



INFORME DE OLÈRDOLA 2017

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

I. CONSIDERACIONES GENERALES	3
II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN OLÈRDOLA EN DATOS	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Olèrdola durante el año 2017	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2017 en que la persona interesada reside en Olèrdola.....	7
III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES.....	11
3.1. Resoluciones cumplidas.....	11

I. CONSIDERACIONES GENERALES

Los informes de Convenio de visión singular de supervisión tienen como objetivo resumir la actuación del Ayuntamiento de Olèrdola, 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 16 de mayo de 2017.

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 Olèrdola 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 Olèrdola ha sido la administración afectada en un total de 2 quejas durante el año 2017, manteniendo una tendencia similar en los últimos años. Estas quejas se han centrado en el ámbito de administración pública y tributos. En relación con la población de municipios similares, no se observa una diferencia significativa y se mantiene en la media de quejas de otras administraciones locales.

En cuanto a los plazos de tramitación, la duración del procedimiento son los datos que ambas instituciones han acordado en el convenio firmado en el año 2017 (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 Olèrdola, durante 2017 se han finalizado 5 actuaciones (71,4%), la mayoría de las cuales provenían de 2016. Del conjunto de quejas finalizadas, en el 80% de los casos que se ha detectado una 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.

El análisis de las quejas y consultas recibidas al Síndic de personas residentes en Olèrdola muestra la tendencia a disminuir el número de quejas provenientes de Olèrdola o, cuando menos, el incremento del uso de medios electrónicos por parte de las personas interesadas y del servicio de notificaciones y comunicaciones electrónicas, en detrimento del correo postal o presencial.

La mayoría de las quejas y consultas se centran en consumo (50%), seguido de administraciones públicas y tributos.

En cuanto a la distribución de quejas por sexo, cabe señalar que en el municipio de Olèrdola todas las quejas han sido presentadas por mujeres.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas de personas residentes en Olèrdola, predominan las referidas a la Administración local (2 quejas), que se han tramitado ambas con el Ayuntamiento de Olèrdola. En segundo lugar, están las quejas relacionadas con las compañías telefónicas (2 quejas).

En cuanto a los desplazamientos por el territorio, el Síndic ha recibido un total de 4 visitas en su desplazamiento a Olèrdola del 9 de octubre de 2017. Las personas atendidas por el equipo del Síndic han presentado 3 quejas y 1 consulta. Los problemas planteados han sido, entre otros, temas relacionados con consumo (telefonía y electricidad), tributos, medio ambiente, etc. Todas las visitas atendidas, excepto una, eran de personas municipales 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 OLÈRDOLA EN DATOS

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

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	1	100,0	1	20,0	-	0,0	1	50,0	-	0,0
Discriminación	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educación e investigación	1	100,0	1	20,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infancia y adolescencia	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	50,0	-	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
Administración pública y tributos	-	0,0	4	80,0	3	100,0	-	0,0	2	100,0
Administración pública y derechos	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	50,0
Tributos	-	0,0	4	80,0	3	100,0	-	0,0	1	50,0
Políticas territoriales	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	50,0	-	0,0
Medio ambiente	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	50,0	-	0,0
Urbanismo y vivienda	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Consumo	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	1	100	5	100	3	100	2	100	2	100

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

	Población	Quejas
Calaf	3.477	4
Sant Jaume d'Enveja	3.479	1
Artesa de Segre	3.508	-
Olèrdola	3.565	2
Quart	3.570	-
Flix	3.605	2
Òdena*	3.614	2
Media	3.545	1,6

*Tiene convenio de visión singular de supervisión

3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Molins de Rei, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el año 2017

	2017
Ayuntamiento de Olèrdola	19,6
Síndic	24,6
Persona interesada	10,4

4. Estado de las quejas al finalizar el año

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

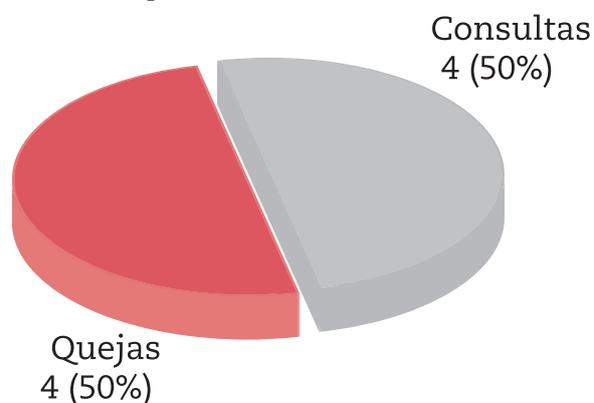
5. Quejas y actuaciones de ofici finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	4	80,0
Se resuelve el problema	3	60,0
Resoluciones aceptadas	1	20,0
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	0,0
Resoluciones no aceptadas	-	0,0
No-irregularidad de la Administración	1	20,0
La persona interesada desiste	-	0,0
Quejas no admitidas a trámite	-	0,0
Total	5	100

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

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	4	50,0
■ Consultas	4	50,0
Total	8	100

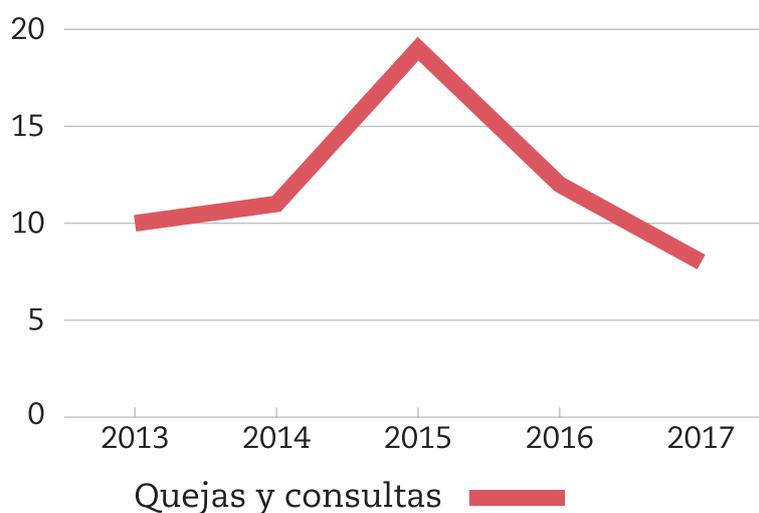


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Discriminación	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educación e investigación	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infancia y adolescencia	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Salud	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Servicios sociales	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administración pública y tributos	2	50,0	1	25,0	3	37,5
Administración pública y derechos	1	25,0	-	0,0	1	12,5
Tributos	1	25,0	1	25,0	2	25,0
Políticas territoriales	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Medio ambiente	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanismo y vivienda	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Consumo	1	25,0	-	0,0	1	12,5
Seguridad ciudadana y justicia	1	25,0	3	75,0	4	50,0
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Otras	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	4	100,0	4	100,0	8	100,0

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

	Quejas	Consultas	Total
2013	7	3	10
2014	7	4	11
2015	14	5	19
2016	9	3	12
2017	4	4	8

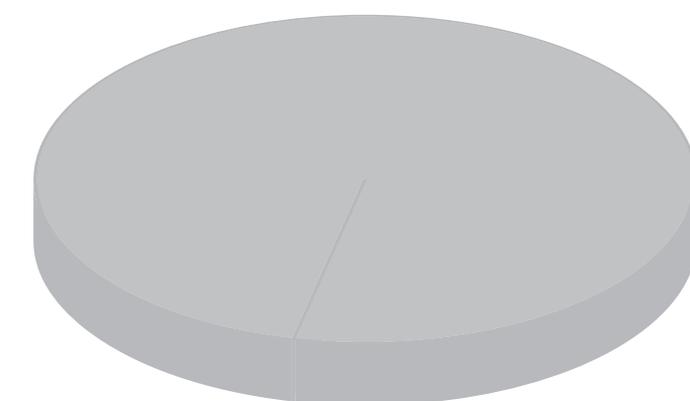


9. Quejas y consultas procedentes de Olèrdola por tipo de persona

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	3	75,0	4	100,0	7	87,5
Mujer	3	75,0	4	100,0	7	87,5
Hombre	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Persona jurídica	1	25,0	-	0,0	1	12,5
Total	4	100,0	4	100,0	8	100,0

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

	Mujeres		Hombres		Total	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Discriminación	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educación e investigación	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Infancia y adolescencia	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Salud	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Servicios sociales	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Trabajo y pensiones	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Administración pública y tributos	2	100,00	-	0,00	2	100,00
Administración pública y derechos	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Tributos	2	100,00	-	0,00	2	100,00
Políticas territoriales	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Medio ambiente	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Urbanismo y vivienda	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Consumo	1	100,00	-	0,00	1	100,00
Seguridad ciudadana y justicia	4	100,00	-	0,00	4	100,00
Cultura y lengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Otras	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Total	7	100,00	0	0,00	7	100,00



Mujeres
7 (100%)

11. Quejas y consultas procedentes de Olèrdola por tipo de persona

	2013	2014	2015	2016	2017
Número de personas afectadas en las quejas	7	10	15	9	4
Número de personas afectadas en las consultas	3	4	5	3	4
Total	10	14	20	12	8

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

	Quejas	%
Administración local	2	50,0
Ayuntamiento de Olèrdola	2	50,0
Compañías telefónicas	2	50,0
Jazztel	1	25,0
Movistar	1	25,0
Total	4	100

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

	Población	Quejas	Consultas	Total
Calaf	3.477	12	11	23
Sant Jaume d'Enveja	3.479	-	-	-
Artesa de Segre	3.508	3	1	4
Olèrdola	3.565	4	4	8
Quart	3.570	2	-	2
Flix	3.605	8	9	17
Òdena*	3.614	10	7	17
Media	3.545	5,6	4,6	10,1

*Tiene convenio de visión singular de supervisión

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

	Quejas	Consultas	Total
2017	3	1	4

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 08456/2015
Q 08458/2015
Q 08459/2015

Quejas relativas a las contribuciones especiales abonadas por las obras de urbanización de la calle Mayor del municipio de Olèrdola

Ayuntamiento de Olèrdola

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Olèrdola, por un lado, que revisara el expediente de imposición y ordenación de contribuciones especiales para la financiación de la calle Mayor, así como las liquidaciones tributarias emitidas a los sujetos pasivos; y, por el otro, que rectificara los gastos imputados indebidamente en el aval y que los imputara a las obras de urbanización efectivamente ejecutadas.

Puesto que el asunto objeto de queja está pendiente de un procedimiento judicial, el Síndic, en aplicación del artículo 38.d) de la Ley del Síndic de Greuges, no puede continuar su actuación en este asunto.

Q 05649/2016

Falta de actuación del Ayuntamiento de Olèrdola ante las denuncias por el riesgo que supone la existencia de unos pinos ubicados junto a una parcela

Ayuntamiento de Olèrdola

Puesto que corresponde al Ayuntamiento en última instancia garantizar el cumplimiento de la Ley 5/2003, de 22 de abril, de medidas de prevención de los incendios forestales en las urbanizaciones sin continuidad inmediata con la trama urbana, el Síndic sugirió a dicha administración que tomara las medidas oportunas para resolver la situación que lleva denunciando la promotora desde el año 2014.

El Ayuntamiento ha enviado al Síndic copia de la Resolución de alcaldía 354/2016, de 9 de septiembre de 2016, por la que se dictaba la orden de ejecución a la junta de compensación correspondiente para que talara los pinos con el advertimiento de que, en caso de incumplimiento, se iniciaría de forma subsidiaria la orden de ejecución.

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

