



# INFORME DE TÀRREGA 2016

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES</b> .....	3
<b>II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN TÀRREGA EN DATOS</b> .....	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Tàrrega durante el año 2016 .....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2016 en que la persona interesada reside en Tàrrega .....	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 Tàrrega, 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 20 de enero de 2010 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 Tàrrega 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.

En su desplazamiento a Tàrrega del 9 de febrero de 2016 las personas atendidas por el equipo del Síndic en el Casal de Cultura han presentado 8 quejas y han realizado 8 consultas. Las problemáticas planteadas han sido, entre otros, temas propios de administración pública y tributos, y de políticas sociales. 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 4 quejas en que la administración afectada era el Ayuntamiento de Tàrrega, cuya mayoría hace referencia a las áreas de urbanismo, medio ambiente y vivienda.

Aun así, tal y como puede verse en la tabla 2, el número de quejas en que la administración afectada es por el Ayuntamiento de Tàrrega es ligeramente inferior al de otras corporaciones locales con poblaciones similares.

En cuanto al tiempo utilizado para dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de Tàrrega presenta una media de 87 días; el Síndic de Greuges, 18,6 días, y la persona interesada, 78,1 días (después de haber reiterado para pedir más información sobre la queja). Si se comparan estas cifras con la media de días utilizados los años anteriores, puede observarse un incremento de los plazos en cuanto a la Administración.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Tàrrega, durante 2016 se han finalizado las 4 actuaciones (100%). Del conjunto de quejas finalizadas, en el 75% 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 consultas recibidas de personas residentes en Tàrrega, conviene indicar la reducción de quejas y consultas de este año (13,5%) 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 Tàrrega (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de administración pública y tributos, y políticas sociales.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos de Tàrrega, predominan las referidas a la Administración de la Generalitat (24 quejas) y, en segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración local (13 quejas), de las cuales 8 se han tramitado con el Ayuntamiento de Tàrrega.

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 TÀRREGA EN DATOS

### 2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE TÀRREGA DURANTE EL AÑO 2016

#### 1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Tàrrega

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	7	25,00	4	22,22	2	13,33	1	9,09	1	25,00
Educación e investigación	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infancia y adolescencia	1	3,57	3	16,67	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Salud	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Servicios sociales	6	21,43	1	5,56	2	13,33	1	9,09	1	25,0
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administración pública y tributos</b>	14	50,0	8	44,44	9	60,0	6	54,55	1	25,0
Administración pública y derechos	12	42,86	5	27,78	5	33,33	4	36,36	1	25,0
Tributos	2	7,14	3	16,67	4	26,67	2	18,18	-	0,0
<b>Políticas territoriales</b>	7	25,0	4	22,22	3	20,0	2	18,18	2	50,0
Medio ambiente	1	3,57	2	11,11	3	20,0	1	9,09	1	25,0
Urbanismo y vivienda	6	21,43	2	11,11	-	0,0	1	9,09	1	25,0
Consumo	-	0,0	2	11,11	-	0,0	1	9,09	-	0,0
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,0	-	0,0	1	6,67	1	9,09	-	0,0
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

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

	Población	Quejas
Berga	16.175	6
Montornès del Vallès	16.218	1
Tordera	16.453	14
<b>Tàrrega</b>	<b>16.481</b>	<b>4</b>
Balaguer	16.530	
Sant Just Desvern	16.927	1
Caldes de Montbui	17.137	14
<b>Media</b>	<b>16.560</b>	<b>6,7</b>

### 3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Tàrrega, 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 Tàrrega	61,9	82,21	86	75,7	87
Síndic	87,7	84,14	86,4	46,7	18,6
Persona interesada	17,7	57,87	63,4	29,8	78,1

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

	N	%
Quejas en tramitación	-	0
Quejas finalizadas	4	100
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

### 5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
<b>Irregularidad de la Administración</b>	<b>3</b>	<b>75</b>
Se resuelve el problema	2	50
Resoluciones aceptadas	1	25
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	-
Resoluciones no aceptadas	-	-
<b>No-irregularidad de la Administración</b>	<b>1</b>	<b>25</b>
La persona interesada desiste	-	-
Quejas no admitidas a trámite	-	-
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

## 2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2016 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN TÀRREGA

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

	N	%
■ Quejas	24	53,33
■ Consultas	21	46,67
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

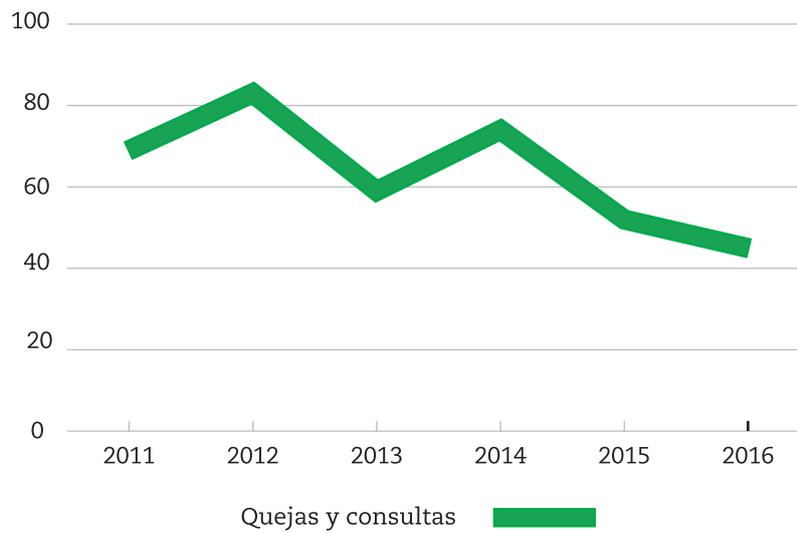


### 7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>11</b>	<b>24,44</b>	<b>6</b>	<b>25,00</b>	<b>5</b>	<b>23,81</b>
Educación e investigación	1	2,22	1	4,17	-	0,00
Infancia y adolescencia	1	2,22	1	4,17	-	0,00
Salud	6	13,33	2	8,33	4	19,05
Servicios sociales	3	6,67	2	8,33	1	4,76
Trabajo y pensiones	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>15</b>	<b>33,33</b>	<b>8</b>	<b>33,33</b>	<b>7</b>	<b>33,33</b>
Administración pública y derechos	13	28,89	7	29,17	6	28,57
Tributos	2	4,44	1	4,17	1	4,76
<b>Políticas territoriales</b>	<b>6</b>	<b>13,33</b>	<b>5</b>	<b>20,83</b>	<b>1</b>	<b>4,76</b>
Medio ambiente	2	4,44	2	8,33	-	0,00
Urbanismo y vivienda	4	8,89	3	12,50	1	4,76
<b>Consumo</b>	<b>10</b>	<b>22,22</b>	<b>4</b>	<b>16,67</b>	<b>6</b>	<b>28,57</b>
Seguridad ciudadana y justicia	1	2,22	1	4,17	-	0,00
Cultura y lengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Otros	2	4,44	-	0,00	2	9,52
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

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

	Total	Quejas	Consultas
2012	83	45	38
2013	59	30	29
2014	74	38	36
2015	52	30	22
2016	45	24	21



### 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	47	38	41	38	24
Número de personas afectadas en las consultas	38	29	36	22	21
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>67</b>	<b>77</b>	<b>60</b>	<b>45</b>

**10. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Tàrrega**

	<b>Quejas</b>	<b>%</b>
<b>Administración autonòmica</b>	<b>24</b>	<b>57,1</b>
Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación	1	2,4
Departamento de Empresa y Conocimiento	2	4,8
Departamento de Enseñanza	2	4,8
Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda	2	4,8
Departamento de Justicia	1	2,4
Departamento de la Presidencia	1	2,4
Departamento de Salud	4	9,5
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	1	2,4
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	11	26,2
<b>Administración local</b>	<b>13</b>	<b>31,0</b>
Ayuntamiento de Tàrrega	8	19,0
Ayuntamiento de Vilagrassa	1	2,4
Consejo Comarcal de l'Urgell	1	2,4
Consejo Comarcal del Pla de l'Urgell	1	2,4
Diputación de Lleida	2	4,8
<b>Compañías telefónicas</b>	<b>1</b>	<b>2,4</b>
JAZZTEL	1	2,4
<b>Compañías de gas</b>	<b>1</b>	<b>2,4</b>
Gas Natural	1	2,4
<b>Compañías eléctricas</b>	<b>2</b>	<b>4,8</b>
ENDESA	2	4,8
<b>Compañías de aguas</b>	<b>1</b>	<b>2,4</b>
Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	2,4
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100</b>

### 11. Quejas y consultas procedentes de Tàrrega en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Total	Quejas	Consultas
Berga	16.175	33	14	19
Montornès del Vallès	16.218	12	6	6
Tordera	16.453	84	48	36
<b>Tàrrega</b>	<b>16.481</b>	<b>45</b>	<b>24</b>	<b>21</b>
Balaguer	16.530	18	8	10
Sant Just Desvern	16.927	26	11	15
Caldes de Montbui	17.137	71	34	37
<b>Media</b>	<b>16.560</b>	<b>41,29</b>	<b>20,71</b>	<b>20,57</b>

### 12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Tàrrega en los desplazamientos al municipio

	Total	Quejas	Consultas
2011	13	7	6
2012	16	11	5
2013	22	12	10
2014	20	13	7
2015	16	11	5
2016	16	8	8

### III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

**Q 02635/2014**

**Falta de actuación del Ayuntamiento de Tàrrega ante las molestias por ruidos y malos olores que provocan los perros de un vecino**

Ayuntamiento de Tàrrega

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que requiriera al dueño de los animales para que en horario nocturno, de las 21 hasta las 8 horas, permanezcan en el interior de la casa, y que se realizara un seguimiento de este asunto para comprobar la existencia o no de malos olores en el domicilio de los vecinos provenientes de estos animales, así como para constatar el estado de higiene y salubridad en que viven los animales. En una resolución posterior, el Síndic recordó al consistorio la necesidad de dar cumplimiento a lo establecido en la Ordenanza

municipal de control y tenencia de animales de Tàrrega y le sugirió que, dado que se había producido una infracción reiterativa en un plazo no inferior a un año, llevara a cabo el decomiso preventivo de estos animales.

El Ayuntamiento ha informado que ha adoptado la medida cautelar de retirada de los perros.

**AO 00035/2015**

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

Ayuntamiento de Tàrrega  
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 Tàrrega 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 02398/2016****Falta de respuesta del Ayuntamiento de Tàrrega a una solicitud relativa a las condiciones de accesibilidad de dos de las paradas del autobús urbano**Ayuntamiento de Tàrrega

---

El Síndic pidió al Ayuntamiento de Tàrrega, por un lado, que agilizara al máximo la tramitación de la solicitud presentada por el promotor de la queja, teniendo en cuenta que ya se había superado el plazo establecido legalmente; y por otro lado, que le informara sobre las condiciones de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas de la parada de autobús a que se refiere el promotor y sobre la acera en que están ubicadas.

El promotor de la queja ha informado que el Ayuntamiento ha corregido su actuación en el sentido que pedía, puesto que ahora los autobuses tienen una rampa que baja la calzada y permiten subir con la silla de ruedas.

**Q 02439/2016****Queja relativa a la accesibilidad de las aceras del municipio de Tàrrega**Ayuntamiento de Tàrrega

---

El Síndic pidió al Ayuntamiento de Tàrrega que diera respuesta a las cuestiones que la persona interesada planteaba en su escrito.

El Ayuntamiento ha informado que ha dirigido a la persona interesada un informe en que se detallan las actuaciones que ha llevado a cabo a raíz de su queja.

**Q 03194/2016****Falta de respuesta del Ayuntamiento de Tàrrega a una instancia presentada por una asociación**Ayuntamiento de Tàrrega

---

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que diera respuesta a la instancia presentada por la asociación promotora de la queja.

El Ayuntamiento ha informado que se ha solucionado el asunto planteado por el promotor de la queja, dado que se dio respuesta a su instancia.



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

