



INFORME DE OLOT 2016

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 2016	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2016 en que la persona interesada reside en Olot	7
III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES	11
3.1. Resoluciones cumplidas.....	11

I. CONSIDERACIONES GENERALES

A este informe tiene como objetivo analizar la tipología de quejas recibidas y tramitadas durante el año 2016 en referencia al Ayuntamiento de Olot, 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 de Cataluña.

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

El Síndic de Greuges ha recibido un total de 9 visitas en su desplazamiento a Olot del 31 de marzo de 2016. Las personas atendidas por el equipo del Síndic en Can Trincheria han presentado 7 quejas y han realizado 2 consultas. Las problemáticas planteadas han sido, entre otros, temas relacionados con consumo (electricidad), urbanismo, sanidad, servicios sociales, vivienda, etc. Todas las visitas atendidas, excepto cuatro, eran de personas vecinas de la población.

Como excepcionalidad este año, el Ayuntamiento de Olot no ha sido administración afectada en ningún queja que se haya iniciado durante 2016, por cuyo motivo tampoco se tratarán los datos sobre plazos ni el estado de tramitación de las quejas.

En relación a las quejas y consultas recibidas de personas residentes en Olot, conviene indicar la reducción de quejas y consultas de este año (30%) 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 Olot (mesa 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de las políticas sociales, seguidos por temas de seguridad ciudadana y justicia.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos de Olot, predominan las referidas a la Administración de la Generalitat (12 quejas) y, en segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración local (6 quejas), de las cuales 3 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 2016.

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 2016

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	-	0,0	5	38,5	7	43,8	-	0,0	-	0,0
Educación e investigación	-	0,0	1	7,7	2	12,5	-	0,0	-	0,0
Infancia y adolescencia	-	0,0	3	23,1	1	6,3	-	0,0	-	0,0
Salud	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Servicios sociales	-	0,0	1	7,7	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	4	25,0	-	0,0	-	0,0
Administración pública y tributos	3	25,0	1	7,7	2	12,5	1	50,0	-	0,0
Administración pública y derechos	2	16,7	1	7,7	2	12,5	1	50,0	-	0,0
Tributos	1	8,3	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Políticas territoriales	8	66,7	3	23,1	4	25,0	-	0,0	-	0,0
Medio ambiente	3	25,0	1	7,7	2	12,5	-	0,0	-	0,0
Urbanismo y vivienda	5	41,7	2	15,4	2	12,5	-	0,0	-	0,0
Consumo	-	0,0	4	30,8	2	12,5	-	0,0	-	0,0
Seguridad ciudadana y justicia	1	8,3	-	0,0	1	6,3	1	50,0	-	0,0
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	12	100	13	100	16	100	2	100	0	0,0

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	33.273	9
Sant Joan Despí	33.502	5
Tortosa	33.743	8
Olot	34.000	-
Montcada i Reixac	34.802	12
Vendrell, el	36.482	32
Sant Adrià de Besòs*	36.496	7
Media	34.614	12,2

* Tiene 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 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Ayuntamiento de Olot	51,2	62,0	65,1	71,1	0
Síndic	87,2	55,4	43,9	56,3	0
Persona interesada	1,4	29,5	38,8	9,9	0

4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	0	0
Quejas finalizadas	0	0
Total	0	0

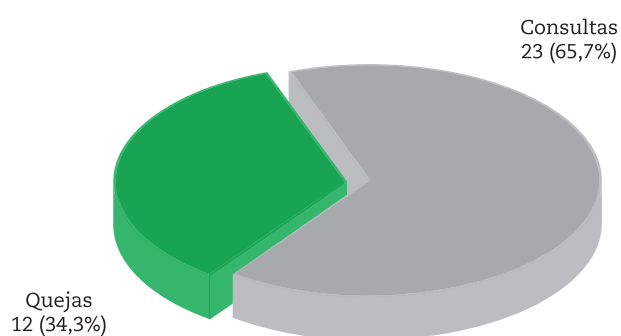
5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

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

2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2016 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN OLOT

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	12	34,3
■ Consultas	23	65,7
Total	35	100

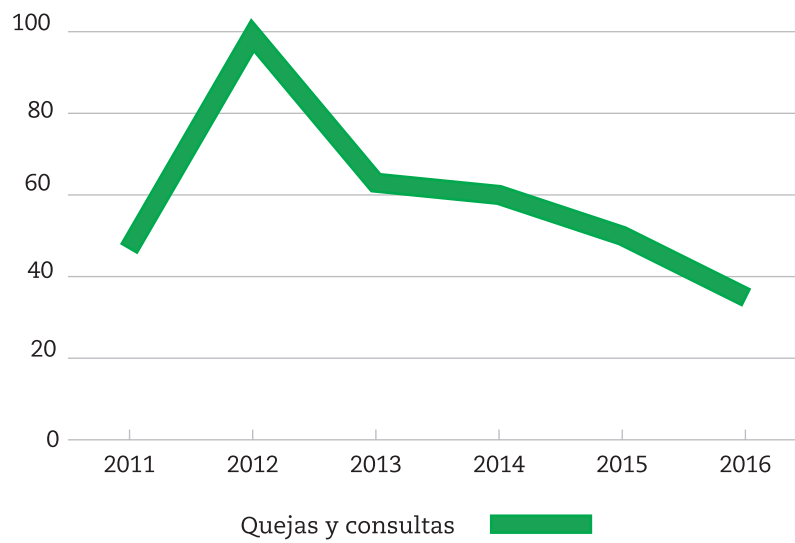


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	11	31,4	7	58,3	4	17,4
Educación e investigación	2	5,7	2	16,7	-	0,0
Infancia y adolescencia	4	11,4	2	16,7	2	8,7
Salud	4	11,4	2	16,7	2	8,7
Servicios sociales	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Discriminación	1	2,9	1	8,3	-	0,0
Administración pública y tributos	5	14,3	2	16,7	3	13,0
Administración pública y derechos	4	11,4	1	8,3	3	13,0
Tributos	1	2,9	1	8,3	-	0,0
Políticas territoriales	6	17,1	1	8,3	5	21,7
Medio ambiente	1	2,9	-	0,0	1	4,3
Urbanismo y vivienda	5	14,3	1	8,3	4	17,4
Consumo	1	2,9	1	8,3	-	0,0
Seguridad ciudadana y justicia	8	22,9	1	8,3	7	30,4
Cultura y lengua	1	2,9	-	0,0	1	4,3
Otros	3	8,6	-	0,0	3	13,0
Total	35	100	12	100	23	100

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

	Total	Quejas	Consultas
2012	99	54	45
2013	63	25	38
2014	60	32	28
2015	50	15	35
2016	35	12	23



9. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas iniciadas durante el periodo 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Número de personas afectadas en las quejas	96	46	34	52	14
Número de personas afectadas en las consultas	45	38	28	35	23
Total	141	84	62	87	37

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

	Quejas	%
Administración autonómica	12	60,0
Departamento de Enseñanza	2	10,0
Departamento d'Interior	1	5,0
Departamento de Justicia	1	5,0
Departamento de la Vicepresidencia y de Economía y Hacienda	1	5,0
Departament de Salut	4	20,0
Departament de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	3	15,0
Administración local	6	30,0
Ayuntamiento de Olot	3	15,0
Ayuntamiento de Barcelona	1	5,0
Ayuntamiento de les Preses	1	5,0
Consejo Comarcal de la Garrotxa	1	5,0
Universidades	1	5,0
Universitat Ramon Llull (URL)	1	5,0
Compañías telefónicas	1	5,0
Telefónica España, SAU	1	5,0
Total	20	100

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

	Población	Total	Quejas	Consultas
Cambrils	33.273	80	48	32
Sant Joan Despí	33.502	51	25	26
Tortosa	33.743	160	132	28
Olot	34.000	35	12	23
Montcada i Reixac	34.802	76	41	35
Vendrell, el	36.482	112	66	46
Sant Adrià de Besòs*	36.496	80	32	48
Media	34.614	84,9	50,9	34,0

* Tiene convenio de visión singular de supervisión

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

	Total	Quejas	Consultas
2011	-	-	-
2012	22	16	6
2013	15	4	11
2014	13	8	5
2015	18	7	11
2016	9	7	2

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 00035/2015

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

Ayuntamiento de Olot
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 Olot 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.

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

