

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

Alacant, 3 d'abril de 2006

Molt Excel·lent Sr.,

El pròxim dia 9 d'abril, acaba el mandat de cinc anys per al qual vaig ser elegit pel Ple de les Corts Valencianes en l'any 2001 i, per tant, mitjançant el present escrit, vull fer arribar a V. E., de la mateixa manera que ho faig als membres de la Mesa de les Corts i als portaveus dels grups parlamentaris de la Cambra, el balanç de la meua gestió al capdavant de la institució durant els anys 2001 a 2005, ambdós inclosos, i el balanç de situació en data 31 de març de 2006.

No obstant això, i en primer lloc, he d'agrair el llegat inestimable que vaig rebre d'aquells que em van precedir en el càrrec, ja que ells van posar en funcionament la institució —una tasca, per cert, gens fàcil— i la van transmetre en condicions perquè poguera créixer i desenvolupar-se. En este sentit, és obligat recordar, en estes línies, el Sr. Arturo Lizón, primer síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, i el seu successor, lamentablement finat, el Sr. Luis Fernando Saura, com també els qui van treballar com a col·laboradors seus. Igualment, als diputats i les diputades de la V Legislatura de les Corts Valencianes, també els he d'agrair el privilegi i la confiança que van depositar en mi quan em van elegir síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Quan vaig prendre possessió del càrrec al mes de abril de 2001, vaig assumir públicament tres compromisos molt concrets, que compendien allò que, al meu entendre, ha de ser la labor d'un defensor del poble: lleialtat amb les institucions supervisades, independència de criteri en l'actuació i fermesa en l'adopció de les decisions i les resolucions que, en cada cas, escaiguera adoptar.

Personalment, tinc la convicció d'haver complit fidelment estos tres compromisos, ajudat, d'una manera inestimable, per tot el personal de la institució i, d'una manera molt particular, per l'equip d'assessors jurídics de la institució, sense els quals m'haguera resultat impossible atendre estos compromisos.

A través de les xifres que en este document els oferiré, veuran que la salut de què gaudix el Síndic de Greuges, actualment, és bona. En realitat, la institució, es pot dir que ha assolit la seua velocitat de creuer i que s'ha situat en el nivell de funcionament

propi i normal d'una comunitat autònoma i d'una societat que valora, utilitza i es compromet amb les seues institucions. No seria just, d'altra banda, deixar de reconèixer que a eixa bona salut ha contribuït, en termes generals, la bona actuació de les administracions públiques valencianes, les quals, amb la seua col·laboració, han fet que la institució avance i esdevinga un instrument útil per al ciutadà; la finalitat per a la qual va ser creada.

## **I. BALANÇ DE LA GESTIÓ (2001-2005)**

Començaré per fer el balanç del que ha sigut la meua gestió al capdavant del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, però cal advertir que, tot i que, lògicament, la valoració de tot el treball de cinc anys d'una institució complexa, com és la del Síndic de Greuges, no es pot mesurar ni resumir solament en xifres, sí que crec que les xifres poden expressar o indicar el que ha sigut l'esforç desplegat per tot el personal del Síndic en el seu interès per fer que la institució funcione, i per fer que funcione bé.

D'acord amb això, li oferisc algunes dades sobre aspectes rellevants de la gestió quotidiana de la institució.

### **1. Expedients de queixa, a instància de part interessada, tramitats**

Des de l'any 1993, en què el Síndic de Greuges va iniciar el seu camí, fins a l'any 2000, inclusivament, la institució va tramitar un total de 9.280 expedients de queixes, iniciats a instància dels ciutadans. Els expedients tramitats des de l'any 2001 fins al 2005, ambdós inclosos, han sigut, en total, 10.597; és a dir, mentre que la mitjana d'expedients, a instància de part, tramitats per any fins a l'any 2000 va ser, aproximadament, de 1.100, des de l'any 2001 fins al 2005 esta mitjana quasi s'ha multiplicat per dos, atés que el nombre d'expedients tramitats per any ha sigut de 2.120.

	1993-2000	2001-2005
Nombre d'expedients de queixa tramitats	9.280	10.597
Mitjana anual d'expedients de queixa tramitats	1.100	2.120

### **2. Expedients de queixa d'ofici tramitats**

D'altra banda, pel que fa als expedients de queixa iniciats d'ofici, o el que és el mateix, iniciats per pròpia iniciativa de la institució, sense que cap ciutadà haja interposat expressament una reclamació, fins a l'any 2000 es van tramitar un total de 34 expedients.

El total d'actuacions d'ofici tramitades des de l'any 2001 fins al 2005 ha sigut de 240; és a dir, mentre que fins a l'any 2000 la mitjana d'expedients de queixes d'ofici per any va ser de 4, des de l'any 2001 fins al 2005 va ser de 48, de manera que la xifra s'ha multiplicat per més de deu.

	1993-2000	2001-2005
Nombre d'expedients de queixes d'ofici tramitats	34	240
Mitjana anual d'expedients de queixa d'ofici tramitats	4	48

### **3. Queixes ateses pel Servei d'Atenció al Ciutadà**

En este aspecte, el creixement de l'activitat de la institució ha sigut, igualment, molt significatiu, perquè, des que comença a funcionar la institució i fins a l'any 2000, el Servei d'Atenció al Ciutadà del Síndic de Greuges va atendre un total d'11.906 consultes i, tanmateix, des de l'any 2001 fins al 2005, el total de consultes ateses ha sigut de 18.373; és a dir, mentre que fins a l'any 2000 la mitjana de consultes ateses per any va ser de 1.700, des de l'any 2001 fins al 2005 esta mitjana va pujar fins a les 3.675 consultes anuals, de manera que la xifra ha fet alguna cosa més que duplicar-se.

	1993-2000	2001-2005
Nombre de queixes ateses pel Servei d'Atenció al Ciutadà del Síndic de Greuges	11.906	18.373
Mitjana anual de queixes ateses pel Servei d'Atenció al Ciutadà del Síndic de Greuges	1.700	3.675

### **4. Documents registrats d'entrada i eixida**

L'increment del nombre d'expedients tramitats ha fet que el volum del registre d'entrades i eixides de documents de la institució s'haja incrementat espectacularment en els últims anys. Per exemple, si ens referim solament al nombre de documents produïts per la institució i que n'ixen, hem passat d'una mitjana de 7.000 documents l'any, fins a l'any 2000, a una mitjana de 13.000 documents l'any, des del 2001 fins al 2005; pràcticament el doble. I és que, en efecte, el nombre màxim de documents produïts en un any, fins a l'any 2000, va ser de 8.808 (any 1997), mentre que, després de l'any 2000, el nombre màxim de documents produïts en un any ha arribat a la xifra de 17.277 (any 2005).

Una cosa similar s'ha esdevingut amb el nombre de documents que entren en la institució. Fins a l'any 2000, la mitjana de documents d'entrada registrats per any va ser de 3.700,

mentre que des d'aquell any fins al 2005, la mitjana de documents registrats d'entrada per any ha pujat a 7.700, és a dir, més del doble.

	1993-2000	2001-2005
Mitjana anual de documents d'eixida	7.000	13.000
Mitjana anual de documents d'entrada	3.700	7.700

## 5. Nombre de resolucions dictades

Una altra variable que és molt important a l'hora de reflectir el volum de treball desenvolupat per la institució en l'últim mandat del seu titular és la del nombre de resolucions dictades. Cal tenir en compte que les resolucions compendien la doctrina jurídica de la institució i expressen els criteris d'actuació i de funcionament del Síndic a l'hora de supervisar el funcionament de les administracions públiques. Per tant, el contingut d'estes resolucions és molt expressiu de la intensitat i la qualitat del compromís de la institució en la defensa dels drets dels ciutadans.

Des de l'any 1993 fins al 2000, el nombre de resolucions dictades pel Síndic va ser de 186, una xifra que dóna una mitjana de 10 resolucions l'any. Entre l'any 2001 i el 2005, el nombre total de resolucions va ser, però, de 1.181, de manera que la mitjana total de resolucions per any ha sigut de 232, la qual cosa significa multiplicar per vint-i-tres la xifra del període anterior.

	1993-2000	2001-2005
Nombre de resolucions dictades	186	1.181
Mitjana anual de resolucions dictades	10	232

## 6. Informes especials o extraordinaris

En este últim mandat, s'ha dut a terme un gran esforç per a potenciar l'elaboració d'informes especials o extraordinaris, una possibilitat que a penes va ser utilitzada anteriorment. Així, en els últims cinc anys de funcionament, s'han presentat a la consideració de les Corts Valencianes sis informes especials:

- 1r) *Situació de les persones que tenen malalties mentals i dels seus familiars (2003);*
- 2n) *Contaminació acústica en les activitats d'oci. Establiments amb ambientació musical i pràctiques de consum en la via pública (2004);*

- 3r) *La implantació dels mitjans per a fer efectives les mesures de la reforma previstes en la Llei orgànica 5/2000 (2005);*
- 4t) *Resposta institucional a la violència contra les dones en les relacions de parella a la Comunitat Valenciana (2005);*
- 5é) *L'accés a l'habitatge a la Comunitat Valenciana per part dels col·lectius menys afavorits (2005);*
- 6é) *Instruments urbanístics d'edificació i de conservació d'immobles (2005).*

Una comunicació extraordinària:

*L'activitat urbanística a la Comunitat Valenciana. Principals preocupacions i queixes dels ciutadans (2004).*

I un extens informe extraordinari per a la Comissió de la Reforma de l'Estatut de la Comunitat Valenciana.

Tots estos informes, a més a més, han sigut elaborats pel personal propi de la institució, i no s'han contractat empreses o personal extern, com sol ser habitual en altres institucions germanes d'altres comunitats autònomes o en el Defensor del Poble.

Tots estos informes, especials o extraordinaris, han tingut, com vostés saben, una extraordinària repercussió en l'opinió pública, i han provocat intensos debats sobre la realitat que consideraven o analitzaven.

És per això que, a partir de la seua publicació, el Síndic ha sigut, moltes vegades, requerit pels mitjans de comunicació, però també ha sigut requerit per universitats, col·legis professionals, etc., per a impartir conferències, participar en seminaris o acudir a taules redones sobre els temes objecte dels informes.

Fins i tot, una vegada, i amb motiu de la comunicació extraordinària sobre l'activitat urbanística a la Comunitat Valenciana, el Síndic ha sigut cridat a comparéixer davant la Comissió de Peticions del Parlament Europeu per a donar compte del treball realitzat en este àmbit.

## **7. Temps de gestió dels expedients i altres aspectes de la gestió interna**

D'altra banda, des de l'any 2001, s'ha dut a terme, per part de tot el personal del Síndic, un enorme esforç de modernització i dinamització del treball que es fa al si de la institució,

tant pel que fa a donar-la a conèixer i explicar les seues funcions, com en l'àmbit de la gestió dels expedients de queixa.

Això ens ha permés, especialment des de la fi de l'any 2002, reduir considerablement el temps de resposta als ciutadans, sense demèrit de la qualitat del treball.

Així, el temps mitjà de finalització dels expedients de queixa, en els darrers cinc anys, ha baixat, aproximadament, dels tretze mesos als set. També ha baixat considerablement el temps d'emissió del justificant de recepció i el de la comunicació de l'admissió a tràmit de la queixa, de manera que hem passat de tardar quinze dies a emetre el justificant de recepció a tardar-ne tres i mig, de mitjana, i dels vint-i-cinc dies a notificar l'admissió a tràmit de la queixa, hem reduït el temps a quinze dies. Tot això, malgrat que, actualment, estem gestionant el doble d'expedients anuals.

De la mateixa manera, a partir de l'any 2002, s'han posat en marxa altres projectes que tendixen a fer, dins la discreció a què obliga la llei, més transparent el treball i la labor del Síndic.

Un dels projectes més importants ha sigut elaborar una nova pàgina *web* del Síndic, a través de la qual es poden formular consultes i queixes, i en què es publiquen totes les resolucions que contenen recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals, dictats en els expedients de queixa, una publicació de la qual advertim l'administració afectada i que es duu a terme un mes després d'haver dictat la resolució. Això ha permés que la nostra labor siga més i millor coneguda i reconeguda pels ciutadans, però alhora ha facilitat la interposició de queixes i ha promogut una resposta més ràpida a les nostres resolucions per part de les administracions públiques supervisades.

Quant al seguiment de les queixes, la necessitat del qual ja se'm va recordar per part d'alguns membres de la Comissió de Peticions de les Corts Valencianes en compareixences passades, a banda d'aquells casos en què som instats pel ciutadà mateix, a la fi de l'any 2003 i continuant fins a l'actual, hem posat en marxa un procés de seguiment d'aquelles queixes la solució de les quals es trobava pendent d'una actuació o promesa futura d'actuació per part de l'Administració, per tal de veure, una vegada que ha transcorregut un temps prudencial, si, en efecte, s'ha verificat esta solució.

En eixa mateixa línia d'esforç, tant pel que fa a l'Informe anual de l'any 2004 com en allò referit al de l'any 2005, hem aconseguit, per primera vegada en la història de la institució, presentar l'informe anual abans que acabe el període de sessions previ a les vacances d'estiu, tal com em va ser requerit en compareixences passades; en concret, l'Informe de l'any 2004 es va presentar l'1 de juny de 2005 i el de l'any 2005 es presenta hui, 4 d'abril de 2006.

## 8. Percentatge d'execució pressupostària

Finalment, una dada rellevant sobre l'eficàcia d'una gestió és la del percentatge d'execució pressupostària. Doncs bé, fins a l'any 2000, el percentatge mitjà d'execució pressupostària anual va ser, aproximadament, del 80 per cent, mentre que, des de l'any 2001 fins al 2005, ambdós inclosos, el percentatge mitjà d'execució pressupostària anual va ser del 90 per cent.

	1993-2000	2001-2005
Percentatge d'execució pressupostària	80%	90%

## 9. Conclusió

Totes les xifres anteriors es poden analitzar, més detalladament, en els quadres següents, en els quals es recull l'exercici immediatament anterior al primer any del mandat, és a dir, l'exercici de l'any 2000, i tots els exercicis del mandat, és a dir, els dels anys que van del 2001 al 2005, ambdós inclosos.

	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Nombre de queixes tramitades	1.280	2.368 (*)	2.261	1.642	2.213	2.113
Nombre de queixes ateses pel Servei d'Atenció al Ciutadà	2.018	2.360	3.574	3.515	4.082	4.842
Nombre de queixes d'ofici	3	9	18	55	78	80
Nombre de resolucions dictades	146	87	167	201	327	400

(\*) La xifra corresponent a este any està incrementada indegudament, a causa d'una queixa acumulada que va tenir quasi 1.300 signants al mes de desembre i que no va ser computada pel contingut únic de la queixa sinó pel nombre de signants.

	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Nombre de documents d'eixida	8.546	7.869	13.235	12.071	15.111	17.277
Nombre de documents d'entrada	4.084	4.357	7.375	7.299	9.392	9.844
Percentatge d'execució pressupostària	78,52%	79,00%	93,47%	95,21%	93,60%	92,41%

	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Dies entre l'entrada de la queixa i l'emissió del justificant de recepció	6	6	7	5	4	4
Dies entre l'entrada de la queixa i l'admissió	30	34	22	22	15	16
Mitjana de temps emprat per a resoldre els expedients	322 dies (10 mesos)	308 dies (10 mesos)	250 dies (8 mesos)	243 dies (8 mesos)	211 dies (7 mesos)	203 dies (6 mesos)

En resum, durant el mandat del Síndic de Greuges que va començar al mes de abril de l'any 2001, el volum de treball de la institució s'ha multiplicat per dos, i, no obstant això, el rendiment s'ha multiplicat quasi per quatre, especialment tenint en compte el descens dels temps mitjans de resposta i gestió dels expedients, el nombre d'informes especials, el nombre i la qualitat de les resolucions, el volum de documents produïts per la institució, etc.

I tot això, amb un increment de la plantilla del personal de la institució que solament ha sigut d'un 12% des de l'any 2000, i d'un increment del pressupost, en xifres absolutes, de només un 19%.

No hi ha dubte que durant este temps s'han comés errors i que encara queden moltes coses per millorar. De segur que més d'un ciutadà ha pogut veure defraudades les seues expectatives quan ha acudit al Síndic, ja siga perquè no hem pogut o no hem sabut atendre les seues peticions, ja siga perquè no hem aconseguit convèncer l'Administració perquè resolguera el seu problema. De tots estos errors i aspectes millorables de la gestió i de l'atenció als ciutadans, el Síndic i el seu personal en són plenament conscients.

Però, crec que no m'equivoque si dic que, ara mateix, la institució és més coneguda que mai en la seua història, gaudix d'una major confiança dels ciutadans i té més credibilitat i més prestigi, no solament entre els ciutadans i les associacions, sinó, fins i tot, entre els treballadors i funcionaris de les administracions públiques que supervisem.

Si més no, esta és la percepció que rebem, quotidianament, a través de les nombroses comunicacions i felicitacions que ens arriben dels ciutadans i de les associacions. Unes comunicacions i felicitacions que són bastant nombroses, tant escrites com personals o verbals, i que, dues vegades, en l'any 2004, s'han concretat en dos premis atorgats a la institució. Un, el Premi Convivència, atorgat per l'Associació de Veïns del Barri de Patraix, la qual és molt important i activa; l'altre, el premi atorgat per la importantíssima Confederació Coordinadora de Discapacitats Físics, COCEMFE-Castelló, per la defensa que la institució ha fet dels drets dels discapacitats.

Mai, en el període de temps que ha passat entre l'abril de 2001 i l'abril de 2006, per molt delicat que fóra l'assumpte, s'ha defugit, en el Síndic de Greuges, estudiar i analitzar qualsevol de les qüestions que han estat sotmeses a la seua consideració per part dels ciutadans, i allà on la queixa no ens ha arribat i hem pensat que hi havia drets ciutadans en risc, hem iniciat una investigació d'ofici.

Mai s'han deixat de resoldre, en un temps prudencial, els expedients de queixa, per més delicada i compromesa que fóra la resolució que calia dictar; i sempre ha estat adoptada en



interés del bé comú i dels drets ciutadans, independentment de qui fóra el partit que sustentara l'alcalde o l'alcaldeessa, el president de diputació, el conseller o la consellera afectats per esta resolució.

I, no obstant això, hem mantingut permanentment oberts els canals de comunicació amb tots els organismes i les institucions supervisades, a fi de solucionar millor els problemes i les qüestions que ens plantejaven els ciutadans, seguint la màxima que el Síndic, igual que l'Administració pública, està per a resoldre problemes, no per a crear-ne.

De tota manera, lògicament, és a qui em mana, les Corts Valencianes, a qui correspon jutjar si la meua convicció d'haver obrat amb lleialtat institucional, independència de criteri i fermesa és encertada o errònia.

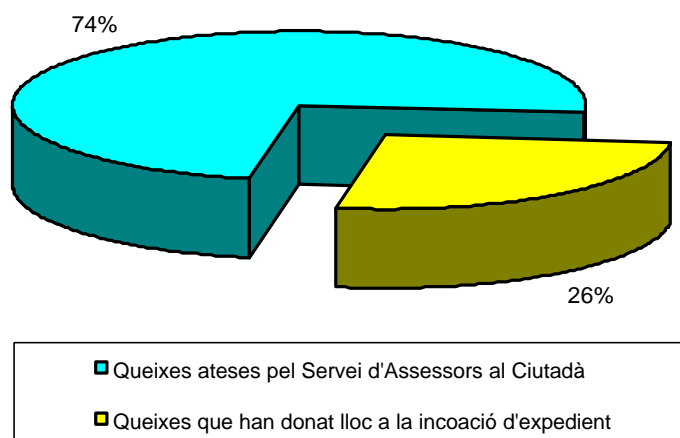
## **II. BALANC DE SITUACIÓ EN DATA 31 DE MARÇ DE 2006**

A continuació, els ressenye les dades més importants de la gestió de la institució entre l'1 de gener i el 31 de març de 2006.

Igualment, com a annex d'este document, incloem una relació de totes les queixes obertes en data 31 de març de 2006, amb indicació de l'administració contra la qual van dirigides, la matèria sobre la qual versen, com també l'últim tràmit realitzat i la data en què s'ha dut a terme.

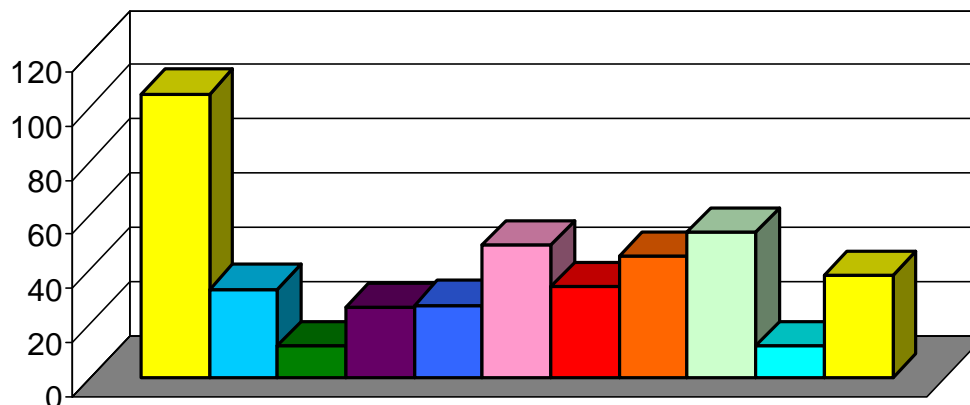
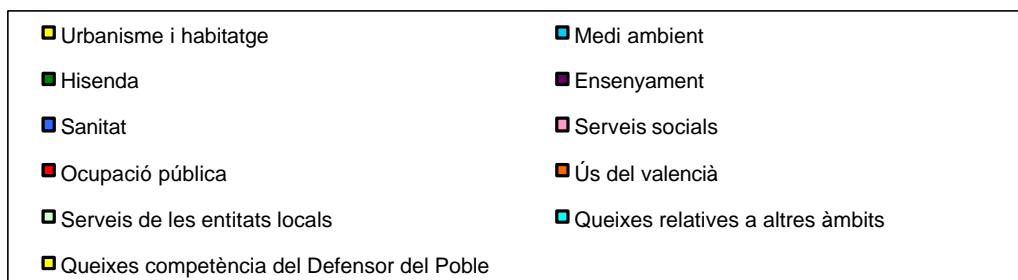
### 1. Nombre de reclamacions dirigides al Síndic de Greuges en 2006

Queixes ateses pel Servei d'Assessors al Ciutadà	1.248	74%
Queixes que han donat lloc a la incoació d'expedient	448	26%
<b>Total queixes</b>	<b>1.696</b>	<b>100%</b>



## 2. Matèries sobre les quals versen les queixes formulades en 2005

	Nre.	%
Urbanisme i habitatge	105	23%
Medi ambient	33	7%
Hisenda	12	3%
Ensenyament	26	6%
Sanitat	27	6%
Serveis socials	49	11%
Ocupació pública	34	8%
Ús del valencià	45	10%
Serveis de les entitats locals	54	12%
Queixes relatives a altres àmbits	12	3%
Queixes competència del Defensor del Poble	38	8%
Queixes pendents d'assignació	13	3%
<b>Total</b>	<b>448</b>	<b>100%</b>



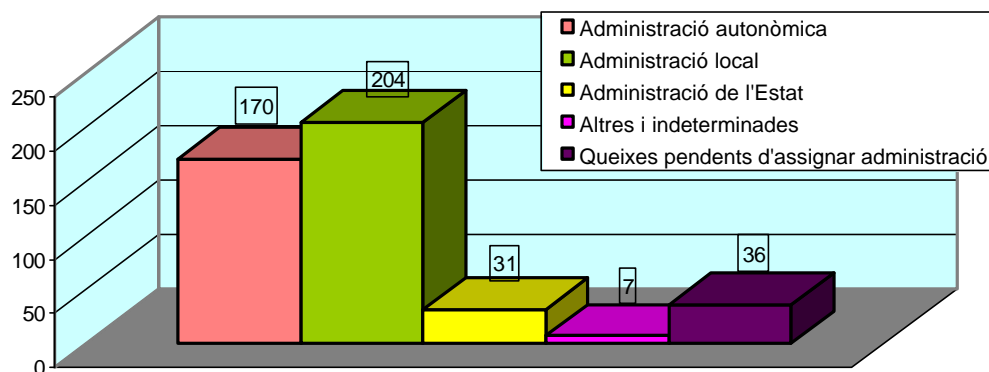
### 3. Distribució mensual d'expedients amb queixa

MES	2002	2003	2004	2005	2006
Gener	139	111	158	158	127
Febrer	354	152	459	159	159
Març	355	127	200	202	162
Abril	205	119	144	178	
Maig	154	153	131	219	
Juny	143	149	171	195	
Juliol	181	177	159	218	
Agost	86	77	120	122	
Setembre	131	143	162	170	
Octubre	176	152	176	164	
Novembre	173	154	188	155	
Desembre	164	128	145	173	
<b>TOTAL</b>	<b>2.261</b>	<b>1.642</b>	<b>2.213</b>	<b>2.113</b>	

### 4. Administracions que han estat objecte de queixes i de les nostres investigacions

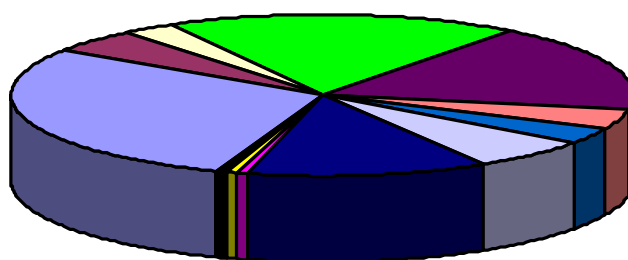
#### 4.1. Classificació per administració afectada i nombre de queixes

Administració autonòmica	170
Administració local	204
Administració de l'Estat	31
Altres indeterminades	7
Queixes pendents d'assignar administració	36
<b>Total</b>	<b>448</b>



4.2. *Detall de l'organisme afectat (excloses les administracions local i estatal)*

Conselleria de Territori i Habitatge	49
Conselleria d'Infraestructures i Transports	8
Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació	5
Conselleria de Benestar Social	31
Conselleria de Cultura, Educació i Esport	30
Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació	7
Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència	5
Conselleria de Justícia i Administracions Públiques	11
Conselleria de Sanitat	21
Conselleria de Turisme	1
Presidència Generalitat Valenciana	1
Radiotelevisió Valenciana	1
<b>Total</b>	<b>170</b>

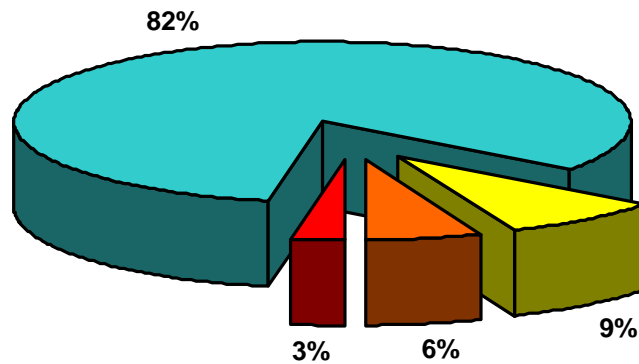
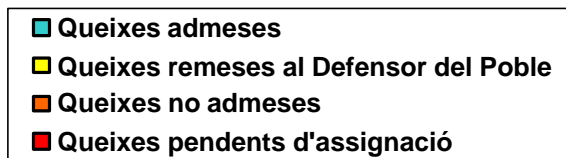


■ Conselleria de Territori i Habitatge	■ Conselleria d'Infraestructures i Transports
■ Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació	■ Conselleria de Benestar Social
■ Conselleria de Cultura, Educació i Esport	■ Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació
■ Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència	■ Conselleria de Justícia i Administracions Públiques
■ Conselleria de Sanitat	■ Conselleria de Turisme
■ Presidència de la Generalitat Valenciana	■ Radiotelevisió Valenciana

## 5. DADES REFERIDES A LA SITUACIÓ I TRAMITACIÓ DELS EXPEDIENTS DE QUEIXA

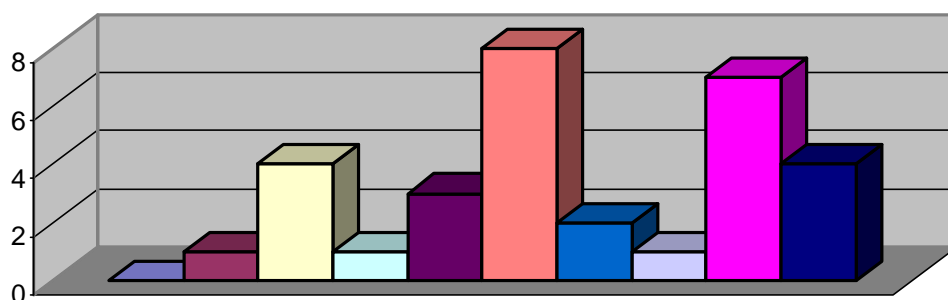
### 5.1. Situació general

CONCEPTE	Nre.	%
Queixes admeses	405	82%
Queixes remeses al Defensor del Poble	42	9%
Queixes no admeses	31	6%
Queixes pendents d'assignació	13	3%
<b>Total de queixes amb expedient</b>	<b>491</b>	<b>100%</b>



## 5.2. Causes de no-admissió

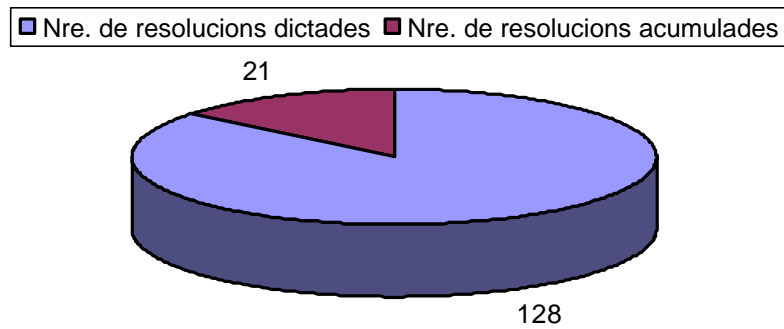
	Nre.	%
Assumpes <i>sub iudice</i> o resolts pels tribunals	0	0,0%
Disconformitat amb el contingut de resolucions judicials	1	3,2%
Qüestions juridicoprivades	4	12,9%
Absència d'interés legítim	1	3,2%
Queixes presentades per autoritats	3	9,7%
Inexistència de pretensió concreta	8	25,8%
Falta de fonament en la queixa	2	6,5%
Queixes extemporànies	1	3,2%
No-actuació prèvia d'administració	4	12,9%
Falta d'esmena de requeriments	7	22,6%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>



■ Assumpes sub iudice o resolts pels tribunals	■ Disconformitat amb el contingut de resolucions judicials
■ Qüestions juridicoprivades	■ Absència d'interés legítim
■ Queixes presentades per autoritats	■ Inexistència de pretensió concreta
■ Falta de fonament en la queixa	■ Queixes extemporànies
■ Falta d'esmena de requeriments	■ No-actuació prèvia d'administració

### 5.3. Recomanacions i suggeriments dirigits a les administracions

Nre. de resolucions dictades	128	86%
Nre. de resolucions acumulades	21	14%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>



Tot el que acabe d'exposar, ho comuniquo als efectes corresponents

Atentament,

Bernardo del Rosal Blasco  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana