

---

## **INTRODUCCIÓN**

La Institución del Procurador del Común pretende, con su labor, contribuir a la mejora de la calidad democrática y a garantizar a los ciudadanos el derecho a una buena administración. Con esa finalidad supervisa la actuación de las Administraciones intentando siempre desempeñar su actuación en pro de los derechos de las personas y tomando en consideración sus pretensiones y sus necesidades. En definitiva, su objetivo final es contribuir a crear un clima social presidido por la justicia y la inclusión de los más desfavorecidos, por la equidad y la igualdad de oportunidades y, en consecuencia, contribuir a que las políticas y los servicios públicos funcionen conforme a los principios de transparencia, de eficacia y de eficiencia.

Por eso, estos tiempos en los que los ciudadanos son cada vez más consciente de sus derechos, y consiguientemente, más exigentes con las actuaciones de los poderes públicos, necesitan que instituciones como el Procurador del Común aporten su contribución a resolver los problemas o conflictos surgidos entre la ciudadanía y las administraciones y, llegado el caso, a sugerir mejoras en el nivel de calidad de las actuaciones, de los servicios y de las políticas públicas de las administraciones de la Comunidad.

Pues bien, como cada año me cumple presentar, en este caso a las nuevas Cortes de Castilla y León elegidas el pasado mayo, el informe de la actividad desplegada durante el año. En este caso, el relativo al año 2014. En él se pretende dar a conocer a la cámara legislativa, y a través de ella, a las Administraciones Públicas y a toda la ciudadanía de la Comunidad, la actuación de la Institución.

En efecto, la ley reguladora del Procurador del Común, impone a la Institución la elaboración y presentación ante las Cortes de un informe 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, incluyendo un Anexo en el que ha de constar la liquidación del Presupuesto anual.

Como siempre advierto la finalidad de este informe no es únicamente cumplir con el mandato legal, sino también resumir y documentar la actividad que ha desplegado la Institución del 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 y su contribución a garantizar a los ciudadanos el cumplimiento del derecho a una buena administración establecido en el artículo 12 de nuestro Estatuto de Autonomía. Para ello, se tratará de difundir este informe en todo lo posible y se colocará a disposición de todos los interesados en la página *web* institucional

Durante el año 2014 la Institución recibió 2052 quejas de los ciudadanos motivadas por la presunta vulneración de sus derechos constitucionales o estatutarios por parte de las distintas Administraciones. A ellas se han sumado otras 32 actuaciones de oficio que la Institución inició ante el conocimiento de indicios de 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 2084, número de actuaciones significativamente menor que el producido en los dos últimos años, pero que se sitúa a niveles semejantes a los que venían siendo habituales con anterioridad.

Un año más puede comprobarse que muchas de las quejas recibidas están relacionadas con asuntos tan básicos para las personas como el reconocimiento de la renta garantizada de ciudadanía, las ayudas al estudio, la vivienda, la asistencia sanitaria, la contaminación acústica, la utilización de los bienes comunales, los transportes públicos, las personas con discapacidad, la infancia y la adolescencia desprotegida, entre otros muchos asuntos.

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 ocho de las trece áreas de actuación. En segundo lugar, ha de destacarse el sustancial incremento de quejas que han experimentado las áreas de Medio Ambiente, de Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, Bienes y Servicios Municipales y de Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social. En tercer lugar, hay que señalar que en las áreas de Sanidad y Consumo, y de Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud se ha apreciado un notable descenso de quejas en términos absolutos.

Atendiendo a la distribución geográfica, la provincia de la que proviene el mayor número de quejas es, como cada año, la de León con el 26% de las presentadas en 2014. Le siguen Burgos, que este año ha experimentado un fuerte aumento, con el 23% y Valladolid, con el 10%.

En cuanto a la forma de presentación, y a pesar de la progresiva implantación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y de su difusión en la Comunidad, el correo ordinario sigue siendo la forma más usual con el 40% de las quejas presentadas, seguida de la presentación personal y directa a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, con un 29 % de las presentadas.

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 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.

En otro orden de cosas, hay que destacar que las administraciones públicas de la Comunidad siguen siendo bastante receptivas a nuestras propuestas de solución y mejora, ya que en un porcentaje superior al 75 % de las resoluciones y recomendaciones emitidas han sido aceptadas totalmente, el 62 %, o parcialmente, el 15 %, a pesar de no estar las administraciones obligadas a ello.

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 2014 se ha continuado manteniendo una relación personal y directa de la Institución con los ciudadanos celebrando más de 800 entrevistas personales en la sede 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 solicitan. 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.

Por último, y como no podía ser de otro modo, quede aquí constancia de nuestro agradecimiento a la ciudadanía por la confianza depositada en el Procurador del Común, a todas las personas e instituciones que a lo largo del año le han prestado su colaboración y apoyo, y en particular, a los medios de comunicación, siempre atentos a la actividad de la institución y a su difusión en la Comunidad.