

ENTREGA DEL INFORME ANUAL DEL SÍNDIC AL PRESIDENTE DE LES CORTS

Las quejas presentada ante el Síndic aumentan un 23% respecto al 2011

La página web del Síndic se consolida como vía más utilizada para la presentación de quejas

(15/05/2013) .- El síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, José Cholbi, ha entregado hoy su Informe Anual correspondiente al año 2012 al presidente de Les Corts Valencianes, Juan Cotino.

Durante el año 2012, el Síndic ha tramitado un total de 14.585 quejas, de las cuales 27 fueron iniciadas de oficio.

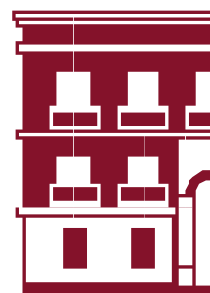
	2012	2011	2010
Nº total de quejas	14.585	11.901	9.504

Las actuaciones (quejas y consultas) tramitadas por el Síndic de Greuges en 2012 ascienden a un total de 31.403, lo que representa un incremento del 9.5% con respecto a las 28.688 actuaciones del año 2011

Número de quejas y consultas dirigidas al Síndic de Greuges en los tres últimos años

	2012	2011	2010
Quejas iniciadas de oficio	27	23	21
Quejas presentadas por la ciudadanía	14.558	11.878	9.483
Consultas atención ciudadana	16.818	16.787	11.742
TOTAL ACTUACIONES	31.403	28.688	21.264

En relación con las quejas presentadas a instancia de parte (es decir por los ciudadanos) durante el año 2012, además de la continuación de aquellas que continuaban en tramitación durante el año pasado, destacamos que se han



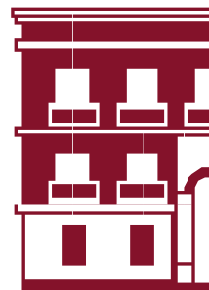
formulado un total de 14.558 quejas, a lo que habría que sumar 27 expedientes de queja que se han iniciado de oficio.

Comparando estos datos con los del 2011 (11.901 quejas y 16.787 consultas), se ha producido un relevante aumento del número de quejas recibidas por el Síndic de Greuges, ya que se han tramitado 2.684 quejas más, lo que significa un incremento del 23%.

Materias sobre las que versan las quejas formuladas en 2011

Las materias sobre las que versan las quejas tramitadas durante el año 2012 son las detalladas en el cuadro inferior, ordenadas por orden de importancia en cuanto al número de expedientes tramitados.:

Materia	Total	%
Servicios Sociales	3.270	22,42%
Atención Sociosanitaria (Ley de la Dependencia)	2.254	15,45%
Sanidad	2.079	14,25%
Transportes	1.867	12,80%
Enseñanza	1.428	9,79%
Urbanismo y Vivienda	682	4,68%
Hacienda Pública	674	4,62%
Productos Bancarios (participaciones preferentes)	559	3,83%
Medio Ambiente	382	2,62%
Servicios de las entidades locales	340	2,33%
Quejas competencia de otros Defensores	322	2,21%
Empleo Público	224	1,54%
Uso del Valenciano	153	1,05%
Asuntos Jurídico-Privados	126	0,86%
Empleo	116	0,80%
Colegios Profesionales	22	0,15%
Justicia y Administraciones Públicas	20	0,14%
Industria	16	0,11%
Asistencia Jurídica Gratuita	13	0,09%
Agricultura	9	0,06%
Obras Públicas	7	0,05%
Consumo	6	0,04%





Cultura	5	0,03%
Deportes	3	0,02%
Comunicación Audiovisual	3	0,02%
Turismo	3	0,02%
Espectáculos	2	0,01%
Total	14.585	100,00%

Procedencia de las quejas presentadas

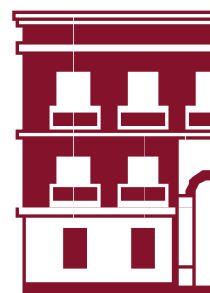
En cuanto a la procedencia geográfica de las quejas presentadas, el 14.580% de las quejas proceden de la provincia de Castellón (2.007 quejas), el 45.40% de la provincia de Valencia (6.250 quejas) y el 40.02% de la provincia de Alicante (5.509 quejas).

	Nº Quejas	%
Total Provincia de Alicante	5.509	40,02%
Total Provincia de Castellón	2.007	14,58%
Total Provincia de Valencia	6.250	45,40%
Total Comunidad Valenciana	13.766	100,00%

Vía de presentación de las quejas

Respecto a la vía de presentación de las quejas ante el Síndic de Greuges, observamos que, durante el 2012, el 50.1% de las quejas han sido presentadas por Internet (bien a través de nuestra página web o por correo electrónico), superando al número de quejas presentadas por correo postal, que este año han constituido el 25.1%, y el de las presentadas directamente en la oficina del Síndic, que suponen el 18.5%. En este sentido, un 4.1% de las quejas nos han llegado remitidas por otras Administraciones (bien por convenios suscritos con ayuntamientos o bien remitidas por el Defensor del Pueblo u otros defensores autonómicos), y por último, un 2.2 % de las quejas nos siguen llegando por fax.

EJERCICIO		2012	2011
Web/email	50.1%	7.304	9.385
Correo postal	25.1 %	3.656	1.358
En persona	18.5 %	2.695	672





Otras administraciones	4.1 %	601	219
Fax	2.2 %	329	267
TOTAL		14.585	11.901

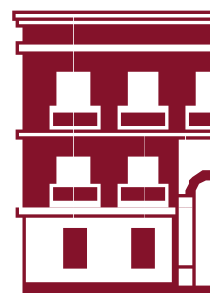
Volumen de trabajo desarrollado por el Síndic

El importante aumento del trabajo desarrollado por el Síndic de Greuges en 2012, 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.

En el Informe anual de 2011, se había registrado, de entrada, un total de 23.395 documentos y, de salida, un total de 48.554. Este año hemos incrementado todavía más estas cifras: 25.571 documentos recibidos y 70.278 documentos remitidos, lo que supone, con respecto a las cifras del año pasado, un aumento del 9% respecto a los documentos recibidos, y de un 48% respecto a los enviados.

A continuación facilitamos un cuadro que muestra el histórico de Registro de Documentos de entrada y salida en el Síndic de Greuges desde su inicio.

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



Principales razones del incremento de quejas en el Síndic

Entre las razones que justifican el importante incremento de las quejas y consultas recibidas en esta Institución, destaca, sobre todas ellas, la relevante crisis económica que padecemos. Cada día se hace mayor la necesidad de que las Instituciones públicas respondan ante la situación de pobreza que padecen tantas personas, cuyo número está multiplicándose por ese nuevo fenómeno de la pobreza sobrevenida y condenándolas a la exclusión social. La falta de liquidez de las Administraciones públicas impide atender puntualmente los pagos a proveedores, beneficiarios de las ayudas y empresas que gestionan servicios públicos.

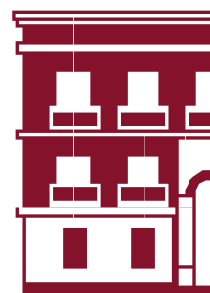
Al mismo tiempo, la Institución es cada día más conocida y cada vez son más las personas que presentan y tramitan una queja por internet. El uso de las nuevas tecnologías facilita la presentación y resolución de las quejas. El importante esfuerzo en la mejora del funcionamiento del Síndic de Greuges 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 y sin coste alguno. Este servicio es cada vez más valorado por las personas, que nos lo demuestran presentando sus quejas y enviándonos cartas de agradecimiento por el resultado satisfactorio a la solución de su problema.

Una buena prueba de ello, lo constituye el significativo grado de aceptación por parte de las Administraciones Públicas de las recomendaciones o sugerencias dictadas por el Síndic de Greuges durante el 2012, ya que, de un total de 1.636, al tiempo de redactar el presente Informe anual, tan sólo no han sido aceptadas 102, lo que representa un grado de aceptación del 94%, frente al 85% del año pasado.

Resoluciones emitidas y grado de aceptación de las mismas

	2012	2011	2010	2009
Nº de resoluciones	1.636	1.413	1.368	740
Aceptación de resoluciones	94%	85%	74%	69%

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 8.075 quejas del 2012 cerradas durante este periodo, en 7.286 quejas se ha solucionado el problema denunciado de forma favorable para el ciudadano/a, lo que supone un elevado porcentaje de eficacia, concretamente, el 90%.

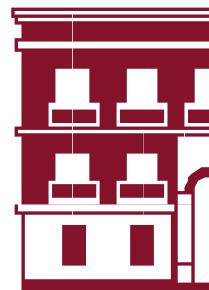
En cuanto al grado de colaboración de las Administraciones Públicas Valencianas con esta Institución, queremos significar que está siendo muy elevado y satisfactorio. Las Administraciones colaboran cada vez más y mejor con el Síndic de Greuges, remitiendo sus informes con mayor celeridad, gracias a que en muchas Consellerias y Ayuntamientos se designa a un funcionario que actúa como interlocutor directo con esta Institución. Visto el buen resultado conseguido es de señalar la insistencia del Síndic en que se amplíe tal mecanismo mediante los convenios de colaboración entre la Sindicatura y las Administraciones que se vienen firmando con las diferentes instituciones.

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.

Nuestro objetivo en 2012 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 entidades valencianas que, durante el 2012, han destacado por su especial colaboración con el Síndic de Greuges.

En este sentido, hemos querido destacar la colaboración especial de la Diputación Provincial de Alicante, la Unión de Consumidores de la Comunidad Valenciana y el Ilustre Colegio de Abogados de Alicante. Todas estas entidades valencianas han firmado convenios de colaboración con el Síndic de Greuges. Estos convenios tienen dos objetivos muy definidos: incrementar el grado de conocimiento del Síndic y mejorar nuestra relación con las Administraciones públicas para incrementar la protección de los derechos de las personas.



Otros datos estadísticos de interés del Informe Anual 2012

CONCEPTO	Nº	%
Quejas Admitidas	13.610	93,32%
Quejas No Admitidas	626	4,29%
Remitidas al Defensor del Pueblo y otros Defensores Autonómicos	322	2,21%
Quejas de Oficio	27	0,19%
Total de quejas con expediente	14.585	100,00%

Forma en la que han terminado la tramitación de las quejas del 2012

Forma de finalización de la Queja	Nº	%
se solucionó	5.501	68,12%
se solucionará	149	1,85%
actuación administrativa correcta	448	5,55%
cerradas por otros motivos	19	0,24%
con resolución	1.636	20,26%
Traslado al Defensor del Pueblo y otros Defensores Autonómicos	322	3,99%
Total	8.075	100,00%

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

	2012	2011	2010	2009
Páginas vistas de la web www.elsindic.com	354.962	323.569	280.657	166.756

Además, durante el año 2012, se han llevado a cabo **171.302 trámites electrónicos** (consultas a expedientes online, envíos de documentos relativos a expedientes de queja tanto a la administración como al ciudadano, etc.)

