

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

INFORME AL PARLAMENTO 2013

DATOS ESTADÍSTICOS

INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

AL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

SOBRE LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE 2013

Este texto está extraído del Informe Anual al Parlamento de 2013. El contenido íntegro de dicho Informe se puede consultar y descargar en nuestra [página Web](#).

Andalucía 2014

ÍNDICE

ANEXO:	5
DATOS ESTADÍSTICOS:	5
I.- DISTRIBUCIÓN POR MATERIAS	7
II.- RESUMEN DE GESTIÓN DE LAS QUEJAS (2013)	9
III.- CAUSAS DE CIERRE DE LAS QUEJAS (2013)	10
IV.- CAUSAS DE NO ADMISIÓN (2013)	11
V.- RESOLUCIONES MÁS SIGNIFICATIVAS Y CAUSAS DE CONCLUSIÓN (2013)	11
VI.- DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA (2013)	13
VII.- DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y POR MATERIAS (2013)	14
VIII.- PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS POR MUNICIPIOS (2013)	15
IX.- DISTRIBUCIÓN PONDERADA DE QUEJAS (2013)	28
X.- DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR SUB-MATERIAS	29
XI.- RELACIÓN QUEJAS-FIRMANTES POR MATERIAS	35
XII.- DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN MATERIA POR SEXO	36
XIII.- DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN PROVINCIA POR SEXO	37
XIV.- DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE QUEJAS	37
XV.- REGISTRO GENERAL	37
XVI.- DATOS DE ACCESO POR INTERNET	38
XVII.- ENTIDADES AFECTADAS EN LAS QUEJAS 2.013	39
XVIII.- DESGLOSE POR MATERIAS DEL TOTAL DE ENTIDADES AFECTADAS	47
TEMAS TRATADOS EN OTRAS ÁREAS TEMÁTICAS	49
XII. POLÍTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO	50
2.1. Integración de la Perspectiva de Género.	50

ANEXO:
DATOS ESTADÍSTICOS

I.- DISTRIBUCIÓN POR MATERIAS

1.- Quejas Iniciadas en el año 2013

Áreas de Actuación	Inst. de parte	Oficio	Totales	Estado		Desglose de Concluidas		
				En trámite	Concluidas	Admitidas	No admitidas	Remitidas
Administraciones Publicas y Ordenación Económica	763	1	764	266	498	284	201	13
Administración de Justicia	337	1	338	54	284	100	171	13
Agricultura, Ganadería y Pesca	23	0	23	4	19	6	12	1
Administraciones Tributarias	213	0	213	76	137	27	72	38
Cultura y Deportes	69	5	74	23	51	24	27	0
Educación	552	12	564	151	413	153	237	23
Extranjería	124	1	125	14	111	28	15	68
Igualdad de Sexo	24	11	35	15	20	11	7	2
Información y Atención al Ciudadano	9	0	9	1	8	2	6	0
Medio Ambiente	398	16	414	166	248	103	133	12
Menores	318	27	345	65	280	66	204	10
Obras Públicas	75	4	79	36	43	22	12	9
Protección Ciudadana	68	0	68	6	62	5	35	22
Personal del Sector Público	857	14	871	270	601	284	252	65
Prisiones	331	5	336	154	182	67	90	25
Salud	381	10	391	123	268	102	166	0
Seguridad Social	142	0	142	17	125	25	49	51
Servicios Sociales y Dependencias	651	7	658	423	235	81	147	7
Telecomunicaciones y Tecnologías	112	0	112	50	62	8	46	8
Trabajo	375	4	379	128	251	85	136	30
Transportes	259	17	276	55	221	88	87	46
Urbanismo	157	6	163	63	100	48	50	2
Vivienda	530	11	541	284	257	110	133	14
Pendiente de Determinar	6	0	6	5	1	0	1	0
TOTALES	6.774	152	6.926	2.449	4.477	1.729	2.289	459

2.- Quejas iniciadas en años anteriores

Áreas de Actuación	Totales	Estado		Desglose de Concluidas		
		En trámite	Concluidas	Admitidas	No admitidas	Remitidas
Administraciones Publicas y Ordenación Económica	559	50	509	470	38	1
Administración de Justicia	68	2	66	48	18	0
Agricultura, Ganadería y Pesca	31	0	31	28	2	1
Administraciones Tributarias	99	25	74	54	19	1
Cultura y Deportes	43	11	32	32	0	0
Educación	261	21	240	176	62	2
Extranjería	9	0	9	6	2	1
Igualdad de Sexo	20	1	19	16	3	0
Información y Atención al Ciudadano	3	0	3	2	1	0
Medio Ambiente	176	32	144	130	14	0
Menores	107	9	98	73	21	4
Obras Públicas	28	3	25	20	5	0
Protección Ciudadana	27	1	26	9	17	0
Personal del Sector Público	240	9	231	198	29	4
Prisiones	68	2	66	47	18	1
Salud	155	19	136	113	23	0
Seguridad Social	20	0	20	8	7	5
Servicios Sociales y Dependencias	363	198	165	136	29	0
Telecomunicaciones y Tecnologías	74	2	72	69	3	0
Trabajo	98	6	92	71	20	1
Transportes	60	6	54	44	8	2
Urbanismo	67	4	63	59	4	0
Vivienda	121	19	102	81	20	1
Pendiente de Determinar	1	0	1	0	1	0
TOTALES	2.698	420	2.278	1.890	364	24

II.- RESUMEN DE GESTIÓN DE LAS QUEJAS (2013)

	Año en curso	Años Anteriores	TOTAL	Porcentaje
Resumen Gestión	6.926	2.698	9.624	100,00%
<i>Pendientes de Cierre</i>	2.449	420	2.869	29,81%
<i>Cerradas</i>	4.477	2.278	6.755	70,19%

Desglose de Cerradas	Año en curso	Años Anteriores	TOTAL	Porcentaje
Admitidas a trámite	1.729	1.890	3.619	53,58%
Estima razón reclamante	936	1.159	2.095	57,89%
Desestima reclamación	689	613	1.302	35,98%
Otras causas	104	118	222	6,13%
No Admitidas	2.289	364	2.653	39,27%
Por causas subjetivas	870	257	1.127	42,48%
Causas objetivas, con asesoramiento al interesado	1.419	107	1.526	57,52%
Remitidas a otras Instancias	459	24	483	7,15%

III.- CAUSAS DE CIERRE DE LAS QUEJAS (2013)

Causa de Cierre	Año en curso	Años anteriores	TOTAL	Porcentaje
- Administración acepta -	911	1.065	1.976	29,25%
CAAP Admón. acepta pretensión	316	167	483	7,15%
CAAR Admón. acepta resolución	225	490	715	10,58%
CAAS Admón. acepta silencio	128	91	219	3,24%
CARM Aceptada Resolución de Mediación	3	0	3	0,04%
CARS Acepta recordatorio .sobre silencio	1	6	7	0,10%
CAVS En vías de solución	238	311	549	8,13%
- Colaboración con otras Instancias -	459	24	483	7,15%
CCDP Remitidas Defensora del Pueblo	452	21	473	7,00%
CCDO Remitidas a otros Defensores	4	0	4	0,06%
CCOI Remitidas a otras Instancias	3	3	6	0,09%
- Inclusión en informe anual -	22	60	82	1,21%
CIES Informe Especial	0	2	2	0,03%
CI15 Artículo 15	19	9	28	0,41%
CI18 Artículo 18	0	1	1	0,01%
CI29 Artículo 29	3	48	51	0,75%
- No Admitidas a Trámite -	2.289	364	2.653	39,27%
CNAM Rechazada solicitud de mediación	38	0	38	0,56%
CNAN Anónima	18	0	18	0,27%
CNAS Sin dirección / domicilio	12	4	16	0,24%
CNCD No Subsanción (completa datos/ ratifica)	614	230	844	12,49%
CNDS Desiste	143	20	163	2,41%
CNDU Duplicidad	34	3	37	0,55%
CNEI No existe irregularidad	472	36	508	7,52%
CNJP Jurídico-Privada	212	26	238	3,52%
CNMA Más de un año	18	1	19	0,28%
CNNU Cierre expediente (anulado)	58	2	60	0,89%
CNPT Perjuicios a terceros	1	0	1	0,01%
CNSC Sin competencia	199	12	211	3,12%
CNSI Sub-ludice	135	8	143	2,12%
CNSL Sin interés legítimo	11	0	11	0,16%
CNSP Sin pretensión	105	6	111	1,64%
CNSR Sin recurrir a la Admón.	219	16	235	3,48%
- Finalizadas tras tramitación -	796	765	1.561	23,11%
CRDS Desiste	46	30	76	1,13%
CRDT Discrepancia Técnica	3	34	37	0,55%
CRDU Duplicidad	6	31	37	0,55%
CRJP Jurídico-Privada	2	8	10	0,15%
CRNI No existe irregularidad	687	612	1.299	19,23%
CRPT Perjuicios a terceros	0	1	1	0,01%
CRRM Rechazada Resolución de Mediación	1	0	1	0,01%
CRSC Sin competencia	18	11	29	0,43%
CRSI Sub-ludice	32	38	70	1,04%
CRSR Sin recurrir a la Admón.	1	0	1	0,01%
SUMA TOTAL	4.477	2.278	6.755	100,00%

IV.- CAUSAS DE NO ADMISIÓN (2013)

Causa	Anónima	Sin dirección	No Subsanación	Desiste	Duplicidad	No existe irregularidad	Jurídico-Privada	Más de un año	Rechazada Mediación	Sin competencia	Sub-ludice	Sin interés legítimo	Sin pretensión	Sin recurrir a la Admón.	Perjuicios a terceros	Nula	TOTAL
Admón. Públic. y Orden. Económica	0	2	36	20	3	24	88	0	34	4	7	0	2	12	0	7	239
Administración de Justicia	0	0	79	1	4	15	6	0	0	66	11	1	1	4	0	1	189
Agricultura, Ganadería y Pesca	0	0	3	0	0	8	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	14
Administraciones Tributarias	0	0	36	5	1	36	0	0	0	4	0	0	0	8	0	1	91
Cultura y Deportes	3	0	12	1	1	5	0	0	0	1	2	0	0	2	0	0	27
Educación	1	2	157	31	4	32	2	0	0	6	6	1	14	26	0	17	299
Extranjería	0	0	4	2	1	3	0	0	0	3	3	0	0	1	0	0	17
Igualdad de Sexo	0	0	5	0	0	2	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	10
Información y Atención Ciudadano	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	7
Medio Ambiente	1	0	52	5	3	44	7	1	0	3	3	0	1	21	0	6	147
Menores	6	1	46	7	2	13	36	0	0	24	40	2	6	38	0	4	225
Obras Públicas	0	0	15	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
Protección Ciudadana	0	0	32	2	0	5	0	0	0	2	6	0	1	4	0	0	52
Personal del Sector Público	1	2	41	8	5	135	2	4	2	6	11	2	21	35	1	5	281
Prisiones	1	4	40	5	1	7	2	0	0	16	18	1	4	7	0	2	108
Salud	1	1	40	18	1	52	26	3	0	10	3	1	10	15	0	8	189
Seguridad Social	0	0	5	8	0	15	1	2	0	12	4	0	2	7	0	0	56
Servicios Sociales y Dependencias	0	2	69	18	4	26	0	0	0	7	1	1	39	7	0	2	176
Telecomunicaciones y Tecnologías	0	0	7	4	0	0	24	0	2	6	1	0	1	4	0	0	49
Trabajo	1	2	46	16	2	19	15	3	0	20	9	0	4	17	0	2	156
Transportes	1	0	34	1	0	39	1	2	0	0	1	0	2	14	0	0	95
Urbanismo	2	0	14	2	0	8	3	3	0	0	14	0	0	6	0	2	54
Vivienda	0	0	67	8	4	17	24	1	0	19	2	2	3	3	0	3	153
Pendiente de Determinar	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL	18	16	844	163	37	508	238	19	38	211	143	11	111	235	1	60	2.653

V.- RESOLUCIONES MÁS SIGNIFICATIVAS Y CAUSAS DE CONCLUSIÓN (2013)

Área de Actuación	Quejas afectadas	RESOLUCIONES				Total Resoluciones	Estado		Desgloses de Concluidas			
		Recordatorio	Recomendación	Sugerencia	Mediación		En trámite	Concluidas	Aceptadas	No Aceptadas	Discrepancia Técnica	Sin Respuesta
Administraciones Publicas y Ordenación Económica	20	2	20	11	2	35	13	22	19	3	0	0
Administraciones Tributarias	11	6	4	1	0	11	4	7	5	0	0	2
Cultura y Deportes	8	1	7	4	0	12	3	9	7	0	1	1
Educación	8	0	9	3	0	12	5	7	7	0	0	0
Información y Atención al Ciudadano	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0
Medio Ambiente	46	9	37	7	0	53	18	35	22	9	3	1
Menores	11	0	9	3	0	12	4	8	8	0	0	0
Obras Públicas	8	0	8	0	0	8	3	5	3	0	0	2
Personal del Sector Público	13	2	10	1	1	14	4	10	4	0	6	0
Salud	17	2	10	7	0	19	7	12	8	4	0	0
Servicios Sociales y Dependencias	57	0	55	2	0	57	56	1	1	0	0	0
Telecomunicaciones y Tecnologías	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Trabajo	4	0	3	1	0	4	2	2	1	0	1	0
Transportes	17	0	10	69	0	79	65	14	7	2	2	3
Urbanismo	21	1	19	4	0	24	7	17	9	1	1	6
Vivienda	8	1	7	1	0	9	3	6	4	2	0	0
Totales	251	24	210	114	3	351	195	156	106	21	14	15

VI.- DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA (2013)

Área de actuación	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Otras	Quejas I.Partes	Quejas Oficio	TOTAL
Admón. Publicas y Ordenación Económica	18	38	23	43	24	24	31	148	200	549	1	550
Administración de Justicia	8	14	2	10	4	4	10	46	55	153	1	154
Agricultura, Ganadería y Pesca	0	0	0	0	0	4	0	1	5	10	0	10
Administraciones Tributarias	2	4	2	8	0	4	15	28	40	103	0	103
Cultura y Deportes	0	3	2	5	1	0	2	13	16	42	5	47
Educación	7	28	10	18	4	7	15	66	137	292	12	304
Extranjería	0	1	0	0	0	1	1	30	8	41	1	42
Igualdad de Sexo	1	0	0	2	0	1	3	4	4	15	11	26
Información y Atención al Ciudadano	0	0	2	0	0	0	0	0	1	3	0	3
Medio Ambiente	11	23	11	10	11	6	17	70	95	254	15	269
Menores	3	6	2	5	6	10	2	37	35	106	25	131
Obras Públicas	3	1	1	3	3	8	6	8	21	54	4	58
Protección Ciudadana	2	0	0	2	2	0	0	4	1	11	0	11
Personal del Sector Público	24	39	34	44	9	23	48	121	198	540	14	554
Prisiones	4	60	12	8	21	15	7	75	14	216	5	221
Salud	4	17	11	14	10	7	15	63	74	215	10	225
Seguridad Social	2	5	0	0	1	2	5	18	9	42	0	42
Servicios Sociales y Dependencias	8	42	26	36	12	17	31	210	115	497	7	504
Telecomunicaciones y Tecnologías	2	2	0	4	0	3	2	12	33	58	0	58
Trabajo	3	8	11	7	12	8	15	75	70	209	4	213
Transportes	3	7	1	4	4	2	9	50	46	126	17	143
Urbanismo	4	7	8	13	3	2	5	31	32	105	6	111
Vivienda	5	69	16	20	5	9	17	137	105	383	11	394
Pendiente de Determinar	0	1	0	1	0	0	0	1	2	5	0	5
Suma	114	375	174	257	132	157	256	1.248	1.316	4.029	149	4.178
Remitidas a otras Instancias	18	33	17	15	18	12	43	99	201	456	3	459
No Admitidas	64	206	119	128	67	76	183	425	1.021	2.289	0	2.289
Suma	82	239	136	143	85	88	226	524	1.222	2.745	3	2.748
TOTAL	196	614	310	400	217	245	482	1.772	2.538	6.774	152	6.926

VII.- DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y POR MATERIAS (2013)

(en orden numérico)

Área de actuación	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Otras	Quejas I.Partes	Quejas Oficio	TOTAL
Personal del Sector Público	34	59	54	65	15	36	74	167	353	857	14	871
Admón Publicas y Ordenación Económica	30	47	34	53	29	35	49	196	290	763	1	764
Servicios Sociales y Dependencias	14	62	31	51	16	23	42	250	162	651	7	658
Educación	10	46	23	24	17	11	37	94	290	552	12	564
Vivienda	8	80	22	29	11	14	34	163	169	530	11	541
Medio Ambiente	13	31	22	17	16	10	26	89	174	398	16	414
Salud	8	38	19	21	14	8	24	105	144	381	10	391
Trabajo	8	20	19	17	17	16	28	107	143	375	4	379
Menores	4	30	11	11	16	13	9	73	151	318	27	345
Administración de Justicia	15	32	14	23	11	13	34	82	113	337	1	338
Prisiones	6	88	18	14	27	21	18	98	41	331	5	336
Transportes	6	15	6	8	6	10	16	89	103	259	17	276
Administraciones Tributarias	12	15	7	11	1	8	24	46	89	213	0	213
Urbanismo	5	13	9	21	3	2	11	42	51	157	6	163
Seguridad Social	5	13	6	10	2	5	17	41	43	142	0	142
Extranjería	3	4	3	1	0	1	8	57	47	124	1	125
Telecomunicaciones y Tecnologías	3	6	3	5	3	3	10	20	59	112	0	112
Obras Públicas	3	1	1	4	3	8	7	10	38	75	4	79
Cultura y Deportes	2	7	2	7	1	1	2	15	32	69	5	74
Protección Ciudadana	4	5	2	4	9	2	5	18	19	68	0	68
Igualdad de Sexo	2	0	1	2	0	1	4	5	9	24	11	35
Agricultura, Ganadería y Pesca	1	1	1	1	0	4	1	2	12	23	0	23
Información y Atención al Ciudadano	0	0	2	0	0	0	1	2	4	9	0	9
Pendiente de Determinar	0	1	0	1	0	0	1	1	2	6	0	6
TOTAL	196	614	310	400	217	245	482	1.772	2.538	6.774	152	6.926

VIII.- PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS POR MUNICIPIOS (2013)

Población	Quejas	Firmantes
Abla	1	1
Abrucena	1	1
Adra	10	10
Albox	2	2
Almería	72	83
Arboleas	1	1
Berja	5	5
Cantoria	2	2
Carboneras	1	1
Cuevas de Almanzora	4	4
Dalías	1	1
El Ejido	24	24
El Parador de Vicar	1	1
Fiñana	1	1
Fondón	2	2
Garrucha	2	2
Huércal de Almería	4	20
Huércal-Overa	4	4
Instinción	1	1
Lubrín	2	2
Mojácar	1	1
Níjar	9	19
Olula del Río	7	7
Oria	2	2
Pechina	2	2
Pulpí	1	1
Purchena	1	1
Roquetas de Mar	24	24
Santa Cruz	1	1
Serón	1	1
Tíjola	1	1
Vera	3	3
Vícar	2	3
Total ALMERÍA:	196	234
Alcalá de los Gazules	3	3
Alcalá del Valle	2	2
Algar	1	1
Algeciras	76	77
Algodonales	1	1
Arcos de la Frontera	9	9
Barbate	6	6
Benalup-Casas Viejas	1	1
Benaocaz	1	1
Bornos	1	1
Cádiz	75	94
Castellar de la Frontera	2	2
Chiclana de la Frontera	17	17

Población	Quejas	Firmantes
Chipiona	2	6
Conil de la Frontera	11	25
El Bosque	1	1
El Gastor	1	1
El Puerto de Santa María	94	153
Espera	2	2
Grazalema	1	1
Jerez de la Frontera	115	115
Jimena de la Frontera	8	8
La Línea de la Concepción	24	24
Los Barrios	13	13
Medina Sidonia	2	2
Olvera	1	1
Prado del Rey	3	3
Puerto Real	17	17
Puerto Serrano	6	6
Rota	7	9
San Fernando	41	41
San José del Valle	5	5
San Roque	6	6
Sanlúcar de Barrameda	13	13
Setenil de las Bodegas	3	3
Tarifa	12	12
Torre Alhaquime	2	2
Trebujena	7	7
Ubrique	10	172
Vejer de la Frontera	4	4
Villamartín	7	7
Zahara de la Sierra	1	1
Total CÁDIZ:	614	875
Aguilar de la Frontera	2	2
Alcaracejos	2	2
Almedinilla	1	1
Almodóvar del Río	5	5
Baena	6	6
Bélmez	1	1
Benamejí	1	1
Bujalance	2	2
Cabra	9	14
Carcabuey	1	1
Castro del Río	1	1
Córdoba	150	181
Doña Mencía	2	2
El Carpio	2	3
El Guijo	5	5
El Viso	1	1
Encinas Reales	1	1
Fernán Núñez	5	5
Hinojosa del Duque	3	3
La Carlota	8	8

Población	Quejas	Firmantes
La Rambla	3	3
Lucena	17	17
Luque	2	2
Montalbán de Córdoba	1	1
Montilla	12	12
Montoro	3	3
Moriles	2	2
Nueva Carteya	1	1
Obejo	1	2
Palma del Río	19	19
Peñarroya-Pueblonuevo	2	2
Posadas	1	1
Pozoblanco	7	7
Priego de Córdoba	5	5
Puente Genil	8	8
Rute	1	1
San Sebastián de Ballesteros	5	5
Santaella	1	1
Torrecampo	1	1
Villa del Río	3	3
Villanueva de Córdoba	6	6
Zuheros	1	1
Total CÓRDOBA:	310	348
Alamedilla	1	1
Albolote	12	12
Albuñol	1	1
Albuñuelas	1	1
Alfacar	2	2
Alhama de Granada	1	1
Alhendín	2	2
Almuñécar	14	14
Armillá	4	4
Atarfe	2	2
Baza	12	12
Beas de Granada	2	2
Benalúa	3	3
Bubión	1	1
Cájar	2	2
Calicasas	2	2
Caniles	2	2
Castilléjar	1	1
Castril de la Peña	1	1
Cenes de la Vega	4	4
Chauchina	5	5
Churriana de la Vega	4	4
Cogollos de Guadix	1	1
Cogollos de la Vega	1	1
Cogollos de la Vega	1	1
Cortes de Baza	3	3
Cúllar Baza	2	2

Población	Quejas	Firmantes
Cúllar Vega	4	5
Darro	1	1
Dúrcal	3	3
Ferreira	1	1
Freila	1	1
Fuente Vaqueros	1	1
Gójar	2	2
Granada	1	1
Granada	148	167
Guadix	16	16
Gualchos	3	3
Güéjar Sierra	1	1
Güevéjar	2	2
Huéscar	1	1
Huetor Vega	6	6
Huétor-Tájar	5	5
Jayena	2	2
La Calahorra	1	1
La Malahá	1	1
La Zubia	11	11
Láchar	1	1
Lanjarón	1	1
Las Gabias	4	5.403
Loja	8	11
Los Guajares	1	1
Maracena	9	9
Marchal de Guadix	2	2
Moclín	1	1
Monachil	3	3
Montillana	2	2
Moraleda de Zafayona	1	1
Motril	20	20
Nívar	2	2
Ogíjares	6	6
Orce	1	1
Otura	1	1
Padul	5	5
Peligros	1	1
Pinos Puente	2	2
Puebla Don Fadrique	2	2
Purullena	1	1
Salobreña	8	8
Santa Fe	7	7
Sorvilán	2	2
Trevélez	1	1
Ugíjar	1	1
Valle de Zalabí	1	1
Vegas del Genil	1	1
Vélez de Benaudalla	1	1
Villanueva de Mesías	2	3
Zafarraya	1	1

Población	Quejas	Firmantes
Zagra	1	1
Zújar	2	2
Total GRANADA:	400	5.823
Alájar	1	1
Aljaraque	15	15
Almonte	11	11
Alosno	4	4
Aracena	3	3
Aroche	4	4
Ayamonte	4	4
Beas	2	2
Berrocal	1	1
Bollullos del Condado	1	1
Bonares	2	2
Calañas	2	2
Cartaya	7	7
Cortegana	2	2
Cortelazor	1	1
El Campillo	1	1
El Cerro de Andévalo	2	2
El Portil	1	1
Galaroza	1	1
Gibraleón	5	6
Hinojos	2	4
Huelva	88	89
Isla Cristina	6	6
Jabugo	1	1
La Nava	2	2
Lepe	3	3
Manzanilla	1	1
Minas de Riotinto	6	155
Moguer	2	2
Nerva	4	4
Niebla	1	1
Palos de la Frontera	2	2
Puebla de Guzmán	1	1
Punta Umbría	3	3
Rociana del Condado	3	3
San Bartolomé de la Torre	1	1
San Juan del Puerto	14	15
Trigueros	2	2
Valverde del Camino	1	1
Villalba del Alcor	2	2
Zalamea la Real	2	2
Total HUELVA:	217	371
Albánchez de Mágina	3	3
Alcalá la Real	7	7
Alcaudete	5	5
Andújar	9	608

Población	Quejas	Firmantes
Arjonilla	3	7
Baeza	4	5
Bailén	4	4
Baños de la Encina	1	1
Beas de Segura	1	1
Cabra de Santo Cristo	1	1
Campillo de Arenas	1	1
Castellar de Santisteban	1	1
Castillo de Locubín	2	2
Cazorla	1	1
Chilluévar	2	2
Espeluy Pueblo	1	1
Frailes	3	3
Fuensanta de Martos	1	1
Fuerte del Rey	1	1
Génave	1	1
Huelma	2	2
Ibros	1	1
Jaén	73	73
Jódar	1	1
La Carolina	8	8
La Puerta de Segura	1	1
Linares	20	25
Lopera	1	1
Los Villares	2	2
Mancha Real	6	7
Marmolejo	2	2
Martos	5	5
Mengíbar	1	1
Navas de San Juan	4	4
Orcera	1	1
Peal de Becerro	5	5
Pegalajar	1	1
Pozo Alcón	3	3
Quesada	3	3
Santa Elena	1	1
Santiago de Calatrava	1	1
Santiago-Pontones	1	1
Santisteban del Puerto	2	2
Santo Tomé	1	1
Segura de la Sierra	2	2
Sorihuela de Guadalimar	1	1
Torredelcampo	2	2
Torredonjimeno	4	4
Torreperogil	6	6
Úbeda	21	22
Vilches	3	3
Villacarrillo	3	3
Villanueva de la Reina	3	3
Villanueva del Arzobispo	2	2
Total JAÉN:	245	856

Población	Quejas	Firmantes
Alameda	1	16
Algarrobo	8	8
Alhaurín de la Torre	16	16
Alhaurín El Grande	6	145
Almargen	1	1
Almogía	1	1
Álora	3	3
Antequera	13	13
Archidona	6	6
Arriate	4	4
Benalauria	1	1
Benalmádena Pueblo	22	23
Benamargosa	1	1
Benamocarra	2	2
Benaolán	1	1
Campillos	2	2
Cártama	10	10
Casarabonela	3	3
Casares	1	1
Coín	5	5
Colmenar	4	4
Comares	1	1
Cómpeta	2	2
Cortes de la Frontera	2	2
Cuevas de San Marcos	1	1
El Burgo	1	1
Estepona	29	30
Frigiliana	2	2
Fuengirola	18	19
Fuente Piedra	2	2
Humilladero	1	1
Igualeja	1	1
Istán	1	1
Iznate	1	1
Macharaviaya	1	1
Málaga	169	174
Manilva	5	7
Marbella	28	477
Mijas	12	12
Moclinejo	9	9
Mollina	2	3
Monda	3	3
Nerja	4	4
Ojén	1	1
Periana	1	1
Pizarra	1	2
Rincón de la Victoria	9	9
Ronda	15	16
Sedella	1	1
Teba	3	3

Población	Quejas	Firmantes
Tolox	2	2
Torremolinos	18	18
Torrox	4	4
Vélez Málaga	15	15
Villanueva de Algaidas	1	1
Villanueva de Tapia	1	1
Villanueva del Rosario	1	1
Villanueva del Trabuco	2	2
Viñuela	1	1
Total MÁLAGA:	482	1.098
Alanís	1	1
Albaida del Aljarafe	1	1
Alcalá de Guadaíra	63	87
Alcalá del Río	12	13
Alcolea del Río	2	2
Almadén de la Plata	2	2
Almensilla	7	7
Arahal	8	8
Aznalcóllar	6	6
Badolatosa	1	1
Benacazón	1	1
Bollullos de la Mitación	3	3
Bormujos	16	16
Brenes	5	5
Burguillos	2	2
Camas	32	33
Cantillana	8	8
Cañada del Rosal	1	1
Carmona	16	16
Carrión de los Céspedes	4	4
Casariche	1	1
Castilblanco de los Arroyos	5	5
Castilleja de Guzmán	2	2
Castilleja de la Cuesta	11	11
Castillo de las Guardas	1	1
Cazalla de la Sierra	6	6
Constantina	2	2
Coria del Río	17	17
Coripe	2	2
Dos Hermanas	38	47
Écija	20	20
El Coronil	2	2
El Cuervo	4	4
El Garrobo	1	1
El Pedroso	1	1
El Ronquillo	4	4
El Rubio	3	3
El Saucejo	1	1
El Viso del Alcor	13	18
Espartinas	13	17

Población	Quejas	Firmantes
Estepa	8	9
Gelves	12	12
Gerena	6	6
Gines	8	9
Guillena	10	10
Herrera	2	2
Huevar del Aljarafe	5	5
Isla Mayor	2	2
Isla Redonda - La Aceñuela	1	1
La Algaba	10	13
La Lantejuela	1	1
La Luisiana	1	1
La Puebla de Cazalla	2	2
La Puebla de los Infantes	3	3
La Puebla del Río	12	12
La Rincónada	36	36
La Roda de Andalucía	2	2
Las Cabezas de San Juan	4	6
Las Navas de la Concepción	3	3
Lebrija	10	10
Lora del Río	15	41
Los Palacios y Villafranca	11	11
Mairena del Alcor	14	14
Mairena del Aljarafe	38	39
Marchena	4	4
Marinaleda	2	2
Martín de la Jara	2	2
Montellano	5	5
Morón de la Frontera	71	71
Olivares	3	3
Osuna	10	11
Palomares del Río	4	5
Paradas	2	2
Pedraera	4	4
Peñaflor	1	1
Pilas	8	8
Pruna	2	2
Salteras	2	2
San Juan de Aznalfarache	39	39
Sanlúcar la Mayor	3	3
Santiponce	5	5
Sevilla	956	8.619
Sevilla	1	1
Tocina	3	3
Tomares	23	24
Umbrete	8	9
Utrera	32	34
Valencina de la Concepción	5	5
Villanueva del Ariscal	3	3
Villanueva del Río y Minas	18	18
Villaverde del Río	2	2

Población	Quejas	Firmantes
Total SEVILLA:	1.772	9.519
Vitoria	3	3
Total ÁLAVA:	3	3
Alicante	1	1
Bigastro	1	1
Villena	2	2
Total ALICANTE:	4	4
Badajoz	1	1
Total BADAJOZ:	1	1
Ibiza	1	1
Palma de Mallorca	1	1
Santanyi	1	1
Son Servera	1	1
Total BALEARES:	4	4
Barcelona	6	6
Castelldefels	1	1
Cerdanyola del Valles	1	1
Hospitalet de Llobregat	1	1
Sant Andreu de Llavaneres	1	1
Sant Joan Despí	1	1
Tarrasa	1	1
Vilanova i la Geltru	1	1
Vilassar de Mar	1	1
Total BARCELONA:	14	14
Burgos	2	2
Total BURGOS:	2	2
Cáceres	1	1
Total CÁCERES:	1	1
Albocásser	1	1
Alcossebre	2	2
Alquerias del Niño Perdido	1	1
Total CASTELLÓN:	4	4
Manzanares	1	1
Puertollano	1	1
Total CIUDAD REAL:	2	2
Teixeiro - Curtis	1	1
Total LA CORUÑA:	1	1
Ordicia	1	1
Total GUIPÚZCOA:	1	1

Población	Quejas	Firmantes
Alcobendas	3	3
Colmenar Viejo	1	1
Las Rozas	3	3
Madrid	17	18
Majadahonda	1	1
Móstoles	2	2
Total MADRID:	27	28
Águilas	1	1
Cartagena	2	2
Los Alcázares	1	1
Murcia	1	1
Ulea	1	1
Total MURCIA:	6	6
Oviedo	2	2
Total ASTURIAS:	2	2
Dueñas	1	1
Total PALENCIA:	1	1
Las Palmas	2	2
Total LAS PALMAS:	2	2
Pontevedra	1	1
Total PONTEVEDRA:	1	1
La Esperanza	1	1
Santa Cruz de Tenerife	1	1
Total SANTA CRUZ DE TENERIFE:	2	2
Treto	1	1
Total CANTABRIA:	1	1
Segovia	1	1
Total SEGOVIA:	1	1
Soria	3	3
Total SORIA:	3	3
Ocaña	1	1
Toledo	2	2
Total TOLEDO:	3	3
Carcaixent	1	1
Catarroja	1	1
Rocafort	1	1
Total VALENCIA:	3	3

Población	Quejas	Firmantes
Valladolid	5	5
Total VALLADOLID:	5	5
Bilbao	1	1
Durango	1	1
Total VIZCAYA:	2	2
Zamora	1	1
Total ZAMORA:	1	1
Zaragoza	1	1
Total ZARAGOZA:	1	1
Ceuta	1	1
Total CEUTA:	1	1
Melilla	1	1
Total MELILLA:	1	1
Procedencia sin Determinar	2.438	14.652
Total SIN DETERMINAR:	2.438	14.652
Quejas de Oficio	152	0
Total QUEJAS OFICIO:	152	0
TOTAL:	6.926	33.877

Resumen de Procedencia de las Quejas

	Quejas	Firmantes
Total Almería	196	234
Total Cádiz	614	875
Total Córdoba	310	348
Total Granada	400	5.823
Total Huelva	217	371
Total Jaén	245	856
Total Málaga	482	1.098
Total Sevilla	1.772	9.519
Total otras provincias	100	101
Sin determinar	2.438	14.652
Total de Oficio	152	0

SUMA TOTAL	6.926	33.877
-------------------	--------------	---------------

IX.- DISTRIBUCIÓN PONDERADA DE QUEJAS (2013)
(quejas/100.000 habit.)

Procedencia	Capitales	Otras Localidades	Quejas Totales	Porcentaje	Población de derecho	Quejas Ponderadas
Almería	72	124	196	2,83%	699.329	28,03
Cádiz	75	539	614	8,87%	1.238.492	49,58
Córdoba	150	160	310	4,48%	802.422	38,63
Granada	149	251	400	5,78%	919.319	43,51
Huelva	88	129	217	3,13%	520.668	41,68
Jaén	73	172	245	3,54%	664.916	36,85
Málaga	169	313	482	6,96%	1.652.999	29,16
Sevilla	957	815	1772	25,58%	1.942.155	91,24
Otras Provincias	56	44	100	1,44%		
Sin determinar	2.438	0	2.438	35,20%		
Oficio	152	0	152	2,19%		
Total	4.379	2.547	6.926		8.440.300	

X.- DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR SUB-MATERIAS

Materias	Abiertas	Cerradas	Total
ADMINISTRACIONES ECONÓMICAS	266	498	764
AE01 Energía	39	31	70
AE02 Industria	0	3	3
AE03 Comercio	2	13	15
AE05 Turismo	4	7	11
AE06 Ordenación Económica	169	366	535
AE07 Contratación Pública	5	9	14
AE08 Patrimonio	0	4	4
AE09 Expropiación Forzosa	7	7	14
AE10 Administraciones Públicas. Administraciones Locales	16	27	43
AE11 Administraciones Públicas. Política Interior	5	4	9
AE88 Responsabilidad Patrimonial. Administraciones Económicas	2	5	7
AE98 Silencio. Administraciones Económicas	17	16	33
AE99 Otras Cuestiones. Administraciones Económicas	0	6	6
ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	54	284	338
AJ01 Funcionamiento Ad. de Justicia	37	215	252
AJ02 Profesionales	10	32	42
AJ03 Jurídico-Privadas	2	8	10
AJ04 Recuperación de La Memoria Histórica	2	1	3
AJ05 Ministerio de Defensa	0	1	1
AJ99 Otras Cuestiones. Administración de Justicia	3	27	30
AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA	4	19	23
AP01 Agricultura	3	5	8
AP02 Ganadería	0	1	1
AP03 Pesca	0	6	6
AP04 Desarrollo Rural	1	1	2
AP98 Silencio. Agricultura, Ganadera y Pesca	0	4	4
AP99 Otras Cuestiones. Agricultura, Ganadería y Pesca	0	2	2
ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS	76	137	213
AT01 Impuestos	42	103	145
AT02 Tasas	13	12	25
AT03 Contribuciones Especiales	0	2	2
AT04 Precios	1	0	1
AT05 Procedimientos Tributarios	10	16	26
AT98 Silencio. Administraciones Tributarias	8	2	10
AT99 Otras Cuestiones. Administraciones Tributarias	2	2	4
CULTURA Y DEPORTES	23	51	74
CD01 Bienes Culturales	11	17	28
CD02 Promoción Cultural	2	3	5
CD03 Deportes	8	13	21
CD88 Responsabilidad Patrimonial. Cultura y Deportes	0	1	1
CD98 Silencio. Cultura y Deportes	2	16	18
CD99 Otras Cuestiones. Cultura y Deportes	0	1	1
EDUCACIÓN	151	413	564

Materias	Abiertas	Cerradas	Total
ED01 Educacion Especial y Compensatoria	17	57	74
ED02 Escolarización	27	131	158
ED03 Edificios Escolares	18	9	27
ED04 Administracion Educativa	12	38	50
ED05 Alumnado	8	40	48
ED06 Organos de Participación	0	2	2
ED07 Educacion Infantil 0-3 Años	4	34	38
ED08 Formación Profesional	9	18	27
ED10 Enseñanzas de Regimen Especial	6	17	23
ED11 Enseñanza Universitaria	42	54	96
ED88 Responsabilidad Patrimonial.Educacion	1	1	2
ED98 Silencio. Educación	3	0	3
ED99 Otras Cuestiones. Educación	4	12	16
EXTRANJERÍA	14	111	125
EX01 Incidentes y Malos Tratos	0	2	2
EX02 Visados	0	13	13
EX03 Expulsiones	1	7	8
EX04 Regularización, Permisos y Autorizaciones	5	42	47
EX05 Nacionalidad	3	27	30
EX06 Reagrupaciones Familiares	0	2	2
EX07 De Contenido General	2	2	4
EX08 Temporeros	2	1	3
EX99 Otras Cuestiones. Extranjería	1	15	16
IGUALDAD DE SEXO	15	20	35
GE01 Políticas Para La Igualdad	2	1	3
GE02 Violencia de Género	9	9	18
GE03 Discriminación Por Razón de Sexo	2	2	4
GE04 Ayudas Para Compensar Desigualdades	0	2	2
GE05 Situaciones de Emergencia Social	0	1	1
GE06 Familias Monoparentales	1	2	3
GE11 Prostitución	1	2	3
GE99 Otras Cuestiones. Igualdad de Género	0	1	1
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	8	9
IA01 Solicitando Intervención del Defensor	0	1	1
IA02 Solicitud de Información	0	1	1
IA07 Derechos de Los Ciudadanos	1	3	4
IA98 Silencio. Información y Atención al Ciudadano	0	2	2
IA99 Otras Cuestiones. Información y Atención al Ciudadano	0	1	1
MEDIOAMBIENTE	166	248	414
MA01 Espacios Naturales Protegidos	2	4	6
MA02 Protección Flora y Fauna	6	14	20
MA03 Caza y Pesca	3	5	8
MA04 Espacios Forestales	0	1	1
MA05 Vías Pecuarias	2	1	3
MA06 Prevención y Calidad Ambiental	5	11	16
MA07 Sanidad y Salubridad Ambiental	8	11	19
MA08 Aguas	38	19	57
MA09 Protección del Litoral	0	3	3

Materias	Abiertas	Cerradas	Total
MA10 Residuos Urbanos	7	16	23
MA11 Residuos Especiales	1	1	2
MA12 Contaminación Atmosférica	6	2	8
MA14 Contaminación Electromagnética	3	3	6
MA15 Contaminación de Suelos	0	1	1
MA16 Participación	0	4	4
MA17 Promoción Ambiental	0	3	3
MA18 Contaminación Acústica	63	87	150
MA88 Responsabilidad Patrimonial. Medioambiente	3	0	3
MA98 Silencio. Medioambiente	11	38	49
MA99 Otras Cuestiones. Medioambiente	8	24	32
MENORES	65	280	345
MN01 Menores En Situación de Riesgo	11	52	63
MN02 Maltrato	6	27	33
MN04 Desamparo y Tutela Administrativa	10	21	31
MN05 Acogimiento	11	13	24
MN06 Adopción	2	9	11
MN07 Responsabilidad Penal de Los Menores	5	7	12
MN08 Menores Con Necesidades Especiales	3	4	7
MN09 Menores Extranjeros y Minorías Étnicas O Culturales	0	4	4
MN10 Conductas Contrarias A La Convivencia Social	0	1	1
MN11 Derechos Personales	2	4	6
MN12 Servicios de Información y Comunicación	1	5	6
MN13 Familia	8	107	115
MN14 Administraciones y Entidades Colaboradoras	1	0	1
MN15 Cultura, Ocio y Deportes	4	8	12
MN16 Otras Áreas Temáticas	1	12	13
MN99 Otras Cuestiones. Menores	0	6	6
OBRAS PÚBLICAS	36	43	79
OP01 Mantenimiento y Conservación.	23	8	31
OP02 Demanda de Infraestructuras.	2	13	15
OP88 Responsabilidad Patrimonial. Obras Públicas	4	13	17
OP99 Otras Cuestiones. Obras Públicas	7	9	16
PROTECCIÓN CIUDADANA	6	62	68
PC01 Seguridad Ciudadana	6	56	62
PC99 Otras Cuestiones. Protección Ciudadana	0	6	6
PERSONAL DEL SECTOR PÚBLICO	270	601	871
PE01 Personal Funcionario de Adm. Gral. Junta de Andalucía	33	168	201
PE02 Personal Laboral de Adm. Gral. Junta de Andalucía	66	90	156
PE03 Personal Docente	5	103	108
PE04 Personal Sanitario	89	60	149
PE05 Personal de Justicia	0	1	1
PE06 Personal de Entidades Instrumentales	14	46	60
PE07 Personal de Administración Local	34	112	146
PE08 P.A.S. Universidades Andaluzas	1	6	7
PE98 Silencio. Personal del Sector Público	1	5	6
PE99 Otras Cuestiones. Personal del Sector Público	27	10	37

Materias	Abiertas	Cerradas	Total
PRISIONES	154	182	336
PR01 Traslados	27	44	71
PR03 Toxicómanos	2	1	3
PR04 Permisos y Clasificaciones	23	23	46
PR05 Suspensión Condena	1	1	2
PR06 Fallecimientos En Prisión	1	2	3
PR07 Malos Tratos	14	6	20
PR08 Indulto	3	8	11
PR09 Prisión Preventiva	2	5	7
PR10 Libertad Condicional	11	8	19
PR11 Asistencia Sanitaria	14	11	25
PR12 Régimen	3	8	11
PR13 Infraestructura	2	0	2
PR15 Talleres y Actividades	1	2	3
PR16 Libertad Condicional Anticipada	1	2	3
PR17 Mujeres Presas	3	1	4
PR18 Incidentes Entre Presos	1	0	1
PR19 Forma Especial Ejecución Pena	3	2	5
PR20 Indigentes	2	1	3
PR21 Procesal	2	13	15
PR22 Disminuidos y Enfermos Psiquicos	0	2	2
PR23 Convenio Colaboración Con Junta de Andalucía	2	0	2
PR24 Acumulación y Refundición de Condenas	1	2	3
PR26 Abogados	2	1	3
PR27 Extranjeros (Expulsión Sí/No)	1	3	4
PR99 Otras Cuestiones. Prisiones	32	36	68
SALUD	123	268	391
SA02 Salud Pública	3	5	8
SA03 Atención Primaria	6	12	18
SA04 Atención Especializada	23	34	57
SA05 Atención Pediátrica	5	16	21
SA06 Salud Mental	17	27	44
SA07 Tiempos de Garantía de Respuesta	11	41	52
SA08 Urgencias y Emergencias	6	11	17
SA09 Gestión Administrativa	1	2	3
SA10 Centros y Servicios Sanitarios	2	19	21
SA11 Prestación Farmacéutica	9	24	33
SA12 Prestaciones Complementarias	2	3	5
SA13 Empresas Públicas	0	1	1
SA14 Colegios Profesionales	1	0	1
SA15 Control Incapacidad Temporal	2	6	8
SA17 Políticas de Salud	1	1	2
SA18 Derechos	8	26	34
SA19 Consumo	19	27	46
SA88 Responsabilidad Patrimonial. Salud	5	9	14
SA99 Otras Cuestiones. Salud	2	4	6
SEGURIDAD SOCIAL	17	125	142
SG01 Prestaciones Contributivas	0	60	60
SG02 Prestaciones No Contributivas	10	20	30
SG03 Devolución de Prestaciones Indevidas	0	3	3

Materias	Abiertas	Cerradas	Total
SG04 Cotizaciones	2	7	9
SG05 Asesoramiento y Orientación	0	2	2
SG98 Silencio. Seguridad Social	2	3	5
SG99 Otras Cuestiones. Seguridad Social	3	30	33
SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIAS	423	235	658
SS01 Mayores	175	77	252
SS02 Discapacitados	111	45	156
SS04 Exclusión Social	58	41	99
SS05 Políticas/Planes de Servicios Sociales	69	44	113
SS06 Adicciones	1	14	15
SS07 Servicios Sociales Comunitarios	0	4	4
SS98 Silencio. Servicios Sociales y Dependencias	1	3	4
SS99 Otras Cuestiones. Servicios Sociales y Dependencias	8	7	15
TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS	50	62	112
TC01 Televisión	3	6	9
TC02 Radio	1	3	4
TC03 Telefonía	37	27	64
TC04 Internet	4	2	6
TC05 Sociedad de La Información	0	1	1
TC06 Correos y Telégrafos	0	3	3
TC07 Contenidos de Medios de Comunicación	0	4	4
TC08 Protección de Datos	2	13	15
TC99 Otras Cuestiones. Telecomunicaciones y Tecnologías	3	3	6
TRABAJO	128	251	379
TR02 Gestión del Empleo	2	6	8
TR03 Relaciones Laborales	3	12	15
TR04 Seguridad y Salud Laborales	3	5	8
TR05 Formación Profesional Ocupacional	38	41	79
TR06 Tiempo Libre	0	1	1
TR07 Programas de Solidaridad	18	24	42
TR08 Temporeros	0	1	1
TR09 Inspección de Trabajo	0	9	9
TR10 Necesidad de Empleo	1	10	11
TR98 Silencio. Trabajo	4	16	20
TR99 Otras Cuestiones. Trabajo	59	126	185
TRANSPORTES	55	221	276
TT01 Ordenación del Tráfico	39	158	197
TT02 Servicios de Transporte Público	12	38	50
TT13 Barreras En Transportes	2	3	5
TT88 Responsabilidad Patrimonial. Transportes	1	5	6
TT98 Silencio. Transportes	0	2	2
TT99 Otras Cuestiones. Transportes	1	15	16
URBANISMO	63	100	163
UR01 Planeamiento	7	5	12
UR02 Disciplina Urbanística	19	56	75
UR03 Urbanizaciones Particulares	14	8	22
UR05 Protección Patrimonial	0	3	3

Materias	Abiertas	Cerradas	Total
UR13 Barreras En Urbanismo	8	5	13
UR88 Responsabilidad Patrimonial. Urbanismo	0	2	2
UR98 Silencio. Urbanismo	8	10	18
UR99 Otras Cuestiones. Urbanismo	7	11	18
VIVIENDA	284	257	541
VV01 Infracciones al Régimen Legal de V.P.O.	13	21	34
VV02 Infracciones al Régimen Legal de V.P.P.	14	4	18
VV03 Necesidad de Vivienda	82	51	133
VV04 Irregularidades Ocupación de Viviendas Protegidas	2	3	5
VV05 Ayudas A La Vivienda.	84	117	201
VV06 Desahucio de Viviendas	5	7	12
VV07 Viviendas Marginales	0	1	1
VV08 Protección Consumidores y Usuarios	51	10	61
VV09 Planes de Viviendas.	0	1	1
VV10 Discapacidad	2	1	3
VV11 Permuta de Viviendas	13	6	19
VV12 Propiedad Horizontal	2	4	6
VV13 Barreras Arquitectónicas	0	1	1
VV98 Silencio. Vivienda	4	2	6
VV99 Otras Cuestiones. Vivienda	12	28	40
PENDIENTE DE DETERMINAR	5	1	6
ZZ99 Otras Cuestiones. Pendiente de Determinar	5	1	6
SUMA TOTAL:	2.449	4.477	6.926

XI.- RELACIÓN QUEJAS-FIRMANTES POR MATERIAS

Área de actuación	Quejas de Oficio	I. de Parte	Nº de Firmantes	%	Nº Total Quejas	%
Admón. Públicas y Ordenación Económica	1	763	879	2,59%	764	11,03%
Administración de Justicia	1	337	338	1,00%	338	4,88%
Agricultura, Ganadería y Pesca		23	23	0,07%	23	0,33%
Administraciones Tributarias		213	213	0,63%	213	3,08%
Cultura y Deportes	5	69	69	0,20%	74	1,07%
Educación	12	552	6.612	19,52%	564	8,14%
Extranjería	1	124	124	0,37%	125	1,80%
Igualdad de Sexo	11	24	24	0,07%	35	0,51%
Información y Atención al Ciudadano		9	9	0,03%	9	0,13%
Medio Ambiente	16	398	455	1,34%	414	5,98%
Menores	27	318	328	0,97%	345	4,98%
Obras Públicas	4	75	1.604	4,73%	79	1,14%
Protección Ciudadana		68	220	0,65%	68	0,98%
Personal del Sector Público	14	857	1.997	5,89%	871	12,58%
Prisiones	5	331	380	1,12%	336	4,85%
Salud	10	381	384	1,13%	391	5,65%
Seguridad Social		142	142	0,42%	142	2,05%
Servicios Sociales y Dependencias	7	651	11.348	33,50%	658	9,50%
Telecomunicaciones y Tecnologías		112	112	0,33%	112	1,62%
Trabajo	4	375	7.583	22,38%	379	5,47%
Transportes	17	259	259	0,76%	276	3,98%
Urbanismo	6	157	179	0,53%	163	2,35%
Vivienda	11	530	589	1,74%	541	7,81%
Pendiente de Determinar		6	6	0,02%	6	0,09%
TOTALES	152	6.774	33.877	100,00%	6.926	100,00%

XII.- DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN MATERIA POR SEXO

	Mujeres		Hombres		No consta		Total I. Partes		Total Oficio	TOTAL
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%		
Admón. Publicas y Ordenación Económica	240	8,89%	471	13,41%	52	9,25%	763	11,26%	1	764
Administración de Justicia	100	3,71%	230	6,55%	7	1,25%	337	4,97%	1	338
Agricultura, Ganadería y Pesca	7	0,26%	15	0,43%	1	0,18%	23	0,34%		23
Administraciones Tributarias	68	2,52%	130	3,70%	15	2,67%	213	3,14%		213
Cultura y Deportes	4	0,15%	53	1,51%	12	2,14%	69	1,02%	5	74
Educación	254	9,41%	230	6,55%	68	12,10%	552	8,15%	12	564
Extranjería	41	1,52%	69	1,96%	14	2,49%	124	1,83%	1	125
Igualdad de Sexo	17	0,63%	3	0,09%	4	0,71%	24	0,35%	11	35
Información y Atención al Ciudadano	3	0,11%	6	0,17%		0,00%	9	0,13%		9
Medio Ambiente	112	4,15%	234	6,66%	52	9,25%	398	5,88%	16	414
Menores	169	6,26%	115	3,27%	34	6,05%	318	4,69%	27	345
Obras Públicas	33	1,22%	35	1,00%	7	1,25%	75	1,11%	4	79
Protección Ciudadana	18	0,67%	47	1,34%	3	0,53%	68	1,00%		68
Personal del Sector Público	426	15,78%	322	9,17%	109	19,40%	857	12,65%	14	871
Prisiones	55	2,04%	264	7,51%	12	2,14%	331	4,89%	5	336
Salud	163	6,04%	190	5,41%	28	4,98%	381	5,62%	10	391
Seguridad Social	63	2,33%	70	1,99%	9	1,60%	142	2,10%		142
Servicios Sociales y Dependencias	352	13,04%	279	7,94%	20	3,56%	651	9,61%	7	658
Telecomunicaciones y Tecnologías	32	1,19%	70	1,99%	10	1,78%	112	1,65%		112
Trabajo	154	5,71%	185	5,27%	36	6,41%	375	5,54%	4	379
Transportes	77	2,85%	161	4,58%	21	3,74%	259	3,82%	17	276
Urbanismo	49	1,82%	99	2,82%	9	1,60%	157	2,32%	6	163
Vivienda	259	9,60%	232	6,60%	39	6,94%	530	7,82%	11	541
Pendiente de Determinar	3	0,11%	3	0,09%		0,00%	6	0,09%		6
Total	2.699	39,84%	3.513	51,86%	562	8,30%	6.774	100,00%	152	6.926

XIII.- DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN PROVINCIA POR SEXO

	Mujeres	Hombres	Sin Determinar	Total
Almería	79	107	10	196
Cádiz	217	369	28	614
Córdoba	139	163	8	310
Granada	168	216	16	400
Huelva	73	138	6	217
Jaén	93	149	3	245
Málaga	219	245	18	482
Sevilla	756	944	72	1.772
Otras provincias	42	54	4	100
No Consta	913	1.128	397	2.438
Quejas de Oficio	0	0	0	152
Total	2.699	3.513	562	6.926

XIV.- DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE QUEJAS

Mes	Quejas	Porcentaje
Enero	684	9,88%
Febrero	734	10,60%
Marzo	764	11,03%
Abril	659	9,51%
Mayo	772	11,15%
Junio	656	9,47%
Julio	494	7,13%
Agosto	368	5,31%
Septiembre	444	6,41%
Octubre	481	6,94%
Noviembre	447	6,45%
Diciembre	423	6,11%
TOTAL	6.926	100 %

XV.- REGISTRO GENERAL

Registro	Documentos	Porcentaje
ENTRADA		
Correo postal	10.119	44,53%
Entrega en mano, Interesado	3.037	13,36%
Fax	691	3,04%
Vía Internet	8.866	39,01%

<i>E-mail ordinario</i>	8.359	
<i>Sede electrónica</i>	507	
Oficina Información	12	0,05%
Total Entrada	22.725	
QUEJAS		
Correo postal	1.833	26,47%
Entrega en mano, Interesado	1.062	15,33%
Fax	217	3,13%
Vía Internet	3.651	52,71%
<i>E-mail ordinario</i>	3.398	
<i>Sede electrónica</i>	253	
Oficina Información	11	0,16%
Internos	152	2,19%
Total Quejas	6.926	
SALIDA		
Correo postal	29.247	76,84%
Vía Internet	8.814	23,16%
<i>E-mail ordinario</i>	7.901	
<i>Sede electrónica</i>	913	
Total Salida	38.061	

XVI.- DATOS DE ACCESO POR INTERNET

Mes	Consultas	Quejas
Enero	51	411
Febrero	49	386
Marzo	65	450
Abril	89	367
Mayo	86	420
Junio	49	354
Julio	50	256
Agosto	27	178
Septiembre	33	224
Octubre	49	231
Noviembre	35	185
Diciembre	44	189
Total	627	3.651

XVII.- ENTIDADES AFECTADAS EN LAS QUEJAS 2.013

NOMBRE	TOTAL
Junta de Andalucía	2.807
Entes Locales	1.594
Otras Instituciones	2
Universidades	63
Órganos Judiciales	232
Administración del Estado	806
Otras Administraciones territoriales	41
Colegios Profesionales	37
Empresas prestadoras de servicios de interés general	395
Otras Entidades	20
Total Entidades	5.997
Quejas Sin Entidades afectadas	687
Quejas Sin determinar	242
Total Quejas	6.926

DESGLOSE DE ENTIDADES

JUNTA DE ANDALUCÍA	2.807
CONSEJERÍAS JUNTA DE ANDALUCIA	2.742
Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales	220
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	31
Consejería de Economía, Innovación y Ciencia	207
Consejería de Educación, Cultura y Deporte	200
Consejería de Fomento y Vivienda	247
Consejería de Hacienda y Administración Pública	216
Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales	566
Consejería de Justicia e Interior	102
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	70
Consejería de la Presidencia. Junta de Andalucía	34
Consejería de Turismo y Comercio	6
Consejería de Gobernación	3
Delegaciones Territoriales	840
ENTIDADES INSTRUMENTALES	65
ENTES LOCALES	1.594
AYUNTAMIENTOS	1.436
Provincia de Almería	83
Ayuntamiento de Almería	27
Ayuntamiento de Níjar	2
Ayuntamiento de Carboneras	1

Ayuntamiento de Huércal de Almería	1
Ayuntamiento de Viator	1
Ayuntamiento de Pechina	2
Ayuntamiento de Santa Fe de Mondújar	1
Ayuntamiento de Fondón	1
Ayuntamiento de Alboloduy	1
Ayuntamiento de Huércal-Overa	1
Ayuntamiento de Vera	3
Ayuntamiento de Antas	1
Ayuntamiento de Garrucha	1
Ayuntamiento de Mojacar	1
Ayuntamiento de Turre	1
Ayuntamiento de Zurgena	1
Ayuntamiento de El Ejido	5
Ayuntamiento de Vácar	2
Ayuntamiento de Roquetas de Mar	7
Ayuntamiento de La Mojonera	1
Ayuntamiento de Dalías	1
Ayuntamiento de Berja	4
Ayuntamiento de Adra	6
Ayuntamiento de Albox	1
Ayuntamiento de Oría	1
Ayuntamiento de Chirivel	1
Ayuntamiento de Vélez-Blanco	1
Ayuntamiento de Cantoria	2
Ayuntamiento de Olula del Río	5

Provincia de Cádiz

203

Ayuntamiento de Cádiz	15
Ayuntamiento de San Fernando	11
Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera	13
Ayuntamiento de Conil de la Frontera	7
Ayuntamiento de Vejer de la Frontera	3
Ayuntamiento de Barbate	2
Ayuntamiento de Medina Sidonia	1
Ayuntamiento de Algeciras	15
Ayuntamiento de la Línea de la Concepción	9
Ayuntamiento de Jimena de la Frontera	1
Ayuntamiento de Castellar de la Frontera	1
Ayuntamiento de San Roque	6
Ayuntamiento de los Barrios	3
Ayuntamiento de Tarifa	6
Ayuntamiento de Jerez de la Frontera	38
Ayuntamiento de El Puerto de Santa María	22
Ayuntamiento del Puerto Real	7
Ayuntamiento de Rota	6
Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda	8
Ayuntamiento de Chipiona	10
Entidad Local Autónoma La Barca de la Florida	1
Ayuntamiento de San José del Valle	1
Ayuntamiento de la Entidad Local Autónoma de Estrella del Marqués de Jerez de la Frontera.	1
Ayuntamiento de Ubrique	4
Ayuntamiento de Arcos de la Frontera	5

Ayuntamiento de Villamartin	1
Ayuntamiento de Prado del Rey	2
Ayuntamiento de El Bosque	2
Ayuntamiento de Torre Alhaquime	1
Ayuntamiento de Setenil de las Bodegas	1
Provincia de Córdoba	93
Ayuntamiento de Córdoba	30
Ayuntamiento de la Carlota	2
Ayuntamiento de Fuente Palmera	2
Presidente de la Entidad Local Autónoma de Ochavillo del Río	1
Ayuntamiento de San Sebastián de Ballesteros	3
Ayuntamiento de los Blazquez	1
Ayuntamiento de Hinojosa del Duque	1
Ayuntamiento de Villaviciosa de Córdoba	1
Ayuntamiento de Pozoblanco	3
Ayuntamiento de El Guijo	4
Ayuntamiento Villanueva de Córdoba	1
Ayuntamiento de Puente Genil	2
Ayuntamiento Fernán Núñez	1
Ayuntamiento de Santaella	1
Ayuntamiento de Montilla	5
Ayuntamiento de Montoro	1
Ayuntamiento de Bujalance	2
Ayuntamiento de Palma del Río	6
Ayuntamiento Almodovar del Río	2
Ayuntamiento de Hornachuelos	1
Ayuntamiento Priego de Córdoba	7
Ayuntamiento de Carcabuey	1
Ayuntamiento de Almedinilla	1
Ayuntamiento de Baena	2
Ayuntamiento de Lucena	8
Ayuntamiento de Encinas Reales	1
Ayuntamiento de Palenciana	1
Ayuntamiento de Cabra	1
Ayuntamiento de Iznajar	1
Provincia de Granada	133
Ayuntamiento de Granada	36
Ayuntamiento de Armilla	1
Ayuntamiento de las Gubias	2
Ayuntamiento de Arenas del Rey	1
Ayuntamiento de Ventas de Huelma	1
Ayuntamiento de la Zubia	1
Ayuntamiento de Gójar	1
Ayuntamiento de Ogíjares	5
Ayuntamiento de Güejar Sierra	1
Ayuntamiento de Dúdar	1
Ayuntamiento de Monachil	1
Ayuntamiento de Vegas del Genil	1
Ayuntamiento de Maracena	5
Ayuntamiento de Albolote	3
Ayuntamiento de Atarfe	3
Ayuntamiento de Montefrío	1

Ayuntamiento de Calicasas	1
Ayuntamiento de Loja	1
Ayuntamiento de Santa Fe	1
Ayuntamiento de Lachar	2
Ayuntamiento de Moraleda de Zafayona	1
Ayuntamiento de Órgiva	1
Ayuntamiento de Pampaneira	1
Ayuntamiento de la Tahá	1
Ayuntamiento de Pórtugos	1
Ayuntamiento de Trevélez	1
Ayuntamiento de Ugíjar	2
Ayuntamiento de Guadix	7
Ayuntamiento de Benalúa	1
Ayuntamiento de Cortes y Graena	1
Ayuntamiento de Purullena	2
Ayuntamiento de Montillana	1
Ayuntamiento de Motril	7
Ayuntamiento de Gualchos	1
Ayuntamiento de Alhendín	1
Ayuntamiento de Padul	2
Ayuntamiento de Salobreña	6
Ayuntamiento de Almuñécar	12
Ayuntamiento de Otívar	1
Ayuntamiento de Castell de Ferro	3
Ayuntamiento de Baza	6
Ayuntamiento de Caniles	2
Ayuntamiento de Zújar	1
Ayuntamiento de Gor	1
Ayuntamiento de Gorafe	1
Provincia de Huelva	92
Ayuntamiento de Huelva	16
Ayuntamiento de Punta Umbria	8
Ayuntamiento de Aljaraque	4
Ayuntamiento de Aracena	1
Ayuntamiento de Linares de la Sierra	1
Ayuntamiento de Higuera de la Sierra	1
Ayuntamiento de Cortegana	1
Ayuntamiento de Cañaveral de León	1
Ayuntamiento de Ayamonte	5
Ayuntamiento de Isla Cristina	8
Ayuntamiento de Lepe	2
Ayuntamiento de Cartaya	4
Ayuntamiento de Gibraleón	6
Ayuntamiento de San Bartolomé de la Torre	1
Ayuntamiento de El Granado	1
Ayuntamiento de Valverde del Camino	1
Ayuntamiento de San Juan del Puerto	2
Ayuntamiento de Trigueros	4
Ayuntamiento de Zalamea la Real	1
Ayuntamiento de Minas de Riotinto	1
Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado	2
Ayuntamiento de Almonte	9
Ayuntamiento de Hinojos	1

Ayuntamiento de Moguer	3
Ayuntamiento de Palos de la Frontera	2
Ayuntamiento de Bonares	1
Ayuntamiento de Niebla	1
Ayuntamiento de Villarrasa	1
Ayuntamiento de Villalba del Alcor	2
Ayuntamiento de Chucena	1
Provincia de Jaén	82
Ayuntamiento de Jaén	10
Ayuntamiento de Mancha Real	2
Ayuntamiento de Fuerte del Rey	1
Ayuntamiento la Carolina	3
Ayuntamiento de Santa Elena	1
Ayuntamiento de Vilches	2
Ayuntamiento de Navas de San Juan	1
Ayuntamiento de Castellar	1
Ayuntamiento de Santiago Pontones	1
Ayuntamiento de Villanueva del Arzobispo	2
Ayuntamiento de Iznatoraf	1
Ayuntamiento de Puente de Génave	1
Ayuntamiento de Segura de la Sierra	4
Ayuntamiento de Génave	1
Ayuntamiento de Ubeda	12
Ayuntamiento de Baeza	3
Ayuntamiento de Peal de Becerro	2
Ayuntamiento de Chilluevar	1
Ayuntamiento de Jimena	1
Ayuntamiento de Bedmar y Garcíez	1
Ayuntamiento de Albánchez de Mágina	2
Ayuntamiento de Huelma	1
Ayuntamiento de Martos	1
Ayuntamiento de Fuensanta de Martos	1
Ayuntamiento de Torredelcampo	1
Ayuntamiento de Alcalá la Real	6
Ayuntamiento de Linares	8
Ayuntamiento de Bailén	3
Ayuntamiento de Villanueva de la Reina	3
Ayuntamiento de Andujar	2
Ayuntamiento de Marmolejo	1
Ayuntamiento de Lopera	2
Provincia de Málaga	202
Ayuntamiento del Excmo. Ayuntamiento de Málaga	54
Ayuntamiento de Coin	2
Ayuntamiento de Tolox	1
Ayuntamiento de Monda	2
Ayuntamiento de Alhaurín El Grande	2
Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre	3
Ayuntamiento de Almogía	1
Ayuntamiento de Colmenar	3
Ayuntamiento de Antequera	5
Ayuntamiento de Valle de Abdalajis	1
Ayuntamiento de Archidona	3

Ayuntamiento de Villanueva de Algaidas	1
Ayuntamiento de Villanueva del Rosario	1
Ayuntamiento de Villanueva del Trabuco	3
Ayuntamiento de Teba	1
Ayuntamiento de Arriate	1
Ayuntamiento de Cortes de la Frontera	1
Ayuntamiento de Ronda	4
Ayuntamiento de Yunquera	1
Ayuntamiento de Igualeja	1
Ayuntamiento de Álora	3
Ayuntamiento de Humilladero	1
Ayuntamiento de Mollina	1
Ayuntamiento de Cártama	2
Ayuntamiento Marbella	10
Ayuntamiento de Torremolinos	9
Ayuntamiento de Benalmadena	12
Ayuntamiento de Fuengirola	9
Ayuntamiento de De Mijas	7
Ayuntamiento de Estepona	10
Ayuntamiento de Manilva	6
Ayuntamiento de Velez Málaga	17
Ayuntamiento de Sedella	1
Ayuntamiento de Benamargosa	1
Ayuntamiento de Benamocarra	2
Ayuntamiento del Rincón de la Victoria	3
Ayuntamiento de Cómputa	1
Ayuntamiento de Torrox	6
Ayuntamiento de Nerja	10
Provincia de Sevilla	541
Ayuntamiento del Excmo. Ayuntamiento de Sevilla	268
Ayuntamiento de Coria del Río	5
Ayuntamiento de Bollullos de la Mitación	1
Ayuntamiento de Gelves	4
Ayuntamiento de la Puebla del Río	3
Ayuntamiento de Alcalá del Río	2
Ayuntamiento de Guillena	2
Ayuntamiento de Burguillos	1
Ayuntamiento de Castilblanco de los Arroyos	1
Ayuntamiento de Almadén de la Plata	1
Tenencia de Alcaldía de San José de la Rincónada	3
Ayuntamiento de la Rinconada	7
Ayuntamiento de Brenes	3
Ayuntamiento de Villaverde del Río	3
Ayuntamiento de Cantillana	7
Ayuntamiento de Tocina	2
Ayuntamiento de Villanueva del Río y Minas	23
Ayuntamiento de Cazalla de la Sierra	5
Ayuntamiento de Guadalcanal	2
Ayuntamiento de Ecija	11
Ayuntamiento de Carmona	12
Ayuntamiento de la Campana	1
Ayuntamiento de la Luisiana	1
Ayuntamiento de Cañada del Rosal	1

Ayuntamiento de Lora del Río	4
Ayuntamiento de Alcolea del Río	3
Ayuntamiento de Constantina	1
Ayuntamiento de la Puebla de los Infantes	1
Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra	20
Ayuntamiento de Mairena del Alcor	4
Ayuntamiento de El Viso del Alcor	2
Ayuntamiento de Morón de la Frontera	4
Ayuntamiento de la Puebla de Cazalla	2
Ayuntamiento de Estepa	5
Ayuntamiento de El Rubio	1
Ayuntamiento de Casariche	1
Ayuntamiento de Arahal	1
Ayuntamiento de Marchena	1
Ayuntamiento de Lantejuela	1
Ayuntamiento de Osuna	5
Ayuntamiento de El Saucejo	2
Ayuntamiento de Dos Hermanas	14
Ayuntamiento de Utrera	8
Ayuntamiento de los Palacios y Villafranca	5
Ayuntamiento de Lebrija	6
Ayuntamiento de El Cuervo	1
Ayuntamiento de El Coronil	1
Ayuntamiento de Montellano	2
Ayuntamiento de Coripe	1
Ayuntamiento de Sanlúcar la Mayor	3
Ayuntamiento de Olivares	1
Ayuntamiento de Umbrete	4
Ayuntamiento de Espartinas	4
Ayuntamiento de Villanueva del Ariscal	1
Ayuntamiento de Carrión de los Céspedes	1
Ayuntamiento de Pilas	1
Ayuntamiento de Aznalcázar	1
Ayuntamiento de Aznalcóllar	3
Ayuntamiento de El Garrobo	1
Ayuntamiento de Camas	10
Ayuntamiento de Valencina de la Concepción	7
Ayuntamiento de San Juan de Aznalfarache	3
Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe	9
Ayuntamiento de Palomares del Río	2
Ayuntamiento de Bormujos	9
Ayuntamiento de Tomares	5
Ayuntamiento de Castilleja de la Cuesta	4
Ayuntamiento de Gines	1
Ayuntamiento de Santiponce	2
Ayuntamiento de la Algaba	4
Ayuntamiento de otras Provincias	7
DIPUTACIONES	89
Diputación Provincial de Cádiz	23
Diputación Provincial de Córdoba	9
Diputación Provincial de Granada	12

Diputación Provincial de Huelva	5
Diputación Provincial de Jaén	3
Diputación Provincial de Málaga	29
Diputación Provincial de Sevilla	8
EMPRESAS MUNICIPALES	61
FEDERACIONES Y FUNDACIONES DE ENTES LOCALES	1
MANCOMUNIDADES	7
OTRAS INSTITUCIONES	2
UNIVERSIDADES	63
Universidad de Almería	5
Universidad de Cádiz	3
Universidad de Córdoba	4
Universidad de Granada	12
Universidad de Huelva	7
Universidad de Jaén	4
Universidad de Málaga.	8
Universidad de Sevilla.	18
Otras Universidades	2
ÓRGANOS JUDICIALES	232
ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO	806
OTRAS ADMINISTRACIONES TERRITORIALES	41
COLEGIOS PROFESIONALES	37
EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL	395
OTRAS ENTIDADES	20

XVIII.- DESGLOSE POR MATERIAS DEL TOTAL DE ENTIDADES AFECTADAS.

Materia Principal	Total Organismos Afectados	Total Quejas Afectadas	Quejas Pendientes de Determinación Organismos	Quejas Sin Organismo Afectado	Total Quejas
Administraciones Publicas y Ordenación Económica	1.078	739	16	9	764
Administración de Justicia	229	196	3	139	338
Agricultura, Ganadería y Pesca	22	20	1	2	23
Administraciones Tributarias	235	194	13	6	213
Cultura y Deportes	93	68	2	4	74
Educación	625	457	16	91	564
Extranjería	197	118	1	6	125
Igualdad de Sexo	46	28	2	5	35
Información y Atención al Ciudadano	8	8		1	9
Medio Ambiente	446	396	5	13	414
Menores	315	281	4	60	345
Obras Públicas	93	79			79
Protección Ciudadana	75	52		16	68
Personal del Sector Público	926	869		2	871
Prisiones	432	268	24	45	337
Salud	296	254	25	112	391
Seguridad Social	140	131	1	10	142
Servicios Sociales y Dependencias	620	494	37	127	658
Telecomunicaciones y Tecnologías	104	93	13	6	112
Trabajo	424	364	1	14	379
Transportes	487	276			276
Urbanismo	171	163			163
Vivienda	513	449	73	19	541
Pendiente de Determinar			5		5
Suma	7.575	5.997	242	687	6.926

TEMAS TRATADOS EN OTRAS ÁREAS TEMÁTICAS

XII. POLÍTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO

2.1. Integración de la Perspectiva de Género.

Integrar la perspectiva de género supone, entre otras cosas, incorporar al análisis, diseño y evaluación de las políticas públicas, las diferentes posiciones ocupadas por las mujeres y los hombres que producen desequilibrios de género, ello conlleva, entre otras cosas, incluir la variable sexo en las estadísticas, encuestas y recogida de datos que se realicen.

Pues bien, esta Defensoría, desde hace años directamente implicada en incorporar la perspectiva de género en sus actuaciones, continúa en esta concreta sección, el comentario y valoración de las estadísticas de las quejas anuales tramitadas por la misma, desagregada por sexo, pues ello nos suministra una valiosa información sobre cuales son los motivos de queja de los hombres y mujeres de Andalucía, las diferencias de roles entre ambos sexos y sus diferentes situaciones, necesidades y condiciones.

DISTRIBUCIÓN POR MATERIA Y SEXO

Materias	Mujeres	Hombres	Sin determinar	TOTAL
Administraciones Públicas y Ordenación Económica	240	471	52	763
Administración de Justicia	100	230	7	337
Agricultura, Ganadería y Pesca	7	15	1	23
Administraciones Tributarias	68	130	15	213
Cultura y Deportes	4	53	12	69
Educación	254	230	68	552
Extranjería	41	69	14	124
Igualdad de sexo	17	3	4	24
Información y Atención al Ciudadano	3	6		9
Medio Ambiente	112	234	52	398
Menores	169	115	34	318
Obras Públicas	33	35	7	75
Protección Ciudadana	18	47	3	68
Personal del Sector Público	426	322	109	857
Prisiones	55	264	12	331
Salud	163	190	28	381
Seguridad Social	63	70	9	142
Servicios Sociales y Dependencias	352	279	20	651
Telecomunicaciones y Tecnologías	32	70	10	112
Trabajo	154	185	36	375
Transportes	77	161	21	259
Urbanismo	49	99	9	157
Vivienda	259	232	39	530
Pendiente de determinar	3	3		6

Fuente: Elaboración propia. Defensor del Pueblo Andaluz.

Como puede verse en el cuadro anterior, las materias de queja, en las que las mujeres han superado en número, como promotoras de las mismas, al número de hombres, han sido las relativas al personal del sector público, con 426 frente a 322 formuladas por hombres; Servicios Sociales y Dependencia 352 frente a 279; Vivienda 259 frente a 232; Educación 254, frente a 230 y Menores 169 frente a 115.

El análisis inicial que cabe efectuar, es que los asuntos que se plantean ante esta Defensoría, además de ser un fiel reflejo de los problemas e inquietudes de la sociedad

andaluza, tienen también mucho que ver, desde un análisis de género, con los roles aún tradicionales de mujeres y hombres en la sociedad actual.

En el presente ejercicio el Área relativo al personal del sector público es el que se ha llevado la palma en cuanto al mayor número de mujeres promotoras de quejas, hay que recordar que los recortes presupuestarios efectuados por los gobiernos tanto central como autonómico al aplicar los planes de austeridad a consecuencia de la crisis económica afectan sobre todo al sector público y sus servicios de asistencia, cuyos empleados y principales beneficiarios son en su mayoría mujeres, dado el alto grado de feminización que tiene la función pública.

De igual forma, el sexo femenino sobresale como promotor de quejas en materia de servicios sociales y dependencia. Ello es así, por cuanto que, entre otras razones, la mayor longevidad de la mujer hace que el porcentaje de mujeres discapacitadas en nuestro país supere ampliamente al de los hombres, además de que han sido siempre las mujeres las que se han dedicado al cuidado informal de las personas mayores o discapacitadas de la familia.

Por otra parte, el cuidado y atención a las personas menores, a su educación, a sus necesidades emocionales y afectivas, tradicionalmente ha recaído sobre las madres, por más que se haya iniciado una evolución social en cuanto al cambio de papel del hombre, como padre, sobre todo en las parejas jóvenes, con una mayor implicación de éstos tanto en las tareas del hogar como en el cuidado, atención y educación de los hijos.

A ello también creemos que ha contribuido la aparición de nuevos modelos de familia, entre los que son cada vez más frecuentes, unidades familiares con uno solo de los progenitores a cargo de los hijos e hijas, normalmente la madre, que devienen de situaciones de rupturas sentimentales, sean conyugales o no, que acaban en separación o divorcio y que han dado lugar a un notable incremento de mujeres responsables, en exclusiva, de núcleos familiares, que han de asumir el mantenimiento, cuidado y educación de sus hijas e hijos, así como el cuidado de personas mayores, enfermas o con discapacidad, colocándolas a ellas mismas y a sus familias en situación de desventaja laboral, económica, social y emocional, si bien, también fruto del proceso de transformación social iniciado, al que aludíamos en el párrafo anterior, hay cada vez más padres que quieren asumir activamente el papel que tradicionalmente han venido ejerciendo las madres y de ahí la pujanza que está teniendo la movilización social a favor de la custodia compartida.

Como una manifestación de todo ello, son las quejas en las que la problemática de necesidad de vivienda, sola o unida a otras problemáticas de índole social, económica o personal, se configura como una de las materias en las que las personas promotoras también son más mujeres que hombres, y de entre éstas, adquieren gran relevancia las iniciadas a instancia de mujeres titulares de familias monomarentales con hijos e hijas a cargo.

De igual forma, las materias más identificadas con el rol de género masculino, el número de hombres que aparecen como promotores de las mismas es mayor. Ejemplo de ello lo tenemos en las materias relacionadas con las Administraciones públicas y ordenación económica, 471 promovidas por hombres frente a 240, por mujeres; Administración de Justicia 230, frente a 100, Medio Ambiente 234 frente a 112, Trabajo 185 frente a 154, Transportes 161 frente a 77, Urbanismo 99, frente a 49, Telecomunicaciones 70 frente a 32,

en las quejas relacionadas con el derecho a la salud, también el número de hombres promotores de este tipo de quejas ha superado al de mujeres, 190 frente a 163.