



INFORME DEL PRAT DE LLOBREGAT 2015

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

I. CONSIDERACIONES GENERALES	3
II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN EL PRAT DE LLOBREGAT EN DATOS.....	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento del Prat de Llobregat durante el año 2015	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2015 en que la persona interesada reside en el Prat de Llobregat.....	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 al Ayuntamiento de El Prat de Llobregat 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 12 de febrero de 2013 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 El Prat 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 durante 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 El Prat en una ocasión, que dio lugar a la apertura de 10 quejas y 3 consultas. Este año, por tanto, se han abierto un 13,3% 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 16 quejas en las que la administración afectada era el Ayuntamiento de El Prat de Llobregat, la mayoría de las cuales hacen referencia a las áreas de administración pública y tributos. 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 El Prat de Llobregat es ligeramente inferior al de otras corporaciones locales con una población similar.

En cuanto al tiempo empleado en dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento del Prat de Llobregat presenta una media de 36,2 días; el Síndic de Greuges, de 52,3 días, y la persona interesada, de 17,5 días. Si se comparan estas cifras con la media de días empleados en los años anteriores, puede observarse una reducción de los plazos tanto de la Administración como de la institución del Síndic. Es más, el análisis de los últimos tres 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 la ciudadanía.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento del Prat de Llobregat, durante 2015 se han finalizado 15 actuaciones (83,3%) y 3 (16,7%) continúan en trámite. Del conjunto de quejas finalizadas, en el 73,3% de los casos no se ha detectado ninguna irregularidad por parte de la Administración.

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y consultas recibidas en el Síndic de personas residentes en El Prat de Llobregat, cabe indicar la reducción de quejas y consultas de este año (17,8%) respecto al 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 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 este motivo 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 El Prat, la mayoría se ha concentrado en temas propios de las políticas sociales, concretamente salud, seguidos por temas de administración pública y tributos.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos del Prat, predominan las referidas a la Administración de la Generalitat (54 quejas) y, en segundo lugar, las quejas relacionadas con la Administración local (23 quejas), de las cuales 11 se han tramitado con el Ayuntamiento de El Prat de Llobregat.

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 EL PRAT DE LLOBREGAT EN DATOS

2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DEL PRAT DE LLOBREGAT DURANTE EL AÑO 2015

1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento del Prat de Llobregat

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	1	4,3	5	25	3	10,7	6	22,2	3	18,8
Educación e investigación	-	-	-	-	-	-	1	3,7	-	-
Infancia y adolescencia	1	4,3	-	-	3	10,7	2	7,4	2	12,5
Salud	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios sociales	-	-	5	25	-	-	3	11,1	-	-
Trabajo y pensiones	-	-	-	-	-	-	-	-	1	6,3
Administración pública y tributos	11	47,8	9	45	8	28,6	10	37,0	8	50,0
Administración pública y derechos	11	47,8	9	45	6	21,4	9	33,3	5	31,3
Tributos	-	-	-	-	2	7,1	1	3,7	3	18,8
Políticas territoriales	8	34,8	5	25	13	46,4	11	40,7	1	6,3
Medio ambiente	6	26,1	3	15	12	42,9	3	11,1	-	-
Urbanismo y vivienda	2	8,7	2	10	1	3,6	8	29,6	1	6,3
Consumo	2	8,7	-	-	2	7,1	-	-	2	12,5
Seguridad ciudadana y justicia	1	4,3	1	5	2	7,1	-	-	1	6,3
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-	-	-	1	6,3
Total	23	100	20	100	28	100	27	100	16	100

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

	Población	Quejas
Mollet del Vallès	51.650	16
Cerdanyola del Vallès	57.413	16
Granollers*	60.101	26
Prat de Llobregat, el	63.014	16
Castelldefels	63.891	2
Viladecans	65.549	9
Vilanova i la Geltrú	65.684	46
Media	61.043	18,7

* Tienen convenio de visión singular de supervisión

3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento del Prat de Llobregat, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el período 2013-2015

	2013	2014	2015
Ayuntamiento del Prat de Llobregat	65,1	36,2	36,2
Síndic	75,8	67,9	52,3
Persona interesada	15,9	49,0	17,5

4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	3	16,7
Quejas finalizadas	15	83,3
Total	18	100

5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	4	26,7
Se resuelve el problema	2	13,3
Resoluciones aceptadas	1	6,7
Resoluciones parcialmente aceptadas	1	6,7
Resoluciones no aceptadas	-	-
No-irregularidad de la Administración	11	73,3
La persona interesada desiste	-	-
Quejas no admitidas a trámite	-	-
Total	15	100

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

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	67	50
■ Consultas	67	50
Total	134	100

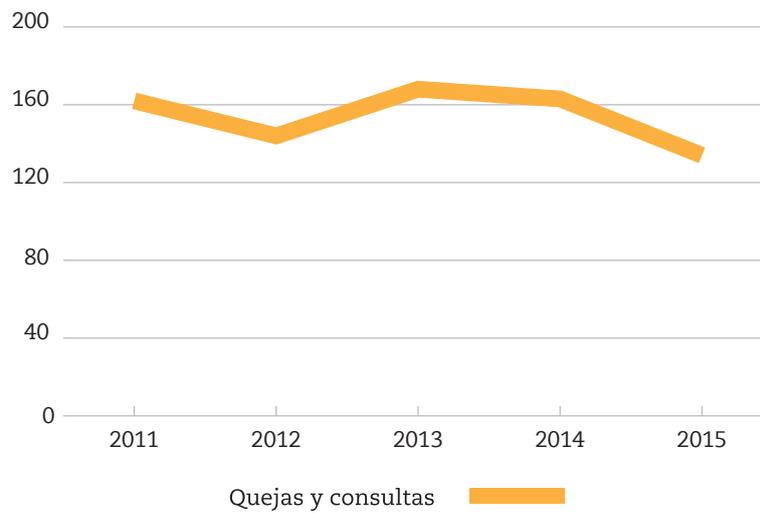


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	66	49,3	38	56,7	28	41,8
Educación e investigación	6	4,5	3	4,5	3	4,5
Infancia y adolescencia	15	11,2	7	10,4	8	11,9
Salud	31	23,1	23	34,3	8	11,9
Servicios sociales	9	6,7	2	3,0	7	10,4
Trabajo y pensiones	5	3,7	3	4,5	2	3,0
Administración pública y tributos	19	14,2	8	11,9	11	16,4
Administración pública y derechos	13	9,7	5	7,5	8	11,9
Tributos	6	4,5	3	4,5	3	4,5
Políticas territoriales	3	2,2	1	1,5	2	3,0
Medio ambiente	-	-	-	-	-	-
Urbanismo y vivienda	3	2,2	1	1,5	2	3,0
Consumo	34	25,4	18	26,9	16	23,9
Seguridad ciudadana y justicia	7	5,2	2	3,0	5	7,5
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-
Otros	5	3,7	-	-	5	7,5
Total	134	100	67	100	67	100

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

	Total	Quejas	Consultas
2011	162	93	69
2012	144	70	74
2013	168	98	70
2014	163	88	75
2015	134	67	67



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

	2011	2012	2013	2014	2015
Número de personas afectadas en las quejas	83	84	84	105	117
Número de personas afectadas en las consultas	69	74	70	75	67
Total	152	158	154	180	184

10. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes del Prat de Llobregat

	Quejas	%
Administración autonómica	54	68,4
Departamento de Economía y Conocimiento	1	1,3
Departamento de Empresa y Ocupación	8	10,1
Departamento de Enseñanza	7	8,9
Departamento de Bienestar Social y Familia	6	7,6
Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales	2	2,5
Departamento de Justicia	2	2,5
Departamento de Salud	26	32,9
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	2	2,5
Administración local	23	29,1
Ayuntamiento de Barcelona	7	8,9
Ayuntamiento de Blanes	1	1,3
Ayuntamiento de Castelldefels	1	1,3
Ayuntamiento de Sant Pere de Ribes	1	1,3
Ayuntamiento del Prat de Llobregat	11	13,9
Ayuntamiento de Vallirana	1	1,3
Diputación de Barcelona	1	1,3
Compañías de telefonía	2	2,5
Telefónica España, SAU	2	2,5
Total	79	100

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

	Población	Total	Quejas	Consultas
Mollet del Vallès	51.650	96	39	57
Cerdanyola del Vallès	57.413	123	49	74
Granollers*	60.101	168	87	81
Prat de Llobregat, el	63.014	134	67	67
Castelldefels	63.891	175	77	98
Viladecans	65.549	90	50	40
Vilanova i la Geltrú	65.684	199	99	100
Media	61.043	140,7	66,9	73,9

* Tienen convenio de visión singular de supervisión

12. Evolución de las quejas y consultas procedentes del Prat de Llobregat en los desplazamientos al municipio

	Total	Quejas	Consultas
2011	29	22	7
2012	21	17	4
2013	15	12	3
2014	15	10	5
2015	13	10	3

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 08997/2013

Disconformidad con las molestias por ruidos que provocan los juegos de petanca que se llevan a cabo en los jardines del Pau de El Prat de Llobregat

Ayuntamiento del Prat de Llobregat

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de El Prat de Llobregat que, además de regular específicamente el horario de uso de las pistas de petanca, haga cumplir los horarios que establece la Ordenanza de civismo y convivencia ciudadana en el artículo 52.1. Todo ello, sin perjuicio de la decisión que pueda adoptarse de cambio de ubicación de la pista que provoca molestias a la persona interesada.

El Ayuntamiento ha informado que la Policía Local impuso cuatro denuncias a personas que jugaban a petanca de madrugada, que resultaron en cuatro expedientes sancionadores por incumplimiento de la Ordenanza de civismo y convivencia ciudadana.

En cuanto a un posible cambio de ubicación de las pistas de petanca, el Ayuntamiento no lo considera apropiado ni necesario, puesto que las únicas molestias efectivamente comprobadas son las de los cuatro expedientes sancionadores mencionados. A pesar de ello, se compromete a continuar vigilando y controlando que el uso de estas pistas no afecte a la convivencia vecinal de la zona, a enviar inmediatamente la Policía Local cada vez que se requiera la presencia de los agentes, y denunciar y tramitar los expedientes sancionadores correspondientes en todos los casos en los que se comprueben las molestias.

Q 04198/2014

Queja relativa a las dificultades económicas con que se encuentra una familia para asumir el pago de la renta del alquiler y para cubrir otras necesidades básicas, y a la existencia de humedades en la vivienda de protección oficial donde viveAyuntamiento del Prat de Llobregat
Agencia de la Vivienda de Cataluña

Por una parte, el Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de El Prat de Llobregat que le informe sobre el seguimiento que los servicios sociales realizan de esta familia, y sobre las actuaciones que se han llevado a cabo en relación a las dificultades económicas que tiene la familia para poder hacer frente a los gastos básicos, como la alimentación y el pago del alquiler.

Y, por otra parte, ha solicitado a la Agencia de la Vivienda de Cataluña que le informe sobre: el estado técnico de la vivienda en cuanto a filtraciones y humedades; las medidas que ha previsto llevar a cabo la Dirección de Calidad de la Edificación y Rehabilitación de la Vivienda para resolver el problema de las filtraciones; si se ha previsto el realojamiento alternativo, ya sea definitivo o temporal, de la familia, mientras se arreglan las filtraciones que causan las humedades; qué criterios justifican la diferencia entre las rentas de alquiler que se están cobrando en el edificio donde vive la familia; en qué estado de tramitación se encuentra la revisión del pacto que solicitó la persona interesada en relación con las rentas del alquiler que paga, y qué parámetros se han tenido en cuenta a fin de determinar que los ingresos de la unidad familiar de la persona interesada superan el mínimo establecido para poder acceder a una ayuda para el pago de las rentas del alquiler.

Según el informe enviado por el Ayuntamiento, los servicios sociales municipales están realizando un seguimiento adecuado de la situación socioeconómica de esta familia, en cuyo marco han facilitado a sus miembros el acceso a varias ayudas y prestaciones y les han ofrecido la orientación necesaria para intentar mejorar sus condiciones de vida.

Así mismo, la Agencia de la Vivienda de Cataluña ha informado que ha propuesto, y la familia lo ha aceptado, modificar el régimen de adjudicación de la vivienda por el de cesión de uso temporal por el plazo de un año, prorrogable por un segundo año, por un canon asumible de acuerdo con las posibilidades económicas de la familia. También se ha acordado la suspensión temporal de la deuda acumulada. Por otra parte, técnicos de la Agencia han realizado varias visitas de inspección a la vivienda y han podido corroborar la inexistencia de filtraciones provenientes de la azotea, de lo que se ha informado a la persona interesada. De acuerdo con esto, el Síndic entiende que la Agencia de la Vivienda de Cataluña ha valorado y resuelto de manera satisfactoria las dos problemáticas que planteaba la promotora de la queja, y que los servicios sociales municipales están realizando un seguimiento adecuado de la familia.

AO 07075/2014

Actuación de oficio relativa a la situación de una menor de edadAyuntamiento del Prat de Llobregat
Departamento de Enseñanza

El Síndic ha solicitado a los ayuntamientos de Sant Boi y de El Prat de Llobregat que se coordinen para valorar la situación social de la menor, a fin de identificar posibles actuaciones de apoyo, en su caso.

El Departamento de Enseñanza ha informado que la menor está escolarizada con normalidad en una escuela de Sant Boi, pero añade que es necesario continuar el seguimiento escolar de la alumna, velar por su asistencia a la escuela y su progreso escolar y de relación con los demás, y continuar la coordinación entre la trabajadora social del EAP y los servicios sociales del municipio. Añade que también hay que aclarar con los servicios médicos si la alumna tiene pérdida auditiva y si afecta a su proceso de aprendizaje.

Q 03945/2015

Disconformidad con la respuesta del Ayuntamiento de El Prat de Llobregat a una solicitud para poder acceder a las ayudas económicas aprobadas en 2015 para facilitar el pago del impuesto sobre bienes inmuebles a las familias monoparentales, entre otros colectivosAyuntamiento del Prat de Llobregat

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe sobre las obligaciones tributarias que tiene pendientes la persona interesada con esta administración y las actuaciones que se han llevado a cabo para gestionar el cobro.

El Ayuntamiento ha informado que mediante el Decreto 5068/2015, de 10 de septiembre, se ha resuelto estimar el recurso de reposición presentado por la persona interesada contra la denegación de la ayuda del 50% de la cuota líquida del impuesto sobre bienes inmuebles del ejercicio 2015 por no estar al corriente de las obligaciones tributarias. Y, en consecuencia, se ha acordado otorgar la ayuda.

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

