

Anexo tablas estadísticas

Consultas presentadas por la ciudadanía en 2023

La ciudadanía plantea sus consultas al Síndic de Greuges a través de los diversos canales de atención que ofrece la institución.

Tipo de atención	Número	Porcentaje %
Teléfono	8.254	56,43
Web y sede electrónica	1.731	11,83
Email	3.063	20,94
Presencial	686	4,69
Correo postal	159	1,09
Total	14.628	100,00

Quejas de la ciudadanía iniciadas en 2023

Cuando una persona plantea una queja al Síndic de Greuges, el defensor tiene que decidir si es admisible a trámite o si la cuestión planteada debe ser investigada por otra defensoría u organismo al que se remitirá el expediente.

Tipo	Número	Porcentaje %
Admitidas	3.034	77,14
Inadmitidas	742	18,87
Trasladadas a otras defensorías	157	3,99
Total	3.933	100,00

Idioma elegido por la ciudadanía para la tramitación de sus quejas en 2023

Idioma	Número	Porcentaje %
Castellano	3.713	94,41
Valenciano	220	5,59
Total	3.933	100,00

Lugar de residencia de las personas que presentaron quejas en 2023

Provincia	Habitantes	Número de quejas	Porcentaje de quejas	Quejas/100.000 habitantes
Alicante	1.950.357	1.735	44,11	88,96
Castellón	603.952	290	7,37	48,02
Valencia	2.656.291	1.849	47,01	69,61
Comunitat Valenciana	5.210.600	3.874	98,50	74,35
Otros orígenes	-	59	1,50	-

Los datos de población son los que proporciona el INE para el año 2023.

El dato de *quejas/100.000 habitantes* solo se ofrece para la Comunitat Valenciana y las provincias que la integran, pues carece de sentido para otros orígenes.

Materias de las quejas de la ciudadanía iniciadas en 2023 y admitidas a trámite

En función del problema planteado, las quejas se clasifican en diferentes materias.

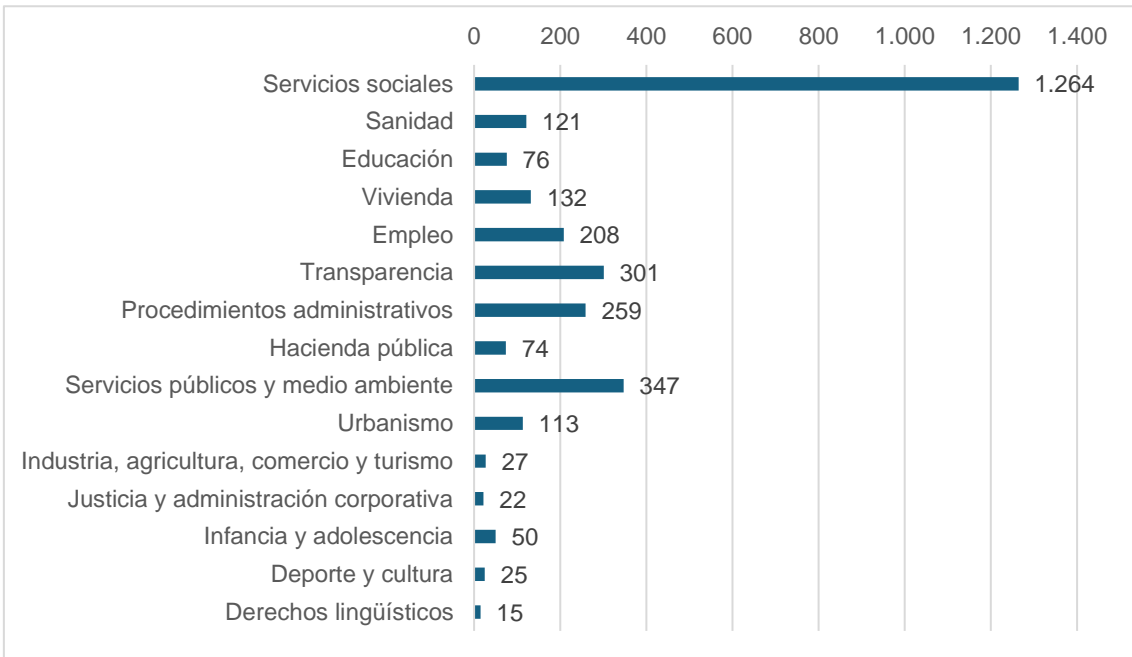
Materia	Número	Porcentaje
Servicios sociales	1.264	41,66
Dependencia	697	22,97
Renta valenciana de inclusión	283	9,33
Discapacidad	173	5,70
Generales	71	2,34
Familias	22	0,73
Mayores	9	0,30
Derechos de género e igualdad	6	0,20
Otros	3	0,10
Sanidad	121	3,99
Atención especializada	25	0,82
Infraestructuras sanitarias	24	0,79
Falta de respuesta	10	0,33
Asistencia hospitalaria	9	0,30
Listas de espera	9	0,30
Salud pública	5	0,16



Materia	Número	Porcentaje
Otros	39	1,29
Educación	76	2,50
Enseñanza no universitaria	45	1,48
Enseñanza universitaria	11	0,36
Alumnado con necesidades educativas especiales	6	0,20
Otros	14	0,46
Vivienda	132	4,35
Ayudas	89	2,93
Demanda vivienda pública	35	1,15
EVHA	4	0,13
Otros	4	0,13
Empleo	208	6,86
Empleo público	195	6,43
Otros	13	0,43
Transparencia	301	9,92
Acceso a la información	144	4,75
Cargos electos	135	4,45
Otros	22	0,73
Procedimientos administrativos	259	8,54
Falta de respuesta	159	5,24
Responsabilidad patrimonial	29	0,96
Padrón municipal	15	0,49
Otros	56	0,73
Hacienda pública	74	2,44
Servicios públicos y medio ambiente	347	11,44
Medio ambiente	175	5,77
Servicios públicos locales y tráfico	173	5,70
Urbanismo	113	3,72
Industria, agricultura, comercio y turismo	27	0,89
Justicia y administración corporativa	22	0,73



Materia	Número	Porcentaje
Infancia y adolescencia	50	1,65
Protección jurídica	38	1,25
Atención temprana	9	0,30
Otros	3	0,10
Deporte y cultura	25	0,82
Derechos lingüísticos	15	0,49
Total	3.034	100,00



Listado de quejas de oficio iniciadas y/o cerradas en 2023.

Nº queja	Nº de oficio	Materia	Epígrafe	Asunto
2103874 (*)	19-2021	Sanidad	Atención geriátrica	Falta de médicos especialistas en Geriátrica
2201585	13-2022	Infancia y adolescencia	Protección jurídica	Protección social y jurídica de la infancia y la adolescencia. Acción protectora de NNA en situación de riesgo
2203408	17-2022	Servicios sociales	Renta valenciana de inclusión	Denegaciones por estar trabajando momento resolución
2300691	1-2023	Educación	Enseñanza no universitaria	Alteración de la Convivencia en la Comunidad Educativa del IES La Morería de Mislata
2300738	2-2023	Servicios sociales	Derechos de género e igualdad	Título acreditativo de víctima de violencia de género
2300970	3-2023	Procedimientos administrativos	Administración electrónica	Discriminación por brecha digital
2301167	4-2023	Sanidad	Salud mental	Los problemas de salud mental en el ámbito educativo no universitario
2302683	5-2023	Educación	Enseñanza no universitaria	Incidencia en el inicio de curso por las demoras en la dotación del personal docente
2302726	6-2023	Servicios sociales	Renta valenciana de inclusión	Impagos de prestaciones correspondientes a años anteriores
2302819	7-2023	Educación	Enseñanza no universitaria	Incidencias en el servicio de transporte escolar del alumnado con necesidades especiales al comenzar el curso escolar
2302955	8-2023	Servicios sociales	Dependencia	Aplicación del RD 675/2023. Incremento de la cuantía de prestaciones económicas
2303253	9-2023	Infancia y adolescencia	Responsabilidad penal	Atención a menores de 14 años que cometen acciones tipificadas como delitos

(*) La queja 2103874 (19-2021) se cerró en 2023. Sin embargo, dado que su tramitación se desarrolló principalmente en 2022, se dio cuenta de ella en el [Informe anual 2022](#), por lo que no se trata en el capítulo 3 de este *Informe anual 2023*.



Grado de colaboración de las Administraciones del Consell investigadas en quejas cerradas en 2023

Para dar cuenta de las administraciones autonómicas no colaboradoras con el Síndic de Greuges durante el ejercicio de 2023 hemos considerado dos periodos en ese año, habida cuenta de que se celebraron elecciones autonómicas que trajeron consigo un cambio en el gobierno del Consell y a partir de ahí en la denominación de las consellerías y algunas de sus competencias. Por ello, la primera parte de la tabla 14 se refiere a quejas cerradas entre 1 de enero y el 19 de julio, fecha en que tomó posesión el nuevo Consell, y la segunda parte se refiere a quejas cerradas desde el 19 de julio hasta el 31 de diciembre.

Cabe recordar que las no colaboraciones se consignan una vez concluidas las quejas, en las Resoluciones de cierre. Por tanto, puede haber consellerías que aparezcan como no colaboradoras en el cuadro del segundo periodo, aunque la no colaboración se haya producido por la falta de remisión de informes de la anterior Consellería.

Administración	Total quejas	Sí colabora	No colabora	% colabora
Desde 01/01/2023 hasta 18/07/2023				
Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	644	558	86	86,65
Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública	85	75	10	88,24
Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática	82	71	11	86,59
Conselleria de Educación, Cultura y Deporte	77	68	9	88,31
Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública	41	26	15	63,41
Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo	31	10	21	32,26
Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica	17	17	0	100,00
Conselleria de Hacienda y Modelo Económico	17	12	5	70,59
Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad	14	9	5	64,29
Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital	2	0	2	0,00
Presidencia de la Generalitat Valenciana	19	19	0	100,00
Desde 19/07/2023 hasta 31/12/2023				
Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda	544	370	174	68,01
Conselleria de Sanidad	57	48	9	84,21
Conselleria de Educación, Universidades y Empleo	47	44	3	93,62
Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública	22	13	9	59,09



Administración	Total quejas	Sí colabora	No colabora	% colabora
Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Infraestructuras y Territorio	21	19	2	90,48
Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo	14	4	10	28,57
Conselleria de Justicia e Interior	10	9	1	90,00
Vicepresidencia Primera y Conselleria de Cultura y Deporte	10	3	7	30,00
Conselleria de Agricultura, Ganadería y Pesca	4	4	0	100,00
Total Consell	1758	1379	379	78,44

Administraciones obstaculizadoras de la actuación del Síndic en quejas tramitadas en 2023

Existe obstaculización de las actuaciones del Síndic de Greuges cuando se impida su acceso, el de su adjunto o adjunta, o el del personal que ejerce sus funciones al servicio de la institución a los archivos, registros, dependencias, expedientes, informes y otros datos y documentos necesarios en el curso de una investigación, según consta en el art. 39.2 de la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges.

Queja	Administración
2201894	Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas
2202716	Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas
2202864	Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas
2300982	Vicepresidencia segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda
2301596	Vicepresidencia segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda

El número de las quejas listadas es un enlace que permite acceder a la correspondiente Resolución de cierre en la que se constata la obstaculización de la Administración en esa queja.