



INTRODUCCIÓN

El preceptivo informe que, como cada año, se presenta ante las Cortes de Castilla y León corresponde al año 2009. En él se dan a conocer a la cámara legislativa, y a través de ella, a las Administraciones Públicas y a toda la ciudadanía de la Comunidad, las actuaciones que la Institución del Procurador del Común ha realizado a lo largo del año.

La finalidad de sus páginas es, por tanto, reflejar lo más fielmente posible la actividad desarrollada durante el año 2009 por el Procurador del Común, así como transmitir y dar publicidad a su actuación supervisora de la actividad administrativa de las Administraciones de la Comunidad. Además, este informe quiere ser un instrumento útil para los poderes públicos, pues les permite conocer algo mejor algunos de los problemas, de las necesidades, de las inquietudes y de las aspiraciones que tienen los castellanos y leoneses en relación con los derechos que les reconoce el ordenamiento jurídico, de modo que las instituciones de la Comunidad Autónoma puedan tomar conciencia de ellos, y así, tener más datos para buscar su mejor solución.

Durante el año 2009, la Institución recibió 2484 quejas de los ciudadanos, la gran mayoría porque entendieron que las distintas Administraciones no respetaban sus derechos. A ellas se deben añadir otras 51 actuaciones de oficio abiertas por la Institución ante posibles vulneraciones de los derechos de los ciudadanos de Castilla y León de las que se tuvo conocimiento preliminar a través de los medios de comunicación. Con ello, en cómputo global, el número de expedientes iniciados por el Procurador del Común durante el año ascendió a 2535. Este dato pone de manifiesto un pequeño aumento de las quejas en relación con las recibidas el año 2008 y, en consecuencia, un incremento de la actividad ordinaria de la institución.

La enumeración y descripción de las quejas, agrupadas atendiendo a las áreas en que se estructura la actividad de la institución, pone de manifiesto los aspectos puramente materiales y estadísticos (número, materia, tipo, procedencia, forma de presentación, etc.) del trabajo realizado durante el año. El estudio de los problemas derivados de las quejas; las



razones, los argumentos, las consideraciones y las valoraciones que se extraen de su tramitación; y, en fin, las resoluciones y recomendaciones dirigidas a las Administraciones Públicas a la vista de la información obtenida, reflejan los aspectos sustantivos del trabajo del Procurador del Común de Castilla y León.

Atendiendo a las áreas temáticas en las que se estructura la Institución, al igual que en años anteriores, cerca de la mitad de las quejas que se han recibido están relacionadas con las áreas de Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, Bienes y Servicios Municipales, donde se encuadran, entre otros asuntos, la prestación de los servicios públicos por los Entes Locales; con el área de Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud, área que se ocupa, entre otros temas, de la atención a determinados colectivos como las personas mayores, los menores, las personas con discapacidad; y, en fin, con el área de Fomento, donde se ubican las quejas relativas al urbanismo, a la vivienda y a las comunicaciones. A la primera de las áreas citadas correspondió el 18 por ciento de las quejas; la segunda atendió un 16 por ciento; y, la tercera de las áreas aludidas recibió el 12 por ciento de las quejas. En otro orden de cosas debemos citar el área de sanidad como relevante desde un punto de vista cualitativo dada la entidad de su contenido.

El resto de las quejas presentadas por los ciudadanos se ha repartido, como queda reflejado en las estadísticas que acompañan al informe, entre el resto de las áreas temáticas de que se ocupa el Procurador del Común.

Por último, el informe también muestra el grado de colaboración que durante el año han tenido las Administraciones supervisadas con el Procurador del Común, tanto en lo que se refiere a la información que les ha sido requerida, como a la contestación y aceptación de nuestras resoluciones y recomendaciones. Aunque en general el grado de colaboración es aceptable, lamentablemente, y como se constata años tras año, la Administración requerida no responde siempre con la diligencia necesaria y, a veces, proporciona una información inadecuada o insuficiente, olvidando que eso, además de no facilitar el trabajo de la institución, va en detrimento del servicio público que se presta a los ciudadanos.

Sirvan, por tanto, las páginas de este informe anual para que las Cortes de Castilla y León y el resto de las instituciones de la Comunidad conozcan el trabajo realizado por el Procurador del Común, pero también para recordar a los castellanos y leoneses la disposición



de la institución a prestarles apoyo y ayuda, y a garantizar y defender sus derechos frente a la Administración.

Por lo demás, es preciso recordar que durante el año 2009 se ha continuado manteniendo una relación personal y directa de la Institución con los ciudadanos a través de las visitas que, desde su creación, se realizan periódicamente a las capitales de provincia y a otras ciudades de la Comunidad para atender a las personas que así lo requieren. Del mismo modo, el Procurador del Común y el resto de las personas que integran su equipo han mantenido numerosas reuniones con colectivos cuyos derechos precisan de una especial atención y han participado en muchos de los actos, jornadas y eventos en los que ha sido requerida su presencia.

La difusión de este Informe se completará poniéndolo a disposición de los ciudadanos en la página web de la Institución y, como cada año, se editará una Revista divulgativa que recogerá de manera resumida la actividad más destacada del Procurador del Común.

Para concluir debe dejarse constancia de nuestro agradecimiento a todas las personas e instituciones que a lo largo del año 2009 han prestado colaboración y apoyo al Procurador del Común, y en particular, a todos los medios de comunicación, que permanentemente han contribuido a difundir en toda nuestra Comunidad el trabajo que ha venido desarrollado la Institución.