



INFORME DE TÀRREGA 2017

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

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

I. CONSIDERACIONES GENERALES

Los informes de Convenio de visión singular de supervisión tienen como objetivo resumir la actuación del Ayuntamiento de Tàrrega, 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 20 de enero de 2010.

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 Tàrrega 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 se encuentra bien recogida.

El Ayuntamiento de Tàrrega ha sido la administración afectada en un total de 6 quejas durante el año 2017, manteniendo una evolución negativa desde la firma del convenio. Estas quejas se han centrado en el ámbito de administración pública y tributos (falta de respuesta a instancias). 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 reducido significativamente a lo largo del presente año, tal y como se muestra en el apartado 3 del informe, aproximándose a los datos que ambas instituciones habían acordado en el convenio firmado en el año 2010 (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.

En lo concerniente al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Tàrrega, durante 2017 se han finalizado 4 actuaciones (57,1%). Del conjunto de quejas finalizadas, en el 75% de los casos en 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 y el Síndic velan por el cumplimiento del recordatorio de deberes legales de dar respuesta a las instancias presentadas por las personas interesadas.

El análisis de las quejas y consultas recibidas al Síndic de personas residentes en Tàrrega muestra la tendencia a disminuir el número de quejas provenientes de Tàrrega 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 presencial.

La mayoría de las quejas y consultas se centran en políticas sociales (37,5%), seguidas de consumo (25%).

En cuanto a la distribución de quejas por sexo, cabe señalar que en el municipio de Tàrrega 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 Tàrrega el 71,1% de las quejas han sido presentadas por hombres, y en el ámbito de políticas sociales, el 77,8%.

En lo concerniente a las administraciones afectadas en las quejas presentadas de personas residentes en Tàrrega, predominan las referidas a la Administración autonómica (6 quejas). En segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración local (5 quejas), cuya totalidad se ha tramitado con el Ayuntamiento de Tàrrega.

En cuanto a los desplazamientos por el territorio, el Síndic ha recibido un total de 19 visitas en sus desplazamientos a Tàrrega del 26 de abril y del 26 de octubre de 2017. Las personas atendidas por el equipo del Síndic han presentado 14 quejas y 8 consultas. Los problemas planteados han sido, entre otros, temas relacionados con consumo (agua, electricidad), medio ambiente, etc. Todas las visitas atendidas, excepto una, eran de personas vecinas 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 TÀRREGA EN DATOS

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

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	4	22,22	2	13,33	1	9,09	1	25,00	-	0,00
Discriminación	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educación e investigación	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Infancia y adolescencia	3	16,67	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Salud	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Servicios sociales	1	5,56	2	13,33	1	9,09	1	25,00	-	0,00
Trabajo y pensiones	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Administración pública y tributos	8	44,44	9	60,00	6	54,55	1	25,00	4	66,67
Administración pública y derechos	5	27,78	5	33,33	4	36,36	1	25,00	4	66,67
Tributos	3	16,67	4	26,67	2	18,18	-	0,00	-	0,00
Políticas territoriales	4	22,22	3	20,00	2	18,18	2	50,00	2	33,33
Medio ambiente	2	11,11	3	20,00	1	9,09	1	25,00	2	33,33
Urbanismo y vivienda	2	11,11	-	0,00	1	9,09	1	25,00	-	0,00
Consumo	2	11,11	-	0,00	1	9,09	-	0,00	-	0,00
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,00	1	6,67	1	9,09	-	0,00	-	0,00
Cultura y lengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Total	18	100	15	100	11	100	4	100	6	100

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

	Población	Quejas
Berga	16.115	15
Canovelles	16.145	3
Montornès del Vallès	16.240	4
Tàrrega	16.599	6
Tordera	16.637	8
Balaguer	16.670	5
Caldes de Montbui*	17.187	4
Media	16.513	6,4

* Tiene convenio de visión singular de supervisión

3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Tàrrega, 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 Tàrrega	82,21	86	75,7	87	58,2
Síndic	84,14	86,4	46,7	18,6	15,1
Persona interesada	57,87	63,4	29,8	78,1	4,3

4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	3	42,9
Quejas finalizadas	4	57,1
Total	7	100

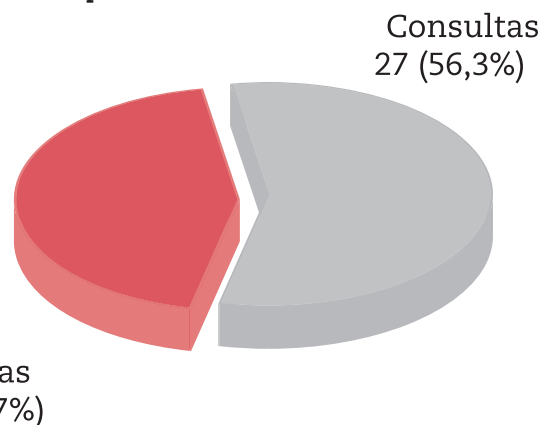
5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	3	75,0
Se resuelve el problema	-	0,0
Resoluciones aceptadas	3	75,0
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	0,0
Resoluciones no aceptadas	-	0,0
No-irregularidad de la Administración	1	25,0
La persona interesada desiste	-	0,0
Quejas no admitidas a trámite	-	0,0
Total	4	100

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

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	21	43,75
■ Consultas	27	56,25
Total	48	100

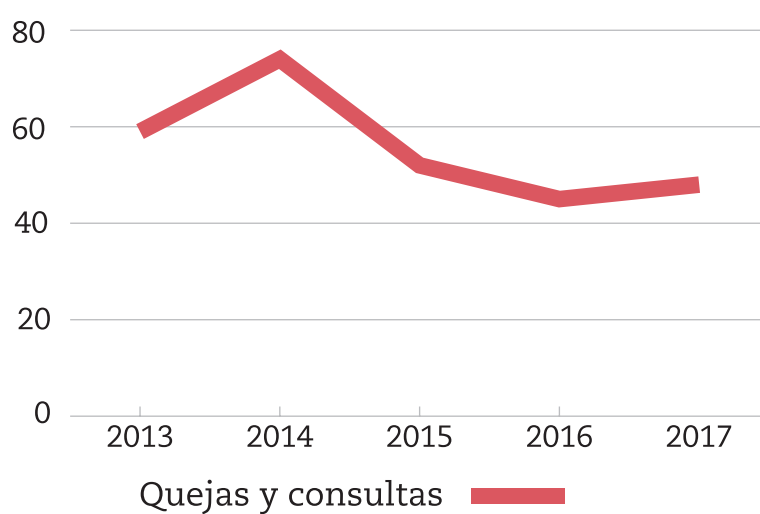


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	3	14,29	15	55,56	18	37,50
Discriminación	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educación e investigación	1	4,76	-	0,00	1	2,08
Infancia y adolescencia	-	0,00	2	7,41	2	4,17
Salud	1	4,76	-	0,00	1	2,08
Servicios sociales	-	0,00	12	44,44	12	25,00
Trabajo y pensiones	1	4,76	1	3,70	2	4,17
Administración pública y tributos	6	28,57	5	18,52	11	22,92
Administración pública y derechos	5	23,81	5	18,52	10	20,83
Tributos	1	4,76	-	0,00	1	2,08
Políticas territoriales	5	23,81	-	0,00	5	10,42
Medio ambiente	4	19,05	-	0,00	4	8,33
Urbanismo y vivienda	1	4,76	-	0,00	1	2,08
Consumo	7	33,33	5	18,52	12	25,00
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,00	2	7,41	2	4,17
Cultura y lengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Otras	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Total	21	100	27	100	48	100

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

	Quejas	Consultas	Total
2013	30	29	59
2014	38	36	74
2015	30	22	52
2016	24	21	45
2017	21	27	48

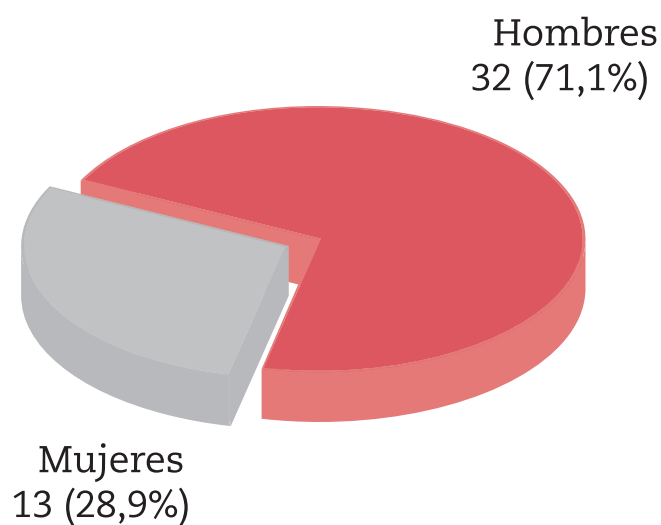


9. Quejas y consultas procedentes de Tàrrega por tipo de persona

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	18	85,7	27	100,0	45	93,8
Mujer	8	38,1	5	18,5	13	27,1
Hombre	10	47,6	22	81,5	32	66,7
Persona jurídica	3	14,3	-	0,0	3	6,3
Total	21	100,0	27	100,0	48	100,0

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

	Mujeres		Hombres		Total	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	4	22,22	14	77,78	18	100,00
Discriminación	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educación e investigación	1	100,00	-	0,00	1	100,00
Infancia y adolescencia	-	0,00	2	100,00	2	100,00
Salud	-	0,00	1	100,00	1	100,00
Servicios sociales	1	8,33	11	91,67	12	100,00
Trabajo y pensiones	2	100,00	-	0,00	2	100,00
Administración pública y tributos	2	25,00	6	75,00	8	100,00
Administración pública y derechos	2	28,57	5	71,43	7	100,00
Tributos	-	0,00	1	100,00	1	100,00
Políticas territoriales	2	40,00	3	60,00	5	100,00
Medio ambiente	2	50,00	2	50,00	4	100,00
Urbanismo y vivienda	-	0,00	1	100,00	1	100,00
Consumo	4	33,33	8	66,67	12	100,00
Seguridad ciudadana y justicia	1	50,00	1	50,00	2	100,00
Cultura y lengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Otras	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Total	13	28,89	32	71,11	45	100,00



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	38	41	38	24	21
Número de personas afectadas en las consultas	29	36	22	21	27
Total	67	77	60	45	48

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

	Quejas	%
Administración autonómica	6	40,0
Departamento de Empresa y Conocimiento	1	6,7
Departamento de Enseñanza	2	13,3
Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda	1	6,7
Departamento de la Vicepresidencia y de Economía y Hacienda	1	6,7
Departamento de Salud	1	6,7
Administración local	5	33,3
Ayuntamiento de Tàrrega	5	33,3
Compañías telefónicas	2	13,3
Jazztel	1	6,7
Vodafone	1	6,7
Compañías eléctricas	1	6,7
ENDESA	1	6,7
Compañías de aguas	1	6,7
Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	6,7
Total	15	100

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

	Población	Quejas	Consultas	Total
Berga	16.115	33	25	58
Canovelles	16.145	14	10	24
Montornès del Vallès	16.240	15	20	35
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
Media	16.513	20,71	19,57	40,29

* Tiene convenio de visión singular de supervisión

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

	Quejas	Consultas	Total
2011	7	6	13
2012	11	5	16
2013	12	10	22
2014	13	7	20
2015	11	5	16
2016	8	8	16
2017	14	8	22

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES ACEPTADAS

Q 03401/2017
Q 03402/2017
Q 03407/2017

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Tàrrega a diferentes escritos presentados por una federación de asociaciones de vecinos del municipio

Ayuntamiento de Tàrrega

El Síndic recomendó al Ayuntamiento de Tàrrega que, en caso de que no hubiera dado respuesta a las instancias de la federación, agilizara al máximo su tramitación. Posteriormente, el Ayuntamiento ha confirmado que envió una res-

puesta a la persona interesada informándole de que las alegaciones que la federación entregó al Ayuntamiento están aún en estudio, puesto que falta finalizar el proceso participativo en la fase de devolución.

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

