



# INFORME DE SANT QUIRZE DEL VALLÈS 2015

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES</b> .....	3
<b>II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN SANT QUIRZE DEL VALLÈS EN DATOS</b> .....	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès durante el año 2015 .....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2015 en que la persona interesada reside en Sant Quirze del Vallès .....	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 Sant Quirze del Vallès 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 8 de septiembre de 2011 entre el Ayuntamiento y la institución del Síndic de Greuges.

Cabe destacar, sin embargo, que, a diferencia de los dos últimos años, el informe de Sant Quirze del Vallès 2015 se basa, fundamentalmente, en las quejas y consultas recibidas durante el año 2015, 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 Sant Quirze del Vallès en una ocasión, que dio lugar a la apertura de 3 quejas y 4 consultas. Este año, por tanto, se han abierto un 16,7% más de actuaciones derivadas del desplazamiento al territorio que en el año anterior.

En este periodo analizado, el Síndic de Greuges ha abierto un total de 7 quejas en las que la administración afectada era el Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès, la mayoría de las cuales hacen referencia a las áreas de administración pública y tributos. 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.

Sin embargo, tal y como puede verse en la tabla 2, el número de quejas recibidas por el Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès 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 Sant Quirze del Vallès presenta una media de 30,1 días; el Síndic de Greuges, de 76,7 días, y la persona interesada, de 31,9 días. Si se comparan estas cifras con la media de días empleados en los años anteriores, puede observarse una reducción de los plazos tanto a la Administración como a la institución del Síndic. Es más, el análisis de los últimos cuatro años muestra una tendencia positiva en cuanto a la reducción de plazos en cuanto a cada uno de los sujetos, lo que se traduce en una reducción global del expediente y, por tanto, en una mejora para la ciudadanía.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès, durante el 2015 se han finalizado 7 actuaciones (53,9%) y 6 (46,1%) continúan en trámite. Del conjunto de quejas finalizadas, en el 71,4% de los casos, se ha detectado alguna 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 un 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 Sant Quirze del Vallès, conviene indicar el incremento de quejas y consultas de este año (40%) respecto al 2014.

No obstante, conviene señalar que 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 Sant Quirze del Vallès (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de consumo, seguido de las políticas sociales y de administración pública y tributos.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas de vecinos de Sant Quirze del Vallès, predominan las referidas a la Administración local (18 quejas), de las cuales 9 han tramitado con el Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès y, en segundo lugar, las referidas a la Administración de la Generalitat (12 quejas).

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 SANT QUIRZE DEL VALLÈS EN DATOS

### 2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE SANT QUIRZE DEL VALLÈS DURANTE EL AÑO 2015

#### 1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	-	-	2	7,14	3	10,34	-	-	-	-
Educación e investigación	-	-	2	7,14	-	-	-	-	-	-
Infancia y adolescencia	-	-	-	-	3	10,34	-	-	-	-
Salud	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios sociales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trabajo y pensiones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Administración pública y tributos</b>	7	38,89	20	71,43	20	68,97	3	27,27	5	45,45
Administración pública y derechos	7	38,89	15	53,57	8	27,59	3	27,27	4	36,36
Tributos	-	-	5	17,86	12	41,38	-	-	1	9,09
<b>Políticas territoriales</b>	9	50,00	5	17,86	5	17,24	7	63,64	1	9,09
Medio ambiente	5	27,78	3	10,71	4	13,79	2	18,18	1	9,09
Urbanismo y vivienda	4	22,22	2	7,14	1	3,45	5	45,45	-	-
Consumo	2	11,11	1	3,57	1	3,45	-	-	-	-
Seguridad ciudadana y justicia	-	-	-	-	-	-	1	9,09	1	9,09
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	18	100	28	100	29	100	11	100	7	63,6

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

	Población	Quejas
Banyoles	19.299	7
Franqueses del Vallès, les	19.446	38
Roses	19.575	10
<b>Sant Quirze del Vallès</b>	<b>19.602</b>	<b>7</b>
Manlleu	20.228	9
Vilassar de Mar	20.447	11
Amposta	20.952	7
<b>Media</b>	<b>19.936</b>	<b>12,71</b>

### 3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el período 2012-2015

	2012	2013	2014	2015
Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès	136,7	139,7	53,5	30,1
Síndic	76,0	91,7	93,7	76,7
Persona interesada	26,5	18,2	23,9	31,9

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

	N	%
Quejas en tramitación	6	46,15
Quejas finalizadas	7	53,85
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

### 5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
<b>Irregularidad de la Administración</b>	<b>5</b>	<b>71,43</b>
Se resuelve el problema	4	57,14
Resoluciones aceptadas	1	14,29
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	-
Resoluciones no aceptadas	-	-
<b>No-irregularidad de la Administración</b>	<b>2</b>	<b>28,57</b>
La persona interesada desiste	-	-
Quejas no admitidas a trámite	-	-
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>



## 2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2015 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN SANT QUIRZE DEL VALLÈS

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

	N	%
■ Quejas	26	41,27
■ Consultas	37	58,73
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

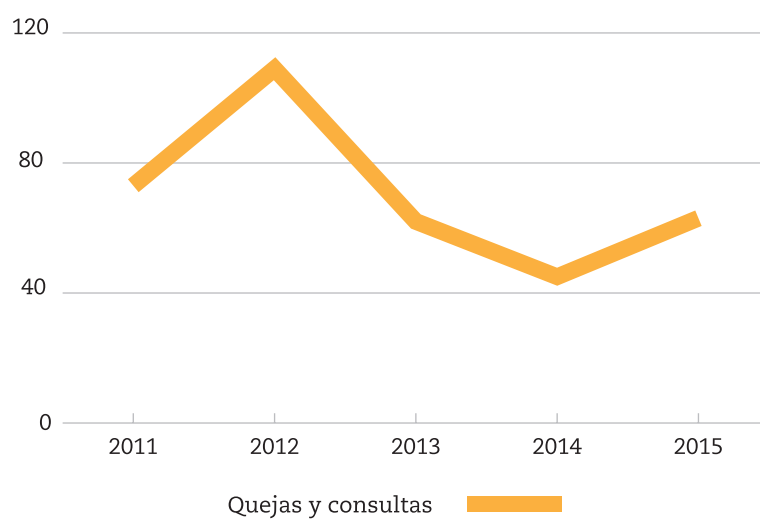


### 7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>17</b>	<b>26,98</b>	<b>8</b>	<b>30,77</b>	<b>9</b>	<b>24,32</b>
Educación e investigación	1	1,59	-	-	1	2,70
Infancia y adolescencia	5	7,94	4	15,38	1	2,70
Salud	1	1,59	-	-	1	2,70
Servicios sociales	9	14,29	4	15,38	5	13,51
Trabajo y pensiones	1	1,59	-	-	1	2,70
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>17</b>	<b>26,98</b>	<b>9</b>	<b>34,62</b>	<b>8</b>	<b>21,62</b>
Administración pública y derechos	13	20,63	7	26,92	6	16,22
Tributos	4	6,35	2	7,69	2	5,41
<b>Políticas territoriales</b>	<b>4</b>	<b>6,35</b>	<b>2</b>	<b>7,69</b>	<b>2</b>	<b>5,41</b>
Medio ambiente	3	4,76	2	7,69	1	2,70
Urbanismo y vivienda	1	1,59	-	-	1	2,70
<b>Consumo</b>	<b>22</b>	<b>34,92</b>	<b>6</b>	<b>23,08</b>	<b>16</b>	<b>43,24</b>
Seguridad ciudadana y justicia	2	3,17	1	3,85	1	2,70
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-
Otros	1	1,59	-	-	1	2,70
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

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

	Total	Quejas	Consultas
2011	73	40	33
2012	109	55	54
2013	62	36	26
2014	45	30	15
2015	63	26	37



## 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	58	56	48	35	40
Número de personas afectadas en las consultas	33	54	26	15	37
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>110</b>	<b>74</b>	<b>50</b>	<b>77</b>

**10. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Sant Quirze del Vallès**

	<b>Quejas</b>	<b>%</b>
<b>Administración autonòmica</b>	<b>12</b>	<b>33,3</b>
Departamento de Economía y Conocimiento	1	2,8
Departamento de Interior	1	2,8
Departamento de Bienestar Social y Familia	7	19,4
Departamento de Salud	1	2,8
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	2	5,6
<b>Administración local</b>	<b>18</b>	<b>50</b>
Ayuntamiento de l'Ametlla del Vallès	1	2,8
Ayuntamiento de Barberà del Vallès	1	2,8
Ayuntamiento de Barcelona	1	2,8
Ayuntamiento de Coll de Nargó	1	2,8
Ayuntamiento de l'Escala	1	2,8
Ayuntamiento de les Franqueses del Vallès	1	2,8
Ayuntamiento de Sabadell	1	2,8
Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès	9	25
Ayuntamiento de Torredembarra	1	2,8
Entidad Municipal Descentralizada de Bellaterra	1	2,8
<b>Colegios profesionales</b>	<b>1</b>	<b>2,8</b>
Colegio de Médicos de Barcelona	1	2,8
<b>Compañías eléctricasa</b>	<b>1</b>	<b>2,8</b>
Gas Natural - Fenosa	1	2,8
<b>Compañías telefónicas</b>	<b>4</b>	<b>11,1</b>
Jazztel	1	2,8
Orange	1	2,8
Telefónica España, SAU	2	5,6
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

### 11. Quejas y consultas procedentes de Sant Quirze del Vallès en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Total	Quejas	Consultas
Banyoles	19.299	38	14	24
Franqueses del Vallès, les	19.446	75	34	41
Roses	19.575	36	15	21
<b>Sant Quirze del Vallès</b>	<b>19.602</b>	<b>63</b>	<b>26</b>	<b>37</b>
Manlleu	20.228	49	20	29
Vilassar de Mar	20.447	73	33	40
Amposta	20.952	34	17	17
<b>Media</b>	<b>19.936</b>	<b>52,57</b>	<b>22,71</b>	<b>29,86</b>

### 12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Sant Quirze del Vallès en los desplazamientos al municipio

	Total	Quejas	Consultas
2011	10	5	5
2012	11	8	3
2013	15	9	6
2014	6	4	2
2015	7	3	4

### III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

**Q 06607/2014**

**Disconformidad con la falta de actuación del Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès ante las quejas por el estacionamiento de un camión desde hace más de un año frente a una vivienda del municipio**

Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès

El Síndic ha pedido al Ayuntamiento que le informe sobre si el estacionamiento del vehículo se adecúa a los artículos 4 y 24.3 de la Ordenanza de circulación del municipio.

Se ha recibido un informe de la Policía Local de Sant Quirze del Vallès en que se especifican las actuaciones que se han llevado a cabo desde que el promotor de la queja se dirigió al Ayuntamiento: se habló con el titular del vehículo y se le informó que debía pasar la ITV y que el vehículo, según la Ordenanza municipal de tráfico del municipio, no podía permanecer estacionado más de treinta días en el mismo lugar. También consta que se dio respuesta expresa a la instancia del promotor, y que se han mantenido más conversaciones con el promotor para informarle sobre esta cuestión.

**Q 09375/2014**

**Disconformidad con la falta de respuesta del Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès a un escrito**

Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que, si no lo ha hecho, dé respuesta a la mayor brevedad al escrito presentado por el promotor de la queja.

El Ayuntamiento ha informado que en fecha 12 de febrero de 2015 envió un escrito al promotor a fin de dar respuesta a su instancia sobre los hábitos de compra en Sant Quirze.

**Q 02534/2015**

**Queja de la Federación de Asociación de Vecinos de Sant Quirze del Vallès por la falta de respuesta a una instancia relativa al control de acceso de vehículos en la calle Nou**

Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès

El Síndic ha pedido información al Ayuntamiento sobre esta cuestión.

El Ayuntamiento ha informado que ya ha dado respuesta a la instancia de la entidad promotora de la queja.

Q 02611/2015

**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès a un escrito de denuncia de una situación de acoso laboral en un centro educativo municipal**Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès

---

El Síndic ha pedido al Ayuntamiento que le informe sobre la tramitación que se ha dado al escrito presentado por la persona interesada, las actuaciones que se han llevado a cabo a raíz de este escrito y si el Ayuntamiento dispone de un protocolo para hacer frente a los casos de acoso laboral.

El Ayuntamiento ha proporcionado copia de los correos electrónicos que ha enviado a la persona interesada con la voluntad de poder comentar los motivos por los que dejó su puesto de trabajo, y también informa de la imposibilidad de reunirse con esta persona por varias circunstancias. Igualmente, el Ayuntamiento ha comunicado que en fecha 10 de julio de 2015 proporcionó a la persona interesada la documentación que había pedido en la instancia de 19 de febrero de 2015. En consecuencia, el Síndic entiende que se ha resuelto la queja y da por finalizada su intervención en este asunto.

Q 03750/2015

**Queja de la Agrupación Tenderos y Comerciante Sant Quirze Empresarial por la falta de respuesta del Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès a varias instancias**Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès

---

El Síndic ha pedido información al Ayuntamiento sobre esta cuestión.

El Ayuntamiento ha informado que ya respondió el escrito de la entidad promotora de la queja.



**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

