INTRODUCCIÓN

Es para mí un honor y un placer presentar ante las Cortes de Castilla y León un nuevo Informe anual en el que se resume la actividad realizada por la institución que presido, esta vez la correspondiente al año 2016. Con este informe, además de cumplir el mandato establecido en el artículo 31 de la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común de Castilla y León, se da a conocer a los representantes de la ciudadanía, a las administraciones públicas de la Comunidad y, en general, a todos las personas que en ella residen, el balance del trabajo desarrollado por la institución del Procurador del Común en defensa de sus derechos constitucionales y estatutarios.

En efecto, el Procurador del Común debe elaborar y presentar a las Cortes un Informe anual en el que se han de hacer constar el número y clase de las quejas recibidas y de los expedientes iniciados de oficio, de las quejas rechazadas, de las que están en tramitación y las ya investigadas con el resultado obtenido, así como de las causas que dieron lugar a ellas, incluyendo un Anexo relativo a la liquidación del presupuesto anual. Y así, además de documentar la actividad que ha desplegado la institución a lo largo del año 2016, se da publicidad al análisis de la gobernanza de las administraciones públicas de Castilla y León, y, en particular, al control del cumplimiento del derecho a una buena administración establecido en el artículo 12 de nuestro Estatuto de Autonomía mediante la supervisión de la actividad que despliegan, buscando con ello reforzar la cultura de los derechos y trabajar en su promoción y consolidación.

Durante el año 2016 la institución recibió 2527 quejas de los ciudadanos motivadas por la presunta vulneración de sus derechos por parte de las distintas administraciones radicadas en la Comunidad. A ellas se han sumado otras 42 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 2569.

A la vista de las quejas recibidas puede comprobarse, un año más, que la mayor parte de ellas están relacionadas con asuntos tan básicos para las personas como la educación, la renta garantizada de ciudadanía, las vías de comunicación, 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.

Por eso mismo, en todas nuestras actuaciones, se ha tenido en cuenta la necesidad de garantizar el principio de respeto a los derechos fundamentales y estatutarios por parte de las instituciones y órganos que conforman la Administración de la Comunidad Autónoma, de modo que su funcionamiento sea respetuoso con los derechos de las personas y con el sistema de garantías establecido. Además, se ha procurado que todas las quejas y denuncias que ha planteado la ciudadanía sobre una actuación irregular o presuntamente incompatible con los mismos hayan obtenido siempre una respuesta clara, adecuada y suficiente para disipar las dudas que puedan existir en quien la presenta acerca del correcto funcionamiento del sistema.

La enumeración y descripción de las quejas, agrupadas atendiendo a las áreas en que se organiza la institución, ponen de relieve 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 de la actividad desarrollada.

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 ha sido prácticamente igual a la de años anteriores en nueve de las trece áreas en las que la Institución organiza sus actuaciones. Ha de destacarse, no obstante, el sustancial incremento de quejas que ha experimentado el Área de Fomento, pues han ascendido a 938, lo que representa el 37 % de las quejas recibidas; y también, el leve incremento que se ha producido en el Área de Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud, que ha pasado de 122 quejas en 2015, a 175 quejas en 2016, representando un 7% del total. De otro lado, también se constata el descenso de quejas en el Área de Educación, en la que se han presentado exclusivamente 61 quejas, el 2% del total; y, además, se advierte un leve descenso en el Área de Medio Ambiente que pasó de 314 quejas el año 2015, a 228 este año, representando el 9% del total. Por tanto, hay que concluir que, si excluimos aquellos 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 otros años.

Por otra parte, y atendiendo a la distribución geográfica, la provincia de la que proviene el mayor número de quejas ha sido Zamora, con un 20% de las quejas presentadas, seguida de León, con el 16%, y Valladolid, con el 10 %. Por el contrario, son las provincias de Soria, Segovia y Palencia, en las que menos quejas se han presentado, no superando ninguna

de ellas el 5% de las quejas. En todo caso ha de advertirse que este año el 21% de las quejas (521) se han presentado por ciudadanos que no residen en Castilla y León, aunque la mayor parte de ellas (370) se refieren al deficiente estado de la carretera que comunica la N525 con Porto de Sanabria (Zamora), parte de cuyo trazado discurre por Galicia.

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 Castilla y León, 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 la ciudadanía durante el año 2016 únicamente ha utilizado Internet o el correo electrónico para presentar 442 quejas, el 17%, número muy similar a las 431 presentadas por este medio el año 2015.

Asimismo, el balance que se hace en 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. 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, el 68 % totalmente y el 11 % parcialmente, repitiéndose con precisión los mismos porcentajes que el pasado año, a pesar de no estar las administraciones obligadas a ello.

Sirvan, en consecuencia, las páginas de este Informe anual, que se dará a conocer a través de la Web de la Institución, 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 del Procurador del Común 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 2016 se ha continuado manteniendo una relación personal y directa de la Institución con los ciudadanos celebrando 839 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.

De otra parte, es necesario dejar constancia aquí, aunque sea con suma brevedad, que la institución que represento ha desplegado la máxima diligencia posible para 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, salvaguardar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, atendiendo a través de la Comisión de Transparencia las 101 reclamaciones presentadas por los ciudadanos, y velar por el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa. Todo ello, sin perjuicio del preceptiva memoria anual que en su día habrá de presentarse ante la Comisión de las Cortes de Castilla y León para las relaciones con el Procurador del Común, en la que se evaluará el grado de cumplimiento de la legislación de transparencia en Castilla y León, y se incluirá información sobre el cumplimiento de las obligaciones previstas en materia de publicidad activa y acceso a la información, y que se hará pública en el Portal de Gobierno Abierto y en la propia Web del Procurador del Común.

Por último, quiero manifestar tanto mi agradecimiento personal, como el de los miembros del equipo de colaboradores que dirijo, a los ciudadanos y ciudadanas de Castilla y León por la confianza depositada en la institución del Procurador del Común, a todas las personas e instituciones que a lo largo del año nos han prestado su colaboración y apoyo, y en particular, a los medios de comunicación, siempre atentos a la difusión dentro de la Comunidad de actividad que despliega esta institución. Y doy las 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.

Javier Amoedo Conde