1	1
Siles	3	3
Sorihuela del Guadalimar	1	1
Torreblascopedro	1	1
Torredelcampo	3	3
Torredonjimeno	8	8
Torreperogil	4	4
Úbeda	15	15

Valdepeñas de Jaén	2	2
Villacarrillo	3	3
Villanueva de la Reina	1	1
Total JAÉN:	257	258

Población	Quejas	Firmantes
Ámbito Provincial Málaga	98	98
Alcaucín	3	3
Algarrobo	4	4
Alhaurín de la Torre	26	26
Alhaurín El Grande	3	3
Álora	5	5
Alozaina	1	1
Antequera	14	16
Archidona	7	7
Arriate	1	1
Benahavís	1	1
Benalauría	1	1
Benalmádena	33	34
Benamargosa	1	1
Benamocarra	3	3
Benarrabá	1	6
Campillos	4	4
Cártama	11	12
Casarabonela	1	1
Casares	3	3
Coín	12	12
Cómpeta	1	1
Cortes de la Frontera	7	7
Cuevas de San Marcos	1	1
El Burgo	1	1
Estepona	26	27
Frigiliana	7	7
Fuengirola	31	31
Genalguacil	1	1
Humilladero	1	1
Iznate	2	2
Jimera de Líbar	1	1
Macharaviaya	2	2
Málaga	249	273
Manilva	5	5
Marbella	52	52
Mijas	23	23
Moclinejo	23	23
Mollina	1	1
Nerja	8	8
Ojén	9	9
Periana	1	1
Pizarra	3	3

Rincón de la Victoria	17	77
Ronda	17	17
Sierra de Yeguas	2	2
Teba	1	1
Tolox	1	1
Torremolinos	29	29
Torrox	4	4
Valle de Abdalajís	4	4
Vélez Málaga	34	34
Villanueva de Algaidas	2	2
Yunquera	2	2
Total MÁLAGA:	801	895

Población	Quejas	Firmantes
Ámbito Provincial Sevilla	519	532
Albaida del Aljarafe	1	1
Alcalá de Guadaíra	65	81
Alcalá del Río	6	6
Alcolea del Río	2	2
Almadén de la Plata	4	4
Almensilla	8	8
Arahal	7	7
Aznalcázar	3	3
Aznalcóllar	3	3
Badolatosa	4	4
Benacazón	3	3
Bollullos de la Mitación	11	12
Bormujos	19	19
Brenes	6	6
Burguillos	4	4
Camas	26	26
Cantillana	12	12
Cañada Rosal	1	1
Carmona	26	26
Carrión de los Céspedes	5	5
Casariche	1	1
Castilblanco de los Arroyos	8	9
Castilleja de Guzmán	4	4
Castilleja de la Cuesta	15	15
Castillo de las Guardas	2	2
Cazalla de la Sierra	5	5
Constantina	1	1
Coria del Río	13	13
Coripe	1	1
Dos Hermanas	53	53
Écija	24	24
El Coronil	2	2
El Cuervo de Sevilla	4	4
El Garrobo	1	1

El Real de la Jara	1	1
El Ronquillo	1	1
El Rubio	2	2
El Saucejo	3	3
El Viso del Alcor	14	14
Espartinas	16	16
Estepa	5	54
Fuentes de Andalucía	3	3
Gelves	7	7
Gerena	7	8
Gilena	2	6
Gines	9	9
Guillena	17	17
Herrera	3	3
Huévar del Aljarafe	7	7
Isla Mayor	1	1
La Algaba	17	17
La Campana	3	3
La Puebla de Cazalla	2	2
La Puebla de los Infantes	1	1
La Puebla del Río	11	14
La Rinconada	23	23
La Roda de Andalucía	5	5
Lantejuela	1	1
Las Cabezas de San Juan	7	7
Las Navas de la Concepción	1	1
Lebrija	6	6
Lora del Río	15	15
Los Corrales	1	1
Los Palacios y Villafranca	15	15
Mairena del Alcor	12	12
Mairena del Aljarafe	36	36
Marchena	6	6
Marinaleda	3	3
Martín de la Jara	1	1
Montellano	3	3
Morón de la Frontera	50	50
Olivares	2	2
Osuna	6	6
Palomares del Río	8	8
Paradas	5	5
Pedrera	1	1
Peñaflor	3	3
Pilas	9	9
Pruna	1	1
Salteras	3	3
San Juan de Aznalfarache	21	23
San Nicolás del Puerto	3	3
Sanlúcar la Mayor	29	29
Santiponce	10	1.223

Sevilla	677	1.140
Tocina	5	5
Tomares	19	19
Umbrete	10	10
Utrera	27	28
Valencina de la Concepción	9	9
Villamanrique de la Condesa	5	5
Villanueva del Ariscal	7	7
Villanueva del Río y Minas	9	9
Villaverde del Río	6	6
Total SEVILLA:	2.061	3.828

Población	Quejas	Firmantes
Andalucía	766	788
Total ÁMBITO AUTONÓMICO:	766	788
España	94	94
Total ÁMBITO ESTATAL:	94	94

Ámbito Provincial Albacete	1	1
Total ALBACETE:	1	1

Ámbito Provincial Alicante	2	3
Total ALICANTE:	2	3

Ámbito Provincial Barcelona	1	1
Barcelona	3	3
Total BARCELONA:	4	4

Plasencia	1	1
Total CÁCERES:	1	1

Ámbito Provincial Castellón	3	3
Castellón	1	1
Total CASTELLÓN:	4	4

Manzanares	1	1
Total CIUDAD REAL:	1	1

León	1	1
Total LEÓN:	1	1

Ámbito Provincial Lérida	1	1
Total LÉRIDA:	1	1

Algete	1	1
Total LUGO:	1	1

Ámbito Provincial Madrid	2	2
Estremera	1	1
Fuenlabrada	1	1
Madrid	13	13
Total MADRID:	17	17

Caravaca de la Cruz	1	1
Lorca	1	1
Molina de Segura	1	1
Total MURCIA:	3	3

Ámbito Provincial Navarra	1	1
Pamplona	1	1

Total NAVARRA:	2	2
-----------------------	----------	----------

A Lama	1	1
Pontevedra	1	1

Total PONTEVEDRA:	2	2
--------------------------	----------	----------

Ámbito Provincial Santander	1	1
-----------------------------	---	---

Total CANTABRIA:	1	1
-------------------------	----------	----------

Ámbito Provincial Segovia	1	1
---------------------------	---	---

Total SEGOVIA:	1	1
-----------------------	----------	----------

Ámbito Provincial Valencia	1	1
Valencia	2	2

Total VALENCIA:	3	3
------------------------	----------	----------

Zaragoza	1	1
----------	---	---

Total ZARAGOZA:	1	1
------------------------	----------	----------

Ámbito Provincial Ceuta	1	1
-------------------------	---	---

Total CEUTA:	1	1
---------------------	----------	----------

Melilla	1	1
---------	---	---

Total MELILLA:	1	1
-----------------------	----------	----------

Ecuador	1	1
---------	---	---

Marruecos	7	7
-----------	---	---

Méjico	1	1
--------	---	---

República Dominicana	2	2
----------------------	---	---

Total EXTRANJERO:	11	11
--------------------------	-----------	-----------

Municipio Objeto del Expediente sin Determinar	142	150
Total SIN DETERMINAR:	142	150

Sin municipio conocido afectado	241	241
---------------------------------	-----	-----

Total SIN MUNICIPIO:	241	241
-----------------------------	------------	------------

Quejas de Oficio	203	0
------------------	-----	---

Total QUEJAS DE OFICIO:	203	0
--------------------------------	------------	----------

TOTAL	7.103	11.681
--------------	--------------	---------------

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	425	14	411	1.270
CÁDIZ	934	19	915	2.530
CÓRDOBA	370	8	362	563
GRANADA	478	22	456	562
HUELVA	350	15	335	442
JAÉN	265	8	257	258
MÁLAGA	827	26	801	895
SEVILLA	2.102	41	2.061	3.828
ÁMBITO AUTONÓMICO	816	50	766	788
TOTAL COMUNIDAD ANDALUZA	6.567	203	6.364	11.136
ÁMBITO ESTATAL	94		94	94
OTRAS PROVINCIAS ESPAÑOLAS	48	-	48	49
EXTRANJERO	11	-	11	11
Municipio Objeto del Expediente sin Determinar	142	-	142	150
Sin municipio conocido afectado	241	-	241	241
TOTAL:	7.103	203	6.900	11.681

Distribución de Actuaciones, iniciadas en el año, por Sub-materias				
Materia	Quejas	Consultas	Total	%
ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	302	578	880	4,91%
Funcionamiento Ad. de Justicia	243	299	542	61,59%
Profesionales	27	48	75	8,52%
Jurídico-Privadas	11	176	187	21,25%
Recuperación de la Memoria Histórica	5	1	6	0,68%
Silencio. Administración de Justicia	-	1	1	0,11%
Otras Cuestiones. Administración de Justicia	16	53	69	7,84%
AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA	18	27	45	0,25%
Agricultura	6	5	11	24,44%
Ganaderia	3	5	8	17,78%
Pesca	1	2	3	6,67%
Desarrollo Rural	2	1	3	6,67%
Silencio. Agricultura, Ganadería y Pesca	4	4	8	17,78%
Otras Cuestiones. Agricultura, Ganadería y Pesca	2	10	12	26,67%
ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS	256	240	496	2,77%
Impuestos	144	129	273	55,04%
Tasas	30	32	62	12,50%
Contribuciones Especiales	-	1	1	0,20%
Procedimientos Tributarios	57	49	106	21,37%
Tributos Autonómicos	-	5	5	1,01%
Silencio. Administraciones Tributarias	3	-	3	0,60%
Otras Cuestiones. Administraciones Tributarias	22	24	46	9,27%
CULTURA Y DEPORTES	105	57	162	0,90%
Bienes Culturales	58	6	64	39,51%
Promoción Cultural	15	13	28	17,28%
Deportes	31	29	60	37,04%
Promoción Deportiva	-	1	1	0,62%
Silencio. Cultura y Deportes	1	1	2	1,23%
Otras Cuestiones. Cultura y Deportes	-	7	7	4,32%
CONSUMO	401	533	934	5,21%
Servicios Energéticos	103	111	214	22,91%
Servicios de Suministro de Agua	76	122	198	21,20%
Servicios Financieros	111	125	236	25,27%
Servicios de Telecomunicaciones	48	56	104	11,13%
Administraciones de Consumo	28	33	61	6,53%
Políticas de Consumo	1	2	3	0,32%
Responsabilidad Patrimonial. Consumo	2	1	3	0,32%
Otras Cuestiones. Consumo	32	83	115	12,31%
DEPENDENCIA	262	442	704	3,93%
Valoración	42	84	126	17,90%
Pia	141	160	301	42,76%
Prestaciones	50	115	165	23,44%
Ayudas	1	8	9	1,28%
Servicios y Centros	17	41	58	8,24%
Financiación / Copago	3	3	6	0,85%
Política, Planes y Programas	1	2	3	0,43%

Silencio. Dependencia.	1	-	1	0,14%
Otras Cuestiones. Dependencia	6	29	35	4,97%
EDUCACIÓN	789	739	1.528	8,53%
Educación Especial y Compensatoria	89	101	190	12,43%
Escolarización	113	122	235	15,38%
Edificios Escolares	222	20	242	15,84%
Administración Educativa	95	68	163	10,67%
Alumnado	87	212	299	19,57%
Órganos de Participación	1	-	1	0,07%
Educación Infantil 0-3 Años	11	27	38	2,49%
Formación Profesional	33	38	71	4,65%
Educación Permanente	1	-	1	0,07%
Enseñanzas de Regimen Especial	26	11	37	2,42%
Enseñanza Universitaria	46	25	71	4,65%
Responsabilidad Patrimonial. Educacion	1	3	4	0,26%
Silencio. Educación	11	5	16	1,05%
Otras Cuestiones. Educación	53	107	160	10,47%
EXTRANJERÍA	125	277	402	2,24%
Incidentes y Malos Tratos	3	4	7	1,74%
Visados	11	28	39	9,70%
Expulsiones	6	15	21	5,22%
Autorizaciones Iniciales	60	91	151	37,56%
Renovaciones	6	38	44	10,95%
Reagrupaciones Familiares	1	12	13	3,23%
Nacionalidad	20	56	76	18,91%
Inscripciones Registrales	1	5	6	1,49%
Condiciones de Trabajo	2	3	5	1,24%
Otras Cuestiones. Extranjería	15	25	40	9,95%
IGUALDAD DE GÉNERO	18	69	87	0,49%
Políticas Para la Igualdad	5	3	8	9,20%
Violencia de Género	10	46	56	64,37%
Discriminación Por Razón de Sexo	-	3	3	3,45%
Medios de Comunicación	-	1	1	1,15%
Prostitución	-	1	1	1,15%
Silencio. Igualdad de Género	1	-	1	1,15%
Otras Cuestiones. Igualdad de Género	2	15	17	19,54%
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	738	738	4,12%
Información Sobre Institución	-	353	353	47,83%
Información Jurídico-Privada	-	87	87	11,79%
Otras Cuestiones. Información y Atención al Ciudadano	-	298	298	40,38%
MEDIO AMBIENTE	411	380	791	4,42%
Espacios Naturales Protegidos	8	3	11	1,39%
Protección Flora y Fauna	28	14	42	5,31%
Caza	3	-	3	0,38%
Espacios Forestales	-	1	1	0,13%
Vías Pecuarias	1	-	1	0,13%
Prevención y Calidad Ambiental	16	9	25	3,16%
Sanidad y Salubridad Ambiental	19	28	47	5,94%

Aguas	15	16	31	3,92%
Protección del Litoral	-	2	2	0,25%
Residuos Urbanos	36	39	75	9,48%
Residuos Especiales	2	2	4	0,51%
Contaminación Atmosférica	15	6	21	2,65%
Contaminación Lumínica	2	1	3	0,38%
Contaminación Electromagnética	5	7	12	1,52%
Contaminación de Suelos	-	1	1	0,13%
Participación	12	1	13	1,64%
Promoción Ambiental	1	3	4	0,51%
Contaminación Acústica	169	196	365	46,14%
Responsabilidad Patrimonial. Medio Ambiente	-	1	1	0,13%
Silencio. Medio Ambiente	43	9	52	6,57%
Otras Cuestiones. Medio Ambiente	36	41	77	9,73%
MENORES	690	1.152	1.842	10,28%
Menores en Situación de Riesgo	76	159	235	12,76%
Maltrato	36	81	117	6,35%
Guarda Administrativa	-	8	8	0,43%
Desamparo y Tutela Administrativa	27	55	82	4,45%
Acogimiento	36	46	82	4,45%
Adopción	9	10	19	1,03%
Responsabilidad Penal de los Menores	9	18	27	1,47%
Menores con Necesidades Especiales	5	7	12	0,65%
Menores Extranjeros y Minorías Étnicas o Culturales	13	6	19	1,03%
Conductas Contrarias a la Convivencia Social	3	18	21	1,14%
Derechos Personales	1	17	18	0,98%
Servicios de Información y Comunicación	16	270	286	15,53%
Familia	155	334	489	26,55%
Administraciones y Entidades Colaboradoras	1	3	4	0,22%
Cultura, Ocio y Deportes	34	18	52	2,82%
Juventud	-	1	1	0,05%
Otras Áreas Temáticas	14	18	32	1,74%
Silencio. Menores	-	1	1	0,05%
Otras Cuestiones. Menores	255	82	337	18,30%
ORDENACIÓN ECONÓMICA Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA	186	246	432	2,41%
Industria	7	2	9	2,08%
Turismo	8	-	8	1,85%
Comercio	10	39	49	11,34%
Fomento. Subvenciones y Ayudas	11	23	34	7,87%
Contratación	12	13	25	5,79%
Bienes	4	3	7	1,62%
Administración Electrónica y Protección de Datos	19	17	36	8,33%
Transparencia, Participación y Buena Administración	58	48	106	24,54%
Organización Local	29	69	98	22,69%
Responsabilidad Patrimonial. Ordenación Económica y Gestión Administrativa.	7	14	21	4,86%
Otras Cuestiones. Ordenación Económica y Gestión Administrativa.	21	18	39	9,03%

OBRAS PÚBLICAS Y EXPROPIACIONES	74	74	148	0,83%
Mantenimiento y Conservación	31	37	68	45,95%
Demanda de Infraestructuras	17	8	25	16,89%
Expropiaciones en Obras Públicas	4	3	7	4,73%
Responsabilidad Patrimonial. Obras Públicas y Expropiaciones	13	12	25	16,89%
Otras Cuestiones. Obras Públicas y Expropiaciones	9	14	23	15,54%
POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO	92	118	210	1,17%
Incentivos a la Contratación	4	2	6	2,86%
Orientación e Inserción	-	6	6	2,86%
Escuelas Talleres de Empleo	3	7	10	4,76%
Contratación Temporal	5	26	31	14,76%
Autoempleo	4	14	18	8,57%
Centros Especiales de Empleo	3	2	5	2,38%
Emprendimiento	28	23	51	24,29%
Formación Profesional	45	38	83	39,52%
SEGURIDAD CIUDADANA Y POLÍTICA INTERIOR	94	146	240	1,34%
Seguridad Ciudadana	73	93	166	69,17%
Política Interior	9	5	14	5,83%
Silencio. Seguridad Ciudadana y Política Interior	-	1	1	0,42%
Otras Cuestiones. Seguridad Ciudadana y Política Interior	12	47	59	24,58%
PERSONAL DEL SECTOR PÚBLICO	853	313	1.166	6,51%
Personal Funcionario de Adm. Gral. Junta de Andalucía	85	24	109	9,35%
Personal Laboral de Adm. Gral. Junta de Andalucía	34	40	74	6,35%
Personal Docente	420	46	466	39,97%
Personal Sanitario	85	41	126	10,81%
Personal de Justicia	-	2	2	0,17%
Personal de Entidades Instrumentales	34	18	52	4,46%
Personal de Administración Local	190	101	291	24,96%
P.A.S. Universidades Andaluzas	4	-	4	0,34%
Otras Cuestiones. Personal del Sector Público	1	41	42	3,60%
PRISIONES	229	89	318	1,78%
Traslados	50	20	70	22,01%
Permisos y Clasificaciones	44	20	64	20,13%
Fallecimientos en Prisión	2	-	2	0,63%
Malos Tratos	21	6	27	8,49%
Indulto	3	4	7	2,20%
Prisión Preventiva	3	-	3	0,94%
Libertad Condicional	-	1	1	0,31%
Asistencia Sanitaria	36	4	40	12,58%
Régimen Penitenciario	11	8	19	5,97%
Infraestructura Penitenciaria	13	-	13	4,09%
Sanciones E Incidentes	1	-	1	0,31%
Forma Especial Ejecución Pena	-	2	2	0,63%
Procesal	1	-	1	0,31%
Disminuidos y Enfermos Psiquicos	1	-	1	0,31%
Acumulación y Refundición de Condenas	1	-	1	0,31%
Extranjeros (Expulsión Sí/No)	3	-	3	0,94%
Otras Cuestiones. Prisiones	39	24	63	19,81%

SALUD	392	523	915	5,11%
Policía Sanitaria Mortuoria	-	3	3	0,33%
Salud Pública	17	3	20	2,19%
Atención Primaria	7	13	20	2,19%
Atención Especializada	56	63	119	13,01%
Atención Pediátrica	23	17	40	4,37%
Salud Mental	19	82	101	11,04%
Lista de Espera	89	71	160	17,49%
Urgencias y Emergencias	22	10	32	3,50%
Gestión Administrativa	3	6	9	0,98%
Centros y Servicios Sanitarios	39	14	53	5,79%
Prestación Farmacéutica	22	51	73	7,98%
Prestaciones Complementarias	6	13	19	2,08%
Colegios Profesionales	3	-	3	0,33%
Control Incapacidad Temporal	9	18	27	2,95%
Políticas de Salud	4	3	7	0,77%
Derechos Usuarios Salud	47	38	85	9,29%
Praxis Asistencial	23	43	66	7,21%
Responsabilidad Patrimonial. Salud	-	15	15	1,64%
Silencio. Salud	-	2	2	0,22%
Otras Cuestiones. Salud	3	58	61	6,67%
SEGURIDAD SOCIAL	85	269	354	1,98%
Prestaciones Contributivas	36	140	176	49,72%
Prestaciones No Contributivas	21	49	70	19,77%
Devolución de Prestaciones Indevidas	12	30	42	11,86%
Cotizaciones	7	19	26	7,34%
Silencio. Seguridad Social	1	-	1	0,28%
Otras Cuestiones. Seguridad Social	8	31	39	11,02%
SERVICIOS SOCIALES	376	1.122	1.498	8,36%
Mayores	29	57	86	5,74%
Discapacitados	81	148	229	15,29%
Minorías Étnicas	-	5	5	0,33%
Exclusión Social y Servicios Sociales.	75	237	312	20,83%
Políticas/Planes de Servicios Sociales	8	13	21	1,40%
Adicciones	5	11	16	1,07%
Cooperación Exterior al Desarrollo	-	3	3	0,20%
Programas de Solidaridad	170	576	746	49,80%
Silencio. Servicios Sociales	1	-	1	0,07%
Otras Cuestiones. Servicios Sociales	7	72	79	5,27%
TIC Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	13	22	35	0,20%
Infraestructuras (Excepto Servicio Universal)	3	1	4	11,43%
Televisión (Frecuencias / Autorizaciones)	1	5	6	17,14%
Radio (Frecuencias / Autorizaciones)	2	-	2	5,71%
Contenidos de Medios de Comunicación	6	9	15	42,86%
Otras Cuestiones. Tic y Medios de Comunicación	1	7	8	22,86%
TRABAJO	150	201	351	1,96%
Gestión del Empleo	2	32	34	9,69%
Relaciones Laborales	30	28	58	16,52%

Seguridad y Salud Laboral	1	5	6	1,71%
Necesidad de Empleo	74	63	137	39,03%
Otras Cuestiones Laborales	30	42	72	20,51%
Silencio. Trabajo	-	1	1	0,28%
Otras Cuestiones. Trabajo	13	30	43	12,25%
TRÁFICO Y TRANSPORTES	250	224	474	2,65%
Tráfico	182	139	321	67,72%
Servicios de Transporte Público	39	38	77	16,24%
Responsabilidad Patrimonial. Tráfico y Transportes	7	16	23	4,85%
Silencio. Tráfico y Transportes	3	-	3	0,63%
Otras Cuestiones. Tráfico y Transportes	19	31	50	10,55%
URBANISMO	214	252	466	2,60%
Planeamiento	8	14	22	4,72%
Disciplina Urbanística	81	105	186	39,91%
Gestión Urbanística	26	22	48	10,30%
Ordenación del Territorio	1	5	6	1,29%
Regeneración y Rehabilitación Urbana	2	12	14	3,00%
Barreras	30	28	58	12,45%
Responsabilidad Patrimonial. Urbanismo	19	12	31	6,65%
Silencio. Urbanismo	29	14	43	9,23%
Otras Cuestiones. Urbanismo	18	40	58	12,45%
VIVIENDA	571	1.958	2.529	14,12%
Infracciones al Régimen Legal de V.P.O.	16	27	43	1,70%
Infracciones al Régimen Legal de V.P.P.	16	19	35	1,38%
Necesidad de Vivienda	132	357	489	19,34%
Irregularidades Ocupación de Viviendas Protegidas	6	8	14	0,55%
Ayudas a la Vivienda	239	1.094	1.333	52,71%
Desahucio de Viviendas	18	39	57	2,25%
Viviendas Marginales	1	6	7	0,28%
Protección Consumidores y Usuarios	4	13	17	0,67%
Planes de Viviendas	1	1	2	0,08%
Discapacidad	5	34	39	1,54%
Permuta de Viviendas	11	38	49	1,94%
Propiedad Horizontal	8	11	19	0,75%
Barreras Arquitectónicas	-	7	7	0,28%
Mediación con Entidades Financieras	67	195	262	10,36%
Responsabilidad Patrimonial. Vivienda	-	1	1	0,04%
Silencio. Vivienda	6	2	8	0,32%
Otras Cuestiones. Vivienda	41	106	147	5,81%
PENDIENTE DE DETERMINAR	147	22	169	0,94%
Otras Cuestiones. Pendiente de Determinar	147	22	169	100,00%
TOTAL	7.103	10.811	17.914	

Relación Actuaciones. Interesados por Materias

Área de actuación	Quejas Oficio	Quejas l.de parte	Nº de Firmantes en Quejas	Consultas	Total Personas Interesadas	Porcentaje	Nº Total Expedientes	Porcentaje
Administración de Justicia	20	282	286	578	864	3,84%	880	4,91%
Agricultura, Ganadería y Pesca	-	18	18	27	45	0,20%	45	0,25%
Administraciones Tributarias	1	255	257	240	497	2,21%	496	2,77%
Cultura y Deportes	33	72	1.308	57	1.365	6,07%	162	0,90%
Consumo	3	398	553	533	1.086	4,83%	934	5,21%
Dependencia	2	260	262	442	704	3,13%	704	3,93%
Educación	22	767	1.225	739	1.964	8,73%	1.528	8,53%
Extranjería	2	123	123	277	400	1,78%	402	2,24%
Igualdad de Género	3	15	22	69	91	0,40%	87	0,49%
Información y Atención al Ciudadano	-	-	-	738	738	3,28%	738	4,12%
Medio Ambiente	18	393	514	380	894	3,97%	791	4,42%
Menores	35	655	816	1.152	1.968	8,75%	1.842	10,28%
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	2	184	1.210	246	1.456	6,47%	432	2,41%
Obras Públicas y Expropiaciones	7	67	82	74	156	0,69%	148	0,83%
Políticas Activas de Empleo	1	91	91	118	209	0,93%	210	1,17%
Seguridad Ciudadana y Política Interior	2	92	151	146	297	1,32%	240	1,34%
Personal del Sector Público	9	844	863	313	1.176	5,23%	1.166	6,51%
Prisiones	7	222	222	89	311	1,38%	318	1,78%
Salud	7	385	838	523	1.361	6,05%	915	5,11%
Seguridad Social	-	85	86	269	355	1,58%	354	1,98%
Servicios Sociales	8	368	591	1.122	1.713	7,62%	1.498	8,36%
Tic y Medios de Comunicación	-	13	13	22	35	0,16%	35	0,20%
Trabajo	1	149	149	201	350	1,56%	351	1,96%
Tráfico y Transportes	9	241	264	224	488	2,17%	474	2,65%
Urbanismo	7	207	1.014	252	1.266	5,63%	466	2,60%
Vivienda	4	567	568	1.958	2.526	11,23%	2.529	14,12%
Pendiente de Determinar	-	147	155	22	177	0,79%	169	0,94%
TOTAL	203	6.900	11.681	10.811	22.492	100,00%	17.914	100,00%

Distribución por Materia de las Actuaciones, 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	110	268	378	169	293	462	3	17	20	282	578	860	4,86%
Agricultura, Ganadería y Pesca	6	13	19	12	13	25	-	1	1	18	27	45	0,25%
Administraciones Tributarias	98	93	191	152	143	295	5	4	9	255	240	495	2,79%
Cultura y Deportes	15	17	32	49	36	85	8	4	12	72	57	129	0,73%
Consumo	169	277	446	217	235	452	12	21	33	398	533	931	5,26%
Dependencia	171	281	452	88	152	240	1	9	10	260	442	702	3,96%
Educación	482	466	948	273	252	525	12	21	33	767	739	1506	8,50%
Extranjería	56	106	162	64	168	232	3	3	6	123	277	400	2,26%
Igualdad de Género	11	45	56	3	18	21	1	6	7	15	69	84	0,47%
Información y Atención al Ciudadano	-	385	385	-	308	308	-	45	45	-	738	738	4,17%
Medio Ambiente	129	158	287	254	190	444	10	32	42	393	380	773	4,36%
Menores	305	753	1058	326	360	686	24	39	63	655	1.152	1807	10,20%
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	51	99	150	129	141	270	4	6	10	184	246	430	2,43%
Obras Públicas y Expropiaciones	22	22	44	42	44	86	3	8	11	67	74	141	0,80%
Políticas Activas de Empleo	32	47	79	57	71	128	2	-	2	91	118	209	1,18%
Seguridad Ciudadana y Política Interior	22	48	70	67	90	157	3	8	11	92	146	238	1,34%
Personal del Sector Público	504	150	654	333	155	488	7	8	15	844	313	1157	6,53%
Prisiones	31	61	92	190	27	217	1	1	2	222	89	311	1,76%
Salud	189	273	462	193	220	413	3	30	33	385	523	908	5,13%
Seguridad Social	47	138	185	38	127	165	-	4	4	85	269	354	2,00%
Servicios Sociales	215	513	728	150	318	468	3	291	294	368	1.122	1490	8,41%
Tic y Medios de Comunicación	1	7	8	10	13	23	2	2	4	13	22	35	0,20%
Trabajo	66	81	147	81	95	176	2	25	27	149	201	350	1,98%
Tráfico y Transportes	71	74	145	169	146	315	1	4	5	241	224	465	2,63%
Urbanismo	53	108	161	146	142	288	8	2	10	207	252	459	2,59%
Vivienda	331	733	1064	229	504	733	7	721	728	567	1.958	2525	14,26%
Pendiente de Determinar	76	18	94	69	3	72	2	1	3	147	22	169	0,95%
TOTAL	3.263	5.234	8.497	3.510	4.264	7.774	127	1.313	1.440	6.900	10.811	17.711	100,00%

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				Total Expedientes I.Partes	Población de Derecho de (*))	Ponderación de Expedientes
	Quejas I.Partes	Consultas	Total	%	Quejas I.Partes	Consultas	Total	%	Quejas I.Partes	Consultas	Total	%			
Almería	122	137	259	3,05%	171	234	405	5,21%	2	1	3	0,21%	667	701.688	95,06
Cádiz	295	542	837	9,85%	400	443	843	10,84%	18	18	36	2,50%	1.716	1.240.175	138,37
Córdoba	193	220	413	4,86%	186	204	390	5,02%	5	10	15	1,04%	818	799.402	102,33
Granada	219	271	490	5,77%	206	249	455	5,85%	13	3	16	1,11%	961	919.455	104,52
Huelva	163	261	424	4,99%	166	217	383	4,93%	5	12	17	1,18%	824	519.229	158,70
Jaén	118	178	296	3,48%	138	160	298	3,83%	3	4	7	0,49%	601	659.033	91,19
Málaga	339	526	865	10,18%	358	396	754	9,70%	6	6	12	0,83%	1.631	1.621.968	100,56
Sevilla	860	2.251	3.111	36,61%	918	1.700	2.618	33,68%	16	4	20	1,39%	5.749	1.941.355	296,13
Otras Provincias	43	80	123	1,45%	78	85	163	2,10%	1	2	3	0,21%	289		
Extranjero	5	7	12	0,14%	5	5	10	0,13%	1	-	1	0,07%	23		
Sin Det.	906	761	1.667	19,62%	884	571	1.455	18,72%	57	1.253	1.310	90,97%	4.432		
TOTAL	3.263	5.234	8.497		3.510	4.264	7.774		127	1.313	1.440		17.711	8.402.305	

(*) Fuentes IEA 2014

Registro General		
Registro	Documentos	Porcentaje
ENTRADA		
Correo postal	8.230	34,68%
Entrega en mano, Interesado	2.392	10,08%
Fax	344	1,45%
Vía Internet	12.719	53,59%
E-mail ordinario	9.576	
Formulario Web	2.063	
Telemática (certificado digital)	1.080	
Oficina Información (Comp. Interesado)	49	0,21%
Otros	0	0,00%
Total Entrada	23.734	

QUEJAS		
Correo postal	1.320	18,58%
Entrega en mano, Interesado	768	10,81%
Fax	104	1,46%
Vía Internet	4.665	65,68%
E-mail ordinario	2.880	
Formulario Web	1.473	
Telemática (certificado digital)	312	
Oficina Información (Comp. Interesado)	42	0,59%
Otros	204	2,87%
Total Quejas	7.103	

CONSULTAS		
Correo postal	71	0,66%
Presencial	1.840	17,02%
Telefónica	6.373	58,95%
Internet	687	6,35%
Teléfono del Menor	334	3,09%
Redes Sociales	1.506	13,93%
Total Consultas	10.811	

SALIDA		
Correo postal	26.449	62,28%
Entrega en mano	10	0,02%
Fax	4	0,01%
Vía Internet	15.969	37,60%
E-mail ordinario	14.184	
Telemática (certificado digital)	1.785	
Otros	35	0,08%
Total Salida	42.467	

Entrada Electrónica de Quejas por mes	
Mes	Total Quejas
Enero	250
Febrero	406
Marzo	295
Abril	432
Mayo	334
Junio	703
Julio	452
Agosto	556
Septiembre	326
Octubre	315
Noviembre	289
Diciembre	307
Total Quejas	4.665

Entrada Electrónica de Consultas por mes	
Mes	Total Consultas
Enero	58
Febrero	64
Marzo	71
Abril	49
Mayo	53
Junio	52
Julio	38
Agosto	67
Septiembre	71
Octubre	47
Noviembre	58
Diciembre	59
Total Consultas	687

Entidades de primer orden Afectadas en las Quejas iniciadas en el año	
Entidades	Total Quejas afectadas
Junta de Andalucía	2.989
Entes Locales	2.001
Otras Instituciones	9
Universidades	29
Órganos Judiciales	239
Administración del Estado	695
Otras Administraciones territoriales	16
Colegios Profesionales	28
Empresas prestadoras de servicios de interés general	280
Otras Entidades	17
Total Entidades	6.303
Sin Entidades afectadas	606
Sin determinar	194
Total Quejas	7.103
JUNTA DE ANDALUCÍA	2.989
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	24
Consejería de Cultura	51
Consejería de Economía y Conocimiento	33
Consejería de Educación	1.059
Consejería de Empleo, Empresa y Comercio	96
Consejería de Fomento y Vivienda	302
Consejería de Hacienda y Administración Pública	127
Consejería de Igualdad y Políticas Sociales	676
Consejería de Justicia e Interior	77
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	66
Consejería de la Presidencia y Administración Local	48
Consejería de Salud	417
Consejería de Turismo y Deporte	13
ENTES LOCALES	2.001
AYUNTAMIENTOS	1.854
Provincia de Almería	98
Ayuntamiento de Almería	27
Ayuntamiento de Roquetas de Mar	16
Ayuntamiento de Carboneras	8
Ayuntamiento de Vera	8
Ayuntamiento de Níjar	7
Ayuntamiento de El Ejido	4
Ayuntamiento de Garrucha	4
Ayuntamiento de Huércal de Almería	4
Ayuntamiento de Adra	2
Ayuntamiento de Gérgal	2

Ayuntamiento de Mojácar	2
Ayuntamiento de Abrucena	1
Ayuntamiento de Albox	1
Ayuntamiento de Arboleas	1
Ayuntamiento de Balanegra	1
Ayuntamiento de Berja	1
Ayuntamiento de Fiñana	1
Ayuntamiento de Lubrín	1
Ayuntamiento de Macael	1
Ayuntamiento de Tíjola	1
Ayuntamiento de Turre	1
Ayuntamiento de Turrillas	1
Ayuntamiento de Vélez Blanco	1
Ayuntamiento de Vícar	1
Ayuntamiento de Zurgena	1
Provincia de Cádiz	191
Ayuntamiento de San Fernando	21
Ayuntamiento de Jerez de la Frontera	18
Ayuntamiento de Cádiz	17
Ayuntamiento de Algeciras	15
Ayuntamiento de El Puerto de Santa María	14
Ayuntamiento de Rota	14
Ayuntamiento de Barbate	13
Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera	12
Ayuntamiento de Los Barrios	9
Ayuntamiento de Vejer de la Frontera	7
Ayuntamiento de Chipiona	5
Ayuntamiento de Puerto Real	5
Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda	5
Ayuntamiento de Arcos de la Frontera	4
Ayuntamiento de la Línea de la Concepción	4
Ayuntamiento de Bornos	3
Ayuntamiento de Conil de la Frontera	3
Ayuntamiento de Tarifa	3
Ayuntamiento de Zahara de la Sierra	3
Ayuntamiento de Benaocaz	2
Ayuntamiento de Medina Sidonia	2
Ayuntamiento de San Roque	2
Ayuntamiento de Villamartín	2
Ayuntamiento de Algodonales	1
Ayuntamiento de El Gastor	1
Ayuntamiento de Espera	1
Ayuntamiento de Jimena de la Frontera	1
Ayuntamiento de Prado del Rey	1
Ayuntamiento de San Martín del Tesorillo	1
Ayuntamiento de Trebujena	1
Ayuntamiento de Ubrique	1

Provincia de Córdoba	95
Ayuntamiento de Córdoba	48
Ayuntamiento de Lucena	9
Ayuntamiento de Cabra	6
Ayuntamiento de Baena	3
Ayuntamiento de Palma del Río	3
Ayuntamiento de Peñarroya-Pueblonuevo	3
Ayuntamiento de Bujalance	2
Ayuntamiento de Fuente Palmera	2
Ayuntamiento de Hinojosa del Duque	2
Ayuntamiento de Montilla	2
Ayuntamiento de Pozoblanco	2
Ayuntamiento de Torrecampo	2
Ayuntamiento de Aguilar de la Frontera	1
Ayuntamiento de Almodóvar del Río	1
Ayuntamiento de Belmez	1
Ayuntamiento de Doña Mencía	1
Ayuntamiento de Fernán Núñez	1
Ayuntamiento de Montoro	1
Ayuntamiento de Moriles	1
Ayuntamiento de Nueva Carteya	1
Ayuntamiento de Priego de Córdoba	1
Ayuntamiento de Villa del Río	1
Ayuntamiento de Villanueva de Córdoba	1
Provincia de Granada	137
Ayuntamiento de Granada	38
Ayuntamiento de Almuñécar	13
Ayuntamiento de Motril	13
Ayuntamiento de Albolote	5
Ayuntamiento de Huétor Vega	5
Ayuntamiento de Atarfe	4
Ayuntamiento de Baza	4
Ayuntamiento de las Gubias	4
Ayuntamiento de Alquife	3
Ayuntamiento de Armilla	3
Ayuntamiento de Guadix	3
Ayuntamiento de la Zubia	3
Ayuntamiento de Purullena	3
Ayuntamiento de Villanueva de las Torres	3
Ayuntamiento de Albuñol	2
Ayuntamiento de Alhama de Granada	2
Ayuntamiento de Alhendín	2
Ayuntamiento de la Malahá	2
Ayuntamiento de Loja	2
Ayuntamiento de Maracena	2
Ayuntamiento de Santa Fe	2
Ayuntamiento de Vegas del Genil	2

Ayuntamiento de Beas de Guadix	1
Ayuntamiento de Cenes de la Vega	1
Ayuntamiento de Cogollos de la Vega	1
Ayuntamiento de Galera	1
Ayuntamiento de Gor	1
Ayuntamiento de Güéjar Sierra	1
Ayuntamiento de Huéscar	1
Ayuntamiento de Íllora	1
Ayuntamiento de La Tahá	1
Ayuntamiento de Láchar	1
Ayuntamiento de Lújar	1
Ayuntamiento de Moclín	1
Ayuntamiento de Nevada	1
Ayuntamiento de Órgiva	1
Ayuntamiento de Trevélez	1
Ayuntamiento de Válor	1
Ayuntamiento del Piñar	1
Provincia de Huelva	127
Ayuntamiento de Lepe	17
Ayuntamiento de Huelva	16
Ayuntamiento de Cartaya	15
Ayuntamiento de Almonte	13
Ayuntamiento de Ayamonte	6
Ayuntamiento de Minas de Riotinto	6
Ayuntamiento de Punta Umbría	6
Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado	5
Ayuntamiento de Cortegana	5
Ayuntamiento de Isla Cristina	5
Ayuntamiento de Aljaraque	4
Ayuntamiento de Moguer	3
Ayuntamiento de Aracena	2
Ayuntamiento de Bonares	2
Ayuntamiento de El Cerro de Andévalo	2
Ayuntamiento de Galaroza	2
Ayuntamiento de Gibraleón	2
Ayuntamiento de Beas	1
Ayuntamiento de Cala	1
Ayuntamiento de Campofrío	1
Ayuntamiento de Cumbres Mayores	1
Ayuntamiento de Fuenteheridos	1
Ayuntamiento de Jabugo	1
Ayuntamiento de La Palma del Condado	1
Ayuntamiento de Nerva	1
Ayuntamiento de Palos de la Frontera	1
Ayuntamiento de Paterna del Campo	1
Ayuntamiento de Santa Ana la Real	1
Ayuntamiento de Trigueros	1

Ayuntamiento de Valverde del Camino	1
Ayuntamiento de Villalba del Alcor	1
Ayuntamiento de Villanueva de los Castillejos	1
Ayuntamiento de Zalamea la Real	1
Provincia de Jaén	81
Ayuntamiento de Jaén	14
Ayuntamiento de Úbeda	8
Ayuntamiento de Torredonjimeno	7
Ayuntamiento de La Carolina	6
Ayuntamiento de Linares	5
Ayuntamiento de Andújar	3
Ayuntamiento de La Puerta de Segura	3
Ayuntamiento de Alcalá la Real	2
Ayuntamiento de Lopera	2
Ayuntamiento de Mancha Real	2
Ayuntamiento de Peal de Becerro	2
Ayuntamiento de Pozo Alcón	2
Ayuntamiento de Segura de la Sierra	2
Ayuntamiento de Torreperogil	2
Ayuntamiento de Albalchez de Mágina	1
Ayuntamiento de Arjonilla	1
Ayuntamiento de Baeza	1
Ayuntamiento de Bailén	1
Ayuntamiento de Campillo de Arenas	1
Ayuntamiento de Canena	1
Ayuntamiento de Castillo de Locubín	1
Ayuntamiento de Cazalilla	1
Ayuntamiento de Cazorla	1
Ayuntamiento de Fuensanta de Martos	1
Ayuntamiento de Génave	1
Ayuntamiento de Huelma	1
Ayuntamiento de Jódar	1
Ayuntamiento de Martos	1
Ayuntamiento de Navas de San Juan	1
Ayuntamiento de Pegalajar	1
Ayuntamiento de Santa Elena	1
Ayuntamiento de Sorihuela del Guadalimar	1
Ayuntamiento de Torredelcampo	1
Ayuntamiento de Villacarrillo	1
Ayuntamiento de Villanueva de la Reina	1
Provincia de Málaga	266
Ayuntamiento de Málaga	82
Ayuntamiento de Vélez Málaga	28
Ayuntamiento de Marbella	19
Ayuntamiento de Torremolinos	15
Ayuntamiento de Benalmádena	13

Ayuntamiento de Mijas	12
Ayuntamiento de Estepona	11
Ayuntamiento de Fuengirola	10
Ayuntamiento de Rincón de la Victoria	9
Ayuntamiento de Ronda	7
Ayuntamiento de Cortes de la Frontera	6
Ayuntamiento de Antequera	4
Ayuntamiento de Cártama	4
Ayuntamiento de Campillos	3
Ayuntamiento de Coín	3
Ayuntamiento de Nerja	3
Ayuntamiento de Ojén	3
Ayuntamiento de Torrox	3
Ayuntamiento de Valle de Abdalajís	3
Ayuntamiento de Alcaucín	2
Ayuntamiento de Algarrobo	2
Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre	2
Ayuntamiento de Alhaurín El Grande	2
Ayuntamiento de Archidona	2
Ayuntamiento de Benamocarra	2
Ayuntamiento de Frigiliana	2
Ayuntamiento de Manilva	2
Ayuntamiento de Benarrabá	1
Ayuntamiento de Casarabonela	1
Ayuntamiento de Casares	1
Ayuntamiento de Genalguacil	1
Ayuntamiento de Mijas Costa	1
Ayuntamiento de Mollina	1
Ayuntamiento de Pizarra	1
Ayuntamiento de Sierra de Yeguas	1
Ayuntamiento de Teba	1
Ayuntamiento de Tolox	1
Ayuntamiento de Villanueva de Tapia	1
Ayuntamiento de Yunquera	1
Provincia de Sevilla	856
Ayuntamiento de Sevilla	558
Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra	24
Ayuntamiento de Dos Hermanas	13
Ayuntamiento de Utrera	12
Ayuntamiento de Camas	10
Ayuntamiento de Carmona	9
Ayuntamiento de Espartinas	9
Ayuntamiento de Castilblanco de los Arroyos	7
Ayuntamiento de Castilleja de la Cuesta	7
Ayuntamiento de San Juan de Aznalfarache	7
Ayuntamiento de Villanueva del Río y Minas	7
Ayuntamiento de Bormujos	6

Ayuntamiento de Estepa	6
Ayuntamiento de Guillena	6
Ayuntamiento de Huévar del Aljarafe	6
Ayuntamiento de La Algaba	6
Ayuntamiento de La Rinconada	6
Ayuntamiento de Lora del Río	6
Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe	6
Ayuntamiento de Santiponce	6
Ayuntamiento de Tomares	6
Ayuntamiento de Valencina de la Concepción	6
Ayuntamiento de Écija	5
Ayuntamiento de La Puebla del Río	5
Ayuntamiento de Las Cabezas de San Juan	5
Ayuntamiento de Almadén de la Plata	4
Ayuntamiento de Almensilla	4
Ayuntamiento de Bollullos de la Mitación	4
Ayuntamiento de Cantillana	4
Ayuntamiento de Coria del Río	4
Ayuntamiento de Los Palacios y Villafranca	4
Ayuntamiento de Villaverde del Río	4
Ayuntamiento de Alcalá del Río	3
Ayuntamiento de Arahal	3
Ayuntamiento de Badolatosa	3
Ayuntamiento de Carrión de los Céspedes	3
Ayuntamiento de La Campana	3
Ayuntamiento de Lebrija	3
Ayuntamiento de Montellano	3
Ayuntamiento de Palomares del Río	3
Ayuntamiento de Pilas	3
Ayuntamiento de Umbrete	3
Ayuntamiento de Villamanrique de la Condesa	3
Ayuntamiento de Aznalcázar	2
Ayuntamiento de Brenes	2
Ayuntamiento de Burguillos	2
Ayuntamiento de Castilleja de Guzmán	2
Ayuntamiento de Cazalla de la Sierra	2
Ayuntamiento de El Cuervo	2
Ayuntamiento de El Viso del Alcor	2
Ayuntamiento de Gerena	2
Ayuntamiento de Gines	2
Ayuntamiento de Marchena	2
Ayuntamiento de Morón de la Frontera	2
Ayuntamiento de Olivares	2
Ayuntamiento de Paradas	2
Ayuntamiento de Tocina	2
Ayuntamiento de Aguadulce	1
Ayuntamiento de Albaida del Aljarafe	1
Ayuntamiento de Alcolea del Río	1

Ayuntamiento de Benacazón	1
Ayuntamiento de Casariche	1
Ayuntamiento de Constantina	1
Ayuntamiento de El Castillo de las Guardas	1
Ayuntamiento de El Garrobo	1
Ayuntamiento de El Rubio	1
Ayuntamiento de Fuentes de Andalucía	1
Ayuntamiento de Gelves	1
Ayuntamiento de Gilena	1
Ayuntamiento de Herrera	1
Ayuntamiento de la Puebla de Cazalla	1
Ayuntamiento de la Roda de Andalucía	1
Ayuntamiento de Mairena del Alcor	1
Ayuntamiento de Marinaleda	1
Ayuntamiento de Martín de la Jara	1
Ayuntamiento de Osuna	1
Ayuntamiento de Salteras	1
Ayuntamiento de San Nicolás del Puerto	1
Ayuntamiento de Sanlúcar la Mayor	1
Tenencia de Alcaldía de San José de la Rincónada	1
Ayuntamiento de otras Provincias	3
DIPUTACIONES	72
Diputación Provincial de Almería	4
Diputación Provincial de Cádiz	22
Diputación Provincial de Córdoba	1
Diputación Provincial de Granada	9
Diputación Provincial de Huelva	2
Diputación Provincial de Jaén	2
Diputación Provincial de Málaga	21
Diputación Provincial de Sevilla	29
ENTE LOCAL AUTÓNOMO-MENOR	4
EMPRESAS MUNICIPALES	37
FEDERACIONES Y FUNDACIONES DE ENTES LOCALES	4
MANCOMUNIDADES - CONSORCIOS	12
OTRAS INSTITUCIONES	9
UNIVERSIDADES	29
Rector Universidad de Almería	1
Rector Universidad de Cádiz	3
Rector de la Universidad de Córdoba	1

Rectora de la Universidad de Granada	2
Rector de la Universidad de Huelva	1
Rector de la Universidad de Málaga	4
Rector de la Universidad de Sevilla	14
Rector U. Internacional de Andalucía	1
Universidades de Otras Provincias	2
ÓRGANOS JUDICIALES	239
ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO	695
OTRAS ADMINISTRACIONES TERRITORIALES	16
COLEGIOS PROFESIONALES	28
EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL	280
OTRAS ENTIDADES	17

dPA defensor del
pueblo Andaluz

