

## NOTA DE PRENSA

### La Defensora de la Ciutadania presenta la Memoria 2017 sobre las actuaciones de la Oficina

**Palma, 31 de mayo 2018.** La Defensora de la Ciutadania de Palma, Anna Moilanen, ha presentado esta mañana en el Pleno Extraordinario convocado para este fin, la Memoria 2017 sobre las actuaciones de la Oficina. La Defensora ha iniciado su discurso señalando al año 2017 como un año de consolidación por el nombramiento de Vicente Rodrigo como adjunto y el aumento del equipo profesional con una administrativa, y expansión en relación con el trabajo con los sectores más vulnerables como son los colectivos con discapacidad, personas mayores, personas prostituidas o el trabajo por las barriadas en riesgo de exclusión de la ciudad.

En el transcurso de su presentación la Defensora reconoce que la ciudad se enfrenta a situaciones complicadas cuya gestión requiere de una administración ágil y eficiente para que estas no se conviertan en problemas. “No obstante la realidad de una sociedad que cambia cada día a mayor velocidad es causa que la Administración se vea forzada a ir a remolque, tratando de resolver los problemas cuando surgen en vez de anticiparse a ellos” dice Moilanen. Hace referencia a problemas de características globales pero con impacto local como la falta de vivienda o acceso a ella, el ruido, la suciedad o el mantenimiento de las infraestructuras sin que estas sean nuevas ni exclusivos de la ciudad de Palma pero se ven afectados por su contexto como es la gran afluencia de personas en la temporada turística, los servicios municipales, el tipo de ocio y las formas de vida. Todo ello según la Defensora suponen un reto que la administración local debe afrontar junto a la ciudadanía “ya que las soluciones deben de ser más transversales” creando espacios de participación real de los ciudadanos para ello.

La Defensora recuerda en su discurso la importancia de la autonomía e independencia de su figura para poder ser efectiva en la defensa de los Derechos de la Ciudadanía. Considera que la constitución de una Oficina es por una parte un acto de valentía por parte de los responsables políticos del Ayuntamiento y por otra, una progresión hacia una madurez democrática sin que en ningún momento la institución de la Defensora deba ocupar el lugar de sus representantes legítimamente elegidos ni hacer injerencias en su trabajo.

En relación con el número de expedientes la Oficina señala un aumento exponencial en relación con el 2016, de 152 expedientes al 270 en el 2017. Aunque señala que el número de expedientes llama la atención, no refleja el volumen real del trabajo ni su alcance ya que cada caso requiere una atención y tiempos diferentes.

La Defensora ha aprovechado la presentación para agradecer a las áreas municipales su colaboración con la Oficina aunque señala que queda mucho que mejorar en relación con las soluciones ya que el tipo de problemas que padece la ciudadanía persiste en el tiempo. Señala los problemas relacionados con Urbanismo, Licencias de actividades, licencias de obras y Disciplina urbanística entre los más recurrentes con un 30% del total de los expedientes abiertos en el 2017, área de Seguridad Ciudadana con un 20.5%, EMAYA con un 15.5%, la contaminación acústica y ruidos con un 13% del total y un 11.5% relacionado con temas de movilidad. “Ahora bien, problemas como la contaminación acústica o temas relacionados con el medio ambiente se han de considerar como más graves por su afeción precisamente a la salud de las personas” aclara la Defensora.

En relación con las recomendaciones transmitidos al Ayuntamiento y los responsables de las diferentes áreas la Defensora recuerda que la administración debe mejorar en: los tiempos de respuesta a la ciudadanía, el seguimiento de decretos y resoluciones emitidos al ciudadano, la eficiencia para corregir los errores, en las revisiones de las ordenanzas, la dotación de los recursos adecuados a las necesidades a las áreas y la planificación con un enfoque de futuro más allá de la duración de las legislaturas.

Como la preocupación más severa que señala Moilanen es la falta de capacidad de la administración para el seguimiento y control en la aplicación de los reglamentos y ordenanzas que regulan la vida en la ciudad. Además la Defensora insta al Ayuntamiento a invertir energías en analizar la realidad para poder anticipar a los problemas para poder tomar decisiones acertadas y resolver los problemas de la ciudadanía de forma efectiva.

**Para más información puede acceder a la memoria a través de:  
la página web <http://defensorciutadania.palma.cat> o código QR**



Anna Moilanen, Defensora de la Ciudadanía. Ayuntamiento de Palma.  
971 44 94 90/ 618 142 104

Vicente Rodrigo, Adjunto a la Defensora. Ayuntamiento de Palma.  
97 44 94 90/ 628 271 017

#### **La Oficina de la Defensora de la Ciudadanía**

La Defensora de la Ciudadanía de Palma es una institución unipersonal que en el ámbito de la Administración municipal de Palma ejerce sus funciones con tal independencia sin estar sujeta a mandato imperativo alguno y tiene como **objetivo ser canal de diálogo, estudio y seguimiento de los problemas que vive la ciudadanía** en relación a las actuaciones del Ayuntamiento de Palma, las empresas y organismos municipales de todo tipo, incluyendo sociedades anónimas, patronatos, fundaciones y otras entidades que de él dependen.

La Defensora de la Ciudadanía sujeta su actividad a lo que disponen: **la Ley 23/2006**, de 20 de diciembre, de capitalidad de Palma, el **Reglamento orgánico de los derechos de la ciudadanía** del Ayuntamiento de Palma, publicado en el BOIB núm. 36 de 03.03.05 y el **Reglamento orgánico de participación ciudadana**, publicado en el BOIB núm. 152 de 13.10.05, que definen y limitan su constitución, competencias y capacidad de acción.