



## LLIURAMENT DE L'INFORME ANUAL DEL SÍNDIC AL PRESIDENT DE LES CORTS

**Les queixes presentades davant el Síndic augmenten un 23% respecte de l'any 2011**

**La pàgina web del Síndic es consolida com la via més utilitzada per a la presentació de queixes**

(15/05/2013). El síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, José Cholbi, ha lliurat avui el seu Informe anual corresponent a l'any 2012 al president de les Corts Valencianes, Juan Cotino.

Durant l'any 2012, el Síndic ha tramitat un total de 14.585 queixes, 27 de les quals van ser iniciades d'ofici.

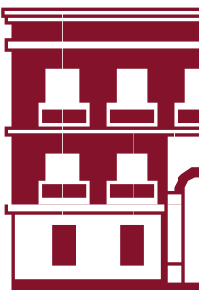
	2012	2011	2010
Nombre total de queixes	14.585	11.901	9.504

Les actuacions (queixes i consultes) tramitades pel Síndic de Greuges en 2012 fan un total de 31.403, una xifra que representa un increment del 9.5% respecte de les 28.688 actuacions de l'any 2011.

### **Nombre de queixes i consultes dirigides al Síndic de Greuges en els tres últims anys**

	2012	2011	2010
Queixes iniciades d'ofici	<b>27</b>	23	21
Queixes presentades per la ciutadania	<b>14.558</b>	11.878	9.483
Consultes d'atenció ciutadana	<b>16.818</b>	16.787	11.742
<b>TOTAL ACTUACIONS</b>	<b>31.403</b>	28.688	21.264

En relació amb les queixes presentades a instància de part (és a dir, presentades pels ciutadans) durant l'any 2012, a més de la continuació d'aquelles que continuaven en tramitació durant l'any passat, destaquem que s'han formulat un total de 14.558 queixes, a la qual cosa caldria sumar 27 expedients de queixa que s'han iniciat d'ofici.



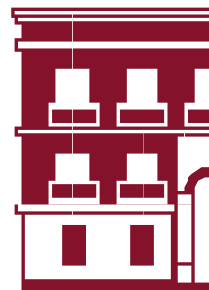


Si comparem estes dades amb les del 2011 (11.901 queixes i 16.787 consultes), s'ha produït un significatiu augment del nombre de queixes rebudes pel Síndic de Greuges, ja que s'han tramitat 2.684 queixes més, la qual cosa significa un increment del 23%.

### **Matèries sobre les quals versen les queixes formulades en 2011**

Les matèries sobre les quals versen les queixes tramitades durant l'any 2012 són les que apareixen detallades en el quadre inferior, ordenades d'acord amb la seua importància quant al nombre d'expedients tramitats:

Matèria	Total	%
Servicis socials	3.270	22,42%
Atenció sociosanitària (Llei de la dependència)	2.254	15,45%
Sanitat	2.079	14,25%
Transports	1.867	12,80%
Ensenyament	1.428	9,79%
Urbanisme i habitatge	682	4,68%
Hisenda	674	4,62%
Productes bancaris (participacions preferents)	559	3,83%
Medi ambient	382	2,62%
Servicis de les entitats locals	340	2,33%
Queixes competència d'altres defensors	322	2,21%
Ocupació pública	224	1,54%
Ús del valencià	153	1,05%
Assumptes juridicoprivats	126	0,86%
Ocupació	116	0,80%
Col·legis professionals	22	0,15%
Justícia i administracions públiques	20	0,14%
Indústria	16	0,11%
Assistència jurídica gratuïta	13	0,09%
Agricultura	9	0,06%
Obres públiques	7	0,05%
Consum	6	0,04%
Cultura	5	0,03%
Esports	3	0,02%
Comunicació audiovisual	3	0,02%
Turisme	3	0,02%





Espectacles	2	0,01%
<b>Total</b>	<b>14.585</b>	<b>100,00%</b>

### Procedència de les queixes presentades

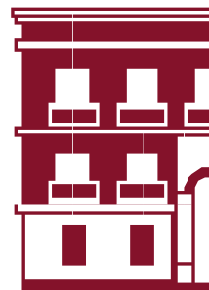
Quant a la procedència geogràfica de les queixes presentades, el 14.58% de les queixes procedeixen de la província de Castelló (2.007 queixes), el 45.40% de la província de València (6.250 queixes) i el 40.02% de la província d'Alacant (5.509 queixes).

	Nombre de queixes	%
Total província d'Alacant	5.509	40,02%
Total província de Castelló	2.007	14,58%
Total província de València	6.250	45,40%
<b>Total Comunitat Valenciana</b>	<b>13.766</b>	<b>100,00%</b>

### Via de presentació de les queixes

Pel que fa a la via de presentació de les queixes davant del Síndic de Greuges, observem que durant el 2012 el 50.1% de queixes han estat presentades per Internet (ja siga a través de la nostra pàgina web, ja siga per correu electrònic), de manera que superen la quantitat de queixes presentades per correu postal, que enguany constitueixen el 25.1%, com també aquelles presentades directament a l'oficina del Síndic, que representen el 18.5%. En este sentit, un 4.1% de les queixes ens han arribat remeses per altres administracions (per convenis subscrits amb ajuntaments o remeses pel Defensor del Poble o altres defensors autonòmics). I, finalment, un 2.2 % de queixes continuen arribant-nos per fax.

EXERCICI		2012	2011
Web/correu electrònic	50.1%	7.304	9.385
Correu postal	25.1 %	3.656	1.358
En persona	18.5 %	2.695	672
Altres administracions	4.1 %	601	219
Fax	2.2 %	329	267
<b>TOTAL</b>		<b>14.585</b>	<b>11.901</b>



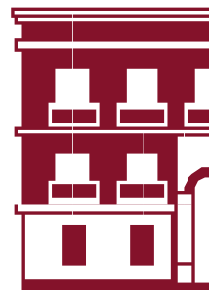
### Volum de treball dut a terme pel Síndic

L'important augment del treball que ha dut a terme el Síndic de Greuges en 2012, també ha tingut la seua corresponent traducció en el nombre total d'entrada i eixida de documents, segons es desprén de les dades oferides pel Registre general.

En l'Informe anual de 2011 consignàvem un total de 23.395 documents registrats d'entrada i 48.554 d'eixida. Enguany hem incrementat encara més esta quantitat: 25.571 documents rebuts i 70.278 documents enviats, unes xifres que, en relació amb les de l'any passat, impliquen un augment del 9% respecte dels documents rebuts, i d'un 48% respecte dels enviats.

A continuació, facilitem un quadre que mostra l'històric del registre de documents d'entrada i eixida en el Síndic de Greuges des del seu inici.

Any	Nombre d'entrades	Nombre d'eixides
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
2012	25.571	70.278



### **Principals raons de l'increment de queixes en el Síndic**

Entre les raons que justifiquen l'important increment de queixes i consultes rebudes en esta institució destaca, sobretot, la important crisi econòmica que estem vivint. Cada dia augmenta la necessitat que les institucions públiques responguen davant de la situació de pobresa que experimenten tantes persones, el nombre de les quals es multiplica a causa del nou fenomen de la pobresa sobrevinguda i les condemna a l'exclusió social. La falta de liquiditat de les administracions públiques impeditx atendre puntualment els pagaments a proveïdors, beneficiaris de les ajudes i empreses que gestionen servicis públics.

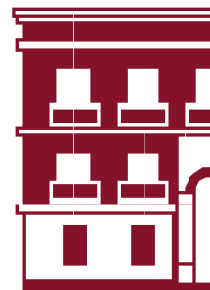
Al mateix temps, la institució és cada dia més coneguda i cada vegada són més les persones que presenten i tramiten una queixa per Internet. L'ús de les noves tecnologies facilita la presentació i resolució de les queixes. L'important esforç en la millora del funcionament del Síndic de Greuges està assolint unes quotes superiors de proximitat, d'eficiència i agilitat respecte de la ciutadania, ja que les decisions del Síndic sobre el problema plantejat pel ciutadà o la ciutadana es resolen en molt poc de temps (en tot cas i sense cap cost). Este servici és cada vegada més valorat per les persones, les quals ens ho demostren quan presenten les seues queixes i també quan ens envien cartes d'agraïment pel resultat satisfactori i la solució del seu problema.

Una bona prova d'això és el significatiu grau d'acceptació per part de les administracions públiques de les recomanacions o dels suggeriments dictats pel Síndic de Greuges durant el 2012, ja que, d'un total de 1.636 resolucions emeses, en el moment de redactar este Informe anual solament no se n'han acceptat 102, i això significa un percentatge d'acceptació del 94%, davant del 85% de l'any passat.

### **Resolucions emeses i grau d'acceptació**

	2012	2011	2010	2009
Nombre de resolucions	1.636	1.413	1.368	740
Acceptació de les resolucions	94%	85%	74%	69%

En l'Informe que presentem no apareix el text complet de cada resolució, però sí que està publicat en la pàgina web de la institució ([www.elsindic.com](http://www.elsindic.com)), en l'apartat "Suggeriments i recomanacions", a fi que puga ser consultat per aquelles persones que tinguen interès a conèixer el contingut íntegre de les resolucions que hem emés enguany.





Respecte del grau d'eficàcia del Síndic de Greuges, també convé destacar que, d'un total de 8.075 queixes del 2012 tancades durant este període, en 7.286 queixes s'ha solucionat el problema denunciat de manera favorable per al ciutadà o la ciutadana, fet que significa un elevat percentatge d'eficàcia, concretament del 90%.

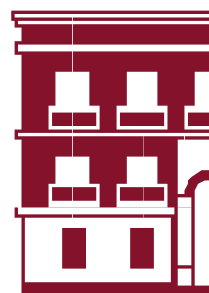
Quant al grau de col·laboració de les administracions públiques valencianes amb esta institució, cal dir que està sent molt elevat i satisfactori. Les administracions col·laboren cada vegada més i millor amb el Síndic de Greuges, i també remeten els seus informes més ràpidament, gràcies al fet que en moltes conselleries i ajuntaments es designa un funcionari que actua com a interlocutor directe amb la institució. Una vegada comprovat el bon resultat aconseguit, convé remarcar la insistència del Síndic a ampliar este mecanisme a través dels convenis de col·laboració que se signen entre la sindicatura i les diverses administracions.

Igual que en els últims anys, no destaquem cap administració com a hostil per no haver remés els informes requerits durant el curs de les investigacions efectuades, o no haver contestat a les nostres recomanacions o suggeriments.

El nostre objectiu en 2012 ha continuat sent evitar, coste el que coste, que algun expedient puga quedar-se paralytitzat per falta de col·laboració de l'administració implicada, a fi de poder solucionar el problema plantejat en la queixa. És per això que, a la tradicional sol·licitud d'informe per correu ordinari, hem incrementat enguany les peticions d'informe per correu electrònic, molt més ràpides, i hem augmentat el nombre de diligències telefòniques amb els funcionaris públics per a aconseguir desbloquejar els expedients.

Una vegada dit això, com ja vam fer l'any passat, dediquem un apartat específic per a esmentar les entitats valencianes que, durant el 2012, han destacat per la seua especial col·laboració amb el Síndic de Greuges.

En este sentit, hem volgut destacar la col·laboració especial de la Diputació Provincial d'Alacant, la Unió de Consumidors de la Comunitat Valenciana i l'Il·lustre Col·legi d'Advocats d'Alacant. Totes estes entitats valencianes han signat convenis de col·laboració amb el Síndic de Greuges. Estos convenis tenen dos objectius ben definits: elevar el grau de coneixement del Síndic i millorar la nostra relació amb les administracions públiques per a incrementar la protecció dels drets de les persones.



### Altres dades estadístiques d'interés de l'Informe anual 2012

CONCEPTE	Nombre	%
Queixes admeses	13.610	93,32%
Queixes no Admeses	626	4,29%
Remeses al Defensor del Poble i altres defensors autonòmics	322	2,21%
Queixes d'ofici	27	0,19%
<b>Total de queixes amb expedient</b>	<b>14.585</b>	<b>100,00%</b>

Manera en què ha acabat la tramitació de les queixes del 2012

Manera en què ha acabat la queixa	Nre.	%
Es va solucionar	5.501	68,12%
Se solucionarà	149	1,85%
Actuació administrativa correcta	448	5,55%
Tancades per altres motius	19	0,24%
Amb resolució	1.636	20,26%
Trasllat al Defensor del Poble i altres defensors autonòmics	322	3,99%
<b>Total</b>	<b>8.075</b>	<b>100,00%</b>

Evolució de les visites a la pàgina web del Síndic de Greuges [www.elsindic.com](http://www.elsindic.com)

	2012	2011	2010	2009
Pàgines vistes de la web <a href="http://www.elsindic.com">www.elsindic.com</a>	354.962	323.569	280.657	166.756

A més, durant l'any 2012, s'han dut a terme **171.302 tràmits electrònics** (consultes a expedients en línia, enviaments de documents relatius a expedients de queixa, tant a l'administració com al ciutadà, etc.).

