

ENTREGA DEL INFORME ORDINARIO 2011 AL PARLAMENTO DE GALICIA1

¿DE QUÉ SE QUEJAN LOS CIUDADANOS GALLEGOS?.....2

INFORMACIÓN DE INTERÉS Y AGENDA DEL VALEDOR2

Valedor do Pobo

EL VALEDOR DO POBO ENTREGÓ AL PARLAMENTO DE GALICIA SU INFORME DEL EJERCICIO 2011 EN EL QUE TRAMITÓ LA CIFRA HISTÓRICA DE 2947 EXPEDIENTES

Expedientes tramitados en marzo: 254 **Escritos salientes:** 833 **Entrantes:** 513

El número de expedientes tramitados por el Valedor do Pobo en 2011 se incrementó un 9%. En la anualidad se emitieron 225 resoluciones, récord de la defensoría. Servicios Sociales, el área que recibió más quejas.

La crisis dispara las quejas al VP

Por segundo año consecutivo el Valedor do Pobo vio incrementada de forma notoria su actividad ordinaria, consiguiendo una nueva cifra récord las tramitaciones de expedientes que se situaron en los 2947 en 2011, 249 más que en 2010, lo que supone un ascenso del 9%. A estas cifras hay que sumar las 2129 personas que fueron asistidas por el servicio de atención a la ciudadanía en sus modalidades telefónica (728) y presencial (1401) que por primera vez se incluyen en el resumen anual.

Lejos de extinguirse, las circunstancias económicas "se agravaron en el 2011, dejando bien marcada su huella en el día a día del trabajo desarrollado por este defensor" indicó Benigno López en la rueda de prensa convocada tras entregar la memoria al Parlamento de Galicia. Como muestra, los asuntos relacionados con

cuestiones sociales, con un incremento del 141% respecto al año pasado, se catapultaron hasta cifras otrora desconocidas en la defensoría, llegando a las 507 quejas. Le siguieron, en el aspecto estadístico, cuestiones relacionadas con la educación y la función pública.

El Valedor do Pobo también registró en 2011 cifras históricas en cuanto al número de resoluciones (recordatorios de deberes legales, recomendaciones y sugerencias) emitidas: contabilizó 225, el doble que en el ejercicio precedente. El grado de aceptación fue notable y se situó en el 79%, 5 puntos más que el año anterior. "Podemos concluir que una gran mayoría de las indicaciones expresas dirigidas a las administraciones gallegas dieron lugar a la solución del problema", se congratuló Benigno López en su comparecencia.



El Valedor entrega el Informe a Pilar Rojo, presidenta de la Cámara

Si desea conocerlos puede solicitar su visita en: www.valedordopobo.com



Los reclamantes, desde el punto de vista sociológico

Durante 2011 casi se igualaron las quejas promovidas por hombres y mujeres, con una diferencia de veinte en favor de los primeros. La mayor parte de las quejas procedieron de en medio urbano (el 88%) y sólo en 136 casos el afectado residía fuera de la comunidad. La remisión de expedientes por medios electrónicos, correo y página web del Valedor do Pobo, ya superó el tradicional envío por correo postal, al absorber el 57% de las entradas. En el reparto por provincias A Coruña, se sitúa a la cabeza con algo más del 45%. Le siguen por orden las provincias de Pontevedra, Ourense y Lugo. También fue A Coruña la provincia que más quejas registró por cada diez mil habitantes,



Sede del Valedor do Pobo

Informe ordinario 2011

¿Qué asuntos preocupan más a los gallegos en sus quejas?

Los asuntos relacionados con cuestiones sociales registraron un incremento del 141% respecto al año anterior. Servicios sociales se pone a la cabeza en la clasificación sucedida de educación, y empleo público e interior. Las tres áreas en conjunto aglutinan la mitad de las investigaciones del Valedor en 2011.

Los retrasos derivados de la aplicación de la ley de dependencia, principalmente en casos considerados como severos y moderados destacan entre los asuntos tratados por la defensoría que gestionó en el 2011 más quejas de índole social que en el resto de su historia. Retrasos en la atención, inadecuada gestión de las listas de espera, y falta de pago de las demoras en caso de fallecimiento del dependiente resultan los conflictos más recurrentes. Como aspecto positivo, el defensor gallego destacó el más habitual

otorgamiento de servicios a los dependientes en lugar de las prestaciones económicas, algo que venía demandando desde hace años.

El informe del Valedor constata que la escasez de recursos se dejó sentir en los diferentes niveles de la educación en la comunidad, aunque su repercusión resultó más notoria en la educación obligatoria y bachillerato. En cuanto a la enseñanza universitaria, el Valedor denuncia los efectos de una financiación insuficiente con impacto más apreciable entre el

sector de los investigadores y los nuevos titulados que desean acceder al mercado laboral. Destacaron por su número e importancia también las quejas sobre prácticas irregulares en procesos de selección de personal por parte de las administraciones, sobre todo en los casos de recientes convocatorias en el Ayuntamiento de Vigo y en la Diputación Provincial de Ourense. El Valedor do Pobo reaccionó enérgicamente ante las presuntas incorrecciones detectadas, y exige el escrupuloso respeto de las garantías de limpieza.

EL INFORME ORDINARIO EN CIFRAS

:: Expedientes tramitados: 2947, un 9% más que en el ejercicio precedente.

:: Atención a la ciudadanía: 2129 personas fueron asistidas por teléfono (728) y en persona (1401).

:: 507 quejas guardaron relación con cuestiones sociales, un 141% más que en el ejercicio precedente.

:: Un total de 1370 investigaciones implicaron, por sus presuntas responsabilidades, a diferentes niveles de la administración autonómica gallega, 385 a los ayuntamientos, y poco más de tres docenas a las universidades y diputaciones.

QUEJAS DIRIGIDAS A LA XUNTA

Entre las quejas dirigidas a algún departamento de la Xunta de Galicia destaca, por cantidad, la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas e Xustiza, vinculada con 296 reclamaciones, seguida de cerca por Sanidade con 291 y Trabajo e Benestar, con un total de 257.

LA CITA: "La tarea del Valedor resulta muy complicada cuando se acercan a nosotros personas al límite de la exclusión social, que reivindican de sus poderes públicos que les brinden solidaridad." (VALEDOR DO POBO)



DE INTERÉS

Talleres

El Valedor do Pobo estuvo representado en los talleres preparatorios de las Jornadas de Coordinación de Defensores.

:: Marzo (varias fechas)

Recepción

El Valedor do Pobo recibió la visita del nuevo Jefe Superior de Policía de Galicia, Jaime Iglesias

Fernández.

:: 15 de marzo.

Grupos

Estudiantes de la Facultade de Ciencias Sociais de la Universidade de Vigo visitaron las dependencias del Valedor acompañados de sus profesores.

:: 22 de marzo.

Queja de oficio

El Valedor abrió una queja de oficio para investigar los abusos de las entidades bancarias para con los afectados de adquirir participaciones preferentes en Galicia. Una representación de afectados le entregó 3.000 firmas.

:: 29 de marzo.

Toma de posesión

Benigno López González toma parte en el acto de toma de posesión de Javier Amoedo Conde como defensor de Castilla León.

:: 10 de marzo.

Descargas

El Informe Ordinario suma más de 250 descargas en la web.

Valedor do Pobo de Galicia.

Rúa do Hórreo 65. 15700. Santiago de Compostela.
<http://www.valedordopobo.com>