



INFORME DE OLOT 2017

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

I. CONSIDERACIONES GENERALES	3
II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN OLOT EN DATOS	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Olot durante el año 2017	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2017 en que la persona interesada reside en Olot	7
III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES	13
3.1. Resoluciones cumplidas	13
3.2. Resoluciones aceptadas	13

I. CONSIDERACIONES GENERALES

Los informes de Convenio de visión singular de supervisión tienen como objetivo resumir la actuación del Ayuntamiento de Olot, el Síndic de Greuges y la ciudadanía del municipio en el transcurso del año finalizado, de acuerdo con lo establecido en el convenio de colaboración entre el Ayuntamiento y el Síndic firmado el 6 de julio de 2012.

En los últimos cinco años, el Síndic de Greuges ha incrementado las funciones que tenía atribuidas en la Ley 24/2009, de 23 de diciembre. En concreto, el Parlamento de Cataluña ha confiado en la institución del Síndic como garante del cumplimiento efectivo de la normativa aprobada en materia de transparencia (Ley 19/2014, de 29 de diciembre), igualdad efectiva entre hombres y mujeres (artículo 57 de la Ley 17/2015, de 21 de julio), derechos de lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales (Ley 11/2014, de 10 de octubre) o ciberseguridad (Ley 15/2017, de 25 de julio).

Además, recientemente, el Síndic, junto con el Instituto de Derechos Humanos, ha creado la Estructura de Derechos Humanos de Cataluña, con el objetivo de promover y proteger estos derechos en Cataluña.

El incremento de competencias debe traducirse en una visión más exhaustiva de las funciones que están desarrollando los ayuntamientos y, en particular, de aquellos con quien el Síndic tiene un convenio de visión singular de supervisión, pero también debe reflejarse en nuevos campos de intervención y de colaboración entre la Administración local y el Síndic, con el objetivo final de una mejora en la garantía y defensa de los derechos y las libertades de la ciudadanía, tanto privadas como públicas.

En el marco de esta colaboración, y de la necesidad de una completa transparencia en los servicios públicos, durante el año 2017 el Síndic ha publicado su sede electrónica. Esta herramienta pretende ser un espacio de transparencia, tanto para las personas interesadas como para las administraciones. Así, mediante la autenticación correspondiente, tanto las personas interesadas como la Administración pueden acceder a toda la documentación de sus expedientes.

Las personas interesadas disponen de la documentación emitida o recibida de sus expedientes, que pueden consultar en todo momento (documentos y fecha de entrada o salida de la documentación) y, mediante un sistema muy sencillo, pueden acceder en un plazo de 10 días (previa revisión de las garantías en materia de protección de datos y derechos de terceras personas por parte del Síndic) a la documentación que ha generado la Administración en sus expedientes.

Al mismo tiempo, el Ayuntamiento de Olot puede acceder a un conjunto de listas, estadísticas y herramientas para controlar el estado de los expedientes y los plazos, además de acceder a la documentación obrante en el expediente de la Administración para garantizar que toda la información está bien recogida.

El Ayuntamiento de Olot ha sido la administración afectada en un total de 7 quejas durante el año 2017, manteniendo una tendencia similar desde la firma del convenio. Estas quejas se han centrado en el ámbito de medio ambiente y urbanismo (molestias por ruidos, licencias de actividades o cumplimiento de la legalidad urbanística). En relación con la población de municipios similares, se observa una diferencia inferior entre las quejas que reciben otros ayuntamientos y las de Olot.

En cuanto a los plazos de tramitación, la duración del procedimiento se ha reducido significativamente a lo largo del presente año, tal y como se muestra en el apartado 3 del informe, aproximándose a los datos que ambas instituciones habían acordado en el convenio firmado en el año 2012 (15 días por trámite e institución), hecho que revierte positivamente

en la percepción de la Administración local por parte de la ciudadanía, dado que sus problemas se resuelven o se motivan en un plazo prudencial de tiempo.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Olot, durante 2017 se han finalizado 2 actuaciones (28,6%). Del conjunto de quejas finalizadas, en el 100% de los casos en los que se ha detectado alguna irregularidad o bien se ha solucionado antes de que el Síndic formulara sugerencias o recomendaciones, o bien se ha aceptado la resolución una vez el Síndic se ha pronunciado.

De hecho, tal y como se muestra en el título III del Informe 2017, fruto de este convenio, y ante las quejas de la ciudadanía en materia de urbanismo, el Ayuntamiento ha iniciado los trámites para modificar el POUM de forma puntual ante la afectación de una casa y, en materia de enseñanza, ha facilitado toda la información a una familia para inscribir al niño a una plaza de la guardería municipal.

El análisis de las quejas y consultas recibidas de personas residentes en Olot muestra un ligero incremento respecto del año anterior.

La mayoría de las quejas y consultas se centran en políticas sociales (36,2%), seguidas de administración pública y tributos (21,3%). Por otra parte, conviene destacar que, por primera vez, una persona residente en Olot ha presentado una queja al Síndic por discriminación. Este último hecho no indica necesariamente que por primera vez una persona haya querido quejarse frente a una situación de discriminación, sino que cada vez más las personas se sienten con más capacidad para defender sus derechos ante la igualdad de género y la igualdad en la orientación e identidad sexual.

En cuanto a la distribución de quejas por sexo, cabe señalar que en el municipio de Olot se invierten los datos del conjunto de Cataluña, dado que en Cataluña es mayoritaria la presencia de mujeres presentan quejas al Síndic, especialmente en el ámbito de políticas sociales, mientras que en Olot el 52,1% de las quejas han sido presentadas por hombres, y es mayoritario el caso de administración pública y tributos, en que el 70% de las quejas han sido presentadas por hombres.

En lo concerniente a las administraciones afectadas en las quejas presentadas de personas residentes en Olot, predominan las referidas a la Administración autonómica (8 quejas). En segundo lugar, están las quejas relacionadas con la administración local (5 quejas), 4 de las cuales se han tramitado con el Ayuntamiento de Olot.

En cuanto a los desplazamientos por el territorio, el Síndic ha recibido un total 15 visitas en sus desplazamientos a Olot del 20 de abril y del 16 de noviembre de 2017. Las personas atendidas por el equipo del Síndic han presentado 9 quejas y 6 consultas. Los problemas planteados han sido, entre otros, temas relacionados con consumo (agua, electricidad), urbanismo, salud, etc. Todas las visitas atendidas eran de personas vecinas de la población.

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 2017.

II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN OLOT EN DATOS

2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE OLOT DURANTE EL AÑO 2017

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	5	38,5	7	43,8	-	0,0	2	100,0	2	28,6
Discriminación	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educación e investigación	1	7,7	2	12,5	-	0,0	-	0,0	1	14,3
Infancia y adolescencia	3	23,1	1	6,3	-	0,0	1	50,0	1	14,3
Salud	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Servicios sociales	1	7,7	-	0,0	-	0,0	1	50,0	-	0,0
Trabajo y pensiones	-	0,0	4	25,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administración pública y tributos	1	7,7	2	12,5	1	50,0	-	0,0	1	14,3
Administración pública y derechos	1	7,7	2	12,5	1	50,0	-	0,0	1	14,3
Tributos	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Políticas territoriales	3	23,1	4	25,0	-	0,0	-	0,0	4	57,1
Medio ambiente	1	7,7	2	12,5	-	0,0	-	0,0	3	42,9
Urbanismo y vivienda	2	15,4	2	12,5	-	0,0	-	0,0	1	14,3
Consumo	4	30,8	2	12,5	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,0	1	6,3	1	50,0	-	0,0	-	0,0
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	13	100	16	100	2	100	2	100	7	100

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

	Población	Quejas
Barberà del Vallès*	32.860	15
Tortosa	33.445	7
Sant Joan Despí	33.873	5
Olot	34.194	7
Montcada i Reixac	35.063	16
Vendrell, el	36.568	17
Sant Adrià de Besòs*	36.624	22
Media	34.661	12,7

* Tienen convenio de visión singular de supervisión

3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Olot, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el periodo 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Ayuntamiento de Olot	62,0	65,1	71,1	17,1	29,5
Síndic	55,4	43,9	56,3	70,0	44,9
Persona interesada	29,5	38,8	9,9	0,0	2,1

4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	5	71,4
Quejas finalizadas	2	28,6
Total	7	100

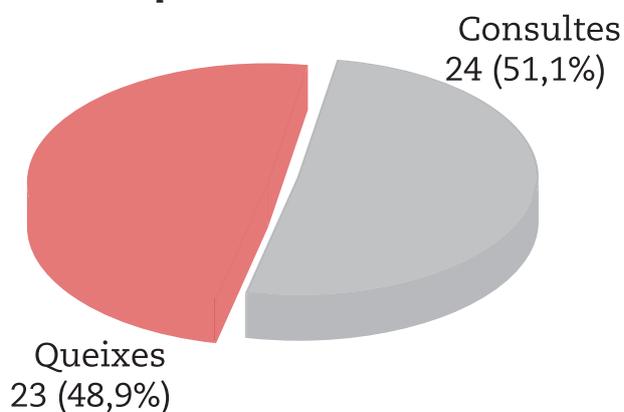
5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	2	100
Se resuelve el problema	1	50
Resoluciones aceptadas	1	50
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	0,0
Resoluciones no aceptadas	-	0,0
No-irregularidad de la Administración	-	0,0
La persona interesada desiste	-	0,0
Quejas no admitidas a trámite	-	0,0
Total	2	100

2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2017 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN OLOT

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	23	48,9
■ Consultas	24	51,1
Total	47	100

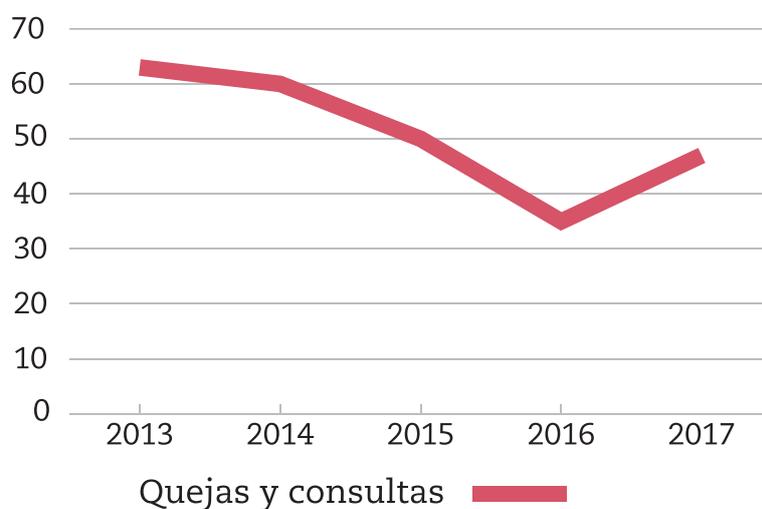


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	8	34,8	9	37,5	17	36,2
Discriminación	1	4,3	-	0,0	1	2,1
Educación e investigación	2	8,7	3	12,5	5	10,6
Infancia y adolescencia	1	4,3	-	0,0	1	2,1
Salud	-	0,0	4	16,7	4	8,5
Servicios sociales	1	4,3	2	8,3	3	6,4
Trabajo y pensiones	3	13,0	-	0,0	3	6,4
Administración pública y tributos	6	26,1	4	16,7	10	21,3
Administración pública y derechos	5	21,7	2	8,3	7	14,9
Tributos	1	4,3	2	8,3	3	6,4
Políticas territoriales	6	26,1	3	12,5	9	19,1
Medio ambiente	4	17,4	2	8,3	6	12,8
Urbanismo y vivienda	2	8,7	1	4,2	3	6,4
Consumo	3	13,0	4	16,7	7	14,9
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,0	4	16,7	4	8,5
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Otras	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	23	100	24	100	47	100

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

	Quejas	Consultas	Total
2013	25	38	63
2014	32	28	60
2015	15	35	50
2016	12	23	35
2017	23	24	47

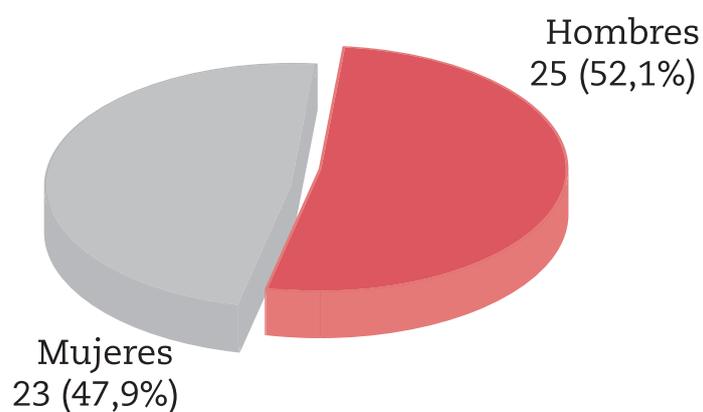


9. Quejas y consultas procedentes de Olot por tipos de persona

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	21	91,3	27	100,0	48	96,0
Mujer	8	34,8	15	55,6	23	46,0
Hombre	13	56,5	12	44,4	25	50,0
Persona jurídica	2	8,7	-	0,0	2	4,0
Total	23	100,0	27	100,0	50	100,0

10. Quejas y consultas procedentes de Olot por género y materia

	Mujeres		Hombres		Total	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	10	52,63	9	47,37	19	100,00
Discriminación	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educación e investigación	4	80,00	1	20,00	5	100,00
Infancia y adolescencia	1	25,00	3	75,00	4	100,00
Salud	2	50,00	2	50,00	4	100,00
Servicios sociales	2	66,67	1	33,33	3	100,00
Trabajo y pensiones	1	33,33	2	66,67	3	100,00
Administración pública y tributos	3	30,00	7	70,00	10	100,00
Administración pública y derechos	2	28,57	5	71,43	7	100,00
Tributos	1	33,33	2	66,67	3	100,00
Políticas territoriales	5	55,56	4	44,44	9	100,00
Medio ambiente	4	66,67	2	33,33	6	100,00
Urbanismo y vivienda	1	33,33	2	66,67	3	100,00
Consumo	4	66,67	2	33,33	6	100,00
Seguridad ciudadana y justicia	1	25,00	3	75,00	4	100,00
Cultura y lengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Otras	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Total	23	47,92	25	52,08	48	100,00



11. Número de persona afectadas en las quejas y las consultas iniciadas durante el periodo 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Número de personas afectadas en las quejas	46	34	52	14	23
Número de personas afectadas en las consultas	38	28	35	23	24
Total	84	62	87	37	47

12. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Olot

	Quejas	%
Administración autonómica	8	44,4
Departamento de Empresa y Conocimiento	2	11,1
Departamento de Enseñanza	1	5,6
Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda	1	5,6
Departamento de Salud	1	5,6
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	3	16,7
Administración local	5	27,8
Ayuntamiento de Olot	4	22,2
Ayuntamiento de Deltebre	1	5,6
Poder autonómico	2	11,1
Parlamento de Cataluña	2	11,1
Consortios	1	5,6
Consortio de Acción Social de la Garrotxa	1	5,6
Compañías telefónicas	2	11,1
ENDESA	1	5,6
Iberdrola	1	5,6
Total	18	100

13. Quejas y consultas procedentes de Olot en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Quejas	Consultas	Total
Barberà del Vallès*	32.860	46	34	80
Tortosa	33.445	23	16	39
Sant Joan Despí	33.873	17	22	39
Olot	34.194	23	24	47
Montcada i Reixac	35.063	55	41	96
Vendrell, el	36.568	42	35	77
Sant Adrià de Besòs*	36.624	57	51	108
Media	34.661	37,6	31,9	69,4

* Tienen convenio de visión singular de supervisión

14. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Olot en los desplazamientos al municipio

	Quejas	Consultas	Total
2012	16	6	22
2013	4	11	15
2014	8	5	13
2015	7	11	18
2016	7	2	9
2017	9	6	15

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 03259/2017

Retraso del Ayuntamiento de Olot en ejecutar la afectación de una casa del municipio

Ayuntamiento de Olot

La promotora de la queja exponía que la casa estaba afectada desde la aprobación definitiva del Plan de ordenación urbanística municipal (POUM), en 2004, y que a pesar del tiempo transcurrido aún no se ha ejecutado la afectación. Por su parte, el Ayuntamiento informó de que se había estudiado la posibilidad de modificar el POUM vigente y desafectar la finca propiedad de la promotora de la queja, pero que los trabajos de modificación de planeamiento son laboriosos.

Finalmente, los servicios municipales han acordado iniciar los trámites para modificar de forma puntual el POUM a fin de encontrar solución a la problemática que se plantea en este caso.

3.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS

Q 00978/2017

Imposibilidad de acceder a una plaza de guardería municipal en Olot

Ayuntamiento de Olot
 Consorcio de Acción Social de la Garrotxa

A la vista de la precariedad económica de la familia que ha presentado la queja, el Síndic solicitó al Consorcio de Acción Social de la Garrotxa y al Ayuntamiento de Olot que garantizaran el seguimiento y acompañamiento del caso y procuraran para el curso escolar 2017/2018 una plaza de guardería a esta familia.

Posteriormente, el Síndic ha constatado que ambas administraciones se han puesto en contacto con la familia y le han informado del proceso de preinscripción en las guarderías, y le han indicado también que, en caso de dificultad, puede dirigirse a los servicios sociales para poder valorar su situación socioeconómica.

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

