

# INFORME DE SANT SADURNÍ D'ANOIA 2015

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES</b> .....	3
<b>II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN SANT SADURNÍ D'ANOIA EN DATOS</b> .....	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia durante el año 2015 .....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2015 en que la persona interesada reside en Sant Sadurní d'Anoia .....	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 Sant Sadurní d'Anoia y de residentes en esta localidad, así como el ámbito temático de las quejas y consultas recibidas por ciudadanos de este municipio. El informe se enmarca en el convenio de colaboración firmado el 4 de diciembre 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 Sant Sadurní d'Anoia 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.

La oficina itinerante de atención a las personas del Síndic de Greuges recibió un total de 10 visitas en su desplazamiento a Sant Sadurní d'Anoia del martes 17 de febrero de 2015. Las personas atendidas por el equipo del Síndic en el Casal d'Entitats presentaron 5 quejas y formularon 5 consultas. Las problemáticas planteadas estuvieron relacionadas con temas con consumo (electricidad, telefonía), servicios sociales, urbanismo, medio ambiente y enseñanza. Una de las cinco quejas presentadas iba dirigida al Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia. Todas las visitas fueron de personas vecinas de la población.

En este periodo analizado, el Síndic de Greuges ha abierto un total de 12 quejas en las que la administración afectada era el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia, la mayoría de las cuales hacen referencia a las áreas de urbanismo, vivienda y medio ambiente.

Sin embargo, tal y como puede verse en la tabla 2, el número de quejas en que la Administración afectada era el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia en relación con otras corporaciones locales de población similar es superior.

En cuanto al tiempo empleado en dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia presenta una media de 86,9 días; el Síndic de Greuges, de 51,7 días, y la persona interesada, de 28,2 días. Si se comparan estas cifras con la media de días empleados en los años anteriores, puede observarse un 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 lo concerniente al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia, durante el 2015 se han finalizado 5 actuaciones (41,7%) y 7 (58,3%) continúan en trámite. Del conjunto de quejas finalizadas, en el 80% de los casos se ha detectado alguna irregularidad por parte de la Administración y 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 Sant Sadurní d'Anoia, conviene indicar el incremento de quejas y consultas de este año (28%) respecto al año 2014.

No obstante, conviene señalar que 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 Sant Sadurní d'Anoia (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de consumo, seguidos de las políticas sociales y de administración pública y tributos.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas de vecinos de Sant Sadurní d'Anoia, predominan las referidas a la Administración de la Generalitat (9 quejas) y las quejas relacionadas con la Administración local (9 quejas), de las cuales 7 se han tramitado con el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia.

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 SANT SADURNÍ D'ANOIA EN DATOS

### 2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE SANT SADURNÍ D'ANOIA DURANTE EL AÑO 2015

#### 1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	-	-	-	-	3	23,1	-	-	1	8,33
Educación e investigación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infancia y adolescencia	-	-	-	-	3	23,1	-	-	-	-
Salud	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios sociales	-	-	-	-	-	-	-	-	1	8,33
Trabajo y pensiones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Administración pública y tributos</b>	6	60	7	63,6	5	38,5	2	50	4	33,33
Administración pública y derechos	6	60	6	54,5	5	38,5	1	25	4	33,33
Tributos	-	-	1	9,1	-	-	1	25	-	-
<b>Políticas territoriales</b>	4	40	4	36,4	1	7,7	2	50	5	41,67
Medio ambiente	4	40	3	27,3	-	-	1	25	2	16,67
Urbanismo y vivienda	-	-	1	9,1	1	7,7	1	25	3	25,00
Consumo	-	-	-	-	4	30,8	-	-	-	-
Seguridad ciudadana y justicia	-	-	-	-	-	-	-	-	2	16,67
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	10	100	11	100	13	100	4	100	12	100

#### 2. Comparación de quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia con las que han recibido ayuntamientos con poblaciones similares

	Población	Quejas
Castellbisbal	12.364	4
Vilanova del Camí	12.452	4
Santa Coloma de Farners	12.681	5
<b>Sant Sadurní d'Anoia</b>	<b>12.689</b>	<b>12</b>
Llagosta, la	13.252	5
Badia del Vallès	13.502	5
Torelló	13.881	10
<b>Media</b>	<b>12.974</b>	<b>6,43</b>

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

	2012	2013	2014	2015
Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia	153,8	124,3	66,5	86,9
Síndic	40,8	67,9	60,7	51,7
Persona interesada	7,8	16,3	25,4	28,2

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

	N	%
Quejas en tramitación	7	58,33
Quejas finalizadas	5	41,67
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

### 5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
<b>Irregularidad de la Administración</b>	<b>4</b>	<b>80</b>
Se resuelve el problema	2	40
Resoluciones aceptadas	2	40
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	-
Resoluciones no aceptadas	-	-
<b>No-irregularidad de la Administración</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
La persona interesada desiste	-	-
Quejas no admitidas a trámite	-	-
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>



## 2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2015 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN SANT SADURNÍ D'ANOIA

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

	N	%
■ Quejas	29	49,15
■ Consultas	30	50,85
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

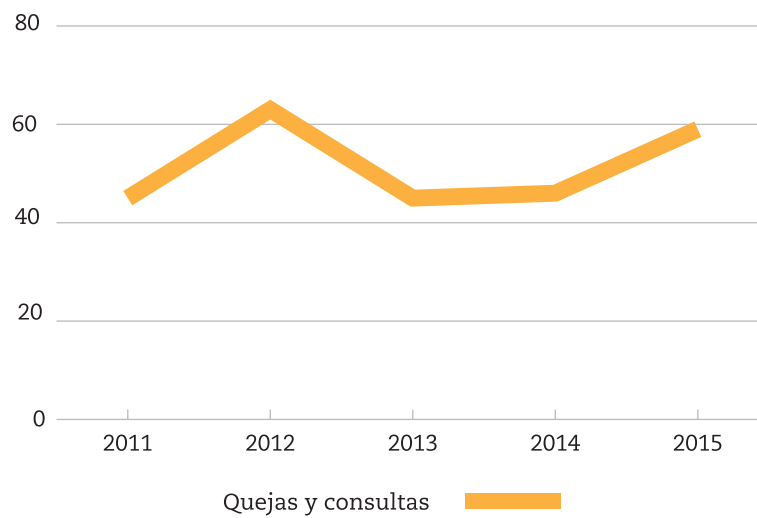


### 7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>12</b>	<b>20,34</b>	<b>6</b>	<b>20,69</b>	<b>6</b>	<b>20,00</b>
Educación e investigación	2	3,39	-	-	2	6,67
Infancia y adolescencia	4	6,78	3	10,34	1	3,33
Salud	1	1,69	-	-	1	3,33
Servicios sociales	5	8,47	3	10,34	2	6,67
Trabajo y pensiones	-	-	-	-	-	-
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>12</b>	<b>20,34</b>	<b>4</b>	<b>13,79</b>	<b>8</b>	<b>26,67</b>
Administración pública y derechos	12	20,34	4	13,79	8	26,67
Tributos	-	-	-	-	-	-
<b>Políticas territoriales</b>	<b>10</b>	<b>16,95</b>	<b>8</b>	<b>27,59</b>	<b>2</b>	<b>6,67</b>
Medio ambiente	3	5,08	2	6,90	1	3,33
Urbanismo y vivienda	7	11,86	6	20,69	1	3,33
<b>Consumo</b>	<b>20</b>	<b>33,90</b>	<b>10</b>	<b>34,48</b>	<b>10</b>	<b>33,33</b>
Seguridad ciudadana y justicia	1	1,69	1	3,45	-	-
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-
Otros	4	6,78	-	-	4	13,33
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

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

	Total	Quejas	Consultas
2011	45	18	27
2012	63	36	27
2013	45	29	16
2014	46	15	31
2015	59	29	30



## 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	43	43	29	23	37
Número de personas afectadas en las consultas	27	27	16	31	30
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>70</b>	<b>45</b>	<b>54</b>	<b>67</b>

## 10. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Sant Sadurní d'Anoia

	Quejas	%
<b>Administración autonómica</b>	<b>9</b>	<b>37,5</b>
Departamento de Bienestar Social y Familia	5	20,8
Departamento de Empresa y Ocupación	1	4,2
Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales	1	4,2
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	2	8,3
<b>Administración local</b>	<b>9</b>	<b>37,5</b>
Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia	7	29,2
Ayuntamiento de Vilafranca del Penedès	1	4,2
Diputación de Barcelona	1	4,2
<b>Compañías eléctricas</b>	<b>2</b>	<b>8,3</b>
Endesa	2	8,3
<b>Compañías de gas</b>	<b>1</b>	<b>4,2</b>
Gas Natural	1	4,2
<b>Compañías de telefonía</b>	<b>3</b>	<b>12,5</b>
Jazztel	2	8,3
Telefónica España, SAU	1	4,2
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

## 11. Quejas y consultas procedentes de Sant Sadurní d'Anoia en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Total	Quejas	Consultas
Castellbisbal	12.364	34	19	15
Vilanova del Camí	12.452	12	7	5
Santa Coloma de Farners	12.681	17	9	8
<b>Sant Sadurní d'Anoia</b>	<b>12.689</b>	<b>59</b>	<b>29</b>	<b>30</b>
Llagosta, la	13.252	19	5	14
Badia del Vallès	13.502	33	14	19
Torelló	13.881	55	21	34
<b>Media</b>	<b>12.974</b>	<b>32,71</b>	<b>14,86</b>	<b>17,86</b>

**12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Sant Sadurní d'Anoia en los desplazamientos al municipio**

	Total	Quejas	Consultas
2010*	33	16	17
2011	10	2	8
2012	5	4	1
2013	9	8	1
2014	6	2	4
2015	10	5	5

\* Se hicieron dos desplazamientos al territorio

### III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

**Q 04368/2012**

**Disconformidad con la negativa del Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia a proporcionar a un grupo municipal una copia del informe sobre la situación económica y financiera del Ayuntamiento**

Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia

---

El Síndic ha recomendado que se revise el Reglamento orgánico del Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia y que se adecúe a la normativa vigente.

El Ayuntamiento ha señalado que la Junta de Gobierno Local, en sesión ordinaria que tuvo lugar el día 6 de febrero de 2013, aprobó iniciar el proceso de revisión del Reglamento orgánico para adecuar el artículo 73 a los mandatos de la normativa vigente sobre régimen de acceso a la información municipal.

Posteriormente, además, la persona interesada ha informado al Síndic que durante la sesión ordinaria del Pleno del mes de marzo de 2013 recibieron copia del informe que pedían.

**Q 01234/2015**

**Falta de actuación de los servicios municipales de Sant Sadurní d'Anoia para impedir el estacionamiento ante el aparcamiento de una comunidad de vecinos del municipio, en un tramo de calle en que no está permitido**

Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia

---

El Síndic ha pedido al Ayuntamiento que le informe sobre su valoración del problema planteado por la persona interesada y sobre las medidas que cree conveniente aplicar para solucionarlo, en su caso, y en qué plazo tiene previsto ejecutarlas.

El Ayuntamiento ha informado que la primera semana de marzo de 2015 se colocó una señal para prohibir el estacionamiento en esta calle.

### 3.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS

**Q 07571/2013**

**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia a una solicitud relativa a la convocatoria para la provisión temporal de catorce puestos de trabajo de auxiliar administrativo**

Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia

---

El Síndic ha recomendado al Ayuntamiento, por un lado, que atiende al escrito del promotor y dé respuesta expresa a su solicitud de revisión y justificación de la puntuación de los méritos otorgada; y por otro lado, que, en futuras convocatorias, la puntuación de los méritos de los aspirantes se realice de forma desglosada y se consignen los criterios de valoración

de los méritos efectuados por el tribunal, y que las bases fijen un plazo para formular reclamaciones para la revisión de los exámenes y/o valoración de los méritos y, al mismo tiempo, concreten el régimen de impugnaciones y determinen el recurso que puede interponerse contra la decisión del tribunal calificador.

**AO 00032/2015**

**Actuación de oficio relativa a la visita a la comisaría de la Policía Local de Sant Sadurní d'Anoia**

Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia

---

El Síndic ha recomendado en el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia que revise el protocolo de actuación y de coordinación suscrita entre el Ayuntamiento y el Departamento de Interior con el fin

de que sean los Mossos d'Esquadra los que se hagan cargo de la custodia de los detenidos desde el inicio de la detención, en todos los supuestos.



**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

