

# INFORME DE MANRESA 2015

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES</b> .....	3
<b>II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN MANRESA EN DATOS</b> .....	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Manresa durante el año 2015.....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2015 en que la persona interesada reside en Manresa .....	7
<b>III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES</b> .....	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 Manresa 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 9 de noviembre de 2011 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 Manresa 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 Manresa en una ocasión, que dio lugar a la apertura de 11 quejas y 1 consulta. Este año, por tanto, se ha reducido significativamente el número de actuaciones derivadas del desplazamiento al territorio en relación con el año anterior.

En este periodo analizado, el Síndic de Greuges ha abierto un total de 21 quejas en las que la administración afectada era el Ayuntamiento de Manresa, 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 del Ayuntamiento de Manresa es asimilable al número de quejas que reciben las corporaciones locales de municipios con el mismo tramo de población.

En cuanto al tiempo empleado en dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de Manresa presenta una media de 60,7 días; el Síndic de Greuges, de 64,1 días, y la persona interesada, de 33,2 días. Si se comparan estas cifras con la media de días empleados en los años anteriores, puede observarse una ligera reducción de los plazos en cuanto a la Administración.

En relación con el estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Manresa, durante el 2015 se han finalizado 23 actuaciones (65,7%) y 12 (34,3%) continúan en trámite. Del conjunto de quejas finalizadas, en el 56,5% 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 Manresa, conviene indicar la reducción de quejas y consultas de este año (21,7%) 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 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 Manresa (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de las políticas

sociales, concretamente servicios sociales, seguidos por temas de administración pública y tributos.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos de Manresa, predominan las referidas a la Administración de la Generalitat (73 quejas) y, en segundo lugar, las quejas relacionadas con la Administración local (45 quejas), 28 de las cuales se han tramitado con el Ayuntamiento de Manresa.

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 MANRESA EN DATOS

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

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

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	2	6,1	17	36,2	7	20,0	8	20,0	7	33,3
Educación e investigación	-	-	9	19,1	-	-	-	-	-	-
Infancia y adolescencia	-	-	-	-	3	8,6	-	-	1	4,8
Salud	-	-	-	-	-	-	1	2,5	-	-
Servicios sociales	2	6,1	8	17,0	4	11,4	7	17,5	5	23,8
Trabajo y pensiones	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4,8
<b>Administración pública y tributos</b>	17	51,5	19	40,4	5	14,3	3	7,5	9	42,9
Administración pública y derechos	6	18,2	12	25,5	-	-	-	-	7	33,3
Tributos	11	33,3	7	14,9	5	14,3	3	7,5	2	9,5
<b>Políticas territoriales</b>	14	42,4	9	19,1	15	42,9	17	42,5	2	9,5
Medio ambiente	8	24,2	7	14,9	8	22,9	15	37,5	2	9,5
Urbanismo y vivienda	6	18,2	2	4,3	7	20,0	2	5,0	-	-
Consumo	-	-	-	-	5	14,3	10	25,0	2	9,5
Seguridad ciudadana y justicia	-	-	2	4,3	3	8,6	2	5,0	1	4,8
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

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

	Población	Quejas
Viladecans	65.549	9
Vilanova i la Geltrú	65.684	46
Rubí	74.536	20
<b>Manresa</b>	<b>74.655</b>	<b>21</b>
Sant Boi de Llobregat	82.195	13
Cornellà de Llobregat	86.376	7
Sant Cugat del Vallès	87.830	18
<b>Media</b>	<b>76.689</b>	<b>19,1</b>

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

	2012	2013	2014	2015
Ayuntamiento de Manresa	53,0	51,8	67,3	60,7
Síndic	91,8	76,2	53,6	64,1
Persona interesada	22,1	31,3	47,1	33,2

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

	N	%
Quejas en tramitación	12	34,3
Quejas finalizadas	23	65,7
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

### 5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

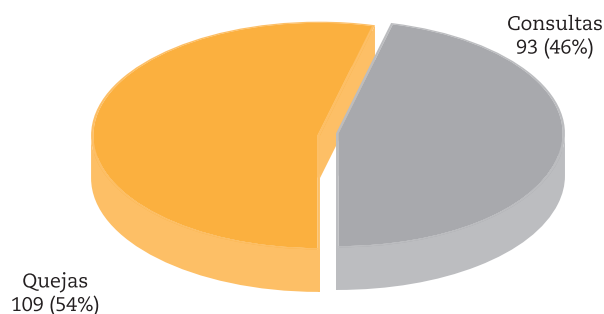
	N	%
<b>Irregularidad de la Administración</b>	<b>10</b>	<b>43,5</b>
Se resuelve el problema	4	17,4
Resoluciones aceptadas	6	26,1
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	-
Resoluciones no aceptadas	-	-
<b>No-irregularidad de la Administración</b>	<b>13</b>	<b>56,5</b>
La persona interesada desiste	-	-
Quejas no admitidas a trámite	-	-
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100</b>



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

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

	N	%
■ Quejas	109	54
■ Consultas	93	46
<b>Total</b>	<b>202</b>	<b>100</b>

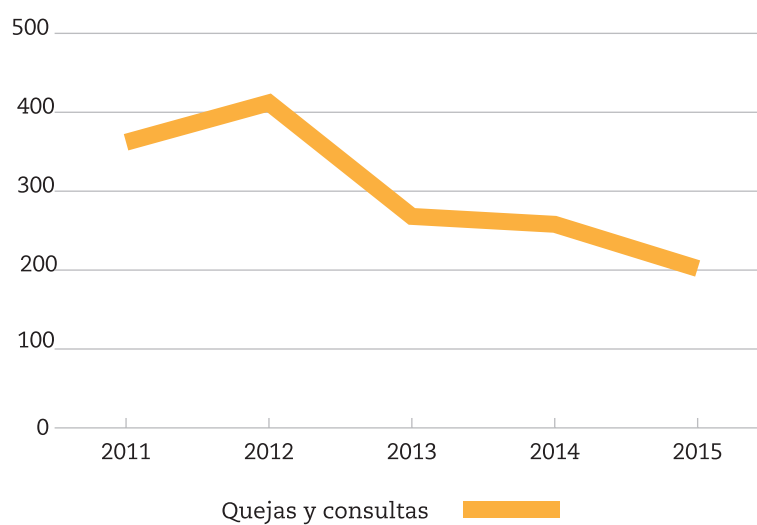


### 7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>83</b>	<b>41,1</b>	<b>50</b>	<b>45,9</b>	<b>33</b>	<b>35,5</b>
Educación e investigación	7	3,5	4	3,7	3	3,2
Infancia y adolescencia	25	12,4	17	15,6	8	8,6
Salud	17	8,4	9	8,3	8	8,6
Servicios sociales	29	14,4	18	16,5	11	11,8
Trabajo y pensiones	5	2,5	2	1,8	3	3,2
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>43</b>	<b>21,3</b>	<b>28</b>	<b>25,7</b>	<b>15</b>	<b>16,1</b>
Administración pública y derechos	31	15,3	23	21,1	8	8,6
Tributos	12	5,9	5	4,6	7	7,5
<b>Políticas territoriales</b>	<b>15</b>	<b>7,4</b>	<b>10</b>	<b>9,2</b>	<b>5</b>	<b>5,4</b>
Medio ambiente	4	2,0	3	2,8	1	1,1
Urbanismo y vivienda	11	5,4	7	6,4	4	4,3
<b>Consumo</b>	<b>40</b>	<b>19,8</b>	<b>14</b>	<b>12,8</b>	<b>26</b>	<b>28,0</b>
Seguridad ciudadana y justicia	12	5,9	6	5,5	6	6,5
Cultura y lengua	2	1,0	1	0,9	1	1,1
Otros	7	3,5	-	-	7	7,5
<b>Total</b>	<b>202</b>	<b>100</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

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

	Total	Quejas	Consultas
2011	362	207	155
2012	412	257	155
2013	268	177	91
2014	258	128	130
2015	202	109	93



## 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	489	259	215	187	198
Número de personas afectadas en las consultas	155	155	91	130	93
<b>Total</b>	<b>644</b>	<b>414</b>	<b>306</b>	<b>317</b>	<b>291</b>

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

	<b>Quejas</b>	<b>%</b>
<b>Administración autonòmica</b>	<b>73</b>	<b>56,2</b>
Departamento de Cultura	1	0,8
Departamento de Economía y Conocimiento	1	0,8
Departamento de Empresa y Ocupación	14	10,8
Departamento de Enseñanza	9	6,9
Departamento de Interior	4	3,1
Departamento de Bienestar Social y Familia	22	16,9
Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales	2	1,5
Departamento de Salud	13	10,0
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	7	5,4
<b>Administración local</b>	<b>45</b>	<b>34,6</b>
Ayuntamiento de Artés	1	0,8
Ayuntamiento de Badalona	1	0,8
Ayuntamiento de Balaguer	1	0,8
Ayuntamiento de Barcelona	2	1,5
Ayuntamiento de Castellar del Vallès	1	0,8
Ayuntamiento de Manresa	28	21,5
Ayuntamiento de Pals	1	0,8
Ayuntamiento de Sabadell	1	0,8
Ayuntamiento de Sallent	1	0,8
Ayuntamiento de Sant Fruitós de Bages	1	0,8
Ayuntamiento de Tossa de Mar	1	0,8
Área Metropolitana de Barcelona (AMB)	1	0,8
Consejo Comarcal de l'Anoia	1	0,8
Consejo Comarcal de la Selva	1	0,8
Consejo Comarcal del Bages	2	1,5
Consejo Comarcal del Baix Empordà	1	0,8
<b>Colegios profesionales</b>	<b>3</b>	<b>2,3</b>
Colegio de Abogados de Manresa	1	0,8
Colegio de Médicos de Barcelona	1	0,8
Ilustre Colegio de la Abogacía de Barcelona	1	0,8
<b>Compañías eléctricas</b>	<b>3</b>	<b>2,3</b>
Endesa	3	2,3
<b>Compañías telefónicas</b>	<b>6</b>	<b>4,6</b>
Jazztel	1	0,8
Orange	3	2,3
Telefónica España, SAU	3	2,3
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100</b>

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

	Población	Total	Quejas	Consultas
Viladecans	65.549	90	50	40
Vilanova i la Geltrú	65.684	199	99	100
Rubí	74.536	170	70	100
<b>Manresa</b>	<b>74.655</b>	<b>202</b>	<b>109</b>	<b>93</b>
Sant Boi de Llobregat	82.195	149	58	91
Cornellà de Llobregat	86.376	146	82	64
Sant Cugat del Vallès	87.830	210	100	110
<b>Media</b>	<b>76.689</b>	<b>166,6</b>	<b>81,14</b>	<b>85,43</b>

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

	Total	Quejas	Consultas
2011	36	28	8
2012	29	19	10
2013	17	13	4
2014	28	20	8
2015	12	11	1

### III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

**Q 01676/2013**

**Disconformidad con la falta de respuesta del Ayuntamiento de Manresa a una solicitud de rectificación de un recibo del IBI**

Ayuntamiento de Manresa

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe sobre este asunto, y en especial sobre el estado de la respuesta expresa a la solicitud de la persona interesada.

La persona interesada ha comunicado que el asunto de que se quejaba ya ha sido resuelto.

**Q 05084/2013**

**Queja relativa a la falta de actuación del Ayuntamiento de Manresa respecto a dos denuncias presentadas en referencia a dos vados**

Ayuntamiento de Manresa

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe sobre las actuaciones que ha llevado a cabo a raíz de estas denuncias.

El Ayuntamiento ha informado de todas las actuaciones que ha llevado a cabo en estos casos, y el Síndic considera que ha intervenido correctamente y que se ha corregido la actuación que motivó la queja de la persona interesada.

**AO 08539/2013**

**Actuación de oficio iniciada a raíz de la visita a la comisaría de la Policía Local de Manresa**

Ayuntamiento de Manresa

El Síndic ha formulado las siguientes recomendaciones específicas sobre las dependencias de la Policía Local de Manresa: El Ayuntamiento debería resolver clausurar definitivamente el área de custodia e identificar con los rótulos oportunos la zona como almacén o similar. La medida más idónea sería reconvertir el espacio y dar al equipamiento otro uso. También es recomendable que la Policía Local elabore una instrucción o circular que defina las normas de actuación que afectan a los detenidos y los traslados de las personas detenidas bajo su responsabilidad

Por último, y en relación a la recomendación anterior, se sugiere que la Policía Local también disponga de un libro o un registro específico y único de personas detenidas y, por tanto, susceptible de ser requerido en cualquier momento por la autoridad judicial, por el Ministerio Fiscal o por el propio Síndic de Greuges.

El Ayuntamiento de Manresa ha informado que se han cumplido las recomendaciones formuladas por el Síndic.

**Q 08805/2014**

**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Manresa a un escrito en el que se solicitaba que se eliminara la cantidad que la empresa municipal Aigües de Manresa cobra por la gestión del cambio de titularidad de los contadores de agua**

Ayuntamiento de Manresa

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que estudie este asunto y dé respuesta a la persona interesada.

El Ayuntamiento ha informado que ya dio respuesta al escrito de la persona interesada por carta de fecha 4 de febrero de 2015.

Q 09349/2014

**Queja relativa a la falta de transporte público al barrio de Miralpeix de Manresa**

Ayuntamiento de Manresa

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe sobre este asunto y, en concreto, sobre los motivos por los que el barrio no dispone de servicio de bus para el transporte público urbano de viajeros.

El Ayuntamiento de Manresa ha informado que este barrio dispone actualmente de transporte público interurbano, con un total de 17 expediciones sentido centro ciudad y 16 expediciones de vuelta al barrio de Miralpeix. Para cubrir las demandas de los vecinos, se ha propuesto una extensión de la línea 3, que se hará en cuatro expediciones diarias que podrán escoger los propios vecinos, como prueba piloto, para evaluar la demanda real y la viabilidad del servicio. También se ha acordado con los vecinos estudiar en este caso la implantación de un servicio a demanda que cubra sus necesidades.

Q 02412/2015

**Situación de precariedad en la que vive una familia formada por una persona adulta y tres menores**

Ayuntamiento de Manresa

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Manresa que continúe proporcionando e intensificando, en su caso, el apoyo necesario para que los niños afectados tengan garantizadas unas condiciones materiales de vida adecuada para su desarrollo.

El Ayuntamiento ha informado de las diferentes actuaciones que se han llevado a cabo en relación a esta familia, y el Síndic ha constatado que los Servicios Sociales están realizando el seguimiento de la situación de la familia y que le dan apoyo.

**3.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS**

Q 00120/2013

**Falta de actuación del Ayuntamiento de Manresa ante las molestias que provoca una empresa de madera**

Ayuntamiento de Manresa

El Síndic ha sugerido al Departamento de Territorio y Sostenibilidad y al Ayuntamiento de Manresa, por un lado, que adopten las medidas adecuadas para que pueda trabajarse de forma conjunta y coordinada entre ambas administraciones con el doble objetivo de garantizar los derechos de los ve-

cinos y, en su caso, regularizar la situación de la actividad; y por el otro, que lleven a cabo las mediciones sonométricas y de olores adecuados para objetivar las molestias de la actividad sobre las viviendas más próximas.

Q 07472/2013

**Disconformidad con las molestias que ocasionan los camiones de basura cuando llevan a cabo la recogida durante la noche en Manresa, y con el hecho de que la recogida se realice hasta más tarde de las 12 de la noche**

Ayuntamiento de Manresa

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Manresa, por una parte, que valore la posibilidad de regular la prestación del servicio de trabajos de limpieza de la vía pública y de recogida de residuos en la Ordenanza sobre control de la contaminación acústica (como dispone el artículo 21 de la Ley 16/2002); y por la otra, que objective los inmisiones que produce el servicio de recogida de residuos mediante la sonometría correspondiente para determinar si es necesario establecer medidas correctoras adicionales que puedan paliar las molestias que este servicio público ocasione.

Q 09387/2014

**Queja relativa a las molestias por ruidos que ocasiona una actividad de bar de Manresa**

Ayuntamiento de Manresa

El Síndic considera que el Ayuntamiento debería adoptar algunas medidas para resolver este problema, y por este motivo le ha sugerido, por un lado, que se realice una sonometría desde el domicilio de los vecinos más afectados, a fin de comprobar el nivel de inmisión de la música proveniente del interior del local a las viviendas vecinas; y por otro lado, que refuerce la presencia y frecuencia de paso de patrullas de la Policía Local en los alrededores de aquel local, a fin de disuadir la acumulación de clientes en el exterior de la actividad.

Q 09862/2014

**Queja relativa a las condiciones del albergue existente en las dependencias de la Policía Local de Manresa**

Ayuntamiento de Manresa

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Manresa: que las víctimas de violencia de género que ingresan en el albergue reciban a una atención personal por parte de personal especializado y se les haga un acompañamiento; que se destine a la sala de mando a personal femenino con una formación específica en este ámbito para poder atender adecuadamente a estas mujeres; que se haga efectivo el servicio de guardia de profesionales de los servicios sociales para hacerse cargo del ingreso y el seguimiento, independientemente del horario en el que el ingreso se haga efectivo, y si es necesario en coordinación con los Servicios Sociales del Consejo Comarcal del Bages, y que se recojan estas modificaciones por escrito en el Protocolo de actuación en situaciones de violencia machista en el ámbito de la pareja del Ayuntamiento de Manresa.

**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

