

Sr. Alcalde, regidors i regidores
Senyores i senyors,
Amigues i amics,

Bona tarda a tothom,

En compliment de l'article 30 del Reglament del Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet, es presenta al Ple de l'Ajuntament i a tota la ciutadania l'informe d'actuacions de l'any 2006.

Com saben, l'informe del defensor suposa la presentació d'un resum de les actuacions fetes en el darrer any i de les recomanacions que es considera que cal fer al govern municipal. També ens serveix per a informar a la ciutadania de l'abast i finalitat de la nostra tasca de defensa dels seus drets.

Las coincidencias de las fechas de la campaña y período electoral con las previstas inicialmente para la presentación de este informe son las que finalmente nos llevan a presentar el informe en este pleno.

Como defensor, tengo el honor de ser el primer ciudadano que se dirige a ustedes, el nuevo consistorio, así que me van a permitir que me tome alguna libertad en lo que es la presentación de este informe.

En primer lugar, quisiera dejar constancia de mi mayor respeto y reconocimiento hacia ustedes y lo que representan: la ciudadanía de Santa Coloma, después de haber sido elegidos democráticamente en las últimas elecciones.

Quisiera saludar especialmente a los concejales y concejalas que han sido elegidos por primera vez: Sra. Núria Parlón, Sr. Carlos Andréu, Sr. Esteve Serrano, Sr. Alberto Carreiras, Sr. Francisco Sánchez y Sr. Miquel Molina. A todos les deseo muchos éxitos en su gestión.

La distribución de mayorías en el consistorio de Santa Coloma ha cambiado. Y las circunstancias y opciones que cada grupo ha tomado han dado como resultado que la responsabilidad del gobierno municipal quede a cargo de un solo grupo.

Espero, les pido y deseo, que esta sea la mejor opción para Santa Coloma. Defiendan sus ideas y su modelo de ciudad, pero recuerden siempre que Santa Coloma necesita del trabajo y de la unión de todos ustedes. Desde el debate, los consensos y las discrepancias que sean necesarias, pero con

lealtad y compartiendo el objetivo común de conseguir la mayor calidad de vida, el mayor bienestar y el mejor entorno posible para los colomenses.

La segunda libertad que me tomo, es informarles y recordarles lo que es la institución que represento. Nunca está de más y bueno es para todos, técnicos y políticos, insistir y recordarlo.

El Defensor es una institución creada por el pleno del Ayuntamiento y es, por tanto, una institución de la ciudad. Su misión es velar por los derechos de la ciudadanía, supervisando la actuación municipal desde la independencia y la objetividad. El nombramiento del defensor es por un período de cinco años, sin relación con los mandatos y mayorías que resultan de las elecciones municipales, como muestra y garantía de su misma independencia.

El Defensor intenta solucionar los problemas y las quejas que la ciudadanía le presenta sobre las decisiones y actuaciones del Ayuntamiento. Esto es un ejemplo de los diversos tipos de casos que se nos presentan.

Primera posibilidad: cuando la actuación es correcta. En la mayoría de los casos las decisiones han sido las correctas y el Ayuntamiento ha actuado bien. Aún así, es muy positivo que el ciudadano pueda expresar su disconformidad y encontrar un espacio dónde revisar su caso y obtener todas las explicaciones y justificaciones necesarias. Confirmar que la actuación es correcta y dar las explicaciones oportunas refuerza la confianza y el vínculo entre el ciudadano y su administración.

Segunda posibilidad: cuando la decisión puede haber generado un perjuicio o la vulneración de algún derecho. Si el error es muy evidente acostumbra a ser fácil resolverlo y conseguir una rectificación con la colaboración del departamento o el servicio implicado. En otros casos puede haber dudas –o un cierto margen- en la interpretación de las normativas. En estos casos el defensor siempre solicita que se aplique la interpretación más favorable a los intereses del ciudadano.

Y aplicar la interpretación más favorable al ciudadano demuestra la sensibilidad que el consistorio siente hacia él. La solución amistosa siempre es nuestro mejor instrumento para la solución de los casos.

Tercera posibilidad -y la peor de todas-: No hay decisión que protestar. No hay un error en la decisión. No hay una mala –o buena- actuación, porque no hay ninguna actuación. Una instancia sin contestación o con una contestación incompleta: el silencio administrativo. Una inspección pendiente, una resolución sin ejecutar, una orden que no se cumple: la inacción –la ausencia de actuación- de la administración.

Les aseguro que es el peor supuesto con el que nos encontramos y el que más daño hace a la administración local. Es cierto que proporcionalmente son pocos casos, pero este es, a fecha de hoy, el problema que como Defensor más me preocupa. El efecto de la ausencia de respuesta, de los retrasos sin justificación o de la falta de actuación ante el ciudadano es demoledor: supone la pérdida de la confianza en su ayuntamiento, en los políticos, en los funcionarios y, también hay que decirlo, hasta en nuestra propia institución.

Este es básicamente el trabajo de un Defensor local. Detrás de cada caso y cada queja hay una persona. Cuento con ustedes, los más veteranos y los más jóvenes en el cargo, para resolver sus problemas y atenderlos como merecen. Ustedes son el “nuevo” consistorio. Les pido que escuchen este informe como algo nuevo que les puede dar algunos datos e información sobre aspectos del Ayuntamiento que se pueden y se deben mejorar.

Y después de este contexto y explicación general, pasemos ahora a los datos:

El número de **expedientes** abiertos en la oficina del Defensor de la Ciudadanía en el año 2006 ha sido **384** lo que ha supuesto la realización de un total de **413 consultas**. Un mismo expediente puede incluir más de una consulta y afectar a dos o más ámbitos.

Este volumen de expedientes y consultas supone para nuestra oficina la realización de más de **1.200 entrevistas** y contactos directos, sin contabilizar la atención a las consultas telefónicas que también se producen en nuestra oficina.

Las intervenciones de **información y asesoramiento** han supuesto un total de **221 expedientes** que corresponden a la realización de 232 consultas.

En cuanto a las **quejas** se han abierto **160 expedientes** lo que ha supuesto la realización de 177 consultas.

Del total de las 160 quejas recibidas esta ha sido su distribución: **Quejas admitidas, 127** y **Quejas no admitidas, 33**.

También se han efectuado **3 actuaciones de oficio** sobre los siguientes temas: antenas de telefonía, estado del centro de día Puig Castellar y sobre el acoso –mobbing- inmobiliario.

La distribución de las **quejas admitidas** según su resolución ha sido la siguiente:

Solución amistosa	75
Quejas Estimadas	13
Quejas Desestimadas	23
Archivadas por desistimiento	4
En trámite	2

Las principales conclusiones de estos datos son:

Más de la mitad de las demandas que se han recibido (un 57,5 %) se consideran actuaciones de información y asesoramiento y han sido derivadas a los canales normalizados de atención a la ciudadanía.

En cuanto a las quejas, cabe destacar que más de un 20 % de las quejas admitidas han sido finalmente desestimadas al considerar que habían sido resueltas correctamente por el Ayuntamiento y que cerca de un 70% han podido ser resueltas con una resolución favorable a los intereses de la ciudadanía, entre las quejas estimadas y las resueltas con una solución amistosa.

En cuanto a las recomendaciones generales que este informe destaca, lamento que algunas de ellas puedan parecer en parte repetidas, pero es que lo son. Y, por tanto, mi obligación es volver a llamar la atención sobre estos puntos:

Disciplina urbanística

Las quejas que recibimos de los ciudadanos siguen apuntando a las dificultades para el seguimiento y trámite de los expedientes de disciplina urbanística dentro de los plazos establecidos. En las quejas atendidas se ha verificado incumplimientos en los plazos previstos para estos trámites. Hay casos de silencio administrativo y de falta de actuación de la administración.

Como se ha destacado ya en anteriores informes, la dotación de personal administrativo y técnico que dispone este departamento no permite resolver adecuadamente todas las demandas que se reciben. Entendemos que es un problema que implica a la disponibilidad real de los recursos humanos y económicos del consistorio, nos consta que se han tomado

algunas decisiones que han podido mejorar la situación pero aún son insuficientes y consideramos necesario que se incluya este punto en las prioridades del gobierno.

La policía local. La seguridad ciudadana y la circulación.

Las gestiones y contactos siguen resultando muy efectivas gracias al sistema de atención al ciudadano de que dispone la Policía Local.

Como reto importante observamos que la ciudadanía reclama cada vez más de su Policía Local un mayor papel e implicación en las cuestiones cotidianas que se relacionan con el civismo, la convivencia y el orden público. Me consta que se trata de un objetivo, una implicación y interés que es compartido también con otras áreas del Ayuntamiento y les animo a continuar en esta dirección.

Los servicios sociales y la atención a las personas mayores

El bloque de servicios sociales y de la atención a las personas mayores nos ha generado a la vez una cierta preocupación y una cierta esperanza.

La preocupación viene por el modelo de atención y gestión socio-sanitario que en los servicios sociales se está implementando en la ciudad. Esto supone, según parece, una integración de los servicios sociales municipales de atención primaria con los profesionales de los Centros de Atención Primaria de Salud en un equipo supuestamente unificado. No me corresponde juzgar las bondades o conveniencia de este modelo de integración, pero me consta que su puesta en funcionamiento genera dificultades de organización que repercuten en el ciudadano en forma de listas de espera y de dificultades para su correcta y adecuada atención.

La esperanza viene por las expectativas que genera la entrada en vigor de la ley de la dependencia. Estas personas obtienen el derecho a ser atendidas con más y mejores servicios y prestaciones. La atención a domicilio, que ya prestaba el municipio, a través del SAD, Servicio de Ayuda al Domicilio, se refuerza y se convierte en un instrumento clave en este reto. Llegaran recursos, en forma de dinero, y ustedes saben que también llegará más presión hacia los servicios sociales. Las demandas se incrementarán y será obligación del municipio garantizar estos derechos. Confiamos en sus previsiones y su trabajo para asumir y afrontar este reto.

De todas formas, confío que este modelo consiga mantener y garantizar el carácter básico y principal que siempre ha definido a los servicios sociales de atención primaria: un servicio de atención polivalente, universal y para todos los sectores de edad de la población.

La limpieza urbana

Seguimos constatando que la ubicación de los contenedores en la vía pública siempre es problemática, Aún así, hemos podido observar una cierta disminución del tono general de las quejas sobre la limpieza en la ciudad. Confío en que no se baje la guardia y se mantenga el nivel y la dotación suficiente de recursos para garantizar el nivel de limpieza que nos merecemos. El municipio tiene la obligación de garantizar los recursos humanos y técnicos suficientes para las necesidades de limpieza de nuestra ciudad.

Por eso mi recomendación pasa por mantener la mayor receptividad posible a las demandas de la ciudadanía sobre la ubicación de los contenedores, así como mantener la vigilancia, inspección y control de los puntos dónde se detectan las situaciones puntuales de mayor suciedad. Y, por supuesto, todo será inútil si no conseguimos la colaboración cívica y la complicidad de todos para mantener una ciudad limpia.

La vía pública y el mantenimiento de la ciudad

No es posible garantizar las necesidades que comporta el mantenimiento de la ciudad: pavimentación, aceras, parques y jardines, iluminación, mobiliario urbano, sin disponer de los recursos humanos y económicos suficientes. En algunas ocasiones el derecho a disponer de unas aceras en buen estado y la obligación municipal de mantenerlas en las condiciones adecuadas, han quedado condicionados o limitados por una falta de presupuesto. Así pues, sería necesario incrementar la dotación para estas actuaciones de forma que se pueda garantizar la cobertura de las obligaciones del municipio en estas tareas de mantenimiento.

Las caídas en la Vía Pública

Les voy a explicar un par de casos reales. El primero tuvo solución. El segundo no.

Primer caso: El Sr. José visita a un familiar. Al lado mismo de la entrada del bloque adónde se dirige hay un vado, legalizado correctamente, y con el correspondiente rebaje de la acera para facilitar el acceso de vehículos. Alguna de las compañías de suministros, ha hecho obras hace poco. El Sr. José resbala y se cae. Le atiende en el lugar el mismo familiar que le iba a visitar. Los daños son poco graves, rasguños, y algo de dolor, aunque se han roto las gafas.

Algunos días más tarde, presenta una instancia ante el Ayuntamiento por la caída que sufrió. Adjunta el parte de la atención médica y manifiesta que la caída se produce por el mal estado de la acera del vado en cuestión.

El Ayuntamiento resuelve el expediente de forma negativa por considerar que no ha quedado acreditado que la caída se produce en el lugar mencionado, que en caso de ser así la responsabilidad debería recaer ante el titular del vado o que, como último argumento, que también podría recaer la responsabilidad ante la compañía que hubiese hecho las obras.

En la revisión que hacemos del caso, solicitando la documentación completa del expediente a los Servicios Jurídicos, observamos que consta un informe con esta indicación textual sobre el vado:

"Este tipo de vado, por si sólo no constituye peligro para los peatones aunque en los vados de referencia se ha realizado una obra (parece ser) por parte la compañía XX en la que se han colocado panots con un acabado totalmente liso y altamente deslizantes, lo que sumado a la inclinación de los vados supone un peligro para los peatones".

A la vista de este informe, no podemos hacer otra cosa que resolver el caso estimando la queja y recomendando al Ayuntamiento que asuma su responsabilidad en la caída y, por tanto, asuma el coste de las gafas rotas. Más allá de la responsabilidad que también pudiera tener la compañía que había hecho las obras, la obligación del Ayuntamiento era garantizar que la reposición de la acera, después de estas, era la adecuada.

Después de insistir en alguna reunión el Ayuntamiento aceptó nuestra resolución.

Segundo caso...

La Sra. Maria circula por la Avenida Francesc Macià, dónde el Ayuntamiento hace obras de mejora. Como es habitual, hay una empresa privada que ha obtenido el encargo y ejecuta las obras.

La Sra. Maria se cae, también se rompe las gafas y padece diversas contusiones según acreditan los informes médicos que presenta. Diversos ciudadanos la ayudan y también interviene un agente de la policía local.

Pasados unos días presenta una instancia dónde reclama una indemnización por la caída y expone que estuvo causada por las obras en la vía pública.

El Ayuntamiento desestima la reclamación. De nuevo –y como casi siempre- se contesta que no ha quedado acreditada la responsabilidad del Ayuntamiento. Además, la resolución señala que: al haberse producido las lesiones por la actividad de una empresa ajena a la estructura organizativa del Ayuntamiento se ha roto *“la necesaria relación de causalidad entre los daños y el funcionamiento de los servicios públicos”*.

Debo destacar que en la resolución tampoco se informa explícitamente a la Sra. María que tiene la posibilidad de reclamar por su caída ante la empresa que ejecutaba las obras que, según parece, era en realidad otra empresa subcontratada de la que formalmente tenía el encargo de las obras.

Lo que les expongo son las quejas que nos presentan los ciudadanos con los expedientes de reclamación patrimonial. Como ustedes saben, la normativa legal establece la responsabilidad patrimonial de la administración siempre que exista un daño evaluable y cuantificable y que este sea consecuencia directa del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos. En la mayoría de casos la reclamación se desestima al considerar que no queda acreditado el nexo causal entre el funcionamiento del servicio público municipal y el daño sufrido. O dicho en otras palabras: *“no es culpa nuestra...”*.

Si esa es la respuesta, al ciudadano sólo le queda la posibilidad de ir a los tribunales, presentando un recurso contencioso administrativo contra el Ayuntamiento, alternativa que por su propia complejidad, molestias, tiempo, y costes económicos, la mayoría de ciudadanos descarta. La respuesta municipal puede ser legal y ajustada a derecho, pero no es justa.

El mantenimiento de la vía pública es responsabilidad municipal. Sus posibles deficiencias, las baldosas en mal estado, los elementos del mobiliario urbano, la señalización de las obras y obstáculos... todo ello es responsabilidad municipal.

Los ciudadanos no pueden caerse con un notario a su lado. Entiendo la necesidad de un control de las reclamaciones y que es preciso evitar la picaresca que en algunos casos se pueda presentar. Pero tampoco se puede aplicar la ley con desestimaciones casi permanentes.

Hay partes de estos procedimientos que se pueden mejorar sin violentar lo que la normativa y la jurisprudencia señala. Entre otros, solicitando la comparecencia de testigos, documentaciones complementarias, asumiendo lo indicado por los propios informes internos o efectuando un seguimiento en los casos dónde hayan empresas implicadas con encargos municipales.

Como Defensor, me preocupa y les pido formalmente que revisen, a partir de estos comentarios, los criterios que se aplican para resolver los expedientes de reclamación patrimonial.

Y hasta aquí mis comentarios a las recomendaciones.

Como ya expusimos en nuestro anterior informe, nuestra oficina es la sede del FòrumSD, la asociación que agrupa a los síndicos locales de Catalunya. Los objetivos de esta asociación son: ofrecer apoyo y soporte técnico a los Síndicos y Defensores locales, promover los intercambios, facilitar las consultas y la información sobre los casos y desarrollar la implantación de la institución en los municipios.

La junta directiva actual, renovada ya en 2007, esta compuesta por el Sr. Carles Dalmau, Síndic de Sant Boi, como presidente y el Sr. Josep Escartín, Síndic de Sabadell, como vicepresidente. Completan el resto de la junta directiva los síndicos y síndicas de: Mollet, Argentona, Vilafranca del Penedés, Badalona, Mataró y Lérida. Por mi parte, continúo también como vocal en la junta directiva de esta asociación.

De la actividad conjunta con el FòrumSD quisiera destacar la celebración del VIII encuentro – asamblea del FòrumSD celebrado el 4 de julio, en Mollet del Vallès, dónde fuimos acogidos por el Sr. Josep Monràs, Alcalde, y el Sr. Francisco Amaya, Síndic personer de Mollet.

También quisiera destacar que el 26 y 27 de octubre de 2006 se celebraron las primeras Jornadas de Formación del FòrumSD, en la ciudad de Sabadell. La convocatoria obtuvo la colaboración del Ayuntamiento de Sabadell y su alcalde, Sr. Manuel Bustos, la Diputación de Barcelona y el Sr. Josep Escartín, Síndic municipal de Sabadell.

El silencio administrativo, la vivienda y el “mobbing” inmobiliario, así como las cuestiones de disciplina urbanística, dónde participo como ponente el Sr. Joan Badosa, Cap del Servei de Disciplina Urbanística i llicències, fueron los bloques centrales tratados en estas jornadas de formación.

En cuanto a las actividades y presencia en actos institucionales del año 2006 quisiera destacar los siguientes:

- Participación en el Seminario “La convención sobre los derechos del niño” organizado por la Universidad de Barcelona, la UNED i la organización “Save the children”.
- II Jornades sobre l'autogovern a Catalunya. “Els drets i deures al nou estatut” y “la funció mediadora i d'ofici de les sindicatures locals”.
- Presentación del FòrumSD al Síndic de Greuges de Catalunya.
- Jornadas “El Ararteko: un ombudsman para el Siglo XXI” organizadas por la Universidad del País Vasco y el Ararteko (defensor del pueblo vasco).
- Presencia en el acto de homenaje al Excm. Sr. Antón Cañellas, Síndic de Greuges de Catalunya entre 1993 y 2004.
- III Jornadas de intercambio – Centre penitenciari Quatre Camins y el Ayuntamiento de Santa Coloma.

Y hasta aquí la presentación del Informe al Pleno 2006, así que ahora llega el momento de los agradecimientos:

De nuevo quiero agradecer a la ciudadanía la confianza con que nos presenta sus casos y dificultades. La institución está a su servicio y nos esforzamos por trabajar lo mejor posible. Intentamos aprender también de nuestros propios errores y dificultades. Y pedimos disculpas por si

algún ciudadano piensa que no hemos acertado suficientemente en la resolución de su caso.

También quiero agradecer al Ayuntamiento, Alcalde y concejales del equipo de gobierno y de la oposición, la aceptación y respeto que muestran hacia el papel crítico que le corresponde ejercer a una institución como el Defensor de la Ciudadanía. El Defensor puede señalar algún aspecto que considera que debe mejorar, pero la responsabilidad y las decisiones les corresponde a ustedes.

Gracias también al personal del Ayuntamiento. Su dedicación, las facilidades que nos ofrecen y su compromiso personal son claves para la resolución de los casos que atendemos.

Y finalmente, gracias a mi equipo por mantener su compromiso conmigo y la institución que represento: Joana Ricardo, en su parte de dedicación como asesora jurídica; Marta González, administrativa y J. Antoni Martínez, técnico adjunto.

Moltes gràcies.

Fernando Oteros Salas
Defensor de la Ciudadanía

Octubre de 2006