

Nota de prensa

Presentación del Informe 2009 al Parlamento

12 de abril de 2010

El Síndic denuncia las deficiencias de las políticas públicas de vivienda

El síndic de greuges, Rafael Ribó, ha denunciado hoy los problemas de las políticas públicas para garantizar el acceso a la vivienda.

Problemas de gestión de la renta básica de emancipación de los jóvenes, retrasos en la entrega de los pisos de promoción pública que han sido adjudicados mediante sorteo, insuficiencia de viviendas públicas o falta de concesión de ayudas en el pago de las rentas de alquiler por falta de presupuesto son algunas de las deficiencias detectadas a través de las quejas recibidas que evidencian los obstáculos que impiden el funcionamiento efectivo de las políticas de vivienda diseñadas.

Si en circunstancias de bonanza económica, los problemas entorno a la vivienda pueden ser un factor de exclusión social para los colectivos más débiles, en etapas de crisis económica como la actual, el riesgo se extiende a una capa más amplia de la población. El papel que corresponde a las administraciones es garantizar el acceso a la vivienda a aquellas personas en situación económica precaria o insuficiente para acceder al mercado libre.

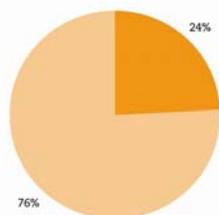
Las políticas de vivienda ha sido uno de los temas de debate de la primera comparecencia del síndic en el Parlamento para presentar el informe anual 2009. El próximo lunes día 19 de abril tendrá lugar la segunda sesión del debate.

El Síndic realiza 24.960 actuaciones en 2009, un 5,2% más respecto a 2008

Durante 2009 el Síndic ha llevado a cabo 24.960 actuaciones, distribuidas entre 5.941 quejas, 105 actuaciones de oficio y 18.914 consultas. Estas actuaciones han supuesto un crecimiento del 5,2% respecto al ejercicio anterior. Al ser éste el último informe del mandato iniciado en 2004, cabe destacar que desde entonces se ha producido un crecimiento del 278%, es decir, que por cada actuación que el Síndic realizó en 2004, en 2009 ha realizado 3,8. La presentación de las quejas se ha producido de forma individual, en 5.007 casos, y de forma colectiva, en 4.583. Así, han sido 9.590 las personas que han dirigido quejas al Síndic. Si, además, se añaden las personas que han presentado una consulta el resultado es que 28.504 han sido atendidas por la institución durante el año 2009.

Actuaciones 2009

■ Queja	5.941	23,80%
■ Actuación de oficio	105	0,42%
■ Consulta	18.914	75,78%
Total	24.960	100,00%



■ **Queja (Q):** acción que realizan las personas para manifestar su descontento por la actuación o la falta de actuación de la Administración pública.

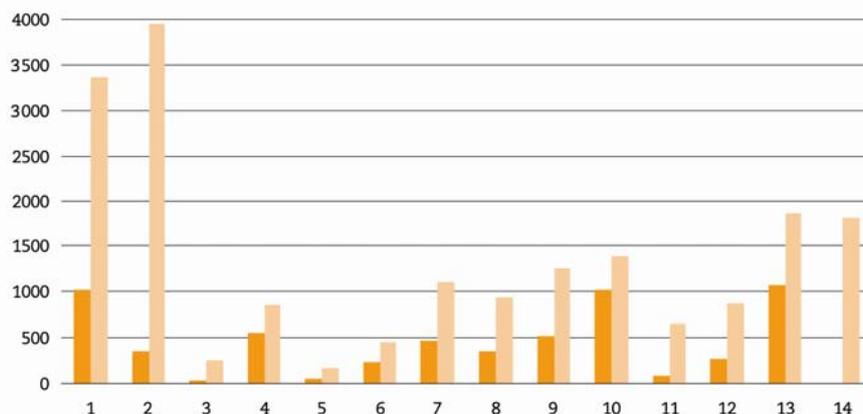
■ **Actuación de oficio (AO):** investigación por iniciativa del Síndic que se realiza cuando se considera oportuno abrir un expediente en defensa de los derechos de las personas, ya sea para controlar las actuaciones de las administraciones públicas o para velar en situaciones de hechos sociales relevantes.

■ **Consulta (C):** acción que realizan las personas para obtener información y orientación sobre un determinado asunto. Si es susceptible de presentar una queja, se informará a la persona de cómo realizarla, y si no lo es, se le indicará dónde informarse o solucionar el asunto.

Actuaciones por materias

Este año, por primera vez respecto a los últimos ejercicios, las materias de urbanismo y vivienda (1.068 quejas) y servicios sociales (1.019 quejas) han sido las que han recibido un número más elevado de quejas, seguidas muy de cerca de la materia que cada año había recibido más quejas: administración pública (1.016 quejas). En lo que se refiere a las consultas, el área de consumo (3.950 consultas) ha sido la que ha recibido más, seguida de la de administración pública (3.371 consultas) y urbanismo y vivienda (1.853 consultas).

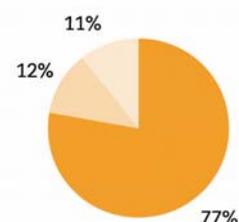
	■ Actuaciones de oficio		■ Quejas		■ Consultas		Total	
1 Administración pública	8	0,03%	1016	4,07%	3371	13,51%	4395	17,61%
2 Consumo	10	0,04%	341	1,37%	3950	15,83%	4301	17,23%
3 Cultura y lengua	3	0,01%	32	0,13%	244	0,98%	279	1,12%
4 Educación	17	0,07%	535	2,14%	860	3,45%	1412	5,66%
5 Inmigración	0	0,00%	51	0,20%	159	0,64%	210	0,84%
6 Infancia y adolescencia	20	0,08%	215	0,86%	445	1,78%	680	2,72%
7 Medio ambiente y calidad de vida	6	0,02%	455	1,82%	1108	4,44%	1569	6,29%
8 Salud	13	0,05%	345	1,38%	934	3,74%	1292	5,18%
9 Seguridad ciudadana y justicia	11	0,04%	511	2,05%	1259	5,04%	1781	7,14%
10 Servicios sociales	7	0,03%	1019	4,08%	1390	5,57%	2416	9,68%
11 Trabajo y pensiones	1	0,00%	86	0,34%	659	2,64%	746	2,99%
12 Tributos	2	0,01%	267	1,07%	874	3,50%	1143	4,58%
13 Urbanismo y vivienda	7	0,03%	1068	4,28%	1853	7,42%	2928	11,73%
14 Privadas o inconcretas	0	0,00%	0	0,00%	1808	7,24%	1808	7,24%
Total	105	0,42%	5941	23,80%	18914	75,78%	24960	100,00%



Grado de aceptación de las resoluciones del Síndic

Respecto al grado de aceptación de las resoluciones del Síndic, en los 1.129 casos en que el Síndic ha emitido una resolución, en un 89% esta se ha aceptado, ya sea de forma total (77,68%) o parcial (11,51%), y sólo en un 11% no se ha aceptado.

Acepta la resolución	877	77,68%
Acepta parcialmente la resolución	130	11,51%
No acepta la resolución	122	10,81%
Total	1129	100,00%



Temas del informe destacados en la comparecencia

Acceso a la información

Las quejas relacionadas con el derecho de los ciudadanos al acceso a la información y la documentación pública han hecho ver la necesidad de emprender reformas legales y organizativas para garantizar este derecho de forma adecuada.

En la tramitación de estas quejas se pone de manifiesto que a menudo las Administraciones tardan mucho en responder y ponen trabas al ejercicio de este derecho. El Síndic ha recordado que deben disponer de las bases de datos conectadas y de índices que recojan de manera ordenada la información en su poder y también es necesario que las administraciones difundan información pública de manera proactiva: a más información pública difundida a través de los medios electrónicos, menos solicitudes de acceso habrá.

En relación con esta materia también son frecuentes las quejas porque la Administración deniega el acceso a la información por motivos ajenos a los previstos en el marco normativo o por una interpretación bastante extensiva de estos motivos que no se adecua al espíritu de la Ley.

La Administración no puede exigir una justificación de la finalidad de la consulta de información, ni alegar razones de oportunidad para denegar el derecho de acceso. Además, ha de interpretar restrictivamente las causas de denegación legalmente previstas.

Responsabilidad patrimonial

En los procedimientos de responsabilidad patrimonial que estudia el Síndic a raíz de las quejas presentadas se evidencia que la falta de resolución y los defectos en el procedimiento continúan siendo las incidencias que más se plantean, cosa que determina que sean ya problemas recurrentes.

Ante estas situaciones, el Síndic continua recordando a las administraciones afectadas que la tramitación de acuerdo al procedimiento establecido y la resolución expresa no son sólo obligaciones legales que la institución del silencio administrativo no exonera, sino que constituyen la vía establecida para adivinar objetivamente los hechos y valorar su reclamación.

En el informe de este año se menciona especialmente las reclamaciones por los daños imputables a empresas públicas de transporte, como Ferrocarriles de la Generalitat de Cataluña (FGC) o Transportes Metropolitanos de Barcelona (TMB), y a la responsabilidad patrimonial del contratista, ya que buena parte de los daños causados a los particulares son en el marco de servicios que la Administración ha contratado con empresas privadas.

En el caso de las reclamaciones por daños con ocasión del servicio de transporte de Ferrocarriles de la Generalitat de Cataluña, en el año 2006 se sugirió al Departamento de Política Territorial y Obras Públicas que regulase esta cuestión de manera clara, ya sea a través de la modificación de los estatutos de la entidad o por medio de una ley.

El Departamento manifestó que concretaría el régimen jurídico en el proyecto de decreto de desarrollo de la Ley ferroviaria, pero a pesar del tiempo transcurrido, todavía no nos consta que se haya concretado esta propuesta normativa y que, en definitiva, se haya abordado definitivamente esta cuestión.

El proceso hacia la Televisión Digital Terrestre

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para hacer el seguimiento del proceso de transición a la Televisión Digital Terrestre (TDT). Esta actuación de oficio quiere valorar muy singularmente las zonas que han quedado temporalmente sin cobertura ni digital ni analógica y, durante quanto tiempo, y las dificultades que se puedan encontrar aquellas personas que se han visto obligadas a pedir la provisión de señal vía satélite.

La fuga de partículas radioactivas de la central nuclear de Ascó

En la actuación de oficio el Síndic llegó a la conclusión, y así lo trasladó a las administraciones afectadas, que la actuación de los gestores de la central podía haber vulnerado el derecho a la seguridad de todas las personas y el de recibir una información veraz por parte del conjunto de la población. Respecto a la Administración pública catalana, el Síndic señaló que era preciso avanzar en la promoción normativa y de gestión en materia de seguridad nuclear, en la mejora de los protocolos de seguimiento de la vigilancia radiológica, y en la mejora de los sistemas de recogida de la información y del traslado de esta información a los ayuntamientos y a la población potencialmente afectada, como garantía del derecho a disponer de una información rápida y veraz.

Listas de espera en sanidad

Como cada año, se siguen recibiendo numerosas quejas referidas a las listas de espera, tanto para intervenciones quirúrgicas, pruebas diagnósticas o para primeras visitas al especialista.

En lo que respecta a las intervenciones quirúrgicas, son muy numerosas las quejas recibidas en relación a las no urgentes donde no se puede exigir un plazo máximo de espera en la administración sanitaria y, por tanto, el usuario sólo puede esperar que lo citen para intervenirlo. Pero también se reciben por demora en aquellos procedimientos con plazo de espera garantizado.

Sobre las listas de espera de pruebas diagnósticas, el Síndic ha abierto una actuación de oficio pidiendo información sobre el estado de la tramitación del decreto por el que se compromete a dar un tiempo máximo de ejecución de 90 días a 13 pruebas diagnósticas y, a otra, 120 días, puesto que su aprobación estaba inicialmente prevista para 2007.

En cuanto a las listas de espera para acceder a la primera visita del especialista, se ha detectado que desde que se le deriva al paciente hasta que se ponen en contacto con él para citarlo, el paciente no tiene ninguna noticia. En algunos casos se trata de días, pero en otros, de meses. Es por este motivo que ha sugerido que se valore la posibilidad de introducir alguna modificación en el circuito que permita informar al paciente sobre la fecha aproximada en que se prevé la visita, cuando el tiempo de espera se prevea elevado.

