



# INFORME DE SANT QUIRZE DEL VALLÈS 2016

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| <b>I. CONSIDERACIONES GENERALES</b> .....  | 3  |
| <b>II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN SANT QUIRZE DEL VALLÈS EN DATOS</b> .....   | 5  |
| 2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento<br>de Sant Quirze del Vallès durante el año 2016 .....     | 5  |
| 2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2016 en que la persona<br>interesada reside en Sant Quirze del Vallès ..... | 7  |
| <b>III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES</b> .....  | 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 Quirze del Vallès, 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 septiembre de 2011 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 Quirze del Vallès 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 8 visitas en su desplazamiento a Sant Quirze del 24 de mayo de 2016. Las personas atendidas por el equipo del Síndic en la Masía Can Feliu han presentado 4 quejas y han realizado 4 consultas. Las problemáticas planteadas han sido, entre otros, temas relacionados con consumo (luz), función pública, tributos, medio ambiente, servicios sociales, etc. De las 4 quejas presentadas 2 iban dirigidas al Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès. 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 era el Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès, cuya mayoría hace referencia a las áreas de administración pública y tributos. 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 recibidas en relación al Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès en relación a otras corporaciones locales de población similar es superior.

En cuanto al tiempo utilizado para dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès presenta una media de 66 días; el Síndic de Greuges, 55,4 días, y la persona interesada, 32,7 días. Si se comparan estas cifras con la media de días utilizados los años anteriores, puede observarse una reducción de los plazos en relación a la institución del Síndic. No obstante, 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, 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 Sant Quirze del Vallès, durante 2016 se han finalizado 2 actuaciones (28,6%) y 5 continúan en trámite (71,4%). 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, y en el otro 50% no se ha detectado irregularidad alguna.

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y consultas recibidas al Síndic de personas residentes en Sant Quirze del Vallès, conviene indicar la reducción de quejas y consultas de este año (23,8%) 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 pro-

cedencia 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 Sant Quirze del Vallès (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de administración pública y tributos, seguidos de temas políticas sociales.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos de Sant Quirze del Vallès, predominan las referidas a la Administración de la Generalitat (19 quejas) y, en segundo lugar, está la Administración local (17 quejas), de las cuales 9 se han tramitado con el Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès.

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 QUIRZE DEL VALLÈS EN DATOS

### 2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE SANT QUIRZE DEL VALLÈS DURANTE EL AÑO 2016

#### 1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès

|  | 2012 |       | 2013 |       | 2014 |       | 2015 |       | 2016 |       |
|--|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|
|  | N    | %     | N    | %     | N    | %     | N    | %     | N    | %     |
| <b>Políticas sociales</b>                | 2    | 7,14  | 3    | 10,34 | -    | 0,0   | -    | 0,0   | -    | 0,0   |
| Educación e investigación                | 2    | 7,14  | -    | 0,0   | -    | 0,0   | -    | 0,0   | -    | 0,0   |
| Infancia y adolescencia                  | -    | 0,0   | 3    | 10,34 | -    | 0,0   | -    | 0,0   | -    | 0,0   |
| Salud                                    | -    | 0,0   | -    | 0,0   | -    | 0,0   | -    | 0,0   | -    | 0,0   |
| Servicios sociales                       | -    | 0,0   | -    | 0,0   | -    | 0,0   | -    | 0,0   | -    | 0,0   |
| Trabajo y pensiones                      | -    | 0,0   | -    | 0,0   | -    | 0,0   | -    | 0,0   | -    | 0,0   |
| <b>Administración pública y tributos</b> | 20   | 71,43 | 20   | 68,97 | 3    | 27,27 | 5    | 71,43 | 4    | 57,14 |
| Administración pública y derechos        | 15   | 53,57 | 8    | 27,59 | 3    | 27,27 | 4    | 57,14 | 2    | 28,57 |
| Tributos                                 | 5    | 17,86 | 12   | 41,38 | -    | 0,0   | 1    | 14,29 | 2    | 28,57 |
| <b>Políticas territoriales</b>           | 5    | 17,86 | 5    | 17,24 | 7    | 63,64 | 1    | 14,29 | 3    | 42,86 |
| Medio ambiente                           | 3    | 10,71 | 4    | 13,79 | 2    | 18,18 | 1    | 14,29 | 2    | 28,57 |
| Urbanismo y vivienda                     | 2    | 7,14  | 1    | 3,45  | 5    | 45,45 | -    | 0,0   | 1    | 14,29 |
| Consumo                                  | 1    | 3,57  | 1    | 3,45  | -    | 0,0   | -    | 0,0   | -    | 0,0   |
| Seguridad ciudadana y justicia           | -    | 0,0   | -    | 0,0   | 1    | 9,09  | 1    | 14,29 | -    | 0,0   |
| Cultura y lengua                         | -    | 0,0   | -    | 0,0   | -    | 0,0   | -    | 0,0   | -    | 0,0   |
| <b>Total</b>                             | 28   | 100   | 29   | 100   | 11   | 100   | 7    | 100   | 7    | 100   |

#### 2. Comparación de quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès con las que han recibido ayuntamientos con poblaciones similares

|                               | Población     | Quejas      |
|-------------------------------|---------------|-------------|
| Banyoles                      | 19.239        | 2           |
| Franqueses del Vallès, les*   | 19.417        | 2           |
| Roses*                        | 19.438        | 4           |
| <b>Sant Quirze del Vallès</b> | <b>19.664</b> | <b>7</b>    |
| Manlleu                       | 20.104        | 1           |
| Amposta                       | 20.654        | 7           |
| Vilassar de Mar               | 20.678        | 3           |
| <b>Media</b>                  | <b>19.885</b> | <b>3,71</b> |

\* Tienen convenio de visión singular de supervisión

### 3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès, 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 Quirze del Vallès | 136,7 | 139,7 | 53,5 | 30,1 | 66,0 |
| Síndic                                 | 76,0  | 91,7  | 93,7 | 76,7 | 55,4 |
| Persona interesada                     | 26,5  | 18,2  | 23,9 | 31,9 | 32,7 |

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

|                       | N        | %          |
|-----------------------|----------|------------|
| Quejas en tramitación | 5        | 71,43      |
| Quejas finalizadas    | 2        | 28,57      |
| <b>Total</b>          | <b>7</b> | <b>100</b> |

### 5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

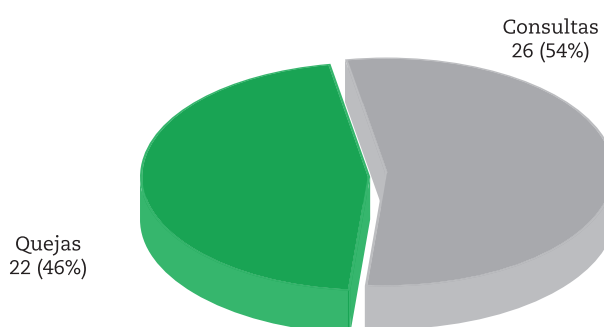
|  | N        | %          |
|--|----------|------------|
| <b>Irregularidad de la Administración</b>    | <b>1</b> | <b>50</b>  |
| Se resuelve el problema                      | 1        | 50         |
| Resoluciones aceptadas                       | -        | -          |
| Resoluciones parcialmente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



## 2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2016 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN SANT QUIRZE DEL VALLÈS

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

|              | N         | %          |
|--------------|-----------|------------|
| ■ Quejas     | 22        | 45,83      |
| ■ Consultas  | 26        | 54,17      |
| <b>Total</b> | <b>48</b> | <b>100</b> |

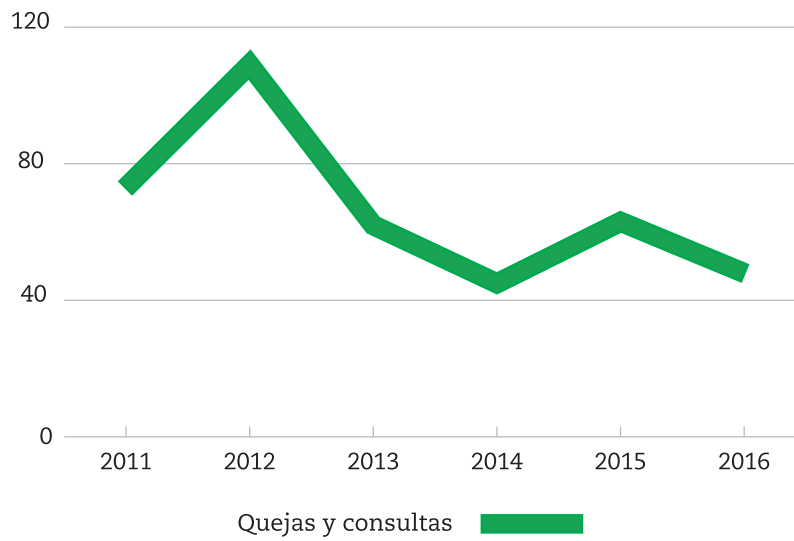


### 7. Quejas y consultas iniciadas por materias

|  | Total     |              | Quejas    |              | Consultas |              |
|--|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
|  | N         | %            | N         | %            | N         | %            |
| <b>Políticas sociales</b>                | <b>15</b> | <b>31,25</b> | <b>8</b>  | <b>36,36</b> | <b>7</b>  | <b>26,92</b> |
| Educación e investigación                | 6         | 12,50        | 3         | 13,64        | 3         | 11,54        |
| Infancia y adolescencia                  | 3         | 6,25         | 2         | 9,09         | 1         | 3,85         |
| Salud                                    | 3         | 6,25         | 1         | 4,55         | 2         | 7,69         |
| Servicios sociales                       | 2         | 4,17         | 1         | 4,55         | 1         | 3,85         |
| Trabajo y pensiones                      | 1         | 2,08         | 1         | 4,55         | -         | 0,00         |
| <b>Administración pública y tributos</b> | <b>16</b> | <b>33,33</b> | <b>7</b>  | <b>31,82</b> | <b>9</b>  | <b>34,62</b> |
| Administración pública y derechos        | 11        | 22,92        | 5         | 22,73        | 6         | 23,08        |
| Tributos                                 | 5         | 10,42        | 2         | 9,09         | 3         | 11,54        |
| <b>Políticas territoriales</b>           | <b>5</b>  | <b>10,42</b> | <b>5</b>  | <b>22,73</b> | <b>-</b>  | <b>0,00</b>  |
| Medio ambiente                           | 2         | 4,17         | 2         | 9,09         | -         | 0,00         |
| Urbanismo y vivienda                     | 3         | 6,25         | 3         | 13,64        | -         | 0,00         |
| <b>Consumo</b>                           | <b>7</b>  | <b>14,58</b> | <b>2</b>  | <b>9,09</b>  | <b>5</b>  | <b>19,23</b> |
| Seguridad ciudadana y justicia           | 2         | 4,17         | -         | 0,00         | 2         | 7,69         |
| Cultura y lengua                         | -         | 0,00         | -         | 0,00         | -         | 0,00         |
| Otros                                    | 3         | 6,25         | -         | 0,00         | 3         | 11,54        |
| <b>Total</b>                             | <b>48</b> | <b>100</b>   | <b>22</b> | <b>100</b>   | <b>26</b> | <b>100</b>   |

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

|      | Total | Quejas | Consultas |
|------|-------|--------|-----------|
| 2012 | 109   | 55     | 54        |
| 2013 | 62    | 36     | 26        |
| 2014 | 45    | 30     | 15        |
| 2015 | 63    | 26     | 37        |
| 2016 | 48    | 22     | 26        |



## 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    | 56         | 48        | 35        | 40        | 22        |
| Número de personas afectadas en las consultas | 54         | 26        | 15        | 37        | 26        |
| <b>Total</b>                                  | <b>110</b> | <b>74</b> | <b>50</b> | <b>77</b> | <b>48</b> |

## 10. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Sant Quirze del Vallès

|   | Quejas    | %           |
|---|-----------|-------------|
| <b>Administración autonómica</b>                                  | <b>19</b> | <b>50,0</b> |
| Departamento de Enseñanza   | 4         | 10,5        |
| Departamento de Interior  | 1         | 2,6         |
| Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda | 1         | 2,6         |
| Departamento de Justicia  | 1         | 2,6         |
| Departamento de Salud   | 3         | 7,9         |
| Departamento de Territorio y Sostenibilidad                       | 4         | 10,5        |
| Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias              | 5         | 13,2        |
| <b>Administración local</b>                                       | <b>17</b> | <b>44,7</b> |
| Ayuntamiento de Barberà del Vallès                                | 1         | 2,6         |
| Ayuntamiento de Coll de Nargó                                     | 1         | 2,6         |
| Ayuntamiento de l'Ametlla del Vallès                              | 1         | 2,6         |
| Ayuntamiento de l'Escala  | 1         | 2,6         |
| Ayuntamiento de Palafrugell                                       | 1         | 2,6         |
| Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès                            | 9         | 23,7        |
| Ayuntamiento de Santa Eulàlia de Ronçana                          | 1         | 2,6         |
| Ayuntamiento de Terrassa  | 1         | 2,6         |
| Ayuntamiento de Torredembarra                                     | 1         | 2,6         |
| <b>Compañías de gas</b>   | <b>1</b>  | <b>2,6</b>  |
| Gas Natural - Fenosa  | 1         | 2,6         |
| <b>Compañías telefónicas</b>                                      | <b>1</b>  | <b>2,6</b>  |
| Telefónica España, SAU  | 1         | 2,6         |
| <b>Total</b>  | <b>38</b> | <b>100</b>  |

### 11. Quejas y consultas procedentes de Sant Quirze del Vallès en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

|                               | Población     | Total     | Quejas       | Consultas    |
|-------------------------------|---------------|-----------|--------------|--------------|
| Banyoles                      | 19.239        | 23        | 4            | 19           |
| Franqueses del Vallès, les*   | 19.417        | 29        | 13           | 16           |
| Roses*                        | 19.438        | 32        | 12           | 20           |
| <b>Sant Quirze del Vallès</b> | <b>19.664</b> | <b>48</b> | <b>22</b>    | <b>26</b>    |
| Manlleu                       | 20.104        | 24        | 13           | 11           |
| Amposta                       | 20.654        | 90        | 55           | 35           |
| Vilassar de Mar               | 20.678        | 27        | 13           | 14           |
| <b>Media</b>                  | <b>19.885</b> | <b>39</b> | <b>18,86</b> | <b>20,14</b> |

\* Tienen convenio de visión singular de supervisión

### 12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Sant Quirze del Vallès en los desplazamientos al municipio

|      | Total | Quejas | Consultas |
|------|-------|--------|-----------|
| 2011 | 10    | 5      | 5         |
| 2012 | 11    | 8      | 3         |
| 2013 | 15    | 9      | 6         |
| 2014 | 6     | 4      | 2         |
| 2015 | 7     | 3      | 4         |
| 2016 | 8     | 4      | 4         |

### III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

**Q 00747/2014**

**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès a escritos relativos al mal estado de diferentes elementos del dominio público**

Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès

---

El Síndic ha pedido al Ayuntamiento que le informe de las actuaciones que se han llevado a cabo o que tiene previsto llevar a cabo en relación a los elementos objeto de queja y de la respuesta que tiene previsto dar al promotor de la queja.

El Ayuntamiento ha detallado las actuaciones que ha realizado en cada uno de los equipamientos de que se quejaba el promotor en sus escritos, las actuaciones que tiene previsto llevar a cabo y las que no podrá llevar a cabo de momento por falta de disponibilidad presupuestaria.

**AO 00035/2015**

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

Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès  
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 Quirze de Vallès 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 08723/2015****Disconformidad con la falta de respuesta a un escrito relativo al impuesto sobre el incremento del valor de los bienes de naturaleza urbana por la compraventa de una vivienda, dos plazas de parking y un trastero**Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès

---

El promotor de la queja exponía que en la venta de estas propiedades no se había producido un incremento del valor de los terrenos sino un decremento del valor respecto del momento en que las adquirió, y solicitaba la devolución de las cantidades que había pagado por este concepto. Por tanto, el Síndic pidió al Ayuntamiento que le informara sobre si el promotor había acreditado que, efectivamente, con la transmisión patrimonial no se había producido ningún incremento del valor del terreno.

El Ayuntamiento ha informado que desestimó de las alegaciones del promotor y que le ha notificado la resolución desestimatoria.

**Q 02138/2016****Desacuerdo con la existencia de un camión en mal estado que hace mucho tiempo que está estacionado frente a una vivienda de Sant Quirze del Vallès**Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès

---

El Síndic ha pedido al Ayuntamiento que le informe sobre este asunto y sobre las actuaciones que ha llevado a cabo.

El Ayuntamiento ha informado de las diferentes actuaciones realizadas por la Policía Local a raíz de la queja del promotor, e indica que el dueño del vehículo ha realizado gestiones para pasar la ITV, para obtener el seguro de responsabilidad civil obligatoria y para cumplir con la Ordenanza municipal de tráfico, y que ha movido el camión de lugar.



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

