

El síndic entrega su Informe Anual 2011 al presidente de Les Corts

Las quejas tramitadas por el Síndic aumentan un 25% respecto al año anterior

En un 87% las quejas se solucionan de forma favorable al ciudadano

(08.05.12) .-El síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, José Cholbi, ha entregado hoy su Informe Anual 2011 al presidente de Les Corts Valencianes, Juan Cotino.

Durante el año 2011, el Síndic ha tramitado un total de 11.901 quejas, de las cuales 23 son de oficio.

	2011	2010	2009
Nº total quejas	11.901	9.504	3.647

Las actuaciones (quejas y consultas) realizadas por el Síndic de Greuges en 2011 ascienden a un total de 28.688, lo que representa un incremento del 35% con respecto a las 21.246 actuaciones del año 2010.

Número de quejas y consultas dirigidas al Síndic de Greuges en 2011

	Nº
Quejas presentadas por la ciudadanía	11.878
Quejas iniciadas de oficio	23
Consultas recibidas por la Oficina de Atención Ciudadana	16.787
Total	28.688

Evolución de las actuaciones del Síndic durante los tres últimos ejercicios

	2011	2010	2009
Quejas de oficio	23	21	20
Quejas de parte	11.878	9.483	3.627
Consultas atención ciudadana	16.787	11.742	6.662
Total actuaciones	28.688	21.264	10.309

En relación con las quejas presentadas a instancia de parte (es decir, por los ciudadanos) durante el 2011, además de la continuación de aquellas que estaban en tramitación durante el año pasado, hay que hacer notar que se han formulado un total de 11.901 quejas, de las cuales 23 se han incoado de oficio. Asimismo, se han atendido 16.787 consultas por parte de la Oficina de Atención Ciudadana.

Comparando estos datos con los del 2010 (9.504 quejas y 11.742 consultas), se ha producido un relevante aumento del número de quejas recibidas por el Síndic de

Greuges, ya que se han tramitado 2.397 quejas más (25%) y se ha incrementado en 5.045 (42%) el número de consultas atendidas.

Materias sobre las que versan las quejas formuladas en 2011

Las materias que más preocupan a las personas que en 2011 han acudido a la Institución han sido las siguientes, por este orden:

Materia sobre las que versan las quejas presentadas al Síndic	Nº Quejas
Otros ámbitos (infraestructuras, empleo, colegios profesionales, comunicación)	5.693
Uso del Valenciano	1.938
Atención Sociosanitaria (Ley de la Dependencia)	1.254
Urbanismo y Vivienda	459
Medio Ambiente	437
Servicios de las Entidades Locales (agua, basura, ordenación del tráfico, etc.)	369
Enseñanza	325
Quejas competencia de otros Defensores	279
Servicios Sociales	249
Asuntos Jurídico-Privados	237
Hacienda	225
Empleo Público	222
Sanidad	214
Total	11.901

Procedencia de las quejas presentadas

En cuanto a la procedencia geográfica de las quejas presentadas, el 15,34% de las quejas proceden de la provincia de Castellón (1.684 quejas), el 53,81% de la provincia de Valencia (5.906 quejas) y el 30,84% de la provincia de Alicante (3.385 quejas).

	Nº Quejas	%
Total Provincia de Alicante	3.385	30,84%
Total Provincia de Castellón	1.684	15,34%
Total Provincia de Valencia	5.906	53,81%
Total Comunidad Valenciana	10.975	100,00%

Consultas recibidas en el Servicio de Atención Ciudadana

Por otra parte, en cuanto a las 16.787 consultas recibidas en el Servicio de Atención Ciudadana, hay que destacar el importante incremento experimentado, más de un 42% en relación con las 11.742 realizadas en 2010, y más de un 150% en relación a las 6.662 consultas que se atendieron en 2009, siendo nuestra página web o correo electrónico la vía más utilizada para su presentación, con un total de 11.757 contactos telemáticos.

Medio de presentación	Nº de consultas 2010	Nº de consultas 2011
Telefónica	4.995	4.216
web/mail	5.783	11.757
presencial	964	814
Total consultas	11.742	16.787

Este año, además, se ha posibilitado a las personas que no están en posesión del certificado digital que puedan también consultar telemáticamente sus expedientes de queja, facilitándoles un usuario y contraseña para que ello sea posible con respeto a la legislación sobre protección de datos, y avanzando, con ello, en derechos de la administración electrónica.

El número de consultas recibidas por vía telemática durante este ejercicio (11.757) es muy superior al del año anterior y consolida este canal como el más utilizado por la ciudadanía.

El importante aumento del trabajo desarrollado por el Síndic de Greuges en 2011, también ha tenido su correspondiente traducción en el número total de entrada y salida de documentos, según se desprende de los datos ofrecidos por el Registro General.

Histórico de Registro de Documentos en el Síndic de Greuges

Año	Nº Entradas	Nº Salidas
1994	2153	3982
1995	3.991	6.872
1996	4.781	8.508
1997	3.843	8.808
1998	3.666	7.371
1999	3.869	8.071
2000	4.084	8.546
2001	4.357	7.869
2002	7.375	13.235
2003	7.299	12.071
2004	9.392	15.111
2005	9.844	17.277
2006	8.774	16.586
2007	8.523	14.389
2008	11.164	23.541
2009	12.668	28.137
2010	21.658	46.645
2011	23.395	48.554

Entre las razones que justifican el importante incremento de las quejas y consultas recibidas en esta Institución, queremos destacar las siguientes:

- ❑ El progresivo incremento del uso de las nuevas tecnologías por la ciudadanía. Cada vez son más las personas que presentan una queja por internet. En la actualidad, es muy fácil entrar en la nueva página web del Síndic y presentar una queja sin complicados trámites formales.
- ❑ Los problemas de las personas se agravan todavía más si cabe durante la grave crisis económica que padecemos, reclamando una mayor ayuda por parte de las Instituciones públicas.
- ❑ La ciudadanía reclama cada día más, y eso es bueno para nuestra Democracia. Las personas son cada día más exigentes con el funcionamiento de las Instituciones públicas, puesto que siguen mejorando su nivel de conocimiento de sus derechos, exigiendo una mayor protección y respeto. No es menos cierto que la crisis económica que sufre toda la Unión Europea se ha dejado notar en diferentes ámbitos.
- ❑ El considerable esfuerzo en la mejora del funcionamiento del Síndic de Greuges está consiguiendo mayores cotas de cercanía, eficiencia y agilidad con respecto a la ciudadanía, ya que las decisiones del Síndic sobre el problema planteado por el ciudadano o la ciudadana se resuelven en muy poco tiempo (en todo caso, menos de 3 meses) y sin coste alguno. Y este servicio es cada vez más valorado por las personas.

Resoluciones del Síndic y grado de aceptación de las mismas durante 2011

A continuación facilitamos una tabla con información relativa al número de resoluciones emitidas por el Síndic de Greuges y el grado de aceptación de las mismas durante los tres últimos años.

	2011	2010	2009
Nº de resoluciones	1413	1368	740
Aceptación de resoluciones	84%	74%	69%

En este sentido, queremos destacar el significativo grado de aceptación por parte de las Administraciones Públicas de las recomendaciones o sugerencias dictadas por el Síndic de Greuges durante el 2011, ya que, de un total de 1.413 resoluciones (1.368 resoluciones en 2010 y 740 resoluciones en 2009), al cierre del ejercicio (31 de diciembre de 2011), han sido aceptadas 1.187, lo que representa un grado de aceptación del 84%.

El texto de todas y cada una de estas resoluciones no aparece en el presente Informe, pero sí están publicadas en la página Web de la Institución (www.elsindic.com), en el apartado de “sugerencias y recomendaciones” para que

sean consultadas por aquellas personas interesadas en el conocimiento total e íntegro de las emitidas en este año.

Respecto al grado de eficacia del Síndic de Greuges, también conviene resaltar que de un total de 5.241 quejas del 2011 cerradas durante este periodo, en 4.549 quejas se ha solucionado el problema denunciado de forma favorable para el ciudadano/a, lo que supone un elevado porcentaje de eficacia, concretamente, el 87%.

En cuanto al grado de colaboración de las Administraciones Públicas Valencianas con esta Institución, queremos significar que está siendo muy elevado y satisfactorio. Las Administraciones colaboran cada vez más y mejor con el Síndic de Greuges, remitiendo sus informes con mayor celeridad, gracias a que en muchas Consellerias y Ayuntamientos se designa a un funcionario que actúa como interlocutor directo con esta Institución.

Al igual que en los últimos años, no destacamos a ninguna Administración como hostil por no remitir los informes requeridos en el curso de las investigaciones efectuadas o no contestar a nuestras recomendaciones o sugerencias.

Las administraciones que no han aceptado nuestra recomendación son: los Ayuntamientos de Algemesí, Benigànim, Dolores, Eslida, La Vila Joiosa, Meliana y la Conselleria de Bienestar Social.

Estas Administraciones no son hostiles, ya que el hecho de no aceptar una recomendación del Síndic exponiendo los motivos o las razones para discrepar de dicha recomendación no constituye un motivo suficiente para declarar a dicha Administración como hostil. De hecho, estas Administraciones, en otros muchos expedientes de queja, han aceptado nuestras recomendaciones.

Nuestro objetivo en 2011 ha seguido siendo evitar a toda costa que algún expediente pudiera quedarse paralizado por falta de colaboración de la Administración implicada, y ello, para solucionar el problema objeto de la queja.

Para ello, a la tradicional solicitud de informe por correo ordinario, hemos incrementado este año las peticiones de informe por correo electrónico, mucho más rápidas, y aumentado el número de diligencias telefónicas con los funcionarios públicos para lograr el desbloqueo de los expedientes.

Dicho esto, como ya hicimos el año pasado, dedicamos un apartado específico para mencionar a las Administraciones Públicas Valencianas que, durante el 2011, han destacado por su especial colaboración con el Síndic de Greuges.

En este sentido, hemos querido destacar la colaboración especial del Ayuntamiento de Valencia y los municipios que han firmado un Convenio Específico con el Síndic de Greuges: Albal, Almoradí, Benafar, Catarroja, L'Alcora, La Vall d'Uixó, San Vicent del Raspeig y Xirivella.

Otros datos estadísticos de interés del Informe Anual 2011

CONCEPTO	Nº	%
Quejas Admitidas	11.220	94,28%
Remitidas al Defensor del Pueblo	279	2,34%
Quejas No Admitidas	379	3,18%
Quejas de Oficio	23	0,19%
Total de quejas con expediente	11.901	100,00%

Forma en que ha terminado la tramitación de las investigaciones de las quejas del 2011

Forma de finalización de la Queja	Nº
se solucionó	834
se solucionará	2.302
actuación administrativa correcta	411
cerradas por otros motivos	2
con resolución	1.413
traslado al Defensor del Pueblo	279
Total	5.241

Recomendaciones y Sugerencias dirigidas a las Administraciones y grado de aceptación durante el 2011

Nº Resoluciones Aceptadas	1.187
Nº Resoluciones No Aceptadas	69
Nº Resoluciones Pendientes	157
Total Resoluciones	1.413

Evolución de visitas a la página web del Síndic www.elsindic.com

	2011	2010	2009
Visitas a nuestra página web	323.569	280.657	166.756