INTRODUCCIÓN

El Procurador del Común ha de elaborar un informe de la actividad desarrollada durante el año para su preceptiva presentación ante las Cortes de Castilla y León. Éste corresponde al año 2011 y 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 ha realizado.

Su finalidad es reflejar la actividad del Procurador del Común, pero también transmitir y dar publicidad a su actuación supervisora de la actividad de las Administraciones de la Castilla y León y convertirse en un instrumento útil a las mismas en tanto les permite conocer problemas, necesidades, inquietudes y aspiraciones de los castellanos y leoneses en relación con los derechos que les reconoce el ordenamiento jurídico, y les aporta datos para buscar respuestas a los mismos.

Durante el año 2011 la Institución recibió 2411 quejas de los ciudadanos, la gran mayoría porque entendieron que las distintas Administraciones no respetaban sus derechos. A ellas se deben añadir otras 35 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, los expedientes iniciados por el Procurador del Común durante el año ascendieron a 2446.

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 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 realizado por la Institución.

Atendiendo a las áreas temáticas en las que se estructura la Institución la distribución de las quejas ha sido similar a la de años anteriores como reflejan las estadísticas que acompañan al informe. El número de quejas recibidas aumentó en la mayor parte de las áreas, particularmente en materia de Medio Ambiente, que pasó de 190 en 2010 a 358, y en materia de Cultura, Turismo y Deportes, en la que se triplicó el número de quejas del año anterior. La única excepción significativa al aumento generalizado de las quejas fue el Área de Agricultura y Ganadería, en la cual se redujeron casi a la mitad.

Así mismo, el informe evidencia 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. En general el grado de colaboración es bastante aceptable, pero se constata una vez más que la Administraciones requeridas no responden siempre con la diligencia necesaria y, a veces, proporcionan 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. En todo caso el informe incluye una relación detallada de las Administraciones que han incumplido sus deberes legales de colaboración con el Procurador del Común.

Sirvan, en consecuencia, las páginas de este informe anual para que las Cortes de Castilla y León y el resto de las instituciones de la Comunidad conozcan y valoren el trabajo realizado por el Procurador del Común, pero sirvan también para recordar a todos los castellanos y leoneses la disposición de la institución a prestarles apoyo y ayuda en la tutela y defensa de sus derechos frente a la Administración.

Por lo demás, es preciso recordar que durante el año 2011 se ha continuado manteniendo una relación personal y directa de la Institución con los ciudadanos celebrando más de 900 entrevistas personales en la sede de la Institución y en 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 participado en diferentes reuniones, actos, jornadas y eventos en los que ha sido requerida su presencia.

La difusión de este Informe se completará poniéndolo a disposición de la ciudadanía en la página web institucional y mediante la edición de una Revista divulgativa que resumirá la actividad más destacada del Procurador del Común durante el período.

Para concluir, y como no podía ser de otra manera, debe quedar aquí constancia de nuestro agradecimiento a todas las personas e instituciones que a lo largo del año han prestado colaboración y apoyo al Procurador del Común, y en particular, a todos los medios de comunicación, que en todo momento están atentos a la actividad de la institución y la difunden con rigor y acierto en toda nuestra Comunidad.