



INTRODUCCIÓN

El presente Informe anual se elabora, como cada año, para su preceptiva presentación ante las Cortes de Castilla y León y el mismo resume la actividad realizada por la institución que presido durante el año 2017. De esta forma se da cumplimiento al art. 31.1 de la Ley 2/1994, de 9 de marzo, de conformidad con el cual el Procurador del Común de Castilla y León presentará a las Cortes anualmente un informe de sus actuaciones en el que deberá 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, las causas que dieron lugar a las mismas y, finalmente, un Anexo en el que se incluirá la liquidación del Presupuesto.

Sin embargo, como siempre pongo de manifiesto, con este Informe no se trata únicamente de cumplir el mandato establecido en el artículo 31.1 de la Ley citada, sino también de dar a conocer el balance del trabajo desarrollado por el Procurador del Común a los representantes de la ciudadanía, a las administraciones públicas y, en general, a todas las personas. En consecuencia, dicho documento sirve, también, de recordatorio permanente a los ciudadanos de la disponibilidad de la institución para actuar en defensa de sus derechos constitucionales y estatutarios. Además, refleja, creemos que fielmente, las necesidades del "común" y en este sentido constituye un instrumento que permite a los poderes públicos conocer y atender con eficacia las mismas. Por lo demás, este Informe anual será objeto de difusión, como todos los anteriores, en la página web institucional.

En el presente Informe se recogen las demandas que han planteado los ciudadanos, los ámbitos materiales a que afectan las mismas y las actuaciones que, a nuestro juicio, y en ejercicio de la función de protección y defensa de todos los derechos constitucionales, así como de los derechos y principios reconocidos en el Estatuto, los poderes públicos han de llevar a cabo para tratar de satisfacer tales demandas.

Durante el año 2017 se presentaron 3.888 quejas y se iniciaron por la institución 21 actuaciones de oficio, lo que supone un total de 3.909 actuaciones (frente a las 2.569 del año 2016). Bien es cierto que, como ha ocurrido en otros ejercicios, el aumento de las quejas se encuentra relacionado con algunos conflictos concretos, pero, en cualquier caso, los datos citados ponen de manifiesto no solamente un incremento de la actividad ordinaria, sino también, y como se ha apreciado en otras ocasiones, la confianza que merece a los ciudadanos la institución del Procurador del Común.



Por lo demás, con la finalidad de atender de manera presencial a los ciudadanos y con independencia de la posibilidad de acudir a la sede de la institución, hemos mantenido los desplazamientos periódicos a las capitales de provincia y a otras localidades. En concreto, han tenido lugar 873 entrevistas en las que se han presentado 2.167 quejas (1.588 relativas al deficiente estado de la carretera de Porto —Zamora—). 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 actos, jornadas y eventos en los que ha sido requerida su presencia.

Como se puede comprobar en las estadísticas que acompañan al Informe, la distribución de las quejas no ha sido muy diferente en once de las trece áreas de actuación. No obstante, ha de destacarse el sustancial incremento que ha experimentado el Área de Fomento, en la que se han registrado 1.787 quejas (frente a las 938 del año 2016), lo que representa el 47 % del total, así como el que se ha producido en el Área de Función Pública, que ha pasado de 228 quejas en 2016 a 665 quejas en 2017 (17%). De otro lado, también se constata un aumento de quejas en el Área de Sanidad, en la que se han presentado 172 quejas (85 en el año 2016), y en el Área de Educación con 92 quejas (61 en el año 2016). Se advierte, sin embargo, un leve descenso en el Área de Medio Ambiente, en la que se registraron 195 quejas frente a las 228 quejas del año 2016, y en el Área de Hacienda en la que se presentaron 99 quejas (137 en el año 2016).

Por otra parte, y atendiendo a la distribución geográfica, Zamora es la provincia de la que procede el mayor número de quejas, correspondiéndole un 19% de las recibidas, seguida de León (15%) y Valladolid (9%). Por el contrario, Soria, Segovia y Ávila son las provincias en las que menos quejas se han registrado, no superando ninguna de ellas el 4%. En todo caso, ha de advertirse que el 22% de las quejas se han presentado por ciudadanos que no residen en Castilla y León, aunque la mayor parte de ellas se refieren, como en el año 2016, al deficiente estado de la carretera que comunica la N-525 con Porto de Sanabria (Zamora), parte de cuyo trazado discurre por Galicia.

En cuanto a la forma de presentación de las quejas, debemos poner de manifiesto la progresiva implantación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y su difusión en Castilla y León. En concreto, la ciudadanía, durante el año 2017, ha utilizado Internet o el correo electrónico para presentar 980 quejas (25% del total), número muy superior a las 442 presentadas por este medio en el año 2016. Por el contrario, se ha reducido el porcentaje de las presentadas por correo ordinario (se ha pasado del 22% en el año 2016 al 15% en el año 2017).

Asimismo, el Informe recoge un apartado relativo a la colaboración de las administraciones públicas con el Procurador del Común que, con carácter general, puede



calificarse de aceptable. No obstante, no se puede dejar de poner de manifiesto que, en algunos casos, antes de obtener la información solicitada, resulta preciso reiterar la misma en varias ocasiones, solicitar ampliación de la remitida e, incluso, recabarla de otras administraciones, lo que conlleva retrasos no deseables a la hora de dar respuesta a los ciudadanos que nos confían sus quejas. Por lo demás, en dicho apartado (relativo a la colaboración) se contiene un listado tanto de las entidades que no contestaron a las peticiones de información como de las que no respondieron a las resoluciones.

Por otro lado, se han dictado 955 resoluciones; en concreto, en 600 se han formulado recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias a la Administración y en 355 se ha acordado motivadamente el archivo de la pretensión por inexistencia de irregularidad. Las administraciones públicas de la Comunidad siguen siendo receptivas a nuestras propuestas (recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias) ya que, en la línea del pasado año 2016, el 75 % de las resoluciones han sido aceptadas (el 62% totalmente y el 13% parcialmente). En el caso de las actuaciones de oficio el porcentaje de aceptación de nuestras resoluciones ha llegado al 100%.

En otro orden de cosas, es necesario dejar constancia aquí, como hice también el pasado año 2016, que la institución que represento ha desplegado la máxima diligencia para cumplir las nuevas funciones que las Cortes de Castilla y León le han atribuido en virtud de la Ley de Transparencia y Participación Ciudadana que entró en vigor el día 10 de diciembre de 2015. El cumplimiento de dichas funciones se está realizando con los medios materiales asignados y con el personal actualmente existente (dada la prohibición expresa de que la asunción de estas competencias implique un incremento de gasto). Dicha Ley creó dos nuevos organismos con la finalidad de velar por el cumplimiento de la legislación de transparencia y de salvaguardar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública: el Comisionado de Transparencia cuyas funciones tengo atribuidas como Procurador del Común de Castilla y León y la Comisión de Transparencia, que por mandato legal presido, y en la que se han registrado 202 reclamaciones en el año 2017. En la memoria anual del año 2017 se dará cuenta de las actuaciones realizadas en cumplimiento del art. 13.2 a) de la Ley autonómica de Transparencia y Participación Ciudadana.

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 actividad de esta institución, la cual difunden con rigor y acierto. 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