

## El síndic lliura el seu Informe anual 2011 al president de Les Corts

**Les queixes tramitades pel Síndic augmenten un 25% respecte de l'any anterior**

**En un 87% dels casos, les queixes se solucionen de manera favorable per al ciutadà**

(08.05.12). El síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, José Cholbi, ha lliurat avui el seu Informe anual 2011 al president de les Corts Valencianes, Juan Cotino.

Durant l'any 2011, el Síndic ha tramitat un total d'11.901 queixes, 23 de les quals són d'ofici.

	2011	2010	2009
Nre. total queixes	11.901	9.504	3.647

Les actuacions (queixes i consultes) realitzades pel Síndic de Greuges en 2011 fan un total de 28.688, una xifra que representa un increment del 35% respecte de les 21.246 actuacions de l'any 2010.

### Nombre de queixes i consultes dirigides al Síndic de Greuges en 2011

	Nre.
Queixes presentades per la ciutadania	11.878
Queixes iniciades d'ofici	23
Consultes rebudes per l'Oficina d'Atenció Ciutadana	16.787
<b>Total</b>	<b>28.688</b>

### Evolució de les actuacions del Síndic durant els tres últims exercicis

	2011	2010	2009
Queixes d'ofici	23	21	20
Queixes de part	11.878	9.483	3.627
Consultes d'atenció ciutadana	16.787	11.742	6.662
<b>Total d'actuacions</b>	<b>28.688</b>	<b>21.264</b>	<b>10.309</b>

En relació amb les queixes presentades a instància de part (és a dir, pels ciutadans) durant el 2011, a més de la continuació d'aquelles que estaven en tramitació durant l'any passat, cal destacar que s'han formulat un total d'11.901 queixes, 23 de les quals s'han incoat d'ofici. Així mateix, s'han atés 16.787 consultes per part de l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

Si comparem estes dades amb les del 2010 (9.504 queixes i 11.742 consultes), observem que s'ha produït un rellevant augment del nombre de queixes rebudes pel

Síndic de Greuges, ja que s'han tramitat 2.397 queixes més (25%) i s'ha incrementat en 5.045 (42%) el nombre de consultes ateses.

### Matèries sobre les quals versen les queixes formulades en 2011

Les matèries que més preocupen les persones que en 2011 han acudit a la institució han estat les següents, per este ordre:

Matèria sobre les quals versen les queixes presentades al Síndic	Nre. de queixes
Altres àmbits (infraestructures, ocupació, col·legis professionals, comunicació)	5.693
Ús del valencià	1.938
Atenció sociosanitària (Llei de la dependència)	1.254
Urbanisme i habitatge	459
Medi ambient	437
Servicis de les entitats locals (aigua, fem, ordenació del trànsit, etc.)	369
Ensenyament	325
Queixes competència d'altres defensors	279
Servicis socials	249
Assumptes juridicoprivats	237
Hisenda	225
Ocupació pública	222
Sanitat	214
<b>Total</b>	<b>11.901</b>

### Procedència de les queixes presentades

Quant a la procedència geogràfica de les queixes presentades, el 15,34% de les queixes procedixen de la província de Castelló (1.684 queixes), el 53,81% de la província de València (5.906 queixes) i el 30,84% de la província d'Alacant (3.385 queixes).

	Nre. de queixes	%
Total província d'Alacant	3.385	30,84%
Total província de Castelló	1.684	15,34%
Total província de València	5.906	53,81%
<b>Total Comunitat Valenciana</b>	<b>10.975</b>	<b>100,00%</b>

### Consultes rebudes en el Servei d'Atenció Ciutadana

D'altra banda, quant a les 16.787 consultes rebudes en el Servei d'Atenció Ciutadana, cal destacar l'important increment experimentat, més d'un 42% en relació amb les 11.742 realitzades en 2010, i més d'un 150% en relació amb les 6.662 consultes que es van atendre en 2009. A més, volem remarcar que la nostra pàgina

web o el correu electrònic han estat les vies més utilitzades per a presentar les queixes, amb un total d'11.757 contactes telemàtics.

Mitjà de presentació	Nre. de consultes 2010	Nre. de consultes 2011
Telefònica	4.995	4.216
web/correu electrònic	5.783	11.757
Presencial	964	814
<b>Total consultes</b>	<b>11.742</b>	<b>16.787</b>

Enguany, a més, hem fet possible que les persones que no tenen certificat digital també puguin consultar telemàticament els seus expedients de queixa, tot facilitant-los un nom d'usuari i una contrasenya, per a dur-ho a terme respectant la legislació sobre protecció de dades, i avançar, així, en drets de l'administració electrònica.

El nombre de consultes rebudes per via telemàtica durant este exercici (11.757) és molt superior al de l'any anterior i consolida este canal com el més utilitzat per la ciutadania.

L'important augment del treball desenvolupat pel Síndic de Greuges en 2011 també ha tingut la seua corresponent traducció en el nombre total d'entrada i eixida de documents, segons es desprèn de les dades oferides pel Registre general.

### Històric de registre de documents en el Síndic de Greuges

Any	Nre. d'entrades	Nre. d'eixides
1994	2153	3982
1995	3.991	6.872
1996	4.781	8.508
1997	3.843	8.808
1998	3.666	7.371
1999	3.869	8.071
2000	4.084	8.546
2001	4.357	7.869
2002	7.375	13.235
2003	7.299	12.071
2004	9.392	15.111
2005	9.844	17.277
2006	8.774	16.586
2007	8.523	14.389
2008	11.164	23.541
2009	12.668	28.137
2010	21.658	46.645

2011	23.395	48.554
------	--------	--------

Entre les raons que justifiquen l'important increment de les queixes i consultes rebudes en esta institució, volem destacar les següents:

- El progressiu increment de l'ús de les noves tecnologies per la ciutadania. Cada vegada són més les persones que presenten una queixa a través d'Internet. En l'actualitat, és molt fàcil entrar en la nova pàgina web del Síndic i presentar-hi una queixa sense complicats tràmits formals.
- Els problemes de les persones s'agreugen encara més si és possible durant la greu crisi econòmica que experimentem, i reclamen més ajuda per part de les institucions públiques.
- La ciutadania reclama cada dia més, i això és bo per a la nostra democràcia. Les persones són cada dia més exigents amb el funcionament de les institucions públiques, ja que continuen millorant el grau de coneixement dels seus drets i exigixen més protecció i respecte. No és menys cert que la crisi econòmica que experimenta tota la Unió Europea s'ha deixat notar en diversos àmbits.
- El considerable esforç en la millora del funcionament del Síndic de Greuges està aconseguint majors cotes de proximitat, eficiència i agilitat respecte de la ciutadania, ja que les decisions del Síndic sobre el problema plantejat pel ciutadà o la ciutadana es resolen en molt poc de temps (en tot cas, en menys de 3 mesos) i sense cap cost. I este servici és cada vegada més valorat per les persones.

### Resolucions del Síndic i grau d'acceptació durant 2011

A continuació facilitem una taula amb informació sobre el nombre de resolucions emeses pel Síndic de Greuges i el grau d'acceptació que han tingut durant els tres últims anys.

	2011	2010	2009
Nre. de resolucions	1413	1368	740
Acceptació de resolucions	84%	74%	69%

En este sentit, volem destacar el significatiu grau d'acceptació per part de les administracions públiques de les recomanacions o dels suggeriments dictats pel Síndic de Greuges durant el 2011, ja que, d'un total de 1.413 resolucions (1.368 resolucions en 2010 i 740 resolucions en 2009), al tancament de l'exercici (31 de desembre de 2011) se n'han acceptat 1.187, una xifra que representa un grau d'acceptació del 84%.

En el present Informe no apareix el text complet de totes les resolucions, però sí que es pot consultar en la nostra pàgina web ([www.elsindic.com](http://www.elsindic.com)), en la qual estan publicades íntegrament en l'apartat "Suggeriments i recomanacions" per a ser



consultades per les persones que estiguen interessades a conèixer el contingut complet de les resolucions emeses enguany

Pel que fa al grau d'eficàcia del Síndic de Greuges, també convé remarcar que, d'un total de 5.241 queixes del 2011 tancades durant este període, en 4.549 queixes s'ha solucionat el problema denunciat de manera favorable per al ciutadà o la ciutadana, la qual cosa evidencia un elevat percentatge d'eficàcia, concretament del 87%.

Quant al grau de col·laboració de les administracions públiques valencianes amb esta institució, volem remarcar que està sent molt elevat i satisfactori. Les administracions col·laboren cada vegada més i millor amb el Síndic de Greuges i remeten els seus informes amb més celeritat, gràcies al fet que en moltes conselleries i ajuntaments es designa un funcionari que actua com a interlocutor directe amb esta institució.

Igual que en els últims anys, no destaquem cap administració com a hostil per no haver remés els informes requerits en el curs de les investigacions efectuades, o no haver contestat a les nostres recomanacions o suggeriments.

Les administracions que no han acceptat la nostra recomanació són: els ajuntaments d'Algemesí, Benigànim, Dolores, Eslida, la Vila Joiosa, Meliana i la Conselleria de Benestar Social.

Estes administracions no són hostils, ja que el fet de no acceptar una recomanació del Síndic, i exposar els motius o les raons pels quals no s'hi està d'acord, no constituïx un motiu suficient per a declarar hostil una administració. De fet, estes administracions han acceptat les nostres recomanacions en molts altres expedients de queixa.

El nostre objectiu en 2011 ha continuat sent evitar, coste el que coste, que algun expedient pugua quedar-se paralitzat per falta de col·laboració de l'administració implicada, i això, a fi de solucionar el problema objecte de la queixa.

Per a aconseguir-ho, a l'habitual sol·licitud d'informe per correu ordinari, enguany hi hem afegit les peticions per correu electrònic —molt més ràpides— i hem augmentat el nombre de diligències telefòniques amb els funcionaris públics, per tal d'aconseguir desbloquejar els expedients.

Una vegada dit això, i tal com ja vam fer l'any passat, dediquem un apartat específic per a esmentar les administracions públiques valencianes que, durant el 2011, han destacat per la seua especial col·laboració amb el Síndic de Greuges.

En este sentit, volem destacar la col·laboració especial de l'Ajuntament de València i dels municipis que han signat un conveni específic amb el Síndic de Greuges: Albal, Almoradí, Benafer, Catarroja, l'Alcora, la Vall d'Uixó, Sant Vicent del Raspeig i Xirivella.

### Altres dades estadístiques d'interés de l'Informe anual 2011

CONCEPTE	NRE.	%
Queixes admeses	11.220	94,28%
Remeses al Defensor del Poble	279	2,34%
Queixes no admeses	379	3,18%
Queixes d'ofici	23	0,19%
<b>Total de queixes amb expedient</b>	<b>11.901</b>	<b>100,00%</b>

### Forma en què ha acabat la tramitació de les investigacions de les queixes del 2011

Manera de conclusió de la queixa	NRE.
Es va solucionar	834
Se solucionarà	2.302
Actuació administrativa correcta	411
Tancades per altres motius	2
Amb resolució	1.413
Trasllat al Defensor del Poble	279
<b>Total</b>	<b>5.241</b>

### Recomanacions i suggeriments dirigits a les administracions i grau d'acceptació durant el 2011

Nre. de resolucions acceptades	1.187
Nre. de resolucions no acceptades	69
Nre. de resolucions pendents	157
<b>Total resolucions</b>	<b>1.413</b>

### Evolució de les visites a la pàgina web del Síndic [www.elsindic.com](http://www.elsindic.com)

	2011	2010	2009
Visites a la nostra pàgina web	323.569	280.657	166.756