

## La crisis eleva en un 56% las quejas atendidas por el Defensor del Pueblo en 2010

- *En 2010 se tramitaron 34.674 quejas*
- *Las investigaciones de oficio pasaron de 269 a 466 al asumir la institución la tarea de ser Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura*
- *En total, se formularon 448 resoluciones a las administraciones públicas*
- *Un año más, destacan las quejas relacionadas con la ordenación económica. Las actuaciones de los bancos, el incremento de impuestos y los recortes salariales a los funcionarios han generado miles de quejas*
- *A la institución le preocupan algunas reformas legales planteadas que pueden derivar en recortes de las garantías de los ciudadanos ante la Justicia*
- *Las diferencias entre comunidades autónomas en el ámbito sanitario también preocupan a los ciudadanos*
- *12 ayuntamientos entorpecieron la labor del Defensor del Pueblo*

Madrid. 06/04/2011. La oficina del Defensor del Pueblo, que dirige María Luisa Cava de Llano, atendió el año pasado 34.674 expedientes, frente a los 22.287 gestionados en 2009. Esto supone un incremento del 55,58%, que responde principalmente al crecimiento registrado por las quejas colectivas, que pasaron de 3.626 en 2009, a 17.449 en 2010. Las quejas individuales, por su parte, se elevaron a 16.759.

También experimentaron una fuerte subida las investigaciones de oficio, que alcanzaron los 466 expedientes, frente a los 269 del ejercicio precedente. Ello se debe a la puesta en marcha del Mecanismo Nacional de Prevención (MNP), cuya principal función es realizar visitas de supervisión preventiva a centros de detención y de privación de libertad en todo el territorio nacional y que precisamente por su carácter preventivo y no reactivo sólo pueden tener el carácter de investigaciones de oficio. De esta forma, el MNP inició 211 de estos expedientes, que se suman a las 255 investigaciones de oficio iniciadas ante las diferentes administraciones públicas.

Por distribución geográfica, el mayor número de quejas provino de la Comunidad de Madrid (21,85%), seguida de Andalucía (18,32%), Comunidad Valenciana (14,15%) y Cataluña (10,29%)

#### **448 resoluciones formuladas a la Administración**

En 2010, la Defensoría formuló un total de 448 resoluciones a las distintas administraciones públicas. De ellas, 106 fueron recomendaciones, 197 sugerencias, 140 recordatorios de deberes legales y 5 advertencias.

De estas cuatro clases de resoluciones, las más indicativas de la actitud receptiva mostrada por los responsables administrativos son las recomendaciones y sugerencias, la mayoría de las cuales han sido atendidas en el mismo año 2010, y además de forma positiva, lo que indica que se siguen manteniendo unos niveles altos de entendimiento con las administraciones, que mayoritariamente suelen asumir el parecer mostrado por el Defensor del Pueblo en defensa de los intereses ciudadanos. Así, de las 106 recomendaciones formuladas al Estado (51), las comunidades autónomas (22) y los ayuntamientos (33), las administraciones públicas sólo rechazaron 16. En el caso de las sugerencias, que promueven algún tipo de rectificación por parte de la Administración con respecto a la situación más particular de uno o varios ciudadanos, 143 de las 197 formuladas en el año habían recibido respuesta de la Administración al finalizar el mismo.

Estos datos arrojan unos porcentajes de aceptación, a 31 de diciembre de 2010, del 77,14% en el caso de las recomendaciones y del 62,24% en el de las sugerencias, sin tener en cuenta las todavía pendientes de contestación.

Por lo que respecta a las recomendaciones pendientes de contestación formuladas en los años 2008 y 2009, a finales del 2010 ya habían sido aceptadas en un 77,78% y un 70,52%, respectivamente.

#### **Administraciones entorpecedoras**

De entre las administraciones que no dieron una respuesta adecuada a las solicitudes o requerimientos efectuados por el Defensor del Pueblo, incumpliendo, por tanto, la obligación de colaboración de los poderes públicos con esta institución, destacan los ayuntamientos (12). Sólo una entidad de la administración estatal y otra de la administración autonómica entorpecieron la labor de la institución.

#### **Recursos**

Por otra parte, el Defensor del Pueblo está legitimado para interponer recursos de inconstitucionalidad y de amparo, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica del Tribunal

Constitucional. En 2010 los ciudadanos solicitaron al Defensor la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra 41 leyes, de las que finalmente se interpusieron tres. De esta forma, se recurrieron varios preceptos de la Ley del Síndic de Greuges; los apartados dos, cuatro y cinco del artículo 9 de la Ley de acogida de las personas inmigradas y de las regresadas a Cataluña; y el artículo 128-1 puntos 1 y 2 del Código de Consumo de esa misma comunidad.

### ¿De qué se quejan los españoles?

Por sectores de actividad administrativa, las quejas presentadas por los ciudadanos a título individual reflejan los efectos derivados de la crisis económica. Así, destacan las relacionadas con los sectores de la ordenación económica, tales como las referentes a las actuaciones de los bancos, las relativas a los impuestos y tributos o las que afectan al mercado de las telecomunicaciones. Además, a los ciudadanos también les preocupan los problemas con la Administración de Justicia, concretamente los retrasos indebidos y la falta de medios. También sobresalieron los asuntos relacionados con el trabajo y la Seguridad Social; los temas relativos a la extranjería y la inmigración; o aquellos que tienen que ver con el urbanismo y la vivienda.

En cuanto a las quejas colectivas, la gran mayoría estuvieron relacionadas con la función pública y las políticas sociales, lo que es un indicador del malestar provocado en amplios colectivos sociales por las medidas adoptadas por el Gobierno y el Parlamento durante 2010 para combatir los efectos de la crisis económica.

### Administración Económica

Las quejas individuales relativas a temas económicos se han duplicado en 2010 pasando de 1.780 a 3.692. Además, se han gestionado 2.334 colectivas y 52 de oficio.

Al Defensor del Pueblo no le compete opinar sobre la forma en que el Gobierno debe dirigir la política económica del país pero sí es su obligación recordar a los responsables públicos que en la toma de decisiones deben salvaguardar los derechos que recoge la Constitución. Por este motivo, se han realizado diversas actuaciones para intentar solucionar los problemas planteados por los ciudadanos. Así, en materia de **tributos**, la Defensoría ha iniciado acciones encaminadas a intentar que la Administración establezca criterios que alivien la carga tributaria de muchos contribuyentes ante la subida de las cuantías que han de abonar por el impuesto sobre los bienes inmuebles, tras las sucesivas revisiones de los valores catastrales.

El descontento con las **entidades bancarias** sigue estando presente en las quejas recibidas. Los ciudadanos se quejan de la falta de garantías para la defensa de sus derechos,

de productos financieros como los SWAPS y de prácticas abusivas en relación con las hipotecas. La oficina del Defensor considera que es necesaria una nueva regulación de los supuestos de impago de los préstamos hipotecarios sobre vivienda avanzando hacia fórmulas de dación en pago.

Además, la actual situación de crisis ha llevado a un considerable número de ciudadanos a exponer ante la institución la necesidad de regular con mayor eficacia y concreción las situaciones de **insolvencia familiar** o personal. En opinión de esta Defensoría, la actual legislación, que aplica la Ley Concursal a este tipo de casos, no ofrece una respuesta adecuada, tanto por el elevado coste que conlleva -que provoca un mayor empobrecimiento de quien ya se encuentra en una situación precaria- como por la dilación excesiva en el tiempo de este tipo de procedimientos. En el caso concreto de las familias, una de las principales deudas a las que deben hacer frente es la hipotecaria y la especial protección que la Ley Concursal ofrece a los acreedores con garantías reales, impide que dicha deuda se vea pospuesta o interrumpida, lo que dificulta la recuperación de la economía doméstica. Por ello, la oficina del Defensor del Pueblo, aboga por crear mecanismos de arbitraje que solucionen este tipo de problemas que, por ejemplo, propicien que el plan de pago a los acreedores se realice de manera pactada y bajo el control de la Administración o del Juzgado. Se pretende con ello que las familias, sin dejar de atender a sus obligaciones, también puedan cubrir sus necesidades vitales mínimas, para no agravar un procedimiento que afecta también a su salud y a su dignidad.

En materia de **telecomunicaciones**, los ciudadanos se quejan de la mala atención que reciben y del coste del servicio, mucho más elevado que en otros países de la Unión. Para intentar mejorar la calidad del servicio y la atención que se presta a los ciudadanos, la Defensoría recomendó a los distintos organismos con competencia en esta materia una mayor coordinación entre todos ellos. La recomendación fue aceptada y ya a finales de 2010 se celebró la primera reunión.

### Seguridad y Justicia

En 2010, el área de Seguridad y Justicia ha iniciado 3.540 expedientes de queja, de los cuáles 3.407 han sido quejas individuales, 62 colectivas y 71 de oficio.

El incremento de la litigiosidad se ha agudizado con motivo de la crisis económica y de nuevo los retrasos y dilaciones indebidas han vuelto a ser protagonistas de las quejas en materia de **Administración de Justicia**. También han sido una constante en los escritos de los ciudadanos la denuncia de la escasez de medios materiales y humanos o incluso la inexistencia de juzgados especializados en lugares donde debieran existir.

Ante la evidente disminución de los recursos públicos disponibles para cubrir los gastos de la administración judicial, resultaría una equivocación -en opinión de la oficina del Defensor del Pueblo- acudir a reformas legales para intentar solucionar todos los problemas. En este sentido, la institución muestra, en su memoria anual, su preocupación por las consecuencias negativas que reformas, como la tendente a la "agilización procesal", puedan tener para los ciudadanos. En el caso concreto de este proyecto de Ley, la Defensoría teme que limite las garantías de los ciudadanos ante la Justicia.

### **Administración penitenciaria**

En 2010 la oficina del Defensor del Pueblo ha visitado 22 centros penitenciarios. La sobreocupación continúa siendo el mayor problema detectado y por este motivo, la institución mantiene su recomendación a la administración competente para que evalúe los efectos en la salud de los internos del uso compartido de celdas.

En relación a las denuncias de malos tratos, la Defensoría ha indicado a la administración penitenciaria la conveniencia de contar siempre con material fotográfico en los informes médicos que se realizan a los denunciados.

Otra preocupación de la Institución es el uso de medidas alternativas a la prisión, por lo que reclama una eficaz planificación de los recursos que existen o puedan llegar a existir para la aplicación de las penas de trabajo en la comunidad, sustitutivas de las de privación de libertad.

### **Ciudadanía y Seguridad Pública**

La Circular 1/2010, de 25 de enero, de la Comisaría General de Extranjería y Fronteras motivó que personas particulares y miembros de diversas asociaciones se dirigieran a la institución para denunciar prácticas abusivas, por parte de agentes policiales, en la identificación y detención de ciudadanos extranjeros. En opinión de la Defensoría, la redacción confusa y la mezcla de varios conceptos dentro de la Circular puede favorecer la práctica de detenciones masivas de extranjeros. Por este motivo, la institución, que sigue recibiendo quejas en esta materia, ha trasladado su preocupación a las autoridades competentes y continúa manteniendo una actitud vigilante para valorar cada uno de los casos en los que pudieran restringirse injustificadamente los derechos de los ciudadanos extranjeros.

En otro orden de cosas, la oficina del Defensor del Pueblo muestra en su informe su confianza en la ley de reconocimiento y protección integral de las víctimas del terrorismo y espera que sirva para dar la adecuada respuesta y protección a las víctimas de terrorismo que viene reclamando desde hace años.

### **Migraciones e igualdad de trato**

Esta área ha registrado 2.081 expedientes de queja en 2010. De los cuáles 2.060 han sido quejas individuales y 21 corresponden a investigaciones iniciadas de oficio. La institución ha constatado que el número de extranjeros residentes en España no ha disminuido notablemente por la crisis económica. Por eso considera que el reto, ahora, son las políticas de integración.

### **Registros**

La oficina del Defensor considera ineludible que se ponga solución a la situación de colapso en la que se encuentra el Registro Civil Central. Esta situación está impidiendo a muchos ciudadanos ejercer derechos que les corresponden legítimamente. Son numerosas las quejas de ciudadanos españoles que una vez contraído matrimonio en el extranjero se encuentran con la imposibilidad de inscribirlo en el Registro Civil español o que ven frustrado su matrimonio con un ciudadano extranjero por denegarles los cónsules la inscripción o celebración del matrimonio. Por la proliferación de estas quejas, se ha iniciado una investigación general sobre este tema.

### **Centros**

Se han visitado tres centros de atención a menores extranjeros no acompañados y tres centros de internamiento de extranjeros.

La institución ha mostrado su preocupación por el ingreso de menores de edad en centros de internamiento de extranjeros. También se han realizado investigaciones de presuntos malos tratos y, en concreto, se han iniciado actuaciones en relación a posibles casos en los centros de internamiento de Madrid y Barcelona. Por otra parte, las deficiencias detectadas en las instalaciones han sido comunicadas a las administraciones competentes para que mejoren las condiciones de habitabilidad de estos centros.

### **Menores extranjeros no acompañados**

Las quejas recibidas en la institución ponen de manifiesto que cada vez con mayor frecuencia se realizan pruebas de determinación de la edad a personas documentadas en cuyos pasaportes figuran como menores. Sobre la determinación de la edad de los menores extranjeros no acompañados, se está realizando un informe que verá la luz en los próximos meses.

Durante 2010 han continuado las investigaciones sobre las situaciones de los menores que se encuentran en una comunidad autónoma mientras que su tutela está asumida por otra

distinta. La institución considera que para acabar con estas situaciones, es necesaria la efectiva puesta en práctica del Registro Central de Menores Extranjeros no Acompañados.

### **Víctimas de trata**

La institución siempre ha mostrado su preocupación por las víctimas de trata. La tipificación de la trata como delito en la reforma del Código Penal llevada a cabo en 2010 ha sido celebrada por la Defensoría. El año pasado se realizaron actuaciones de carácter general en relación con este asunto y de carácter particular ante posibles víctimas de trata. Además, en esta materia, también se está elaborando un informe monográfico que la institución espera presentar antes de que acabe el año.

### **Sanidad y Política Social**

En materia de Sanidad y Política Social, se han recibido 8.299 quejas. Esta área es una de las que más quejas colectivas ha recibido en 2010, en total 5.485. De oficio se han iniciado 52 expedientes y las quejas individuales ascienden a 2.777.

En materia sanitaria, la mayoría de las quejas de los ciudadanos vienen ocasionadas por las diferencias entre comunidades autónomas en materia de prestaciones sanitarias. Los ciudadanos no entienden el porqué de esta diversidad de servicios de unas comunidades a otras. Este tema preocupa especialmente a la institución y por eso, está trabajando para intentar contribuir a paliar esta situación.

Los ciudadanos también muestran su malestar por los problemas burocráticos que encuentran al acudir a los servicios sanitarios en una comunidad distinta a la suya de residencia. Y como viene siendo una constante en los informes de esta institución, las listas de espera siguen generando multitud de quejas.

Para intentar solucionar estos problemas, la oficina del Defensor considera que las administraciones involucradas deben adquirir el firme compromiso de respetar los principios de equidad y universalidad que inspiran el sistema nacional de salud.

### **Centros de protección de menores**

Tras el informe monográfico sobre los centros de protección de menores, la institución ha apreciado un compromiso inicial de los responsables públicos para acabar con los problemas que puso de relieve el citado informe. Se ha aprobado el protocolo básico de actuación que demandaba la Defensoría pero sería deseable que ese protocolo se elevara a norma con rango de ley. Sin embargo, la institución lamenta los sucesos acaecidos en algunos centros de protección que han llevado a algunos menores a intentar quitarse la vida.

### **Discapacidad y dependencia**

En materia de discapacidad, entre otras actuaciones, la institución ha mostrado su preocupación por la falta de actualización de los baremos que determinan los grados de discapacidad. La Defensoría también ha mostrado su malestar por la regulación dispar en materia de dependencia en las diferentes comunidades autónomas. Existen 17 sistemas de copago en constante evolución.

### **Seguridad social y administración laboral**

Las incidencias en la tramitación de las prestaciones por incapacidad temporal, o las dificultades de gestión del volumen de solicitudes de prestación por desempleo han protagonizado las quejas en materia de prestaciones de la seguridad social.

En materia laboral, la institución inició una investigación para conocer el alcance de los problemas que estaba atravesando el Fondo de Garantía Salarial (FOGASA) a la hora de gestionar el gran incremento de expedientes de indemnización, que había desbordado su estructura de personal y recursos. Tras recibir un informe del FOGASA explicando el desbordamiento que viven desde el inicio de la crisis, la institución remitió el citado informe al Ministerio de Trabajo para conocer si tenía previsto realizar alguna actuación para solucionar los problemas detectados. Trabajo ha informado de que se están realizando gestiones con el Ministerio de Economía para solventar las deficiencias detectadas.

### **Urbanismo, Vivienda y Medio Ambiente**

El área de Ordenación Territorial ha registrado 2.178 expedientes de queja, de los cuáles 1.742 son quejas individuales, 414 colectivas y 22 de oficio. Más de la mitad de las quejas de esta área se refieren a temas de vivienda.

### **Urbanismo y vivienda**

Las quejas tramitadas por la oficina del Defensor del Pueblo sobre esta materia reflejan que las administraciones públicas tienden a tratar el suelo y la vivienda como bienes mercancia, objeto de tráfico jurídico y económico, en lugar de hacerlo tal y como exige la Constitución, como bienes de uso y disfrute, objeto de satisfacción de una necesidad básica de las personas.

Se ha detectado que la planificación urbanística se realiza cuando existe rentabilidad económica y no porque se necesite suelo bien ordenado. Ejemplo de este desinterés económico en la reordenación del espacio urbano es la Cañada Real Galiana, en Madrid. La institución lleva ocupándose varios años de este asunto, tras recibir numerosas quejas. Para tener un mayor control y coordinación se ha decidido proseguir la investigación con carácter



de oficio, ya que lo cierto es que los problemas persisten y se encuentran lejos de poder solucionarse.

Por lo demás, el Defensor del Pueblo siguió investigando en 2010 asuntos relacionados con retrasos en la tramitación y aprobación de planes urbanísticos y de falta de coordinación entre las distintas administraciones urbanísticas.

Por lo que respecta a la vivienda, la Defensoría considera que debe avanzarse en la senda abierta por la legislación de Andalucía, y que también el País Vasco tiene en curso de promulgación, de reconocer el disfrute de una vivienda como un derecho plenamente exigible. No obstante, la oferta de vivienda oficial protegida fue muy escasa, a pesar de que el actual contexto de crisis económica ha hecho crecer la demanda potencial de este tipo de vivienda. De las quejas recibidas se desprende que jóvenes, mujeres, personas mayores o inmigrantes, siguen siendo los colectivos que más sufren para acceder a una vivienda.

#### **Medio ambiente**

En la actitud de muchas administraciones se aprecia un compromiso insuficiente con los objetivos reales de protección del medio ambiente. Así ocurre, por ejemplo, con el grado de importancia que se concede a los informes de evaluación de impacto ambiental sobre proyectos de desarrollo de infraestructuras o de urbanización, que quedan reducidos en muchas ocasiones a meros trámites.

Lo mismo puede decirse del grado de cumplimiento de las normas que establecen el deber de información ambiental y de participación de los ciudadanos en los procesos de transformación que afectan al medio ambiente. En este contexto, destaca negativamente una forma de actuación de los poderes públicos que consiste en sortear los procedimientos reglados y ordinarios de aprobación de planes de desarrollo en zonas de especial protección medioambiental, mediante la aprobación de una ley singular por el parlamento autonómico (con o sin el acuerdo de los grupos de oposición). Al evitar los procedimientos reglamentarios, se evita la participación de los interesados a lo largo del proceso y la posibilidad de que éstos acudan directamente a la jurisdicción ordinaria.

En cuanto a la prevención y gestión de residuos, la Defensoría ha propuesto que en la planificación urbanística se prohíba el uso residencial alrededor de las grandes instalaciones contaminantes.

#### **Educación y Cultura**

En total, se han recibido 2.058 quejas relativas a Educación. De ellas, 1.801 son quejas individuales, 235 colectivas y 22 de oficio.

La institución lamenta en su informe que no se haya alcanzado un pacto social y político por la educación y por este motivo, solicita a los actores implicados que reanuden los esfuerzos y busquen un gran acuerdo en materia educativa. En su opinión, este pacto es necesario para combatir la elevada tasa de abandono y fracaso escolar.

La crisis económica también se ha dejado sentir en este sector y han proliferado las quejas relativas a deficiencias en las instalaciones de los centros educativos y en el transporte escolar; limitación e incluso supresión de algunas ayudas previstas para los alumnos o sus familias; falta de profesores y de personal de apoyo.

El área de Educación y Cultura ha realizado, con la colaboración de UNICEF, en 2010 un informe monográfico sobre infancia y medios de comunicación en el que se reflejaba la opinión de 3.219 adolescentes de entre 12 y 18 años de 150 centros públicos y concertados de toda España sobre la televisión e internet.

#### **Función y empleo público**

Históricamente, gran parte de las quejas que recibe esta área son colectivas. En 2010, de las 10.229 quejas registradas, 8.919 pertenecen a este grupo. Los recortes que han sufrido los empleados públicos en sus salarios como consecuencia de la crisis han motivado la mayor parte de ellas.

La organización de recursos humanos, el acceso a la Función Pública, las condiciones laborales, las pensiones y las prestaciones estaban detrás de las 1.280 quejas individuales que completan la cifra total de expedientes registrados en esta área. A ellas, sólo queda sumar las 30 iniciadas de oficio.

#### **Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura**

La oficina del Defensor del Pueblo recibió a finales de 2009 la tarea encomendada por las Cortes de actuar como Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura. En 2010 comenzaron las visitas a todos los lugares de privación de libertad -en los que estén o puedan estar personas privadas de su libertad por cualquier causa, independientemente del tiempo que dure esta privación-. En total se han visitado 231 centros distribuidos por toda la geografía española. En breve se presentará un informe sobre las actuaciones realizadas, que tendrá como destinatario, además de las Cortes, el Subcomité para la Prevención de la Tortura de Naciones Unidas, tal y como establece el tratado internacional suscrito por España que regula esta materia.