



# INFORME DE OLOT 2015

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES</b> .....	3
<b>II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN OLOT EN DATOS</b> .....	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Olot durante el año 2015 .....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2015 en que la persona interesada reside en Olot .....	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 2015 en relación al Ayuntamiento de Olot y de residentes en esta localidad, 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 6 de julio de 2012 entre el Ayuntamiento y la institución del Síndic de Greuges.

Conviene destacar, sin embargo, que, a diferencia de los dos últimos años, el informe de Olot 2015 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 durante este año. Como consecuencia, las cifras de este documento son inferiores a las que hasta ahora se habían mostrado.

Durante el 2015, la oficina itinerante de atención a las personas del Síndic de Greuges ha visitado Olot en una ocasión, que dio lugar a la apertura de 7 quejas y 11 consultas. Este año, por tanto, se han abierto un 38,5% más de actuaciones derivadas del desplazamiento al territorio que en el año anterior.

En este periodo analizado, el Síndic de Greuges ha abierto 2 quejas en las que la administración afectada es el Ayuntamiento de Olot. 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 en las que la administración afectada es del Ayuntamiento de Olot en relación con otras corporaciones locales de población similar es inferior.

En cuanto al tiempo empleado en dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de Olot presenta una media de 71,1 días; el Síndic de Greuges, de 56,3 días, y la persona interesada, de 9,9 días. Si se comparan estas cifras con la media de días empleados en los años anteriores, puede observarse un ligero incremento de los plazos respecto a la Administración. Sin embargo, 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, lo que se traduce en una reducción global del expediente y, por tanto, en una mejora para a la ciudadanía.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Olot, durante 2015 se han finalizado 5 actuaciones (62,5%) y 3 (37,5%) continúan en trámite. Del conjunto de quejas finalizadas, en el 80% de los casos se ha detectado una irregularidad por parte de la Administración y o bien se ha solucionado antes de que el Síndic formulara sugerencias y recomendaciones o bien se ha aceptado la resolución una vez el Síndic se ha pronunciado al respecto.

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y consultas recibidas en el Síndic de personas residentes en Olot, conviene indicar la reducción de quejas y consultas de este año (16,7%) respecto al año 2014.

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 haya incrementado el número de quejas este año, en un cierto porcentaje se desconoce el origen de las personas interesadas.

En relación con la materia objeto de las quejas y consultas recibidas durante el 2015 de personas de Olot (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de las políticas sociales, seguidos por temas de consumo.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas de vecinos de Olot, predominan las referidas a la Administración de la Generalitat (13 quejas) y, en segundo lugar, las quejas relacionadas con la Administración local (11 quejas), de las cuales 4 se han tramitado con el Ayuntamiento de Olot.

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 2015.

## 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 2015

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

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	-	-	-	-	5	38,5	7	43,8	-	-
Educación e investigación	-	-	-	-	1	7,7	2	12,5	-	-
Infancia y adolescencia	-	-	-	-	3	23,1	1	6,3	-	-
Salud	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios sociales	-	-	-	-	1	7,7	-	-	-	-
Trabajo y pensiones	-	-	-	-	-	-	4	25,0	-	-
<b>Administración pública y tributos</b>	2	50	3	25,0	1	7,7	2	12,5	1	50
Administración pública y derechos	1	25	2	16,7	1	7,7	2	12,5	1	50
Tributos	1	25	1	8,3	-	-	-	-	-	-
<b>Políticas territoriales</b>	-	-	8	66,7	3	23,1	4	25,0	-	-
Medio ambiente	-	-	3	25,0	1	7,7	2	12,5	-	-
Urbanismo y vivienda	-	-	5	41,7	2	15,4	2	12,5	-	-
<b>Consumo</b>	1	25	-	-	4	30,8	2	12,5	-	-
<b>Seguridad ciudadana y justicia</b>	1	25	1	8,3	-	-	1	6,3	1	50
<b>Cultura y lengua</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	4	100	12	100	13	100	16	100	2	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
Cambrils	32.915	7
Sant Joan Despí	32.264	6
Tortosa	33.864	12
<b>Olot</b>	<b>33.944</b>	<b>2</b>
Montcada i Reixac	34.377	30
Sant Adrià de Besòs*	35.814	20
Vendrell, el	36.558	24
<b>Media</b>	<b>34.248</b>	<b>14,4</b>

\* 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 período 2012-2015

	2012	2013	2014	2015
Ayuntamiento de Olot	51,2	62,0	65,1	71,1
Síndic	87,2	55,4	43,9	56,3
Persona interesada	1,4	29,5	38,8	9,9

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

	N	%
Quejas en tramitación	3	37,5
Quejas finalizadas	5	62,5
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

### 5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

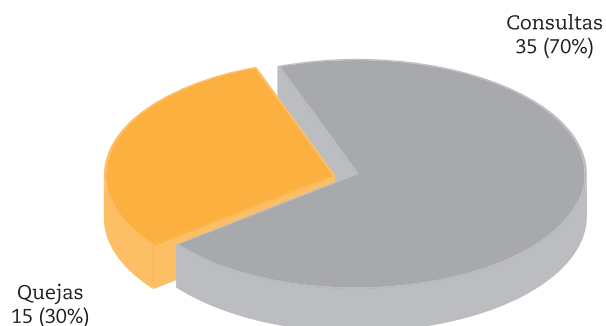
	N	%
<b>Irregularidad de la Administración</b>	<b>4</b>	<b>80</b>
Se resuelve el problema	-	-
Resoluciones aceptadas	4	80
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	-
Resoluciones no aceptadas	-	-
<b>No-irregularidad de la Administración</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
La persona interesada desiste	-	-
Quejas no admitidas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



## 2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2015 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN OLOT

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

	N	%
■ Quejas	15	30
■ Consultas	35	70
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

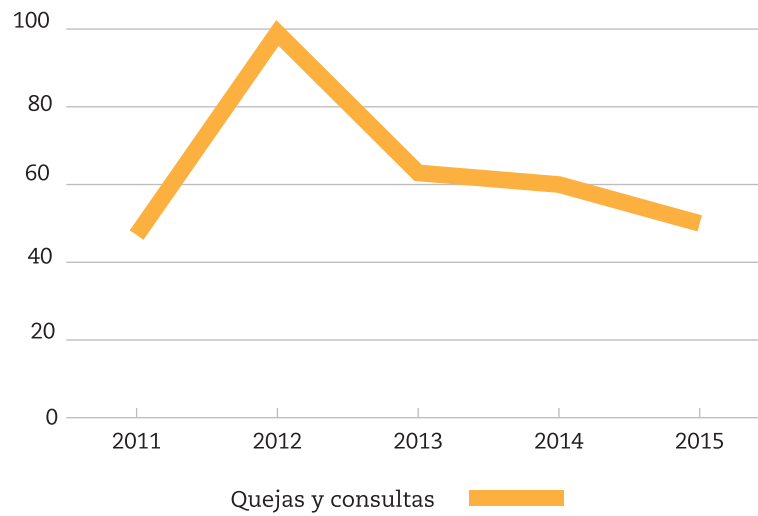


### 7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>6</b>	<b>40,0</b>	<b>10</b>	<b>28,6</b>
Educación e investigación	5	10	2	13,3	3	8,6
Infancia y adolescencia	3	6	1	6,7	2	5,7
Salud	5	10	2	13,3	3	8,6
Servicios sociales	2	4	1	6,7	1	2,9
Trabajo y pensiones	1	2	-	-	1	2,9
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>11</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>26,7</b>	<b>7</b>	<b>20,0</b>
Administración pública y derechos	8	16	2	13,3	6	17,1
Tributos	3	6	2	13,3	1	2,9
<b>Políticas territoriales</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>6,7</b>	<b>4</b>	<b>11,4</b>
Medio ambiente	1	2	-	-	1	2,9
Urbanismo y vivienda	4	8	1	6,7	3	8,6
<b>Consumo</b>	<b>14</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>26,7</b>	<b>10</b>	<b>28,6</b>
Seguridad ciudadana y justicia	2	4	-	-	2	5,7
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	0,0
Otros	2	4	-	-	2	5,7
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

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

	Total	Quejas	Consultas
2011	47	24	23
2012	99	54	45
2013	63	25	38
2014	60	32	28
2015	50	15	35



### 9. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas iniciadas durante el período 2011-2015

	2011	2012	2013	2014	2015
Número de personas afectadas en las quejas	1.328	96	46	34	52
Número de personas afectadas en las consultas	23	45	38	28	35
<b>Total</b>	<b>1.351</b>	<b>141</b>	<b>84</b>	<b>62</b>	<b>87</b>

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

	Quejas	%
<b>Administración autonómica</b>	<b>13</b>	<b>48,1</b>
Departamento de Economía y Conocimiento	1	3,7
Departamento de Empresa y Ocupación	1	3,7
Departamento de Enseñanza	5	18,5
Departamento de Interior	1	3,7
Departamento de Bienestar Social y Familia	2	7,4
Departamento de Salud	3	11,1
<b>Administración local</b>	<b>11</b>	<b>40,7</b>
Ayuntamiento de Olot	4	14,8
Ayuntamiento de la Vall de Bianya	1	3,7
Ayuntamiento de Sant Pere de Torelló	1	3,7
Ayuntamiento de les Preses	1	3,7
Consejo Comarcal de la Garrotxa	4	14,8
<b>Universidades</b>	<b>1</b>	<b>3,7</b>
Universitat de Barcelona (UB)	1	3,7
<b>Compañías telefónicas</b>	<b>2</b>	<b>7,4</b>
Telefónica España, SAU	2	7,4
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

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

	Población	Total	Quejas	Consultas
Cambrils	32.915	65	30	35
Sant Joan Despí	32.264	65	29	36
Tortosa	33.864	88	61	27
<b>Olot</b>	<b>33.944</b>	<b>50</b>	<b>15</b>	<b>35</b>
Montcada i Reixac	34.377	91	47	44
Sant Adrià de Besòs*	35.814	174	116	58
Vendrell, el	36.558	137	55	82
<b>Media</b>	<b>34.248</b>	<b>95,7</b>	<b>50,4</b>	<b>45,3</b>

\* Tienen convenio de visión singular de supervisión

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

	Total	Quejas	Consultas
2011	-	-	-
2012	22	16	6
2013	15	4	11
2014	13	8	5
2015	18	7	11

### III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

**Q 00816/2014**

##### **Molestias por ruidos en el municipio de Olot**

Ayuntamiento de Olot

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Olot que, sin más demora, concierte una cita con la persona interesada para practicar una medición sonométrica desde su domicilio.

Según se informa, en fecha 15 de enero de 2015 representantes del Ayuntamiento se reunieron con la persona interesada, y acordaron convocar a la empresa para que pusiera fin o minimizara algunas malas prácticas que llevaba a cabo y que contribuían a aumentar las emisiones de ruidos. La empresa mostró su voluntad de minimizar a la mayor brevedad todas las molestias de las que fuera responsable y se comprometió a informar al Ayuntamiento una vez se hubieran implantado las mejoras, con el fin de que el consistorio pudiera realizar las comprobaciones pertinentes.

**Q 07742/2014**

##### **Falta de respuesta del Ayuntamiento de Olot a un escrito**

Ayuntamiento de Olot

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que agilice al máximo la tramitación de la solicitud del promotor.

El Ayuntamiento ha indicado que ha enviado un escrito de respuesta al promotor con toda la información que pedía.

**Q 07767/2014**

##### **Queja relativa a un procedimiento sancionador de tráfico**

Ayuntamiento de Olot

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que anule la resolución sancionadora impuesta, puesto que de acuerdo con el artículo 62.1.a) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, son nulos de pleno derecho los actos administrativos que lesionen los derechos y las libertades susceptibles de amparo constitucional, entre los que está el derecho a la defensa (artículo 24 de la Constitución).

El Ayuntamiento ha acordado la nulidad de la resolución sancionadora dictada contra el promotor, puesto que considera que se vulneró su derecho a la defensa dado que no se le notificó la acusación formulada contra él en el domicilio legalmente establecido a este efecto. En consecuencia, ha ordenado la devolución íntegra de los ingresos indebidamente percibidos por el consistorio y también el recargo y el pago de los intereses de demora.

Q 08737/2014

**Disconformidad con el importe de la ayuda individual de comedor escolar correspondiente al curso 2014-2015**Ayuntamiento de Olot

---

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Olot que los servicios sociales estudien la situación socioeconómica de la familia y, en caso de necesidad, valoren las posibilidades de apoyo económico para garantizar la atención de las necesidades sociales y educativas básicas de los niños, sin excluir la escolaridad del apoyo económico que se presta. También ha solicitado que los servicios sociales estudien la necesidad de ofrecer apoyo económico a la familia para el acceso al casal de verano municipal.

De la respuesta del Ayuntamiento se desprende que los niños están inscritos a unas actividades con un coste total que asciende a 663 euros, y que tienen concedida una beca del 75%, de forma que el importe que deben pagar es de 165,75 euros, con la posibilidad de hacerlo a plazos hasta el mes de mayo de 2016.



**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

