



En el año 2022 el Procurador del Común tramita 8.055 nuevos expedientes, derivados de 1807 quejas y 63 actuaciones de oficio

León y Valladolid encabezan las provincias de la Comunidad que acumulan un mayor número de quejas.

Administración local, empleo público y sanidad son las materias que acaparan el mayor número de quejas presentadas y de expedientes tramitados.

Se han recibido 16 quejas múltiples que han dado lugar a la tramitación de cerca de 6.200 expedientes.

En relación con años anteriores, aumentan las quejas presentadas con certificado digital o DNI electrónico, que permite identificar al interesado sin necesidad de especificar la provincia de referencia. Se trata de cerca de 150 reclamaciones.

Con el fin de ofrecer una información lo más completa y transparente posible acerca de la actividad de la Institución, ya el año 2021 el Procurador del Común de Castilla y León modificó la metodología a la hora de plasmar los datos relativos a su actividad anual, metodología que ha tenido continuidad en el año 2022. Así, también en este último año, las quejas denominadas “múltiples”, es decir aquellas que se presentan por diferentes personas sobre un mismo asunto, ya sea porque tienen un contenido sustancialmente idéntico o bien porque responden a un formulario que refleja la queja y al que se adhieren varios ciudadanos, se han considerado como una sola queja a efectos estadísticos. Por esta razón, el conjunto de las quejas computadas a efectos estadísticos han dado lugar, como se indicará seguidamente, a un número de expedientes muy superior al de las quejas contabilizadas.

Teniendo en cuenta los criterios de cómputo señalados, en 2022 la Defensoría tramitó 8055 expedientes, correspondientes a 1807 quejas promovidas a instancia de parte, cada una de ellas sobre un asunto diferente, y a 63 actuaciones de oficio promovidas por el Procurador del Común.

Por provincias, León vuelve a liderar el número de quejas con 389, seguida de Valladolid con 273, Burgos con 200, Salamanca con 157, Palencia 148, Ávila con 107, Zamora con 98, Segovia con 87 y Soria con 59. Completan los datos relativos a su procedencia, 137 quejas de personas de otras provincias de fuera de la Comunidad, 2 de varias provincias entre las que se encuentre alguna de Castilla y León, 4 del extranjero y otras 146 que no reflejan el domicilio ni la provincia de procedencia, pues mayoritariamente son quejas presentadas por certificado electrónico y, por tanto, se desconoce la procedencia pero el interesado, como es exigible, está plenamente identificado. La presentación por este medio cada vez es más habitual y con la terminología empleada por la Institución se denominan de procedencia desconocida.



PROVINCIA	NUMERO	%
ÁVILA	107	5,92 %
BURGOS	200	11,07 %
LEÓN	389	21,53 %
PALENCIA	148	8,19 %
SALAMANCA	157	8,69 %
SEGOVIA	87	4,81 %
SORIA	59	3,27 %
VALLADOLID	273	15,11 %
VARIAS PROVINCIAS	2	0,11 %
ZAMORA	98	5,42 %
OTRAS PROVINCIAS	137	7,58 %
EXTRANJERO	4	0,22 %
DESCONOCIDA	146	8,08 %
TOTAL	1807	

En cuanto a las áreas temáticas sobre las que versan las 1807 quejas destacan, un año más, las referidas a la Administración Local, que acaparan el 21,80% de las reclamaciones, seguido del área de Empleo Público 12,84%. Las quejas sobre Sanidad y Consumo cuentan con un 9,80%. Medio Ambiente alcanza el 9,19%, seguido por Familia e Igualdad de Oportunidades con un 8,85%. Fomento reúne el 8,14%, Hacienda el 7,80%, Interior y Movimientos Migratorios, el 5,98%, Educación acapara el 5,15%, Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social el 4,54%, Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural el 2,27%, Justicia 1,88% y Cultura, Turismo y Deportes el 1,77%.

	QUEJAS	%
		0,00 %
Empleo Público	232	12,84 %
Administración local	394	21,80 %
Fomento	147	8,14 %
Medio Ambiente	166	9,19 %
Educación	93	5,15 %
Cultura, Turismo y Deportes	32	1,77 %
Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones	82	4,54 %
Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural	41	2,27 %
Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	160	8,85 %
Sanidad y Consumo	177	9,80 %
Justicia	34	1,88 %
Interior y Movimientos Migratorios	108	5,98 %
Hacienda	141	7,80 %
Total:	1807	



QUEJAS MÚLTIPLES

Como consecuencia de la presentación de **16 quejas múltiples**, es decir, sobre 16 asuntos diferentes, pero presentadas por una pluralidad de personas, durante 2022 se abrieron **6185 expedientes**. Concretamente, en materia de Educación se presentaron 1.783 quejas sobre la adjudicación del servicio de comedores escolares en diversos colegios públicos de la provincia de León; además, en la misma materia, 778 reclamaciones sobre la implantación del servicio de comedor escolar en el CRA Siglo XXI de Sotillo de la Ribera (Burgos), 152 quejas sobre las deficiencias de la instalación de calefacción en el CEIP Puente Castro (León) y 51 sobre la reapertura al público de los conciertos en los Conservatorios de Música por la Covid-19. En materia de Sanidad se han tramitado 1332 reclamaciones sobre las deficiencias sanitarias de la Zona Básica de Salud de Tábara (Zamora), 788 quejas sobre las deficiencias del servicio sanitario prestado en la zona de Sahagún (León) y el mismo número de reclamaciones, 788, por el retraso en la construcción del Centro de Salud de Sahagún (León), y 115 quejas por la suspensión de la consulta (sanitaria) semanal en Castillejo de Azaba (Salamanca). En el área de Fomento, se ha registrado una queja múltiple que ha dado lugar a la tramitación de 214 expedientes sobre la solución provisional para el tráfico en el puente sobre el embalse del Ebro en Arija (Burgos). En Medio Ambiente, se han tramitado los correspondientes expedientes derivados, respectivamente de dos quejas múltiples, una promovida por quince personas, sobre la disconformidad con la ubicación elegida para la construcción del parque eólico "Miravete" en las localidades de Vivar del Cid y Celada de la Torre (Burgos), y otra también múltiple, promovida por 17 personas, sobre la disconformidad con la ubicación para la instalación de un parque solar "Villayerno" en Celada de la Torre (Burgos). Sobre Empleo Público se han presentado tres quejas consideradas masivas sobre los complementos retributivos por docencia en los Centros Rurales Agrupados, la disconformidad con las indemnizaciones por kilometraje para acudir a los consultorios rurales y las pruebas selectivas para el ingreso en los Cuerpos de Policía Local de 36 ayuntamientos, que derivado en la tramitación de 107 expedientes en total. En materia de Agricultura se ha tramitado una reclamación presentada por 29 personas sobre la presencia de perros potencialmente peligrosos en Santiuste de Pedraza (Segovia) y, finalmente, en relación con una Administración local 16 personas presentaron queja sobre las deficiencias en el servicio de recogida de residuos sólidos en Corniero (León), queja que también ha sido considerada como una única queja (múltiple) a efectos estadísticos.

ACTUACIONES DE OFICIO

Completan la estadística correspondiente al año 2022, la tramitación de **63 actuaciones de oficio** promovidas por el Procurador del Común, sobre temas considerados de interés para el ejercicio de derechos por la ciudadanía, como la exclusión financiera de las personas que residen en municipios rurales; las deficiencias de la atención pediátrica en el mundo rural; las condiciones de uso en que se hallan las ambulancias del servicio de transporte sanitario; la resolución de ayudas solicitadas dentro del programa MOVES III; la prestación de los servicios de asistencia a pequeños municipios por las Diputaciones Provinciales; la recogida selectiva de residuos textiles, aceite de cocina y residuos domésticos peligrosos; la evaluación de la contaminación lumínica producida por las instalaciones de alumbrado público; la



gestión del desarrollo y establecimiento uso de las medidas de ahorro y eficiencia energética en los edificios; el control metrológico de los dispositivos foto-rojo; la ocupación del espacio público por terrazas de establecimientos hosteleros; el abastecimiento agua potable suficiente y de calidad en pequeñas localidades; las convocatorias para la constitución de listas de aspirantes a ocupar puestos docentes en régimen de interinidad en el cuerpo de maestros; la asistencia de las Diputaciones a los municipios para la solicitud de ayudas y su gestión con cargo al Fondo de Recuperación Next Generation; la conservación y puesta en valor de los inmuebles de antiguo uso ferroviario; el acceso de los ciudadanos a la totalidad de los Bienes de Interés Cultural declarados en la Comunidad; sobre las medidas a adoptar frente al Covid-19 en el inicio del curso académico 2022-2023; la protección de la salud mental en los centros educativos, la ampliación del servicio de comedor escolar a todos los alumnos de municipios rurales; la ampliación de las plazas concertadas para alumnos con autismo; la discriminación de menores con discapacidad por la falta de plazas inclusivas en campamentos; la adopción de normas que permitan la reforma de las viviendas protegidas ocupadas por familias numerosas, la conservación en buen uso de los hidrantes en los municipios, la promoción y convocatoria de ayudas en favor de la natalidad, en materia de procedimiento administrativo de adopción o la situación de las zonas de baño en diversos ríos de la Comunidad, entre otras.

Además, se han promovido algunas actuaciones de ámbito territorial más limitado, como la accesibilidad a los vehículos de transporte público urbano en el municipio de Ávila, la atención sanitaria en Rejas de San Esteban (Soria), la supresión del servicio de guardia nocturna de las farmacias en las Zonas Básicas de Salud del Tera y de Vidriales, la promoción de las salinas de Poza de la Sal (Burgos), la Conservación de la Casa de las Muertes de Salamanca, la situación del servicio de salud mental infanto-juvenil en Aranda de Duero (Burgos), entre otras.

Actuaciones de oficio

Area		QUEJAS	%
B	Administración local	17	26,98 %
C	Fomento	4	6,35 %
D	Medio Ambiente	7	11,11 %
E	Educación	11	17,46 %
F	Cultura, Turismo y Deportes	4	6,35 %
I	Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud	9	14,29 %
J	Sanidad y Consumo	8	12,70 %
L	Interior y Movimientos Migratorios	2	3,17 %
M	Hacienda	1	1,59 %
Total:		63	