

Annex taules estadístiques

Consultes presentades per la ciutadania el 2023

La ciutadania planteja les seues consultes al Síndic de Greuges a través dels diversos canals d'atenció que ofereix la institució.

Tipus d'atenció	Nombre	Percentatge %
Telèfon	8.254	56,43
Web i seu electrònica	1.731	11,83
Correu electrònic	3.063	20,94
Presencial	686	4,69
Correu postal	159	1,09
Total	14.628	100,00

Queixes de la ciutadania iniciades el 2023

Quan una persona planteja una queixa al Síndic de Greuges, el defensor ha de decidir si s'admet a tràmit o si la qüestió plantejada ha de ser investigada per una altra defensoria o organisme al qual es remetrà l'expedient.

Tipus	Nombre	Percentatge %
Admeses	3.034	77,14
Inadmeses	742	18,87
Traslladades a altres defensories	157	3,99
Total	3.933	100,00

Idioma triat per la ciutadania per a la tramitació de les seues queixes el 2023

Idioma	Nombre	Percentatge %
Castellà	3.713	94,41
Valencià	220	5,59
Total	3.933	100,00

Lloc de residència de les persones que van presentar queixes el 2023

Província	Habitants	Nombre de queixes	Percentatge de queixes	Queixes/100.000 habitants
Alacant	1.950.357	1.735	44,11	88,96
Castelló	603.952	290	7,37	48,02
València	2.656.291	1.849	47,01	69,61
Comunitat Valenciana	5.210.600	3.874	98,50	74,35
Altres orígens	-	59	1,50	-

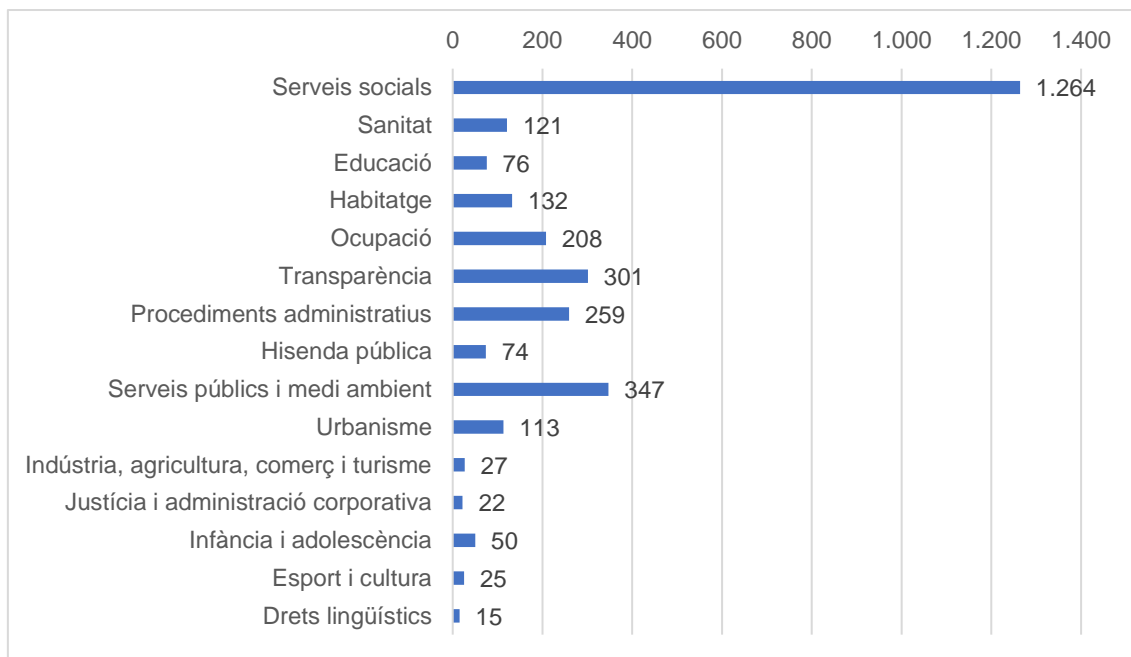
Les dades de població són les que proporciona l'INE per a l'any 2023.

La dada de *queixes/100.000 habitants* sols s'ofereix per a la Comunitat Valenciana i les províncies que la integren, perquè no té sentit per a altres orígens.

Matèries de les queixes de la ciutadania iniciades el 2023 i admeses a tràmit

Matèria	Nombre	Percentatge
Serveis socials	1.264	41,66
Dependència	697	22,97
Renda valenciana d'inclusió	283	9,33
Discapacitat	173	5,70
Generals	71	2,34
Famílies	22	0,73
Majors	9	0,30
Drets de gènere i igualtat	6	0,20
Altres	3	0,10
Sanitat	121	3,99
Atenció especialitzada	25	0,82
Infraestructures sanitàries	24	0,79
Falta de resposta	10	0,33
Assistència hospitalària	9	0,30
Llistes d'espera	9	0,30
Salut pública	5	0,16
Altres	39	1,29
Educació	76	2,50
Ensenyament no universitari	45	1,48

Matèria	Nombre	Percentatge
Ensenyament universitari	11	0,36
Alumnat amb necessitats educatives especials	6	0,20
Altres	14	0,46
Habitatge	132	4,35
Ajudes	89	2,93
Demanda habitatge públic	35	1,15
EVHA	4	0,13
Altres	4	0,13
Ocupació	208	6,86
Ocupació pública	195	6,43
Altres	13	0,43
Transparència	301	9,92
Accés a la informació	144	4,75
Càrrecs electes	135	4,45
Altres	22	0,73
Procediments administratius	259	8,54
Falta de resposta	159	5,24
Responsabilitat patrimonial	29	0,96
Padró municipal	15	0,49
Altres	56	0,73
Hisenda pública	74	2,44
Serveis públics i medi ambient	347	11,44
Medi ambient	175	5,77
Serveis públics locals i trànsit	173	5,70
Urbanisme	113	3,72
Indústria, agricultura, comerç i turisme	27	0,89
Justícia i administració corporativa	22	0,73
Infància i adolescència	50	1,65
Protecció jurídica	38	1,25
Atenció primerenca	9	0,30
Altres	3	0,10
Esport i cultura	25	0,82
Drets lingüístics	15	0,49
Total	3.034	100,00



Llistat de queixes iniciades i/o tancades el 2023

Núm. queixa	Núm. d'ofici	Matèria	Epígraf	Assumpte
2103874 (*)	19-2021	Sanitat	Atenció geriàtrica	Falta de personal mèdic especialista en Geriatria
2201585	13-2022	Infància i adolescència	Protecció jurídica	Protecció social i jurídica de la infància i l'adolescència. Acció protectora dels XXA en situació de risc.
2203408	17-2022	Serveis socials	Renda valenciana d'inclusió	Denegacions per estar treballant en el moment de la resolució
2300691	1-2023	Educació	Ensenyament no universitari	Alteració de la convivència en la comunitat educativa de l'IES La Moreria de Mislata
2300738	2-2023	Serveis socials	Drets de gènere i igualtat	Títol acreditatiu de víctima de violència de gènere
2300970	3-2023	Procediments administratius	Administració electrònica	Discriminació per bretxa digital
2301167	4-2023	Sanitat	Salut mental	Els problemes de salut mental en l'àmbit educatiu no universitari
2302683	5-2023	Educació	Ensenyament no universitari	Incidència en l'inici del curs escolar per les demores en la dotació del personal docent
2302726	6-2023	Serveis socials	Renda valenciana d'inclusió	Impagaments de prestacions corresponents a anys anteriors
2302819	7-2023	Educació	Ensenyament no universitari	Incidències en el servei de transport escolar de l'alumnat amb necessitats educatives especials al començament del curs escolar
2302955	8-2023	Serveis socials	Dependència	Aplicació RD 675/2023. Increment de la quantia de prestacions econòmiques
2303253	9-2023	Infància i adolescència	Responsabilitat penal	Atenció a menors de 14 anys que cometen accions tipificades com a delictes

(*) La queixa 2103874 (19-2021) es va tancar el 2023. No obstant això, atès que la seua tramitació es va desenvolupar principalment el 2022, se'n va donar compte en [l'Informe anual 2022](#), per la qual cosa no es tracta en el capítol 3 d'aquest *Informe anual 2023*.

Nivell de col·laboració de les administracions investigades en queixes tancades el 2023

Per a donar compte de les administracions autonòmiques no col·laboradores amb el Síndic de Greuges durant l'exercici de 2023 hem considerat dos períodes en aquest any i hem tingut en compte que es van celebrar eleccions autonòmiques, la qual cosa va comportar un canvi en el govern del Consell i, a partir d'ací, en la denominació de les conselleries i algunes de les seues competències. Per això, la primera part de la taula 14 es refereix a queixes tancades entre l'1 de gener i el 19 de juliol, data en què va prendre possessió el nou Consell, i la segona part es refereix a queixes tancades des del 19 de juliol fins al 31 de desembre.

Cal recordar que les no col·laboracions es consignen una vegada concloses les queixes, en les Resolucions de tancament. Per tant, pot haver-hi conselleries que apareguen com a no col·laboradores en el quadre del segon període, encara que la no col·laboració s'haja produït per la falta de remissió d'informes de l'anterior conselleria.

Administració	Total queixes	Sí col·labora	No col·labora	% col·labora
Des de l'1/01/2023 fins al 18/07/2023				
Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives	644	558	86	86,65
Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	85	75	10	88,24
Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica	82	71	11	86,59
Conselleria d'Educació, Cultura i Esport	77	68	9	88,31
Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública	41	26	15	63,41
Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball	31	10	21	32,26
Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica	17	17	0	100,00
Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic	17	12	5	70,59
Conselleria de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat	14	9	5	64,29
Conselleria d'Innovació, Universitats, Ciència i Societat Digital	2	0	2	0,00
Presidència de la Generalitat Valenciana	19	19	0	100,00
Des del 19/07/2023 fins al 31/12/2023				
Vicepresidència Segona i Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge	544	370	174	68,01
Conselleria de Sanitat	57	48	9	84,21
Conselleria d'Educació, Universitats i Ocupació	47	44	3	93,62
Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública	22	13	9	59,09
Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Infraestructures i Territori	21	19	2	90,48
Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme	14	4	10	28,57

Administració	Total queixes	Sí col·labora	No col·labora	% col·labora
Conselleria de Justícia i Interior	10	9	1	90,00
Vicepresidència Primera i Conselleria de Cultura i Esport	10	3	7	30,00
Conselleria d'Agricultura, Ramaderia i Pesca	4	4	0	100,00
Total Consell	1758	1379	379	78,44

Administracions obstaculitzadores de l'actuació del Síndic en queixes tramitades el 2023

Hi ha obstaculització de les actuacions del Síndic de Greuges quan s'impedeix el seu accés, el del seu adjunt o adjunta, o el del personal que exerceix funcions al servei de la institució als arxius, registres, dependències, expedients, informes i altres dades i documents necessaris en el curs d'una investigació, segons consta en l'art. 39.2 de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges.

Queixa	Administració
2201894	Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives
2202716	Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives
2202864	Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives
2300982	Vicepresidència Segona i Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge
2301596	Vicepresidència Segona i Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge

El número de les queixes llistades és un enllaç que permet accedir a la Resolució de tancament corresponent en què es constata l'obstaculització de l'Administració en la queixa.