



# INFORME DE ESPLUGUES DE LLOBREGAT 2016

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES</b> .....	3
<b>II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN ESPLUGUES DE LLOBREGAT EN DATOS</b>	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat durante el año 2016 .....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2016 en que la persona interesada reside en Esplugues de Llobregat .....	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 Esplugues 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 10 de noviembre de 2016 entre el Ayuntamiento y la institución del Síndic de Greuges de Cataluña.

El informe de Esplugues 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.

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 Esplugues de Llobregat, cuya mayoría hace referencia a las áreas de urbanismo, movilidad, 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 verse en la tabla 2, el número de quejas recibidas en relación con el Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat en relación a otras corporaciones locales de población similar es ligeramente inferior.

En cuanto al tiempo utilizado para dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat presenta una media de 97 días; el Síndic de Greuges, 90,9 días, y la persona interesada, 69,6 días. Esta es un dato que sirve de referencia para los próximos años con el objetivo de ir reduciendo estas cifras, tanto en relación a la Administración como para el Síndic de Greuges de Cataluña.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat, durante 2016 se han finalizado 2 actuaciones (28,6%) y 5 continúan en trámite (71,4%). Del conjunto de quejas finalizadas, en el 100% de los casos no se ha detectado ninguna irregularidad por parte de la Administración local.

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y consultas recibidas de personas residentes en Esplugues de Llobregat, conviene indicar la reducción de quejas y consultas de este año (20,3%) 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 Esplugues de Llobregat (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de las políticas sociales, seguidos de consumo.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas de vecinos de Esplugues de Llobregat, predominan las referidas a la Administración autonómica, principalmente las referidas a la falta de pago de las prestaciones por niño a cargo (49 quejas), y en segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración local (26 quejas), de las cuales 17 se han tramitado con el Ayuntamiento de Esplugues 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 ESPLUGUES DE LLOBREGAT EN DATOS

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

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	-	0,0	-	0,0	2	40	2	11,1	-	0,0
Educación e investigación	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infancia y adolescencia	-	0,0	-	0,0	2	40	2	11,1	-	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>	6	50	1	9,1	3	60,0	1	5,6	2	28,6
Administración pública y derechos	5	41,7	1	9,1	2	40,0	-	0,0	2	28,6
Tributos	1	8,3	-	0,0	1	20,0	1	5,6	-	0,0
<b>Políticas territoriales</b>	6	50	9	81,8	-	0,0	13	72,2	4	57,1
Medio ambiente	3	25	9	81,8	-	0,0	8	44,4	-	0,0
Urbanismo y vivienda	3	25	-	0,0	-	0,0	5	27,8	4	57,1
<b>Consumo</b>	-	0,0	1	9,1	-	0,0	-	0,0	1	14,3
<b>Seguridad ciudadana y justicia</b>	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	11,1	-	0,0
<b>Cultura y lengua</b>	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	12	100	11	100	5	100	18	100	7	100

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

	Población	Quejas
Vic	43.287	7
Sant Feliu de Llobregat	44.086	1
Figueres	45.726	16
<b>Esplugues de Llobregat</b>	<b>45.733</b>	<b>7</b>
Gavà	46.266	10
Mollet del Vallès	51.491	8
Cerdanyola del Vallès	57.543	13
<b>Media</b>	<b>47.733</b>	<b>8,86</b>

### 3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el año 2016

	<b>2016</b>
Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat	97
Síndic	90,9
Persona interesada	69,6

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

	<b>N</b>	<b>%</b>
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

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Irregularidad de la Administración</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Se resuelve el problema	-	0,0
Resoluciones aceptadas	-	0,0
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	0,0
Resoluciones no aceptadas	-	0,0
<b>No-irregularidad de la Administración</b>	<b>2</b>	<b>100</b>
La persona interesada desiste	-	0,0
Quejas no admitidas a trámite	-	0,0
<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 ESPLUGUES DE LLOBREGAT

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

	N	%
■ Quejas	55	48,3
■ Consultas	59	51,7
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100</b>

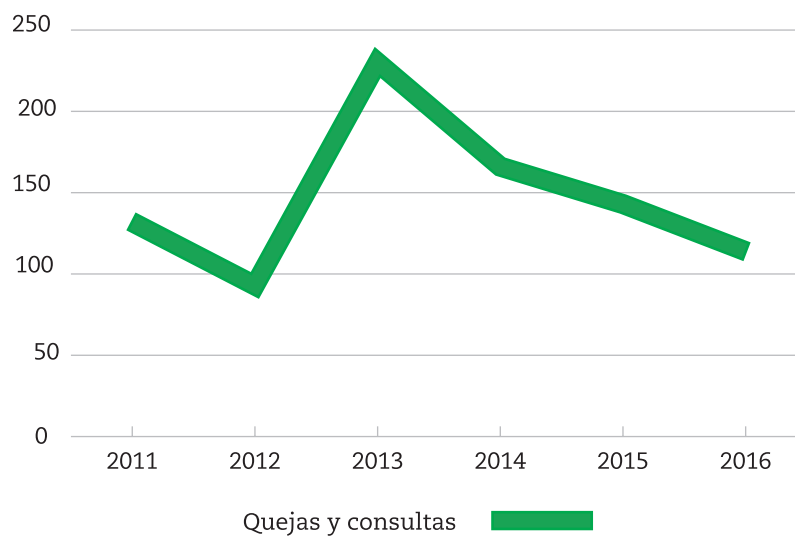


### 7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>44</b>	<b>38,60</b>	<b>25</b>	<b>45,45</b>	<b>19</b>	<b>32,20</b>
Educación e investigación	9	7,89	5	9,09	4	6,78
Infancia y adolescencia	9	7,89	7	12,73	2	3,39
Salud	12	10,53	6	10,91	6	10,17
Servicios sociales	11	9,65	6	10,91	5	8,47
Trabajo y pensiones	1	0,88	-	0,00	1	1,69
Discriminación	2	1,75	1	1,82	1	1,69
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>19</b>	<b>16,67</b>	<b>9</b>	<b>16,36</b>	<b>10</b>	<b>16,95</b>
Administración pública y derechos	15	13,16	9	16,36	6	10,17
Tributos	4	3,51	-	0,00	4	6,78
<b>Políticas territoriales</b>	<b>18</b>	<b>15,79</b>	<b>9</b>	<b>16,36</b>	<b>9</b>	<b>15,25</b>
Medio ambiente	4	3,51	-	0,00	4	6,78
Urbanismo y vivienda	14	12,28	9	16,36	5	8,47
<b>Consumo</b>	<b>21</b>	<b>18,42</b>	<b>9</b>	<b>16,36</b>	<b>12</b>	<b>20,34</b>
Seguridad ciudadana y justicia	7	6,14	3	5,45	4	6,78
Cultura y lengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Otros	5	4,39	-	0,00	5	8,47
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

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

	Total	Quejas	Consultas
2012	93	43	50
2013	230	153	77
2014	166	75	91
2015	143	69	74
2016	114	55	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	48	158	75	71	62
Número de personas afectadas en las consultas	50	77	91	74	59
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>235</b>	<b>166</b>	<b>145</b>	<b>121</b>

## 10. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Esplugues de Llobregat

	Quejas	%
<b>Administración autonómica</b>	<b>49</b>	<b>55,7</b>
Departamento de Empresa y Conocimiento	1	1,1
Departamento de Enseñanza	5	5,7
Departamento de Interior	4	4,5
Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda	5	5,7
Departamento de Justicia	3	3,4
Departamento de la Vicepresidencia y de Economía y Hacienda	1	1,1
Departamento de Salud	12	13,6
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	1	1,1
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	17	19,3
<b>Administración local</b>	<b>26</b>	<b>29,5</b>
Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat	17	19,3
Ayuntamiento de Barcelona	3	3,4
Ayuntamiento de Begues	1	1,1
Ayuntamiento de l'Hospitalet de Llobregat	1	1,1
Ayuntamiento de la Torre de Claramunt	1	1,1
Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres	2	2,3
Ayuntamiento de Torredembarra	1	1,1
<b>Colegios profesionales</b>	<b>3</b>	<b>3,4</b>
Colegio de Abogados de Sant Feliu de Llobregat	2	2,3
Consejo de la Abogacía Catalana (CICAC)	1	1,1
<b>Compañías eléctricas</b>	<b>3</b>	<b>3,4</b>
ENDESA	3	3,4
<b>Compañías de aguas</b>	<b>1</b>	<b>1,1</b>
Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	1,1
<b>Compañías telefónicas</b>	<b>4</b>	<b>4,5</b>
Telefónica España, SAU	3	3,4
Vodafone Catalunya	1	1,1
<b>Consortios</b>	<b>1</b>	<b>1,1</b>
Consortio de Educación de Barcelona	1	1,1
<b>Universidades</b>	<b>1</b>	<b>1,1</b>
Universidad Politécnica de Cataluña	1	1,1
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100</b>

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

	Población	Total	Quejas	Consultas
Vic	43.287	134	54	80
Sant Feliu de Llobregat	44.086	42	23	19
Figueres	45.726	125	76	49
<b>Esplugues de Llobregat</b>	<b>45.733</b>	<b>114</b>	<b>55</b>	<b>59</b>
Gavà	46.266	67	35	32
Mollet del Vallès	51.491	70	33	37
Cerdanyola del Vallès	57.543	103	52	51
<b>Media</b>	<b>47.733</b>	<b>93,57</b>	<b>46,86</b>	<b>46,71</b>

### III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

AO 08521/2013

##### **Actuación de oficio iniciada a raíz de la visita a la comisaría de la Policía Local de Esplugues de Llobregat**

Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat

Además de una serie de recomendaciones de carácter general realizado a todas las comisarías visitadas, en el caso específico de las dependencias de la Policía Local de Esplugues de Llobregat, el Síndic recordó que no se deben mezclar dentro del área de custodia persona mayores de edad con menores, y que las mujeres deben ubicarse en dependencias diferentes a las de los hombres.

En relación a las recomendaciones específicas, el Ayuntamiento ha indicado que las dependencias de la Policía Local no disponen de área de custodia, dado que, en aplicación de los protocolos de colaboración con la Policía de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, se realiza el traslado inmediato de la persona detenida en la ABP de Esplugues - Sant Just.

AO 00035/2015

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

Ayuntamiento de Esplugues 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 Esplugues 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.

Q 00384/2015

**Queja relativa a las molestias por ruidos que ocasionan los bares, las terrazas y las fiestas que se organizan en una calle de Esplugues de Llobregat**

Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat

El Síndic pidió al Ayuntamiento que garantizara una actuación municipal coherente ante la sensibilidad demostrada para corregir el exceso de ruido de la zona y que, en cada acto en que el Ayuntamiento interviniera, se hiciera compatible el derecho al ocio y el derecho al descanso de los vecinos.

El Ayuntamiento ha informado que está llevando a cabo actuaciones para corregir los hechos que denunciaba el promotor.

Q 01588/2015

**Queja referida a la actuación de unos agentes de la Policía Local de Esplugues de Llobregat y a la falta de respuesta del Ayuntamiento a varias instancias presentadas en relación a este asunto**

Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat que tomara las medidas oportunas para dar una respuesta más extensa, exhaustiva y razonada a las diferentes cuestiones que planteaba el promotor en sus escritos, y que le indicara las diligencias y las gestiones que se han realizado para concluir la inexistencia de actuación administrativa irregular. Concretamente, le pidió que el promotor fuera recibido personalmente por el director de la Policía Local de Esplugues para que pudiera facilitarle una respuesta clara y congruente que pudiera conducir a la resolución definitiva de los hechos que denunciaba.

El Ayuntamiento informó que para resolver de manera definitiva los hechos denunciados por el promotor de la queja, y dadas las singularidades del caso, se estaba gestionando un encuentro personal con el promotor mediante la participación e intercesión del servicio municipal de mediación. A pesar de esto, posteriormente el promotor indicó que nadie no se había puesto en contacto con él para concertar este encuentro. El Ayuntamiento ha informado que el motivo por el cual no se ha puesto en contacto con el promotor es que el servicio de mediación considera que en este caso no están garantizadas la neutralidad ni la objetividad, puesto que uno de los implicados en el proceso de mediación de un servicio municipal.

Q 02104/2015

**Falta de actuación suficiente del Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat ante el problema que presenta el derrumbamiento de parte de un muro de gaviones del municipio**

Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que ejecutara las medidas provisionales que considerara necesarias para garantizar la estabilidad del muro y evitar los posibles daños y perjuicios que pueda producir a personas o bienes, sin perjuicio de que pida el resarcimiento y la ejecución de la obra definitiva a la empresa que lo construyó.

El Ayuntamiento ha informado que, por acuerdo de la Junta de Gobierno Local, el 18 de septiembre de 2015 se adjudicó en ejecución subsidiaria la redacción del proyecto de reparación del muro a una empresa a cargo de la fianza depositada por la empresa que había construido el muro originariamente, dado que esta segunda empresa no atendió el requerimiento que se le hizo en este sentido. Actualmente, pues, este proyecto está en fase de redacción, y hasta que no se apruebe no se podrá concretar la financiación de las obras ni los plazos para ejecutarlas.

Q 08635/2015

**Disconformidad con la falta de atención prestada por los Servicios Sociales de Esplugues de Llobregat a una madre y su recién nacida**

Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat

El Síndic sugirió que los Servicios Sociales de Esplugues de Llobregat llevaran a cabo las coordinaciones oportunas y el traspaso de información necesaria a los Servicios Sociales de Cornellà para dar continuidad a la atención recibida por la promotora de la queja, con el fin de que pueda estabilizar su situación, en interés superior de su hija.

El Ayuntamiento ha confirmado que los Servicios Sociales Básicos de Esplugues se han puesto en contacto con los Servicios Sociales de Cornellà para facilitar y trabajar conjuntamente para dar apoyo a la persona interesada.

Q 08892/2015

**Queja relativa a las molestias por ruidos derivados de la actividad de los bares de una calle de Esplugues de Llobregat**

Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat, por un lado, que valorara la posibilidad de reducir el horario de las terrazas o el número de mesas que autoriza en horario estival; y, por otro lado, que concertara día y hora con el promotor de la queja para realizar una medición sonométrica desde su domicilio.

El Ayuntamiento ha informado de las diferentes medidas que ha emprendido para tratar de resolver el problema: que se realizó un seguimiento del cumplimiento de los horarios de la terraza y se comprobó la inexistencia de incidencia alguna; que se ofreció un servicio de mediación entre las personas afectadas, y que se está trabajando en la aprobación de una ordenanza específica que prevé el adelantamiento de los horarios de cierre de las terrazas. En cuanto a la sugerencia de realizar una medición sonométrica, el ingeniero técnico municipal considera que no es necesario, dado que los niveles acústicos existentes en la zona no son imputables a un único establecimiento, sino a la globalidad de las actividades y la vecindad de la zona, que generan un ruido de fondo de referencia. Por tanto, en general y a lo largo de toda la semana, parece que el nivel de ruido de fondo de la zona se ajusta al marco legal vigente, dado que los niveles de sonido existentes quedan por debajo del umbral máximo admisible. También se ha expuesto que las molestias puntuales en la vecindad debidas a malas conductas de la clientela deben sancionarse por la Ordenanza de convivencia ciudadana, lo que el Ayuntamiento no considera oportuno realizar dado que el administrado se encontraría indefenso porque no podrían aplicarse medidas correctoras para corregir la causa de las denuncias, puesto que no puede sancionarse una terraza exterior. Por último, en cuanto a una posible reducción del número de mesas de la terraza, el Ayuntamiento está a la espera de la aprobación definitiva de la nueva ordenanza reguladora.

Q 10860/2015

**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat a una solicitud de información relacionada con el incendio ocurrido en un local comercial del municipio**

Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat

---

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

El Ayuntamiento ha informado, y así lo ha podido constatar el Síndic, que ya dio respuesta al escrito del promotor.





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

