



INFORME DE ARENYS DE MUNT 2013

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| I. CONSIDERACIONES GENERALES | 3 |
| II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN ARENYS DE MUNT EN DATOS | 5 |
| 2.1. Quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento de Arenys de Munt durante el año 2013..... | 5 |
| 2.2. Quejas y consultas tramitadas durante el año 2013 en que la persona interesada reside en Arenys de Munt..... | 7 |
| III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES | 11 |
| 3.1. Resoluciones cumplidas..... | 11 |

I. CONSIDERACIONES GENERALES

Este segundo informe que el Síndic de Greuges elabora para el Ayuntamiento de Arenys de Munt se enmarca en el convenio de colaboración* firmado el 6 de julio de 2012 entre estas dos instituciones. El informe recoge las actuaciones (quejas y consultas) recibidas y que tienen como destinatario al Ayuntamiento de Arenys de Munt, así como las quejas dirigidas a otras instituciones y empresas que tienen como promotoras a personas residentes en Arenys de Munt.

Durante el 2013 la oficina itinerante de atención a las personas del Síndic de Greuges, en su visita a Arenys de Munt, atendió a 7 personas, que presentaron 2 quejas y realizaron 5 consultas, cifras similares a las del año anterior.

El número de quejas tramitadas por el Síndic de Greuges de Cataluña a lo largo del 2013 en referencia al Ayuntamiento de Arenys de Munt ha sido de 3 (tabla 1). Como puede observarse en la tabla, las cuestiones relacionadas con temas de medio ambiente han sido las más numerosas.

La tabla 2 muestra que en relación con el promedio de quejas que han recibido ayuntamientos de municipios de tamaños poblacionales similares, el Ayuntamiento de Arenys de Munt tiene un porcentaje de quejas ligeramente inferior.

Cabe remarcar el incremento respecto al año pasado del tiempo utilizado para dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3). El Ayuntamiento de Arenys de Munt tarda 43 días de media, cifra inferior al del año pasado. El Síndic de Greuges también incrementa su tiempo de tramitación, sin que existan motivos para justificarlo.

En lo concerniente al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Arenys de Munt, durante el 2013 se han finalizado 3 actuaciones. De estas actuaciones finalizadas en 2 casos se ha apreciado algún tipo de irregularidad de la Administración local. En ambos casos el problema que originó la queja se ha resuelto satisfactoriamente para la persona que la presentó.

Las quejas y consultas tramitadas por el Síndic durante el año 2013 de residentes en Arenys de Munt (tabla 6) han sido 45, de las cuales 22 han sido quejas y 23, consultas. Esta cifra representa un crecimiento notable respecto al total de actuaciones presentadas por residentes en el municipio hace dos o tres años y un estancamiento respecto al año anterior.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por residentes en Arenys de Munt (tabla 10), predominan las referidas a la Administración de la Generalitat (8 quejas), seguidas por las de la Administración local (6 quejas, de las cuales 3 se corresponden al Ayuntamiento de Arenys de Munt).

En lo concerniente a la materia objeto de las actuaciones tramitadas durante el 2013 de personas residentes en Arenys de Munt (tabla 7), la mayoría se han concentrado en cuestiones consumo (15) y de administración pública y tributos (13).

En el último capítulo de este breve informe pueden consultarse los resúmenes de las resoluciones del Síndic en función de si han sido cumplidas, aceptadas o no aceptadas por el Ayuntamiento a lo largo del 2013.

* En el año 2013 el Síndic de Greuges tiene firmados convenios de colaboración con 23 municipios de Cataluña.

II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN ARENYS DE MUNT EN DATOS

2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO TRAMITADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE ARENYS DE MUNT DURANTE EL AÑO 2013

1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento de Arenys de Munt

| | 2010 | | 2011 | | 2012 | | 2013 | |
|--|------|-----|------|-------|------|-------|------|-----|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Políticas sociales | - | - | 1 | 33,33 | 1 | 16,67 | - | - |
| Educación e investigación | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Infancia y adolescencia | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Salud | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Servicios sociales | - | - | - | - | 1 | 16,67 | - | - |
| Trabajo y pensiones | - | - | 1 | 33,33 | - | - | - | - |
| Administración pública y tributos | 1 | 50 | 1 | 33,33 | 1 | 16,67 | - | - |
| Administración pública y derechos | 1 | 50 | - | - | - | - | - | - |
| Tributos | - | - | 1 | 33,33 | 1 | 16,67 | - | - |
| Políticas territoriales | 1 | 50 | 1 | 33,33 | 4 | 66,67 | 3 | 100 |
| Medio ambiente | 1 | 50 | 1 | 33,33 | 4 | 66,67 | 3 | 100 |
| Urbanismo y vivienda | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Consumo | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Seguridad ciudadana y justicia | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Cultura y lengua | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Total | 2 | 100 | 3 | 100 | 6 | 100 | 3 | 100 |

2. Comparación de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento de Arenys de Munt con las que han recibido ayuntamientos con poblaciones similares

| | Población | Quejas |
|----------------------------|--------------|------------|
| Roquetes | 8.297 | 7 |
| Masquefa | 8.429 | 4 |
| Sant Fost de Campsentelles | 8.539 | 5 |
| Arenys de Munt | 8.588 | 6 |
| Sentmenat | 8.655 | 6 |
| Cervelló | 8.721 | 12 |
| Bigues i Riells | 8.747 | 7 |
| Media | 8.568 | 6,7 |

3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Arenys de Munt, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el año 2013

| | 2012 | 2013 |
|--------------------------------|------|------|
| Ayuntamiento de Arenys de Munt | 45,6 | 43,1 |
| Síndic | 52,5 | 73,6 |
| Persona interesada | 7,8 | 28,4 |

4. Estado de las quejas al finalizar el año

| | N | % |
|-----------------------|----------|------------|
| Quejas en tramitación | - | - |
| Quejas finalizadas | 3 | 100 |
| Total | 3 | 100 |

5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

| | N | % |
|--|----------|--------------|
| Irregularidad de la Administración | 2 | 66,67 |
| Se resuelve el problema | 2 | 66,67 |
| Resoluciones aceptadas | - | - |
| Resoluciones parcialmente aceptadas | - | - |
| Resoluciones no aceptadas | - | - |
| No-irregularidad de la Administración | 1 | 33,33 |
| La persona interesada desiste | - | - |
| Quejas no admitidas a trámite | - | - |
| Total | 3 | 100 |

2.2. QUEJAS Y CONSULTAS TRAMITADAS DURANTE EL AÑO 2013 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN ARENYS DE MUNT

6. Quejas y consultas tramitadas por residentes del municipio

| | N | % |
|--------------|-----------|------------|
| ■ Quejas | 22 | 48,89 |
| ■ Consultas | 23 | 51,11 |
| Total | 45 | 100 |

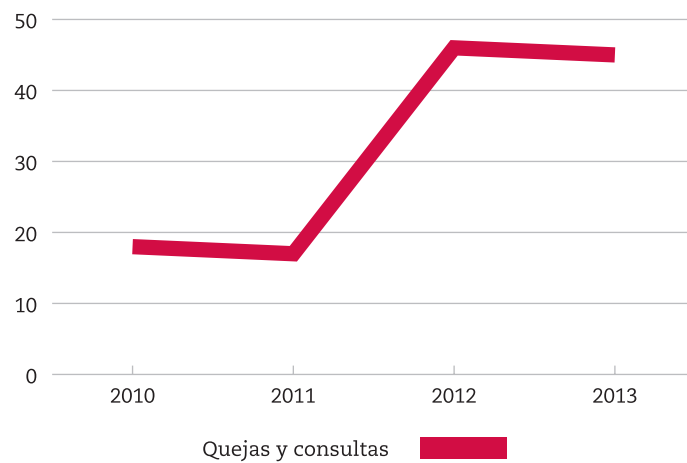


7. Quejas y consultas tramitadas por materias

| | Total | | Quejas | | Consultas | |
|--|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Políticas sociales | 6 | 13,33 | 4 | 18,10 | 2 | 8,70 |
| Educación e investigación | 3 | 6,67 | 2 | 9,10 | 1 | 4,35 |
| Infancia y adolescencia | - | - | - | - | - | - |
| Salud | 1 | 2,22 | 1 | 4,55 | - | - |
| Servicios sociales | - | - | - | - | - | - |
| Trabajo y pensiones | 2 | 4,44 | 1 | 4,55 | 1 | 4,35 |
| Administración pública y tributos | 13 | 28,89 | 9 | 40,94 | 4 | 17,39 |
| Administración pública y derechos | 9 | 20,00 | 6 | 27,27 | 3 | 13,04 |
| Tributos | 4 | 8,89 | 3 | 13,67 | 1 | 4,35 |
| Políticas territoriales | 4 | 8,89 | 4 | 18,18 | - | - |
| Medio ambiente | 4 | 8,89 | 4 | 18,18 | - | - |
| Urbanismo y vivienda | - | - | - | - | - | - |
| Consumo | 15 | 33,33 | 4 | 18,18 | 11 | 47,83 |
| Seguridad ciudadana y justicia | 3 | 6,67 | 1 | 4,60 | 2 | 8,70 |
| Cultura y lengua | - | - | - | - | - | - |
| Otros | 4 | 8,89 | - | - | 4 | 17,39 |
| Total | 45 | 100 | 22 | 100 | 23 | 100 |

8. Evolución de las quejas y consultas tramitadas durante los últimos cuatro años

| | Total | Quejas | Consultas |
|------|-------|--------|-----------|
| 2010 | 18 | 9 | 9 |
| 2011 | 17 | 12 | 5 |
| 2012 | 46 | 18 | 28 |
| 2013 | 45 | 22 | 23 |



9. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas tramitadas durante el año 2013

| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Número de personas afectadas en las quejas | 11 | 13 | 19 | 22 |
| Número de personas afectadas en las consultas | 9 | 5 | 28 | 23 |
| Total | 20 | 18 | 47 | 45 |

10. Administraciones con las que se han tramitado las quejas procedentes de Arenys de Munt

| | Quejas | % |
|--|-----------|--------------|
| Administración autonómica | 8 | 50,00 |
| Dept. de Agricultura, Ganadería, Pesca, Alimentación y Medio Natural | 1 | 6,25 |
| Departamento de Enseñanza | 1 | 6,25 |
| Departamento de Interior | 3 | 18,75 |
| Departamento de Bienestar Social y Familia | 1 | 6,25 |
| Departamento de Salud | 1 | 6,25 |
| Departamento de Territorio y Sostenibilidad | 1 | 6,25 |
| Administración local | 6 | 37,50 |
| Ayuntamiento de Arenys de Munt | 3 | 18,75 |
| Ayuntamiento de Caldes d'Estrac | 1 | 6,25 |
| Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres | 1 | 6,25 |
| Diputación de Barcelona | 1 | 6,25 |
| Compañías eléctricas | 1 | 6,25 |
| ENDESA | 1 | 6,25 |
| Compañías telefónicas | 1 | 6,25 |
| Vodafone Cataluña | 1 | 6,25 |
| Total | 16 | 100 |

11. Quejas y consultas procedentes de Arenys de Munt en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

| | Población | Total | Quejas | Consultas |
|----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Roquetes | 8.297 | 21 | 14 | 7 |
| Masquefa | 8.429 | 18 | 11 | 7 |
| Sant Fost de Campsentelles | 8.539 | 28 | 15 | 13 |
| Arenys de Munt | 8.588 | 45 | 22 | 23 |
| Sentmenat | 8.655 | 39 | 22 | 17 |
| Cervelló | 8.721 | 42 | 32 | 10 |
| Bigues i Riells | 8.747 | 28 | 18 | 10 |
| Media | 8.568 | 31,57 | 19,14 | 12,43 |

12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Arenys de Munt en los desplazamientos al municipio

| | Total | Quejas | Consultas |
|------|-------|--------|-----------|
| 2010 | - | - | - |
| 2011 | - | - | - |
| 2012 | 4 | 2 | 2 |
| 2013 | 7 | 2 | 5 |

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 6482/2012
Q 7583/2013

Queja referida a la limpieza de las calles

Ayuntamiento de Arenys de Munt

El Síndic solicita al Ayuntamiento de Arenys de Munt que informe a la persona que presenta la queja sobre los criterios de limpieza en las calles del municipio.

El Ayuntamiento de Arenys de Munt ha comunicado que revisará la periodicidad de la limpieza de las calles en función de sus posibilidades y que dispondrá de una nueva máquina para barrer, con la que esperan dar un mejor y más amplio servicio.

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

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

