



# INFORME DE PREMIÀ DE MAR 2015

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES</b> .....	3
<b>II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN PREMIÀ DE MAR EN DATOS</b> .....	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Premià de Mar durante el año 2015 .....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2015 en que la persona interesada reside en Premià de Mar .....	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 Premià de Mar 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 16 de diciembre 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 Premià de Mar 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 Premià de Mar en una ocasión, que dio lugar a la apertura de 11 quejas y 8 consultas. Este año, por tanto, se han abierto un 13,6% 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 17 quejas en las que la administración afectada era el Ayuntamiento de Premià de Mar, la mayoría de las cuales hacen referencia a las áreas de administración pública y tributos.

Sin embargo, tal como puede verse en la tabla 2, el número de quejas en las que la administración afectada es del Ayuntamiento de Premià de Mar es significativamente superior 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), el Ayuntamiento de Premià de Mar presenta una media de 92,4 días; el Síndic de Greuges, de 53,6 días, y la persona interesada, de 34,9 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 Premià de Mar, durante 2015 se han finalizado 11 actuaciones (52,4%) y 10 (47,6%) continúan en trámite. Del conjunto de quejas finalizadas, en el 54,5% 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 Premià de Mar, conviene indicar la reducción de quejas y consultas de este año (15,7%) 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 Premià de Mar (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 Premià de Mar, predominan las referidas a la Administración de la Generalitat (22 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 (17 quejas), de las cuales 15 se han tramitado con el Ayuntamiento de Premià de Mar.

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 PREMIÀ DE MAR EN DATOS

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

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

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	1	11,1	11	33,3	7	33,3	4	20	1	5,9
Educación e investigación	-	-	5	15,2	3	14,3	-	-	-	-
Infancia y adolescencia	-	-	-	-	4	19,0	-	-	1	5,9
Salud	-	-	2	6,1	-	-	-	-	-	-
Servicios sociales	1	11,1	4	12,1	-	-	4	20	-	-
Trabajo y pensiones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Administración pública y tributos</b>	5	55,6	14	42,4	6	28,6	6	30	9	52,9
Administración pública y derechos	3	33,3	12	36,4	6	28,6	4	20	8	47,1
Tributos	2	22,2	2	6,1	-	-	2	10	1	5,9
<b>Políticas territoriales</b>	3	33,3	4	12,1	4	19,0	10	50	4	23,5
Medio ambiente	-	-	2	6,1	4	19,0	6	30	3	17,6
Urbanismo y vivienda	3	33,3	2	6,1	-	-	4	20	1	5,9
Consumo	-	-	4	12,1	4	19,0	-	-	1	5,9
Seguridad ciudadana y justicia	-	-	-	-	-	-	-	-	2	11,8
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	9	100	33	100	21	100	20	100	17	100

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

	Población	Quejas
Salou	26.459	14
Sant Andreu de la Barca	27.340	12
Martorell	27.694	21
<b>Premià de Mar</b>	<b>27.944</b>	<b>17</b>
Sant Vicenç dels Horts	27.983	17
Sitges	28.269	13
Salt	29.342	9
<b>Media</b>	<b>27.862</b>	<b>14,7</b>

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

	2013	2014	2015
Ayuntamiento de Premià de Mar	118,5	84,3	92,4
Síndic	47,5	46,2	53,6
Persona interesada	69,5	13,7	34,9

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

	N	%
Quejas en tramitación	10	47,6
Quejas finalizadas	11	52,4
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

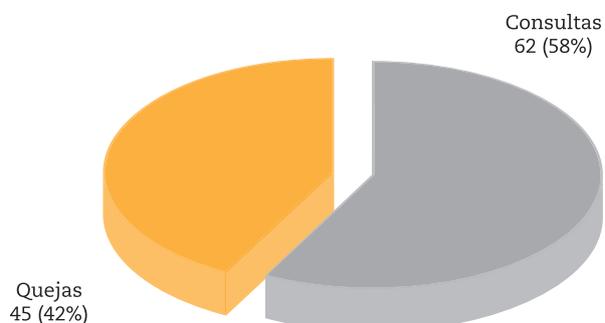
### 5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
<b>Irregularidad de la Administración</b>	<b>5</b>	<b>45,5</b>
Se resuelve el problema	3	27,3
Resoluciones aceptadas	2	18,2
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	-
Resoluciones no aceptadas	-	-
<b>No-irregularidad de la Administración</b>	<b>6</b>	<b>54,5</b>
La persona interesada desiste	-	-
Quejas no admitidas a trámite	-	-
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

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

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

	N	%
■ Quejas	45	42,1
■ Consultas	62	57,9
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100</b>

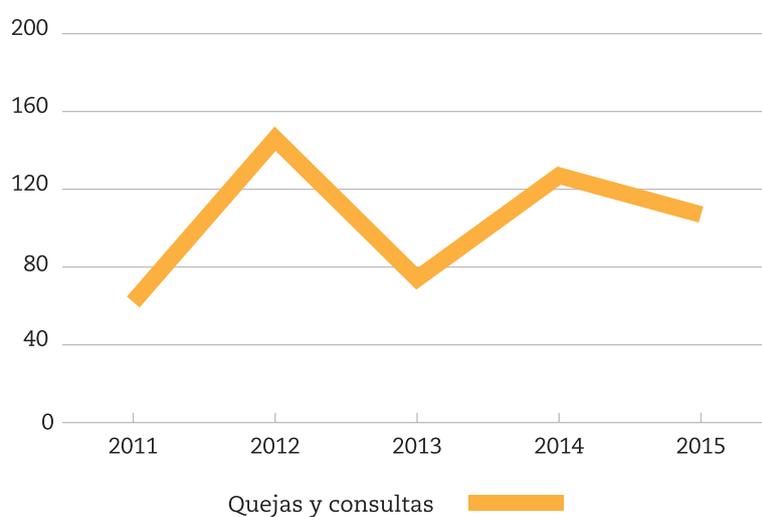


### 7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>25</b>	<b>23,4</b>	<b>12</b>	<b>26,7</b>	<b>13</b>	<b>21,0</b>
Educación e investigación	2	1,9	1	2,2	1	1,6
Infancia y adolescencia	7	6,5	3	6,7	4	6,5
Salud	7	6,5	2	4,4	5	8,1
Servicios sociales	6	5,6	5	11,1	1	1,6
Trabajo y pensiones	3	2,8	1	2,2	2	3,2
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>23</b>	<b>21,5</b>	<b>12</b>	<b>26,7</b>	<b>11</b>	<b>17,7</b>
Administración pública y derechos	19	17,8	9	20,0	10	16,1
Tributos	4	3,7	3	6,7	1	1,6
<b>Políticas territoriales</b>	<b>10</b>	<b>9,3</b>	<b>4</b>	<b>8,9</b>	<b>6</b>	<b>9,7</b>
Medio ambiente	5	4,7	2	4,4	3	4,8
Urbanismo y vivienda	5	4,7	2	4,4	3	4,8
<b>Consumo</b>	<b>43</b>	<b>40,2</b>	<b>17</b>	<b>37,8</b>	<b>26</b>	<b>41,9</b>
Seguridad ciudadana y justicia	2	1,9	-	-	2	3,2
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-
Otros	4	3,7	-	-	4	6,5
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>62</b>	<b>100</b>

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

	Total	Quejas	Consultas
2011	62	36	26
2012	146	92	54
2013	74	35	39
2014	127	56	71
2015	107	45	62



## 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	62	94	65	63	479
Número de personas afectadas en las consultas	26	54	39	71	62
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>148</b>	<b>104</b>	<b>134</b>	<b>541</b>

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

	Quejas	%
<b>Administración autonòmica</b>	<b>22</b>	<b>43,1</b>
Departamento de Empresa y Ocupación	1	2,0
Departamento de Enseñanza	4	7,8
Departamento de Interior	1	2,0
Departamento de Bienestar Social y Familia	9	17,6
Departamento de Salud	5	9,8
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	2	3,9
<b>Administración local</b>	<b>17</b>	<b>33,3</b>
Ayuntamiento de Premià de Mar	15	29,4
Diputación de Barcelona	2	3,9
<b>Compañías de aguas</b>	<b>1</b>	<b>2,0</b>
Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	2,0
<b>Compañías eléctricas</b>	<b>1</b>	<b>2,0</b>
ENDESA	1	2,0
<b>Compañías de gas</b>	<b>4</b>	<b>7,8</b>
Gas Natural	4	7,8
<b>Compañías telefónicas</b>	<b>6</b>	<b>11,8</b>
Orange	2	3,9
Jazztel	1	2,0
Telefónica España, SAU	3	5,9
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

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

	Población	Total	Quejas	Consultas
Salou	26.459	27	10	17
Sant Andreu de la Barca	27.340	47	31	16
Martorell	27.694	84	34	50
<b>Premià de Mar</b>	<b>27.944</b>	<b>107</b>	<b>45</b>	<b>62</b>
Sant Vicenç dels Horts	27.983	74	32	42
Sitges	28.269	52	20	32
Salt	29.342	73	27	46
<b>Media</b>	<b>27.862</b>	<b>66,3</b>	<b>28,4</b>	<b>37,9</b>

### 12. Evolució de les queixes i consultes procedents de Premià de Mar en els desplaçaments al municipi

	Total	Queixes	Consultes
2011	-	-	-
2012	31	25	6
2013	-	-	-
2014	22	14	8
2015	19	11	8

### III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

**Q 00536/2015**

**Desacuerdo con una resolución del Ayuntamiento de Premià de Mar que dejaba sin efecto un contrato menor correspondiente a los trabajos de conservación preventiva en la sala de exposición permanente del Museo de la Estampación y daba de baja el documento contable de un gasto de 3.630 euros**

Ayuntamiento de Premià de Mar

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe sobre este asunto y, en concreto, sobre la respuesta que se ha dado a los escritos en que la persona interesada plantea su desacuerdo con la extinción del contrato.

El Ayuntamiento ha informado que estimó el recurso formulado por la persona interesada contra la resolución de mutuo acuerdo y que se acordó la resolución unilateral, con indemnización al contratista.

**Q 01922/2015**

**Queja relativa al requerimiento realizado por el Ayuntamiento de Premià de Mar a una persona para que aportara, para obtener un certificado de empadronamiento de su hijo, el documento de NIE del hijo con el nuevo formato, tipo tarjeta**

Ayuntamiento de Premià de Mar

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que dé respuesta a la persona interesada y que informe a la institución de las actuaciones que ha llevado a cabo.

El Ayuntamiento ha informado que habitualmente el motivo por el que solicita que se renueve la tarjeta no es porque haya un nuevo formato, sino porque o bien está muy deteriorada o bien se ha extraviado. También ha informado que el volante de empadronamiento solicitado por la persona interesada a nombre de su hijo fue expedido en fecha 26 de febrero de 2015 y que, posteriormente, en el mes de mayo, se han llevado a cabo otros trámites relacionados con el padrón de habitantes sin que haya surgido problema alguno.

**Q 04083/2015**

**Queja relativa a la falta de seguridad vial en el cruce que hay entre la calle Llevant y la calle Sant Francesc de Premià de Mar**

Ayuntamiento de Premià de Mar

El Síndic ha pedido al Ayuntamiento que dé respuesta a la persona interesada y que informe a la institución de las actuaciones que ha llevado a cabo.

El Ayuntamiento ha informado que envió un escrito de respuesta a la persona interesada, mediante el cual le explicaba las actuaciones que se han llevado a cabo en la vía para mejorar el tráfico y los motivos por los que no puede acceder a la propuesta que formuló la persona interesada de desviar el tráfico por otra calle. Hay que tener en cuenta que los municipios son competentes en materia de tráfico y movilidad, y que esta competencia la ejercen de forma discrecional, es decir, que pueden decidir libremente, de forma motivada, qué opción es más conveniente desde el punto de vista del interés general.

### 3.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS

**AO 00136/2015**

**Actuación de oficio relativa a la visita a la comisaría de la Policía Local de Premià de Mar**

Ayuntamiento de Premià de Mar

---

El Síndic ha recomendado al Ayuntamiento que revise el procedimiento de presentación de detenidos con los Mossos d'Esquadra con la finalidad de que éstos se hagan cargo de todas las personas detenidas, desde el inicio de la detención y en todos los supuestos.

**Q 00106/2015**

**Disconformidad con la resolución de un expediente sancionador de tráfico incoado por el Ayuntamiento de Premià de Mar**

Ayuntamiento de Premià de Mar

---

El Síndic ha pedido al Ayuntamiento de Premià de Mar, por una parte, que revise la tramitación del expediente sancionador y, dado que de acuerdo con la prueba aportada por el promotor el vehículo estaba estacionado correctamente a la hora en la que fue denunciado, revoque la sanción impuesta y le devuelva el importe que abonó para anular la denuncia; y por otra parte, que revise el modelo de boletín de denuncia que utilizan los vigilantes en las zonas de estacionamiento regulado, para que cuando formulen una denuncia quede recogido de forma clara cuál de las posibles infracciones que ahora mismo se recogen en el documento es la que realmente ha cometido la persona denunciada.



**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

