

INFORME DE MATADEPERA 2012

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

1. Introducción	5
2. Actuaciones sobre el Ayuntamiento de Matadepera iniciadas durante el año 2012	7
2.1. Quejas iniciadas durante el año 2012 que afectan al Ayuntamiento de Matadepera.....	7
2.2. Comparación de quejas que ha recibido el Ayuntamiento de Matadepera con las que han recibido municipios con poblaciones de magnitudes similares.....	7
2.3. Evolución de las quejas sobre el Ayuntamiento de Matadepera durante los últimos ocho años.....	8
2.4. Tiempo empleado por el Ayuntamiento de Matadepera, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el año 2012	8
2.5. Estado de las quejas tramitadas con el Ayuntamiento de Matadepera.....	8
3. Actuaciones durant el año 2012 en que el promotor reside en Matadepera...9	
3.1. Quejas y consultas iniciadas por residentes en Matadepera	9
3.2. Evolución de las quejas y las consultas en Matadepera durante los últimos ocho años.....	9
3.3. Número de personas afectadas en las quejas procedentes de Matadepera....	9
3.4. Forma de presentación de las quejas y las consultas	10
3.5. Administración afectada en las quejas presentadas.....	10
3.6. Idioma de presentación de las quejas	11
3.7. Quejas y consultas procedentes de Matadepera según la materia	12
3.8. Quejas y consultas procedentes de Matadepera y del resto de la comarca	13
3.9. Quejas y consultas procedentes de Matadepera en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares	14
3.10. Estado de tramitación de las quejas	14
4. Resoluciones del Síndic más relevantes tramitadas durante el año 2012 con referencia a Matadepera	15

1. INTRODUCCIÓN

Este informe se enmarca en el convenio de colaboración* firmado el 20 de enero de 2010 entre el Ayuntamiento y el Síndic de Greuges. Este es el tercer informe elaborado por el Síndic de Greuges sobre las actuaciones (quejas y consultas) recibidas en el Síndic y que tienen como destinatario al Ayuntamiento de Matadepera, así como sobre las que tienen como personas a promotoras a residentes de este municipio. El informe recoge las quejas dirigidas a otras instituciones y empresas que tienen como promotoras a personas residentes en Matadepera.

Durante el 2012 la oficina itinerante de atención a las personas del Síndic de Greuges ha visitado Matadepera en una ocasión. Este desplazamiento tuvo lugar el pasado 8 de marzo en el Centro Cultural, donde se atendieron 5 visitas.

En este periodo analizado, el Síndic de Greuges ha recibido dos quejas en referencia al Ayuntamiento de Matadepera (tabla 2.1). Una se refiere a temas de medio ambiente y la otra, a temas de servicios sociales.

Si se observa la tabla 2.2, sobre el promedio de quejas que han recibido ayuntamientos de municipios de tamaños poblacionales similares al de Matadepera, el resultado muestra que el número de quejas dirigidas al Ayuntamiento de Matadepera son sensiblemente inferiores a la media de las quejas recibidas por los ayuntamientos de los municipios de tamaño similar, que es de 3.

Sobre la evolución durante los últimos ocho años del número de quejas que ha recibido el Síndic dirigidas al Ayuntamiento de Matadepera (tabla 2.3), se observa una tendencia al descenso. De hecho, durante el 2011 sólo se han recibido 3 quejas y durante el 2012, 2. De las quejas recibidas en referencia al Ayuntamiento de Matadepera, una está en tramitación y la otra ya se ha finalizado.

Si el análisis de la evolución se hace a partir de las quejas y consultas recibidas por personas residentes en Matadepera, independientemente de la administración que sea la destinataria, puede verse (tabla 3.2) que en este mismo periodo de los últimos ocho años ha habido una clara tendencia al alza: de las 6 actuaciones del 2005 a las 31 del año 2012.

En cuanto al tiempo utilizado en dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 2.4), el Ayuntamiento de Matadepera presenta un promedio de 152,5 días; el Síndic de Greuges, 62,3, días, y la persona interesada, 1 día. Si se comparan estas cifras con el promedio de días utilizados en el año 2012 por las otras administraciones en Cataluña (80,9 días), puede concluirse que el Ayuntamiento de Matadepera unos plazos de respuesta sensiblemente superiores, en casi un 70%. En el caso del Síndic el plazo es muy similar a la media de los días que ha utilizado en todas las actuaciones del 2012 (59,6 días).

Si la comparación de los días que duran los trámites para dar respuesta se realiza con el resto de municipios de la comarca, se constata que el Ayuntamiento de Matadepera ha utilizado, de media, un 22% más de días para dar respuesta que los ayuntamientos del Vallès Occidental (124 días de media). En el caso de las localidades de un tamaño poblacional similar, el número de días utilizados ha sido parecido (158,4 de media).

Finalmente, si la comparación se realiza con los ayuntamientos que disponen de un convenio de colaboración con el Síndic de Greuges, se observa que el Ayuntamiento de Matadepera responde al Síndic en un promedio de días ligeramente inferior a la de estos otros municipios con convenio (105,2 días).

En lo concerniente a las quejas y consultas que ha recibido el Síndic durante el año 2012 de residentes de Matadepera (tabla 3.2), independientemente de la administración a la que se refieran, se han recibido 31 demandas de actuación, que se han materializado en 22 consultas y 9 quejas. Estas cifras son ligeramente superiores a las del año 2011 (25).

Todas las quejas recibidas han sido presentadas de forma individual (tabla 3.3). La forma de presentación más utilizada para las quejas ha sido la presencial (4), mientras que para las consultas ha sido la telefónica (13).

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos de Matadepera, predominan las referidas a la Administración de la Generalitat (4 quejas) y a la Administración local (4 quejas, 2 del Ayuntamiento de Matadepera).

En relación con la materia objeto de las quejas recibidas durante 2012 de personas de Matadepera (tabla 3.7), la mayoría se ha concentrado en temas de servicios sociales y tributos (2). En cuanto a las consultas, la mayoría se refiere a cuestiones de consumo (9 consultas) y de administración pública (4).

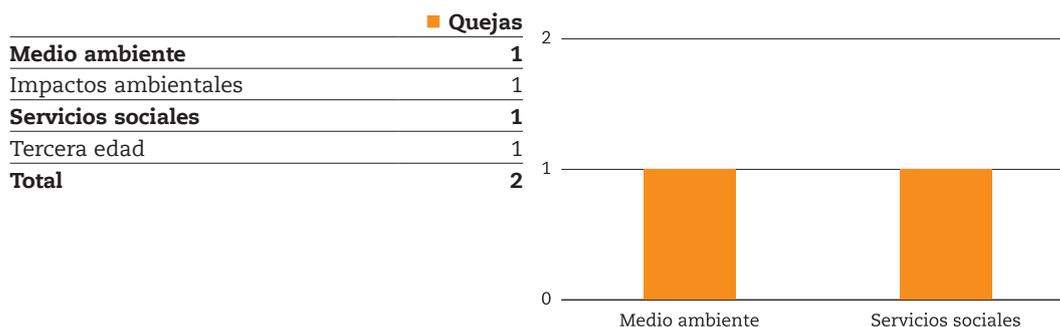
Se ha considerado oportuno ofrecer los datos de todos los municipios que conforman la comarca del Vallès Occidental (tabla 3.8), así como una comparativa de las quejas y consultas que se han recibido en el Síndic provenientes de municipios de medidas poblacionales similares (tabla 3.9). De esta comparativa puede extraerse la conclusión de que las solicitudes de intervención del Síndic de las personas de Matadepera son ligeramente superiores a la media de los otros municipios, que es de 25.

Finalmente, y en lo concerniente al estado de la tramitación de estas actuaciones, puede observarse que del total de 9 quejas presentadas, se han finalizado 6 durante el año y quedan 3 por resolver.

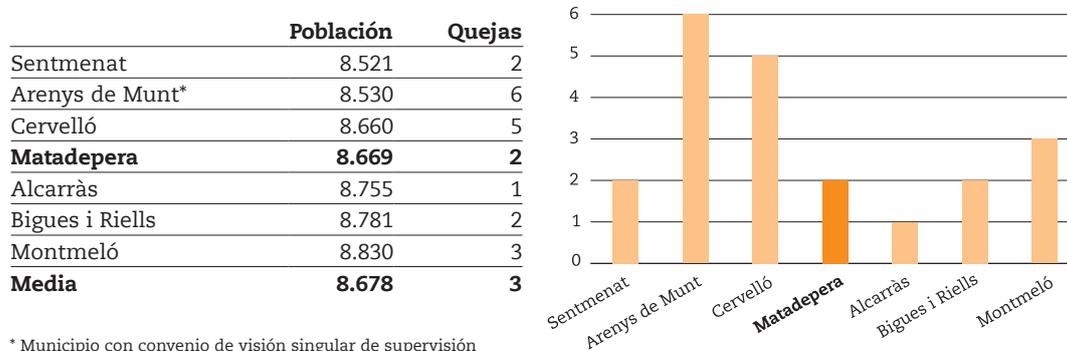
* En el año 2012 el Síndic de Greuges tiene firmados convenios de colaboración con 19 municipios de Cataluña.

2. ACTUACIONES SOBRE EL AYUNTAMIENTO DE MATADEPERA INICIADES DURANTE EL AÑO 2012

2.1. Quejas iniciadas durante el año 2012 que afectan al Ayuntamiento de Matadepera

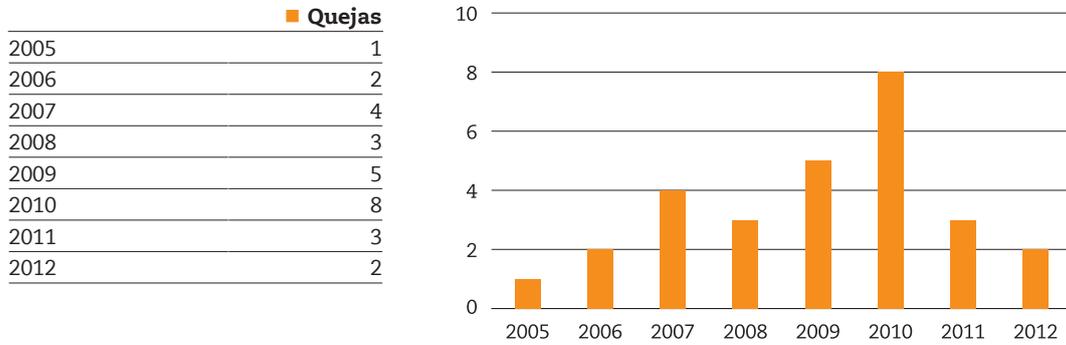


2.2. Comparación de quejas que ha recibido el Ayuntamiento de Matadepera con las que han recibido municipios con poblaciones de magnitudes similares



* Municipio con convenio de visión singular de supervisión

2.3. Evolución de las quejas sobre el Ayuntamiento de Matadepera durante los últimos ocho años

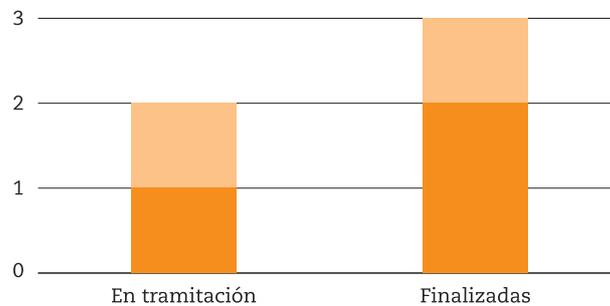


2.4. Tiempo empleado por el Ayuntamiento de Matadepera, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el año 2012

	Días
Ayuntamiento de Matadepera	152,5
Síndic	62,3
Persona interesada	1

2.5. Estado de las quejas tramitadas con el Ayuntamiento de Matadepera

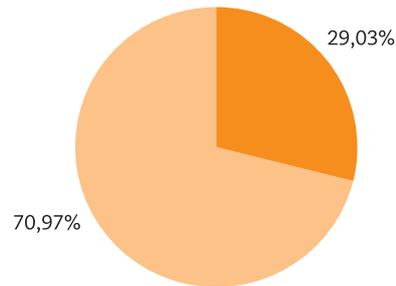
	En tramitación	Finalizadas	Total	%
Quejas iniciadas antes de 2012	1	2	3	60%
Quejas iniciadas en 2012	1	1	2	40%
Total	2	3	5	100%



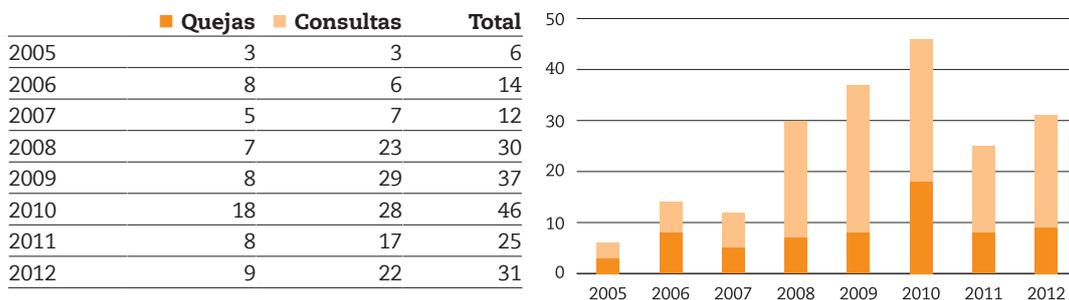
3. ACTUACIONES DURANTE EL AÑO 2012 EN QUE EL PROMOTOR RESIDE EN MATADEPERA

3.1. Quejas y consultas iniciadas por residentes en Matadepera

	Actuaciones	%
■ Queja	9	29,03%
■ Consulta	22	70,97%
Total	31	100%



3.2. Evolución de las quejas y las consultas en Matadepera durante los últimos ocho años

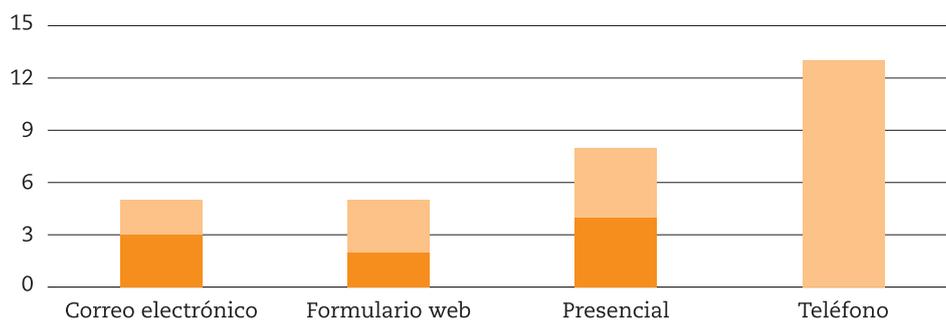


3.3. Número de personas afectadas en las quejas procedentes de Matadepera

	Personas
Quejas individuales (9)	9
Quejas colectivas (0)	0
Total	9

3.4. Forma de presentación de las quejas y las consultas

	■ Quejas	■ Consultas	Total
Correo electrónico	3	2	5
Formulario web	2	3	5
Presencial	4	4	8
Teléfono	0	13	13
Total	9	22	31



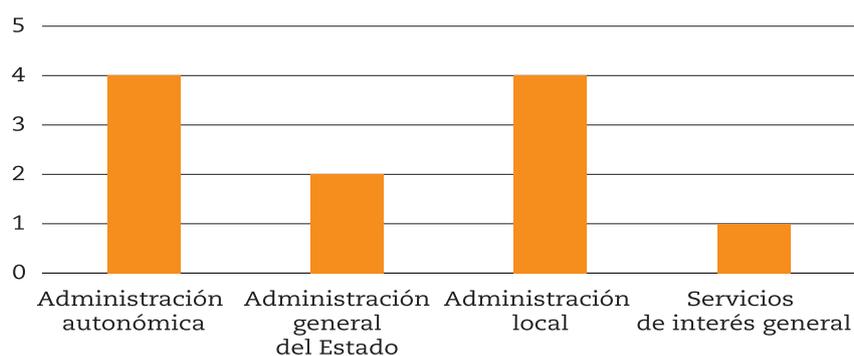
3.5. Administración afectada en las quejas presentadas

a. Número de administraciones afectadas en las quejas recibidas en el año 2012

	Quejas	Total
Quejas con una administración	8	8
Quejas con tres administraciones	1	3
Total	9	11

b. Administraciones afectadas en las quejas procedentes de Matadepera

Administración autonómica	4
Departamento de Economía y Conocimiento	1
Departamento de Interior	1
Departamento de Bienestar Social y Familia	1
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	1
Administración general del Estado	2
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	1
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	1
Administración local	4
Ayuntamiento de Matadepera	2
Ayuntamiento de Terrassa	1
Ayuntamiento de Vilafranca del Penedès	1
Servicios de interés general	1
ENDESA	1
Total	11

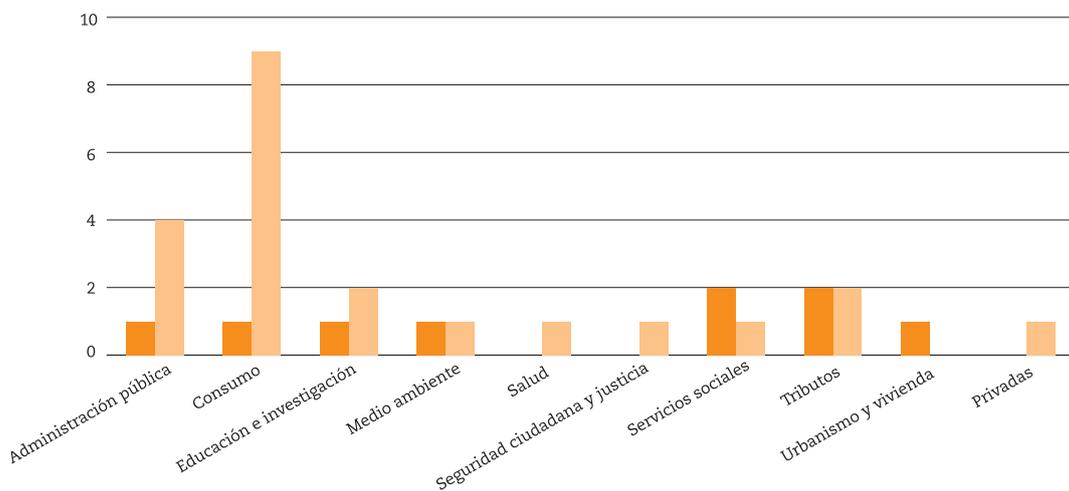


3.6. Idioma de presentación de las quejas

	Queja	%
Catalán	9	100%
Castellano	-	0%
Total	9	100%

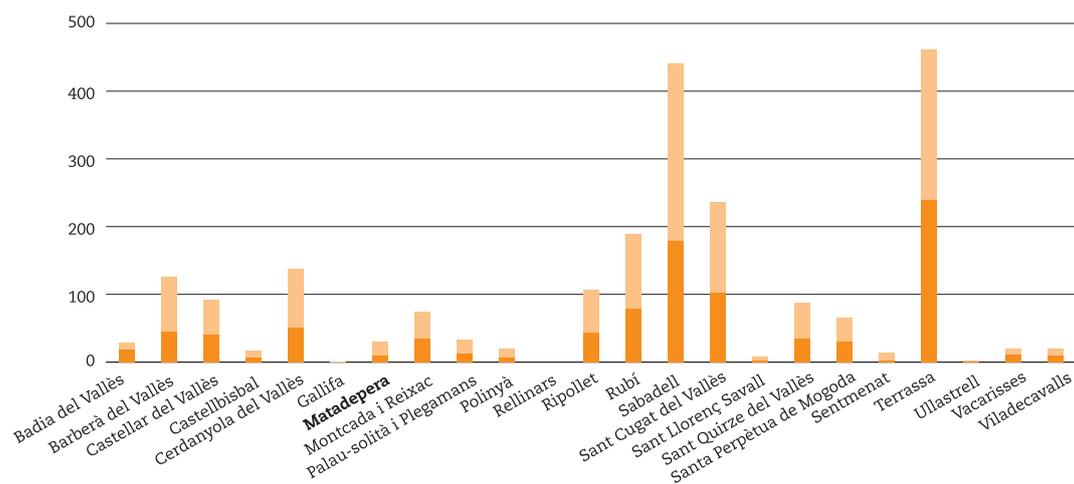
3.7. Quejas y consultas procedentes de Matadepera según la materia

	■ Quejas	■ Consultas	Total
Administración pública	1	4	5
Coacción administrativa	-	3	3
Procedimiento administrativo	1	-	1
Responsabilidad patrimonial	-	1	1
Consumo	1	9	10
Servicios	-	6	6
Suministros	1	3	4
Educación e investigación	1	2	3
Educación primaria y secundaria	-	2	2
Educación universitaria	1	-	1
Medio ambiente	1	1	2
Impactos ambientales	1	1	2
Salud	-	1	1
Listas de espera	-	1	1
Seguridad ciudadana y justicia	-	1	1
Administración de justicia	-	1	1
Servicios sociales	2	1	3
Tercera edad	1	-	1
Personas con discapacidad	1	1	2
Tributos	2	2	4
Tributos estatales	2	2	4
Urbanismo y vivienda	1	-	1
Vivienda	1	-	1
Privadas	-	1	1
Total	9	22	31



3.8. Quejas y consultas procedentes de Matadepera y del resto de la comarca

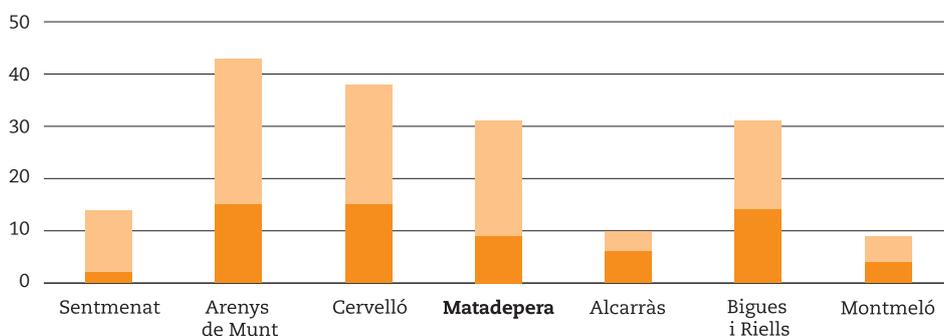
	■ Quejas	■ Consultas	Total
Badia del Vallès	19	9	28
Barberà del Vallès	45	81	126
Castellar del Vallès	41	51	92
Castellbisbal	7	10	17
Cerdanyola del Vallès	51	86	137
Gallifa	-	1	1
Matadepera	9	22	31
Montcada i Reixac	34	41	75
Palau-solità i Plegamans	12	21	33
Polinyà	7	13	20
Rellinars	-	-	-
Ripollet	43	64	107
Rubí	79	109	188
Sabadell	179	261	440
Sant Cugat del Vallès	102	134	236
Sant Llorenç Savall	2	6	8
Sant Quirze del Vallès	34	54	88
Santa Perpètua de Mogoda	30	36	66
Sentmenat	2	12	14
Terrassa	239	223	462
Ullastrell	1	1	2
Vacarisses	11	8	19
Viladecavalls	10	10	20
Total	957	1.253	2.210



3.9. Quejas y consultas procedentes de Matadepera en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

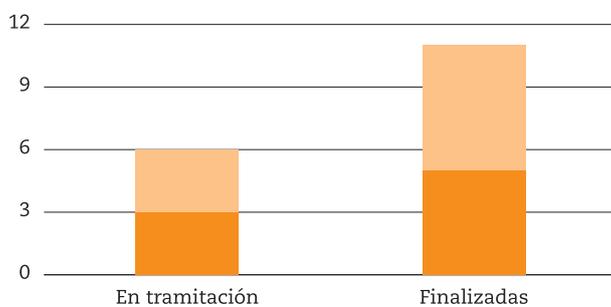
	Población	Quejas	Consultas	Total
Sentmenat	8.521	2	12	14
Arenys de Munt*	8.530	15	28	43
Cervelló	8.660	15	23	38
Matadepera	8.669	9	22	31
Alcarràs	8.755	6	4	10
Bigues i Riells	8.781	14	17	31
Montmeló	8.830	4	5	9
Media	8.678	9	16	25

* Municipio con convenio de visión singular de supervisión



3.10. Estado de tramitación de las quejas

	En tramitación	Finalizadas	Total	%
Quejas iniciadas antes de 2012	3	5	8	47,06%
Quejas iniciadas en 2012	3	6	9	52,94%
Total	6	11	17	100%



4. RESOLUCIONES DEL SÍNDIC MÁS RELEVANTES TRAMITADAS DURANTE EL AÑO 2012 CON REFERENCIA A MATADEPERA

Queja 1902/2010

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Matadepera a reiteradas reclamaciones por las deficiencias de mantenimiento en una promoción de viviendas protegidas

La promotora de la queja expone una serie de circunstancias que evidencian el mal estado de los edificios y terrenos de su barrio que, a su entender, pueden poner en peligro la seguridad de los vecinos de la zona y manifiesta que no ha recibido respuesta alguna del Ayuntamiento a sus reclamaciones.

En respuesta a la petición del Síndic, el Ayuntamiento de Matadepera remite copia del escrito enviado a la promotora de la queja en el que se da respuesta fundamentada a los aspectos planteados.

El Síndic da, por lo tanto, por finalizadas sus actuaciones en este caso.

Queja 5166/2011

Queja contra el Ayuntamiento de Matadepera sobre posibles irregularidades en el proceso de selección para ocupar la plaza de conserje a las instalaciones deportivas

La persona promotora de la queja se muestra disconforme con la contratación por parte del Ayuntamiento de dos personas, sin convocatoria pública previa, para la realización de los mismos trabajos que había desarrollado con anterioridad, junto con otros tres compañeros, en virtud de un contrato temporal de seis meses de duración.

El Síndic, una vez examinada la documentación aportada, constata que en la contratación objeto de la queja se tuvieron en cuenta todos los preceptos legal y reglamentariamente establecidos para la formalización y la publicidad en los diarios oficiales y en el pleno del Ayuntamiento de los contratos de los peones de la brigada de obras y servicios por un periodo de tres meses.

El Síndic finaliza así su intervención en este asunto.

Queja 04435/2012

Demanda de ayuda para tener cuidado de progenitores

La interesada expone las dificultades que tiene para cuidar a su madre de 83 años, puesto que está sola, con un hijo menor, y trabaja todo el día fuera de casa. Necesita servicio de teleasistencia y ayuda domiciliaria durante su jornada laboral y los fines de semana.

Manifiesta que, a pesar de que su madre no tiene reconocido un grado de dependencia, difícilmente puede estar sola durante el día, ya que no puede realizar los trabajos más rutinarios ni tampoco controla bien la medicación que se debe tomar. Por ello solicita algún tipo de ayuda como la teleasistencia o la ayuda domiciliaria, pero el acceso a este servicio es complicado por un conflicto entre hermanos.

El Ayuntamiento de Matadepera informa al Síndic que los Servicios Sociales municipales se han puesto en contacto con la persona interesada y su madre está disfrutando ya del servicio de teleasistencia y se le ha ofrecido el recurso de mediación en conflictos familiares de la Generalitat.

A la vista de esta respuesta, el Síndic constata que no hay ninguna irregularidad por parte del Ayuntamiento y finaliza su intervención en este caso.

SÍNDIC

**EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES**

Síndic de Greuges de Catalunya
Passeig Lluís Companys, 7
08003 Barcelona
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187
sindic@sindic.cat
www.sindic.cat

