
INTRODUCCIÓN

Como cada año me cumple presentar, ante las Cortes de Castilla y León, el informe de la actividad desplegada por la institución. En este caso, el relativo al año 2015. En él se trata de poner en conocimiento de la cámara legislativa, y a través de ella, de las administraciones públicas y de toda la ciudadanía de la Comunidad, un balance circunstanciado y preciso de la actuación del Procurador del Común.

En efecto, la ley reguladora del Procurador del Común de Castilla y León, impone a la institución elaborar y presentar ante las Cortes un Informe en el que se han de hacer 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 relativo a la liquidación del Presupuesto anual.

Sin embargo, como siempre advierto, con este Informe no se trata únicamente de cumplir con el mandato legal, sino también resumir y documentar la actividad que ha desplegado la institución 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 2015 la institución recibió 4.329 quejas de los ciudadanos motivadas por la presunta vulneración de sus derechos constitucionales o estatutarios por parte de las distintas administraciones radicadas en la Comunidad. A ellas se han sumado otras 36 actuaciones de oficio iniciadas 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 4365, número de actuaciones significativamente mayor que el producido en el año anterior y que, en términos absolutos, es el más elevado en los más de 20 años que lleva funcionando la institución. Bien es cierto que, al igual que en el año 2012, este abultado incremento de las quejas se ha producido como consecuencia de algunos conflictos concretos derivados del descontento que han producido a la ciudadanía algunas decisiones de la Administración, particularmente en relación con la reorganización de servicios educativos.

A la vista de las quejas recibidas puede comprobarse, un año más, que la mayor parte están relacionadas con asuntos tan básicos para las personas como la educación, la renta garantizada de ciudadanía, 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 cuantitativa de las quejas presenta las siguientes características. Con carácter general, la distribución de las quejas no ha sido muy diferente a la de años anteriores en once de las trece áreas de actuación. Sin embargo, ha de destacarse el sustancial incremento de quejas que han experimentado el área de Educación, pues han ascendido a 2.314, lo que representa el 53 % de las quejas recibidas, frente a las 82 del año anterior, que representaba un 4% de las quejas, si bien, como antes se ha indicado, la mayor parte de ellas se originaron en dos conflictos perfectamente identificables en Palencia y en Villaobispo de las Regueras (León), en los que se contabilizaron 2.248 quejas. También han aumentado considerablemente las quejas en materia de Fomento, que han pasado de 234 el año 2014, a 461 este año, aunque más de la mitad se produjeron en relación con el transporte público en Villafranca del Bierzo (León). Por lo tanto, hay que concluir que, si excluimos los conflictos de carácter general que han dado lugar a un abundante número de quejas, se mantiene en todas las áreas una proporción de quejas bastante similar a la que existía en los años anteriores.

Por otra parte, y atendiendo a la distribución geográfica, la provincia de la que proviene el mayor número de quejas ha sido Palencia, con un 37% de las quejas presentadas, seguida de León, con el 28%, y Valladolid, con el 12 %. Por el contrario, son las provincias de Soria, Zamora y Ávila, en las que menos quejas se han presentado, no superando ninguna de ellas el 2% de las quejas.

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, la presentación personal y directa a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, el correo ordinario y el registro de la institución siguen siendo las formas más usuales de presentar las

quejas, pues únicamente se han utilizado medios electrónicos para presentar el 10% de las quejas.

Así mismo, el Informe evidencia un año más que el grado de colaboración que 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, ha sido bastante generalizado. 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 % las resoluciones y recomendaciones emitidas han sido aceptadas, el 68 % totalmente y el 11 % parcialmente, 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 2015 se ha continuado manteniendo una relación personal y directa de la institución con los ciudadanos celebrando más de 650 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 solicitaron. Del mismo modo, como no podía ser de otra manera, 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 otra parte, es necesario dejar constancia en este Informe que la institución que represento ha desplegado la máxima diligencia para comenzar atender, con los medios personales y materiales de que dispone, las nuevas funciones que las Cortes de Castilla y León le han encomendado como Comisionado de Transparencia. Esto es, velar por el cumplimiento



de las obligaciones de publicidad activa y salvaguardar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

Por último, quiero manifestar 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. Y gracias, por último a los Procuradores de las Cortes de Castilla y León por la confianza depositada en su Alto Comisionado para la protección y defensa de los derechos de las personas.