

# INFORME13



Defensor de la Ciutadania  
Santa Coloma de Gramenet

## INFORME13

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

Sr. Josep Giné, Síndic de Lleida i president del Fòrum de síndics i defensors locals.

Sra. Maria Palau, Síndica de Greuges de Rubí

Sra. M. Glòria Valeri, Síndica de Vilafranca del Penedès

Sr. Joan Barrera, Síndic de Greuges de Cornellà

Sr. Vicenç Vilà, Síndic Personer de Mollet del Vallès

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 a l'any 2013.

Un informe marcat de nou pel context social i econòmic de la crisi, que ha estat al centre de la majoria de les demandes d'informació i queixes que la ciutadania ha expressat a les nostres oficines.



También el año que hemos convocado las primeras Jornadas sobre la Carta de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, ratificada e incorporada en el ordenamiento jurídico de nuestro Ayuntamiento desde el año 2000, como muestra del compromiso municipal en la definición de los derechos de las personas, Derechos Humanos y derechos económicos, sociales y culturales que deben manifestarse, expresarse i concretar en la proximidad del ámbito local.

Santa Coloma es una ciudad compleja a quien la crisis le ha hecho sufrir importantes dificultades. Pero a la vez, la nuestra es una ciudad de las oportunidades, con una ciudadanía comprometida, trabajadora, solidaria y con fuerza suficiente para conseguir construir un futuro mejor para todos y todas.

Entiendo que es conveniente clarificar cual es mi situación personal al frente de la institución para evitar malentendidos por parte de la ciudadanía ni en ninguno de ustedes.

Desde el 1 de diciembre de 2013, y después de más de 47 años de vida laboral, soy un jubilado más de nuestra sociedad. Aún así, debo aclarar que mi jubilación, no condiciona a mi mandato como Defensor, renovado en el Pleno del mes de febrero de 2012 por un nuevo período de cinco años que, como ya les he avanzado, no tengo la intención de agotar.



Mi jubilación ha supuesto, evidentemente, la renúncia a las percepciones que estaban previstas para el Defensor, un cargo a dedicación completa y con una retribución equiparada a las percepciones de un concejal con esta misma dedicación, aunque ahora ya es la caja común de la Seguridad Social la responsable del pago de mi pensión. Por tanto, ya no percibo ninguna retribución del Ayuntamiento y asumiré esta etapa final de mi mandato simplemente como la continuidad de este servicio desde el voluntariado.

Al preparar el informe he revisado los primeros documentos que en su día les llevaron a la creación de la institución. Seguramente debe ser un efecto colateral de mi jubilación.

Y en este sentido, permítanme que les felicite de nuevo por su compromiso con la institución del Defensor de la Ciudadanía, una opción libre y voluntaria que el Ayuntamiento asumió en el año 1999 con la creación de la institución y que ustedes han renovado, mandato tras mandato, y año tras año, hasta hoy.

Pero vamos ya a lo que nos ocupa que es el Informe de 2013



## Datos actuaciones – 2013

Este es el resumen de los datos de las actuaciones de 2013, en el informe podrán consultar más exhaustivamente su detalle.

- Expedientes abiertos: 412
- Intervenciones de información y asesoramiento: 216 (52,42%)
- Quejas: 194 expedientes (47,08 %)

En cuanto a lo que supone para la oficina la atención del total de los 412 expedientes cabe destacar que se han gestionado más de 1.200 entrevistas en la oficina, sin contabilizar las gestiones y numerosos contactos efectuados también a través de la vía telefónica y el mismo correo electrónico.

De estos 194 expedientes de quejas, 125 (64,43 %) se han admitido a trámite, mientras que un total de 69 (35,56 %) 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: 53
- Quejas estimadas: 21
- Quejas desestimadas: 42
- Quejas archivadas por desistimiento: 8
- En trámite: 1

Como valoración rápida de estos datos podemos señalar que:

- El 47,08 % de todas las consultas atendidas se han registrado como expedientes de queja.

- Las actuaciones de información y asesoramiento 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 64,43 % de las quejas recibidas han sido admitidas a trámite. De estas, el 33,6 % se han desestimado por entender que la actuación municipal ha sido correcta y el 59,2 % se han conseguido cerrar con una resolución favorable a los intereses de la ciudadanía.



- La solución amistosa ha conseguido resolver un 42,4 % de las quejas admitidas.
- El Ayuntamiento ha aceptado el 71,42 % de las recomendaciones formuladas sobre las quejas estimadas.

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

Una atención que se produce desde la proximidad, desde la cercanía, desde el conocimiento y la relación directa con las personas, con las familias, con cada uno de nuestros vecinos y vecinas.

Y quiero destacarlo aquí, hoy muy especialmente, en estos tiempos en que se cuestiona la autonomía municipal y cuando se plantean y producen fuertes recortes a sus competencias.

Quisiera destacar la opinión, compartida por los síndicos y defensores locales de Catalunya, ante la Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local, ampliamente cuestionada por el municipalismo, no sólo en Catalunya sino del resto del estado español, por el recorte de derechos que su implantación implica para la ciudadanía y por su intención de resituar a las administraciones locales –los ayuntamientos- como administraciones subordinadas y dependientes.



Así, junto al resto de síndicos y defensores locales, hicimos constar nuestra discrepancia sobre la aprobación de esta ley, opinión que expusimos con la lectura de una Declaración en un acto celebrado en el mismo Parlament de Catalunya a finales de 2013 y de la cual quisiera destacar algún párrafo:

“... tenemos la percepción que las propuestas que incluye esta Ley, pueden suponer para la ciudadanía un importante recorte de prestaciones y servicios -derechos y deberes hasta hoy alcanzados- en ámbitos tan sensibles y diversos como la educación, los servicios sociales, la sanidad o el consumo, entre otros, ya que presenta un recorte en muchas de las competencias que hasta hoy, por las mismas demandas de la ciudadanía y en aplicación del principio de subsidiariedad, han sido asumidas por los municipios.

Nuestra voluntad pasa por reclamar a los responsables políticos un financiamiento adecuado y suficiente para las entidades locales, a efectos de facilitar y garantizar la prestación de unos servicios imprescindibles para la ciudadanía en ejercicio de su autonomía.



En este contexto, pensamos que ninguna propuesta de ley debería suponer un retroceso para el ámbito local y una vulneración de principios capitales en nuestro ordenamiento jurídico como el de la propia autonomía municipal y el de subsidiariedad.”

La declaración finaliza con el siguiente llamamiento al consenso:

"... pedimos a todos los grupos políticos, Parlamento de Cataluña, a las instituciones y a las mismas entidades municipalistas, Federación de Municipios y Asociación Catalana de Municipios, que se encuentren las vías del consenso para confirmar de nuevo y garantizar desde la autonomía local el mejor municipalismo posible.

En esta dirección quiero felicitar al consistorio por el acuerdo que tomó en el Pleno del pasado mes de febrero de sumarse al gran número de corporaciones de Cataluña y del resto del estado, y de todos los colores políticos que, en defensa de los intereses de la ciudadanía, presentan ante el Tribunal Constitucional el conflicto de competencias en defensa de la autonomía local.



En cuanto a la reflexión que quisiera hacer hoy sobre el que ha sido la atención y resolución de los casos que hemos atendido en la oficina no será, desgraciadamente, demasiado diferente a la reflexión de años anteriores, dados los efectos todavía demasiado impactantes de la crisis a nuestra ciudad.

Seguimos con una alta presión de demandas, con queja o sin ella, que se sustentan en la situación de crisis que sufrimos. Son personas y familias angustiadas por la carencia de trabajo, con recibos pendientes de la hipoteca y en procesos de desahucio, sin poder pagar el alquiler, con importantes deudas de suministros, con las prestaciones de paro agotadas y que llegan al Ayuntamiento con la expectativa que este le pueda servir como la última red a la cual acudir para conseguir una ayuda.

Destaco en este punto los 63 expedientes totales abiertos dentro de la tipología de Servicios Sociales. De estos 26 han sido considerados actuaciones de información y asesoramiento y han sido dirigidos como primera instancia a formular su demanda al distrito que les corresponde. En cuanto al resto de los 37 expedientes abiertos de los ciudadanos que manifiestan que quieren presentar una queja, hay que destacar que después de escuchar a cada uno de ellos, 15 han sido directamente inadmitidos y 15 han sido desestimados.



El resto de los 7 casos atendidos han sido resueltos con una solución amistosa que simplemente ha supuesto avanzar la fecha por alguna entrevista o clarificar los plazos de determinados trámites o ayudas.

Ustedes conocen tan bien como yo la mirada y el sufrimiento de las personas que se encuentran en esta situación. Las quejas se manifiestan en forma de frases tan directas como "yo sólo quiero un trabajo...", "no me dan una vivienda..." o simplemente "no me ayudan".

Lo que realmente hay detrás no es una mala actuación del profesional ni del Servicio sino todas las angustias juntas que provocan la situación de pobreza y necesidad.

En cuanto a la respuesta del Ayuntamiento, nos constan los esfuerzos para seguir priorizando las políticas sociales, y para incrementar las dotaciones del fondo de contingencia de que disponen los Servicios Sociales. También el esfuerzo que supone la creación de puestos de trabajo mediante los planes de ocupación que se gestionan desde Grameimpuls.



Los datos de las memorias de Servicios Sociales exponen cómo ha sido la atención de la ciudadanía en este último año, con más de 21.000 personas atendidas y más de 7.500 beneficiarios de ayudas municipales. El detalle de la información confirma el incremento de peticiones que siguen llegando: ayudas de integración sociolaboral, por temas de salud (medicamentos, oftalmología, odontología), por carencia de recursos (gastos urgentes, traslados, trámites y subvención de impuestos municipales) o por ayudas a la escolarización, actividades extraescolares y educación infantil de 0 a 3 años, entre otros.

Y habrá que destacar otra vez, para que tengamos todos la información veraz, que de todas estas ayudas, 8 de cada 10, se conceden a ciudadanos de origen autóctono.

El Ayuntamiento también ha intentado promover actuaciones y convenios con otras instituciones con la intención de reducir el impacto negativo de la crisis entre las familias del municipio, como son el Plan de Acción contra el mal uso de las viviendas o las medidas para detectar viviendas vacías, básicamente de bancos y cajas, y con el objetivo que estas se puedan poner de nuevo a disposición de la ciudadanía a un coste, de alquiler o de compra, accesible.



También las medidas para afrontar las situaciones de precariedad y de pobreza energética alrededor de la nueva normativa de la Generalitat que limita los cortes de suministros entre los meses de noviembre y marzo o los acuerdos con la compañía del agua en esta misma dirección y para familias y personas con dificultades.

Pero la realidad de las demandas que llegan a los Servicios Sociales nos confirman que todavía necesitan mantener el esfuerzo y las prioridades, en presupuestos y en recursos humanos, para poder dar respuesta al mayor número posible de demandas.

Respecto al resto de áreas y los datos que constan en el informe, destacar las demandas que desde nuestra oficina hacemos llegar a los mediadores, por las dificultades de convivencia y otros asuntos privados similares que nos expone la ciudadanía y las facilidades que nos ofrecen en la recepción y respuesta a nuestras demandas. También los casos y las quejas del área de Urbanismo sobre temas diversos de Serveis Municipals, Disciplina Urbanística y Vía Pública que se han podido resolver.



La institución del Defensor de la Ciudadanía es una de "las últimas puertas" al cual la ciudadanía se puede dirigir con su queja, con su problema o con su angustia. Ustedes tuvieron el acierto de asumir la existencia de esta institución que básicamente ofrece atención personalizada, escuchar el tiempo que haga falta y también una dosis importante de empatía a la hora de acoger a las personas que acceden a nuestra oficina para intentar resolver sus quejas.

Les aseguro que cuando el problema es "burocrático": el incumplimiento de un plazo, una respuesta atrasada, la discrepancia en alguna licencia o incluso por una multa, la resolución final del problema acostumbra a ser fácil y con la misma colaboración de los servicios municipales implicados.

La dificultad mayor es cuando el problema, más allá de burocracias y de competencias propias, delegadas, compartidas o impropias, afecta a las personas, niños, jóvenes, familias, personas mayores o enfermas que esperan algún tipo de respuesta concreta de su ayuntamiento.

Y todo esto lo tienen que afrontar también ustedes a la vez que tienen que resolver y conseguir mejorar la ciudad con las grandes actuaciones urbanísticas, como las obras del Centro, la resolución del conflicto del "No a la Mat" o las propuestas finales para el Parque de Can Zam, entre otras.



Acabo ya, sólo con dos recordatorios finales y algún agradecimiento especial:

Que seamos capaces de terminar y aprobar, lo antes posible, el nuevo Reglamento Orgánico Municipal, donde también conseguiremos introducir mejoras para el Reglamento del Defensor de la Ciudadanía.

Su compromiso con el código ético, que tendrá que implicarnos a todos, responsables políticos y también trabajadores municipales.

Quisiera agradecerles a todos ustedes, concejales y concejalas, miembros del gobierno y de la oposición, por su receptividad ante las consultas y peticiones que planteamos.

Agradecer a los concejales que me han podido acompañar en los actos de presentación del "Recull d'Informes" que celebramos anualmente ante el Parlamento de Cataluña. La Sra. Laia Tordera, el Sr. Carles Combarros en la última edición pero también la Sra. Lidia Guinart y el Sr. Francesc Sánchez en anteriores ediciones.

A nuestra Alcaldesa, Sra. Núria Parlón, por mantener su confianza en la institución y en mi persona.



Al personal municipal. El mayor y mejor capital de que disponemos y al cual debemos seguir cuidando.

Joana Ricardo, Cap dels Serveis Jurídics por su especial asesoramiento.

Y finalmente a mis colaboradores, Antonio Sánchez y Juan Antonio Martínez.

Moltes gràcies,

Fernando Oteros Salas  
Defensor de la Ciutadania  
Santa Coloma de Gramenet  
Juny de 2013