

INTRODUCCIÓN

La ley 2/1994 de nueve de marzo, que regula la institución del Procurador del Común, impone a la Institución la elaboración y presentación ante las Cortes de Castilla y León de un informe de la actividad desarrollada durante el año en el que han de constar el número y clase de las quejas recibidas y de los expedientes iniciados de oficio, las quejas rechazadas, las que están en tramitación y las ya investigadas con el resultado obtenido, así como las causas que dieron lugar a ellas. Además, incluirá un Anexo en el que se hará constar la liquidación del Presupuesto anual. Pues bien, aquí se presenta el informe correspondiente al año 2012 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, por tanto, es cumplir un mandato legal, pero también es el modo de resumir y documentar la actividad que ha desplegado el Procurador del Común a lo largo del año y de dar a conocer su actuación supervisora de la actividad de las Administraciones de Castilla y León.

Durante el año 2012 la Institución recibió 4264 quejas de los ciudadanos motivadas por la presunta vulneración de sus derechos constitucionales o estatutarios por parte de las distintas Administraciones regionales. A ellas han de sumarse otras 39 actuaciones de oficio que la Institución inició ante posibles vulneraciones de los derechos de los ciudadanos de Castilla y León. Con ello, los expedientes tramitados por el Procurador del Común durante el año ascendieron a 4303, el mayor número, en términos absolutos, desde que comenzó a funcionar la Institución. No obstante, es de justicia señalar que la actividad ha sido similar a la de años anteriores, pues el incremento de quejas mencionado ha tenido su origen en tres conflictos concretos derivados del descontento de la ciudadanía con decisiones de la administración sobre la supresión de los servicios de urgencias nocturnas rurales, la instalación de un tanatorio o el establecimiento de una tasa para el tratamiento de aguas residuales.

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.

Atendiendo a las áreas temáticas en las que se estructura la Institución la distribución de las quejas presenta las siguientes características. En primer lugar, y con carácter general, la distribución de las quejas no ha sido muy diferente a la de años anteriores. En segundo lugar, ha de destacarse el sustancial incremento de quejas que ha experimentado el área de Familia e Igualdad de oportunidades con motivo de los recortes presupuestarios derivados de la crisis económica. En tercer lugar, aunque las áreas de Medio Ambiente, Sanidad y Consumo y Hacienda han experimentado un notable crecimiento de quejas en términos absolutos, el número y el tipo de conflictos ha sido muy similares a los de años anteriores. Por último, se ha apreciado un notable descenso en las quejas relativas a Cultura, Turismo y Deportes, y, en menor medida, en las quejas relativas a las áreas de Interior, Extranjería y Emigración y de Agricultura y Ganadería.

Así mismo, el informe evidencia el grado de colaboración que durante el año han tenido las Administraciones supervisadas por 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 sigue siendo aceptable, pero se constata una vez más que las 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 2012 se ha continuado manteniendo una relación personal y directa de la Institución con los ciudadanos celebrando cerca de 900 entrevistas personales en la sede de la Institución y en las visitas que 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.

Por último, y como no podía ser de otro modo, quede 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 los medios de comunicación, siempre atentos a la actividad de la institución y a su difusión en la Comunidad.