



# INFORME DE OLOT 2014

SÍNDIC  
EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

I. CONSIDERACIONES GENERALES .....	3
II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN OLOT EN DATOS .....	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento de Olot durante el año 2014 .....	5
2.2. Quejas y consultas tramitadas durante el año 2014 en que la persona interesada reside en Olot .....	7
III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES .....	11
3.1. Resoluciones cumplidas.....	11



## I. CONSIDERACIONES GENERALES

El 6 de julio de 2012 se firmó el convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Olot y el Síndic de Greuges.

Este informe es el tercero elaborado por el Síndic de Greuges sobre las actuaciones (quejas y consultas) que tienen como destinatario al Ayuntamiento de Olot. El informe también recoge las quejas dirigidas a otras instituciones y empresas que tienen como promotoras a personas residentes en el municipio.

Durante el 2014 la oficina itinerante de atención a las personas del Síndic de Greuges, en su visita a Olot, atendió a 13 personas, que presentaron 8 quejas y formularon 5 consultas.

La tabla 1 muestra la evolución de las actuaciones del Síndic que han tenido como destinatario al Ayuntamiento. Para el 2014 han sido un total de 13 actuaciones, una cifra ligeramente superior a la de los últimos años anteriores, a pesar de que inferior a la recibida por ayuntamientos con un número de población similar a Olot.

De las actuaciones realizadas pueden destacarse las siguientes características:

- Las temáticas de urbanismo y vivienda y de políticas sociales han sido las que más quejas han acumulado.
- Como elemento mejorable cabe remarcar el ligero incremento de días respecto al año anterior del tiempo utilizado por el Ayuntamiento para dar respuesta a los trámites requeridos por el Síndic. Por su parte, la oficina de Síndic de Greuges disminuye en 11 días respecto al 2013. En concreto, el Ayuntamiento requiere 65 días y el Síndic de Greuges, 44.
- En lo que concierne al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Olot, durante el 2014 se han finalizado 10 actuaciones y 3 continúan en tramitación. De las actuaciones finalizadas, sólo en cuatro casos se ha apreciado algún tipo de irregularidad de la Administración local. En todos los casos en los que este hecho se ha producido, el problema que originó la queja se ha resuelto satisfactoriamente para la persona que la presentó.

La tabla 6 muestra el número de quejas y consultas tramitadas por el Síndic durante el año 2014 promovidas por residentes en Olot. Han sido 59, 31 de las cuales han sido quejas y 28, consultas. Las principales características de estas actuaciones son:

- En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos del municipio (tabla 10), predominan las referidas a la Administración de la Generalitat (14 quejas), seguidas por las de la Administración local (14 quejas, de las cuales 7 se corresponden al Ayuntamiento de Olot).
- En concerniente a la materia objeto de estas quejas (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas de políticas sociales (26 actuaciones), de administración pública y tributos (13 actuaciones) y de consumo (7 actuaciones).
- El número de personas afectadas que han instado la actuación del Síndic ha sido de 62, cifra similar a la del año anterior.

Finalmente, cabe mencionar que en el último capítulo de este breve informe pueden consultarse los resúmenes de las resoluciones del Síndic del 2014 que tenían como destinatario al gobierno local en función de si han sido cumplidas, aceptadas o no aceptadas por el Ayuntamiento.

En el momento de elaborar este informe, a inicios del 2015, el Síndic de Greuges de Cataluña tiene firmados convenios de colaboración con veintitrés ayuntamientos de toda Cataluña, aparte del de Olot y del que tiene firmado con el Consell Generau d'Aran. Estos ayuntamientos son: Arenys de Munt, Barberà del Vallès, Calella, Canet de Mar, Cardedeu, Castellar del Vallès, Cubelles, Esparreguera, Granollers, Manresa, Matadepera, Molins de Rei, El Prat de Llobregat, Premià de Mar, Roses, Sant Andreu de Llavaneres, Sant Adrià de Besòs, Sant Pere de Ribes, Sant Quirze del Vallès, Sant Sadurní d'Anoia, Tarragona, Tàrrega y Torelló.

## II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN OLOT EN DATOS

### 2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO TRAMITADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE OLOT DURANTE EL AÑO 2014

#### 1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento de Olot

	2010		2011		2012		2013		2014	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	1	10,00	1	14,29	-	-	3	33,33	5	38,5
Educación e investigación	-	-	-	-	-	-	1	11,11	1	7,7
Infancia y adolescencia	1	10,00	1	14,29	-	-	1	11,11	2	15,4
Salud	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios sociales	-	-	-	-	-	-	1	11,11	-	-
Trabajo y pensiones	-	-	-	-	-	-	-	-	2	15,4
Administración pública y tributos	2	20,00	1	14,29	1	16,67	2	22,22	1	7,7
Administración pública y derechos	1	10,00	-	-	1	16,67	2	22,22	1	7,7
Tributos	1	10,00	1	14,29	-	-	-	-	-	-
Políticas territoriales	6	60,00	4	57,14	4	66,67	2	22,22	4	30,8
Medio ambiente	2	20,00	1	14,29	1	16,67	1	11,11	2	15,4
Urbanismo y vivienda	4	40,00	3	42,86	3	50,00	1	11,11	2	15,4
Consumo	-	-	1	14,29	-	-	2	22,22	2	15,4
Seguridad ciudadana y justicia	1	10,00	-	-	1	16,67	-	-	1	7,7
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	10	100	7	100	6	100	9	100	13	100

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

	Población	Quejas
Barberà del Vallès*	32.550	2
Sant Joan Despí	32.981	13
Cambrils	33.301	18
Olot	33.913	13
Tortosa	33.932	9
Montcada i Reixac	34.394	43
Sant Adrià de Besòs*	35.386	49
<b>Media</b>	<b>33.780</b>	<b>21</b>

\* Tienen convenio de visión singular de supervisión

**3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Olot, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el período 2012-2014**

	2012	2013	2014
Ayuntamiento de Olot	51,2	62	65,1
Síndic	87,2	55,4	43,9
Persona interesada	1,4	29,5	38,8

**4. Estado de las quejas al finalizar el año**

	N	%
Quejas en tramitación	3	23,1
Quejas finalizadas	10	76,9
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

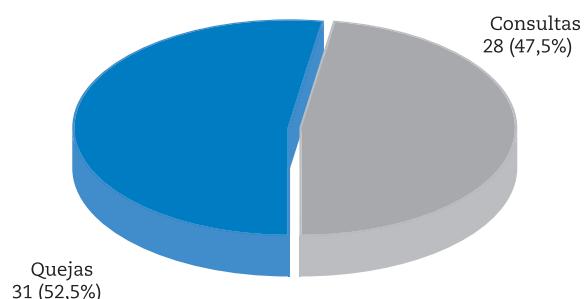
**5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas**

	N	%
<b>Irregularidad de la Administración</b>	<b>4</b>	<b>40</b>
Se resuelve el problema	3	30
Resoluciones aceptadas	1	10
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	-
Resoluciones no aceptadas	-	-
<b>No-irregularidad de la Administración</b>	<b>6</b>	<b>60</b>
La persona interesada desiste	-	-
Quejas no admitidas a trámite	-	-
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

## 2.2. QUEJAS Y CONSULTAS TRAMITADAS DURANTE EL AÑO 2014 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN OLOT

### 6. Quejas y consultas tramitadas por residentes del municipio

	N	%
Quejas	31	52,5
Consultas	28	47,5
Total	59	100



### 7. Quejas y consultas tramitadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	26	44,1	15	48,4	11	39,3
Educación e investigación	13	22,0	7	22,6	6	21,4
Infancia y adolescencia	3	5,1	2	6,5	1	3,6
Salud	2	3,4	-	-	2	7,1
Servicios sociales	6	10,2	4	12,9	2	7,1
Trabajo y pensiones	2	3,4	2	6,5	-	-
Administración pública y tributos	13	22,0	7	22,6	6	21,4
Administración pública y derechos	10	16,9	6	19,4	4	14,3
Tributos	3	5,1	1	3,2	2	7,1
Políticas territoriales	5	8,5	4	12,9	1	3,6
Medio ambiente	2	3,4	2	6,5	-	-
Urbanismo y vivienda	3	5,1	2	6,5	1	3,6
Consumo	7	11,9	3	9,7	4	14,3
Seguridad ciudadana y justicia	3	5,1	2	6,5	1	3,6
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-
Otros	5	8,5	-	-	5	17,9
Total	59	100	31	100	28	100

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

	Total	Quejas	Consultas
2010	69	36	33
2011	57	34	23
2012	89	44	45
2013	66	28	38
2014	59	31	28



## 9. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas tramitadas durante el período 2010-2014

	2010	2011	2012	2013	2014
Número de personas afectadas en las quejas	39	37	50	32	34
Número de personas afectadas en las consultas	33	23	45	38	28
Total	72	60	95	70	62

## 10. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Olot

	Quejas	%
<b>Administración autonómica</b>	<b>14</b>	<b>41,2</b>
Departamento de Economía y Conocimiento	1	2,9
Departamento de Empresa y Ocupación	2	5,9
Departamento de Enseñanza	3	8,8
Departamento de Interior	3	8,8
Departamento de Bienestar Social y Familia	3	8,8
Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales	1	2,9
Departamento de Salud	1	2,9
<b>Administración local</b>	<b>14</b>	<b>41,2</b>
Ayuntamiento de Olot	7	20,6
Ayuntamiento de Castell-Platja d'Aro	1	2,9
Ayuntamiento de la Vall de Bianya	1	2,9
Ayuntamiento de Sant Pere de Torelló	1	2,9
Ayuntamiento de Santa Pau	1	2,9
Consejo Comarcal de la Garrotxa	3	8,8
<b>Universidades</b>	<b>2</b>	<b>5,9</b>
Universidad de Barcelona (UB)	1	2,9
Universidad Politécnica de Cataluña (UPC)	1	2,9
<b>Colegios profesionales</b>	<b>1</b>	<b>2,9</b>
Ilustre Colegio de Procuradores de los Tribunales de Girona	1	2,9
<b>Consorcios</b>	<b>1</b>	<b>2,9</b>
Consorcio de Acción Social de la Garrotxa	1	2,9
<b>Compañías eléctricas</b>	<b>1</b>	<b>2,9</b>
ENDESA	1	2,9
<b>Compañías telefónicas</b>	<b>1</b>	<b>2,9</b>
Telefónica España, SAU	1	2,9
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

**11. Quejas y consultas procedentes de Olot en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares**

Población	Total	Quejas	Consultas
Barberà del Vallès*	32.550	117	66
Sant Joan Despí	32.981	83	40
Cambrils	33.301	101	53
<b>Olot</b>	<b>33.913</b>	<b>59</b>	<b>31</b>
Tortosa	33.932	65	41
Montcada i Reixac	34.394	142	83
Sant Adrià de Besòs*	35.386	170	118
<b>Media</b>	<b>33.780</b>	<b>105,3</b>	<b>61,7</b>
			<b>43,6</b>

\* Tienen convenio de visión singular de supervisión

**12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Olot en los desplazamientos al municipio**

	Total	Quejas	Consultas
2010	-	-	-
2011	-	-	-
2012	22	16	6
2013	15	4	11
2014	13	8	5

### III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

**Q 02787/2012**

**Queja relativa a las molestias por ruidos que ocasiona la actividad de la estación de autobuses y la parada de taxis de Olot**

Ayuntamiento de Olot

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe sobre la titularidad de la estación de autobuses, la distancia entre el domicilio de la persona interesada y la estación y las actuaciones que se han realizado con el fin de objetivar el ruido provocado por la actividad de la estación (por ejemplo, mediciones sonométricas) o para minimizar las molestias.

El Departamento de Territorio y Sostenibilidad ha informado de que ha llevado a cabo varias reuniones con la persona interesada para dar solución a la problemática que motivó su queja.

**Q 01599/2014**

**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Olot a una instancia electrónica en la que se solicitaba información sobre la normativa referente a los planes de empleo municipales**

Ayuntamiento de Olot

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe sobre el estado de tramitación de la respuesta expresa al escrito presentado por la persona interesada.

El Ayuntamiento ha informado de que ha enviado la información correspondiente a la persona interesada y que ha dado respuesta a su reclamación.

**Q 06134/2014**

**Disconformidad con el hecho de que los Servicios Sociales de Olot no hayan preservado la confidencialidad de una persona que denunció presuntos malos tratos de un niño en el núcleo familiar de la madre**

Ayuntamiento de Olot

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe, por un lado, sobre la situación de este niño, las actuaciones realizadas con la familia y las actuaciones de coordinación con otros servicios, como por ejemplo la escuela; y por otra parte, sobre las actuaciones realizadas en relación con la demanda de la persona interesada de preservar su confidencialidad.

Los Servicios Sociales de Olot han planificado una intervención constante y exhaustiva con todos los miembros de este núcleo familiar, a raíz de la cual se ha apreciado una cierta mejora. Actualmente, no se percibe negligencia ni maltrato al niño, pero aún así se continuará trabajando de forma constante y exhaustiva con este núcleo familiar. En cuanto a la confidencialidad del denunciante, se indica que en todo momento se ha preservado de forma estricta la confidencialidad de sus datos.

**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](mailto:sindic@sindic.cat)  
[www.sindic.cat](http://www.sindic.cat)

