

**Nota prensa**

**Comparecencia por el Informe 2008 al Parlamento  
20 de abril de 2009**

## **El Síndic insiste en que es preciso mejorar la coordinación entre los servicios que intervienen en la concesión de ayudas sociales**

---

### **Rafael Ribó comparece en el Parlamento con motivo de la primera jornada del debate en comisión del Informe 2008 del Síndic**

Una vez más, el Síndic de Greuges de Catalunya ha reclamado a las administraciones más coordinación, celeridad y medios en la aplicación de las políticas sociales dirigidas a los colectivos más desfavorecidos. Así, los retrasos y las carencias de la Ley de la dependencia han centrado parte del debate en la primera sesión de la comparecencia de Rafael Ribó en el Parlamento para explicar el *Informe 2008* de la institución.

La vulneración del derecho de respuesta por parte de las administraciones, la saturación de los registros civiles y las prestaciones de los centros de vacunación internacional han sido otros temas destacados de la comparecencia. El próximo 27 de abril tendrá lugar la segunda sesión del debate.

### **El Síndic hace 23.700 actuaciones durante el 2008, un 8,8% más con respecto al 2007**

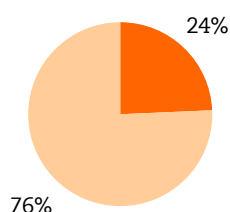
---

Las actuaciones del Síndic durante el año 2008 han aumentado un 8,8% respecto al año anterior. En total han sido 23.710 actuaciones, distribuidas entre 5.610 quejas (23,66%), 97 actuaciones de oficio (0,41%) y 18.003 consultas (75%).

Respecto al año 2004, el aumento del número de actuaciones ha sido del 259,5%, es decir, por cada actuación que se hizo en 2004, en 2008 se han hecho 3,5. Si se suma el número de personas que formulan las quejas (12.397), colectivas e individuales, con el de las consultas recibidas –considerando las consultas de carácter unipersonal– se puede afirmar que el Síndic ha atendido 30.400 personas durante el 2008.

## Actuaciones 2008

■ Queja	5.610	23,66%
■ Actuación de oficio	97	0,41%
■ Consulta	18.003	75,93%
<b>Total</b>	<b>23.710</b>	<b>100,00%</b>



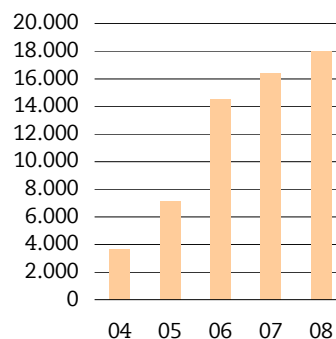
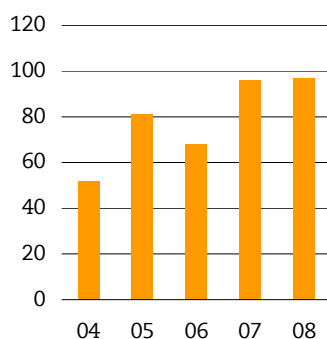
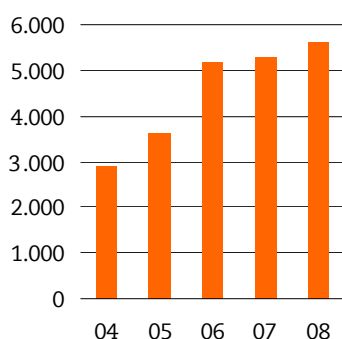
■ **Queja (Q):** acción que realizan las personas para manifestar su descontento por la actuación o la falta de actuación de la Administración pública.

■ **Actuación de oficio (AO):** investigación a 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.

## Evolución de las actuaciones en los últimos cinco años

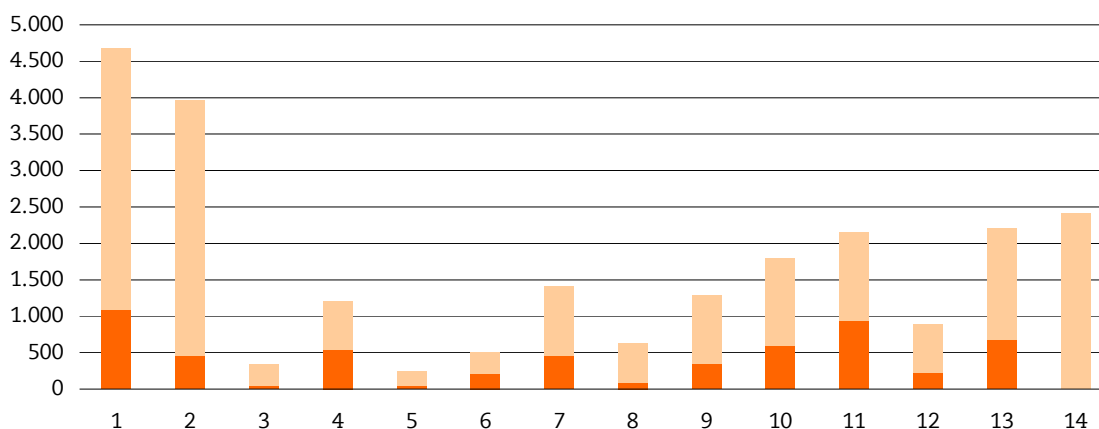
	2004	2005	2006	2007	2008
■ Queja	2.901	3.617	5.150	5.299	5.610
■ Actuación de oficio	52	81	68	96	97
■ Consulta	3.640	7.095	14.515	16.399	18.003
<b>Total</b>	<b>6.593</b>	<b>10.793</b>	<b>19.733</b>	<b>21.794</b>	<b>23.710</b>



## Actuaciones por materias

	■ Actuación de oficio		■ Queja		■ Consulta		Total	
Administración pública y								
1 derechos	14	14,43%	1.080	19,25%	3.586	19,92%	<b>4.680</b>	19,74%
2 Consumo	9	9,28%	444	7,91%	3.511	19,50%	<b>3.964</b>	16,72%
3 Cultura y lengua		0,00%	50	0,89%	295	1,64%	<b>345</b>	1,46%
4 Educación	11	11,34%	523	9,32%	676	3,75%	<b>1.210</b>	5,10%
5 Inmigración		0,00%	47	0,84%	194	1,08%	<b>241</b>	1,02%
6 Infancia y adolescencia	20	20,62%	187	3,33%	290	1,61%	<b>497</b>	2,10%
7 Medio ambiente	9	9,28%	444	7,91%	956	5,31%	<b>1.409</b>	5,94%
Relaciones laborales y								
8 pensiones	4	4,12%	79	1,41%	540	3,00%	<b>623</b>	2,63%
9 Salud	14	14,43%	332	5,92%	940	5,22%	<b>1.286</b>	5,42%
Seguridad ciudadana y								
10 justicia	8	8,25%	591	10,53%	1.197	6,65%	<b>1.796</b>	7,57%

11	Servicios sociales	3	3,09%	929	16,56%	1.217	6,76%	<b>2.149</b>	9,06%
12	Tributos	3	3,09%	223	3,98%	664	3,69%	<b>890</b>	3,75%
13	Urbanismo y vivienda	2	2,06%	681	12,14%	1.530	8,50%	<b>2.213</b>	9,33%
14	Privadas o inconcretas	-	-	-	-	2.407	13,37%	<b>2.407</b>	10,15%
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100%</b>	<b>5.610</b>	<b>100%</b>	<b>18.003</b>	<b>100%</b>	<b>23.710</b>	<b>100%</b>



Como en años anteriores, el área de administración pública y derechos, que agrupa, entre otras, las actuaciones sobre procedimiento administrativo, función pública o la participación en asuntos públicos, es la que ha concentrado un número más elevado de quejas (19,25%) y consultas (19,92%). La aplicación de la Ley de la dependencia ha hecho que el ámbito de servicios sociales haya sido el segundo del que se han recibido más quejas (16,56%), seguido de urbanismo y vivienda (12,14%) y de seguridad ciudadana y justicia (10,53%).

En cuanto al grado de aceptación de las resoluciones que ha emitido el Síndic durante el año 2008, en un 78,59% han sido aceptadas totalmente y en un 7,95%, parcialmente.

## Temas del Informe destacados en la comparecencia

Además de explicar el nuevo reglamento interno y la nueva Carta de servicios de los que se ha dotado la institución, Rafael Ribó también ha hecho referencia al Proyecto de ley reguladora del Síndic, actualmente en tramitación, y ha mencionado el traslado a la nueva sede.

En lo que concierne a las actuaciones llevadas a cabo, algunos de los temas que se han tratado han sido:

### Servicios sociales

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

Durante el 2008 se han recibido 528 quejas relacionadas con la aplicación de la Ley de la 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, y 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 en el 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.

### **La accesibilidad de las personas con discapacidad**

El Síndic no puede dejar de llamar la atención sobre la necesidad de la progresiva adaptación y ejecución de medidas que faciliten la movilidad y alienta a las administraciones a incluir medidas para facilitar la accesibilidad a las agendas políticas.

A principios de diciembre se acabó el plazo máximo de quince años para elaborar y ejecutar los planes de supresión de barreras arquitectónicas previstos en la ley.

Aun así, las condiciones generales de accesibilidad a los municipios de Cataluña se encuentran aún muy lejos de los mínimos deseables para conseguir que las personas con discapacidad puedan moverse con autonomía en la sociedad. El Síndic ha recibido quejas de problemas de accesibilidad en el ámbito local y también de diferentes operadores de transporte público.

## **Justicia**

### **Registros civiles**

El Síndic insta a poner fin al colapso y a la saturación que sufren los registros civiles. Las 53 quejas recibidas sobre el mal funcionamiento de los registros civiles han dado lugar a una actuación de oficio de la cual ha salido una serie de propuestas y recomendaciones para mejorar el servicio.

Dotar los registros de una centralita telefónica con un mínimo de dos líneas para dar información y ampliar el horario de atención al público con la apertura de dos tardes, como ya se hace en Barcelona, son algunas de las recomendaciones.

En lo que concierne a la atención presencial, hacen falta puntos de información y atención a los usuarios con funciones de orientación general del edificio y de información básica de los trámites del registro, etc.

También se propone incorporar nuevos servicios que se puedan tramitar por Internet como por ejemplo un sistema de cita previa para las inscripciones de nacimiento y para las tramitaciones de expedientes de matrimonio, fe de vida o nacionalidad.

## **Salud**

### **La gratuidad de las visitas en los centros de vacunación internacional**

El Síndic ha recomendado al Departamento de Salud que no se cobre por las visitas a los centros de vacunación internacional y que se ofrezca como una prestación más a cargo de la sanidad pública. Argumenta su petición en el hecho de que se ha incrementado mucho el número de personas que viajan. A la vez, también hay muchas personas inmigrantes que viajan a sus países de origen para pasar las vacaciones y visitar a las familias.

Esta nueva situación ha provocado la aparición en nuestro entorno de enfermedades importadas y ha hecho surgir la necesidad, por una parte, de establecer medidas de prevención para evitar, tanto como sea posible, que los viajeros contraigan enfermedades durante sus viajes y, por la otra, de atender a las personas que después de viajar vuelven con alguna enfermedad.

En Cataluña, los centros de vacunaciones están integrados en el Instituto Catalán de la Salud (ICS), en el Servicio Exterior del Ministerio de Sanidad y en centros ajenos. Según la adscripción de cada centro, se cobra o no se cobra por visita, y en los casos en que se cobra, el importe es diferente en función de si se trata de un centro del ICS o no.

El Síndic recuerda también que la Ley estatal de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud recoge como prestación la vigilancia y el control de posibles riesgos para la salud derivados del tráfico internacional de viajeros.

## **Procedimiento administrativo**

### **Derecho a respuesta**

Continúa siendo muy elevado el número de quejas que plantea la falta de respuesta de las administraciones públicas. En estos casos, las administraciones incumplen el deber de responder expresamente 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.