

Cartagena, 2 de noviembre de 2010



El Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, José Pablo Ruiz Abellán, ha comparecido esta tarde ante el Pleno de la Asamblea Regional, en cumplimiento del artículo 34 de la Ley 6/2008, por el que debe presentar el informe de la gestión realizada en el año anterior. En su intervención ha destacado que ante las dramáticas consecuencias que conlleva para miles de familias el impago de la obligación hipotecaria, se impone la necesidad de una modificación de la ley para regular la dación en pago, de manera que, en los casos de residencia habitual y deudores de buena fe, si el banco ejecuta la hipoteca y se queda la vivienda, la deuda quede liquidada, como sucede en otros países.

Las reclamaciones en materia de hipotecas y desahucios acaparan numerosas consultas de los ciudadanos. Se han recibido muchas quejas de este tipo y el trabajo del Defensor del Pueblo ha sido de información/orientación hacia los Servicios Sociales de las diferentes administraciones y de mediación ante las entidades bancarias.

Ruiz Abellán se ha referido al sobreendeudamiento de las familias, que con motivo de la profunda crisis económica, se han visto con grandes dificultades, si no imposibilidad, de hacer frente al préstamo hipotecario. “Es en este punto donde el Defensor del Pueblo empieza a tomar partido, a la vista de las quejas ciudadanas de familias completas que quedan en desamparo, privadas de su domicilio, cuya inviolabilidad se reconoce en el artículo 18 de nuestro texto Constitucional en relación con el artículo 47, y que tan íntimamente vinculado se encuentra al derecho a la dignidad o a la salud de familias, integradas por progenitores, niños y

ancianos, a los que la Carta Magna promete una “protección económica integral” (artículo 39)”, ha declarado.

- **Pide una mayor coordinación entre administraciones y entidades financieras para atender las necesidades de los afectados por el terremoto de Lorca**

El Defensor del Pueblo también ha hecho referencia a la atención que reclaman los afectados por el seísmo de Lorca. “Tengo que reclamar más agilidad en el pago de las ayudas e indemnizaciones, pidiendo la mayor coordinación posible entre todas las administraciones y de éstas con las entidades financieras. También apelo a la responsabilidad social de dichas entidades, para poder ayudar más eficazmente a los damnificados que han perdido sus viviendas o locales de negocio”, ha declarado.

- **En el pasado año se han recibido un total de 828 quejas y las reclamaciones de los ciudadanos se han incrementado un 32%**

En el pasado año el Defensor del Pueblo ha recibido un total de 828 quejas y las reclamaciones de los ciudadanos se han incrementado un 32% respecto al año anterior, un aumento que está directamente relacionado con el impacto de la actual crisis económica, según se ha reflejado en las consultas recibidas. Las reclamaciones en materia de Prestaciones Sociales, Empleo y Medio Ambiente acaparan la mayoría de quejas de los ciudadanos. En este sentido, el Alto Comisionado advierte que el déficit público conlleva retrasos en los pagos y el riesgo de recortes en las partidas presupuestarias que caracterizan el modelo del Estado del Bienestar social: Sanidad pública, Educación, Dependencia, rentas básicas de inserción y rentas básicas de emancipación.

Los expedientes que se han resuelto por mediación y otras causas, sin necesidad de emitir una resolución, han sido 477. En numerosos casos no ha sido necesario finalizar el expediente con una resolución, sino que en el trámite de petición de información al organismo, éste ha mostrado su interés por colaborar con el Defensor del Pueblo y ha resuelto el problema objeto de la queja. Mediante mediación se han solucionado numerosas quejas, la mayor parte de ellas relacionadas con prestaciones de dependencia, y otras muchas referidas a adecuación de vías públicas, accesibilidad, molestias por ruidos, defectos procedimentales en los expedientes y otras demandas ciudadanas.

Se han emitido 52 recomendaciones, 12 sugerencias y 75 advertencias o recordatorios de deber legal sobre temas en los que las administraciones regional o local deben mejorar su actuación con respecto al administrado y así corregir una situación que podía suponer un menoscabo de los derechos o libertades del ciudadano.

Alto grado de aceptación de sus resoluciones

En su intervención, José Pablo Ruiz Abellán ha destacado el alto grado de aceptación de sus resoluciones por parte de las administraciones sometidas a su supervisión, de más del 85%, mientras que el porcentaje restante está pendiente de respuesta o no han sido aceptadas de forma justificada tal y como determina la ley del Defensor del Pueblo.

Por áreas de trabajo, se han recibido numerosas quejas referidas a **Políticas Sociales**, duplicando las reclamaciones en esta materia del año anterior. La gran mayoría de quejas proceden de ciudadanos que tienen reclamaciones sobre servicios derivados de la ley de Dependencia, por dilaciones y compatibilidad de prestaciones. En este sentido, el Defensor del Pueblo ha recordado a la Administración que es necesario agilizar la aprobación de las normas autonómicas de desarrollo de la Ley. La tardanza en la resolución de los expedientes también ha motivado la intervención de Ruiz Abellán, haciendo una resolución en la que se recuerda el deber de resolver en el plazo máximo de seis meses desde la solicitud del interesado. También hay quejas relacionadas con el pago de ayudas al alquiler y las rentas básicas de inserción.

En Sanidad, las reclamaciones que se han recibido están relacionadas con listas de espera, trato inadecuado a pacientes y dilaciones excesivas en la atención a la responsabilidad patrimonial. Relacionadas con **Educación**, los expedientes tienen que ver con el servicio de transporte escolar o las necesidades de atención especial, entre otros. Los asuntos de **Medio Ambiente** incluyen quejas relacionadas con contaminación acústica, salud ambiental y contaminación atmosférica. Es de destacar que este epígrafe ha registrado una importante disminución del número de quejas a partir de la resolución que el Defensor del Pueblo envió a todos los municipios en la que pedía que prestarán especial atención a la contaminación acústica y que adecuaran su normativa a la Ley Nacional de Ruido.

Por lo que respecta a los **temas relacionados con familia y menor** también han tenido una especial relevancia en cuanto al número de quejas recibidas y que se refieren a disconformidades con la custodia, o con determinados tratamientos médicos y/o farmacéuticos

sin el consentimiento de los dos progenitores separados. En cuanto a

Bienes y Servicios Públicos

, se han tratado numerosos asuntos relacionados con una adecuada prestación de los servicios públicos exigidos por la normativa vigente: alcantarillado, transportes, parques infantiles, recogida de basuras, limpieza viaria, etc., Así como los aspectos relacionados con la movilidad urbana de personas discapacitadas o con movilidad reducida.