



INFORME DE SANT ADRIÀ DE BESÒS 2016

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

I. CONSIDERACIONES GENERALES	3
II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN SANT ADRIÀ DE BESÒS EN DATOS	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs durante el año 2016.....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2016 en que la persona interesada reside en Sant Adrià de Besòs	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 Sant Adrià de Besòs, 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 8 de julio de 2008 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 Sant Adrià de Besòs 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 recibido un total de 6 visitas en su desplazamiento a Sant Adrià del 9 de febrero de 2016. Las personas atendidas por el equipo del Síndic en el Casal de Cultura han presentado 3 quejas y han realizado 3 consultas. Las problemáticas planteadas han sido, entre otros, temas relacionados con servicios sociales, infancia, multas de tráfico, medio ambiente, etc. Una de las tres quejas presentadas iba dirigida al Ayuntamiento de Sant Adrià. Todas las visitas atendidas, excepto una, eran de personas vecinas de la población.

En este período analizado, el Síndic de Greuges de Cataluña ha abierto un total de 7 quejas en que la administración afectada es el Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs, cuya mayoría hace referencia a las áreas de políticas sociales. 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.

Es más, tal y como puede verse en la tabla 2, el número de quejas en que la Administración afectada es el Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs en relación a otras corporaciones locales de población similar es inferior.

En cuanto al tiempo utilizado a dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs presenta una media de 87,3 días; el Síndic de Greuges, 71,7 días, y la persona interesada, 30,6 días. Si se comparan estas cifras con la media de días utilizados los años anteriores, puede observarse un incremento 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 Sant Adrià de Besòs, durante 2015 se han finalizado 5 actuaciones (71,4%) y 2 continúan en trámite (28,6%). Del conjunto de quejas finalizadas, en el 80% de los casos no se ha detectado irregularidad alguna por parte de la Administración.

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y consultas recibidas al Síndic de personas residentes en Sant Adrià de Besòs, conviene indicar la reducción de quejas y consultas de este año (54%) 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 las consultas recibidas durante 2016 de personas de Sant Adrià de Besòs (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas de políticas sociales, seguidos de temas de consumo.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos de Sant Adrià de Besòs, predominan las referidas a la Administración local (105 quejas), de las cuales 20 se han tramitado con el Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs y, en segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración de la Generalitat.

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 SANT ADRIÀ DE BESÒS EN DATOS

2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE SANT ADRIÀ DE BESÒS DURANTE EL AÑO 2016

1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	11	27,5	10	30,30	3	6,67	3	15,0	4	57,14
Educación e investigación	8	20,0	4	12,12	-	0,0	1	5,0	-	0,0
Infancia y adolescencia	3	7,5	6	18,18	2	4,44	-	0,0	3	42,86
Salud	-	0,0	-	0,00	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Servicios sociales	-	0,0	-	0,00	1	2,22	2	10,0	1	14,29
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,00	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administración pública y tributos	6	15,0	8	24,24	20	44,44	10	50,0	2	28,57
Administración pública y derechos	5	12,5	3	9,09	2	4,44	8	40,0	2	28,57
Tributos	1	2,5	5	15,15	18	40,0	2	10,0	-	0,0
Políticas territoriales	23	57,5	10	30,30	22	48,89	6	30,0	1	14,29
Medio ambiente	8	20,0	5	15,15	17	37,78	4	20,0	1	14,29
Urbanismo y vivienda	15	37,5	5	15,15	5	11,11	2	10,0	-	0,0
Consumo	-	0,0	2	6,06	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,0	3	9,09	-	0,0	1	5,0	-	0,0
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,00	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	40	100	33	100	45	100	20	100	7	100

2. Comparación de quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs con las que han recibido ayuntamientos con poblaciones similares

	Población	Quejas
Olot*	34.000	-
Montcada i Reixac	34.802	12
Vendrell, el	36.482	32
Sant Adrià de Besòs	36.496	7
Lloret de Mar	37.042	19
Ripollet	37.648	6
Igualada	38.987	-
Media	36.494	15,2

* Tiene convenio de visión singular de supervisión

3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el periodo 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs	99,5	114,3	93,1	98	87,33
Síndic	81,9	70,7	45,8	77,1	71,71
Persona interesada	15,5	32,4	28,5	29,1	30,6

4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	2	28,57
Quejas finalizadas	5	71,43
Total	7	100

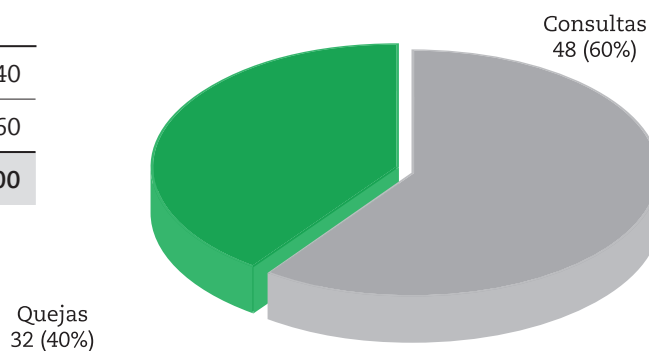
5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

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

2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2016 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN SANT ADRIÀ DE BESÒS

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	32	40
■ Consultas	48	60
Total	80	100

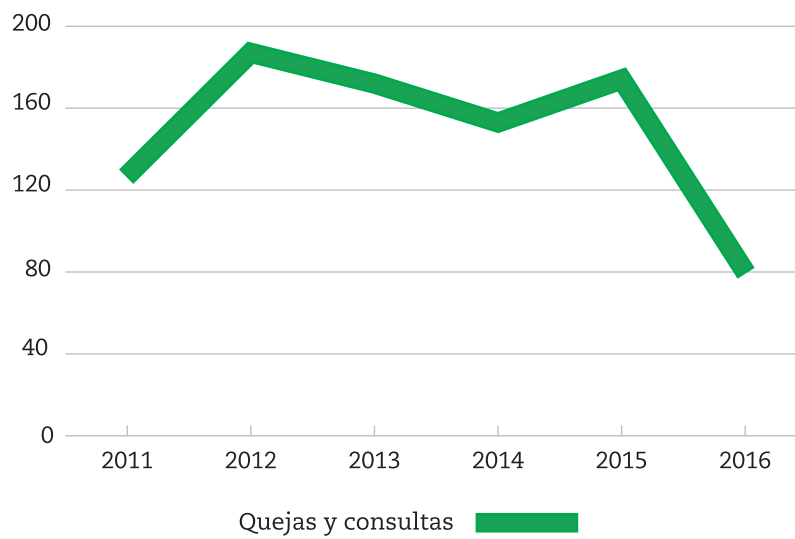


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	26	32,50	12	37,50	14	29,17
Educación e investigación	6	7,50	3	9,38	3	6,25
Infancia y adolescencia	6	7,50	4	12,50	2	4,17
Salud	2	2,50	-	0,00	2	4,17
Servicios sociales	11	13,75	5	18,75	6	12,50
Trabajo y pensiones	1	1,25	-	0,0	1	2,08
Administración pública y tributos	15	18,75	6	18,75	9	18,75
Administración pública y derechos	14	17,50	6	25,00	8	16,67
Tributos	1	1,25	-	3,13	1	2,08
Políticas territoriales	13	16,25	6	18,75	7	14,58
Medio ambiente	6	7,50	4	6,25	2	4,17
Urbanismo y vivienda	7	8,75	2	15,63	5	10,42
Consumo	22	27,50	7	46,88	15	31,25
Seguridad ciudadana y justicia	2	2,50	-	0,0	2	4,17
Cultura y lengua	1	1,25	1	3,13	-	0,0
Otros	1	1,25	-	0,0	1	2,08
Total	80	100	32	100	48	100

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

	Total	Quejas	Consultas
2012	187	115	72
2013	172	104	68
2014	153	101	52
2015	174	116	58
2016	80	32	48



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

	2012	2013	2014	2015	2016
Número de personas afectadas en las quejas	100	117	123	181	36
Número de personas afectadas en las consultas	72	68	52	58	48
Total	172	185	175	239	84

10. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Sant Adrià de Besòs

	Quejas	%
Administración autonómica	24	11,82
Departamento de Empresa y Conocimiento	2	0,99
Departamento de Enseñanza	3	1,48
Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda	1	0,49
Departamento de Salud	8	3,94
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	1	0,49
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	9	4,43
Administración local	105	51,72
Ayuntamiento de Barberà del Vallès	1	0,49
Ayuntamiento de Barcelona	79	38,92
Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs	20	9,85
Área Metropolitana de Barcelona (AMB)	3	1,48
Autoridad del Transporte Metropolitano	1	0,49
Consejo Comarcal del Barcelonès	1	0,49
Diputación de Barcelona	1	0,49
Compañías eléctricas	2	0,99
ENDESA	2	0,99
Compañías de telefonía	1	0,49
JAZZTEL	1	0,49
Consortios	71	34,98
Consortio de Educación de Barcelona	2	0,99
Consortio del Barrio de la Mina	69	33,99
Total	203	100

11. Quejas y consultas procedentes de Sant Adrià de Besòs en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Total	Quejas	Consultas
Olot*	34.000	35	12	23
Montcada i Reixac	34.802	76	41	35
Vendrell, el	36.482	112	66	46
Sant Adrià de Besòs	36.496	80	32	48
Lloret de Mar	37.042	89	52	37
Ripollet	37.648	71	32	39
Igualada	38.987	99	41	58
Media	36.494	80,3	39,4	40,9

* Tiene convenio de visión singular de supervisión

12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Sant Adrià de Besòs en los desplazamientos al municipio

	Total	Quejas	Consultas
2010*	18	7	11
2011	5	0	5
2012	10	5	5
2013	9	5	4
2014	16	9	7
2015	16	12	4
2016	6	3	3

* Se hicieron dos desplazamientos al territorio

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 01026/2012

Disconformidad con el hecho de que para llevar a cabo reuniones de un grupo de padres de una escuela de Sant Adrià de Besòs en la biblioteca municipal el Ayuntamiento reclame el pago de una tasa regulada en la Ordenanza fiscal núm. 19 de municipio

Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs

El Síndic recomendó al Ayuntamiento que modificara la Ordenanza fiscal núm. 19 para que incorporara las bonificaciones de las tasas que establece el consistorio.

Dado el tiempo transcurrido sin haber obtenido información alguna, el Síndic ha reiterado su resolución al Ayuntamiento y le ha recordado que el artículo 61.1 de la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges, considera que existe falta de colaboración cuando la institución supervisada no da respuesta, cuando es requerida, a las sugerencias o las recomendaciones efectuadas por el Síndic.

Q 06980/2013

Disconformidad con la falta de cuidado del Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs en la guarda y custodia de una colección de obras de arte dada al Ayuntamiento

Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs

El Síndic pidió al Ayuntamiento que no tardara en ponerse en contacto con la persona interesada para tratar personalmente todas las cuestiones vinculadas a este asunto. Y, en este sentido, le sugirió que documentara o formalizara por escrito todas las cuestiones tratadas para facilitar, de esta forma, la respuesta municipal a las demandas que la persona interesada dirigió al consistorio.

El Ayuntamiento ha informado que el personal técnico municipal se reunió con la persona interesada y que se acordaron una serie de compromisos, entre ellos el montaje de una exposición con el material existente en dos espacios de la ciudad durante el plazo de un mes y el compromiso de seleccionar unas obras para que puedan estar de forma permanente en centros y espacios culturales de la ciudad con las placas informativas correspondientes. También se acordó la revisión del convenio suscrito por el autor de las obras y el Ayuntamiento para adecuarlo a la realidad actual.

Q 07520/2013

Disconformidad con la falta de ayuda suficiente de los servicios sociales de Sant Adrià de Besòs en el caso de una familia con dificultades económicas

Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs
 Departamento de Bienestar Social y Familia
 Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic pidió al Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs que le informara sobre el seguimiento del plan de trabajo por parte de la familia, sobre el resultado de la coordinación de los servicios sociales con el psiquiatra que realiza el seguimiento de la familia para confirmar la mejora de la hija del promotor a raíz del cambio de medicación, y sobre cuáles han sido las medidas acordadas a raíz de la coordinación de los servicios sociales con la trabajadora social del EAP.

El Ayuntamiento ha informado que se ha realizado un seguimiento próximo de la situación de la familia, que los niños están escolarizados y que se cubren sus necesidades económicas básicas y también las puntuales, como, por ejemplo, una ayuda para poder asumir el coste de unas gafas.

Q 09503/2014

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs a diferentes escritos de queja por la degradación del antiguo barrio de La Catalana

Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs
 Consejo Comarcal del Barcelonès

De acuerdo con lo establecido en el Texto refundido de la Ley de Urbanismo, corresponde a los ayuntamientos ordenar de oficio o a instancia de cualquier persona interesada la ejecución de las obras necesarias para garantizar los deberes de uso, conservación y rehabilitación de los solares, mediante las órdenes de ejecución que sean necesarias. Por tanto, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs que hiciera una inspección en la zona de La Catalana a fin de comprobar el estado de mantenimiento de los solares, y que hiciera adoptar, si era necesario, las actuaciones oportunas para que se realice un mantenimiento correcto.

El Ayuntamiento ha informado que en el momento en que la persona interesada formuló su queja, se estaban llevando a cabo los últimos trabajos de derribo y realojamiento del barrio, y finalizando parte de las obras de urbanización de la vía de la carretera de La Catalana, correspondientes a la Fase III de urbanización del sector de La Catalana. También ha informado que después del realojamiento de los afectados y de los últimos derribos, se desbrozaron y limpiaron los solares correspondientes a la Fase III, en los que debe edificarse o continuarse con las obras de urbanización. El Ayuntamiento ha aportado fotografías de los trabajos que se han llevado a cabo y el escrito de finalización de los trabajos durante el mes de mayo de 2015.

AO 00035/2015

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

Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs
 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 Sant Adrià de Besòs 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.

Q 07809/2015

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs a un escrito relativo a las molestias que provocan los trenes que maniobran frente a la avenida del Ferrocarril

Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs

El Síndic pidió al Ayuntamiento que le informara si había dado respuesta al escrito de referencia.

El Ayuntamiento ha confirmado que ya dio respuesta escrita al escrito presentado por la persona interesada.

Q 01930/2016

Disconformidad con la denegación de una reclamación de responsabilidad patrimonial presentada al Ayuntamiento de Sant Adrià de BesòsAyuntamiento de Sant Adrià de Besòs
Registro Civil de Sant Adrià de Besòs

Dado que no consta que antes de dictar la propuesta de resolución el Ayuntamiento pidiera un informe a los servicios técnicos de vía pública, tal y como establece el artículo 6 del Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, que se aplica a los procedimientos de las administraciones públicas en materia de responsabilidad patrimonial, y dado que tampoco consta que una vez instruido el procedimiento e inmediatamente antes de redactar la propuesta de resolución se haya informado a la persona interesada ni se le haya facilitado una relación de los documentos que constan en el procedimiento con el fin de que pueda obtener una copia de los que estime convenientes, el Síndic pidió al Ayuntamiento que diera las órdenes oportunas

para que, en adelante, se tuvieran en cuenta los preceptos reglamentarios que hacen referencia a la tramitación de los procedimientos de responsabilidad patrimonial que el Ayuntamiento lleve a cabo.

El Ayuntamiento ha informado que toma nota de las consideraciones formuladas por el Síndic en referencia a la instrucción y ordenación de la tramitación de los procedimientos de responsabilidad patrimonial, y que ha dado las instrucciones adecuadas en este sentido a los responsables municipales.

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

