

INTRODUCCIÓN

Una de las obligaciones del Procurador del Común que le viene impuesta por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, que regula la institución, es la elaboración y presentación ante las Cortes de Castilla y León de un Informe de la actividad desarrollada durante cada ejercicio anual. En dicho Informe se han de 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, así como las causas que dieron lugar a ellas. Además, debe acompañarse de un Anexo en el que ha de constar la liquidación del Presupuesto anual. En cumplimiento de esa obligación legal se presenta el Informe correspondiente al año 2013, dando a conocer en él al parlamento autonómico, y a través de él, a las administraciones públicas y a toda la ciudadanía de la Comunidad, las actuaciones que el Procurador del Común ha llevado a cabo a lo largo del año.

La finalidad de este Informe es, por tanto, cumplir un mandato legal, pero sobre todo ofrecer una panorámica general convenientemente documentada de la actividad que ha desplegado el Procurador del Común a lo largo del año y hacer públicos los pormenores de su actuación supervisora de la actuación de las administraciones de Castilla y León. En consecuencia se procurará difundir este Informe poniéndolo a disposición de la ciudadanía en la página *web* institucional.

Durante el año 2013 la institución recibió 3.300 quejas de los ciudadanos motivadas en su práctica totalidad por la presunta vulneración de sus derechos constitucionales o estatutarios por parte de las distintas administraciones de la Comunidad. A ellas han de sumarse otras 35 actuaciones de oficio que la institución inició ante el conocimiento, principalmente a través de los medios de comunicación, de presuntas 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 3335.

La enumeración y descripción de las quejas que se han presentado, agrupadas según las áreas en que se estructura y organiza el funcionamiento de la institución, pone de manifiesto 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 del trabajo realizado.

Atendiendo a las áreas temáticas en las que se estructura la institución la distribución de las quejas presenta las siguientes características. En primer lugar, y salvando las excepciones que se indican a continuación, la distribución de las quejas no ha sido muy diferente a la de años anteriores. En segundo lugar, han de destacarse el sustancial incremento de quejas que ha experimentado el Área de Familia e Igualdad de Oportunidades, pasando del 8% de las quejas recibidas en el año 2012 al 17% en este año 2013, y en menor medida el Área de Sanidad y Consumo, que ha pasado del 25% de las quejas presentadas al Procurador en el año 2012 al 30% en este año, todo ello como consecuencia de los recortes presupuestarios derivados de la crisis económica. En tercer lugar, las quejas presentadas en el Área de Medio Ambiente han experimentado un franco retroceso pasando de constituir el 24% de las quejas recibidas el año pasado (si bien de las 1019 presentadas en el Área, casi 900 se referían a un único asunto) a tan sólo el 5% de las recibidas éste. En el resto de las áreas el número y el tipo de conflictos han sido similares a los de años anteriores.

Así mismo, el Informe evidencia el grado de colaboración que durante el año 2013 han tenido las administraciones supervisadas por el Procurador del Común, tanto en lo que se refiere a la información que se les ha requerido, como a la contestación y aceptación de nuestras resoluciones y recomendaciones. En general el grado de colaboración sigue siendo aceptable, pero se constata una vez más que las 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.

Sirvan, en consecuencia, las páginas de este Informe anual 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 de la institución 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 2013 se ha continuado manteniendo una relación personal y directa de la institución con los ciudadanos celebrando más de 950 entrevistas personales en la sede de la institución y en los 108 desplazamientos que se han realizado periódicamente a las capitales de provincia y a otras ciudades de la Comunidad para atender a las personas que así lo requieren. Del mismo modo, 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.

En otro orden de cosas parece conveniente dejar constancia aquí del sustancial cambio que ha producido en las competencias, en la organización y en el funcionamiento del Procurador del Común la Ley 4/2013, de 19 de junio, por la que se modifica la organización y el funcionamiento de las instituciones propias de la Comunidad de Castilla y León y, en particular, la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común de Castilla y León. Todo ello con el objetivo fundamental de acomodar la regulación de la institución a las modificaciones del Estatuto de Autonomía y de que ésta gane una mayor eficiencia, todo ello sin merma de los derechos de los ciudadanos y la autonomía que debe presidir el ejercicio de sus funciones.

Por último, y como no podía ser de otro modo, quede aquí constancia de nuestro agradecimiento a todas las personas e instituciones que a lo largo del año han prestado colaboración y apoyo al Procurador del Común, y en particular, a los medios de comunicación, siempre atentos a la actividad de la institución y a su difusión en la Comunidad.