

Molt Excel·lent Sr. Julio de España Moya
President de les Corts Valencianes

Alicante, 3 de abril de 2006

Molt Excel·lent Sr.:

El próximo día 9 de abril termina el mandato de cinco años para el que fui elegido por el Pleno de las Cortes Valencianas en el año 2001 y, por lo tanto, mediante el presente escrito, desearía hacerle llegar a V.E., de la misma forma que lo hago a los miembros de la Mesa de las Cortes y a los portavoces de los grupos parlamentarios de la cámara, el balance de mi gestión al frente de la Institución durante los años 2001 al 2005, ambos inclusive, y el balance de situación a fecha 31 de marzo de 2006.

No obstante, y en primer lugar, debo agradecer el inestimable legado que recibí de quienes me precedieron en el cargo, pues ellos pusieron en funcionamiento la Institución –tarea, por cierto, nada sencilla— y la transmitieron en condiciones de que pudiera crecer y desarrollarse. En este sentido, es obligado recordar, en estas líneas, a D. Arturo Lizón, primer Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, y a su sucesor, lamentablemente fallecido, D. Luis Fernando Saura, así como a quienes trabajaron como sus colaboradores. Igualmente, a los diputados y diputadas de la V Legislatura de las Cortes Valencianas, también les he de agradecer el privilegio y la confianza que en mí depositaron al elegirme Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana.

Cuando tomé posesión del cargo en el mes de abril de 2001, asumí públicamente tres compromisos muy precisos, que compendian lo que, entiendo, debe de ser la labor de un defensor del pueblo: lealtad con las instituciones supervisadas, independencia de criterio en la actuación y firmeza en la adopción de las decisiones y las resoluciones que, en cada caso, procediera adoptar.

Personalmente, tengo la convicción de haber cumplido fielmente con esos tres compromisos, ayudado, de forma inestimable, por todo el personal de la Institución y, de forma muy particular, por el equipo de asesores jurídicos de la Institución, sin los cuales me hubiera sido imposible atender dichos compromisos.

A través de las cifras que en el presente documento les voy a ofrecer, verán que la salud de la que goza el Síndic de Greuges, actualmente, es buena. En realidad, la Institución se puede decir que ha alcanzado su velocidad de crucero y se ha situado en el nivel de funcionamiento propio y normal de una Comunidad Autónoma y de una sociedad que valora, utiliza y se compromete con sus instituciones. No sería justo, por otra parte, dejar de reconocer que a esa buena salud ha contribuido, en términos generales, el buen proceder de las Administraciones públicas valencianas que, con su colaboración, han

hecho que la Institución avance y se convierta en un instrumento útil para el ciudadano; fin para el que fue creada.

I. BALANCE DE LA GESTIÓN (2001-2005)

Comenzaré por hacer el balance de lo que ha sido mi gestión al frente del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, advirtiéndole que aunque, lógicamente, la valoración de todo el trabajo de cinco años de una Institución compleja, como lo es la del Síndic de Greuges, no se puede medir ni resumir sólo en cifras, sí creo que las cifras pueden ser expresivas o indicativas de lo que ha sido el esfuerzo desplegado por todo el personal del Síndic en su empeño por hacer marchar la Institución y por hacerla marchar bien.

En ese entendimiento, pues, le ofrezco algunos datos sobre aspectos relevantes de la gestión cotidiana de la Institución.

1. Expedientes de Queja, a Instancia de Parte Interesada, Tramitados

Desde el año 1993, en el que comienza su andadura el Síndic de Greuges, hasta el año 2000, inclusive, la Institución tramitó un total de 9.280 expedientes de quejas, iniciados a instancia de los ciudadanos. Los expedientes tramitados desde el año 2001 al 2005, ambos inclusive, han sido, en total, de 10.597; es decir, mientras que la media de expedientes, a instancia de parte, tramitados por año hasta el año 2000 fue de, aproximadamente, 1.100, desde el año 2001 hasta el 2005 dicha media casi se multiplicó por dos, puesto que el número de expedientes tramitados por año ha sido de 2.120.

	1993-2000	2001-2005
Número de expedientes de queja tramitados	9.280	10.597
Media anual de expedientes de queja tramitados	1.100	2.120

2. Expedientes de Queja de Oficio Tramitados

En otro orden de cosas, cual es el de los expedientes de queja iniciados de oficio, o lo que es lo mismo, iniciados a impulso propio de la Institución, sin que ningún ciudadano expresamente haya interpuesto una reclamación, hasta el año 2000 se tramitaron un total de 34 expedientes. El total de actuaciones de oficio tramitadas desde el año 2001 al 2005, ha sido de 240; es decir, mientras que hasta el año 2000 la media de expedientes de quejas de oficio por año fue de 4, desde el 2001 hasta el 2005 fue de 48, de modo que la cifra se ha multiplicado por más de diez.

	1993-2000	2001-2005
Número de expedientes de quejas de oficio tramitados	34	240
Media anual de expedientes de queja de oficio tramitados	4	48

3. Quejas Atendidas por el Servicio de Atención al Ciudadano

En este aspecto, el crecimiento de la actividad de la Institución ha sido, igualmente, muy significativo porque, desde que comienza a funcionar la Institución y hasta el año 2000, se atendieron por el Servicio de Atención al Ciudadano del Síndic de Greuges un total de 11.906 consultas y, sin embargo, desde el año 2001 al 2005, el total de consultas atendidas ha sido de 18.373; es decir, mientras que hasta el año 2000 la media de consultas atendidas por año fue de 1.700, desde el 2001 hasta el 2005 esa media ascendió hasta las 3.675 consultas anuales, de modo que la cifra se ha, algo más, que duplicado.

	1993-2000	2001-2005
Número de quejas atendidas por el Servicio de Atención al Ciudadano del Síndic de Greuges	11.906	18.373
Media anual de quejas atendidas por el Servicio de Atención al Ciudadano del Síndic de Greuges	1.700	3.675

4. Documentos Registrados de Entrada y Salida

El incremento en el número de expedientes tramitados ha hecho que el volumen del registro de entradas y salidas de documentos de la Institución se haya incrementado espectacularmente en los últimos años. Por ejemplo, refiriéndonos sólo al número de documentos que se producen por la Institución y salen de la misma, hemos pasado de una media de 7.000 documentos al año, hasta el año 2000, a una media de 13.000 documentos al año desde el año 2001 hasta el 2005; prácticamente el doble. Y es que, en efecto, el número máximo de documentos producidos en un año, hasta el año 2000, fue de 8.808 (año 1997), mientras que, después del año 2000, el máximo de documentos producidos en un año ha alcanzado la cifra de 17.277 (año 2005).

Algo similar ha pasado con el número de documentos que entran en la Institución. Hasta el año 2000, la media de documentos registrados de entrada, por año, fue de 3.700, mientras que, desde ese año hasta el 2005, la media de documentos registrados de entrada por año ha ascendido a 7.700, es decir, más del doble.

	1993-2000	2001-2005
Media Anual de Documentos de Salida	7.000	13.000
Media Anual de Documentos de Entrada	3.700	7.700

5. Número de Resoluciones Dictadas

Otra variable que es muy importante a la hora de reflejar el volumen de trabajo desarrollado por la Institución en el último mandato de su titular es el del número de resoluciones dictadas. Téngase en cuenta que las resoluciones compendian la doctrina jurídica de la Institución y expresan los criterios de actuación y funcionamiento del Síndic a la hora de supervisar el funcionamiento de las Administraciones públicas. Por tanto, el contenido de dichas resoluciones es muy expresivo de la intensidad y calidad del compromiso de la Institución en defensa de los derechos de los ciudadanos.

Desde el año 1993 hasta el 2000, el número de resoluciones dictadas por el Síndic fue de 186, lo que arroja una media de 10 resoluciones por año. Entre el año 2001 y el año 2005, el número total de resoluciones fue, sin embargo, de 1.181, de modo que el número medio total de resoluciones por año fue de 232, lo cual significa multiplicar por veintitrés la cifra del período anterior.

	1993-2000	2001-2005
Número de Resoluciones Dictadas	186	1.181
Media Anual de Resoluciones Dictadas	10	232

6. Informes Especiales o Extraordinarios

En este último mandato, se ha llevado a cabo un gran esfuerzo por potenciar la elaboración de Informes Especiales o Extraordinarios, posibilidad apenas utilizada anteriormente. Así, en los últimos cinco años de funcionamiento, se han presentado a la consideración de las Cortes Valencianas seis Informes Especiales:

- 1º) *Situación de las personas que padecen enfermedades mentales y sus familias (2003);*
- 2º) *Contaminación acústica en las actividades de ocio. Establecimientos con ambientación musical y prácticas de consumo en la vía pública (2004);*
- 3º) *La implantación de medios para hacer efectivas las medidas de reforma previstas en la Ley Orgánica 5/2000 (2005);*

- 4º *Respuesta institucional a la violencia contra las mujeres en las relaciones de pareja en la Comunidad Valenciana (2005);*
- 5º *El acceso a la vivienda en la Comunidad Valenciana por los colectivos menos favorecidos (2005);*
- 6º *Instrumentos Urbanísticos de Edificación y Conservación de Inmuebles (2005).*

una Comunicación Extraordinaria:

La actividad urbanística en la Comunidad Valenciana. Principales preocupaciones y quejas de los ciudadanos (2004).

y un extenso Informe Extraordinario para la Comisión de la Reforma del Estatuto de la Comunidad Valenciana.

Todos ellos, además, hechos por el personal propio de la Institución, sin haber contratado empresas o personal externo, como suele ser común en otras Instituciones hermanas de otras Comunidades Autónomas o en el Defensor del Pueblo.

Todos estos Informes, Especiales o Extraordinarios, han tenido, como ustedes saben, una extraordinaria repercusión en la opinión pública, provocando intensos debates sobre la realidad que consideraban o analizaban.

Es por ello que, a partir de la publicación de los mismos, el Síndic ha sido en múltiples ocasiones requerido por los medios de comunicación, pero, también, requerido por universidades, colegios profesionales, etc., para impartir conferencias, participar en seminarios o acudir a mesas redondas sobre los temas objeto de los informes.

Incluso, en una ocasión, y con motivo de la Comunicación Extraordinaria sobre la Actividad Urbanística en la Comunidad Valenciana, el Síndic haya sido llamado a comparecer ante la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo para dar cuenta del trabajo realizado en este ámbito.

7. Tiempos de Gestión de los Expedientes y Otros Aspectos de la Gestión Interna

En otro orden de cosas, desde el año 2001, se ha llevado a cabo, por parte de todo el personal del Síndic, un enorme esfuerzo de modernización y dinamización del trabajo que se realiza en el seno de la Institución, tanto en lo que a darla a conocer y explicar sus funciones se refiere, como en el ámbito de la gestión de los expedientes de queja.

Ello nos ha permitido, especialmente desde los finales del año 2002, reducir considerablemente los tiempos de respuesta a los ciudadanos, sin demérito de la calidad del trabajo.

Así, los tiempos medios de finalización de los expedientes de queja, en los cinco últimos años, han descendido desde, aproximadamente, los trece meses a los siete. También han descendido considerablemente los tiempos de acuse de recibo y comunicación de la admisión a trámite de la queja, de modo que de quince días en acusar recibo hemos descendido, ahora mismo, a tres días y medio como media y de los veinticinco días en notificar la admisión a trámite de la queja hemos reducido el tiempo a quince días. Todo ello, a pesar de que, actualmente, estamos gestionando el doble de expedientes anuales.

Del mismo modo, a partir del año 2002, se han puesto en marcha otros proyectos que tienden a hacer, dentro de la discreción a la que obliga la Ley, más transparente el trabajo y la labor del Síndic.

Uno de los más importantes es el de la confección de una nueva página *web* del Síndic, a través de la cual se pueden formular consultas y quejas y en la que se publican todas las resoluciones que contienen recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales, dictadas en los expedientes de queja, publicación de la que se advierte a la Administración afectada y que se lleva a cabo un mes después de haber dictado la resolución. Ello ha permitido que nuestra labor sea más y mejor conocida y reconocida por los ciudadanos, pero, al mismo tiempo, ha facilitado la interposición de quejas e incentivar una más pronta respuesta a nuestras resoluciones por parte de las Administraciones públicas supervisadas.

En cuanto al seguimiento de las quejas, cuya necesidad ya se me recordó por algunos de los miembros de la Comisión de Peticiones de las Cortes Valencianas en comparecencias pasadas, al margen de aquellos casos en los que somos instados por el propio ciudadano, a finales del año 2003 y continuando hasta el presente, hemos puesto en marcha un proceso de seguimiento de aquellas quejas cuya solución pendía de una actuación o promesa futura de actuación por parte de la Administración, por ver, transcurrido un tiempo prudencial, si, en efecto, se ha verificado dicha solución.

En esa misma línea de ese esfuerzo, tanto en lo que se refiere al Informe Anual del año 2004 como en lo que se refiere al del año 2005, hemos conseguido, por primera vez en la historia de la Institución, presentar el Informe Anual antes de finalizar el período de sesiones previo a las vacaciones estivales, tal y como fui requerido para ello en comparecencias pasadas; en concreto, el Informe del año 2004 se presentó el 1 de junio de 2005 y el del año 2005 se presenta en el día 4 de abril de 2006.

8. Porcentaje de Ejecución Presupuestaria

Finalmente, un dato relevante sobre la eficacia de una gestión es el del porcentaje de ejecución presupuestaria. Pues bien, hasta el año 2000, el porcentaje medio de ejecución presupuestaria anual fue del, aproximadamente, 80 por ciento, mientras que, desde el año 2001 hasta el 2005, ambos inclusive, el porcentaje medio de ejecución presupuestaria anual fue del 90 por ciento.

	1993-2000	2001-2005
Porcentaje de Ejecución Presupuestaria	80%	90%

9. Conclusión

Todas las cifras anteriores se pueden analizar, con más detalle, en los siguientes cuadros, en los que se recoge el ejercicio inmediatamente anterior al primer año del mandato, es decir, el ejercicio del año 2000, y todos los ejercicios del mandato, es decir, los ejercicios de los años 2001 al 2005, ambos inclusive.

	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Número de Quejas Tramitadas	1.280	2.368 (*)	2.261	1.642	2.213	2.113
Número de Quejas Atendidas por el Servicio de Atención al Ciudadano	2.018	2.360	3.574	3.515	4.082	4.842
Número de Quejas de Oficio	3	9	18	55	78	80
Número de Resoluciones Dictadas	146	87	167	201	327	400

(*) La cifra correspondiente a este año está indebidamente incrementada, con motivo de una queja acumulada que tuvo casi 1.300 firmantes en el mes de diciembre y que se computó, no por el contenido único de la queja, sino por el número de firmantes.

	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Número de Documentos de Salida	8.546	7.869	13.235	12.071	15.111	17.277
Número de Documento de Entrada	4.084	4.357	7.375	7.299	9.392	9.844
Porcentaje Ejecución Presupuestaria	78,52%	79,00%	93,47%	95,21%	93,60%	92,41%

	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Días entre la entrada de la queja y el acuse de recibo	6	6	7	5	4	4
Días entre la entrada de la queja y la admisión	30	34	22	22	15	16
Media de tiempo en resolver los expedientes	322 días (10 meses)	308 días (10 meses)	250 días (8 meses)	243 días (8 meses)	211 días (7 meses)	203 días (6 meses)

En resumen, durante el mandato del Síndic de Greuges que comenzó en el mes de abril del año 2001, el volumen de trabajo de la Institución se ha multiplicado por dos y, sin embargo, el rendimiento se ha multiplicado casi por cuatro, especialmente teniendo en cuenta el descenso de los tiempos medios de respuesta y gestión de los expedientes, el número de Informes Especiales, el número y calidad de las resoluciones, el volumen de documentos producidos por la Institución, etc.

Y todo ello, con un incremento de la plantilla del personal de la Institución que sólo ha sido de un 12% desde el año 2000 y de un incremento, en cifras absolutas, del presupuesto, desde ese mismo año 2000, de sólo un 19%.

Qué duda cabe que durante este tiempo se han cometido errores y hay muchas cosas aún por mejorar. Es seguro que más de un ciudadano ha podido ver defraudadas sus expectativas al acudir al Síndic, bien porque no hemos podido o no hemos sabido atender sus peticiones, bien porque no hemos logrado convencer a la Administración de que resolviera su problema. De todos esos fallos y aspectos mejorables de la gestión y de la atención a los ciudadanos, el Síndic y su personal son plenamente conscientes.

Pero creo no equivocarme si digo que, ahora mismo, la Institución es más conocida que nunca en su Historia, goza de una mayor confianza de los ciudadanos y tiene más credibilidad y más prestigio, no sólo entre los ciudadanos y las asociaciones ciudadanas, sino, incluso, entre los trabajadores y funcionarios de las Administraciones públicas a las que supervisamos.

Esta es, al menos, la percepción que cotidianamente recibimos a través de las numerosas comunicaciones y felicitaciones que recibimos de los ciudadanos y de las asociaciones. Comunicaciones y felicitaciones que son muchas, tanto escritas como personales o verbales, y que, en dos ocasiones, en el año 2004, se han concretado en dos premios otorgados a la Institución. Uno, el Premio Convivencia, otorgado por la muy activa e importante asociación de vecinos del barrio de Patraix de Valencia, y, otro, otorgado por la importantísima Confederación Coordinadora de Discapacitados Físicos, COCEMFE-Castelló, por la defensa que la Institución ha hecho de los derechos de los discapacitados.

Nunca, en el período de tiempo que media entre abril de 2001 y abril de 2006, por muy delicado que el asunto fuera, se ha rehusado, en el Síndic de Greuges, estudiar y analizar cualquiera de las cuestiones que le han sido sometidas a su consideración por los ciudadanos, y allí donde la queja no nos ha llegado y hemos pensado que había derechos ciudadanos en riesgo, hemos iniciado una investigación de oficio.

Nunca se han dejado de resolver, en tiempo prudencial, los expedientes de queja, por más delicada y comprometida que fuese la resolución a dictar, adoptándose ésta, siempre, en

interés del bien común y de los derechos ciudadanos, independientemente de quien fuera el partido que sustentara al alcalde o alcaldesa, el presidente de diputación, el conseller o la consellera afectados por dicha resolución.

Y, sin embargo, hemos mantenido permanentemente abiertos los canales de comunicación con todos los organismos e instituciones supervisadas, en aras a solventar mejor los problemas y cuestiones que nos planteaban los ciudadanos, siguiendo la máxima de que el Síndic, como la propia Administración pública, está para resolver problemas no para crearlos.

De todas formas, es, lógicamente, a mi mandante, las Cortes Valencianas, a quien corresponde juzgar si mi convicción de haber obrado con lealtad institucional, independencia de criterio y firmeza es acertada o errónea.

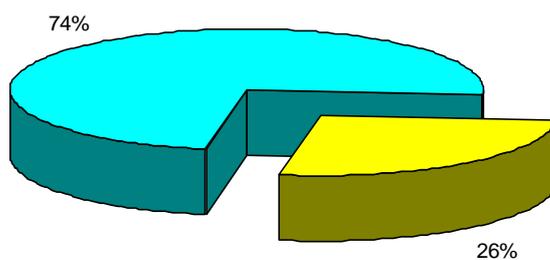
II. BALANCE DE SITUACIÓN A FECHA 31 DE MARZO DE 2006

A continuación, les reseño los datos más importantes de la gestión de la Institución, entre el 1 de enero y el 31 de marzo 2006.

Igualmente, como Anexo al presente documento, va una relación de todas las quejas abiertas a fecha 31 de marzo de 2006, con indicación de la Administración contra la que van dirigidas, materia sobre la que versan, así como el último trámite realizado y fecha del mismo.

1. Número de reclamaciones dirigidas al Síndic de Greuges en 2006

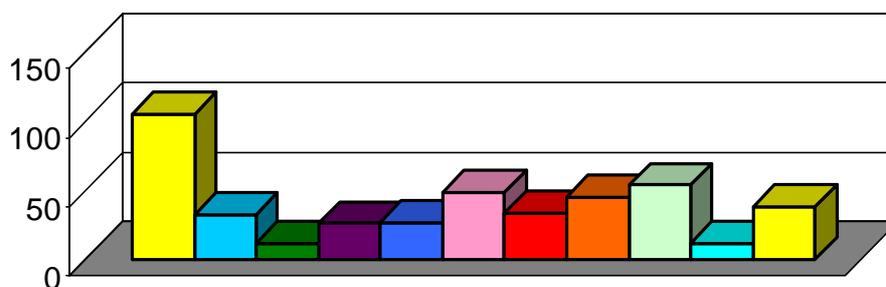
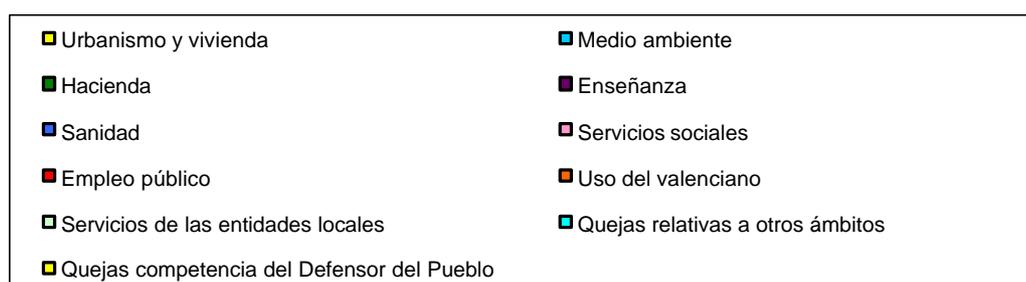
Quejas atendidas por el Servicio de Asesores al Ciudadano.	1.248	74%
Quejas que han dado lugar a la incoación de expediente.	448	26%
Total quejas	1.696	100%



■ Quejas atendidas por el Servicio de Asesores al Ciudadano.
■ Quejas que han dado lugar a la incoación de expediente.

2. Materias sobre las que versan las quejas formuladas en 2006

	Nº	%
Urbanismo y vivienda	105	23%
Medio ambiente	33	7%
Hacienda	12	3%
Enseñanza	26	6%
Sanidad	27	6%
Servicios sociales	49	11%
Empleo público	34	8%
Uso del valenciano	45	10%
Servicios de las entidades locales	54	12%
Quejas relativas a otros ámbitos	12	3%
Quejas competencia del Defensor del Pueblo	38	8%
Quejas pendientes de asignar	13	3%
Total	448	100%



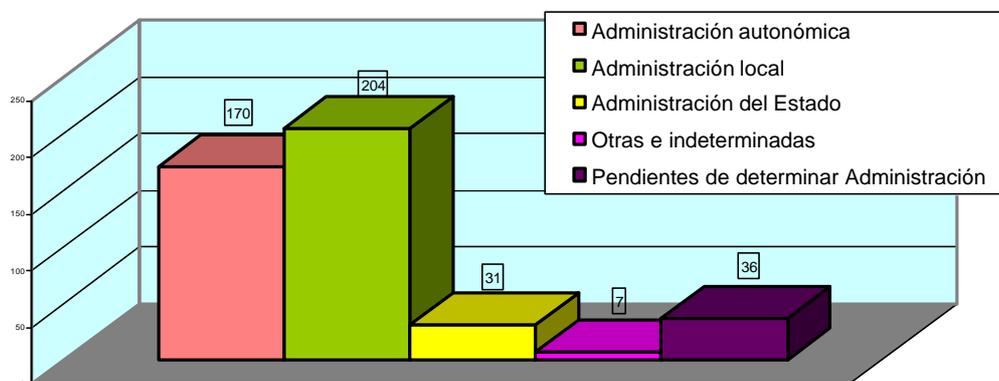
3. Distribución mensual de expedientes con queja

MES	2002	2003	2004	2005	2006
Enero	139	111	158	158	127
Febrero	354	152	459	159	159
Marzo	355	127	200	202	162
Abril	205	119	144	178	
Mayo	154	153	131	219	
Junio	143	149	171	195	
Julio	181	177	159	218	
Agosto	86	77	120	122	
Septiembre	131	143	162	170	
Octubre	176	152	176	164	
Noviembre	173	154	188	155	
Diciembre	164	128	145	173	
TOTAL	2.261	1.642	2.213	2.113	

4. Administraciones que han sido objeto de quejas y de nuestras investigaciones.

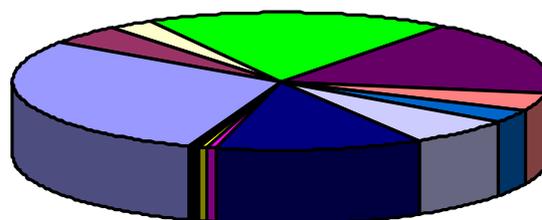
4.1. Clasificación por Administración afectada y número de quejas

Administración autonómica	170
Administración local	204
Administración del Estado	31
Otras e indeterminadas	7
Pendientes de determinar la Administración	36
Total	448



4.2. *Detalle de Organismo afectado. (Excluidas Administración Local y Estatal)*

Conselleria de Territorio y Vivienda	49
Conselleria de Infraestructuras y Transportes	8
Conselleria de Agricultura, Pesca y Alimentación	5
Conselleria de Bienestar Social	31
Conselleria de Cultura, Educación y Deporte	30
Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo	7
Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia	5
Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas	11
Conselleria de Sanidad	21
Conselleria de Turismo	1
Presidencia Generalidad Valenciana	1
Radio Televisión Valenciana	1
Total	170

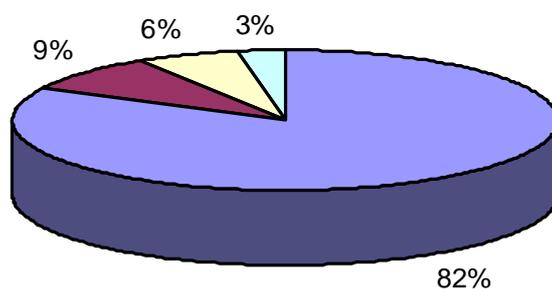


■ Consellería de Territorio y Vivienda	■ Consellería de Infraestructuras y Transportes
■ Consellería de Agricultura, Pesca y Alimentación	■ Consellería de Bienestar Social
■ Consellería de Cultura, Educación y Deporte	■ Consellería de Economía, Hacienda y Empleo
■ Consellería de Empresa, Universidad y Ciencia	■ Consellería de Justicia y Administraciones Públicas
■ Consellería de Sanidad	■ Consellería de Turismo
■ Presidencia Generalidad Valenciana	■ Radio Televisión Valenciana

5. Datos referidos a la situación y tramitación de los expedientes de queja durante 2006

5.1. Situación General

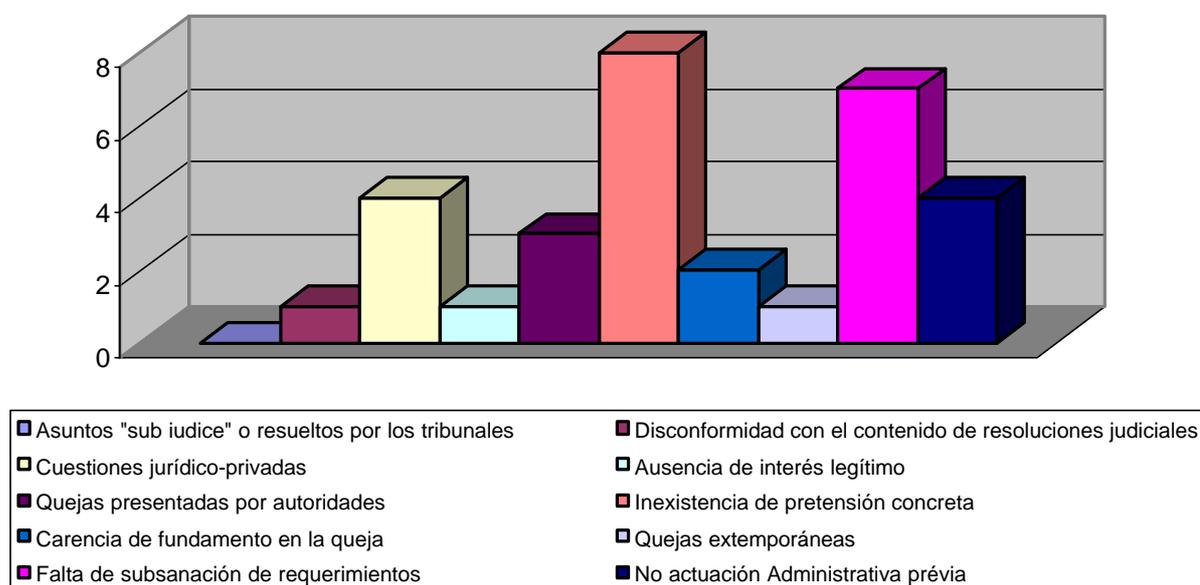
CONCEPTO	Nº	%
Quejas Admitidas	405	82%
Remitidas al Defensor del Pueblo	42	9%
No Admitidas	31	6%
Quejas pendientes de asignar	13	3%
Total de quejas con expediente	491	100%



<input type="checkbox"/> Quejas Admitidas
<input type="checkbox"/> Remitidas al Defensor del Pueblo
<input type="checkbox"/> No Admitidas
<input type="checkbox"/> Pendientes de Asignar

5.2. Causas de no admisión

	Nº	%
Asuntos <i>sub iudice</i> o resueltos por los tribunales	0	0,0%
Disconformidad con el contenido de resoluciones judiciales	1	3,2%
Cuestiones jurídico-privadas	4	12,9%
Ausencia de interés legítimo	1	3,2%
Quejas presentadas por autoridades	3	9,7%
Inexistencia de pretensión concreta	8	25,8%
Carencia de fundamento en la queja	2	6,5%
Quejas extemporáneas	1	3,2%
No actuación Administrativa previa	4	12,9%
Falta de subsanación de requerimientos	7	22,6%
Total	31	100%



5.3. Recomendaciones y Sugerencias dirigidas a las Administraciones

Nº Resoluciones Dictadas	128	86%
Nº Resoluciones Acumuladas	21	14%
Total	149	100%



Todo lo expuesto anteriormente lo comunico a los efectos oportunos.

Atentamente,

Fdo.: Bernardo del Rosal Blasco
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana