



INFORME DEL PRAT DE LLOBREGAT 2016

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 2016.....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2016 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 2016 en referencia al Ayuntamiento de El Prat de Llobregat, 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 de Cataluña.

Cabe destacar, sin embargo, que a diferencia de los dos últimos años, el informe de El Prat de Llobregat 2016 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 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 atendido a un total de 13 visitas en su desplazamiento a El Prat del Llobregat del 2 de junio de 2016. Las personas atendidas por el equipo del Síndic en el centro cívico Jardí de Pau han presentado 10 quejas y han realizado 4 consultas. Las problemáticas planteadas han sido, entre otros, temas relacionados con consumo (gas), enseñanza, sanidad, servicios sociales, tributos, etc. De las 10 quejas presentadas 7 iban dirigidas al Ayuntamiento de El Prat. 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 12 quejas en que la administración afectada al Ayuntamiento de El Prat de Llobregat, cuya mayoría hace referencia a las áreas de urbanismo. 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 verse en la tabla 2, el número de quejas en que la administración afectada es el Ayuntamiento de El Prat de Llobregat es ligeramente superior al de otras corporaciones locales con una población similar.

En cuanto al tiempo utilizado para dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de El Prat de Llobregat presenta una media de 55,4 días; el Síndic de Greuges, 65,3 días, y la persona interesada, 36,7 días. Si se comparan estas cifras con la media de días utilizados los años anteriores, puede observarse una reducción de los plazos, tanto en relación a la Administración como 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, hecho 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 de El Prat de Llobregat, durante 2016 se han finalizado 6 actuaciones (50%) y 6 continúan en trámite (50%). Del conjunto de quejas finalizadas, en el 66,7% 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, conviene indicar la reducción de quejas y consultas de este año (9%) respecto del año 2015.

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 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 El Prat de Llobregat, la mayoría se ha concentrado en temas propios de las políticas sociales, concretamente salud, seguidos por temas de administración pública, tributos y consumo.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos de El Prat de Llobregat, predominan las referidas a la Administración de la Generalitat (67 quejas) y, en segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración local (22 quejas), de las cuales 15 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 2016.

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 2016

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	5	25	3	10,7	6	22,2	3	18,8	3	25,0
Educación e investigación	-	0,0	-	0,0	1	3,7	-	0,0	1	8,3
Infancia y adolescencia	-	0,0	3	10,7	2	7,4	2	12,5	1	8,3
Salud	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Servicios sociales	5	25	-	0,0	3	11,1	-	0,0	1	8,3
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	6,3	-	0,0
Administración pública y tributos	9	45	8	28,6	10	37,0	8	50,0	4	33,3
Administración pública y derechos	9	45	6	21,4	9	33,3	5	31,3	3	25,0
Tributos	-	0,0	2	7,1	1	3,7	3	18,8	1	8,3
Políticas territoriales	5	25	13	46,4	11	40,7	1	6,3	5	41,7
Medio ambiente	3	15	12	42,9	3	11,1	-	0,0	3	25,0
Urbanismo y vivienda	2	10	1	3,6	8	29,6	1	6,3	2	16,7
Consumo	-	0,0	2	7,1	-	0,0	2	12,5	-	0,0
Seguridad ciudadana y justicia	1	5	2	7,1	-	0,0	1	6,3	-	0,0
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	6,3	-	0,0
Total	20	100	28	100	27	100	16	100	12	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	51.491	8
Cerdanyola del Vallès	57.543	13
Granollers*	60.174	11
Prat de Llobregat, el	63.457	12
Castelldefels	64.892	12
Viladecans	65.779	7
Vilanova i la Geltrú	65.972	11
Media	61.330	10,6

* Tiene 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 2013-2016

	2013	2014	2015	2016
Ayuntamiento del Prat de Llobregat	65,1	36,2	36,2	55,4
Síndic	75,8	67,9	52,3	65,3
Persona interesada	15,9	49,0	17,5	36,7

4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	6	50,0
Quejas finalizadas	6	50,0
Total	12	100

5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	2	33,3
Se resuelve el problema	1	16,7
Resoluciones aceptadas	1	16,7
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	0,0
Resoluciones no aceptadas	-	0,0
No-irregularidad de la Administración	4	66,7
La persona interesada desiste	-	0,0
Quejas no admitidas a trámite	-	0,0
Total	6	100

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

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	63	51,6
■ Consultas	59	48,4
Total	122	100

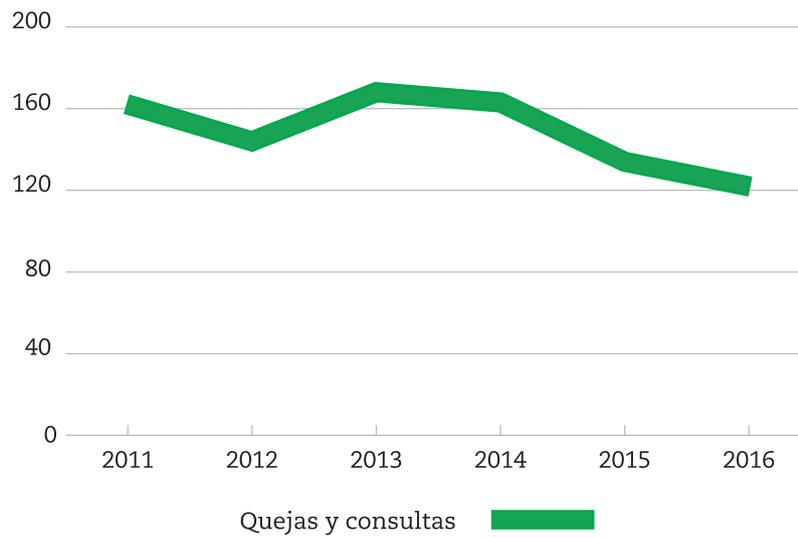


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	60	49,2	36	57,1	24	40,7
Educación e investigación	13	10,7	6	9,5	7	11,9
Infancia y adolescencia	8	6,6	5	7,9	3	5,1
Salud	28	23,0	21	33,3	7	11,9
Servicios sociales	5	4,1	2	3,2	3	5,1
Trabajo y pensiones	6	4,9	2	3,2	4	6,8
Administración pública y tributos	24	19,7	14	22,2	10	16,9
Administración pública y derechos	19	15,6	10	15,9	9	15,3
Tributos	5	4,1	4	6,3	1	1,7
Políticas territoriales	11	9,0	8	12,7	3	5,1
Medio ambiente	5	4,1	3	4,8	2	3,4
Urbanismo y vivienda	6	4,9	5	7,9	1	1,7
Consumo	24	19,7	5	7,9	19	32,2
Seguridad ciudadana y justicia	2	1,6	-	0,0	2	3,4
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Otros	1	0,8	-	0,0	1	1,7
Total	122	100	63	100	59	100

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

	Total	Quejas	Consultas
2012	144	70	74
2013	168	98	70
2014	163	88	75
2015	134	67	67
2016	122	63	59



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	84	84	105	117	67
Número de personas afectadas en las consultas	74	70	75	67	59
Total	158	154	180	184	126

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

	Quejas	%
Administración autonómica	67	71,3
Departamento de Empresa y Conocimiento	3	3,2
Departamento de Enseñanza	8	8,5
Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda	4	4,3
Departamento de Justicia	1	1,1
Departamento de la Vicepresidencia y de Economía y Hacienda	1	1,1
Departamento de Salud	39	41,5
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	2	2,1
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	9	9,6
Administración local	22	23,4
Ayuntamiento de l'Hospitalet de Llobregat	1	1,1
Ayuntamiento de Sant Feliu de Buixalleu	1	1,1
Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat	1	1,1
Ayuntamiento de Sant Joan Despí	1	1,1
Ayuntamiento de Vallirana	1	1,1
Ayuntamiento del Prat de Llobregat	15	16,0
Diputación de Barcelona	2	2,1
Compañías eléctricas	4	4,3
ENDESA	4	4,3
Compañías de gas	1	1,1
Gas Natural - Fenosa	1	1,1
Total	94	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	51.491	70	33	37
Cerdanyola del Vallès	57.543	103	52	51
Granollers*	60.174	157	73	84
Prat de Llobregat, el	63.457	122	63	59
Castelldefels	64.892	99	56	43
Viladecans	65.779	92	49	43
Vilanova i la Geltrú	65.972	123	48	75
Media	61.330	109,4	53,4	56,0

* Tiene 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
2016	14	10	4

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

AO 00035/2015

Actuación de oficio relativa a la adquisición y uso de las pistolas eléctricas Taser

Ayuntamiento del Prat de Llobregat
Departamento de Interior
Dirección General de la Policía

Después de que el Departamento de Interior hubo dado el visto bueno al proyecto de introducir a lo largo de 2015 el uso de las pistolas eléctricas de la marca Taser por parte de algunas unidades de Mossos d'Esquadra y cuerpos de policía local, el Síndic pidió a varios ayuntamientos catalanes si su policía local había utilizado estas armas.

El Ayuntamiento de El Prat de Llobregat envió un informe en respuesta a todas las cuestiones planteadas por el Síndic. Por su parte, el 11 de marzo de 2016 el Síndic presentó un informe monográfico sobre la dotación de estos dispositivos por parte de los cuerpos policiales catalanes, con el objetivo, por un lado, de realizar una diagnosis sobre el uso y el funcionamiento de las pistolas eléctricas Taser en Cataluña, su capacidad lesiva y la idoneidad de que formen parte de la dotación policial o no; y, por otra parte, de realizar un estudio sobre el uso que hacen de las mismas específicamente las policías locales de Cataluña, dado que hasta ahora se desconocían las unidades que las utilizan, las directrices dadas o la formación específica que han recibido los agentes sobre la materia.

AO 00174/2015

Actuación de oficio abierta para realizar el seguimiento de la situación social de una menor

Ayuntamiento del Prat de Llobregat
Departamento de Bienestar Social y Familia

Dada la vulnerabilidad social de una menor residente en El Prat de Llobregat, el Síndic abrió una actuación de oficio para saber cómo evoluciona esta situación y cuál es la intervención de los servicios sociales municipales.

El Ayuntamiento ha informado que la madre está participando en un itinerario laboral y que está en proceso de selección para participar en un plan de ocupación, y que se le tramitará la prestación de la renta mínima de inserción en caso de que no sea seleccionada. En vista de esta información, el Síndic da por finalizada su intervención en este asunto, a pesar de que seguirá su evolución.

Q 10625/2015

Queja relativa a la tramitación de un procedimiento sancionador de tráfico

Ayuntamiento del Prat de Llobregat

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de El Prat de Llobregat, en primer lugar, que revisara el expediente y, a menos que hubiera pruebas que acreditaran lo contrario, se revocara la resolución sancionadora impuesta al promotor, al amparo de lo establecido en el artículo 105 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común; en segundo lugar, que diera las órdenes oportunas para que se tenga el máximo cuidado en la confección y conservación intacta de los docu-

mentos originales de denuncia; y en tercer lugar, que diera las órdenes oportunas para que quedaran recogidos en el expediente los hechos y las circunstancias que fundamentan la imputación.

El Ayuntamiento ha informado que ha resuelto la revocación de la resolución dictada en este expediente sancionador y ha ordenado la devolución del importe que el promotor abonó en concepto de sanción.

Q 00730/2016

Disconformidad con una sanción impuesta por una infracción consistente en no obedecer las órdenes de los agentes de la autoridad en servicio de regulación del tráficoAyuntamiento del Prat de Llobregat
Organismo de Gestión Tributaria

El Síndic considera que las pruebas que contiene el expediente permiten presumir un alto grado de verosimilitud de la versión del promotor sobre un posible error humano susceptible de desvirtuar la presunción de veracidad del agente denunciante. Por este motivo, pidió al Ayuntamiento de El Prat de Llobregat que revisara el expediente y diera las órdenes oportunas para revocar la resolución sancionadora que afecta al promotor de la queja.

El Ayuntamiento ha informado que una vez revisado el expediente se ha propuesto la revocación de la sanción, porque ha considerado que con las pruebas aportadas por el promotor al expediente se ha desvirtuado la presunción de veracidad de los agentes de la autoridad interviniente.

Q 04611/2016

Queja relativa a las molestias de ruido que provoca el uso durante las noches y a la madrugada del campo de fútbol y la pista de básquet del antiguo patio de una escuela

Ayuntamiento del Prat de Llobregat

El Síndic pidió al Ayuntamiento que le informara de las comprobaciones y actuaciones que ha llevado a cabo para intentar reducir las molestias.

El Ayuntamiento ha informado que, desde hace años, está en marcha el proyecto "patio abierto", que consiste en abrir los patios de las escuelas y facilitar el uso de las instalaciones desde las 10 hasta las 20 horas. Por su parte, la Policía Local ha indicado que en los casos en que se ha comprobado que, efectivamente, había jóvenes haciendo uso de las instalaciones en horarios nocturnos, los agentes les han informado sobre la prohibición de la actividad en aquel lugar y les han obligado a marcharse. Por último, se ha señalado que se ha reforzado el servicio de prevención para evitar usos fuera de los horarios habilitados.

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

