

INFORME DE CASTELLAR DEL VALLÈS 2015

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

I. CONSIDERACIONES GENERALES	3
II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN CASTELLAR DEL VALLÈS EN DATOS.....	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Castellar del Vallès durante en el año 2015.....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2015 en que la persona interesada reside en Castellar del Vallès	7
III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES	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 con el Ayuntamiento de Castellar del Vallès 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 26 de noviembre de 2008 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 Castellar del Vallès 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 Castellar del Vallès en una ocasión, que dio lugar a la apertura de 10 quejas y 8 consultas. Este año, por tanto, se han abierto un 14,3% menos de actuaciones derivadas del desplazamiento al territorio que en el año anterior.

En este periodo analizado, el Síndic de Greuges ha abierto un total de 13 quejas en las que la administración afectada es el Ayuntamiento de Castellar del Vallès, la mayoría de las cuales hacen referencia a las áreas de administración pública y tributos y, en segundo lugar, a las áreas de urbanismo, movilidad y vivienda. 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 en las que la administración afectada es el Ayuntamiento de Castellar del Vallès es proporcional con otras corporaciones locales de población similar.

En cuanto al tiempo empleado en dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de Castellar del Vallès presenta una media de 97,2 días; el Síndic de Greuges, de 75,6 días, y la persona interesada, de 28 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 a la Administración como a 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 Castellar del Vallès, durante el 2015 se han finalizado 8 actuaciones (61,5%) y 5 (38,5%) continúan en trámite. Del conjunto de quejas finalizadas, en el 50% 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 ha 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 Castellar del Vallès, conviene indicar la reducción de quejas y consultas de este año (43,3%) 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 se haya 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 Castellar del Vallès (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de consumo, seguidos por temas de políticas sociales.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos de Castellar del Vallès, predominan las referidas a la Administración de la Generalitat (11 quejas) y, en segundo lugar, las quejas relacionadas con la Administración local (11 quejas), 7 de las cuales se han tramitado con el Ayuntamiento de Castellar del Vallès.

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 CASTELLAR DEL VALLÈS EN DATOS

2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE CASTELLAR DEL VALLÈS DURANTE EL AÑO 2015

1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Castellar del Vallès

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	-	-	2	7,7	3	10,3	4	25,0	2	15,4
Educación e investigación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infancia y adolescencia	-	-	-	-	3	10,3	-	-	-	-
Salud	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios sociales	-	-	2	7,7	-	-	3	18,8	2	15,4
Trabajo y pensiones	-	-	-	-	-	-	1	6,3	-	-
Administración pública y tributos	-	-	6	23,1	9	31,0	8	50,0	7	53,8
Administración pública y derechos	-	-	5	19,2	8	27,6	5	31,3	6	46,2
Tributos	-	-	1	3,8	1	3,4	3	18,8	1	7,7
Políticas territoriales	9	75,0	15	57,7	13	44,8	3	18,8	3	23,1
Medio ambiente	4	33,3	5	19,2	7	24,1	3	18,8	2	15,4
Urbanismo y vivienda	5	41,7	10	38,5	6	20,7	-	-	1	7,7
Consumo	3	25,0	2	7,7	4	13,8	1	6,3	-	-
Seguridad ciudadana y justicia	-	-	1	3,8	-	-	-	-	1	7,7
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	12	100	26	100	29	100	16	100	13	100

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

	Población	Quejas
Vila-seca	22.332	7
Palafrugell	22.733	19
Masnou, el	22.923	8
Castellar del Vallès	23.442	13
Olesa de Montserrat	23.536	9
Calafell	24.256	23
Valls	24.321	7
Media	23.363	12,3

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

	2012	2013	2014	2015
Ayuntamiento de Castellar del Vallès	88,9	80,9	84,9	97,2
Síndic	107,9	58,3	60,2	75,6
Persona interesada	5,4	35,4	32,9	28,0

4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	5	38,5
Quejas finalizadas	8	61,5
Total	13	100

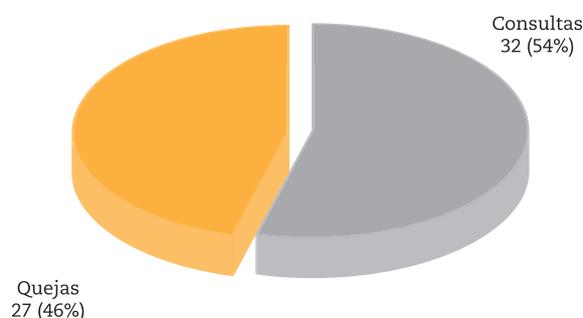
5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	4	50
Se resuelve el problema	2	25
Resoluciones aceptadas	2	25
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	-
Resoluciones no aceptadas	-	-
No-irregularidad de la Administración	4	50
La persona interesada desiste	-	-
Quejas no admitidas a trámite	-	-
Total	8	100

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

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	27	45,8
■ Consultas	32	54,2
Total	59	100

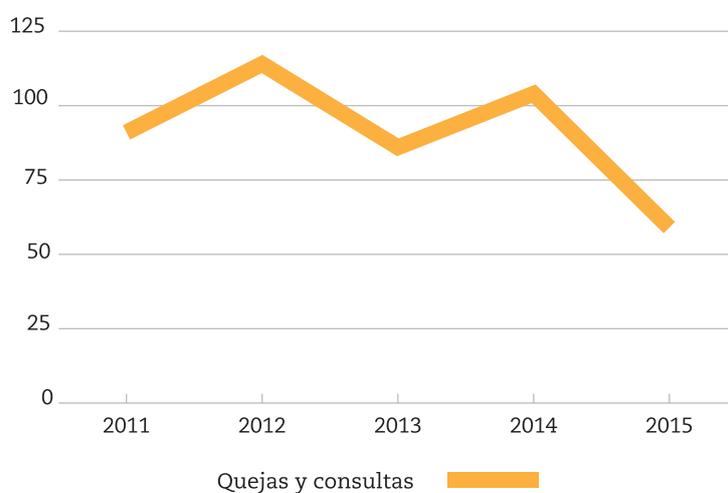


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	15	25,4	8	29,6	7	21,9
Educación e investigación	4	6,8	3	11,1	1	3,1
Infancia y adolescencia	-	-	-	-	-	-
Salud	4	6,8	1	3,7	3	9,4
Servicios sociales	6	10,2	4	14,8	2	6,3
Trabajo y pensiones	1	1,7	-	-	1	3,1
Administración pública y tributos	14	23,7	7	25,9	7	21,9
Administración pública y derechos	12	20,3	6	22,2	6	18,8
Tributos	2	3,4	1	3,7	1	3,1
Políticas territoriales	3	5,1	2	7,4	1	3,1
Medio ambiente	1	1,7	1	3,7	-	-
Urbanismo y vivienda	2	3,4	1	3,7	1	3,1
Consumo	22	37,3	7	25,9	15	46,9
Seguridad ciudadana y justicia	4	6,8	3	11,1	1	3,1
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-
Otros	1	1,7	-	-	1	3,1
Total	59	100	27	100	32	100

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

	Total	Quejas	Consultas
2011	91	44	47
2012	114	63	51
2013	86	56	30
2014	104	52	52
2015	59	27	32



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	73	59	60	66	42
Número de personas afectadas en las consultas	47	51	30	52	32
Total	120	110	90	118	74

10. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Castellar del Vallès

	Quejas	%
Administración autonómica	11	40,7
Departamento de la Presidencia	1	3,7
Departamento de Empresa y Ocupación	3	11,1
Departamento de Enseñanza	2	7,4
Departamento de Bienestar Social y Familia	2	7,4
Departamento de Salud	3	11,1
Administración local	11	40,7
Ayuntamiento de Barcelona	2	7,4
Ayuntamiento de Castellar del Vallès	7	25,9
Ayuntamiento de l'Ametlla de Mar	1	3,7
Ayuntamiento de Sabadell	1	3,7
Compañías de aguas	1	3,7
Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	3,7
Compañías eléctricas	3	11,1
Endesa	3	11,1
Compañías telefónicas	1	3,7
Vodafone Catalunya	1	3,7
Total	27	100

11. Quejas y consultas procedentes de Castellar del Vallès en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Total	Quejas	Consultas
Vila-seca	22.332	21	12	9
Masnou, el	22.733	43	27	16
Palafrugell	22.923	55	27	28
Castellar del Vallès	23.442	59	27	32
Olesa de Montserrat	23.536	47	23	24
Calafell	24.256	85	39	46
Valls	24.321	37	12	25
Media	23.363	49,6	23,9	25,7

12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Castellar del Vallès en los desplazamientos al municipio

	Total	Quejas	Consultas
2010*	39	18	21
2011	4	2	2
2012	17	9	8
2013	16	9	7
2014	21	15	6
2015	18	10	8

* Se hicieron dos desplazamientos al territorio

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 07329/2013

Disconformidad con la ubicación de una parada de autobús de Castellar del Vallès, por las molestias de ruidos que conlleva

Ayuntamiento de Castellar del Vallès

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que adopte las medidas adecuadas para realizar una medición sonométrica que permita objetivar las molestias por ruidos derivados del emplazamiento de esta parada.

El Ayuntamiento ha informado que toma nota de las sugerencias efectuadas por el Síndic.

Q 09114/2014

Falta de respuesta del Ayuntamiento a un escrito de queja relativo al complemento específico que percibe a un trabajador

Ayuntamiento de Castellar del Vallès

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que dé acceso al promotor a la ficha descriptiva de su puesto de trabajo, que contiene las características esenciales del puesto que ocupa y que se han tenido en cuenta para determinar el complemento específico que le corresponde.

El Ayuntamiento ha ampliado la respuesta que inicialmente envió al promotor respecto a los criterios utilizados en la valoración del complemento específico del puesto que actualmente ocupa.

Q 01201/2015

Queja relativa a la gestión de los animales que se realiza en el municipio de Castellar del Vallès, en concreto en cuanto a tres cuestiones: la posible desaparición de perros y gatos en el municipio, el uso de un protocolo incorrecto cuando se recibe una denuncia por el ataque de un perro peligroso y el uso de un protocolo incorrecto en los casos de maltratos de animales

Ayuntamiento de Castellar del Vallès

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe sobre estos tres asuntos y que confirme si ha informado a la persona interesada.

Según el Ayuntamiento, se ha informado a la persona interesada de todos los asuntos que denunció. Dado que, en su mayoría, las denuncias que presentó eran verbales, el Ayuntamiento le respondió también de forma verbal, y se comprometió a dar respuesta por escrito a las denuncias realizadas por escrito que no hubieran sido contestadas.

Q 01251/2015

Queja por la altura de la acera del tramo de una calle en Castellar del Vallès

Ayuntamiento de Castellar del Vallès

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que dé respuesta a la queja de la persona interesada.

Dado que el Ayuntamiento ha atendido la solicitud de la persona interesada, el Síndic da por finalizadas sus actuaciones en este asunto.

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

