



## EL DEFENSOR DEL PUEBLO EN 2016

02/01/2017

En 2016, el Defensor del Pueblo centró sus esfuerzos en facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios que presta. Redujo los tiempos medios de sus respuestas y reformó su página web [www.defensordelpueblo.es](http://www.defensordelpueblo.es), para optimizar la transparencia e informar de todas las actividades que realiza.

Actualmente se emplea una media de 27,99 días en responder a los ciudadanos, frente a los 62 días que se tardaba en 2013. Se publicaron cuatro encuestas en la página web para recabar información directa que la institución utilizará para elaborar informes sobre asuntos relevantes: necesidades de los celiacos, barreras arquitectónicas en vías y espacios públicos, inicio del curso escolar y cesión de créditos.

Se publicaron los informes anuales de 2015, el Informe Anual del MNP 2015, un informe de actividad del Primer semestre del año 2016 y los siguientes estudios monográficos:

"Los niños y adolescentes en el informe del Defensor 2015"

"Las personas con discapacidad en el informe del Defensor 2015"

"El asilo en España. La protección internacional y los recursos del sistema de acogida"

"Los derechos de las víctimas de ETA. Su situación actual"

## ACTUACIONES Y RECOMENDACIONES RELEVANTES

La Institución formuló más de 1700 resoluciones, dirigidas a las diferentes administraciones para proponer cambios normativos y mejoras a favor de los ciudadanos e inició 870 actuaciones de oficio.

Los asuntos más relevantes abordados a lo largo del año fueron:

### Refugiados

Se formularon 26 recomendaciones para mejorar el sistema de acogida e integración de quienes buscan refugio en España. Asimismo, se ha reclamado una política común de asilo en toda la UE "para evitar que la burocracia y los diferentes criterios en procedimientos y plazos conviertan las solicitudes en laberintos para solicitantes y funcionarios". La institución organizó, en octubre junto a ACNUR, una jornada para impulsar la coordinación entre administraciones y agilizar la acogida e integración de refugiados en España. La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, visitó en diciembre los campos de refugiados de Termopilas y Eloneas en Grecia.

### Violencia de género

Se realizaron recomendaciones a las administraciones para mejorar la detección de riesgo y la protección de las mujeres víctimas de malos tratos y de sus hijos. Tras pedir el Defensor del Pueblo la actualización de los indicadores de valoración policial, la Dirección General de la Policía puso en marcha el nuevo protocolo para la valoración policial del riesgo de violencia de género y de gestión de seguridad de las víctimas.

### **Protección de los deudores hipotecarios**

La sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 21 de diciembre de 2016, obliga a las entidades a devolver todo lo cobrado con las cláusulas suelo de las hipotecas. El Defensor del Pueblo propuso la creación de un sistema extrajudicial que evite que los clientes afectados tengan que acudir a los tribunales. El Defensor también insistió en la necesidad de regular la prestación de servicios de recobro de cantidades impagadas para evitar que algunas empresas utilicen métodos poco éticos para cobrar las deudas.

### **Comisiones en cajeros automáticos**

El cobro de nuevas comisiones por la retirada de dinero de cajeros automáticos ajenos a la entidad bancaria emisora de la tarjeta motivó la actuación de la institución, que abogó por aplicar una tarifa máxima y por ofrecer información clara y precisa que permita a los clientes decidir qué cajero utilizar.

### **Medio ambiente**

Se preguntó a 14 ayuntamientos por sus planes de acción a corto plazo para luchar contra la contaminación atmosférica y sobre la información proporcionada a la población. También se pidió al Gobierno balear que justificase la rebaja de la protección ambiental de los espacios naturales, tras la entrada en vigor de la Ley de evaluación ambiental, aprobada en agosto. La institución pidió asimismo información a las administraciones tras producirse el incendio del vertedero de neumáticos de Seseña.

### **Pensiones escritores jubilados**

La Plataforma “Seguir Creando”, integrada por artistas y creadores, solicitó la intervención de la institución por la situación de muchos profesionales de la cultura, que han tenido que elegir entre continuar su labor artística o cobrar la pensión de jubilación. La institución pidió a la Administración mayor flexibilidad para que se pueda compatibilizar el cobro del total de la pensión con los ingresos procedentes de actividades profesionales.

### **Pacientes oncológicos**

Se realizaron actuaciones para proteger los derechos de los pacientes oncológicos, por ejemplo, para resolver posibles carencias en la atención a menores; para conocer si existen retrasos en la incorporación de los nuevos antitumorales al Sistema Nacional de Salud; para que se incorporen a la cartera de servicios los test genómicos para determinar la idoneidad de la quimioterapia en cánceres de mama y para dotar de especialistas en oncología a hospitales que carecían de este personal.

### **Protección del alumnado con discapacidad**

Se iniciaron actuaciones ante la Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades y las Consejerías de Educación de las comunidades autónomas sobre la regulación de las condiciones que deben reunir las aulas de educación especial que funcionan en centros ordinarios, destinadas a la atención de alumnos con trastornos generalizados del desarrollo (TGD). También se ha actuado de oficio ante las universidades públicas españolas para conocer si sus procedimientos de admisión para estudios de Máster y Doctorado prevén reservar un porcentaje de plazas a estudiantes con discapacidad.

### **Agresiones a funcionarios públicos**

El Defensor también se ha interesado por el aumento de agresiones a funcionarios públicos y mantiene abierta una actuación al respecto.

### **Trata de seres humanos**

Se realizaron recomendaciones para mejorar la coordinación entre los cuerpos y fuerzas de seguridad nacionales y autonómicos en la lucha contra la trata de seres humanos y para tramitar de manera preferente la solicitudes de autorización de residencia y de trabajo por circunstancias excepcionales formuladas por las víctimas de este delito.

### **Presos españoles en el extranjero**

El Defensor del Pueblo continuó su labor para asegurar que los presos españoles en el extranjero reciben las visitas y la ayuda precisa por parte de los consulados, especialmente en materia de acceso a la medicación, e información sobre su situación procesal y penitenciaria. El Defensor también intervino para agilizar el traslado a España de presos ya condenados y realizó actuaciones de carácter humanitario.

### **Actividad del Mecanismo Nacional de Prevención de la tortura (MNP)**

En 2016 se realizaron más de 100 visitas a centros de privación de libertad. El MNP formuló 10 recomendaciones, 319 sugerencias y 3 recordatorios de deberes legales. También inició 131 expedientes de oficio. Además, técnicos de la institución supervisaron dos vuelos de repatriación de ciudadanos extranjeros, organizados por España (vuelo FRONTEX), de Madrid a Colombia y República Dominicana.

---

## **EL DEFENSOR DEL PUEBLO ESTÁ A TU DISPOSICIÓN PARA ESTUDIAR TUS QUEJAS Y PROBLEMAS**

¿Deseas presentar una queja?

También se puede remitir por correo postal, por fax, o entregar en persona, en nuestro servicio de atención al ciudadano en c/ Zurbano, 42 (28010 Madrid).

Si lo prefieres, puedes descargar este formulario en formato pdf Descargar formulario y, una vez que los hayas cumplimentado, nos lo envías por correo electrónico a:  
[registro@defensordelpueblo.es](mailto:registro@defensordelpueblo.es)

Si tienes alguna dificultad para poner tu queja puedes ponerte en contacto con nosotros en el teléfono gratuito 900 101 025.

#### CONTACTA CON COMUNICACIÓN

**Directora de comunicación:** Cristina Lladó García-Lomas

**Dpto. de prensa y comunicación:** Marta Álvarez-Montalvo, Laura Nuño del Campo

#### TELÉFONO

Comunicación: 91 319 68 22

Centralita: 91 432 79 00

#### CORREO ELECTRÓNICO

[prensa@defensordelpueblo.es](mailto:prensa@defensordelpueblo.es)

#### TWITTER

<https://twitter.com/defensorpuebloe>