

**Nota de prensa**

**20 de mayo de 2009**

**El síndic pide una mejor gestión y más recursos en políticas sociales**

El síndic de greuges, Rafael Ribó, ha pedido hoy una gestión más eficaz y un aumento de recursos en las políticas sociales para intentar aligerar las problemáticas en este ámbito, que están aumentando debido a la crisis económica. Más celeridad y más coordinación entre las diferentes administraciones, y también más recursos personales y materiales, son algunos de los elementos que harían mejorar la situación.

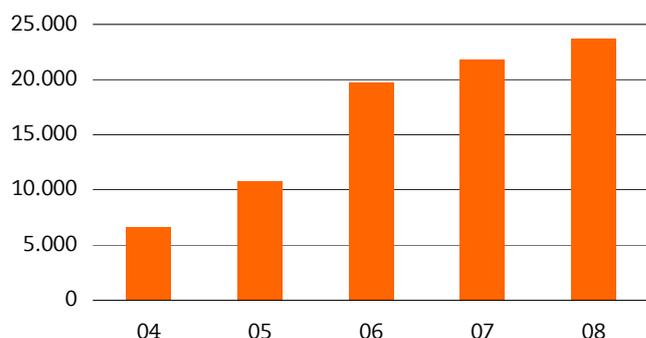
Como ejemplos de aspectos que es preciso mejorar, el síndic ha hecho mención a las deficiencias en la gestión de la aplicación de la Ley de dependencia, los retrasos en el reconocimiento y el abono posterior de la renta básica de emancipación, los retrasos en los planes de supresión de barreras arquitectónicas o la insuficiencia de los recursos y las plazas residenciales para atender a las personas con discapacidades psíquicas, sobre todo las personas con discapacidades psíquicas importantes que se acompañan de trastornos graves de conducta y otras patologías.

Ribó ha comparecido hoy en el Pleno del Parlamento para explicar el Informe anual 2008 del Síndic de Greuges, que recoge las actuaciones y las actividades de la institución durante el año pasado. El informe se entregó al Parlamento a mediados de febrero y ya se debatió en comisión en el mismo Parlamento en dos sesiones.

Durante el año 2008 el Síndic ha iniciado un total de 23.710 actuaciones, distribuidas entre 5.610 quejas (23,66%), 97 actuaciones de oficio (0,41%) y 18.003 consultas (75,93%). Esta cifra ha supuesto un crecimiento del 8,8% respecto al año anterior.

Cabe destacar que, respecto al año 2004, el Síndic ha aumentado el número de actuaciones en un 259%; o sea, por cada actuación que se hacía en 2004, en 2008 se han hecho 3,5.

**Actuaciones iniciadas durante el periodo 2004-2008**



## **Otras temáticas destacadas entre las más de 5.000 quejas**

### **Servicios sociales**

#### **La aplicación de la Ley de dependencia**

Durante el 2008 se han recibido 528 quejas relacionadas con la aplicación de la Ley de dependencia. Un 76% de las 528 quejas recibidas corresponden a personas con discapacidad, y un 24%, a ancianos. Los motivos de queja principales han sido los retrasos en la elaboración del programa individual de atención (PIA) (28,65%) y en la valoración de la situación de dependencia (27,27%), seguidos por los retrasos en el cobro de las prestaciones (15,91%). Los retrasos en la resolución de los procedimientos, la insuficiencia de información que se facilita a las personas interesadas, la falta de criterios y de instrumentos para hacer una gestión unitaria de los expedientes y el seguimiento de los casos son algunas de las carencias detectadas. Durante los últimos meses la mayoría de quejas hacen referencia a los retrasos en la aprobación del programa individual de atención (PIA) y al pago de las prestaciones. El Síndic insiste en la necesidad de que se arbitren las medidas organizativas adecuadas –reforzando las unidades o los servicios que asumen la gestión– para corregir estos retrasos.

### **Consumo**

#### **La definición de la banda ancha como servicio universal**

El Síndic constata que se avanza muy lentamente en la definición del acceso a Internet por banda ancha como parte del servicio universal en el marco de las telecomunicaciones.

La regulación como servicio universal, básico y esencial permitiría a todo el mundo, con independencia de donde trabajase o residiese, acceder a una conexión de banda ancha a precios asequibles y con una mejor protección en la accesibilidad y la calidad del servicio. También abriría la puerta a mejorar la regulación específica y poner fin a muchos de los abusos que sufren hoy en día los usuarios de estos servicios en manos de las compañías suministradoras. Se continúa constatando que no se cumplen los plazos para permitir el acceso de los pequeños núcleos habitados de zonas rurales a la banda ancha con igualdad de condiciones que el resto de Cataluña. También hay zonas metropolitanas que aún tienen dificultades a la hora de acceder a Internet a la velocidad adecuada.

### **Procedimiento administrativo**

#### **Derecho a respuesta**

Continúa siendo muy elevado el número de quejas que plantean la falta de respuesta de las administraciones públicas. En estos casos, las administraciones incumplen el deber de responder expresamente a las solicitudes que se les dirigen. El Síndic considera esta práctica un indicador de mala administración, ya que la legislación establece la obligación de las administraciones a ofrecer una respuesta suficiente y razonada. Además, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación tiene que facilitar la gestión, la búsqueda y la localización de la información. Cuanta más información se difunda por los medios electrónicos, menos solicitudes habrá.

### **Actividades del Síndic**

El Síndic ha continuado incrementando los desplazamientos por todas las comarcas de Cataluña. Durante el 2008 ha visitado por primera vez Sant Adrià del Besòs, Badalona, Martorell, Palafrugell y Mollet del Vallès, donde ha recogido de primera mano las quejas y las consultas de los vecinos. Además, la institución ha desplazado la oficina a nueve localidades más, las cuales ya había visitado años atrás (Figueres, Vic, Ripoll, Reus, Les Borges Blanques, Banyoles, Vielha, Gandesia y El Vendrell).

Además de atender a las personas (en total se han recibido 177 consultas y 234 quejas), el síndic y diversos miembros de su equipo han aprovechado estos desplazamientos para visitar centros sociales y dependencias de la Administración, y mantener reuniones con los representantes municipales.

### **Cooperación internacional**

El Síndic de Greuges y la Agencia Catalana de Cooperación al Desarrollo (ACCD) colaboran desde el año 2005 en un proyecto en Bosnia-Herzegovina, que ha finalizado en el 2008 con la presentación en Sarajevo del Protocolo marco de actuaciones en casos de maltratos a menores. Además, desde que se firmó, en septiembre de 2006, un convenio marco de colaboración entre el Síndic y la ACCD, se han puesto en marcha otras acciones conjuntas.

En el año 2008, amparados en este convenio marco, se ha iniciado el proyecto de asistencia jurídica gratuita en la región serbia de Vojvodina y se ha ejecutado un proyecto de soporte al Ombudsman de Serbia, institución de creación reciente, en colaboración con la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa (OSCE).

También es preciso hacer mención a dos acontecimientos futuros relacionados con el Instituto Internacional del Ombudsman (IOI). En primer lugar, la participación del Síndic en la Asamblea General Mundial del IOI, que tendrá lugar en Estocolmo a principios del próximo mes de junio, en la que presentará una ponencia sobre la supervisión de empresas privadas que prestan servicios públicos, competencia recogida de forma expresa en el Estatut. En segundo lugar, la organización por parte del Síndic, en Barcelona, de la Asamblea General de la Región Europea del IOI, que tendrá lugar el mes de octubre de 2010 y que tratará sobre la protección de los derechos del colectivo inmigrante.