

# **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

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ANEXO:</b> .....  | <b>5</b>  |
| <b>DATOS ESTADÍSTICOS</b> .....  | <b>5</b>  |
| 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        |
| <b>TEMAS TRATADOS EN OTRAS ÁREAS TEMÁTICAS</b> .....                     | <b>49</b> |
| 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          |
| <b>TOTALES</b>                                   | <b>6.774</b>   | <b>152</b> | <b>6.926</b> | <b>2.449</b> | <b>4.477</b> | <b>1.729</b>           | <b>2.289</b> | <b>459</b> |

### 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         |
| <b>TOTALES</b>                                   | <b>2.698</b> | <b>420</b> | <b>2.278</b> | <b>1.890</b>           | <b>364</b>   | <b>24</b> |



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

|                             | Año en curso | Años Anteriores | TOTAL        | Porcentaje |
|-----------------------------|--------------|-----------------|--------------|------------|
| <b>Resumen Gestión</b>      | <b>6.926</b> | <b>2.698</b>    | <b>9.624</b> | 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%     |

| <b>Desglose de Cerradas</b>                       | Año en curso | Años Anteriores | TOTAL        | Porcentaje    |
|---|--------------|-----------------|--------------|---------------|
| <b>Admitidas a trámite</b>                        | <b>1.729</b> | <b>1.890</b>    | <b>3.619</b> | <b>53,58%</b> |
| 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%         |
| <b>No Admitidas</b>                               | <b>2.289</b> | <b>364</b>      | <b>2.653</b> | <b>39,27%</b> |
| Por causas subjetivas                             | 870          | 257             | 1.127        | 42,48%        |
| Causas objetivas, con asesoramiento al interesado | 1.419        | 107             | 1.526        | 57,52%        |
| <b>Remitidas a otras Instancias</b>               | <b>459</b>   | <b>24</b>       | <b>483</b>   | <b>7,15%</b>  |

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

| Causa de Cierre                                | Año en curso | Años anteriores | TOTAL        | Porcentaje     |
|--|--------------|-----------------|--------------|----------------|
| <b>- Administración acepta -</b>               | <b>911</b>   | <b>1.065</b>    | <b>1.976</b> | <b>29,25%</b>  |
| 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%          |
| <b>- Colaboración con otras Instancias -</b>   | <b>459</b>   | <b>24</b>       | <b>483</b>   | <b>7,15%</b>   |
| 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%          |
| <b>- Inclusión en informe anual -</b>          | <b>22</b>    | <b>60</b>       | <b>82</b>    | <b>1,21%</b>   |
| 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%          |
| <b>- No Admitidas a Trámite -</b>              | <b>2.289</b> | <b>364</b>      | <b>2.653</b> | <b>39,27%</b>  |
| 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 Subsanación (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%          |
| <b>- Finalizadas tras tramitación -</b>        | <b>796</b>   | <b>765</b>      | <b>1.561</b> | <b>23,11%</b>  |
| 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%          |
| <b>SUMA TOTAL</b>                              | <b>4.477</b> | <b>2.278</b>    | <b>6.755</b> | <b>100,00%</b> |

#### 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-Judice | 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            |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>18</b> | <b>16</b>     | <b>844</b>     | <b>163</b> | <b>37</b>  | <b>508</b>              | <b>238</b>       | <b>19</b>     | <b>38</b>           | <b>211</b>      | <b>143</b> | <b>11</b>            | <b>111</b>     | <b>235</b>               | <b>1</b>              | <b>60</b> | <b>2.653</b> |

#### 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            |
| <b>Suma</b>                            | <b>114</b> | <b>375</b> | <b>174</b> | <b>257</b> | <b>132</b> | <b>157</b> | <b>256</b> | <b>1.248</b> | <b>1.316</b> | <b>4.029</b>    | <b>149</b>    | <b>4.178</b> |
| 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        |
| <b>Suma</b>                            | <b>82</b>  | <b>239</b> | <b>136</b> | <b>143</b> | <b>85</b>  | <b>88</b>  | <b>226</b> | <b>524</b>   | <b>1.222</b> | <b>2.745</b>    | <b>3</b>      | <b>2.748</b> |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>196</b> | <b>614</b> | <b>310</b> | <b>400</b> | <b>217</b> | <b>245</b> | <b>482</b> | <b>1.772</b> | <b>2.538</b> | <b>6.774</b>    | <b>152</b>    | <b>6.926</b> |

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

### 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          |
| <b>Total ALMERÍA:</b>    | <b>196</b> | <b>234</b> |
| 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         |

| <b>Población</b>          | <b>Quejas</b> | <b>Firmantes</b> |
|---------------------------|---------------|------------------|
| 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                |
| <b>Total CÁDIZ:</b>       | <b>614</b>    | <b>875</b>       |
| 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                |



| <b>Población</b>             | <b>Quejas</b> | <b>Firmantes</b> |
|------------------------------|---------------|------------------|
| 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                |
| <b>Total CÓRDOBA:</b>        | <b>310</b>    | <b>348</b>       |
| 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                |

| <b>Población</b>     | <b>Quejas</b> | <b>Firmantes</b> |
|----------------------|---------------|------------------|
| 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                |
| Moraleta 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                |

| <b>Población</b>          | <b>Quejas</b> | <b>Firmantes</b> |
|---------------------------|---------------|------------------|
| Zagra                     | 1             | 1                |
| Zújar                     | 2             | 2                |
| <b>Total GRANADA:</b>     | <b>400</b>    | <b>5.823</b>     |
| 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                |
| <b>Total HUELVA:</b>      | <b>217</b>    | <b>371</b>       |
| Albánchez de Mágina       | 3             | 3                |
| Alcalá la Real            | 7             | 7                |
| Alcaudete                 | 5             | 5                |
| Andújar                   | 9             | 608              |

| <b>Población</b>         | <b>Quejas</b> | <b>Firmantes</b> |
|--------------------------|---------------|------------------|
| 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                |
| <b>Total JAÉN:</b>       | <b>245</b>    | <b>856</b>       |

| <b>Población</b>      | <b>Quejas</b> | <b>Firmantes</b> |
|-----------------------|---------------|------------------|
| 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                |
| Benaoján              | 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                |

| <b>Población</b>            | <b>Quejas</b> | <b>Firmantes</b> |
|-----------------------------|---------------|------------------|
| 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                |
| <b>Total MÁLAGA:</b>        | <b>482</b>    | <b>1.098</b>     |
| 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               |

| <b>Población</b>           | <b>Quejas</b> | <b>Firmantes</b> |
|----------------------------|---------------|------------------|
| 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                |
| Pedrera                    | 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                |

| <b>Población</b>           | <b>Quejas</b> | <b>Firmantes</b> |
|----------------------------|---------------|------------------|
| <b>Total SEVILLA:</b>      | <b>1.772</b>  | <b>9.519</b>     |
| Vitoria                    | 3             | 3                |
| <b>Total ÁLAVA:</b>        | <b>3</b>      | <b>3</b>         |
| Alicante                   | 1             | 1                |
| Bigastro                   | 1             | 1                |
| Villena                    | 2             | 2                |
| <b>Total ALICANTE:</b>     | <b>4</b>      | <b>4</b>         |
| Badajoz                    | 1             | 1                |
| <b>Total BADAJOZ:</b>      | <b>1</b>      | <b>1</b>         |
| Ibiza                      | 1             | 1                |
| Palma de Mallorca          | 1             | 1                |
| Santanyi                   | 1             | 1                |
| Son Servera                | 1             | 1                |
| <b>Total BALEARES:</b>     | <b>4</b>      | <b>4</b>         |
| 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                |
| <b>Total BARCELONA:</b>    | <b>14</b>     | <b>14</b>        |
| Burgos                     | 2             | 2                |
| <b>Total BURGOS:</b>       | <b>2</b>      | <b>2</b>         |
| Cáceres                    | 1             | 1                |
| <b>Total CÁCERES:</b>      | <b>1</b>      | <b>1</b>         |
| Albocásser                 | 1             | 1                |
| Alcossebre                 | 2             | 2                |
| Alquerias del Niño Perdido | 1             | 1                |
| <b>Total CASTELLÓN:</b>    | <b>4</b>      | <b>4</b>         |
| Manzanares                 | 1             | 1                |
| Puertollano                | 1             | 1                |
| <b>Total CIUDAD REAL:</b>  | <b>2</b>      | <b>2</b>         |
| Teixeiro - Curtis          | 1             | 1                |
| <b>Total LA CORUÑA:</b>    | <b>1</b>      | <b>1</b>         |
| Ordicia                    | 1             | 1                |
| <b>Total GUIPÚZCOA:</b>    | <b>1</b>      | <b>1</b>         |



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

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

#### Resumen de Procedencia de las Quejas

|                        | <b>Quejas</b> | <b>Firmantes</b> |
|------------------------|---------------|------------------|
| 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%      |                      |                   |
| <b>Total</b>     | <b>4.379</b> | <b>2.547</b>      | <b>6.926</b>   |            | <b>8.440.300</b>     |                   |

## X.- DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR SUB-MATERIAS

| Materias  | Abiertas   | Cerradas   | Total      |
|---|------------|------------|------------|
| <b>ADMINISTRACIONES ECONÓMICAS</b>                            | <b>266</b> | <b>498</b> | <b>764</b> |
| 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          |
| <b>ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA</b>                             | <b>54</b>  | <b>284</b> | <b>338</b> |
| 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         |
| <b>AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA</b>                         | <b>4</b>   | <b>19</b>  | <b>23</b>  |
| 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          |
| <b>ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS</b>                           | <b>76</b>  | <b>137</b> | <b>213</b> |
| 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          |
| <b>CULTURA Y DEPORTES</b>                                     | <b>23</b>  | <b>51</b>  | <b>74</b>  |
| 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          |
| <b>EDUCACIÓN</b>  | <b>151</b> | <b>413</b> | <b>564</b> |

| <b>Materias</b>  | <b>Abiertas</b> | <b>Cerradas</b> | <b>Total</b> |
|--|-----------------|-----------------|--------------|
| 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           |
| <b>EXTRANJERÍA</b>   | <b>14</b>       | <b>111</b>      | <b>125</b>   |
| 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           |
| <b>IGUALDAD DE SEXO</b>                                    | <b>15</b>       | <b>20</b>       | <b>35</b>    |
| 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            |
| <b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                 | <b>1</b>        | <b>8</b>        | <b>9</b>     |
| 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            |
| <b>MEDIOAMBIENTE</b>                                       | <b>166</b>      | <b>248</b>      | <b>414</b>   |
| 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            |

| <b>Materias</b>  | <b>Abiertas</b> | <b>Cerradas</b> | <b>Total</b> |
|--|-----------------|-----------------|--------------|
| 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           |
| <b>MENORES</b>   | <b>65</b>       | <b>280</b>      | <b>345</b>   |
| 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            |
| <b>OBRAS PÚBLICAS</b>                                      | <b>36</b>       | <b>43</b>       | <b>79</b>    |
| 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           |
| <b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>                                | <b>6</b>        | <b>62</b>       | <b>68</b>    |
| PC01 Seguridad Ciudadana                                   | 6               | 56              | 62           |
| PC99 Otras Cuestiones. Protección Ciudadana                | 0               | 6               | 6            |
| <b>PERSONAL DEL SECTOR PÚBLICO</b>                         | <b>270</b>      | <b>601</b>      | <b>871</b>   |
| 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           |

| <b>Materias</b>                                   | <b>Abiertas</b> | <b>Cerradas</b> | <b>Total</b> |
|---|-----------------|-----------------|--------------|
| <b>PRISIONES</b>                                  | <b>154</b>      | <b>182</b>      | <b>336</b>   |
| 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           |
| <b>SALUD</b>                                      | <b>123</b>      | <b>268</b>      | <b>391</b>   |
| 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            |
| <b>SEGURIDAD SOCIAL</b>                           | <b>17</b>       | <b>125</b>      | <b>142</b>   |
| SG01 Prestaciones Contributivas                   | 0               | 60              | 60           |
| SG02 Prestaciones No Contributivas                | 10              | 20              | 30           |
| SG03 Devolución de Prestaciones Indebidas         | 0               | 3               | 3            |



| <b>Materias</b>  | <b>Abiertas</b> | <b>Cerradas</b> | <b>Total</b> |
|--|-----------------|-----------------|--------------|
| 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           |
| <b>SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIAS</b>                 | <b>423</b>      | <b>235</b>      | <b>658</b>   |
| 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           |
| <b>TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS</b>                  | <b>50</b>       | <b>62</b>       | <b>112</b>   |
| 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            |
| <b>TRABAJO</b>   | <b>128</b>      | <b>251</b>      | <b>379</b>   |
| 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          |
| <b>TRANSPORTES</b>                                       | <b>55</b>       | <b>221</b>      | <b>276</b>   |
| 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           |
| <b>URBANISMO</b>   | <b>63</b>       | <b>100</b>      | <b>163</b>   |
| UR01 Planeamiento  | 7               | 5               | 12           |
| UR02 Disciplina Urbanística                              | 19              | 56              | 75           |
| UR03 Urbanizaciones Particulares                         | 14              | 8               | 22           |
| UR05 Protección Patrimonial                              | 0               | 3               | 3            |

| <b>Materias</b>  | <b>Abiertas</b> | <b>Cerradas</b> | <b>Total</b> |
|--|-----------------|-----------------|--------------|
| 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           |
| <b>VIVIENDA</b>  | <b>284</b>      | <b>257</b>      | <b>541</b>   |
| 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           |
| <b>PENDIENTE DE DETERMINAR</b>                         | <b>5</b>        | <b>1</b>        | <b>6</b>     |
| ZZ99 Otras Cuestiones. Pendiente de Determinar         | 5               | 1               | 6            |
| <b>SUMA TOTAL:</b>                                     | <b>2.449</b>    | <b>4.477</b>    | <b>6.926</b> |

## 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%          |
| <b>TOTALES</b>                         | <b>152</b>       | <b>6.774</b> | <b>33.877</b>   | <b>100,00%</b> | <b>6.926</b>    | <b>100,00%</b> |

## 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            |
| <b>Total</b>                           | <b>2.699</b> | <b>39,84%</b> | <b>3.513</b> | <b>51,86%</b> | <b>562</b> | <b>8,30%</b> | <b>6.774</b>    | <b>100,00%</b> | <b>152</b>   | <b>6.926</b> |

### 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          |
| <b>Total</b>     | <b>2.699</b> | <b>3.513</b> | <b>562</b>     | <b>6.926</b> |

### 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%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>6.926</b> | <b>100 %</b> |

### XV.- REGISTRO GENERAL

| Registro                    | Documentos | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| <b>ENTRADA</b>              |            |            |
| 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%  |
| <b>Total Entrada</b>        | <b>22.725</b> |        |
| <b>QUEJAS</b>               |               |        |
| 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%  |
| <b>Total Quejas</b>         | <b>6.926</b>  |        |
| <b>SALIDA</b>               |               |        |
| Correo postal               | 29.247        | 76,84% |
| Vía Internet                | 8.814         | 23,16% |
| <i>E-mail ordinario</i>     | 7.901         |        |
| <i>Sede electrónica</i>     | 913           |        |
| <b>Total Salida</b>         | <b>38.061</b> |        |

#### 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          |
| <b>Total</b> | <b>627</b> | <b>3.651</b> |

## 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           |
| <b>Total Entidades</b>                               | <b>5.997</b> |
| <br>   |              |
| Quejas Sin Entidades afectadas                       | 687          |
| Quejas Sin determinar                                | 242          |
| <br>   |              |
| <b>Total Quejas</b>                                  | <b>6.926</b> |

### DESGLOSE DE ENTIDADES

|   |              |
|---|--------------|
| <b>JUNTA DE ANDALUCÍA</b>                                       | <b>2.807</b> |
| <i>CONSEJERÍAS JUNTA DE ANDALUCIA</i>                           | <i>2.742</i> |
| 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          |
| <b>ENTIDADES INSTRUMENTALES</b>                                 | <b>65</b>    |
| <br>  |              |
| <b>ENTES LOCALES</b>  | <b>1.594</b> |
| <i>AYUNTAMIENTOS</i>  | <i>1.436</i> |
| <b>Provincia de Almería</b>                                     | <b>83</b>    |
| 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 Vícar   | 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          |
| <b>Provincia de Cádiz</b>   | <b>203</b> |
| 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 Estella 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          |
| <b>Provincia de Córdoba</b>                                  | <b>93</b>  |
| 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 Rio                                | 6          |
| Ayuntamiento Almodovar del Rio                               | 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          |
| <b>Provincia de Granada</b>                                  | <b>133</b> |
| 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 Ogijares                                     | 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 Almuñecar                 | 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         |
| <b>Provincia de Huelva</b>                | <b>92</b> |
| 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 Granada                | 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          |
| <b>Provincia de Jaén</b>                       | <b>82</b>  |
| 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 Garcéz                | 1          |
| Ayuntamiento de Albalchez 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          |
| <b>Provincia de Málaga</b>                     | <b>202</b> |
| 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         |
| <b>Provincia de Sevilla</b>                      | <b>541</b> |
| 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 Rio            | 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 Rio          | 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**

|                                  |           |
|----------------------------------|-----------|
| <b>DIPUTACIONES</b>              | <b>89</b> |
| 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          |
| <b>EMPRESAS MUNICIPALES</b>                                 | <b>61</b>  |
| <b>FEDERACIONES Y FUNDACIONES DE ENTES LOCALES</b>          | <b>1</b>   |
| <b>MANCOMUNIDADES</b>                                       | <b>7</b>   |
| <b>OTRAS INSTITUCIONES</b>                                  | <b>2</b>   |
| <b>UNIVERSIDADES</b>  | <b>63</b>  |
| 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          |
| <b>ÓRGANOS JUDICIALES</b>                                   | <b>232</b> |
| <b>ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO</b>                            | <b>806</b> |
| <b>OTRAS ADMINISTRACIONES TERRITORIALES</b>                 | <b>41</b>  |
| <b>COLEGIOS PROFESIONALES</b>                               | <b>37</b>  |
| <b>EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL</b> | <b>395</b> |
| <b>OTRAS ENTIDADES</b>                                      | <b>20</b>  |

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

| <b>Materia Principal</b>                         | <b>Total Organismos Afectados</b> | <b>Total Quejas Afectadas</b> | <b>Quejas Pendientes de Determinación Organismos</b> | <b>Quejas Sin Organismo Afectado</b> | <b>Total Quejas</b> |
|--|-----------------------------------|-------------------------------|--|--------------------------------------|---------------------|
| 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                   |
| <b>Suma</b>                                      | <b>7.575</b>                      | <b>5.997</b>                  | <b>242</b>   | <b>687</b>                           | <b>6.926</b>        |





## **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.