



INFORME DE CARDEDEU 2015

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

I. CONSIDERACIONES GENERALES	3
II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN CARDEDEU EN DATOS	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Cardedeu durante el año 2015	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2015 en que la persona interesada reside en Cardedeu.....	7
III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES	11
3.1. Resoluciones cumplidas.....	11
3.2. Resoluciones aceptadas	12

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 Cardedeu y de residentes en esta localidad, así como el ámbito temático de las quejas y consultas formuladas por ciudadanos de este municipio. El informe se enmarca en el convenio de colaboración firmado el 4 de febrero de 2009 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 Cardedeu 2015 se basa, fundamentalmente, en las quejas y consultas recibidas durante el año, y no en las quejas y consultas que, independientemente de 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 Cardedeu en una ocasión, que dio lugar a la apertura de 9 quejas y 13 consultas. Este año, por tanto, se han duplicado las actuaciones derivadas del desplazamiento al territorio respecto al año anterior.

En este periodo analizado, el Síndic de Greuges ha abierto un total de 14 quejas en las que la administración afectada era del Ayuntamiento de Cardedeu, 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 Cardedeu es asimilable al de otras corporaciones locales de población similar.

En cuanto al tiempo empleado en dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de Cardedeu presenta una media de 111,2 días; el Síndic de Greuges, de 54,8 días, y la persona interesada, de 35,7 días. Si se comparan estas cifras con la media de días empleados en los años anteriores, puede observarse un ligero incremento de los plazos tanto de la Administración como de la institución del Síndic. Sin embargo, el análisis de los últimos cuatro años muestra una tendencia positiva en cuanto a la reducción de plazos en relación a cada uno de los sujetos, lo que se traduce en una reducción global del expediente y, por tanto, en una mejora para a la ciudadanía.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Cardedeu, durante el 2015 se han finalizado 13 actuaciones (50%) y 13 continúan en trámite (50%). Del conjunto de quejas finalizadas, en un 61,5% de los casos se ha detectado una irregularidad por parte de la Administración que o bien se ha solucionado antes de que el Síndic formulara sugerencias y recomendaciones o bien se ha aceptado la resolución una vez el Síndic se pronunciado al respecto.

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y consultas recibidas en el Síndic de personas residentes en Cardedeu, conviene indicar el incremento de quejas y consultas de este año (5,2%) respecto del 2014.

No obstante, conviene señalar que 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 se hayan incrementado el número de quejas 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 Cardedeu (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de las políticas sociales, concretamente infancia y adolescencia, seguidos por temas de consumo.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas de vecinos de Cardedeu, predominan las referidas a la Administración local (25 quejas), de las cuales 20 se han tramitado con el Ayuntamiento de Cardedeu. En segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración de la Generalitat (21 quejas) y, fundamentalmente, las relacionadas con la falta de pago de las prestaciones por niños a cargo.

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 CARDEDEU EN DATOS

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

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

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	4	13,8	-	-	4	30,8	2	6,3	2	14,3
Educación e investigación	4	13,8	-	-	1	7,7	2	6,3	-	-
Infancia y adolescencia	-	-	-	-	3	23,1	-	-	1	7,1
Salud	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios sociales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trabajo y pensiones	-	-	-	-	-	-	-	-	1	7,1
Administración pública y tributos	13	44,8	6	40,0	5	38,5	17	53,1	2	14,3
Administración pública y derechos	9	31,0	1	6,7	5	38,5	14	43,8	2	14,3
Tributos	4	13,8	5	33,3	-	-	3	9,4	-	-
Políticas territoriales	12	41,4	7	46,7	2	15,4	8	25,0	5	35,7
Medio ambiente	10	34,5	-	-	-	-	8	25,0	4	28,6
Urbanismo y vivienda	2	6,9	7	46,7	2	15,4	-	-	1	7,1
Consumo	-	-	2	13,33	2	15,4	4	12,5	4	28,6
Seguridad ciudadana y justicia	-	-	-	-	-	-	1	3,1	1	7,1
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	29	100	15	100	13	100	32	100	14	100

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

	Población	Quejas
Caldes de Montbui	17.098	4
Sant Celoni	17.317	39
Palamós	17.911	19
Cardedeu	17.938	14
Calella*	18.226	9
Malgrat de Mar	18.371	8
Parets del Vallès	18.901	5
Media	17.966	14,0

3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Cardedeu, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el periodo 2012-2015

	2012	2013	2014	2015
Ayuntamiento de Cardedeu	196,0	133,6	96,6	111,2
Síndic	70,0	73,0	60,8	54,8
Persona interesada	13,2	38,7	38,5	35,7

4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	13	50
Quejas finalizadas	13	50
Total	26	100

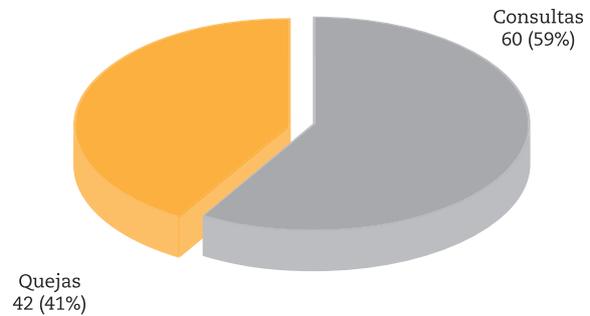
5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	8	61,54
Se resuelve el problema	2	15,38
Resoluciones aceptadas	6	46,15
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	-
Resoluciones no aceptadas	-	-
No-irregularidad de la Administración	5	38,46
La persona interesada desiste	-	-
Quejas no admitidas a trámite	-	-
Total	13	100

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

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	42	41,2
■ Consultas	60	58,8
Total	102	100

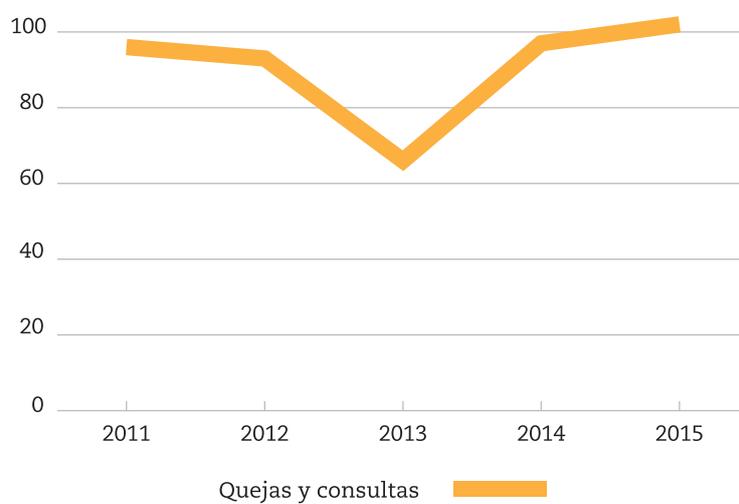


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	32	31,4	15	35,7	17	28,3
Educación e investigación	4	3,9	3	7,1	1	1,7
Infancia y adolescencia	12	11,8	7	16,7	5	8,3
Salud	2	2,0	1	2,4	1	1,7
Servicios sociales	8	7,8	2	4,8	6	10,0
Trabajo y pensiones	6	5,9	2	4,8	4	6,7
Administración pública y tributos	12	11,8	4	9,5	8	13,3
Administración pública y derechos	11	10,8	4	9,5	7	11,7
Tributos	1	1,0	-	-	1	1,7
Políticas territoriales	12	11,8	8	19,0	4	6,7
Medio ambiente	7	6,9	6	14,3	1	1,7
Urbanismo y vivienda	5	4,9	2	4,8	3	5,0
Consumo	31	30,4	14	33,3	17	28,3
Seguridad ciudadana y justicia	11	10,8	-	-	11	18,3
Cultura y lengua	2	2,0	1	2,4	1	1,7
Otros	2	2,0	-	-	2	3,3
Total	102	100	42	100	60	100

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

	Total	Quejas	Consultas
2011	96	55	41
2012	93	47	46
2013	66	34	32
2014	97	53	44
2015	102	42	60



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	72	74	44	57	74
Número de personas afectadas en las consultas	41	46	32	44	60
Total	113	120	76	101	134

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

	Quejas	%
Administración autonómica	21	39,6
Departamento de Bienestar Social y Familia	6	11,3
Departamento de Economía y Conocimiento	1	1,9
Departamento de Enseñanza	4	7,5
Departamento de Interior	1	1,9
Departamento de Justicia	1	1,9
Departamento de Salud	4	7,5
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	4	7,5
Administración local	25	47,2
Ayuntamiento de Canovelles	1	1,9
Ayuntamiento de Cardedeu	20	37,7
Ayuntamiento de Llinars del Vallès	1	1,9
Ayuntamiento de Sant Antoni de Vilamajor	1	1,9
Diputación de Barcelona	2	3,8
Compañías eléctricas	4	7,5
Endesa	3	5,7
Iberdrola	1	1,9
Compañías telefónicas	3	5,7
Telefónica España, SAU	2	3,8
Vodafone Catalunya	1	1,9
Total	53	100

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

	Población	Total	Quejas	Consultas
Caldes de Montbui	17.098	39	14	25
Palamós	17.317	72	31	41
Sant Celoni	17.911	72	53	19
Cardedeu	17.938	102	42	60
Calella*	18.226	50	24	26
Malgrat de Mar	18.371	72	26	46
Parets del Vallès	18.901	42	21	21
Media	17.966	64,1	30,1	34

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

	Total	Quejas	Consultas
2010	16	5	11
2011	22	12	10
2012	15	4	11
2013	13	7	6
2014	10	8	2
2015	22	9	13

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 05815/2010

Disconformidad con el Ayuntamiento de Cardedeu por la falta de devolución de unos avales prestados como condición de una licencia de obras mayores

Ayuntamiento de Cardedeu

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Cardedeu que dicte una resolución sobre la solicitud del promotor, motivada con los informes correspondientes, que se la notifique en tiempo y forma y que indique los recursos que puede interponer, el órgano frente el cual pueden presentarse y el plazo para hacerlo.

El Ayuntamiento ha informado que se ha autorizado la tesorería municipal a devolver el aval objeto de la queja, una vez la empresa interesada liquide el importe del arreglo efectuado por el Ayuntamiento.

Q 05065/2014

Queja referida al importe de la cuota tributaria en concepto de impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana en Cardedeu

Ayuntamiento de Cardedeu

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Cardedeu que dé respuesta expresa a la persona interesada.

El Ayuntamiento ha informado que ha detallado a la persona interesada el régimen jurídico que se ha aplicado para el cálculo del tributo y las circunstancias concretas que intervienen.

Q 06216/2014

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Cardedeu a diversas instancias relativas al estado de la vía pública

Ayuntamiento de Cardedeu

El Síndic ha sugerido en el Ayuntamiento de Cardedeu que, si no lo ha hecho, dé respuesta a las solicitudes planteadas por la promotora de la queja.

El Ayuntamiento ha informado que intentó notificar sin éxito a la promotora un escrito que daba respuesta a las cuestiones que planteaba en sus instancias.

Q 02150/2015

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Cardedeu a una solicitud de acceso a varios documentos

Ayuntamiento de Cardedeu

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe si ha facilitado o no el acceso a la información solicitada por la persona interesada, y, en caso de que se lo haya denegado, que le indique los motivos concretos.

El Ayuntamiento ha informado que en fecha 18 de mayo de 2015 ya envió una respuesta a la persona interesada en relación con la cuestión que reclamaba.

Q 03045/2015

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Cardedeu a una solicitud de información sobre la contratación de un abogado

Ayuntamiento de Cardedeu

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe sobre si ha dado respuesta al escrito de la persona interesada y sobre si le ha facilitado o no el acceso a la información que pedía.

El Ayuntamiento ha informado que en fecha 15 de julio de 2015 ya dio respuesta al escrito de la persona interesada.

3.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS

Q 03523/2014

Disconformidad con la falta de respuesta del Ayuntamiento de Cardedeu a un escrito relativo a un expediente disciplinario abierto a un trabajador

Ayuntamiento de Cardedeu

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que impulse las actuaciones preventivas necesarias y el desarrollo y la aplicación de un procedimiento para resolver los conflictos entre trabajadores y que, de forma complementaria o alternativa, valore la aplicación

en este caso de un sistema de mediación por parte de un profesional competente, sin perjuicio de llevar a cabo sesiones de formación específica para los miembros de la brigada municipal, a fin de tratar los problemas detectados en las evaluaciones de riesgos.

Q 03655/2014

Disconformidad con el importe reclamado en concepto de una alta nueva de suministro de agua

Ayuntamiento de Cardedeu

El Ayuntamiento indica que no tiene regulada ninguna ordenanza fiscal que apruebe el precio de las nuevas altas de servicio de abastecimiento de agua y que está a la espera de que una empresa contratada por la Diputación de Barcelona elabore un estudio técnico para determinar las tarifas. De esta información se desprende que, hasta ahora, los precios de las nuevas altas y otras tarifas que afectan al abastecimiento de agua las ha determinado la empresa encargada

de la gestión del servicio, sin ningún tipo de control por parte del Ayuntamiento. Por tanto, el Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que devuelva al promotor la cuantía que ha ingresado en exceso, en caso de que las tarifas aprobadas por el Ayuntamiento y autorizadas por la Comisión de Precios de Cataluña resulten inferiores al importe solicitado en concepto de alta nueva.

Q 01298/2015

Queja relativa a la actuación de la Policía Local de Cardedeu a la hora de controlar los posibles incumplimientos de la legislación antitabaco

Ayuntamiento de Cardedeu

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Cardedeu, por un lado, que prohíba el consumo de tabaco en la totalidad del recinto donde se encuentran los equipamientos deportivos municipa-

les así como en el interior de los parques infantiles públicos, y que se señalice esta prohibición convenientemente; y, por el otro, que la Policía Local garantice el cumplimiento de esta normativa.

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

