

## MEMORIA 2010

La Institución del **DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA** presenta cada año al Pleno de la Corporación una amplia Memoria anual, que puede consultarse o descargarse de manera completa en la web municipal ([www.jerez.es](http://www.jerez.es)).

Hemos recibido un volumen de demandas de intervención similar al del año pasado. A modo de balance señalamos los datos más significativos:

- El 64% han de los **expedientes de queja** han sido promovidos a título individual; el 22% lo han sido de forma colectiva y el 14% de oficio.
- De los 188 expedientes de queja, las cinco Delegaciones con mayor número han sido Urbanismo; Medio Ambiente y Sostenibilidad; Medio Rural, Movilidad y Seguridad; Viviendas e Infraestructuras y Política Fiscal y Financiera.
- En 153 expedientes de queja o mediación (81%), se han formulado **sugerencias o recomendaciones** a las distintas delegaciones implicadas. Estas sugerencias han sido aceptadas en el 83% de los casos, bien plenamente (70%), bien de manera parcial (13%).
- En relación con los 211 **expedientes de asesoramiento, orientación e información**, los campos temáticos más relevantes han sido los relacionados con Vivienda, Urbanismo, Educación, Bienestar Social, Medio Ambiente, Consumo, Discapacidad, Menores, Comunidad de Propietarios, Tercera Edad, entre otras 56 categorías temáticas.

CONCEPTO	QUEJAS	CONSULTAS	TOTAL
Demandas de Intervención	188	211	399
“Asistencias” (Gestiones, atenciones...)	1.712	927	2.639
Entrevistas personales	340	319	659
Personas atendidas	289	269	558
Grupos, Asociaciones y Colectivos atendidos	42	1	43

### CONTACTO

Palacio de Villapanés, 2ª Planta  
Ramón de Cala, s/n · 11402 JEREZ

Tel. 956149950 · Fax 956149042  
[defensorciudadania@aytojerez.es](mailto:defensorciudadania@aytojerez.es)

**ACTUACION DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANIA • 2009**  
**RESOLUCION DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJA, PETICION Y MEDIACION**

