



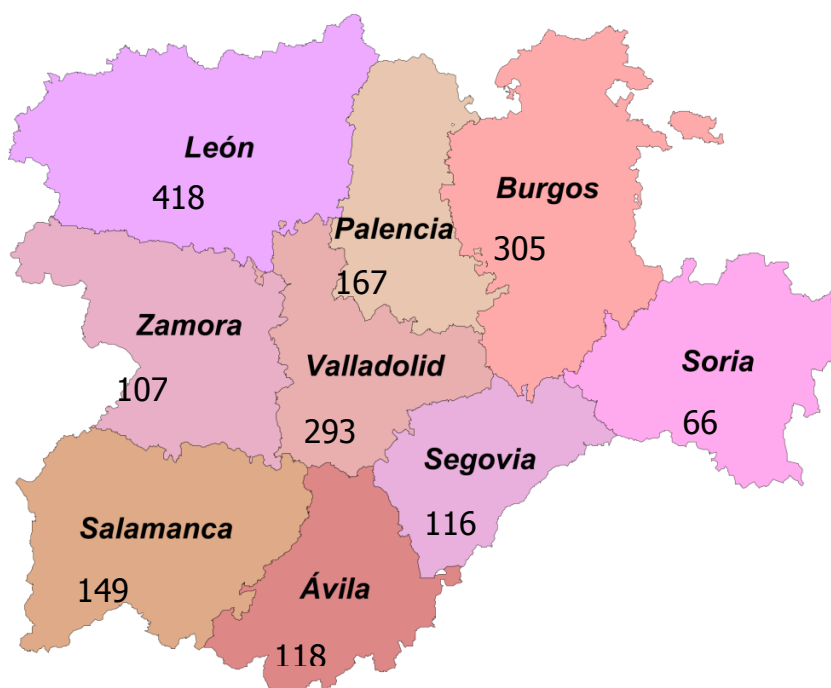
El Procurador del Común entrega el Informe en las Cortes tras tramitar 38.301 expedientes en 2021

La Administración Local, Familia, Empleo Público y Sanidad acaparan el mayor número de quejas y de expedientes.

Las solicitudes de intervención por parte de los ciudadanos, como medio de reacción y defensa ante lo que entienden como una vulneración de sus derechos individuales o colectivos, han dado origen a la apertura en 2021 de 38.301 expedientes en el Procurador del Común.

De ellos, 36.285 han versado sobre únicamente 18 asuntos (4 iniciados en 2020 y 14 en 2021) y se han clasificado como quejas múltiples, entendiendo por tales aquellas que han dado lugar a la presentación de, al menos, diez quejas ante el Procurador del Común sobre un mismo problema, ya sea de forma idéntica o a través de formularios de adhesión a una queja remitida por un tercero, se le designe o no como representante.

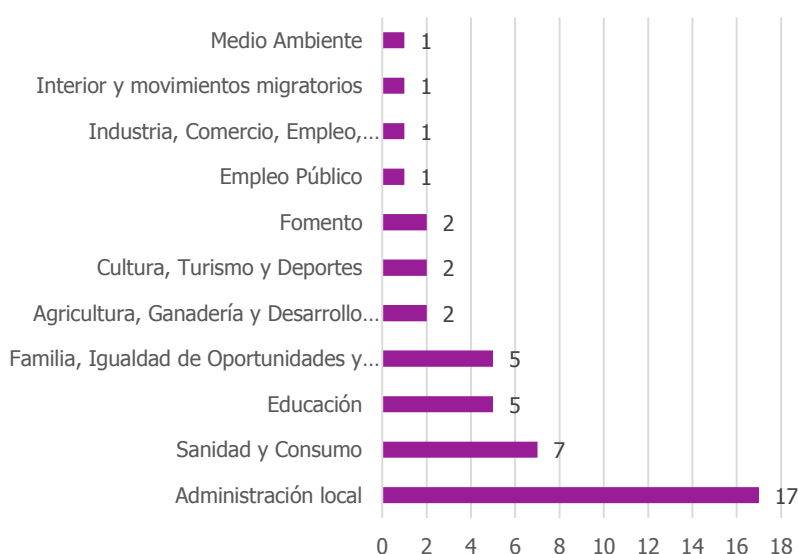
Computando a efectos estadísticos una sola queja por cada asunto de las múltiples iniciadas en 2021, independientemente del número de expedientes a que hayan dado lugar, se han tramitado, pues, 2.030 quejas, que por su procedencia se distribuyen de la siguiente forma entre las nueve provincias de la Comunidad Autónoma:



Actuaciones de oficio



Durante el año 2021 se iniciaron 44 actuaciones de oficio, distribuidas en once áreas temáticas sobre temas tan importantes como la segregación escolar de distintas minorías, el refuerzo de las funciones del Servicio de Asistencia a Municipios en las Diputaciones Provinciales, la ocupación del dominio público por terrazas y elementos de calefacción por bares y establecimientos hosteleros en Castilla y León, el cambio de uso en parcelas agrícolas para instalar plantas de producción de energía fotovoltaica (huertos solares), los protocolos en puntos de encuentro familiar en situación determinada por la Covid-19, la preservación y mantenimiento de los caminos de titularidad municipal y el arbolado urbano, el funcionamiento de teléfono de urgencias de pediatría y control meteorológico por el Centro Español de Metrología de los dispositivos foto-rojo, entre otras.



Quejas Múltiples tramitadas

Quejas múltiples tramitadas durante 2021			
Sobre asuntos iniciados en 2021		Sobre asuntos iniciados en 2020	
Asuntos recibidos en 2021	Expedientes múltiples	Asuntos iniciados en 2020	Expedientes múltiples
14	36.216	4	55
36.230		55	

El total de expedientes derivados de quejas múltiples abiertos en 2021 es, pues, de 36.285 (36.230 sobre asuntos iniciados en 2021 y 55 sobre asuntos iniciados en 2020).



Expedientes múltiples sobre asuntos iniciados en 2021		
Área	Asunto	Expedientes múltiples
Área A. Empleo público	Covid-19. Acuerdo 32/2020, de 2 de julio, de la Junta de Castilla y León, sobre medidas a adoptar durante la situación de crisis sanitaria por Covid-19, en los centros de trabajo dependientes de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. Exclusión del personal que presta servicios en los centros dependientes de la Gerencia de Servicios Sociales.	990
	Proceso selectivo para acceso a la condición de personal estatutario fijo en la categoría de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería.	79
	Consolidación del profesorado interino del Conservatorio Superior de Música de Castilla y León.	218
	Covid-19. Prórroga de contratos predoctorales en las universidades públicas de Castilla y León.	88
Área B. Administración local	Solicitud de uso de local municipal por un club deportivo.	60
Área C. Fomento	Deficiencias en el transporte interurbano de viajeros en Litos (Zamora).	889
Área E. Educación	Disconformidad con el cambio en la gestión de un centro de educación infantil municipal.	131
	Covid-19. Reconocimiento de la actividad de academias y centros privados de enseñanza no reglada como actividad educativa esencial en la situación generada por la pandemia.	805
	Covid-19. Mantenimiento del ciclo de Educación Primaria en la localidad de Hontanares de Eresma (Segovia).	389
	Solicitud de protocolo de prevención de trastornos del comportamiento alimentario en el ámbito educativo.	129
Área J. Sanidad y consumo	Atención a pacientes con trastornos del comportamiento alimentario en León.	129
	Covid-19. Disconformidad de vecinos de Litos con el funcionamiento del Centro de Salud de Tábara (Zamora).	889
	Deficiencias, especialmente de personal facultativo, en el Servicio de Oncología del Hospital de El Bierzo (Ponferrada, León).	31.408
	Covid-19. Solicitud de reapertura de consultorio médico local en Valles de Palenzuela (Burgos), con motivo de la expansión de la pandemia.	26
Total sobre asuntos iniciados en 2021		36.230

Como puede observarse, también el impacto de la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19 ha tenido su reflejo en las quejas múltiples planteadas durante este ejercicio. En concreto, 6 de los 14 asuntos iniciados en 2021 tienen una relación directa o indirecta con los efectos derivados de la pandemia en los ámbitos sanitario, educativo y de la función pública.

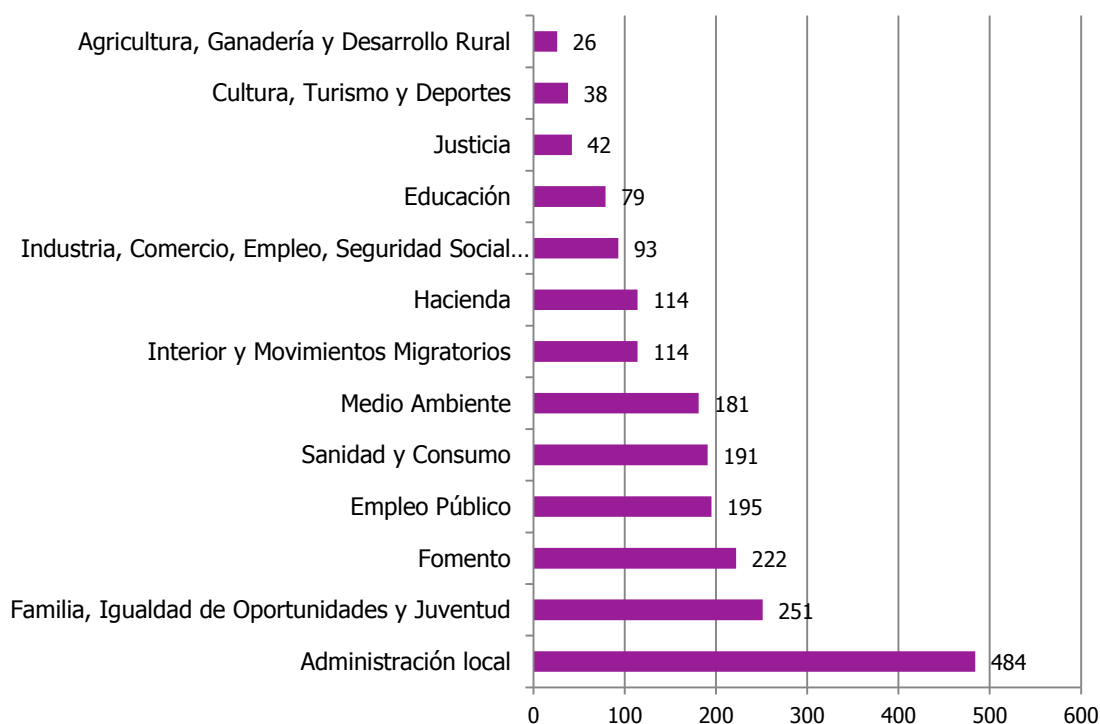


A ello se suman, por otra parte, los 55 expedientes abiertos en 2021 sobre asuntos que ya habían dado lugar a la iniciación de 4 quejas múltiples en 2020, en concreto, sobre las siguientes problemáticas:

Expedientes múltiples sobre asuntos iniciados en 2020		
Área	Asunto	Expedientes múltiples
Área D. Medio Ambiente	Instalación de una macrogranja en Meneses de Campos (Palencia).	9
Área E. Educación	Disconformidad frente a resolución denegatoria de la implantación de jornada continua durante la vigencia de los efectos a causa de la pandemia por Covid-19.	2
Área J. Sanidad y Consumo	Atención sanitaria en el medio rural.	43
	Solicitud de reapertura de consultorio médico local en Liegos (León).	1
Total sobre asuntos iniciados en 2020		55

Distribución de las quejas por Área

ÁREA	NÚM. QUEJAS	%
Administración local	484	23,84%
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	251	12,36%
Fomento	222	10,94%
Empleo Público	195	9,61%
Sanidad y Consumo	191	9,41%
Medio Ambiente	181	8,92%
Interior y Movimientos Migratorios	114	5,62%
Hacienda	114	5,62%
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	93	4,58%
Educación	79	3,89%
Justicia	42	2,07%
Cultura, Turismo y Deportes	38	1,87%
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	26	1,28%
Total	2.030	100,00



Distribución de las quejas por la Administración afectada

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Local (Castilla y León)	1.084	53,40
Autonómica (Castilla y León)	733	36,11
Central	167	8,23
No Administración (asuntos de naturaleza privada)	23	1,13
Justicia	17	0,84
Otras	6	0,30
Total	2.030	100,00

Quejas relativas al funcionamiento de la Administración Autonómica

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS
Consejería de Sanidad	217
Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades	167
Consejería de Educación	108
Consejería de Fomento y Medio Ambiente	78
Consejería de la Presidencia	59
Consejería de Empleo e Industria	25
Consejería de Cultura y Turismo	24
Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo	17



Rural	
Consejería de Economía y Hacienda	17
Universidad de Salamanca	6
Universidad de Valladolid	6
Universidad de Burgos	3
Universidades CyL	2
Presidencia de la Junta de Castilla y León	1
Universidad de León	1
Otras instituciones autonómicas	2
Total	733

Quejas relativas al funcionamiento de la Administración local

ADMINISTRACIÓN	NÚM. QUEJAS	%
Ayuntamientos	952	87,82
Entidades locales menores	76	7,01
Diputaciones	48	4,43
Mancomunidades	7	0,65
Resto sector local	1	0,09
Total	1.084	100,00

Resoluciones dictadas por el Procurador del Común durante 2021

Resoluciones dictadas durante 2021 1.235

Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad263

Resoluciones en las que se formula recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia.....972

Aceptación por las Administraciones y Entidades públicas de las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a fecha 28 de febrero de 2022

Aceptadas 86,18%

No aceptadas 13,82%



Otros datos

Durante el último año se han realizado 268 entrevistas presenciales con la OAC, en las que participaron 330 personas.

Los canales de contacto más utilizados por los ciudadanos para la presentación de quejas ha sido la sede electrónica, con 776 quejas, y el correo electrónico, con 520, el resto son por correo ordinario, formulario web, entrevista personal en las diferentes provincias o incluso el fax.

La Oficina de Atención al Ciudadano resolvió 114 consultas que derivan de la imposible calificación de forma inicial de una solicitud ciudadana como escrito de queja, debido fundamentalmente a la falta de claridad o de precisión en la exposición de la problemática correspondiente o a su naturaleza como mera petición de información o asesoramiento.

El Informe 2021 completo está disponible en la página web del Procurador del Común:

<https://www.procuradordelcomun.org/informes-anuales/1/>