



Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

INFORME14

INFORME14

Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

Discurs Fernando Oteros



Defensor de la ciutadania – discurs al Ple

Sra. Alcaldessa, regidors i regidores,
Sr. Secretari
Sr. Interventor

Senyores, senyors,
Bona tarda a tothom,

L'article 30 del Reglament del Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet, estableix la presentació al Ple de l'Ajuntament i a tota la ciutadania de l'informe d'actuacions de l'activitat desenvolupada des de la Oficina del Defensor de la Ciutadania.

Ponemos de nuevo al alcance de todos, responsables políticos, ciudadanía y entidades, el informe de actuaciones que recoge el resumen de la actividad desarrollada desde la Oficina del Defensor de la Ciudadanía en el año 2014 a partir de la atención a la ciudadanía y la escucha de sus dificultades.

Cómo todos ustedes saben, el informe anual del defensor supone dar a conocer públicamente las actuaciones hechas en el último año y las recomendaciones de carácter general que se considera que hay que hacer al gobierno municipal.

La Alcaldesa, los concejales y concejalas del equipo de gobierno y de la oposición, disponen de su contenido íntegro unos días antes de esta misma presentación.

El funcionamiento cotidiano de nuestra oficina, con la recepción y trámite de las quejas que nos llegan, genera un constante conocimiento y relación - alguna reunión, llamadas telefónicas y un importante volumen de correos electrónicos- con los técnicos y responsables de cada concejalía, área, servicio y departamento, con el objetivo de la búsqueda de la mejor solución de cada uno de los casos atendidos.



El objetivo, por lo tanto, de esta comparecencia pública ante el Pleno es poder señalar algunos aspectos que, a partir de la visión que hemos obtenido de la atención y resolución de las quejas, considero que pueden ser objeto de mejora por parte de nuestra administración.

Hay que destacar que el calendario electoral de este año, con las elecciones municipales del pasado mes de mayo, los plazos hasta la constitución formal del nuevo consistorio y el periodo anual de vacaciones ha atrasado la lectura y presentación de este informe, el cual, habrá que considerar necesariamente como de cierre del último mandato, dado que ustedes representan hoy a un nuevo consistorio, escogido democráticamente y a un renovado equipo de gobierno, de quien esperamos y a quien deseamos, los mejores aciertos en su gestión.

Aún así las propuestas y recomendaciones que les planteo, para mejorar el funcionamiento de nuestra administración se pueden asumir si más dificultad en términos de un presente que, entre todos hoy ya estamos trabajando.

Antes de todo, pasaremos por un breve repaso a los datos,

Datos actuaciones – 2014

Este es el resumen de los datos de las actuaciones de 2014, en el informe podrán consultar más exhaustivamente su detalle.

- Expedientes abiertos: 336
- Intervenciones de información y asesoramiento: 150 (44,64%)
- Quejas: 185 expedientes (55 %)

En cuanto a lo que supone para la oficina la atención del total de los 336 expedientes cabe destacar que se han gestionado más de 1.100 entrevistas en la oficina, sin contabilizar las gestiones y numerosos contactos efectuados también a través de la vía telefónica, el correo electrónico o con los ciudadanos con quien hablamos en la misma calle.



De estos 185 expedientes de quejas, 99 (53,51 %) se han admitido a trámite, mientras que un total de 85 (45,94 %) no se han admitido por diversos motivos.

La distribución de las quejas admitidas según la resolución del caso ha sido la siguiente:

- Quejas resueltas con solución amistosa y la colaboración del área: 35
- Quejas estimadas: 27
- Quejas desestimadas: 27
- Quejas archivadas por desistimiento: 10
- Oficio: 1

Como valoración rápida de estos datos podemos señalar que:

- El 55 % de todas las consultas atendidas se han registrado como expedientes de queja.
- Las actuaciones de información y asesoramiento, un 45 % de nuestras atenciones, siguen siendo un activo y un valor destacado de la oficina. En una primera entrevista –donde habitualmente el ciudadano se expresa en términos de queja- puede ser fácil resolver malentendidos, dar una información más ajustada, ofrecer alguna orientación o ajustar la definición de expectativas de forma que consigamos que una dificultad no termine en un problema, una queja o una instancia ante la administración.
- El 63,5 % de las quejas recibidas han sido admitidas a trámite. De estas, el 27 % se han desestimado por entender que la actuación municipal ha sido correcta y el 62,6 % se han conseguido cerrar con una resolución favorable a los intereses de la ciudadanía.
- La solución amistosa ha conseguido resolver un 35 % de las quejas admitidas.

Estos son los datos y el resultado de nuestra atención a la ciudadanía.

En el año 1999 el pleno del Ayuntamiento aprobó por unanimidad la creación de la institución. La realidad de este plenario es muy diferente al escenario que hemos tenido hasta las últimas elecciones municipales.



La renovación, no sólo de los partidos políticos, sino de las personas, es también importante y tiene que suponer para todos la búsqueda y encuentro de nuevas formas más cercanas y directas de contacto y relación con una ciudadanía que nos reclama el máximo servicio desde una democracia de base y de proximidad, donde seamos capaces de poner en funcionamiento nuevas formas de trabajar y avanzar juntos en la misma dirección.

Y porque tendremos que trabajar entre todos para encontrar la mejor persona que pueda asumir, cuando corresponda, este importante servicio y dar un nuevo impulso a la institución del Defensor de la Ciudadanía.

Hoy es la primera vez que ustedes y yo nos encontramos públicamente en el Pleno. Y por eso, quiero aprovechar para recordar brevemente, a ustedes y a la ciudadanía, los compromisos que tienen, no conmigo, sino con la institución que represento: el Defensor de la Ciudadanía de Santa Coloma de Gramenet.

Así lo he hecho cada vez que me he dirigido, desde este lugar, a un nuevo consistorio, a los nuevos concejales y concejalas electos, y con unas palabras muy similares que es bueno que podamos tener todos presentes.

El reglamento del Defensor de la Ciudadanía señala en su artículo 1 que:

“El Síndico/a Defensor/a de la Ciudadanía de Santa Coloma de Gramenet es la persona que, en el ámbito local, tiene por misión velar por los derechos y libertades de las personas reconocidos en nuestro ordenamiento jurídico, en relación con la actuación ejercida directamente por la administración municipal o a través de los organismos públicos con personalidad jurídica propia dependientes de esta, las empresas municipales de capital totalmente o parcialmente público y las empresas contratistas de la administración en la medida que realicen funciones públicas o presten servicios públicos encomendados por la administración municipal.

Así mismo, corresponde al Síndico/a Defensor/a de la Ciudadanía velar por el buen gobierno administrativo, respetando la legalidad vigente.

Y en cuanto a las funciones – artículo 2:

“Las funciones del Síndico/a Defensor/a de la Ciudadanía son las siguientes:



- a) Proteger los derechos y libertades de las personas reconocidas en nuestro ordenamiento jurídico.
- b) Supervisar la actividad de la administración municipal y de los otros organismos indicados en el artículo 1, para defender los derechos mencionados.
- c) Procurar que los servicios públicos se presten correctamente y denunciar una deficiente coordinación administrativa cuando esta se produzca.
- d) Sugerir nuevos criterios de actuación o recomendar cambios normativos dirigidos a preservar de forma activa los derechos a que se refiere el apartado a), así como a promover el funcionamiento eficaz de la Administración.”

Finalmente, y como uno de los principios centrales que se señalan en la misma concepción y creación de la institución, hay que destacar que el reglamento también hace patente que:

El Síndico/a Defensor/a de la Ciudadanía no está sujeto a mandato imperativo; no recibe instrucciones de ninguna autoridad y cumple sus funciones con autonomía y según su criterio, basándose en los principios de independencia y objetividad.”

Por lo tanto, la creación e implantación del Defensor de la Ciudadanía en el ámbito local supone un compromiso explícito, voluntario y democrático del Gobierno local ante la ciudadanía.

Así, el Ayuntamiento -y el propio Defensor- asumen ante la ciudadanía la materialización de estos compromisos en actitudes y valores concretos:

Un compromiso por la buena administración y las buenas prácticas: promoviendo una mayor transparencia administrativa, consiguiendo simplificar y mejorar los trámites burocráticos, haciendo a la administración más comprensible, permeable y cercana a las personas mediante su actuación y sus funciones de información, mediación y de resolución de los casos.

Un compromiso para asumir, demostrar y ejercer un mayor control sobre la política local.



Un compromiso para activar a la ciudadanía en el ejercicio de sus propios derechos y deberes.

Un compromiso para mejorar las actitudes y las prácticas de los trabajadores, políticos y la misma ciudadanía.

Un compromiso para ayudar a restablecer las confianzas con la administración cuando hay errores, discrepancias o dificultades.

Un compromiso por la ética, la justicia y la equidad.

Y todo esto, desde el valor que supone la actuación en la proximidad que permite el ámbito local. Proximidad en la atención, en el trato, en la disponibilidad del tiempo, en el conocimiento real y efectivo de los problemas y quejas que se reciben: de una calle, de una asociación, de una comunidad de vecinos, del trámite de una licencia de obras, de actividades o de la problemática específica de un barrio y con unos procedimientos flexibles, directos, sin burocracias, pero con todo el valor y rigor que haga falta en su desarrollo.

En este informe que hoy les presento y como un consistorio que empieza una nueva etapa de trabajo quisiera plantearles las siguientes recomendaciones:

En primer lugar, pedirles que trabajen para escoger y nombrar a un nuevo defensor o defensora de la ciudadanía.

No tengo ninguna prisa para dejar mi cargo y les aseguro que soy feliz intentando ayudar el máximo posible a todas las personas que vienen a nuestra oficina. Así lo haré hasta que sea necesario.

También conocen que, desde mi jubilación laboral, el 1 de diciembre de 2013, asumo esta función con la misma dedicación, sin ningún tipo de retribución y, simplemente, como un voluntariado. Por mi parte no necesito nada más.



Pero estoy convencido de que la renovación será buena para todos y que pueden encontrar a una persona de consenso, entre ustedes y el tejido social colomense, con un buen perfil que pueda combinar la empatía, el sentido común y los conocimientos básicos de la administración que son necesarios para asumir este cargo. Y que así pueda empezar su mandato con el acuerdo y la unanimidad de todos ustedes.

Les recuerdo que el procedimiento para escoger a un nuevo defensor o defensora viene determinado por el artículo 9 del Reglamento del Defensor de la Ciutadania:

“El Síndico/a Defensor/a de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet es escogido por el pleno, a propuesta del alcalde/alcaldesa y previas consultas con los grupos municipales y las entidades ciudadanas del municipio.

Se requiere una mayoría de tres quintas partes de los miembros de la Corporación en una primera votación. Si no se logra esta mayoría, en la segunda votación será suficiente la mayoría absoluta. En el caso de no conseguir esta mayoría, se tendrá que empezar de nuevo el procedimiento con una nueva propuesta de candidatura.”

De forma complementaria al Reglamento del Defensor de la Ciutadania, el punto 2 del artículo 72 del Reglamento de Participación Ciudadana precisa que:

“En relación al nombramiento del Defensor o Defensora de la Ciutadania se tendrá que consultar con las entidades ciudadanas del municipio, dentro de los órganos de participación y con los mecanismos que reglamentariamente se establezcan, previstos en el Reglamento del Defensor/a del Ciudadano para su nombramiento o cese, esta consulta habrá que hacerla en el órgano del ámbito de ciudad - el Consell de Ciutat - que se constituya.”

La segunda recomendación que quisiera poner sobre la mesa es que se retomen las tareas de elaboración del nuevo Reglamento Orgánico Municipal, donde también conseguiremos introducir mejoras en el Reglamento del Defensor de la Ciutadania.

Me consta, porque también participamos, que hay una buena base para empezar de nuevo a trabajar, revisar los borradores elaborados por sus antecesores y finalizar su redacción en un tiempo prudencial, con un trabajo conjunto y consensuado desde el equipo de gobierno y con la complicidad y compromiso democrático de los grupos de la oposición.



Y después del ROM poder asumir la elaboración y redacción de un Código ético que tendrá que implicarnos a todos, responsables políticos y también a los trabajadores municipales.

La última recomendación, se basa en la necesidad que tenemos de conseguir incrementar el conocimiento de la institución del Defensor.

Hace falta que la ciudadanía tenga conciencia de que esta institución es uno de los mecanismos que tienen a su disposición para garantizar la defensa de sus derechos y lograr la mejor administración posible.

Por lo tanto, deberíamos trabajar conjuntamente en un plan de difusión de la institución, para que esta llegue todavía a más personas de nuestra ciudad.

Llegamos así al final y al momento de los agradecimientos.

De nuevo gracias al Ayuntamiento, Sra. Alcaldesa y todos los regidores del equipo de gobierno y de la oposición. Un saludo especial para todos los que ya no están en esta sala y mi agradecimiento a todos y todas por su dedicación para el bienestar de la ciudad.

La política, en la proximidad, es un compromiso para la mejora de la vida de las personas. Todos ellos, cada uno desde su papel, lo han hecho posible. Cómo lo harán, con toda seguridad, todos ustedes que hoy asumen esta responsabilidad.

También agradezco a los trabajadores y trabajadoras del Ayuntamiento su tarea diaria y la atención que nos facilitan cuando se la pedimos. Nosotros pasaremos pero ellos seguirán y son la garantía de lo que tiene que ser para la ciudadanía una función pública eficiente, eficaz, responsable y honesta. Se lo aseguro: tienen muy buena gente en sus equipos. Y de vez en cuando, díganse lo.

Tengo que agradecer, como siempre, el acompañamiento de los compañeros y compañeras, defensores y defensoras locales. Los que han podido venir y los que están en sus ciudades y pueblos. Seguimos compartiendo objetivos, preocupaciones, conocimientos y trabajo. También una buena amistad.



Quizá haya alguien que por esto nos siga criticando, pero seguiré dando las gracias otra vez a la Sra. Joana Ricardo, responsable de los Servicios Jurídicos de esta casa, por mantener la capacidad de mirar "desde este lado" cuando les hacemos consultas sobre algún caso o cuando hemos cuestionado alguna resolución.

Quienes no lo entienden quizás no asumen ni ven que todos trabajamos para las mismas personas.

Y finalmente, hace tiempo que recorremos este camino juntos, también mi agradecimiento a mi equipo el Sr. Antonio Sánchez i el Sr. Joan Antoni Martínez.

A todos ellos y a ustedes, muchas gracias.

Fernando Oteros Salas
Defensor de la Ciudadania
Santa Coloma de Gramenet
Noviembre de 2014