

INFORME DE CALDES DE MONTBUI 2017

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

I. CONSIDERACIONES GENERALES	3
II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN CALDES DE MONTBUI EN DATOS.....	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Caldes de Montbui durante el año 2017.....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2017 en que la persona interesada reside en Caldes de Montbui	7
III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES	13
3.1. Resoluciones cumplidas.....	13
3.2. Resoluciones aceptadas	14

I. CONSIDERACIONES GENERALES

Los informes de Convenio de visión singular de supervisión tienen como objetivo resumir la actuación del Ayuntamiento de Caldes de Montbui, 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 5 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 a 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 Caldes de Montbui Munt puede acceder a todo 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 Caldes de Montbui ha sido la administración afectada en un total de 4 quejas durante el año 2017. Estas quejas se han centrado en el ámbito de administración pública y, fundamentalmente, en la necesidad de dar respuesta a las instancias que presentan las personas interesadas. En relación con la población de municipios similares, no se observa una diferencia significativa y manteniéndose en la media de quejas de otras administraciones locales.

En cuanto a los plazos de tramitación, la duración del procedimiento se ha incrementado a lo largo del presente año, tal y como se muestra en el apartado 3 del informe, hecho que ha generado que haya más quejas tramitadas y finalizadas durante 2017 que no iniciadas.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Caldes de Montbui, durante 2017 se han finalizado 8 actuaciones (81,3%), 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.

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 administración pública, el Ayuntamiento ha resuelto un procedimiento de responsabilidad patrimonial o ha dado respuesta, entre otros, a las solicitudes de información que las personas interesadas le han requerido mediante instancias.

También como consecuencia de este convenio de colaboración y la exposición de motivos de la persona interesada, el Ayuntamiento ha mejorado la accesibilidad de las instalaciones deportivas de la Font dels Enamorats.

El análisis de las quejas y consultas recibidas de personas residentes en Caldes de Montbui muestra la tendencia a disminuir el número de quejas provenientes de Caldes de Montbui 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 de los medios presenciales.

La mayoría de las quejas y consultas se centran en consumo (28,1%), seguido de administración pública y tributos (25,0%). Por otra parte, conviene destacar que, por primera vez, una persona residente en Caldes de Montbui ha presentado una queja 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 y la identidad sexual.

En cuanto a la distribución de quejas por sexo, cabe señalar no se observan especiales diferencias en términos generales, dado que un 50% de las quejas las han presentado hombres y la otra mitad, mujeres. No obstante, en cuanto a las materias concretas, las quejas presentadas por mujeres se han centrado en consumo y administración pública, mientras que los hombres han presentado más quejas en el ámbito de políticas territoriales y sociales.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por personas residentes en Caldes de Montbui, predominan las referidas a la Administración local (5 quejas), 3 de las que cuales se han tramitado con el Ayuntamiento de Caldes de Montbui. En segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración de la Generalitat de Cataluña (3 quejas).

En cuanto a los desplazamientos por el territorio, el Síndic de Greuges recibió un total de 10 visitas en el desplazamiento a Caldes de Montbui del 16 de octubre de 2017. Las personas atendidas por el equipo del Síndic en Les Cases dels Mestres presentaron 6 quejas y 4 consultas. Los problemas planteados fueron, entre otros, temas relacionados con consumo (electricidad y telefonía), tributario, urbanismo, medio ambiente, etc. De las 6 quejas presentadas 3 iban dirigidas al Ayuntamiento de Caldes de Montbui. 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 CALDES DE MONTBUI EN DATOS

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

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	1	50,0	2	50,0	-	0,0	3	20,0	-	0,0
Educación e investigación	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infancia y adolescencia	1	50,0	1	25,0	-	0,0	1	6,7	-	0,0
Salud	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Servicios sociales	-	0,0	1	25,0	-	0,0	2	13,3	-	0,0
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administración pública y tributos	-	0,0	-	0,0	-	0,0	5	33,3	3	75,0
Administración pública y derechos	-	0,0	-	0,0	-	0,0	5	33,3	3	75,0
Tributos	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Políticas territoriales	-	0,0	-	0,0	1	50,0	6	40,0	1	25,0
Medio ambiente	-	0,0	-	0,0	-	0,0	4	26,7	-	0,0
Urbanismo y vivienda	-	0,0	-	0,0	1	50,0	2	13,3	1	25,0
Consumo	1	50,0	1	25,0	-	0,0	1	6,7	-	0,0
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,0	1	25,0	1	50,0	-	0,0	-	0,0
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	2	100	4	100	2	100	15	100	4	100

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

	Población	Quejas
Tàrrega*	28.478	21
Tordera	29.404	2
Balaguer	29.842	17
Caldes de Montbui	32.832	11
Sant Just Desvern	33.273	9
Sant Celoni	33.502	5
Palamós	33.743	8
Media	31.582	10,4

* Tiene convenio de visión singular de supervisión

3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Caldes de Montbui, 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 Barberà del Vallès	376,8	74,6	8,9	59,8	164,3
Síndic	13,9	23,2	141,0	43,0	105,2
Persona interesada	0,0	74,1	0,0	0,0	9,3

4. Estado de las quejas al finalizar el año

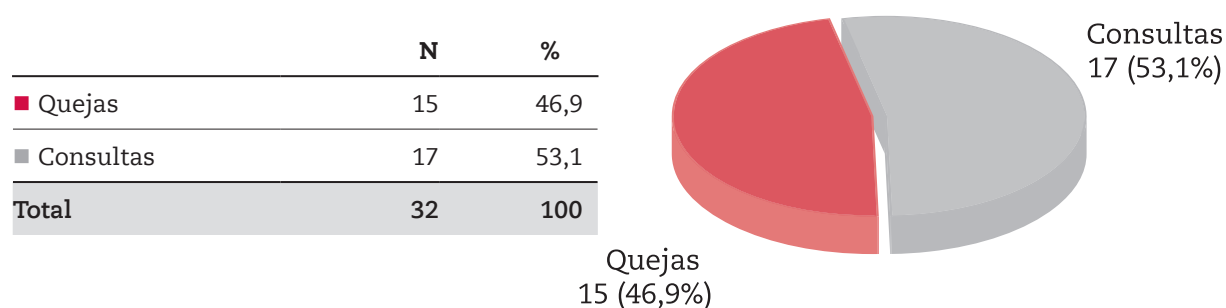
	N	%
Quejas en tramitación	3	37,50
Quejas finalizadas	5	62,50
Total	8	100

5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	4	80,0
Se resuelve el problema	2	40,0
Resoluciones aceptadas	1	20,0
Resoluciones parcialmente aceptadas	1	20,0
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 CALDES DE MONTBUI

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

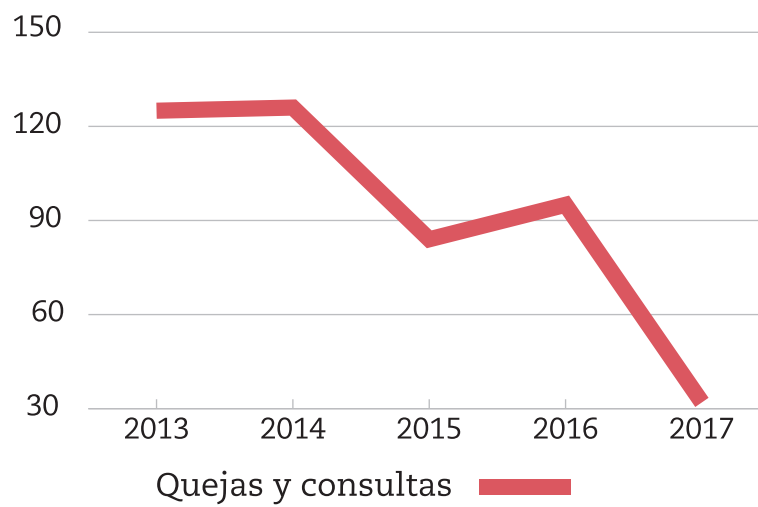


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	3	20,0	4	23,5	7	21,9
Discriminación	1	6,7	-	0,0	1	3,1
Educación e investigación	-	0,0	1	5,9	1	3,1
Infancia y adolescencia	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Salud	2	13,3	2	11,8	4	12,5
Servicios sociales	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Trabajo y pensiones	-	0,0	1	5,9	1	3,1
Administración pública y tributos	5	33,3	3	17,6	8	25,0
Administración pública y derechos	3	20,0	1	5,9	4	12,5
Tributos	2	13,3	2	11,8	4	12,5
Políticas territoriales	1	6,7	5	29,4	6	18,8
Medio ambiente	-	0,0	4	23,5	4	12,5
Urbanismo y vivienda	1	6,7	1	5,9	2	6,3
Consumo	5	33,3	4	23,5	9	28,1
Seguridad ciudadana y justicia	1	6,7	1	5,9	2	6,3
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Otras	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	15	100,0	17	100,0	32	100,0

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

	Quejas	Consultas	Total
2013	80	45	125
2014	54	72	126
2015	35	49	84
2016	54	41	95
2017	15	17	32

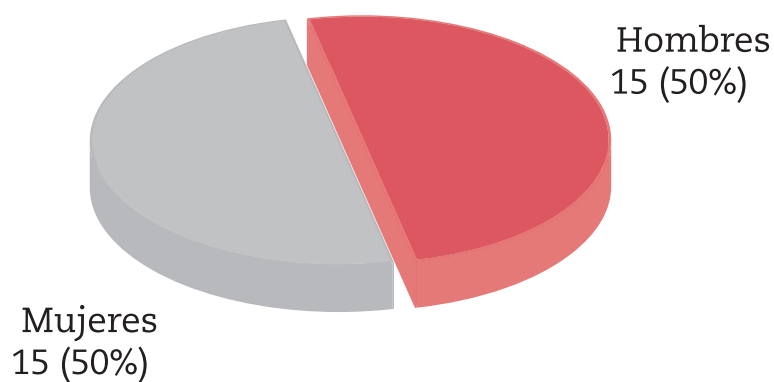


9. Quejas y consultas procedentes de Caldes de Montbui por tipo de persona

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	13	86,7	17	100,0	30	93,8
Mujer	11	73,3	4	23,5	15	46,9
Hombre	2	13,3	13	76,5	15	46,9
Persona jurídica	2	13,3	-	0,0	2	6,3
Total	15	100,0	17	100,0	32	100,0

10. Quejas y consultas procedentes de Caldes de Montbui por género y materia

	Mujeres		Hombres		Total	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	3	42,86	4	57,14	7	100,0
Discriminación	1	100,00	-	0,00	1	100,0
Educación e investigación	-	0,00	1	100,00	1	100,0
Infancia y adolescencia	-	0,00	-	0,00	-	0,0
Salud	2	50,00	2	50,00	4	100,0
Servicios sociales	-	0,00	-	0,00	-	0,0
Trabajo y pensiones	-	0,00	1	100,00	1	100,0
Administración pública y tributos	4	57,14	3	42,86	7	100,0
Administración pública y derechos	2	66,67	1	33,33	3	100,0
Tributos	2	50,00	2	50,00	4	100,0
Políticas territoriales	1	20,00	4	80,00	5	100,0
Medio ambiente	-	0,00	4	100,00	4	100,0
Urbanismo y vivienda	1	100,00	-	0,00	1	100,0
Consumo	6	66,67	3	33,33	9	100,0
Seguridad ciudadana y justicia	1	50,00	1	50,00	2	100,0
Cultura y lengua	-	0,00	-	0,00	-	0,0
Otras	-	0,00	-	0,00	-	0,0
Total	15	50,0	15	50,0	30	100,0



11. Número de personas 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	72	66	66	54	15
Número de personas afectadas en las consultas	45	72	49	41	17
Total	117	138	115	95	32

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

	Quejas	%
Administración autonómica	3	27,3
Departamento de Cultura	1	9,1
Departamento de Salud	2	18,2
Administración local	5	45,5
Ayuntamiento de Caldes de Montbui	3	27,3
Ayuntamiento de Torredembarra	1	9,1
Diputación de Barcelona	1	9,1
Otros	1	9,1
Grup Balañà	1	9,1
Compañías eléctricas	1	9,1
ENDESA	1	9,1
Compañías telefónicas	1	9,1
Jazztel	1	9,1
Total	11	100

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

	Población	Quejas	Consultas	Total
Tàrrega*	16.599	21	27	48
Tordera	16.637	30	24	54
Balaguer	16.670	17	14	31
Caldes de Montbui	17.187	15	17	32
Sant Just Desvern	17.201	11	15	26
Sant Celoni	17.588	27	28	55
Palamós	17.743	22	16	38
Media	17.089	20,4	20,1	40,6

* Tiene convenio de visión singular de supervisión

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

	Quejas	Consultas	Total
2017	6	4	10

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 04645/2016

Queja relativa a la falta de tramitación de una reclamación por responsabilidad patrimonial presentada contra el Ayuntamiento de Caldes de Montbui a raíz de los daños que sufrió un vehículo cuando se accionó un pílón retráctil de una calle del municipio

Ayuntamiento de Caldes de Montbui

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre la tramitación que se había dado a la reclamación de responsabilidad patrimonial formulada por el promotor de la queja, que manifestaba que no había sido resuelta.

En el informe del Ayuntamiento se indica que en diciembre de 2016 se notificó a la persona interesada la resolución del expediente, por la que se motivaban las razones de la desestimación de su reclamación en base a la inexistencia de un nexo causal entre los daños sufridos en el vehículo y la prestación normal o anormal del servicio público. No consta que el promotor haya formulado ningún recurso en vía administrativa.

Q 08363/2016

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Caldes de Montbui a una instancia relativa a las condiciones de accesibilidad de las instalaciones deportivas de la urbanización Font dels Enamorats

Ayuntamiento de Caldes de Montbui

El Ayuntamiento informó que había remitido la queja del promotor a los responsables del Club Natación Caldes a fin de que la analizaran y pudieran proponer alguna solución alternativa para facilitar cuestiones como la reserva de estacionamiento para personas con movilidad reducida, y que le haría llegar una respuesta. A pesar de ello, el promotor asegura que aún no ha recibido comunicación alguna. Por lo tanto, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Caldes que diera las órdenes oportunas para que se trasladara sin más demora al promotor de la queja una respuesta razonada a su escrito.

Posteriormente, el Ayuntamiento ha informado de que el Club Natación Caldes ha retirado la señalización temporal y ha destinado de forma permanente una plaza para estacionar vehículos de personas con movilidad reducida, y también ha prohibido el estacionamiento frente al acceso principal de las instalaciones deportivas. Dicha información ha sido enviada por escrito al promotor de la queja.

Q 08466/2017

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Caldes de Montbui a una solicitud de mediación entre vecinos por las molestias que causaba un pino en una finca

Ayuntamiento de Caldes de Montbui

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre la respuesta que se había dado al escrito de la promotora de la queja.

El Ayuntamiento ha remitido al Síndic el escrito por el que se informó a la promotora de la queja que el árbol ya fue retirado.

3.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS

Q 08364/2016

Disconformidad con varios aspectos del funcionamiento del Club Natación Caldes, de Caldes de Montbui

Ayuntamiento de Caldes de Montbui

El Síndic se dirigió a la entidad gestora del complejo para solicitar información sobre este asunto, pero ni el Ayuntamiento de Caldes de Montbui ni la entidad gestora han dado respuesta escrita a las cuestiones planteadas. Por este motivo, se les recordó el deber de las administraciones de dar respuesta escrita a las cuestiones que los usuarios plantean también por escrito. En respuesta a estas consideraciones, el Ayuntamiento ha indicado que revisará el procedimiento de tramitación de reclamaciones para que se dé respuesta escrita a las reclamaciones que se formulen por escrito.

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

