



# INFORME DE CALELLA 2015

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES</b> .....	3
<b>II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN CALELLA EN DATOS</b> .....	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Calella durante el año 2015.....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2015 en que la persona interesada reside en Calella .....	7
<b>III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES</b> .....	11
3.1. Resoluciones cumplidas.....	11



## I. CONSIDERACIONES GENERALES

Este informe tiene como objetivo analizar la tipología de quejas recibidas y tramitadas durante el año 2015 en relación al Ayuntamiento de Calella y de residentes en esta localidad, así como el ámbito temático de las quejas y consultas formuladas por la ciudadanía de este municipio. El informe se enmarca en el convenio de colaboración firmado el 21 de julio de 2014 entre el Ayuntamiento y la institución del Síndic de Greuges.

Cabe destacar, sin embargo, que, a diferencia de los dos últimos años, el informe de Calella 2015 se basa, fundamentalmente, en las quejas y consultas recibidas durante el año, y no en las quejas y consultas que, independientemente de la su fecha de inicio, ha gestionado la institución este año. Como consecuencia, las cifras de este documento son inferiores a las que hasta ahora se habían mostrado.

Durante el 2015, la oficina itinerante de atención a las personas del Síndic de Greuges ha visitado Calella en una ocasión, que dio lugar a la apertura de 6 quejas y 3 consultas. Este año, por tanto, los datos son sensiblemente inferiores en comparación con las derivadas del desplazamiento al territorio del año anterior.

En este periodo analizado, el Síndic de Greuges ha abierto un total de 9 quejas en las que la administración afectada era del Ayuntamiento de Calella, la mayoría de las cuales hacen referencia a las áreas de urbanismo, vivienda y medio ambiente. Los datos ponen en evidencia un descenso del número de estas actuaciones en los últimos años, hecho positivo en cuanto al funcionamiento de la Administración local.

Sin embargo, tal y como puede verse en la tabla 2, el número de quejas recibidas por el Ayuntamiento de Calella es significativamente inferior en relación con otras corporaciones locales de población similar, incluso en comparación con otros ayuntamientos que son visitados también por la oficina itinerante.

En cuanto al tiempo empleado en dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), cabe señalar que el Ayuntamiento de Calella, desde la firma del convenio en julio de 2014, ha tomado un conjunto de medidas para reducir los plazos de tramitación los expedientes. Es especialmente destacable el hecho de que todos los trámites que se han iniciado en una fecha posterior han sido contestados por la corporación local en un plazo no superior a 20 días hábiles en todos los casos. De hecho, el Ayuntamiento de Calella presenta una media de 16,8 días; el Síndic de Greuges de Cataluña, de 55,5, y la persona interesada, de 2 días. Si se comparan estas cifras con la media de días empleados en el año anterior (basada en quejas tramitadas durante todo el año), puede observarse una reducción de plazos muy significativa, lo que se traduce en una reducción global del expediente y, por tanto, en una mejora para la ciudadanía.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Calella, durante el 2015 se han finalizado 2 actuaciones (25%) y 6 continúan en trámite (75%).

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y consultas recibidas en el Síndic de personas residentes en Calella, cabe indicar la reducción de quejas y consultas de este año (16,7%) respecto del año 2014.

Este hecho, que se reproduce en el conjunto del territorio catalán (a excepción de algunas comarcas), se explica por la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en el procedimiento institucional. En este sentido, desde finales del año 2014 en el Síndic ha implementado el sistema de notificaciones electrónicas con las personas interesadas que consientan expresamente esta opción. Como consecuencia, no es necesario

conocer la procedencia de los promotores de las quejas, dado que se tramita de forma electrónica. Es por ello que, a pesar de que el número de quejas se haya incrementado este año, en un cierto porcentaje se desconoce el origen de las personas interesadas.

En relación con la materia objeto de las quejas y consultas recibidas durante el 2015 de personas de Calella (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de las políticas sociales, concretamente infancia y adolescencia, seguidos por temas de consumo y medio ambiente.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos de Calella, predominan las referidas a la Administración de la Generalitat (11 quejas) y, fundamentalmente, las relacionadas con la falta de pago de las prestaciones por niños a cargo. En segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración local (8 quejas), 5 de las cuales se han tramitado con el Ayuntamiento de Calella.

Por último, hay que añadir que en 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 de 2015.

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

### 2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE CALELLA DURANTE EL AÑO 2015

#### 1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Calella

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	2	18,2	-	-	4	17,4	2	20,0	1	11,1
Educación e investigación	2	18,2	-	-	-	-	2	20,0	-	-
Infancia y adolescencia	-	-	-	-	4	17,4	-	-	-	-
Salud	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios sociales	-	-	-	-	-	-	-	-	1	11,1
Trabajo y pensiones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Administración pública y tributos</b>	4	36,4	1	16,7	5	21,7	3	30	2	22,2
Administración pública y derechos	4	36,4	1	16,7	5	21,7	3	30	1	11,1
Tributos	-	-	-	-	-	-	-	-	1	11,1
<b>Políticas territoriales</b>	5	45,5	4	66,7	12	52,2	2	20	3	33,3
Medio ambiente	3	27,3	2	33,3	8	34,8	2	20	3	33,3
Urbanismo y vivienda	2	18,2	2	33,3	4	17,4	-	-	-	-
Consumo	-	-	1	16,7	2	8,7	2	20,0	2	22,2
Seguridad ciudadana y justicia	-	-	-	-	-	-	-	-	1	11,1
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-	1	10	-	-
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

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

	Población	Quejas
Sant Celoni	17.317	39
Palamós	17.911	19
Cardedeu*	17.938	14
<b>Calella</b>	<b>18.226</b>	<b>9</b>
Malgrat de Mar	18.371	8
Parets del Vallès	18.901	5
Banyoles	19.299	7
<b>Media</b>	<b>18.280</b>	<b>14,4</b>

\* Tienen convenio de visión singular de supervisión

### 3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Calella, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el año 2015

	2014	2015
Ayuntamiento de Calella	187,7	16,8
Síndic	79	55,5
Persona interesada	65,3	2

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

	N	%
Quejas en tramitación	6	75
Quejas finalizadas	2	25
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

### 5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

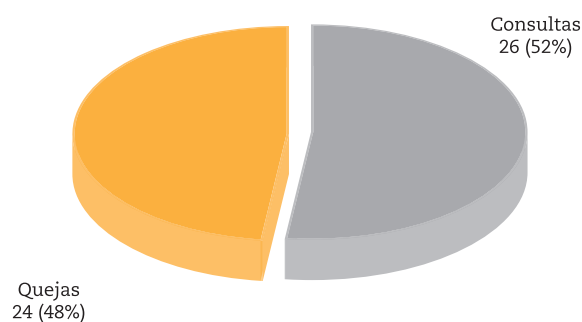
	N	%
<b>Irregularidad de la Administración</b>	<b>1</b>	<b>50</b>
Se resuelve el problema	-	-
Resoluciones aceptadas	1	50
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	-
Resoluciones no aceptadas	-	-
<b>No-irregularidad de la Administración</b>	<b>1</b>	<b>50</b>
La persona interesada desiste	-	-
Quejas no admitidas a trámite	-	-
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100</b>



## 2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2015 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN CALELLA

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

	N	%
■ Quejas	24	48
■ Consultas	26	52
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

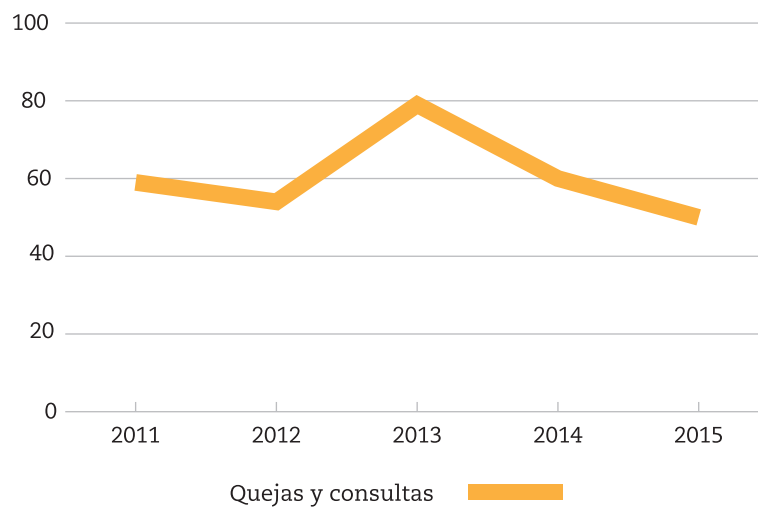


### 7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>9</b>	<b>37,5</b>	<b>7</b>	<b>26,9</b>
Educación e investigación	3	6	-	-	3	11,5
Infancia y adolescencia	7	14	5	20,8	2	7,7
Salud	1	2	1	4,2	-	-
Servicios sociales	4	8	2	8,3	2	7,7
Trabajo y pensiones	1	2	1	4,2	-	-
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>16,7</b>	<b>4</b>	<b>15,4</b>
Administración pública y derechos	6	12	4	16,7	2	7,7
Tributos	2	4	-	-	2	7,7
<b>Políticas territoriales</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>20,8</b>	<b>5</b>	<b>19,2</b>
Medio ambiente	8	16	3	12,5	5	19,2
Urbanismo y vivienda	2	4	2	8,3	-	-
<b>Consumo</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>23,1</b>
<b>Seguridad ciudadana y justicia</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Cultura y lengua</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Otros</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>15,4</b>
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

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

	Total	Quejas	Consultas
2011	59	37	22
2012	54	26	28
2013	79	46	33
2014	60	20	40
2015	50	24	26



## 9. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas iniciadas durante el periodo 2011-2015

	2011	2012	2013	2014	2015
Número de personas afectadas en las quejas	43	48	54	46	40
Número de personas afectadas en las consultas	22	28	33	40	26
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>76</b>	<b>87</b>	<b>86</b>	<b>66</b>

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

	Quejas	%
<b>Administración autonòmica</b>	<b>11</b>	<b>52,4</b>
Departamento de Bienestar Social y Familia	6	28,6
Departamento de Empresa y Ocupación	1	4,8
Departamento de Enseñanza	1	4,8
Departamento de Salud	1	4,8
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	2	9,5
<b>Administración local</b>	<b>8</b>	<b>38,1</b>
Ayuntamiento de Sant Vicenç de Montalt	1	4,8
Ayuntamiento de Calella	5	23,8
Ayuntamiento de Granollers	1	4,8
Ayuntamiento de Santa Susanna	1	4,8
<b>Compañías eléctricas</b>	<b>2</b>	<b>9,5</b>
Endesa	2	9,5
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

## 11. Quejas y consultas procedentes de Calella en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Total	Quejas	Consultas
Sant Celoni	17.317	72	53	19
Palamós	17.911	72	31	41
Cardedeu*	17.938	102	42	60
<b>Calella</b>	<b>18.226</b>	<b>50</b>	<b>24</b>	<b>26</b>
Malgrat de Mar	18.371	72	26	46
Parets del Vallès	18.901	42	21	21
Banyoles	19.299	38	14	24
<b>Media</b>	<b>18.280</b>	<b>64</b>	<b>30,1</b>	<b>33,9</b>

\* Tienen convenio de visión singular de supervisión

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

	Total	Quejas	Consultas
2011	-	-	-
2012	-	-	-
2013	23	18	5
2014	10	5	5
2015	9	6	3

### III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 06087/2014

**Disconformidad con la resolución de un procedimiento sancionador iniciado por el Ayuntamiento de Calella por infracción de la Ordenanza municipal de convivencia ciudadana y vía pública**

Ayuntamiento de Calella

---

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Calella que dé las órdenes oportunas para que se retrotraiga el procedimiento al momento en que se hubiera debido notificar al promotor la comisión de la infracción, de forma que el promotor pueda optar por el pago bonificado de la sanción. Además, dado que el promotor ha expuesto que debido a la situación precaria en que se encuentra no podrá hacer efectivo el pago, el Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que estudie la posibilidad de sustituir la multa económica por trabajos en beneficio de la comunidad.

El Ayuntamiento ha enviado copia de la resolución de retroacción del expediente sancionador y de las alternativas que se han ofrecido al promotor, además del acuse de recibo de la resolución.

**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

