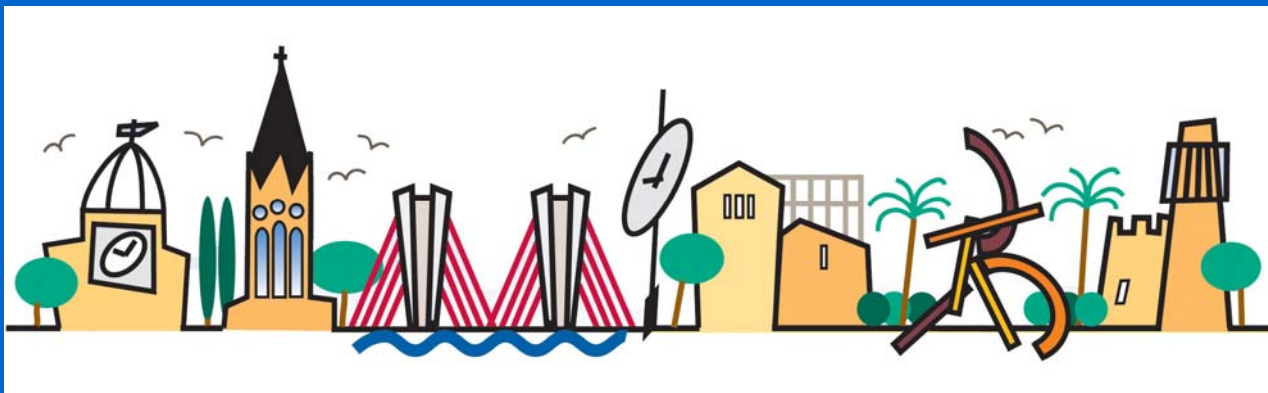


# INFORME AL PLE 2003

Discurs de presentació de l'informe  
Sr. Fernando Oteros



**Defensor de la Ciutadania**  
Santa Coloma de Gramenet



Sr. Alcalde, Concejales y Concejales,  
Sra. M. Glòria Valeri, Síndica de Greuges de Vilafranca del Penedès  
Sr. Armand Soler, Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona,  
Señoras y señores,  
Amigas y amigos,

Buenas tardes a todos

Cumpliendo con el reglamento de la institución, se presenta hoy al Pleno de la Corporación y a todos los ciudadanos y ciudadanas, el informe de actuaciones del año 2003.

Los principales puntos a destacar de este último informe son los siguientes.

Lo más importante: la continuidad de un trabajo de atención a la ciudadanía que día a día se consolida porque consigue resolver problemas.

En segundo lugar el trabajo conjunto con el resto de Síndicos y Defensores en el período 2002-2003, con la celebración el 27 de marzo de 2003 de la V "Trobada de Síndics i Defensors locals" en Santa Coloma. Y entre nuestras responsabilidades cabe destacar la gestión y administración del "Forum de Síndicos y Defensores – FORUMSD" que tiene como sede a nuestra oficina y a nuestra ciudad.

Y como último punto, recordar la revisión y adaptación del Reglamento del Defensor/a de la Ciudadanía a los dictados de las últimas modificaciones de la "Llei Municipal i de Règim Local a Catalunya" aprobada por el acuerdo del Pleno del 29 de septiembre de 2003.

En cuanto al resto de contenidos del informe son similares a los presentados en anteriores períodos, dado que nuestro objeto de trabajo –las quejas de la ciudadanía- también imponen una cierta continuidad.

Sin embargo, antes de continuar con los contenidos propios del informe me van a permitir que haga una referencia directa sobre la institución.

En abril de 2003, en la presentación del informe del año pasado, puse el cargo de Defensor de la Ciudadanía a disposición del plenario elegido en las últimas elecciones municipales de mayo de 2003. Desde entonces hasta hoy he asumido el cargo como Defensor "en funciones".

Considero que esta provisionalidad, de más de un año, no es recomendable para la institución. El propio Reglamento prevee un plazo máximo de tres meses para que el Pleno proceda al nombramiento de un nuevo Defensor/a. Para el nombramiento es preciso presentar previamente la propuesta a consultas con el tejido social de la ciudad en el marco del "Consell General de Ciutat", así como con los grupos municipales, para posteriormente, presentar el candidato o candidata de Defensor o Defensora de la Ciudadanía a una votación del Pleno.

Comprendo el retraso por las dificultades que ha supuesto la creación, constitución y convocatoria del "Consell general de Ciutat" y la necesidad de plantear al "Consell" otras cuestiones más prioritarias para la ciudad. De todas formas entiendo que esta misma situación ya no se podrá repetir de nuevo, en la medida que este plenamente normalizado el funcionamiento habitual del Consell de Ciutat".

Pasemos ahora a los datos:

El número de ***expedientes abiertos*** en la oficina del Defensor de la Ciudadanía en el año 2003 ha sido de **503**.

Esto ha supuesto la realización de un total de **555 consultas** de diversos ámbitos realizadas en más de **1300 entrevistas** y atenciones personalizadas. Un mismo expediente puede incluir más de una consulta y afectar a dos o más ámbitos.

En cuanto a las intervenciones de ***información y asesoramiento***, estas han supuesto un total de **343 expedientes** que corresponden a la realización de **372 consultas** en diversos ámbitos.

Las intervenciones de mediación han implicado un total de **96 expedientes** y la realización de **110 consultas** en diversos ámbitos.

En cuanto a las ***quejas***, durante el año 2003 se han abierto y registrado un total de **64 expedientes**, lo que supone la realización de **73 consultas** de diversos ámbitos.

La suma de las intervenciones de ***mediación y queja*** nos da un total de **160 expedientes (un 31,8 % del total de actuaciones)**. Y de estas, un 60 % se han podido resolver desde una mediación con una solución amistosa.

La primera valoración sobre estos datos confirmaría el mantenimiento de la confianza y de las expectativas con que los ciudadanos se dirigen a nuestra oficina, ratificando una línea de continuidad y validez de los objetivos de la institución en nuestra ciudad

La leve disminución del número de expedientes de queja respecto a los abiertos del año 2002, así como de los datos totales en la suma de los expedientes de mediación y de queja respecto a los datos del año 2002 ha sido el resultado de una aplicación cada vez más estricta de los requisitos para iniciar una actuación como una queja.

Esto supone ejercer una función pedagógica entre la ciudadanía, en la medida en que nos obliga a explicar más y mejor las competencias de cada servicio, así como las formalidades y reglas del ejercicio de los derechos y deberes. Por tanto, implica promover la confianza y respeto por los procedimientos municipales previstos en primera instancia para la atención de las consultas y quejas de la ciudadanía

Con carácter general se mantiene un buen nivel de colaboración por parte de los responsables técnicos y políticos en la gran mayoría de temas, consultas y quejas que se atienden. Aún así, volvemos a insistir en que la capacidad y rapidez de respuesta ante nuestros requerimientos de información es el elemento clave para la correcta y adecuada gestión de las quejas y consultas que recibimos.

### ***La información y el asesoramiento.***

El apartado 3 de la primera parte del informe concreta las definiciones de lo que se considera como intervenciones de información y asesoramiento. Quiero destacar de nuevo la reflexión sobre la multitud de temas y cuestiones que surgen, así como la sutil frontera y múltiples relaciones que hay entre el requerimiento de información, el planteamiento de una consulta, la expresión de una queja, las expectativas no cubiertas de un ciudadano o la búsqueda de un asesoramiento más directo.

Los ámbitos principales sobre los cuales se han recibido los mayores requerimientos de información y asesoramiento son los siguientes: Otros, Servicios Sociales, Trabajo, Disciplina urbanística, Vivienda, Impuestos, Justicia, Seguridad ciudadana y circulación y Consumo.

En todos ellos, la información viene motivada por una dimensión más o menos explícita de queja y la demanda de asesoramiento ante los trámites y gestiones burocráticas que la ciudadanía debe plantear ante las diversas administraciones.

También quiero recordar que estas intervenciones las requieren normalmente aquellos sectores de la ciudadanía que disponen de menos recursos personales y sociales, lo que supone que la institución puede facilitar para este sector una cierta actuación compensatoria ante su desigualdad.

### ***Las quejas.***

Los informes de los síndicos son subjetivos por definición. En ellos no encontramos "toda las quejas" de la ciudadanía, sino las quejas de los ciudadanos y ciudadanas que acuden a nuestra oficina. Aún así, el informe no pierde valor ni significado, puesto que la revisión de los casos se efectúa a partir de unos criterios de análisis objetivos desde la perspectiva de los derechos y deberes de la ciudadanía

Estos son los principales aspectos que se destacan en el informe y las recomendaciones que con carácter de resumen final quisiera formular al Pleno:

### ***La disciplina urbanística.***

En primer lugar cabe destacar que los mismos términos en que se formulan las quejas apuntan claramente a su posible solución cuando en ellas se habla de "retrasos", la "falta de seguimiento" o el "incumplimiento de plazos".

En ningún momento se han atribuido estas dificultades a la actividad inspectora, técnica o administrativa por si mismas: no nos encontramos ante dificultades de carácter técnico o errores en los procedimientos o resoluciones emitidas. De hecho, nuestras consultas son respondidas con una corrección muy precisa sobre las decisiones que hay que tomar y sobre el momento concreto en que se encuentra el trámite y resto del procedimiento administrativo.

Así, lo que se constata son las dificultades que comporta el seguimiento y la resolución del gran número de expedientes que se abren cada día. Por tanto, estamos hablando de la dotación de personal técnico y administrativo de que dispone este departamento para poder asumir todo el volumen de trabajo que comporta su actividad, responsabilidad que cabe atribuir no sólo al área de los Servicios Territoriales y Municipales sino también al área de Recursos Internos por lo que se refiere a la dotación adecuada de recursos humanos a este departamento.

En este período he mantenido diversas reuniones con los responsables técnicos y políticos del área con el objeto de conocer más a fondo los esfuerzos para implementar medidas que supongan una mejora de su actuación como la incorporación al servicio de un nuevo jefe de gabinete y del refuerzo de más auxiliares administrativos.

Finalmente, recordar a la administración el deber de tramitar y resolver los expedientes en los términos que se definen en toda la normativa vigente. El reglamento del Defensor de la Ciudadanía manifiesta que debe velar "para que la Administración municipal resuelva en tiempo y forma adecuados las peticiones y los recursos que le hayan sido formulados o presentados". Pero para garantizar estos preceptos será necesario dimensionar los servicios con una dotación de personal técnico y administrativo suficiente para el trabajo y las funciones que deban asumir.

### *La limpieza de la ciudad. Los Servicios Municipales.*

La situación de la ciudad respecto al estado de la limpieza es una materia común en la atención al ciudadano en todas sus dimensiones. Tampoco resulta fácil hacer aportaciones novedosas sobre lo que anteriormente se ha manifestado en este informe. La limpieza es importante para la ciudadanía y así lo destaca siempre en todas sus manifestaciones, ya sean a través de encuestas, conversaciones informales o mediante la presentación de quejas.

No quisiera caer en el error de asumir la suciedad en las calles como algo inevitable. Pero tampoco quiero dejar de manifestar públicamente que la limpieza de la ciudad es una cuestión a dos bandas, aplicando los recursos adecuados para la limpieza: maquinaria, personal, contenedores y papeleras, pero reclamando a la ciudadanía que demuestre su grado de civismo a través de sus actitudes.

Por tanto, quisiera instar de nuevo a los responsables técnicos y políticos de los Servicios Municipales a que sigan manteniendo una correcta gestión y un alto control de inspección y calidad de su servicio. Es la única forma de conseguir mejoras en la situación de la limpieza en la ciudad, mientras se siguen promoviendo las actitudes de respeto, civismo y cuidado de la ciudad como lo que es: nuestra propia casa.

### *La Policía Local.*

Una vez más quiero destacar que las cuestiones sobre la seguridad ciudadana se viven y expresan de forma muy sensible entre la ciudadanía. Hasta hace muy poco, la responsabilidad del control del orden público y la seguridad se ha estado atribuyendo, casi de forma exclusiva, a la Policía Local por la ausencia y disminución en la ciudad de las dotaciones de otros cuerpos policiales.



El esperado despliegue de los "mossos d'esquadra" ha supuesto el incremento del personal dedicado a velar por la seguridad de la ciudadanía en nuestros barrios.

Como en otras ocasiones he querido exponer, la seguridad y la inseguridad son aspectos muy subjetivos que se relacionan con otras dimensiones de la vida ciudadana como el mantenimiento del orden público o el incivismo, más allá de la simple vigilancia y control de los delitos o de la misma visibilidad en las calles –y no sólo la presencia- de los cuerpos y fuerzas de seguridad.

La institución se mantiene muy atenta ante el planteamiento de coordinación y trabajo conjunto de la Junta Local de Seguridad de Santa Coloma de Gramenet con los "Mossos d'Esquadra". Y se han abierto muchas expectativas y planteado propuestas, algunas ya en funcionamiento: las patrullas conjuntas, la sala única de mando, la recepción indistinta de denuncias, la disponibilidad y coordinación de las redes de información o la firma de protocolos de intervención en temas como son la violencia doméstica, la circulación o el cumplimiento de las ordenanzas municipales.

La ciudadanía tiene derecho a una ciudad segura y todo este trabajo de coordinación y mejora de la actuación de los cuerpos de policía en la ciudad es uno de los elementos determinantes para garantizarlo. Continuaremos atentos.

En cuanto al ejercicio de las competencias propias quisiera destacar dos recomendaciones concretas que nos han sido aceptadas por el servicio: la primera sobre el depósito municipal de vehículos y la segunda sobre la actualización del "plan básico de emergencia municipal" en la ciudad.

En cuanto al depósito municipal de vehículos, se ha recomendado que se mejoren los protocolos de coordinación entre Gramepark y la Policía Local para su seguimiento, control y gestión. En la situación actual la responsabilidad del depósito municipal esta compartida entre la empresa municipal Gramepark y la Policía Local mediante un pliego de condiciones que es el que regula la prestación de este servicio. Por este motivo la recomendación se ha dirigido a las dos partes implicadas.

Sobre el "Plan básico de emergencia municipal" tan sólo hacer constar la aceptación de la recomendación que se formuló sobre la actualización y adaptación del plan de emergencia de la ciudad del cual me consta que se han iniciado los trabajos.

Por último, volver a destacar el acierto de la tarea que asume el Departamento de Atención al ciudadano de la Policía Local. Mantener a un técnico como referente para todas estas cuestiones, desde dentro del mismo servicio, y con esta concepción y filosofía de servicio público, supone garantizar un valor añadido de calidad en la atención a la ciudadanía. Como ya se apuntaba en el informe del año 2002, sería conveniente que otros servicios pudieran valorar también la posibilidad de disponer de una figura o circuito similar en sus departamentos.

### *Servicios Sociales*

Tengo que destacar otra vez que muchas de las posibilidades de resolución de los casos pertenecen a un ámbito de competencias ajeno al de la administración local, como son las solicitudes de residencias para mayores o todo el ámbito de las pensiones.

En cuanto al ejercicio de las competencias propias quisiera destacar de nuevo que se constata una importante falta de recursos. Esto genera una insatisfacción tanto en la ciudadanía como en los profesionales de los Servicios Sociales que comparto plenamente.

Los Servicios Sociales son los receptores directos de una presión que tiene su origen en una demanda de asistencia y cobertura social que resulta totalmente insuficiente con los recursos disponibles en la actualidad cuando se ven obligados a dar respuestas a casos en situación de graves dificultades, sin poder proponer una línea de trabajo social que permita ir más allá de la simple respuesta puntual –y a veces mínima- al problema planteado.

No se han detectado actuaciones técnicamente incorrectas o errores graves en la tramitación o concesión de ayudas o prestaciones. Pero sí que los recursos disponibles resultan insuficientes para cubrir la presión de unas demandas que, según nuestra apreciación, se incrementan cada día.

Desde un planteamiento muy simplista y utilitario de las cosas se podría mantener que los servicios sociales han de “resolver los problemas” con rapidez y agilidad. Pero no es sólo esto. El trabajo social pretende llegar mucho más allá, incidiendo en la promoción y desarrollo de las personas, de las familias y su entorno. También en el mismo desarrollo comunitario del barrio y la ciudad.

Pero para esto hay que disponer de más recursos humanos y económicos: profesionales y dinero.

Solo así podremos disponer de los recursos suficientes para cubrir una beca que facilite u una mujer, que vive y esta sola, con un hijo, integrarse en el mundo laboral y recuperar su propia red social que la saque del aislamiento en que se encuentra.

Sólo así podremos dar cobertura a los mayores que viven en condiciones precarias en sus domicilios, en viviendas que en muchas ocasiones tienen condiciones deficientes.

Sólo así podremos compensar las desigualdades que provocan los déficit culturales de aprendizaje y de formación –no sólo de los inmigrantes- que dificultan el acceso al mercado laboral.

El Ayuntamiento dedica personas y dinero a este fin, pero los recursos propios son insuficientes y hay que encontrar nuevas fuentes que puedan incrementar los presupuestos, no sólo de los servicios sociales, sino de todas las áreas y servicios que desarrollan las políticas de bienestar social, con mayores o menores competencias en la ciudad, como son las políticas de vivienda, trabajo, enseñanza, salud y cultura, además de los mismos servicios sociales.

En el informe al Pleno del año 2001 se planteaba una reflexión a raíz de los informes que anualmente publica la Fundación “Un Sol Món” de Caixa de Catalunya sobre las características de la pobreza y que ahora quisiera volver a destacar. Estos estudios anuales identifican a nuestro sistema económico y social como el responsable de esta pobreza. Y es un sistema injusto.

Entre un 15% y un 20% de las familias en Catalunya son pobres. Y de estas, una tercera parte se encuentra por debajo del límite de la pobreza severa. Y un tercio de estos son menores. La incidencia de la pobreza en nuestra ciudad se calcula alrededor del 16% de la población, lo que representaría unos 20.000 ciudadanos y ciudadanas, aproximadamente.

Después de estos datos sólo hay una recomendación posible: hay que incrementar los recursos, en profesionales y en dotación económica. Hay un nuevo gobierno en la Generalitat y un nuevo gobierno en el estado español. Deberíamos obtener las complicidades de todos, empezando por el municipio, para alcanzar este objetivo.

### *La vía pública y el mantenimiento de la ciudad*

De nuevo quiero destacar que la recepción de estas quejas ponen “a prueba” las limitaciones de la capacidad de respuesta e intervención de los servicios de mantenimiento en la ciudad. La colaboración con los responsables técnicos y políticos de estos servicios nos facilita la resolución de la mayoría de expedientes con una solución amistosa. Pero hay un desequilibrio entre la dotación disponible de los presupuestos y la acumulación de las demandas de actuaciones que sería necesario afrontar.

También cabe recordar el argumento tópico y repetitivo en nuestra ciudad de un urbanismo heredado poco amable, duro y con carencias graves de carácter muy amplio. Por tanto, será necesario equilibrar, en la medida que sea posible, las grandes actuaciones, de fuerte impacto en la ciudad, con las pequeñas actuaciones puntuales y cotidianas de mantenimiento: las aceras, los bancos, el mantenimiento de parques y jardines, el alumbrado público y otros, que en su conjunto, tienen un efecto importante en la ciudadanía respecto a la percepción positiva del estado en que se encuentra la ciudad.

Reitero finalmente la recomendación al Ayuntamiento de incrementar los medios y recursos disponibles para el mantenimiento cotidiano de la ciudad.

Y hasta aquí las cuestiones generales sobre las quejas.

Ahora quisiera destacar otras líneas de trabajo muy importantes para nuestra institución: La “V Trobada de Síndics i Defensors” y el Forum de Síndicos y Defensores locales.

El pasado 27 de marzo de 2003 tuvo lugar en Santa Coloma la “V Trobada de Síndics y Defensors Locals” bajo el título de: ***Ajuntament i Sindicatura de Greuges Local: un aprofundiment dels drets de la ciutadania.***

La sesión se celebró en el recinto Torribera, como parte de las tareas asumidas en la coordinación anual de los Síndicos y Defensores del período 2002-2003. En esta participaron un total de 53 personas que corresponden a un total de 25 sindicaturas, además de algunas entidades y personas que fueron invitadas directamente.

Dentro de esta sesión se presentó el informe de actividades, coordinación y gestión del Forumsd 2002-2003 que consta en el anexo del informe. También se ratificó el documento “bases de actuación y funcionamiento en el ámbito local”, así como la propuesta de Reglamento genérico de la institución. Ambos documentos han sido previamente propuestas hechas trabajadas por los técnicos y asesores de Santa Coloma.

La sesión de la tarde se organizó conjuntamente entre el “Centre per a la Participació Ciutadana de la Diputació de Barcelona”, el Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet, y los Síndics de Greuges y Defensores locales. A esta sesión fueron invitados los cargos electos y técnicos municipales de Ayuntamientos interesados en conocer el papel, funciones, competencias y evolución de la tarea de las sindicaturas locales, así como en la relación que estos deben mantener con la organización municipal.

Desde este mismo informe quiero agradecer a los responsables de la Diputación de Barcelona, al “Centre per a la Participació Ciutadana”, al “Organisme autònom Flor de Maig” y al mismo Ayuntamiento las facilidades para alcanzar el éxito de esta jornada.

En cuanto al FORUMSD, Forum de Síndicos y Defensores locales, nuestra oficina sigue siendo la sede estable de la administración del mismo, como el ente que aglutina a todas las sindicaturas. Ejercemos de secretaría técnica del Forumsd y se ofrece el apoyo al trabajo y tareas de los coordinadores anuales.

El Forumsd responde al acuerdo de los síndicos y defensores de utilizar las nuevas tecnologías y el correo electrónico como una vía ágil de contacto e intercambio entre todas las Sindicaturas. El primer correo se envió el 24 de abril de 2002. A fecha de hoy hay un total de 42 altas entre síndicos, defensores y personal técnico y asesor a su servicio que corresponden a 33 ciudades y pueblos con Sindicatura local y se han enviado más de 200 correos electrónicos.

Este es un breve listado de las tareas afrontadas con la herramienta conjunta del Forumsd junto a los responsables de la coordinación anual.

- Creación y puesta en funcionamiento del Forumsd.
- Envío y recepción de informaciones y consultas sobre casos.
- Elaboración, propuesta y revisión de artículos para prensa.
- Metodología conjunta de actuación.
- Preparación de encuentros y sesiones de trabajo.
- Relaciones con la Sindicatura de Greuges de Catalunya.
- Propuestas de normativas: nueva ley y sus repercusiones.
- Mantenimiento de las relaciones externas del Forumsd.
- Seguimiento y coordinación de las actuaciones ante el Parlament de Catalunya. Llei 21/2002 de setena modificació de la Llei 8/87 municipal y de règim local de Catalunya.
- Reglamento de la institución. Redacción, por parte de nuestra asesora jurídica, Joana Ricardo, de la propuesta de reglamento adaptado a los dictados de la nueva ley.

La valoración que hoy podemos hacer desde una perspectiva de más de dos años de funcionamiento del Forumsd es que la apuesta por la coordinación entre los defensores como sistema de trabajo funciona y ha aportado un mayor intercambio, madurez y visión de conjunto de la tarea de los Síndicos/cas, Defensores/as en los ayuntamientos.

En cuanto a nuestra aportación concreta a este proyecto, quisiera hacer constar con satisfacción que hemos recibido de nuevo la confianza y las felicitaciones de los compañeros y compañeras, Síndicos, Síndicas, Defensores y Defensoras por el impulso, trabajo realizado, soporte y servicio que se ofrece al Forumsd desde Santa Coloma de Gramenet.

### **Objetivos para el 2004**

Estos son los objetivos que considero que la institución debería plantearse para el año 2004, mejorando también algunos aspectos de carácter interno del trabajo cotidiano de nuestra oficina que nos planteamos como objetivos más específicos para el siguiente período. También quisiera hacer constar algunos objetivos de carácter general que deben mantenerse de forma permanente en el trabajo de la oficina.

Incrementar el conocimiento de la institución entre la ciudadanía.

Incrementar la difusión del informe anual: entidades, asociaciones y medios de comunicación locales.

Acelerar los tramites internos de la oficina: envío de consultas y recepción de respuestas a servicios y departamentos municipales.

Actualizar los indicadores de recuento de casos y quejas a los acuerdos del V Encuentro de Síndicos y Defensores locales.



Actualización de la página web del Defensor de la Ciudadanía.

Seguimiento de la eliminación de las barreras arquitectónicas. Rampa de acceso a la oficina del Defensor de la Ciudadanía.

Forum de Síndicos y Defensores. Mantenimiento de la administración del servicio desde la oficina.

Participación en la VI Trobada de Síndics y Defensors. Reus 2004.

Y hasta aquí el resumen del informe de actuaciones del Defensor de la Ciudadanía del año 2003 al Pleno.

Ahora llegan los agradecimientos.

El capítulo final de agradecimientos no es una simple formalidad. En cada informe he querido dar las gracias a los ciudadanos y ciudadanas, Ayuntamiento, amistades, familia y compañeros y compañeras.

Sin vuestra colaboración esta tarea no hubiera sido posible. A todos: gracias.

A la ciudad y la ciudadanía. Sois el verdadero sentido de la institución.

Al Ayuntamiento. Alcalde, concejales y concejalas. Mi tarea finaliza aquí, justamente dónde empieza la vuestra.

Al Ayuntamiento. Aunque ahora a todos los responsables de los servicios y departamentos, técnicos, auxiliares, inspectores, administrativos, conserjes y resto del personal. Sin vuestras explicaciones y vuestra información la tarea sería imposible.

A la familia. Los que aguantáis los horarios extraños, las reuniones, los encuentros y algún que otro dolor de cabeza...

A los que conseguimos "convencer" con nuestro trabajo. Nos lo ponéis fácil.

A los que no conseguimos "convencer" con nuestro trabajo. Nos hacéis cuestionar lo que hacemos, lo que no hacemos y si lo hacemos de la forma correcta. Nos hacéis avanzar.

y por último a mi equipo:

Encarna Escudero, nuestra auxiliar.

Joana Ricardo, letrada y asesora jurídica de nuestra oficina.

Joan Antoni Martínez, técnico adjunto al Defensor de la Ciudadanía.

Con la colaboración, el compromiso, el trabajo y la prudencia de todos la institución crece, es más madura y podrá seguir hacia adelante.

Muchas gracias.

Fernando Oteros

Junio de 2004