

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

INFORME AL PARLAMENTO 2010

DATOS ESTADÍSTICOS

INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

AL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

SOBRE LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE 2010

Este texto está extraído del Informe Anual al Parlamento de 2010. El contenido íntegro de dicho Informe se puede consultar y descargar en nuestra [página Web](#).

Andalucía 2011

ÍNDICE

ANEXO:	5
DATOS ESTADÍSTICOS	5
I.- DISTRIBUCIÓN POR MATERIAS	7
II.- RESUMEN DE GESTIÓN DE LAS QUEJAS (2010).....	10
III.- CAUSAS DE CIERRE DE LAS QUEJAS (2010).....	11
IV.- CAUSAS DE NO ADMISIÓN (2010).....	12
V.- RESOLUCIONES MÁS SIGNIFICATIVAS Y CAUSAS DE CONCLUSIÓN (2010).....	13
VI.- DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA (2010).....	15
VII.- DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y POR MATERIAS (2010).....	17
VIII.- PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS POR MUNICIPIOS (2010).....	18
IX.- DISTRIBUCIÓN PONDERADA DE QUEJAS (2010).....	30
X.- DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR SUB-MATERIAS	31
XI.- RELACIÓN QUEJAS-FIRMANTES POR MATERIAS.....	37
XII.- DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN MATERIA POR SEXO.....	38
XIII.- DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN PROVINCIA POR SEXO.....	41
XIV.- DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE QUEJAS	41
XV.- REGISTRO GENERAL	42
XVI.- DATOS DE ACCESO POR INTERNET	42
ADENDA AL ANEXO: DATOS ESTADÍSTICOS	43
XVII.- ENTIDADES AFECTADAS EN LAS QUEJAS 2.010.....	45
XVIII.- DESGLOSE POR MATERIAS DEL TOTAL DE ENTIDADES AFECTADAS.....	49

ANEXO:
DATOS ESTADÍSTICOS

I.- DISTRIBUCIÓN POR MATERIAS

1.- Quejas Iniciadas en el año 2010

Áreas de Actuación	Inst. de parte	Oficio	Totales	Estado		Desglose de Concluidas		
				En trámite	Concluidas	Admitidas	No admitidas	Remitidas
Administraciones Económicas	263	11	274	52	222	73	134	15
Administración de Justicia	237	0	237	79	158	53	92	13
Organización de Administraciones Locales	93	13	106	34	72	56	15	1
Agricultura, Ganadería y Pesca	33	0	33	17	16	8	8	0
Administraciones Tributarias	144	10	154	85	69	19	36	14
Cultura y Deportes	82	5	87	25	62	32	30	0
Educación	642	36	678	304	374	135	207	32
Extranjería	142	4	146	20	126	52	20	54
Igualdad de Sexo	75	17	92	34	58	31	21	6
Información y Atención al Ciudadano	26	0	26	4	22	6	12	4
Medioambiente	514	10	524	199	325	146	172	7
Menores	314	45	359	116	243	49	158	36
Obras Públicas	74	4	78	37	41	30	9	2
Protección Ciudadana	81	20	101	26	75	35	34	6
Personal del Sector Público	1.179	7	1.186	587	599	202	305	92
Prisiones	405	20	425	128	297	135	131	31
Salud	463	13	476	171	305	123	169	13
Seguridad Social	81	0	81	8	73	6	21	46
Servicios Sociales y Dependencias	327	14	341	151	190	123	62	5
Telecomunicaciones y Tecnologías	149	0	149	16	133	12	109	12
Trabajo	175	37	212	77	135	69	50	16
Transportes	226	2	228	67	161	41	69	51
Urbanismo	205	7	212	96	116	71	44	1
Vivienda	401	14	415	101	314	143	151	20

TOTALES	6.331	289	6.620	2.434	4.186	1.650	2.059	477
----------------	--------------	------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	------------

2.- Quejas iniciadas en años anteriores

Áreas de Actuación	Totales	Estado		Desglose de Concluidas		
		En trámite	Concluidas	Admitidas	No admitidas	Remitidas
Administraciones Económicas	69	13	56	40	16	0
Administración de Justicia	70	5	65	43	22	0
Organización de Administraciones Locales	46	5	41	40	1	0
Agricultura, Ganadería y Pesca	13	1	12	11	1	0
Administraciones Tributarias	112	39	73	48	20	5
Cultura y Deportes	59	4	55	53	2	0
Educación	341	38	303	207	94	2
Extranjería	34	7	27	19	7	1
Igualdad de Sexo	23	5	18	9	9	0
Información y Atención al Ciudadano	5	0	5	2	3	0
Medioambiente	234	28	206	178	28	0
Menores	162	17	145	86	54	5
Obras Públicas	44	7	37	36	1	0
Protección Ciudadana	46	2	44	31	12	1
Personal del Sector Público	475	88	387	307	77	3
Prisiones	163	4	159	109	49	1
Salud	196	20	176	160	15	1
Seguridad Social	21	0	21	9	5	7
Servicios Sociales y Dependencias	156	8	148	127	20	1
Telecomunicaciones y Tecnologías	15	0	15	6	9	0
Trabajo	140	14	126	105	19	2
Transportes	72	15	57	52	5	0
Urbanismo	175	50	125	119	6	0
Vivienda	114	12	102	82	19	1

TOTALES	2.785	382	2.403	1.879	494	30
----------------	--------------	------------	--------------	--------------	------------	-----------

II.- RESUMEN DE GESTIÓN DE LAS QUEJAS (2010)

	Año en curso	Años Anteriores	TOTAL	Porcentaje
Resumen Gestión	6.620	2.785	9.405	100,00%
<i>Pendientes de Cierre</i>	2.434	382	2.816	29,94%
<i>Cerradas</i>	4.186	2.403	6.589	70,06%

Desglose de cierres	Año en curso	Años Anteriores	TOTAL	Porcentaje
Admitidas a trámite	1.650	1.879	3.529	53,56%
Estima razón reclamante	720	990	1.710	48,46%
Desestima reclamación	703	585	1.288	36,50%
Otras causas	227	304	531	15,05%
No Admitidas	2.059	494	2.553	38,75%
Por causas subjetivas	656	363	1.019	39,91%
Causas objetivas, con asesoramiento al interesado	1.403	131	1.534	60,09%
Remitidas a otras Instancias	477	30	507	7,69%

III.- CAUSAS DE CIERRE DE LAS QUEJAS (2010)

Causa de Cierre	Año en curso	Años anteriores	TOTAL	Porcentaje
- Administración acepta -	684	870	1.554	23,58%
CAAP Admón. acepta pretensión	201	210	411	6,24%
CAAR Admón. acepta resolución	56	249	305	4,63%
CAAS Admón. acepta silencio	95	61	156	2,37%
CAVS En vías de solución	332	350	682	10,35%
- Colaboración con otras Instancias -	477	30	507	7,69%
CCRD Remitida a otros Defensores	11	0	11	0,17%
CCRE Remitida DPE	444	29	473	7,18%
CCRO Remitida otras Instancias	22	1	23	0,35%
- Inclusión en informe anual -	26	79	105	1,59%
CIES Informe Especial	2	7	9	0,14%
CI15 Artículo 15	7	3	10	0,15%
CI29 Artículo 29	17	69	86	1,31%
- No Admitidas a Trámite -	2.059	494	2.553	38,75%
CNAN Anónima	20	2	22	0,33%
CNAS Sin dirección/domicilio	6	2	8	0,12%
CNAU Queja de autoridad	1	0	1	0,02%
CNCD No Subsanación (completa datos/ratifica)	523	337	860	13,05%
CNDS Desiste	82	17	99	1,50%
CNDU Duplicidad	19	5	24	0,36%
CNEI No existe irregularidad	450	51	501	7,60%
CNJP Jurídico-Privada	236	18	254	3,85%
CNMA Más de un año	7	1	8	0,12%
CNPM Rechazado la Petición de Mediación	2	2	4	0,06%
CNSC Sin competencia	170	18	188	2,85%
CNSI Sub-ludice	352	23	375	5,69%
CNSL Sin interés legítimo	5	0	5	0,08%
CNSP Sin pretensión	45	10	55	0,83%
CNSR Sin recurrir a la Admón.	141	8	149	2,26%
- Finalizadas tras tramitación -	940	930	1.870	28,38%
CRDS Desiste	104	196	300	4,55%
CRDT Discrepancia Técnica	10	41	51	0,77%
CRDU Duplicidad	4	3	7	0,11%
CRJP Jurídico-Privada	4	5	9	0,14%
CRNI No existe irregularidad	695	583	1.278	19,40%
CRRM Rechazada Resolución de Mediación	2	0	2	0,03%
CRSC Sin competencia	7	6	13	0,20%
CRSI Sub-ludice	108	94	202	3,07%
CRSR Sin recurrir a la Admón.	6	2	8	0,12%
SUMA TOTAL	4.186	2.403	6.589	100,00%

IV.- CAUSAS DE NO ADMISIÓN (2010)

Causa	Anónima	Sin dirección/domicilio	Queja de autoridad	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.	TOTAL
Administraciones Económicas	0	1	0	36	5	0	8	49	0	0	31	2	0	0	18	150
Administración de Justicia	1	0	0	31	5	2	11	7	0	0	45	11	0	0	1	114
Organización de Administraciones	0	1	0	8	2	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	16
Agricultura, Ganadería y Pesca	0	0	0	1	1	0	2	1	0	1	3	0	0	0	0	9
Administraciones Tributarias	0	0	0	22	3	1	16	1	0	0	9	1	0	2	1	56
Cultura y Deportes	0	0	0	12	0	0	4	3	0	0	1	9	1	0	2	32
Educación	2	0	1	210	28	10	23	0	0	0	4	6	1	4	12	301
Extranjería	0	0	0	9	1	0	6	1	0	0	1	4	0	0	5	27
Igualdad de Sexo	0	0	0	13	0	0	7	4	0	0	2	4	0	0	0	30
Información y Atención al Ciudadano	1	0	0	12	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	15
Medioambiente	1	0	0	54	1	1	27	7	0	0	6	70	0	10	23	200
Menores	7	1	0	101	3	2	7	22	1	0	11	44	1	0	12	212
Obras Públicas	0	0	0	5	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	10
Protección Ciudadana	1	1	0	22	1	0	6	3	0	0	8	1	0	1	2	46
Personal del Sector Público	3	0	0	83	10	1	92	0	2	2	1	182	1	5	0	382
Prisiones	2	0	0	79	5	2	37	0	0	0	32	17	0	1	5	180
Salud	1	1	0	28	16	1	80	27	2	0	3	2	0	12	11	184
Seguridad Social	0	0	0	2	1	0	8	0	0	0	3	3	0	6	3	26
Servicios Sociales y Dependencias	1	1	0	24	5	0	30	2	0	0	6	0	0	4	9	82
Telecomunicaciones y Tecnologías	0	0	0	13	2	0	11	66	0	0	17	1	0	1	7	118
Trabajo	1	0	0	19	4	0	15	16	0	1	1	4	0	5	3	69
Transportes	0	1	0	22	1	1	29	3	1	0	0	3	0	2	11	74

Urbanismo	0	0	0	11	2	0	16	3	1	0	0	8	0	0	9	50
Vivienda	1	1	0	43	3	2	63	38	1	0	2	3	1	2	10	170
TOTAL	22	8	1	860	99	24	501	254	8	4	188	375	5	55	149	2.553

V.- RESOLUCIONES MÁS SIGNIFICATIVAS Y CAUSAS DE CONCLUSIÓN (2010)

Área de Actuación	Quejas afectadas	RESOLUCIONES			Total Resoluciones	Estado		Desgloses de Concluidas			
		Recordatorio	Recomendación	Sugerencia		En trámite	Concluidas	Aceptadas	No Aceptadas	Discrepancia Técnica	Otras causas
Administraciones Económicas	16	0	15	4	19	11	8	5	2	1	0
Organización de Administraciones Locales	17	0	63	0	63	1	62	36	1	2	23
Agricultura, Ganadería y Pesca	4	0	5	0	5	1	4	4	0	0	0
Administraciones Tributarias	14	0	11	4	15	12	3	1	0	1	1
Cultura y Deportes	12	4	9	1	14	8	6	6	0	0	0
Educación	26	0	22	9	31	12	19	15	1	3	0
Extranjería	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0
Igualdad de Sexo	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0
Información y Atención al Ciudadano	2	0	2	1	3	2	1	1	0	0	0
Medioambiente	63	0	64	6	70	30	40	31	3	3	3
Menores	26	0	26	0	26	9	17	17	0	0	0
Obras Públicas	9	1	8	0	9	2	7	4	2	1	0
Protección Ciudadana	9	1	7	2	10	1	9	8	0	1	0
Personal del Sector Público	34	0	39	19	58	39	19	12	5	1	1
Prisiones	2	0	3	0	3	2	1	1	0	0	0
Salud	34	1	31	5	37	15	22	18	3	1	0
Seguridad Social	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0
Servicios Sociales y Dependencias	33	3	31	3	37	4	33	22	11	0	0
Telecomunicaciones y Tecnologías	3	0	4	0	4	0	4	2	2	0	0

INFORME ANUAL 2010
DATOS ESTADÍSTICOS

Trabajo	12	0	12	2	14	2	12	9	2	1	0
Transportes	10	2	7	2	11	4	7	5	0	2	0
Urbanismo	15	2	13	2	17	2	15	10	2	0	3
Vivienda	19	1	15	7	23	4	19	12	5	0	2
Totales	363	15	389	68	472	162	310	221	39	17	33

VI.- DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA (2010)

Área de actuación	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Otras	TOTAL
Administraciones Económicas	4	31	5	10	2	4	13	33	23	125
Administración de Justicia	7	15	8	11	9	6	17	33	26	132
Organización de Administraciones Locales	5	11	10	2	2	9	8	19	24	90
Agricultura, Ganadería y Pesca		5	1	2	2	3	4	7	1	25
Administraciones Tributarias	5	16	4	6	2	4	15	31	21	104
Cultura y Deportes	2	6	1	2	1	1	2	32	10	57
Educación	12	42	18	33	17	9	43	114	151	439
Extranjería	1	2	1	2	1	2	5	46	12	72
Igualdad de Sexo	4	6	3	3	6	4	4	14	21	65
Información y Atención al Ciudadano	1			1			2	4	2	10
Medioambiente	21	24	23	20	14	13	37	101	92	345
Menores	8	27	11	16	7	6	13	32	45	165
Obras Públicas	6	12	4	8	2	4	4	13	14	67
Protección Ciudadana		6		4	2	2	2	15	30	61
Personal del Sector Público	27	79	110	57	26	41	75	212	162	789
Prisiones	13	82	9	13	9	6	16	82	33	263
Salud	16	30	20	17	15	11	30	96	59	294
Seguridad Social	1		1	2			2	5	3	14
Servicios Sociales y Dependencias	8	26	14	16	10	7	19	140	34	274
Telecomunicaciones y Tecnologías		2	1		2	1	6	8	8	28
Trabajo	2	14	4	10	8	4	11	34	59	146
Transportes	5	10	3	8	3	3	7	43	26	108
Urbanismo	12	19	10	9	8	31	20	38	20	167
Vivienda	11	29	10	15	8	11	29	85	46	244
Suma	171	492	271	267	156	182	384	1.237	922	4.084
Remitidas a otras Instancias	24	50	20	54	30	15	39	124	121	477
No Admitidas	72	209	156	141	101	89	212	515	564	2.059

INFORME ANUAL 2010
DATOS ESTADÍSTICOS

	Suma	96	259	176	195	131	104	251	639	685	2.536
TOTAL		267	751	447	462	287	286	635	1.876	1.607	6.620

VII.- DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y POR MATERIAS (2010)

(en orden numérico)

Área de actuación	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Otras	TOTAL
Personal del Sector Público	37	92	181	115	58	61	87	346	209	1.186
Educación	22	66	33	44	24	17	91	156	225	678
Medioambiente	24	42	24	33	18	17	48	130	188	524
Salud	20	40	29	19	33	17	50	160	108	476
Prisiones	25	127	15	25	19	14	26	122	52	425
Vivienda	17	46	22	22	16	15	51	132	94	415
Menores	12	54	23	31	13	13	26	55	132	359
Servicios Sociales y Dependencias	11	39	19	21	13	9	24	156	49	341
Administraciones Económicas	13	41	12	23	7	14	35	65	64	274
Administración de Justicia	11	31	15	25	14	14	27	52	48	237
Transportes	13	20	8	16	8	8	15	77	63	228
Trabajo	4	25	8	11	12	7	20	51	74	212
Urbanismo	16	24	12	12	8	35	26	49	30	212
Administraciones Tributarias	7	23	6	9	5	5	19	46	34	154
Telecomunicaciones y Tecnologías	6	9	7	9	7	4	28	30	49	149
Extranjería	3	7	2	3	7	4	15	76	29	146
Organización de Administraciones Locales	5	11	12	6	3	9	10	21	29	106
Protección Ciudadana	3	11	4	9	4	3	7	20	40	101
Igualdad de Sexo	4	8	4	3	7	5	4	28	29	92
Cultura y Deportes	2	8	1	6	1	4	3	42	20	87
Seguridad Social	4	7	5	7	4	4	11	23	16	81
Obras Públicas	7	14	4	9	2	4	5	16	17	78
Agricultura, Ganadería y Pesca		7	1	2	4	3	5	8	3	33
Información y Atención al Ciudadano	1	1		2			2	15	5	26
TOTAL	267	753	447	462	287	286	635	1.876	1.607	6.620

VIII.- PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS POR MUNICIPIOS (2010)

Población	Quejas	Firmantes
Abla	2	2
Adra	7	7
Albox	4	4
Alcolea	1	1
Almería	104	324
Antas	5	5
Arboleas	1	1
Berja	5	6
Carboneras	4	4
Chirivel	1	1
Cuevas de Almanzora	5	5
Dalías	2	2
El Ejido	16	16
Félix	2	2
Fines	2	2
Fiñana	2	2
Garrucha	4	4
Huércal de Almería	3	3
Huércal-Overa	8	87
Las Tres Villas	1	1
Lubrín	2	3
Macael	1	1
Mojácar	2	2
Mojonera	1	1
Níjar	12	12
Olula del Río	5	5
Oria	7	7
Partaloa	2	2
Pechina	3	36
Pulpí	2	2
Purchena	1	1
Roquetas de Mar	34	149
Santa Cruz	1	1
Santa Fe de Mondújar	1	1
Serón	1	1
Sorbas	1	1
Tabernas	2	2
Tíjola	2	2
Vélez Rubio	1	2
Vera	4	4
Vícar	3	3
TOTAL ALMERÍA	267	717
Alcalá de los Gazules	6	6
Alcalá del Valle	1	1
Algeciras	102	102
Algodonales	2	2
Arcos de la Frontera	13	16
Barbate	13	13

Población	Quejas	Firmantes
Benalup-Casas Viejas	1	1
Bornos	19	19
Cádiz	73	324
Castellar de la Frontera	1	1
Chiclana de la Frontera	33	33
Chipiona	9	39
Conil de la Frontera	11	11
El Bosque	2	2
El Puerto de Santa María	137	213
Espera	1	1
Grazalema	1	1
Jerez de la Frontera	103	113
Jimena de la Frontera	3	3
La Línea de la Concepción	45	48
Los Barrios	9	12
Medina Sidonia	3	3
Olvera	1	1
Paterna de Rivera	2	2
Prado del Rey	4	4
Puerto Real	24	27
Puerto Serrano	9	9
Rota	7	7
San Fernando	48	85
San Roque	15	15
Sanlúcar de Barrameda	15	15
Setenil de las Bodegas	1	1
Tarifa	17	24
Trebujena	4	4
Ubrique	7	7
Vejer de la Frontera	7	10
Villamartín	4	4
TOTAL CÁDIZ	753	1.179
Adamuz	5	5
Aguilar de la Frontera	4	4
Alcaracejos	1	1
Almodóvar del Río	3	3
Baena	12	12
Belalcázar	1	1
Bélmez	4	4
Benamejí	2	2
Bujalance	3	3
Cabra	9	9
Carcabuey	1	1
Castro del Río	2	2
Conquista	1	1
Córdoba	241	1.481
Doña Mencía	1	1
El Carpio	1	1
Encinas Reales	3	4
Espejo	2	2

Población	Quejas	Firmantes
Fernán Núñez	9	22
Fuente Palmera	2	2
Fuente Tójar	2	2
Hinojosa del Duque	1	1
Hornachuelos	12	12
La Carlota	6	6
La Rambla	3	3
La Victoria	4	4
Lucena	20	20
Luque	3	3
Montalbán de Córdoba	1	1
Montilla	5	5
Montoro	12	12
Nueva Carteya	2	3
Obejo	2	2
Palma del Río	10	10
Pedro Abad	1	1
Peñarroya-Pueblonuevo	4	4
Posadas	5	5
Pozoblanco	2	3
Priego de Córdoba	9	9
Puente Genil	17	18
Rute	3	3
San Sebastián de Ballesteros	1	1
Santaella	6	6
Torrecampo	2	2
Villa del Río	2	3
Villanueva de Córdoba	1	1
Villaviciosa de Córdoba	4	4
TOTAL CÓRDOBA	447	1.705
Agrón	1	1
Albolote	37	37
Albuñuelas	1	1
Aldeire	1	1
Alfacar	1	51
Algarinejo	1	1
Alhama de Granada	2	2
Alhendín	5	5
Almuñécar	16	17
Armillá	6	6
Atarfe	6	6
Baza	12	12
Benalúa	2	2
Benalúa de las Villas	2	2
Cádiar	1	1
Calicasas	2	31
Caniles	3	3
Castilléjar	1	1
Castril de la Peña	1	1
Cenes de la Vega	5	5

Población	Quejas	Firmantes
Churriana de la Vega	6	6
Cijuela	2	2
Cogollos de la Vega	2	2
Cuevas del Campo	1	1
Cúllar Baza	2	2
Cúllar Vega	2	2
Darro	1	1
Deifontes	1	1
Dílar	1	1
Dúrcal	1	1
Freila	1	1
Fuente Vaqueros	6	6
Gójar	1	1
Granada	175	192
Guadahortuna	4	4
Guadix	7	7
Güéjar Sierra	2	2
Huéscar	1	1
Huetor Vega	5	5
Huétor-Tájar	1	1
Illora	2	2
Iznalloz	1	1
Jerez del Marquesado	1	1
La Malahá	2	2
La Taha	1	1
La Zubia	8	8
Lanjarón	1	1
Lanteira	1	1
Las Gabias	11	11
Loja	8	8
Lújar	1	1
Maracena	6	6
Marchal de Guadix	2	2
Moclín	2	2
Monachil	3	3
Moraleda de Zafayona	2	2
Motril	28	29
Nigüelas	1	1
Nívar	1	1
Ogíjares	3	3
Orgiva	2	2
Otura	3	3
Padul	3	5
Peligros	2	2
Pinos Genil	1	1
Pinos Puente	3	3
Puebla Don Fadrique	2	2
Salar	1	1
Salobreña	5	6
Santa Fe	12	12

Población	Quejas	Firmantes
Sorvilán	3	3
Trevélez	2	2
Turón	2	2
Válor	1	1
Vegas del Genil	1	1
Villanueva de las Torres	2	2
Víznar	1	1
Zafarraya	2	2
Zújar	1	1
TOTAL GRANADA	462	563
Aljaraque	10	24
Almonte	10	10
Alosno	2	2
Aracena	5	5
Aroche	2	2
Ayamonte	7	7
Beas	1	1
Bollullos del Condado	11	11
Bonares	2	2
Calañas	1	1
Cañaverall de León	1	1
Cartaya	9	12
Cortegana	3	3
Cortelazor	2	2
El Campillo	1	1
El Cerro de Andévalo	3	3
El Portil	1	1
Escacena del Campo	4	4
Galaroza	1	1
Gibraleón	7	7
Higuera de la Sierra	1	1
Hinojos	3	3
Huelva	123	196
Isla Cristina	5	5
La Palma del Condado	3	3
Lepe	5	5
Lucena del Puerto	1	1
Manzanilla	2	2
Minas de Riotinto	2	2
Moguer	1	1
Nerva	3	3
Palos de la Frontera	1	1
Punta Umbría	7	7
Rociana del Condado	2	2
San Juan del Puerto	20	20
Santa Olalla del Cala	1	1
Trigueros	10	10
Valverde del Camino	7	7
Villablanca	2	2
Villalba del Alcor	1	1

Población	Quejas	Firmantes
Villarrasa	1	1
Zalamea la Real	1	1
Zufre	2	2
TOTAL HUELVA	287	377
Albánchez de Mágina	1	1
Alcalá la Real	5	6
Alcaudete	1	1
Andújar	15	15
Arjona	3	3
Arjonilla	2	2
Arquillos	4	4
Baeza	5	5
Bailén	1	1
Baños de la Encina	1	1
Bedmar	2	2
Bélmez de la Moraleda	1	1
Cambil	1	700
Campillo de Arenas	1	1
Canena	1	1
Cárcheles	2	2
Castellar de Santisteban	2	2
Castillo de Locubín	1	1
Cazalilla	1	1
Cazorla	1	1
Espeluy Pueblo	1	1
Frailes	1	1
Génave	1	1
Guarromán	1	1
Huelma	4	4
Huesa	1	1
Iznatoraf	1	1
Jaén	99	106
Jamilena	1	1
Jimena	1	1
Jódar	2	2
La Carolina	10	10
La Guardia de Jaén	11	11
La Iruela	1	1
Linares	19	19
Los Villares	2	2
Mancha Real	3	3
Marmolejo	3	3
Martos	11	11
Mengíbar	4	4
Noalejo	1	1
Orcera	1	1
Pegalajar	3	3
Porcuna	2	2
Pozo Alcón	2	2
Quesada	2	2

Población	Quejas	Firmantes
Santiago de Calatrava	3	3
Santiago-Pontones	2	2
Santo Tomé	1	1
Siles	1	1
Sorihuela de Guadalimar	1	1
Torredelcampo	4	4
Torredonjimeno	1	1
Torreperogil	6	6
Torres de Albánchez	2	2
Úbeda	13	13
Valdepeñas de Jaén	1	1
Vilches	3	4
Villacarrillo	6	6
Villanueva del Arzobispo	3	3
TOTAL JAÉN	286	994
Alcaucín	1	1
Algarrobo	3	3
Alhaurín de la Torre	35	107
Alhaurín El Grande	4	4
Almáchar	2	2
Almogía	1	1
Álora	1	1
Antequera	20	20
Archidona	4	4
Arenas de Vélez	2	2
Arriate	2	2
Atajate	1	1
Benahavís	2	2
Benalmádena Pueblo	27	27
Benamocarra	1	1
Benaolán	1	1
Campillos	6	17
Cártama	10	290
Casabermeja	2	2
Casarabonela	2	2
Coín	7	7
Colmenar	1	1
Cortes de la Frontera	1	140
Cuevas de San Marcos	1	1
Cuevas del Becerro	1	1
El Borge	1	1
El Burgo	2	2
Estepona	37	37
Frigiliana	6	6
Fuengirola	24	25
Fuente Piedra	1	1
Humilladero	1	1
Iznate	4	4
Málaga	249	1.405
Manilva	6	6

Población	Quejas	Firmantes
Marbella	45	45
Mijas	20	20
Moclinejo	14	14
Mollina	3	3
Monda	1	1
Nerja	6	6
Ojén	1	1
Periana	1	50
Pizarra	4	4
Rincón de la Victoria	20	20
Ronda	9	9
Sierra de Yeguas	4	4
Torremolinos	17	30
Torrox	4	4
Totalán	1	1
Vélez Málaga	14	14
Villanueva de Algaidas	2	2
TOTAL MÁLAGA	635	2.356
Aguadulce	1	1
Alanís	2	2
Albaida del Aljarafe	3	3
Alcalá de Guadaíra	51	54
Alcalá del Río	9	27
Almensilla	1	1
Arahal	5	5
Aznalcóllar	2	2
Badolatosa	2	2
Benacazón	2	10
Bollullos de la Mitación	10	10
Bormujos	15	15
Brenes	6	6
Burguillos	6	6
Camas	21	22
Cantillana	4	4
Cañada del Rosal	1	1
Carmona	33	33
Carrión de los Céspedes	2	2
Casariche	2	2
Castilblanco de los Arroyos	1	1
Castilleja de Guzmán	2	2
Castilleja de la Cuesta	13	13
Castillo de las Guardas	2	2
Cazalla de la Sierra	2	2
Constantina	2	2
Coria del Río	31	31
Dos Hermanas	52	55
Écija	12	21
El Coronil	1	1
El Cuervo	2	2
El Garrobo	3	3

Población	Quejas	Firmantes
El Pedroso	2	2
El Real de la Jara	3	3
El Ronquillo	1	1
El Saucejo	2	2
El Viso del Alcor	19	19
Espartinas	14	14
Estepa	6	6
Fuentes de Andalucía	3	3
Gelves	6	1.105
Gerena	2	2
Gilena	3	3
Gines	7	7
Guillena	5	6
Herrera	3	3
Huevar del Aljarafe	4	4
Isla Mayor	2	2
La Algaba	6	6
La Campana	2	2
La Lantejuela	1	1
La Luisiana	2	2
La Puebla de Cazalla	6	6
La Puebla de los Infantes	2	2
La Puebla del Río	11	11
La Rincónada	19	19
La Roda de Andalucía	2	2
Las Cabezas de San Juan	2	2
Las Navas de la Concepción	3	3
Lebrija	8	34
Lora del Río	13	13
Los Corrales	1	1
Los Molares	2	2
Los Palacios y Villafranca	16	16
Mairena del Alcor	6	6
Mairena del Aljarafe	27	28
Marchena	8	8
Montellano	4	4
Morón de la Frontera	74	102
Olivares	7	7
Osuna	9	2.411
Palomares del Río	9	9
Pedreira	1	1
Pilas	7	7
Pruna	3	3
Salteras	3	3
San Juan de Aznalfarache	21	21
San Nicolás del Puerto	1	1
Sanlúcar la Mayor	5	5
Santiponce	6	41
Sevilla	1.115	1.355
Tocina	2	2

Población	Quejas	Firmantes
Tomares	27	28
Umbrete	4	4
Utrera	24	24
Valencina de la Concepción	11	19
Villamanrique de la Condesa	2	2
Villanueva del Ariscal	6	6
Villanueva del Río y Minas	11	11
Villaverde del Río	4	9
TOTAL SEVILLA	1.876	5.764
Vitoria	1	1
TOTAL ÁLAVA	1	1
Albacete	1	1
TOTAL ALBACETE	1	1
Alicante	2	2
Elche	1	1
San Juan de Alicante	1	1
Torre Vieja	2	2
TOTAL ALICANTE	6	6
Ávila	1	1
Pedro Bernardo	1	1
TOTAL ÁVILA	2	2
Badajoz	4	4
Fuentes de León	1	1
Villafranca de los Barros	1	1
Zafra	1	1
TOTAL BADAJOZ	7	7
Palma de Mallorca	1	1
TOTAL BALEARES	1	1
Badalona	1	1
Barcelona	12	12
Cervello	1	1
Cornellà	1	1
Esparreguera	1	1
Esplugues	1	1
Igualada	2	2
Palleja	1	1
Rubi	1	1
Sabadell	1	2
Sant Joan Despí	1	1
Tarrasa	1	1
TOTAL BARCELONA	24	25
Burgos	2	2
TOTAL BURGOS	2	2
Cáceres	1	1
TOTAL CÁCERES	1	1
Alcázar de San Juan	2	2
Ciudad Real	3	3
TOTAL CIUDAD REAL	5	5
Cuenca	1	1
TOTAL CUENCA	1	1

Población	Quejas	Firmantes
Blanes	1	1
Figueras (Gerona)	1	1
Lloret de Mar	1	1
Macanet de la Selva	1	1
TOTAL GERONA	4	4
San Sebastián/Donostia	3	3
TOTAL GUIPÚZCOA	3	3
Logroño	2	2
TOTAL LOGROÑO	2	2
Lugo	1	1
TOTAL LUGO	1	1
Alcalá de Henares	1	1
Alcorcón	1	1
Aranjuez	2	2
Arganda del Rey	2	2
Boadilla del Monte	1	1
Galapagar	1	1
Las Rozas	3	3
Leganés	3	3
Madrid	40	43
Móstoles	1	1
Parla	1	1
San Lorenzo de El Escorial	2	2
Tres Cantos	1	1
Valdemoro	1	1
TOTAL MADRID	60	63
Alcantarilla	1	1
Cartagena	2	2
Cieza	1	1
Murcia	3	3
TOTAL MURCIA	7	7
Barañain	1	1
Navarra	2	2
TOTAL NAVARRA	3	3
Gijón	2	2
Oviedo	1	1
TOTAL ASTURIAS	3	3
Dueñas	1	1
TOTAL PALENCIA	1	1
Las Palmas	3	3
Las Palmas de Gran Canaria	1	1
TOTAL LAS PALMAS	4	4
Salamanca	2	2
Topas	1	1
TOTAL SALAMANCA	3	3
Segovia	1	1
TOTAL SEGOVIA	1	1
Manises	1	1
Torrent	2	2
Valencia	4	4

Población	Quejas	Firmantes
TOTAL VALENCIA	7	7
Valladolid	2	2
TOTAL VALLADOLID	2	2
Zaragoza	2	2
TOTAL ZARAGOZA	2	2
Ceuta	7	7
TOTAL CEUTA	7	7
Melilla	2	2
TOTAL MELILLA	2	2
Total Sin Determinar Instancia de Partes	1.155	1.388
Total de Oficio	289	0
TOTAL	6.620	15.210

Resumen de Procedencia de las Quejas

	Quejas	Firmantes
Total Almería	267	717
Total Cádiz	753	1.179
Total Córdoba	447	1.705
Total Granada	462	563
Total Huelva	287	377
Total Jaén	286	994
Total Málaga	635	2.356
Total Sevilla	1.876	5.764
Total otras provincias	163	167
Sin determinar	1.155	1.388
Total de Oficio	289	0
SUMA TOTAL	6.620	15.210

IX.- DISTRIBUCIÓN PONDERADA DE QUEJAS (2010)
(quejas/100.000 habit.)

Procedencia	Capitales	Otras Localidades	Quejas Totales	Porcentaje	Población de derecho	Quejas Ponderadas
Almería	104	163	267	4,03%	501.761	53,21
Cádiz	73	680	753	11,37%	1.105.762	68,10
Córdoba	241	206	447	6,75%	761.401	58,71
Granada	175	287	462	6,98%	808.053	57,17
Huelva	123	164	287	4,34%	454.735	63,11
Jaén	99	187	286	4,32%	648.551	44,10
Málaga	249	386	635	9,59%	1.249.290	50,83
Sevilla	1.115	761	1.876	28,34%	1.705.320	110,01
Otras Provincias	106	57	163	2,46%		
Sin determinar	1.155	0	1.155	17,45%		
Oficio	289	0	289	4,37%		
Total	3.729	2.891	6.620		7.234.873	

X.- DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR SUB-MATERIAS

Materias	Abiertas	Cerradas	Total
AE ADMINISTRACIONES ECONÓMICAS	52	222	274
AE01 Energía	18	77	95
AE02 Industria	0	3	3
AE03 Comercio	7	16	23
AE04 Fomento	0	1	1
AE05 Turismo	0	6	6
AE06 Ordenación Económica	8	75	83
AE07 Contratación Pública	12	17	29
AE08 Patrimonio	3	6	9
AE09 Expropiación Forzosa	4	9	13
AE99 Otras Cuestiones. Administraciones Económicas	0	12	12
AJ ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	79	158	237
AJ01 Funcionamiento Ad. de Justicia	49	87	136
AJ02 Profesionales	5	25	30
AJ03 Jurídico-Privadas	2	16	18
AJ04 Recuperación de La Memoria Histórica	3	4	7
AJ05 Ministerio de Defensa	0	5	5
AJ99 Otras Cuestiones. Administración de Justicia	20	21	41
AL ORGANIZACIÓN DE ADMINISTRACIONES LOCALES	34	72	106
AL01 Org. Admon. Local	6	11	17
AL02 Funcionamiento	11	21	32
AL88 Responsabilidad Patrimonial. Organización de Administraciones Locales	6	6	12
AL98 Silencio. Organización de Administraciones Locales	2	13	15
AL99 Otras Cuestiones. Organización de Administraciones Locales	9	21	30
AP AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA	17	16	33
AP01 Agricultura	11	10	21
AP02 Ganadería	2	3	5
AP03 Pesca	1	2	3
AP88 Responsabilidad Patrimonial. Agricultura, Ganadería y Pesca	1	0	1
AP98 Silencio. Agricultura, Ganadería y Pesca	1	1	2
AP99 Otras Cuestiones. Agricultura, Ganadería y Pesca	1	0	1
AT ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS	85	69	154
AT01 Impuestos	41	33	74
AT02 Tasas	20	11	31
AT04 Precios	1	3	4
AT05 Procedimientos Tributarios	10	9	19
AT98 Silencio. Administraciones Tributarias	7	4	11
AT99 Otras Cuestiones. Administraciones Tributarias	6	9	15
CD CULTURA Y DEPORTES	25	62	87
CD01 Bienes Culturales	9	27	36
CD02 Promoción Cultural	1	4	5
CD03 Deportes	3	12	15
CD88 Responsabilidad Patrimonial. Cultura y Deportes	1	2	3

Materias	Abiertas	Cerradas	Total
CD98 Silencio. Cultura y Deportes	11	15	26
CD99 Otras Cuestiones. Cultura y Deportes	0	2	2
ED EDUCACIÓN	304	374	678
ED01 Educacion Especial y Compensatoria	27	35	62
ED02 Escolarización	77	111	188
ED03 Edificios Escolares	24	46	70
ED04 Administracion Educativa	43	31	74
ED05 Alumnado	20	65	85
ED06 Organos de Participación	1	3	4
ED07 Educacion Infantil 0-3 Años	15	15	30
ED08 Formación Profesional	10	9	19
ED10 Enseñanzas de Regimen Especial	2	7	9
ED11 Enseñanza Universitaria	66	49	115
ED88 Responsabilidad Patrimonial.Educacion	0	1	1
ED98 Silencio. Educación	2	0	2
ED99 Otras Cuestiones. Educación	17	2	19
EX EXTRANJERÍA	20	126	146
EX01 Incidentes y Malos Tratos	3	3	6
EX02 Visados	1	19	20
EX03 Expulsiones	3	16	19
EX04 Regularización, Permisos y Autorizaciones	8	44	52
EX05 Nacionalidad	1	10	11
EX06 Reagrupaciones Familiares	0	7	7
EX07 De Contenido General	1	7	8
EX09 Condiciones de Trabajo	3	1	4
EX99 Otras Cuestiones. Extranjería	0	19	19
GE IGUALDAD DE SEXO	34	58	92
GE01 Políticas Para La Igualdad	3	1	4
GE02 Violencia de Género	14	24	38
GE03 Discriminación Por Razón de Sexo	0	4	4
GE05 Situaciones de Emergencia Social	3	7	10
GE06 Familias Monoparentales	4	10	14
GE07 Paridad	1	1	2
GE11 Prostitución	1	1	2
GE99 Otras Cuestiones. Igualdad de Género	8	10	18
IA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	22	26
IA01 Solicitando Intervención del Defensor	0	1	1
IA07 Derechos de Los Ciudadanos	4	9	13
IA08 Información de No Competencias	0	1	1
IA09 Competencias del Dpe / Defensores del Pueblo	0	2	2
IA99 Otras Cuestiones. Información y Atención al Ciudadano	0	9	9
MA MEDIOAMBIENTE	199	325	524
MA01 Espacios Naturales Protegidos	3	6	9
MA02 Protección Flora y Fauna	41	38	79

Materias	Abiertas	Cerradas	Total
MA03 Caza y Pesca	2	1	3
MA04 Espacios Forestales	1	1	2
MA05 Vías Pecuarias	4	1	5
MA06 Prevención y Calidad Ambiental	17	26	43
MA07 Sanidad y Salubridad Ambiental	7	7	14
MA08 Aguas	26	103	129
MA09 Protección del Litoral	3	4	7
MA10 Residuos Urbanos	4	11	15
MA12 Contaminación Atmosférica	3	3	6
MA13 Contaminación Lumínica	1	0	1
MA14 Contaminación Electromagnética	1	11	12
MA15 Contaminación de Suelos	1	0	1
MA16 Participación	2	7	9
MA18 Contaminación Acústica	49	71	120
MA88 Responsabilidad Patrimonial.Medioambiente	2	4	6
MA98 Silencio. Medioambiente	22	22	44
MA99 Otras Cuestiones. Medioambiente	10	9	19
MN MENORES	116	243	359
MN01 Menores En Situación de Riesgo	9	38	47
MN02 Maltrato	12	23	35
MN03 Guarda Administrativa	0	1	1
MN04 Desamparo y Tutela Administrativa	9	28	37
MN05 Acogimiento	16	14	30
MN06 Adopción	17	6	23
MN07 Responsabilidad Penal de Los Menores	8	15	23
MN08 Menores Con Necesidades Especiales	3	3	6
MN09 Menores Extranjeros y Minorías Étnicas O Culturales	6	3	9
MN10 Conductas Contrarias A La Convivencia Social	6	2	8
MN11 Derechos Personales	2	5	7
MN12 Servicios de Información y Comunicación	1	18	19
MN13 Familia	17	71	88
MN14 Administraciones y Entidades Colaboradoras	2	1	3
MN15 Cultura, Ocio y Deportes	2	5	7
MN16 Otras Áreas Temáticas	6	8	14
MN99 Otras Cuestiones. Menores	0	2	2
OP OBRAS PÚBLICAS	37	41	78
OP01 Mantenimiento y Conservación.	5	14	19
OP02 Demanda de Infraestructuras.	8	5	13
OP88 Responsabilidad Patrimonial. Obras Públicas	10	8	18
OP99 Otras Cuestiones. Obras Públicas	14	14	28
PC PROTECCIÓN CIUDADANA	26	75	101
PC01 Seguridad Ciudadana	9	44	53
PC02 Política Interior	15	30	45
PC99 Otras Cuestiones. Protección Ciudadana	2	1	3

Materias		Abiertas	Cerradas	Total
PE	PERSONAL DEL SECTOR PÚBLICO	587	599	1.186
PE01	Personal Funcionario de Adm. Gral. Junta de Andalucía	92	98	190
PE02	Personal Laboral de Adm. Gral. Junta de Andalucía	16	12	28
PE03	Personal Docente	137	28	165
PE04	Personal Sanitario	52	66	118
PE05	Personal de Justicia	3	0	3
PE06	Personal de Entidades Instrumentales	30	266	296
PE07	Personal de Administración Local	64	50	114
PE08	P.A.S. Universidades Andaluzas	3	2	5
PE98	Silencio. Personal del Sector Público	4	3	7
PE99	Otras Cuestiones. Personal del Sector Público	186	74	260
PR	PRISIONES	128	297	425
PR01	Traslados	24	35	59
PR02	Vigilancia Penitenciaria	0	5	5
PR03	Toxicómanos	3	6	9
PR04	Permisos y Clasificaciones	19	41	60
PR05	Suspensión Condena	0	3	3
PR06	Fallecimientos En Prisión	2	7	9
PR07	Malos Tratos	4	8	12
PR08	Indulto	0	6	6
PR09	Prisión Preventiva	5	14	19
PR10	Libertad Condicional	2	14	16
PR11	Asistencia Sanitaria	13	22	35
PR12	Régimen	5	27	32
PR13	Infraestructura	5	0	5
PR15	Talleres y Actividades	1	1	2
PR16	Libertad Condicional Anticipada	2	8	10
PR17	Mujeres Presas	1	2	3
PR18	Incidentes Entre Presos	1	2	3
PR19	Forma Especial Ejecución Pena	0	3	3
PR20	Indigentes	4	5	9
PR21	Procesal	13	41	54
PR22	Disminuidos y Enfermos Psíquicos	2	9	11
PR23	Convenio Colaboración Con Junta de Andalucía	4	0	4
PR24	Acumulación y Refundición de Condenas	1	6	7
PR26	Abogados	0	3	3
PR27	Extranjeros (Expulsión Sí/No)	2	5	7
PR60	Depósitos Municipales de Detenidos	0	3	3
PR99	Otras Cuestiones. Prisiones	15	21	36
SA	SALUD	171	305	476
SA01	Policía Sanitaria Mortuoria	2	1	3
SA02	Salud Pública	3	3	6
SA03	Atención Primaria	8	9	17
SA04	Atención Especializada	27	48	75

Materias	Abiertas	Cerradas	Total
SA05 Atención Pediátrica	2	5	7
SA06 Salud Mental	14	13	27
SA07 Tiempos de Garantía de Respuesta	8	16	24
SA08 Urgencias y Emergencias	8	17	25
SA09 Gestión Administrativa	0	7	7
SA10 Centros y Servicios Sanitarios	11	19	30
SA11 Prestación Farmacéutica	10	11	21
SA12 Prestaciones Complementarias	6	7	13
SA14 Colegios Profesionales	1	2	3
SA15 Control Incapacidad Temporal	2	7	9
SA17 Políticas de Salud	3	5	8
SA18 Derechos	12	15	27
SA19 Consumo	18	40	58
SA88 Responsabilidad Patrimonial. Salud	6	7	13
SA98 Silencio. Salud	2	0	2
SA99 Otras Cuestiones. Salud	28	73	101
SG SEGURIDAD SOCIAL	8	73	81
SG01 Prestaciones Contributivas	4	42	46
SG02 Prestaciones No Contributivas	1	11	12
SG03 Devolución de Prestaciones Indevidas	1	3	4
SG04 Cotizaciones	2	6	8
SG05 Asesoramiento y Orientación	0	2	2
SG99 Otras Cuestiones. Seguridad Social	0	9	9
SS SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIAS	151	190	341
SS01 Mayores	66	67	133
SS02 Discapacitados	46	51	97
SS03 Minorías Etnicas	2	2	4
SS04 Exclusión Social	14	29	43
SS05 Políticas/Planes de Servicios Sociales	5	8	13
SS06 Adicciones	4	7	11
SS07 Servicios Sociales Comunitarios	6	17	23
SS98 Silencio. Servicios Sociales y Dependencias	2	1	3
SS99 Otras Cuestiones. Servicios Sociales y Dependencias	6	8	14
TC TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS	16	133	149
TC01 Televisión	1	23	24
TC02 Radio	0	1	1
TC03 Telefonía	6	43	49
TC04 Internet	0	3	3
TC05 Sociedad de La Información	0	1	1
TC06 Correos y Telégrafos	0	6	6
TC07 Contenidos de Medios de Comunicación	1	4	5
TC08 Protección de Datos	2	11	13
TC99 Otras Cuestiones. Telecomunicaciones y Tecnologías	6	41	47
TR TRABAJO	77	135	212

Materias	Abiertas	Cerradas	Total
TR01 Cooperativas	2	1	3
TR02 Gestión del Empleo	20	47	67
TR03 Relaciones Laborales	7	21	28
TR04 Seguridad y Salud Laborales	17	22	39
TR05 Formación Profesional Ocupacional	15	14	29
TR06 Tiempo Libre	0	1	1
TR07 Programas de Solidaridad	10	4	14
TR09 Inspeccion de Trabajo	1	6	7
TR10 Necesidad de Empleo	0	3	3
TR98 Silencio. Trabajo	1	2	3
TR99 Otras Cuestiones. Trabajo	4	14	18
TT TRANSPORTES	67	161	228
TT01 Ordenación del Tráfico	49	103	152
TT02 Servicios de Transporte Público	9	30	39
TT13 Barreras En Transportes	5	3	8
TT88 Responsabilidad Patrimonial. Transportes	0	4	4
TT99 Otras Cuestiones. Transportes	4	21	25
UR URBANISMO	96	116	212
UR01 Planeamiento	7	40	47
UR02 Disciplina Urbanística	50	38	88
UR03 Urbanizaciones Particulares	12	5	17
UR04 Ordenación del Territorio	2	5	7
UR05 Protección Patrimonial	1	1	2
UR13 Barreras En Urbanismo	6	10	16
UR88 Responsabilidad Patrimonial. Urbanismo	1	1	2
UR98 Silencio. Urbanismo	8	8	16
UR99 Otras Cuestiones. Urbanismo	9	8	17
VV VIVIENDA	101	314	415
VV01 Infracciones al Régimen Legal de V.P.O.	4	5	9
VV02 Infracciones al Régimen Legal de V.P.P.	9	11	20
VV03 Necesidad de Vivienda	4	53	57
VV04 Irregularidades Ocupación de Viviendas Protegidas	5	8	13
VV05 Ayudas A La Vivienda.	42	104	146
VV06 Desahucio de Viviendas	2	16	18
VV07 Viviendas Marginales	2	1	3
VV08 Protección Consumidores y Usuarios	1	15	16
VV09 Planes de Viviendas.	0	1	1
VV10 Discapacidad	0	2	2
VV11 Permuta de Viviendas	3	2	5
VV12 Propiedad Horizontal	0	3	3
VV13 Barreras Arquitectónicas	2	7	9
VV98 Silencio. Vivienda	8	7	15
VV99 Otras Cuestiones. Vivienda	19	79	98
TOTAL	2.434	4.186	6.620

XI.- RELACIÓN QUEJAS-FIRMANTES POR MATERIAS

Área de actuación	Quejas de Oficio	I. de Parte	Nº de Firmantes	%	Nº Total Quejas	%
Administraciones Económicas	11	263	273	1,79%	274	4,14%
Administración de Justicia	0	237	248	1,63%	237	3,58%
Organización de Administraciones Locales	13	93	93	0,61%	106	1,60%
Agricultura, Ganadería y Pesca	0	33	33	0,22%	33	0,50%
Administraciones Tributarias	10	144	145	0,95%	154	2,33%
Cultura y Deportes	5	82	83	0,55%	87	1,31%
Educación	36	642	742	4,88%	678	10,24%
Extranjería	4	142	169	1,11%	146	2,21%
Igualdad de Sexo	17	75	75	0,49%	92	1,39%
Información y Atención al Ciudadano	0	26	26	0,17%	26	0,39%
Medioambiente	10	514	730	4,80%	524	7,92%
Menores	45	314	373	2,45%	359	5,42%
Obras Públicas	4	74	247	1,62%	78	1,18%
Protección Ciudadana	20	81	296	1,95%	101	1,53%
Personal del Sector Público	7	1.179	2.681	17,63%	1.186	17,92%
Prisiones	20	404	578	3,80%	425	6,42%
Salud	13	463	4.556	29,95%	476	7,19%
Seguridad Social	0	81	81	0,53%	81	1,22%
Servicios Sociales y Dependencias	14	327	2.129	14,00%	341	5,15%
Telecomunicaciones y Tecnologías	0	149	149	0,98%	149	2,25%
Trabajo	37	175	202	1,33%	212	3,20%
Transportes	2	226	229	1,51%	228	3,44%
Urbanismo	7	205	328	2,16%	212	3,20%
Vivienda	14	401	744	4,89%	415	6,27%
TOTALES	289	6.331	15.210	100,00%	6.620	100,00%

XII.- DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN MATERIA POR SEXO

	Mujeres		Hombres		No consta		Total	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Administraciones Económicas	80	3,02	171	5,17	23	3,50	274	4,14
Administración de Justicia	87	3,28	138	4,17	12	1,82	237	3,58
Organización de Administraciones Locales	40	1,51	49	1,48	17	2,58	106	1,60
Agricultura, Ganadería y Pesca	9	0,34	24	0,73	0	0,00	33	0,50
Administraciones Tributarias	46	1,73	96	2,90	12	1,82	154	2,33
Cultura y Deportes	17	0,64	63	1,90	7	1,06	87	1,31
Educación	351	13,23	244	7,37	83	12,61	678	10,24
Extranjería	57	2,15	57	1,72	32	4,86	146	2,21
Igualdad de Sexo	54	2,04	18	0,54	20	3,04	92	1,39
Información y Atención al Ciudadano	7	0,26	15	0,45	4	0,61	26	0,39
Medioambiente	169	6,37	319	9,64	36	5,47	524	7,92
Menores	158	5,96	136	4,11	65	9,88	359	5,42
Obras Públicas	28	1,06	38	1,15	12	1,82	78	1,18
Protección Ciudadana	17	0,64	58	1,75	26	3,95	101	1,53
Personal del Sector Público	540	20,35	561	16,95	85	12,92	1.186	17,92
Prisiones	102	3,84	282	8,52	41	6,23	425	6,42
Salud	231	8,71	196	5,92	49	7,45	476	7,19
Seguridad Social	21	0,79	58	1,75	2	0,30	81	1,22
Servicios Sociales y Dependencias	199	7,50	119	3,60	23	3,50	341	5,15
Telecomunicaciones y Tecnologías	41	1,55	103	3,11	5	0,76	149	2,25
Trabajo	67	2,53	102	3,08	43	6,53	212	3,20
Transportes	67	2,53	149	4,50	12	1,82	228	3,44
Urbanismo	65	2,45	131	3,96	16	2,43	212	3,20
Vivienda	200	7,54	182	5,50	33	5,02	415	6,27
Total	2.653	40,08	3.309	49,98	658	9,94	6.620	100,00

XIII.- DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN PROVINCIA POR SEXO

	Mujeres	Hombres	Sin Determinar	Total
Almería	95	159	13	267
Cádiz	312	421	20	753
Córdoba	161	273	13	447
Granada	187	259	16	462
Huelva	122	149	16	287
Jaén	113	171	2	286
Málaga	298	318	19	635
Sevilla	829	956	91	1.876
Otras provincias	73	83	7	163
No Consta	463	520	461	1.444
Total	2.653	3.309	658	6.620

XIV.- DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE QUEJAS

Mes	Quejas	Porcentaje
Enero	469	7,08%
Febrero	606	9,15%
Marzo	594	8,97%
Abril	441	6,66%
Mayo	625	9,44%
Junio	476	7,19%
Julio	489	7,39%
Agosto	634	9,58%
Septiembre	537	8,11%
Octubre	570	8,61%
Noviembre	618	9,34%
Diciembre	561	8,47%
TOTAL	6.620	100 %

XV.- REGISTRO GENERAL

Registro	Documentos	Porcentaje
ENTRADA		
Correo	13.690	59,17%
Entrega en mano, Interesado	1.448	6,26%
Fax	1.360	5,88%
Internet (www)	6.351	27,45%
Oficina Información (Comp. Interesado)	285	1,23%
Otros	2	0,01%
Total Entrada	23.136	
QUEJAS		
Correo	2.650	40,03%
Entrega en mano, Interesado	657	9,92%
Fax	492	7,43%
Internet (www)	2.577	38,93%
Oficina Información (Comp. Interesado)	244	3,69%
Total Quejas	6.620	
SALIDA		
Correo	40.117	
Total Salida	40.177	

XVI.- DATOS DE ACCESO POR INTERNET

Mes	Páginas Consultadas	Nº Visitantes	Nº Visitas	Consultas Correo	Quejas
Enero	130.034	17.807	23.460	35	200
Febrero	148.292	20.378	26.301	37	228
Marzo	170.587	22.329	29.236	58	213
Abril	152.992	19.842	26.306	45	200
Mayo	155.500	20.018	27.610	36	218
Junio	135.968	17.471	24.154	42	163
Julio	114.747	13.624	19.337	50	138
Agosto	103.310	12.014	16.167	26	181
Septiembre	145.206	17.849	23.355	35	276
Octubre	164.887	20.801	27.076	63	251
Noviembre	212.142	22.423	29.743	63	278
Diciembre	132.465	15.268	20.936	40	231
Total	1.766.130	219.824	293.681	530	2.577

ADENDA AL ANEXO: DATOS ESTADÍSTICOS

XVII.- ENTIDADES AFECTADAS EN LAS QUEJAS 2.010

	Nombre	Total
A-	Asociaciones Colaboradoras	10
C-	Colegios Profesionales	36
F-	Partidos y Sindicatos	1
H-	Hospitales y Centros Hospitalarios	112
I-	Oficina de Información	1
J-	Junta de Andalucía	2.479
L-	Entes Locales	1.482
M-	Administración del Estado	812
N-	Admón. Autonómica e Internacional	41
P-	Personas	1
S-	Sociedades-Empresas-Entidades	230
T-	Órganos Judiciales	245
U-	Universidades	30
V-	Medios de Comunicación	27
	Total Organismos	5.507
--	Total Sin Determinar	1.113
	TOTAL	6.620
	Total Quejas 2010	6.620
	Quejas sin Organismos Afectados	1.113
	Quejas con Organismos Afectados	5.507

DESGLOSES

A-	Asociaciones Colaboradoras	10
C-	Colegios Profesionales	36
F-	Partidos y Sindicatos	1
H-	Hospitales y Centros Hospitalarios	112
H-04	Hospitales de Almería	3
H-11	Hospitales de Cádiz	16
H-14	Hospitales de Córdoba	9
H-18	Hospitales de Granada	9
H-21	Hospitales de Huelva	6
H-23	Hospitales de Jaén	3
H-29	Hospitales de Málaga	20
H-41	Hospitales de Sevilla	46
I-	Oficina de Información	1
J-	Junta de Andalucía	2.479

J-C-AGYPE-CON	Consejería de Agricultura y Pesca	37
J-C-CULTU	Consejería de Cultura	37
J-CEC	Consejería de Educación	682
J-C-ECOIN	Consejería de Economía, Innovación y Ciencia	103
J-CEH	Consejería de Economía y Hacienda	14
J-C-EMPLE-CON	Consejería de Empleo	103
J-CGO	Consejería de Gobernación	90
J-C-HADPU	Consejería de Hacienda y Administración Pública	178
J-C-IBISO-CON	Consejería para la Igualdad y Bienestar Social	317
J-CIC	Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa	9
J-CJU	Consejería de Justicia y Administración Pública	24
J-C-MAMBI-CON	Consejería de Medio Ambiente	91
J-C-OPVIV	Consejería de Obras Públicas y Vivienda	85
J-C-PRESI-CON	Consejería de la Presidencia	248
J-C-SALUD-CON	Consejería de Salud	233
J-CTD	Consejería de Turismo y Deportes	1
J-C-TUCOD-VIC	Consejería de Turismo, Comercio y Deporte	5
J-CVI	Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio	43
J-OPT	Consejera de Obras Públicas y Transportes	11
J-PAR	Presidenta. Parlamento de Andalucía	2
J-EI-PR	Privadas	166
L-	Entes Locales	1.482
L-A	Ayuntamientos	1335
L-A-04	Provincia de Almería	90
L-A-11	Provincia de Cádiz	225
L-A-14	Provincia de Córdoba	79
L-A-18	Provincia de Granada	121
L-A-21	Provincia de Huelva	67
L-A-23	Provincia de Jaén	101
L-A-29	Provincia de Málaga	177
L-A-41	Provincia de Sevilla	467
L-A-99	Ayuntamientos Otras Provincias	8
L-D	Diputaciones	63
L-D-AL	Presidente Excma. Diputación Provincial de Almería	3
L-D-CA	Presidente Excma. Diputación Provincial de Cádiz	9
L-D-CO	Presidente Excma. Diputación Provincial de Córdoba	7
L-D-GR	Presidente Excma.. Diputación Provincial de Granada	5
L-D-HU	Presidente Excma. Diputación Provincial de Huelva	6
L-D-JA	Presidente Excma. Diputación Provincial de Jaén	6
L-D-MA	Presidente Diputación Provincial de Málaga	15
L-D-SE	Presidente Excma. Diputación Provincial de Sevilla	12
L-E	Empresas Municipales	78
L-M	Mancomunidades	6

M-	Administración del Estado	812
N-	Admón. Autonómica e Internacional	41
P-	Personas	1
S-	Sociedades-Empresas-Entidades	230
T-	Órganos Judiciales	245
U- Universidades 30		
U-04	Rector Universidad de Almería	2
U-11	Rector Universidad de Cádiz	1
U-14	Rector de la Universidad de Córdoba	4
U-18	Rector de la Universidad de Granada	4
U-21	Rector de la Universidad de Huelva	1
U-29	Rectora de la Universidad de Málaga.	5
U-41	Rector de la Universidad de Sevilla.	12
U-99	Rector Universidad de Otras Provincias.	1
V-	Medios de Comunicación	27

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

Materia Principal	Total Organismos Afectados	Total Quejas Afectadas
Administraciones Económicas	412	274
Administración de Justicia	246	237
Organización de Administraciones Locales	113	106
Agricultura, Ganadería y Pesca	37	33
Administraciones Tributarias	156	154
Cultura y Deportes	87	87
Educación	726	678
Extranjería	150	146
Igualdad de Sexo	102	92
Información y Atención al Ciudadano	23	26
Medioambiente	547	524
Menores	381	359
Obras Públicas	89	78
Protección Ciudadana	102	101
Personal del Sector Público	967	1.186
Prisiones	661	425
Salud	329	476
Seguridad Social	30	81
Servicios Sociales y Dependencias	395	341
Telecomunicaciones y Tecnologías	142	149
Trabajo	220	212
Transportes	247	228
Urbanismo	229	212
Vivienda	567	415
Suma	6.958	6.620