



INFORME DE ARENYS DE MUNT 2016

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

I. CONSIDERACIONES GENERALES	3
II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN ARENYS DE MUNT EN DATOS	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Arenys de Munt durante el año 2016.....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2016 en que la persona interesada reside en Arenys de Munt.....	7

I. CONSIDERACIONES GENERALES

Este informe tiene como objetivo analizar la tipología de quejas recibidas y tramitadas durante el año 2016 en referencia al Ayuntamiento de Arenys de Munt, así como el ámbito temático de las quejas y las consultas formuladas por ciudadanos de este municipio. El informe se enmarca en el convenio de colaboración firmado el 6 de julio de 2012 entre el Ayuntamiento y la institución del Síndic de Greuges de Cataluña.

Cabe destacar, sin embargo, que, a diferencia de los años 2013 y 2014, el informe de Arenys de Munt 2016 se basa, fundamentalmente, en las quejas y consultas recibidas durante el año 2016, y no en las quejas y consultas que, independientemente de su fecha de inicio, ha gestionado la institución a lo largo del presente año. Como consecuencia, las cifras de este documento son inferiores a las que hasta ahora se habían mostrado.

El Síndic de Greuges ha recibido un total de 9 visitas en su desplazamiento a Arenys del 9 de junio de 2016. Las personas atendidas por el equipo del Síndic en la Masía Can Borrell han presentado 5 quejas y han realizado 4 consultas. Las problemáticas planteadas han sido, entre otras, temas relacionados con trabajo, servicios sociales, medio ambiente, responsabilidad patrimonial, tráfico, etc. De las 5 quejas presentadas 3 iban dirigidas al Ayuntamiento de Arenys de Munt. Todas las visitas atendidas eran de personas vecinas de la población.

En este período analizado, el Síndic de Greuges de Cataluña ha abierto un total de 9 quejas en que la administración afectada era el Ayuntamiento de Arenys de Munt, cuya mayoría hace referencia a las áreas de urbanismo, vivienda y medio ambiente. 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.

Aun así, tal y como puede observarse en la tabla 2, el número de quejas en que la administración afectada es el Ayuntamiento de Arenys de Munt, en relación a otras corporaciones locales de población similar, es superior.

En cuanto al tiempo utilizado en dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de Arenys de Munt presenta una media de 91,6 días; el Síndic de Greuges, de 40,5 días, y la persona interesada, de 46,2 días. Si se comparan estas cifras con la media de días utilizados los años anteriores, puede observarse un incremento de los plazos de los plazos, tanto en cuanto a la Administración como la institución del Síndic .

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Arenys de Munt, durante 2016 se han finalizado 7 actuaciones (77,78%) y 2 continúan en trámite (22,22%). Del conjunto de quejas finalizadas, en el 50% de los casos se ha detectado una irregularidad por parte de la Administración que se ha solucionado antes de que el Síndic formulara sugerencias y recomendaciones.

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y las consultas recibidas de personas residentes en Arenys de Munt, conviene indicar el incremento de quejas y consultas de este año (14,3%) respecto del año 2015.

A pesar de esto, hay que 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 ha incrementado el número de quejas este año, en un cierto porcentaje se desconoce el origen de las personas interesadas.

En relación a la materia objeto de las quejas y consultas recibidas durante 2016 de personas de Arenys de Munt (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de las políticas sociales (servicios sociales y salud), y administración pública y tributos.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos de Arenys de Munt, predominan las referidas a la Administración local (19 quejas), de las cuales 15 se han tramitado con el Ayuntamiento de Arenys de Munt) y, en segundo lugar, está la Administración de la Generalitat (13 quejas).

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 2016.

II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN ARENYS DE MUNT EN DATOS

2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE ARENYS DE MUNT DURANTE EL AÑO 2016

1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Arenys de Munt

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	1	11,11	-	0,00	-	0,00	-	0,00	1	11,11
Educación e investigación	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Infancia y adolescencia	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Salud	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Servicios sociales	1	11,11	-	0,00	-	0,00	-	0,00	1	11,11
Trabajo y pensiones	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Administración pública y tributos	-	0,00	1	100	4	30,77	2	22,22	3	33,33
Administración pública y derechos	-	0,00	1	100	4	30,77	-	0,00	2	22,22
Tributos	-	0,00	-	0,00	-	0,00	2	22,22	1	11,11
Políticas territoriales	8	88,89	-	0,00	5	38,46	5	55,56	5	55,56
Medio ambiente	8	88,89	-	0,00	3	23,08	3	33,33	3	33,33
Urbanismo y vivienda	-	0,00	-	0,00	2	15,38	2	22,22	2	22,22
Consumo	-	0,00	-	0,00	4	30,77	1	11,11	-	0,00
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,00	-	0,00	-	0,00	1	11,11	-	0,00
Cultura y lengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Total	9	100	1	100	13	100	9	100	9	100

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

	Población	Quejas
Masquefa	8.386	5
Sant Fruitós de Bages	8.387	3
Tiana	8.553	2
Arenys de Munt	8.638	9
Sant Fost de Campsentelles	8.650	15
Sentmenat	8.700	3
Montmeló	8.784	7
Media	8.585	6,3

3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Arenys de Munt, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el período 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Ayuntamiento de Arenys de Munt	45,6	43,1	56	58,2	91,6
Síndic	52,5	73,6	44,6	39,9	40,5
Persona interesada	7,8	28,4	45,9	25,1	46,2

4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	7	77,78
Quejas finalizadas	2	22,22
Total	9	100

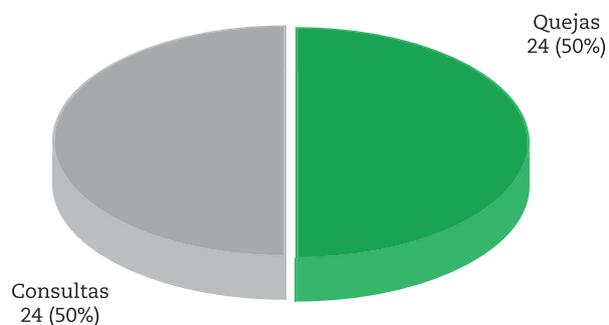
5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	1	50
Se resuelve el problema	1	50
Resoluciones aceptadas	-	-
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	-
Resoluciones no aceptadas	-	-
No-irregularidad de la Administración	1	50
La persona interesada desiste	-	-
Quejas no admitidas a trámite	-	-
Total	2	100

2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2016 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN ARENYS DE MUNT

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	24	50,00
■ Consultas	24	50,00
Total	48	100

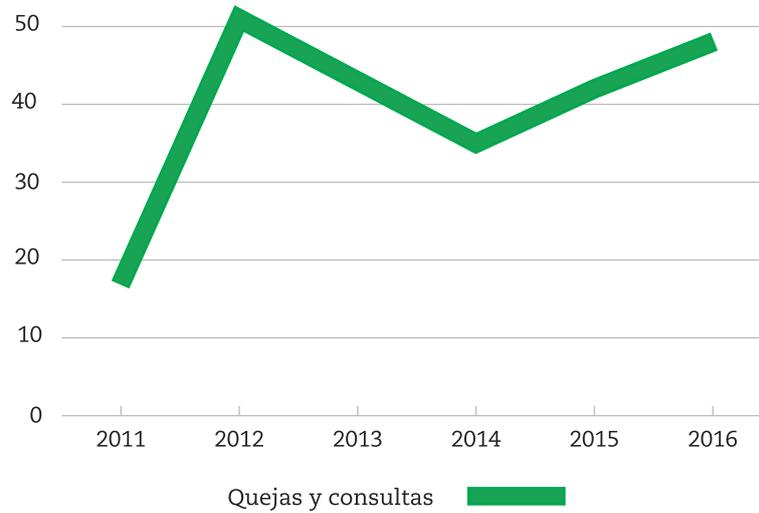


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	16	33,33	10	41,67	6	25
Educación e investigación	1	2,08	1	4,17	-	-
Infancia y adolescencia	2	4,17	1	4,17	1	4,17
Salud	6	12,50	5	20,83	1	4,17
Servicios sociales	6	12,50	3	12,50	3	12,50
Trabajo y pensiones	1	2,08	-	0,00	1	4
Administración pública y tributos	12	25,00	4	16,67	8	33,33
Administración pública y derechos	10	20,83	4	16,67	6	25,00
Tributos	2	4,17	-	-	2	8,33
Políticas territoriales	10	20,83	8	33,33	2	8,33
Medio ambiente	5	10,42	4	16,67	1	4,17
Urbanismo y vivienda	5	10,42	4	16,67	1	4,17
Consumo	5	10,42	2	8,33	3	12,50
Seguridad ciudadana y justicia	1	2,08	-	-	1	4,17
Cultura y lengua	2	4,17	-	-	2	8,33
Otros	2	4,17	-	-	2	8,33
Total	48	100	24	100	24	100

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

	Total	Quejas	Consultas
2012	51	23	28
2013	43	20	23
2014	35	17	18
2015	42	20	22
2016	48	24	24



9. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas iniciadas durante el período 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Número de personas afectadas en las quejas	19	22	18	28	24
Número de personas afectadas en las consultas	28	23	18	22	24
Total	47	45	36	50	48

10. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Arenys de Munt

	Quejas	%
Administración autonómica	13	38,24
Departamento de Enseñanza	1	2,94
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	3	8,82
Departamento de Salud	6	17,65
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	3	8,82
Administración local	19	55,88
Ayuntamiento de Arenys de Mar	1	2,94
Ayuntamiento de Arenys de Munt	15	44,12
Ayuntamiento de Barcelona	1	2,94
Ayuntamiento de Besalú	1	2,94
Diputación de Barcelona	1	2,94
Compañías eléctricas	1	2,94
ENDESA	1	2,94
Compañías telefónicas	1	2,94
Vodafone Catalunya	1	2,94
Total	34	100

11. Quejas y consultas procedentes de Arenys de Munt en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Total	Quejas	Consultas
Masquefa	8.386	21	15	6
Sant Fruitós de Bages	8.387	20	9	11
Tiana	8.553	16	9	7
Arenys de Munt	8.638	48	24	24
Sant Fost de Campsentelles	8.650	46	30	16
Sentmenat	8.700	27	13	14
Montmeló	8.784	37	18	19
Media	8.585	30,7	16,9	13,9

12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Arenys de Munt en los desplazamientos al municipio

	Total	Quejas	Consultas
2011	-	-	-
2012	4	2	2
2013	7	2	5
2014	4	3	1
2015	11	6	5
2016	9	5	4

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

