

INFORME DE ÒDENA 2017

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

I. CONSIDERACIONES GENERALES	3
II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN ÒDENA EN DATOS	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Òdena durante el año 2017	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2017 en que la persona interesada reside en Òdena	7

I. CONSIDERACIONES GENERALES

Los informes de Convenio de visión singular de supervisión tienen como objetivo resumir la actuación del Ayuntamiento de Òdena, 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 18 de octubre 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 Òdena 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 Òdena ha sido la administración afectada en un total de 2 quejas durante el año 2017. Estas quejas se han centrado en el ámbito de medio ambiente y urbanismo (molestias por ruidos, cumplimiento de la legalidad urbanística, etc.). 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, tal y como se muestra en el apartado 3 del informe, la duración del procedimiento se aproxima a los datos que ambas instituciones acordaron 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. No es este el caso del Síndic, que sí ha generado una demora significativa.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Òdena, durante 2017 se han finalizado 2 actuaciones (66,7%), quedando una más en trámite. Del conjunto de quejas finalizadas, en el 100% de los casos no se ha detectado irregularidad alguna por parte de la Administración.

El análisis de las quejas y consultas recibidas de personas residentes en Òdena muestra un incremento respecto a años anteriores. La mayoría de las quejas y consultas se centran en políticas sociales (29,4%), seguidas de consumo (23,5%).

En cuanto a la distribución de quejas por sexo, cabe señalar que en el municipio de Òdena se invierten los datos del conjunto de Cataluña, dado que en Cataluña es mayoritaria la presencia de mujeres que presentan quejas al Síndic, especialmente en el ámbito de políticas sociales, mientras que en Òdena el 75% de las quejas han sido presentadas por hombres, y en el ámbito de políticas sociales, el 80%.

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

En cuanto a los desplazamientos por el territorio, el Síndic de Greuges ha recibido un total de 9 visitas en su desplazamiento a Òdena del 4 de abril de 2017. Las personas atendidas por el equipo del Síndic en el Juzgado de Paz han presentado 9 quejas y han formulado una consulta. Las problemáticas planteadas han sido, entre otras, temas relacionados con consumo (electricidad y agua), urbanismo, transporte público, pensiones, tributos, etc. Todas las visitas atendidas eran de personas vecinas de la población.

II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN ÒDENA EN DATOS

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

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0
Educación e investigación	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infancia y adolescencia	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	100,0	-	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	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Administración pública y derechos	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Tributos	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Políticas territoriales	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	100
Medio ambiente	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanismo y vivienda	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	100
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	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100	2	100

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

	Población	Quejas
Olèrdola	3.565	2
Quart	3.570	0
Flix	3.605	2
Òdena	3.614	2
Castellbell i el Vilar	3.618	0
Morell, el	3.631	3
Sant Gregori	3.636	1
Media	3.606	1,4

3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Òdena, 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 Òdena	-	-	-	12,9	30,4
Síndic	-	-	-	138,6	112,9
Persona interesada	-	-	-	-	50,7

4. Estado de las quejas al finalizar el año

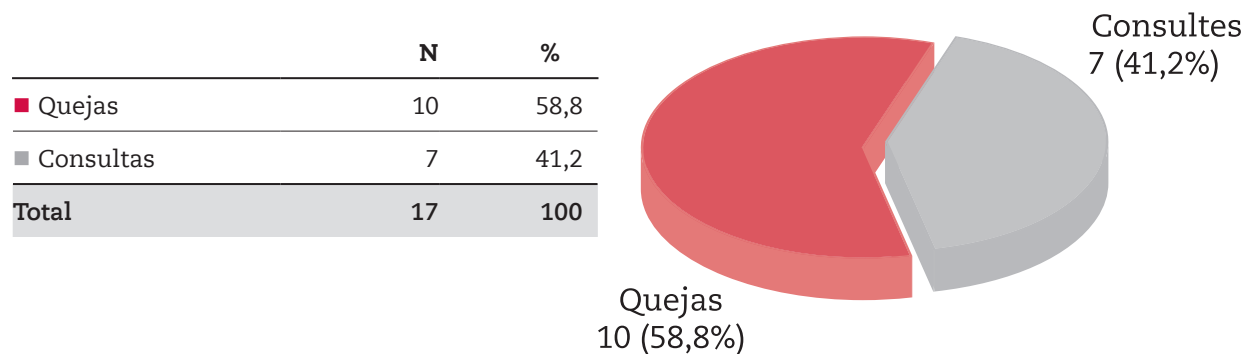
	N	%
Quejas en tramitación	1	33,33
Quejas finalizadas	2	66,67
Total	3	100

5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	-	0,0
Se resuelve el problema	-	0,0
Resoluciones aceptadas	-	0,0
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	0,0
Resoluciones no aceptadas	-	0,0
No-irregularidad de la Administración	2	100
La persona interesada desiste	-	0,0
Quejas no admitidas a trámite	-	0,0
Total	2	100

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

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

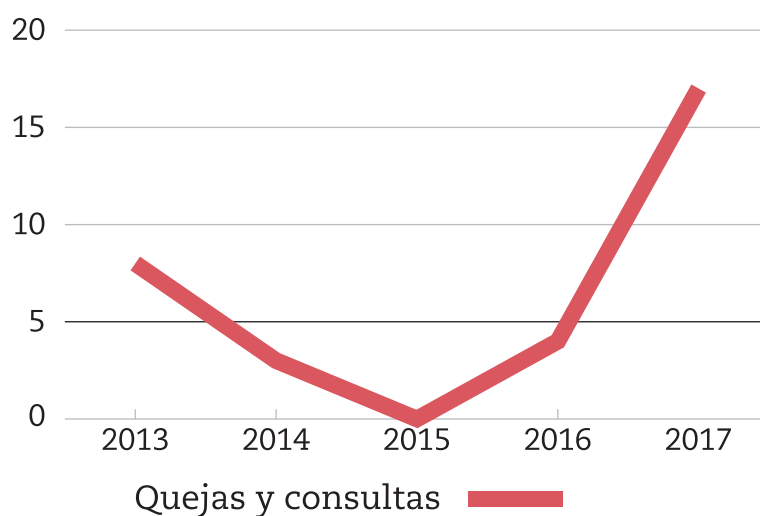


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	1	10,0	4	57,1	5	29,4
Discriminación	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educación e investigación	-	0,0	4	57,1	4	23,5
Infancia y adolescencia	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Salud	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Servicios sociales	1	10,0	-	0,0	1	5,9
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administración pública y tributos	2	20,0	2	28,6	4	23,5
Administración pública y derechos	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Tributos	2	20,0	2	28,6	4	23,5
Políticas territoriales	3	30,0	-	0,0	3	17,6
Medio ambiente	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanismo y vivienda	3	30,0	-	0,0	3	17,6
Consumo	4	40,0	-	0,0	4	23,5
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Otras	-	0,0	1	14,3	1	5,9
Total	10	100,0	7	100,0	17	100,0

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

	Quejas	Consultas	Total
2013	5	3	8
2014	-	3	3
2015	-	-	-
2016	2	2	4
2017	10	7	17

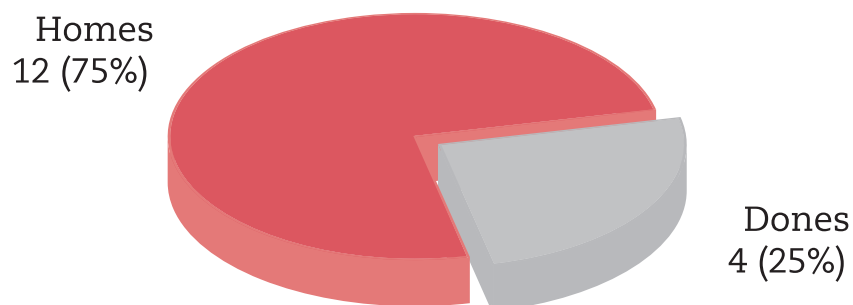


9. Quejas y consultas procedentes de òdena por tipo de persona

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	9	90,0	7	100,0	16	94,1
Mujer	3	30,0	1	14,3	4	23,5
Hombre	6	60,0	6	85,7	12	70,6
Persona jurídica	1	10,0	-	0,0	1	5,9
Total	10	100,0	7	100,0	17	100,0

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

	Mujeres		Hombres		Total	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	1	20,00	4	80,00	5	100,00
Discriminación	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educación e investigación	-	0,00	4	100,00	4	100,00
Infancia y adolescencia	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Salud	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Servicios sociales	1	100,00	-	0,00	1	100,00
Trabajo y pensiones	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Administración pública y tributos	2	50,00	2	50,00	4	100,00
Administración pública y derechos	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Tributos	2	50,00	2	50,00	4	100,00
Políticas territoriales	1	33,33	2	66,67	3	100,00
Medio ambiente	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Urbanismo y vivienda	1	33,33	2	66,67	3	100,00
Consumo	-	0,00	3	100,00	3	100,00
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Cultura y lengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Otras	-	0,00	1	100,00	1	100,00
Total	4	25,00	12	75,00	16	100,00



11. Número de persona 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	7	-	-	2	10
Número de personas afectadas en las consultas	3	3	-	2	7
Total	10	3	0	4	17

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

	Quejas	%
Administración autonómica	2	33,3
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	1	16,7
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	1	16,7
Administración local	2	33,3
Ayuntamiento de Òdena	2	33,3
Compañías de agua	1	16,7
Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	16,7
Compañías eléctricas	1	16,7
ENDESA	1	16,7
Total	6	100

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

	Población	Quejas	Consultas	Total
Olèrdola	3.565	4	4	8
Quart	3.570	2	-	2
Flix	3.605	8	9	17
Òdena	3.614	10	7	17
Castellbell i el Vilar	3.618	3	1	4
Morell, el	3.631	1	1	2
Sant Gregori	3.636	3	2	5
Media	3.606	4,4	4,0	7,9

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

	Quejas	Consultas	Total
2017	9	1	10

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

