



OMPROMISO

MEMORIA 2023

Ajuntament  de Palma

Defensora  de la ciutadania



ÍNDICE

1

PRESENTACIÓN

4

MARCO LEGAL

5

LOS DATOS

28

PROYECCIÓN

35

TRANSPARENCIA

39

CONCLUSIONES

40

ANEXOS

145

**DOSSIER DE
PRENSA**

PRESENTACIÓN
MARCO LEGAL
LOS DATOS
PROYECCIÓN
TRANSPARENCIA
CONCLUSIONES

ANEXOS



PRESENTACIÓN

Estimados vecinos y vecinas,

El año 2023, hace poco más de un año, cerramos un año "extraño", un año llamado "la nueva normalidad", con guerras en sus expresiones más crudas, con movimientos migratorios nunca antes vistos que nos han sacado de nuestra zona de confort a la fuerza, porque esta vez nos ha afectado a todos de una manera u otra. También fue un año electoral que cambió los planteamientos políticos con cambios importantes que, de manera más cercana, nos hicieron replantear nuestro día a día.

Para la ciudadanía, aparentemente todo sigue igual, mejor para algunos, peor para otros. En cuanto a la Oficina del Defensor, el cambio electoral nos afecta cada día. El número de expedientes abiertos y trabajados en la Oficina ha aumentado, pero tenemos menos recursos que antes y esto tiene una repercusión directa en los tiempos de resolución, el desarrollo de recomendaciones, la asistencia a los actos y reuniones, y sobre todo, en llevar a cabo el objetivo marcado por la Oficina de poder llegar a toda la ciudadanía de Palma.



Desafortunadamente, este planteamiento de ir creciendo y dar cobertura a las carencias en la ciudad desde una perspectiva de defensa de los Derechos de la Ciudadanía, ha quedado prácticamente aparcado por la imposibilidad de llevarlo a cabo.

El acuerdo programático de gobernabilidad entre los partidos PP y VOX, en su punto 7, significó la destitución del director general de la oficina Vicente Rodrigo y el traslado de una administrativa fuera de la oficina del defensor ha puesto a prueba la resiliencia de todo el equipo. Cada día es una muestra de la vocación de servicio a la ciudadanía por parte de las tres personas que ahora forman parte de mi equipo. La ciudadanía no merece menos que lo mejor que una administración es capaz de darles.

EL ACUERDO PROGRAMÁTICO DE GOVERNABILIDAD ENTRE PP Y VOX, EN SU PUNTO 7 AFECTÓ GRAVEMENTE LA CAPACIDAD Y LA AUTONOMIA DE LA INSTITUCIÓN DE LA DEFENSORA,

Dicho esto, para hacer un resumen del trabajo realizado en la Oficina de la Defensora, hemos llegado al techo en número de expedientes y, como he dicho antes, con menos recursos. Un total de 565 expedientes trabajados. Hemos

hecho 127 solicitudes de informe a las diversas áreas y, una vez más, es de justicia reconocer la buena disposición de los funcionarios para facilitar nuestra tarea, en un entendimiento de colaboración y el deseo de resolver las reclamaciones de la ciudadanía y mejorar sus servicios. Ahora, una vez más, se pone de relieve el crecimiento de la tarea diaria de todas las áreas para hacer frente al crecimiento de la población y de los visitantes a nuestra ciudad. Esto se traduce en una falta constante de personal que requiere un estudio por parte del ayuntamiento sobre hasta dónde se puede llegar con los recursos actuales sin colapsar los servicios y garantizar la calidad de los mismos.

El año 2023 se ha comenzado a introducir un nuevo sistema digital para los trámites administrativos, una asignatura pendiente desde hace tres años y una obligación de la administración, pero será un proceso largo que nunca debe sustituir la presencialidad, es decir, el acceso a la atención personal por parte de la ciudadanía cuando así lo demande. En nuestro caso, un 33% de la ciudadanía prefiere un encuentro en persona, aunque año tras año, Internet gana más relevancia a la hora de presentar las reclamaciones.

PRESENTACIÓN
MARCO LEGAL
DATOS
PROYECCIÓN
TRANSPARENCIA
CONCLUSIONES

ANEXOS



Respecto a los temas más recurrentes, volvemos al problema de ruidos que requiere sin duda una aproximación más holística y estudios integrales desde su origen, horarios, lugares donde se producen y, sobre todo, qué tipos de ruidos y cuándo nos afectan más. No debemos conformarnos con que la contaminación acústica sea siempre la asignatura pendiente, para pensar que no se puede eliminar, ya que se pueden tomar medidas con un impacto real y avanzar hacia una confortabilidad acústica. Si en otras ciudades modernas se ha podido hacer, ¿por qué no en Palma? Respecto a la suciedad, según el ayuntamiento, se ha ejecutado en 2023 la primera fase de un plan de choque de limpieza, eliminando 1954 pintadas vandálicas entre otras actuaciones. Pero lo cierto es que algo falla si la ciudadanía sigue reclamando, aunque no debemos olvidar que son los residentes los que ensucian y la administración da el servicio para recoger los residuos. Por tanto, es imprescindible reforzar actuaciones de prevención, control y sanción para dar un paso real adelante.

Estas problemáticas ponen sobre la mesa, también, cuestiones que para muchas áreas siguen siendo situaciones sin resolver en nuestro ayuntamiento: la falta de respuesta y la dilación en el tiempo entre la reclamación y la actuación del ayuntamiento. Esto da a la ciudadanía una imagen de ineficiencia e incluso genera situaciones de incumplimiento de derechos e impunidad en el infractor. Esta dilación o falta de respuesta tiene una razón muy preocupante:

la falta de personal funcionariado y herramientas para hacer frente al volumen de trabajo existente. Se están buscando soluciones, pero más bien serán para salir del paso, ya que la previsión de crecimiento de la población y, por tanto, la demanda de servicios públicos e infraestructuras será mayor de lo que ahora mismo la estructura de la administración puede gestionar. Por tanto, para garantizar los servicios adecuados y poder dar respuesta a la ciudadanía, deben hacerse planes de actuación a medio y largo plazo con una generosidad política que trasciendan más allá de las legislaturas que podrían cambiar los partidos en el gobierno.

Respecto a las respuestas de la Oficina de la Defensora, hemos resuelto un 60% de los expedientes en menos de un año. En 2023 mejoramos el tiempo de resolución por tener el equipo reforzado con un administrativo, pero después de la merma de personal, el día a día se ha complicado. Sin embargo, las actuaciones de la Oficina se han producido en el plazo máximo de una semana, evidentemente, los resultados se han hecho visibles en función de la complejidad de la reclamación.

El compromiso de todo el equipo humano de mi oficina ha estado y está fuera de duda, y eso que nos está dando la capacidad de hacer frente a los problemas y preocupaciones de la ciudadanía que deposita su confianza en nosotros

Atentamente
Anna Moilanen, **Defensora de la Ciudadanía**

NO NOS TENEMOS QUE CONFORMAR CON QUE EL RUIDO SEA LA ASIGNATURA PENDIENTE DE PALMA SI OTRAS CIUDADES MODERNAS HAN PODIDO ACTUAR DE FORMA EFICAZ , ¿POR QUÉ PALMA NO?



EN 2023 MEJORAMOS EL TIEMPO DE RESOLUCIÓN POR TENER EL EQUIPO REFORZADO CON UN ADMINISTRATIVO MÁS , PERO DESPUÉS DEL RECORTE DEL PERSONAL , EN OCTUBRE, EL DIA A DIA SE HA COMPLICADO

**PRESENTACIÓN
MARCO LEGAL
DATOS
PROYECCIÓN
TRANSPARENCIA
CONCLUSIONES**

ANEXOS



MARCO LEGAL

¿QUIÉN ES LA DEFENSORA?

La Defensora de la Ciudadanía es Anna Moilanen Jaakola, segunda persona que ocupa el cargo en nuestra ciudad y lo es desde el año 2016. Fue reelegida el junio del 2021 y su mandato durará hasta el 2026 y no está condicionado ni vinculado a los mandatos de períodos electorales.

De origen finlandés, la Defensora tiene una dilatada experiencia en organizaciones y asociaciones de apoyo social en las Islas, defensa de los derechos humanos y el trabajo con organismos nacionales e internacionales por lo que, probablemente, mereció la confianza del consistorio para su nombramiento.

Desde el inicio de su mandato se han tramitado más de 3000 expedientes de los cuales se han resuelto por encima del 95%.

¿QUÉ ES LA DEFENSORA COMO INSTITUCIÓN?

Es una institución unipersonal, con calidad de alto comisionado del Pleno municipal, con 17 años de bagaje que, con independencia y autonomía, ha velado por la defensa de los derechos de la ciudadanía ante la administración municipal. Toda la ciudadanía puede recurrir a ella y es uno de los mecanismos de control democrático con mas eficacia y antigüedad en nuestro contexto jurídico.

No es un cargo político y, dado el Reglamento orgánico de derechos de la ciudadanía, no puede militar en ningún partido. Su nombramiento es a propuesta del Pleno y es el propio Pleno quien confirma a la persona seleccionada en el cargo, cuando se aprueba su nombramiento con una mayoría calificada de tres quintos. Por tanto, normalmente, requiere el acuerdo de las diferentes fuerzas políticas con representación municipal.

La Defensora tiene garantizada, de acuerdo con el Reglamento Orgánico garantida, de derechos de la ciudadanía, la colaboración de todos los servicios municipales para el desarrollo de su tarea.

LA VALIDEZ DE LA SRA.
MOILANEN AL FRENTE
DE LA INSTITUCIÓN
**MERECIÓ LA CONFIANZA
DEL CONSISTORIO PARA
SU REELECCIÓN EN 2021**

ES UNA INSTITUCIÓN
INDEPENDIENTE Y A
LA CUAL **PUEDE
RECURRIR CUALQUIER
VECINO O VECINA**

PRESENTACIÓN
MARCO LEGAL
DATOS
PROYECCIÓN
TRANSPARENCIA
CONCLUSIONES
ANEXOS



La Defensora de la Ciudadanía del Ayuntamiento de Palma ve sometida su organización y funcionamiento al **Reglamento orgánico de derechos de la Ciudadanía**, publicado en el 2005 y afectado por la ley de capitalidad modificada el 2021, en los artículos referentes a la Defensora de la Ciudadanía para hacerla congruente con el Reglamento municipal.

El Reglamento fue aprobado por el Pleno en 2005 y publicado en el BOIB el mismo año. Se determina casi todo lo que interesa de nuestra institución. Quien puede ser Defensor o Defensora, cuáles son las condiciones para la admisión y tramitación de las quejas, quién puede dirigirse y cuándo a la Defensora.

Nuestro Reglamento cumple con las directrices de los "Principios de Venecia", surgido de la Comisión del Consejo de Europa para la democracia a través del derecho y elaborado para ser un referente normalizador a la hora de la creación de las defensorías en todas partes Europa, y redactado para señalar los indicadores que garantizan la independencia y autonomía de estas instituciones como factor esencial de su labor.

La otra norma de referencia es la Ley 23/2006, de 20 de diciembre, de capitalidad de Palma, que también prevé la existencia de la Defensora de la Ciudadanía, indicando el desarrollo reglamentario en cuanto a la duración del mandato y demás requerimientos que indicarán su organización y funcionamiento.

Son muchas las normas legales que amparan la labor de las defensorías pero probablemente entre éstas destaca, por su carácter en la defensa de los derechos humanos en el ámbito local, la Carta europea para la salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad, en la que se adhirió nuestro Ayuntamiento por acuerdo del Pleno en fecha 28 de noviembre de 2008.

No podemos olvidar otros compromisos y marcos de regulación que el propio Ayuntamiento ha asumido como propios y entre ellos destacan los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 de la ONU.

*** Encontrarán toda la normativa que afecta a la Defensora y la fuente donde consultarla en los anexos.

EL REGLAMENTO
ORGÁNICO DE LOS
DERECHOS **DE LA**
CIUDADANIA MARCA LA
ORGANIZACIÓN Y EL
FUNCIONAMIENTO DE LA
DEFENSORA

LA LEY DE CAPITALIDAD
INDICA LA DURACIÓN DEL
MANDATO DE LA
DEFENSORA DE LA
CIUDADANIA EN 5 AÑOS

PRESENTACIÓN
MARCO LEGAL
DATOS
PROYECCIÓN
TRANSPARENCIA
CONCLUSIONES

ANEXOS



DATOS

PRESENTACIÓN
MARCO LEGAL
DATOS
PROYECCIÓN
TRANSPARENCIA
CONCLUSIONES

ANEXOS

- 📍 Expedientes DC, IMA y DP
- 📍 La tramitación de los expedientes
- 📍 Áreas municipales implicadas en las reclamaciones
- 📍 ¿De qué se queja la ciudadanía?
- 📍 Recomendaciones e informes especiales





Expedientes. DC, IMA y DP ¿Qué son y para qué se abren?

La Defensora de la Ciutadania ordena su trabajo de acuerdo con el tipo de expedientes que recibe para ser eficaz y optimizar los recursos de que dispone.

Como expone cada año, la labor se divide de acuerdo con la historia previa de las reclamaciones y si la institución tiene o no competencia para atender a las reclamaciones. Así, si un ciudadano comparece ante la Defensora para presentar una reclamación de la que todavía no se ha hecho recurso al área municipal competente o no es de competencia municipal, la Defensora orientará a la persona reclamante al área municipal o administración competente para que reciba la atención que corresponde. De esta acción la Defensora abrirá un expediente IMA para realizar seguimiento de la atención y, excepcionalmente, si la Defensora lo valora oportuno se le da un tratamiento similar al de un expediente DC.

En caso de que la reclamación venga derivada del Defensor del Pueblo del Estado del Estado, siempre habrá un traslado previo desde Alcaldía y cuando llega a la Defensora se inicia un expediente DP del cual también se registran los datos y se deriva su consulta en las áreas municipales implicadas. Las respuestas se

derivan a Alcaldía, quien remite los informes de las Áreas a Madrid, por tanto la competencia de la Defensora se limita a la de tramitación y garante de la correcta gestión de la consulta.

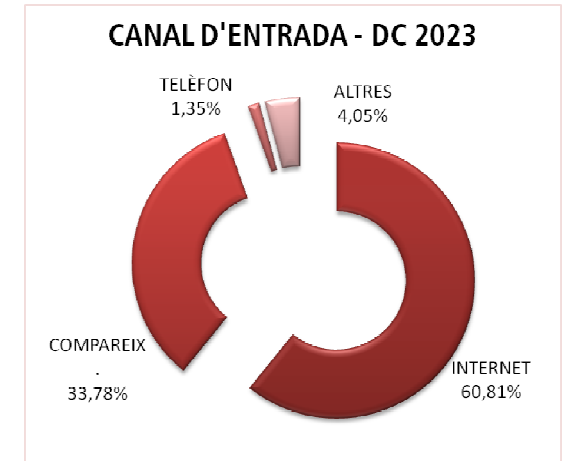
Por último, si llega un expediente del que ya existía denuncia en las áreas municipales y el ciudadano no ha recibido respuesta o la respuesta no es satisfactoria, la Defensora valora la admisión a trámite de un expediente DC. Se inician las consultas y, en su caso, podría emitirse una recomendación para las áreas municipales con el fin de reorientar las actuaciones municipales.

A lo largo de 2023, la Oficina de la Defensora ha trabajado un total de 565 expedientes, de los cuales 471 se han abierto en 2023.

Se han reducido de 84 a 78 los expedientes arrastrados de otros años, en comparación al año anterior. Esto nos dice que, con alguna excepción motivada por expedientes complejos, vamos al día.

Nuevamente cabe destacar el aumento de expedientes y con 565 exp. Trabajados tocamos

techo, lo que nos indica la dinámica de consolidación y confianza que genera la institución en la ciudadanía.

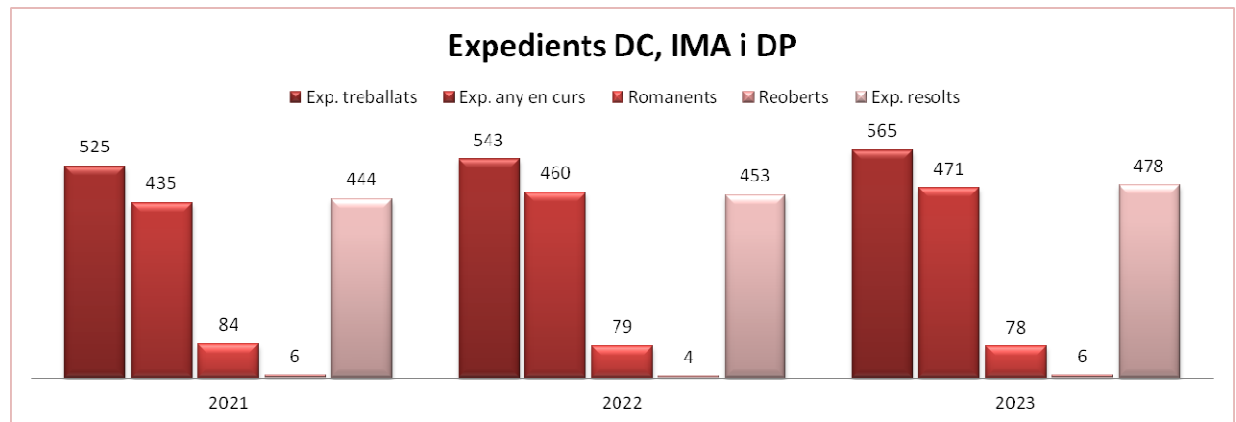


És un hecho, en la línea del año 2022, al 2023 el canal digital aumenta del 50,96% al 60,81%, en sintonía con el perfil del ciudadano.

LA DIGITALITZACIÓ ES UN HECHO. POR ESO DEBERÍAMOS EXTREMAR LA ATENCIÓ A **EVITAR LA EXCLUSIÓ** ADMINISTRATIVA DE LA CIUTADANIA SIN HABILITADOS DIGITALES.

PRESENTACIÓ
MARCO LEGAL
DATOS
PROYECCIÓ
TRANSPARENCIA
CONCLUSIONES

ANEXOS





La tramitación de los expedientes ¿Cómo trabaja la Defensora?

La Oficina de la Defensora trabaja bajo las instrucciones de la defensora y los expedientes de la Defensora se inician con la RECEPCIÓN de las reclamaciones de la ciudadanía, pero la defensora también puede iniciar cuestiones de oficio, es decir, por iniciativa propia.

Cuando las reclamaciones se registran, la defensora evalúa caso por caso para valorar su tratamiento y decidir si se realiza la ADMISIÓN a trámite o si deben reorientarse hacia otras instancias. Las que se admiten a trámite inician un proceso de tramitación que incluye la CONSULTA de información en las áreas municipales implicadas.

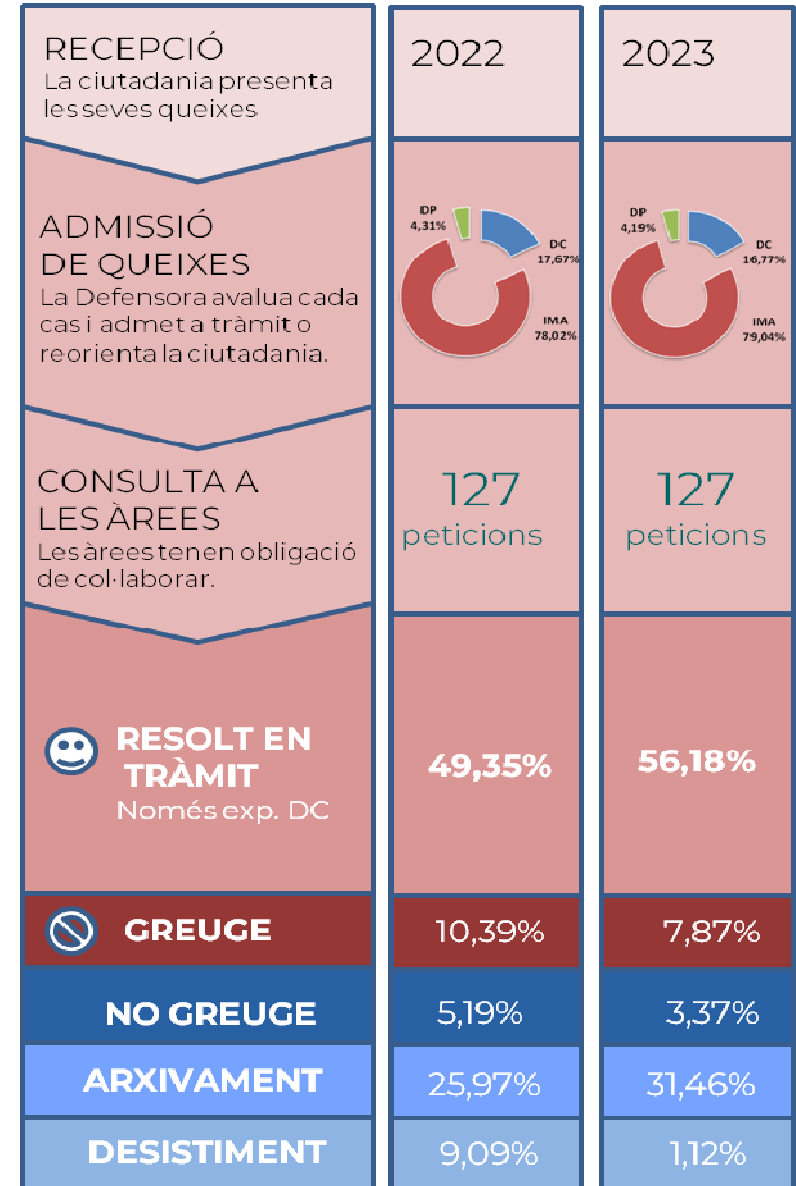
Durante el año 2023 se realizaron **un total de 127 peticiones de informes por escrito**, curiosamente igual que al 2022. Las áreas tienen la obligación de dar respuesta a la Defensora de la Ciudadanía con carácter preferente, de acuerdo con el que exige el RODC.

Un año más tenemos que comunicar que les áreas han respondido sus informes con regularidad y también, cabe destacar la **colaboración extraordinaria** del Departamento de Sanidad, del Servicio de Seguridad y Control de Actividades y del Servicio de Multa dada su agilidad en la respuesta y dado el volumen de consulta ya que a veces son motivo de reclamación.

El 56,18% de las resoluciones se resolvieron en trámite, esto quiere decir que más de la mitad de las reclamaciones se resuelven a favor de la ciudadanía. Si añadimos el porcentaje de AGRAVIOS, podríamos concluir que 6,5 de cada 10 casos dan la razón a los reclamantes, medio punto por encima del 2022.

Algunos expedientes resueltos en trámite sólo son parcialmente favorables a la ciudadanía pero desde la Oficina de la Defensora se exponen todos los

argumentos jurídicos y técnicos que hacen entender a la ciudadanía el contenido y alcance de las cuestiones que habían sido motivo de reclamación.



- PRESENTACIÓN
- MARCO LEGAL
- DATOS
- PROYECCIÓN
- TRANSPARENCIA
- CONCLUSIONES
- ANEXOS



La tramitación de los expedientes ¿Cuánto tarda la Defensora en resolver?

La pregunta es la de siempre, si ni las áreas municipales con sus respuestas, ni la Defensora en la tramitación expresa de los expedientes se demoran más de 3 meses, entonces, ¿por qué se dilatan algunas resoluciones más de 2 años?

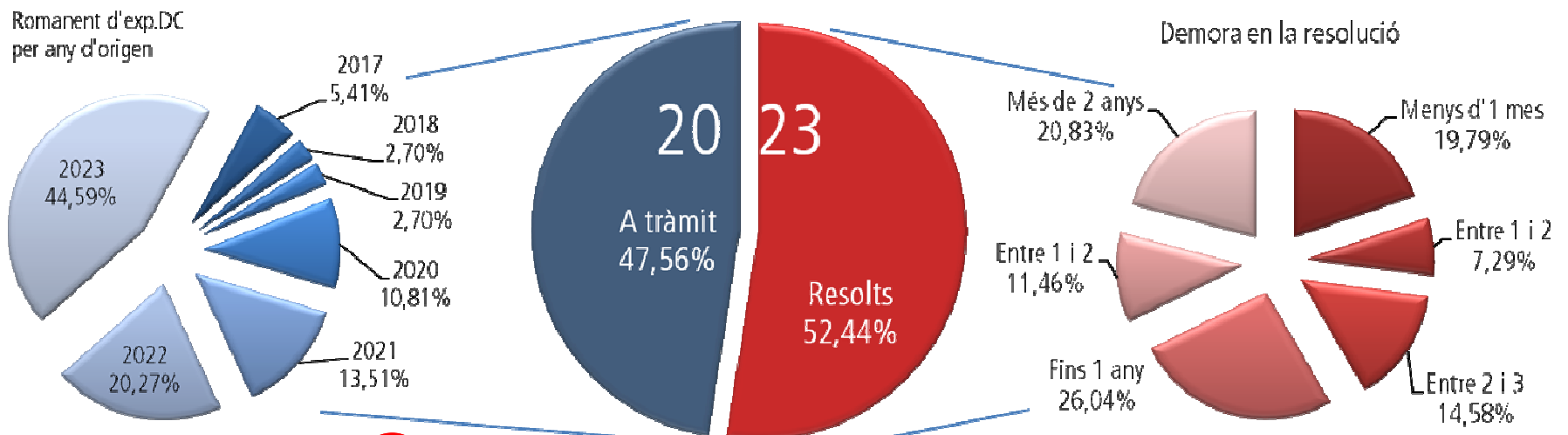
Las cuestiones de fondo que motivan las reclamaciones se demoran de forma importante porque desde la Oficina de la Defensora **nos resistimos a considerar como resueltos nuestros expedientes cuando las áreas, a pesar de haber respondido a la Defensora, aún no han resuelto el problema que es motivo de la reclamación.**

El cierre de expedientes sin resolución fehaciente de las áreas municipales ha provocado, años atrás, que algunos expedientes se hayan reabierto después de archivos provisionales pendientes de actuaciones de las áreas. Así, la Defensora ha optado por no indicar el archivo de algunos expedientes hasta que se ha constatado la eficacia de las actuaciones municipales y se han producido las dilataciones que observamos en el gráfico.

Los factores que influyen en esta cuestión son diversos.

Las grandes demoras se siguen produciendo en las reclamaciones asociadas a expedientes por molestias y ruidos de actividades, que tienen procesos de tramitación especialmente garantizados por los responsables de las actividades, y que provocan situaciones de indefensión e impunidad a la ciudadanía, con plazos de espera superiores a 1 año hasta que empieza a percibirse alguna efectividad. Incluso nos hemos encontrado con cambios de titularidad de negocios que prácticamente han obligado a reiniciar un proceso después de 2 años de penurias para los vecindarios. El Departamento de Actividades es consciente de la situación, tiene identificados los obstáculos y los ha comunicado a los responsables políticos.

En términos generales, los factores que dilatan injustificadamente la resolución de los expedientes municipales son los mismos de hace una década, la falta de recursos humanos y materiales, y una posterior reorganización de la tarea. Así nos encontramos con la demora en el otorgamiento de aparcamientos para personas de movilidad reducida, las dificultades de Disciplina Urbanística que arrastra demoras de más de 2 años o la demora en la resolución de recursos de multas de circulación, quienes se han visto obligados en el archivo de cientos de expedientes por prescripción.





La gráfica anterior permite extraer mucha más información de la que podamos exponer en el formato de la memoria. Así, en 2023, se resolvieron más expedientes de los que se iniciaron, ganando espacio al remanente del 2022. y sin embargo el porcentaje con demoras de más de 2 años supera el 20%. La preocupación de la Defensora es la falta de recursos que provoca que no se resuelvan los problemas de la ciudadanía e incluso nos genera una sensación de frustración porque ni una RECOMENDACIÓN por parte de la Defensora tampoco sería garantía de resolver el problema. En definitiva, mientras no se realice una inversión adecuada de recursos y un análisis profundo de los procesos, la situación se mantendrá en este estado de bloqueo.

Para entender la situación a la cual nos referimos, enumeramos a continuación algunos de los expedientes con más de dos años de demora el 2023.

- Exp. DC 007/2015, sobre **la falta de atención municipal por un enjambre de abejas** en un solar. Esta cuestión se dilató durante años, dada la incapacidad municipal de prestar atención al problema debido a la dificultad de acceso y la imposibilidad de actuar con agentes patógenos, dado que estos insectos están protegidos por la ley. Sin embargo, el ayuntamiento fue incapaz de resolver el problema que afectaba de forma directa a los vecinos y peatones de la zona, en el centro de Palma.
- Exp. DC 032/2017, sobre **las molestias de una zona de ocio canina- ZOC**. La cuestión se dilataba porque estaba asociada al uso indebido de algunos usuarios que llevaban sus perros a altas horas de la noche pero también a los ladridos que, a cualquier hora del día, podían ser motivo de alteración de la tranquilidad de la barriada. La solución no ha llegado por actuaciones contra los incívicos sino que finalmente los solares que ocupa la ZOC se han cedido al Govern Balear para la construcción de un centro de salud. A fecha de hoy ha habido problemas con la cesión y todavía está pendiente de aceptación.
- Exp. DC 041/2017, sobre **la situación urbanística de Bellavista**. En la Memoria 2022 dábamos la cuestión por atendida y archivada a la espera de las respuestas previstas en las alegaciones presentadas al PGOU, pero dadas las circunstancias en su tramitación la cuestión vuelve a estar sobre la mesa, exactamente igual que en el caso del exp. DC 034/2018, **sobre la situación urbanística de las "casas de Gesa" c.324** y el exped. DC 025/2017, sobre **el estado de recepción de la urbanización Son Gual II**.
- Exp. DC 70/2019, **sobre las molestias y la inseguridad del poblado de de "chabolas" de Son Serra-Parera**. Esta cuestión, en el 2019, llevaba ya más de dos años motivo de reclamación y finalmente el ayuntamiento, desde diversas áreas (Medio Ambiente, Bienestar Social y Seguridad Ciudadana), fue incapaz de resolver el problema, dado que había cuestión de carácter privado con tres propietarios diferentes que se dirimieron por la vía penal y por tanto fuera del alcance de la Defensora de la Ciudadanía.
- Exp. DC 075/2019, **sobre accesibilidad y inseguridad en la Plaza Mayor**. Este expediente lleva razón de reclamaciones que se remontan a 2008 sobre la falta de accesibilidad y la inseguridad,. La mayoría de cuestiones se solucionaron a lo largo de los años pero no fue hasta agosto de 2023 cuando finalmente se instaló y estuvo operativo el nuevo ascensor que garantiza la accesibilidad.
- Exp. DC 085/2020, **sobre la falta de notificación de multas de circulación**. Muy relacionado con la notificación por edicto y la polémica por la falta de notificación en papel, se comprobó que en este caso la tramitación había sido adecuada y se resolvió que la administración había actuado de acuerdo con la normativa de aplicación. Sin embargo que ni las notificaciones en papel ni las publicaciones garantizan la recepción.
- Exp. DC 014/2021, sobre **molestias por la ubicación de los contenedores de basuras**, que provoca suciedad en los alrededores de los contenedores por los incívicos. Estos expedientes se han resuelto parcialmente, pero con alternativas muy supeditadas a la reincidencia y un civismo inexistente en algunos lugares de la ciudad.



En todos los casos resultó duro y frustrante el seguimiento de la situación con las áreas municipales en el proceso y acompañando la ciudadanía para que no se sintiera abandonada, en ocasiones con la sensación que no teníamos ninguna garantía de cómo ni cuando se resolvería el problema, después de haber explorado todas las opciones.

- 📍 Por otro lado, cabe destacar, el caso singular de reclamaciones iniciadas a instancia de asociaciones de vecinos o colectivos de barriadas que exponían una diversidad de cuestiones que afectaban y afectan al conjunto del barrio sobre aspectos que no siempre tienen una solución inmediata y que requieren evaluar, diseñar y actuar a medio o largo plazo. Son ejemplo los siguientes expedientes:
- 📍 Exp. DC 025/2017, sobre la necesidad de servicios municipales básicos en Son Gual II, como ahora la recogida de basuras, la iluminación o el estado de las vías y aceras.
- 📍 Exp. DC 055/2017, sobre la degradación del barrio de Camp Redó, referido a cuestiones que van desde la inseguridad ciudadana o el estado del arbolado, la ocupación de viviendas en la infestación de ratas o el problema de suciedad en la vía pública. Merece la pena recordar la RAS de la Defensora cuando hizo las 12 propuestas para la mejora del Camp Redó.
- 📍 Exp. DC 116/2017, sobre el estado de suciedad y incivismo a causa del sistema de recogida de trastos, iniciado por la entidad Flipau amb Pere Garau.
- 📍 Exp. DC 117/2017, sobre la falta de limpieza, caída de fibrocemento en la vía pública, obras fuera licencia, ocupación de vía pública no autorizada, problemas con entrada y salida de vehículos, iniciada por la asociación de vecinos de Son Fuster Nou i Ses Palmeres.
- 📍 Exp. DC 033/2018, sobre 18 temas relacionados con problemas que padecen los vecinos de "El Terreno" y que habían sido motivo de reclamación delante las áreas competentes.
- 📍 Exp. DC 037/2019, iniciado por la asociación Pou-Can Mayol, sobre la infradotación de servicios y mantenimiento municipal, en especial por la falta de alcantarillado y limpieza.
- 📍 Exp. DC 075/2019, sobre problemas de inseguridad ciudadana, molestias por ruidos y ocupación de vía pública y falta de accesibilidad a la Plaza Mayor y alrededores.
- 📍 Exp. DC 028/2023, sobre las molestias generadas por las actividades que cada temporada, desde hace años se autorizan en el Coliseo Balear y que obligan a los vecinos a someterse a las consecuencias de ruidos y movilidad.
- 📍 Exp. DC 031/2023 sobre la problemática de Es Jonquet con las viviendas del Patronato Municipal de la vivienda.

Desde la Oficina de la Defensora se está valorando un tratamiento diferenciado de estos expedientes, dado que la tipología y/o volumen de las reclamaciones podría tener como consecuencia la tramitación in aeternum de los expedientes, ya que siempre existe alguna cuestión pendiente o cuestiones que no se han atendido de forma adecuada a juicio de los afectados y por tanto los criterios normales para la apertura y resolución de los expedientes ordinarios no son operativos y no es posible una evaluación objetiva. De cara al futuro, es muy probable que se considere mejorar en la concreción de los motivos de las reclamaciones y posiblemente en el cierre y reapertura anual, si procede, con la elaboración preceptiva de un informe que recoja las actuaciones y mejoras objetivas sobre las cuestiones planteadas por la ciudadanía.



Áreas municipales implicadas en las reclamaciones ¿Quiénes son?

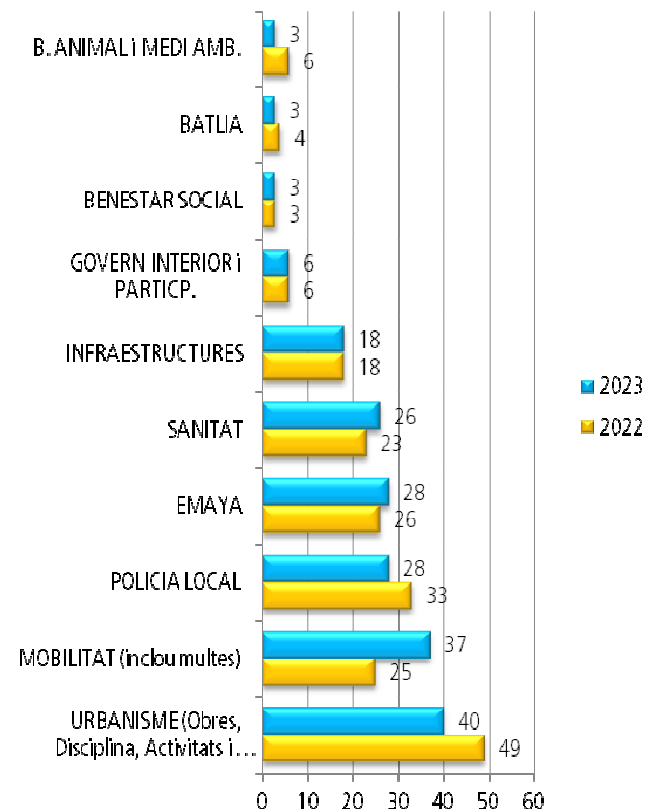
Las reclamaciones siempre afectan a diversas áreas municipales que, de acuerdo con sus competencias, son responsables de las cuestiones que han provocado la insatisfacción de la ciudadanía.

Así pues, la Defensora se dirige a las áreas que considera responsables en cada caso para consultar su parecer sobre los hechos y se contrastan las manifestaciones de la ciudadanía con los argumentos de los que informan las áreas con el fin de comprobar si efectivamente existe una vulneración de derechos o si se ha seguido el procedimiento indicado por el ordenamiento jurídico.

A veces las cosas no son tan sencillas porque, a pesar de haber seguido lo que dice la ley, la Defensora puede observar que del normal funcionamiento de la Administración también se derivan vulneraciones de derecho. Entonces es cuando toma sentido la reacción de recomendaciones para proponer las actuaciones necesarias, también en cuanto a cambios normativos, como veremos más adelante.

PRESENTACIÓN
MARCO LEGAL
DATOS
PROYECCIÓN
TRANSPARENCIA
CONCLUSIONES

ANEXOS



Sólo expedientes DC

En cuanto a la tipología de las reclamaciones, en esta gráfica observamos la comparativa entre los años 2022-2023 de las 10 áreas con más reclamaciones asociadas. El top 10 se mantiene prácticamente inamovible desde hace años.

Estas áreas son a menudo las responsables de las quejas sobre las que se consulta. Este año, por primera vez, la Policía Local que desempeñaba un papel exclusivo de inspección de los hechos y se limitaban a aportar información relativa a los hechos reclamados, ha sido motivo de reclamación por falta de actuaciones o presencialidad de patrullas en la calle.

En positivo destacaríamos la reducción de reclamaciones de la ciudadanía en materia de

Bienestar Animal y la reducción en casi un 20% de los expedientes del Área de **Urbanismo**.

En cuanto a los aumentos en el nombre de quejas destaca el aumento significativo de reclamaciones a las Áreas de:

Sanidad, asociada a ruidos y molestias por negocios de ocio.

EMAYA, que mantiene los problemas de suciedad de los incívicos y la consecuente petición de reubicación de los contenedores.

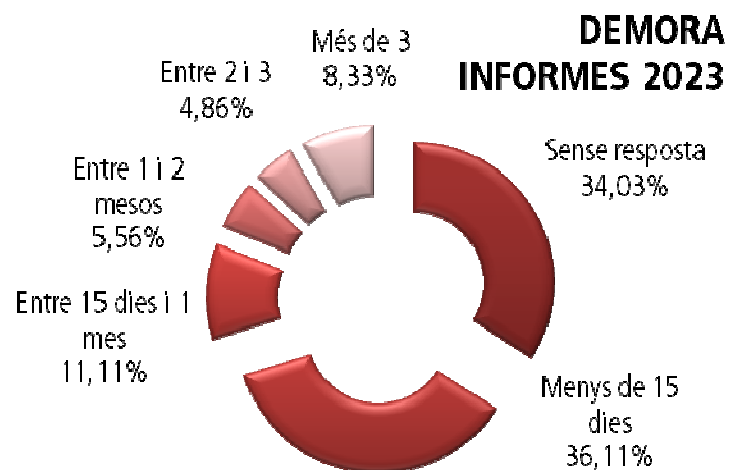
Movilidad Sostenible, asociada a la notificación de denuncias de circulación y a las demoras en el otorgamiento de vados permanentes y aparcamientos para personas con movilidad reducida.



Áreas municipales implicadas en las reclamaciones

¿Cómo responden las áreas?

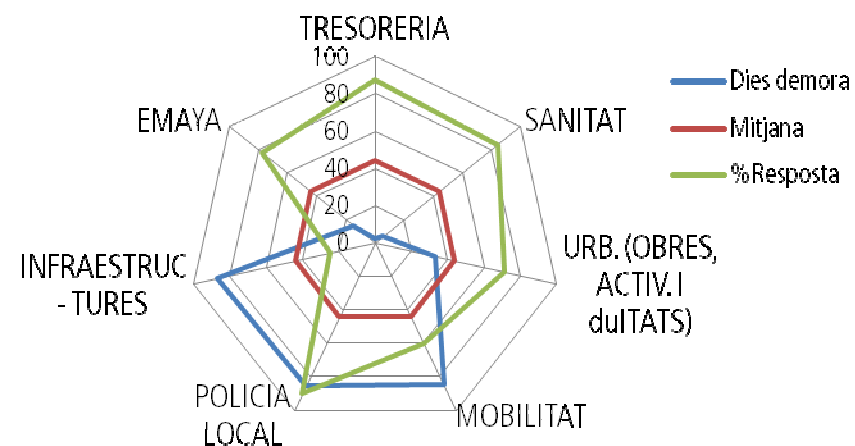
El Reglamento orgánico de derechos de la ciudadanía contempla que las áreas municipales tienen la obligación de responder a la Defensora con carácter preferente. La espera de los informes no es por lo general motivo de demora en la resolución de los expedientes de la Defensora.



Observamos que, en la misma dinámica de años anteriores, más de la mitad de las consultas se resuelven en un plazo inferior a tres meses. Y pese a la media en cuanto a la emisión de informes es para 2023 de 43,99 días, un punto por encima de 2022, el problema de las peticiones que se demoran sin plazo ha mejorado pasando del 45,67% de 2022 al 34,03% de 2023. Son muchos y muy diferentes los factores que afectan pero es un hecho que la Defensora es consciente del esfuerzo de las áreas que, colapsadas por las tareas propias, hacen todo lo que está en sus manos para atender a sus peticiones.

Desde la Oficina de la Defensora, entendiendo que en la gran mayoría de casos la voluntad de las áreas es responder, se ponen todas las facilidades adaptándose a los canales que permiten liberar de burocracia innecesaria.

En la gráfica de telaraña se observan las 7 áreas más consultadas, que representan a más de dos tercios partes de las peticiones. La línea roja marca la media general de respuesta y en color azul se señala el plazo en días de cada una de las áreas. Por encima de la media encontramos las áreas de Infraestructuras y Movilidad.



EMAYA, Sanidad, Tesorería y la Policía Local destacan por la buena disposición, línea verde, de las peticiones de la Defensora por encima del 80% de respuestas. Por el contrario, el Área de Infraestructuras no respondió en plazos aceptables ni respondió más allá del 25% de las peticiones de informe.

Sin embargo, debemos insistir en que la voluntad de las áreas es colaborar y en pocas ocasiones hay obstáculos. Lo que sí cabe destacar es la especial agilidad de algunas áreas que, pese a sus dificultades y volumen de consultas de la Defensora, han respondido siempre con la máxima diligencia. Como ya hemos indicado, destacan en este capítulo: el Servicio de Multas, el Servicio de Seguridad y Control de Licencia de Actividades, el Departamento de Sanidad y la unidad de Patrulla Verde de la Policía Local, cuatro áreas con las que la Defensora constituye la Comisión de Ruidos y Salud.



Áreas municipales implicadas en las reclamaciones

¿De qué se queja la ciudadanía?

Desde sus inicios la institución de la Defensora organizó los expedientes por las áreas implicadas porque esto permitía ordenar las consultas y los ámbitos de responsabilidad, pero las reclamaciones de la ciudadanía tienen un alcance más amplio que a menudo implica diversas áreas y más de uno derecho vulnerado.

Destacan desde hace años las molestias **por ruido** con diferentes fuentes, por regla general en negocios de ocio en horario nocturno o alquiler vacacional, en las que se ven implicados los departamentos de Policía Local, el de Licencia de Actividades y el de Sanidad. La ciudadanía percibe de forma diferente el ruido porque el ruido afecta de forma diferente pero todas las personas que se han acercado a la Defensora viven con resignación un problema que a menudo se acredita y dilata.

La tipología del ruido es tan diversa que puede afectar a casi cualquier área municipal y entre los expedientes contamos con casos en los que el ruido proviene de animales y se ha visto implicado Bienestar Animal, o del tráfico rodado y se han implicado el Departamento de Movilidad Sostenible o de Medio Ambiente.

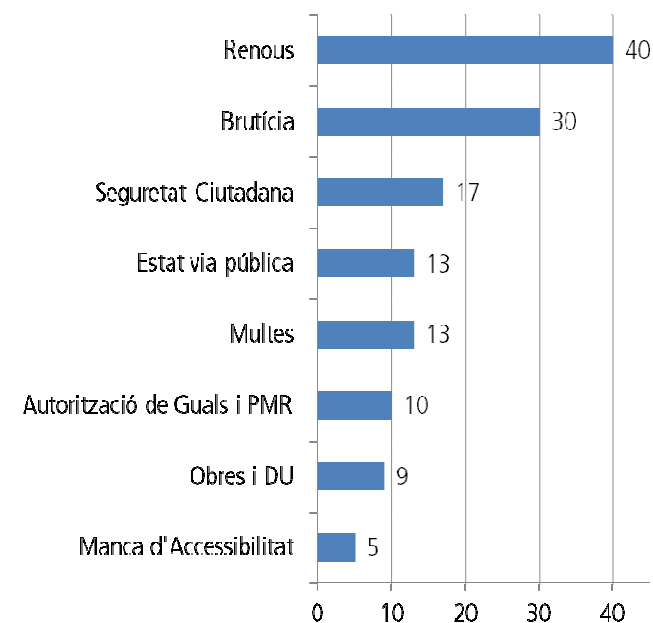
El ruido está asociado a vulneración del derecho al descanso, el derecho a la salud o el derecho a un entorno saludable en la ciudad, muy presentes en la Carta para la salvaguardia de los derechos humanos en la ciudad.

En segundo lugar, en 2023, la ciudadanía mantuvo la preocupación por **la suciedad** que deben sufrir en su entorno cercano, normalmente debido a los contenedores de recogida de basuras. Nadie quiere los contenedores cerca de su casa porque representan un foco de suciedad provocado por el incivismo de algunos vecindarios que no tienen ningún escrúpulo de abandonar cualquier suciedad de cualquier forma, sin respetar ni horarios, ni fracciones, ni el más

mínimo orden. En la mayoría de estos expedientes EMAYA tiene voluntad de resolver pero muy poco margen de resolución porque los incívicos actúan con nocturnidad y alevosía y la identificación es prácticamente imposible. La alternativa en algunos casos ha sido el desplazamiento o retirada de los contenedores pero esto tiene consecuencias sobre la calidad del servicio y afecta a otras personas.

La **seguridad ciudadana** ocupó el tercer lugar en sustitución de **del estado de los bienes públicos** que pasó al cuarto lugar. Con esto se demuestra la preocupación y la necesidad de la ciudadanía para garantizar la convivencia y el orden entre los vecinos.

El resto de cuestiones de 2023 siguen una dinámica muy similar a los años anteriores, como ahora **las multas de circulación**, todavía asociadas a un problema grave con la práctica de la notificación, la demora en la autorización de vados y estacionamiento de personas con movilidad reducida, la demora en la concesión de licencias de obra y la falta de accesibilidad.





Recomendaciones e informes especiales Seguimiento de las recomendaciones anteriores al año 2022

Las dificultades para obtener respuesta de las áreas municipales en cuanto a las recomendaciones (RAS, en adelante) emitidas por la Defensora desde el año 2018 condujo a nuestra institución a 2022 a explorar otras vías, como la emisión de informes por blogs temáticos transversales pero esta alternativa tampoco dió mejores resultados. **Ninguna área municipal, a excepción de Urbanismo en la nueva legislatura, se significó de forma expresa al respecto de cuestiones tan importantes como la Cita Previa, la Digitalización, los Recursos humanos o la Humanización.**

Así pues, en 2023 se recuperó la redacción de RAS y la necesidad de determinar un compromiso por parte de las áreas afectadas en cada una de las recomendaciones emitidas y en este sentido se reiteró a la Comisión de Reclamaciones y Sugerencias el contenido de algunas recomendaciones.

Somos muy conscientes de que en los años electorales determinan la respuesta de las áreas. Normalmente, antes de las elecciones todos los responsables políticos se encuentran centrados en la campaña y después de las elecciones los nuevos concejales tienen un período de aterrizaje hasta que se toma en consideración el alcance de nuestra labor pero, además, en el caso de las RAS de legislaturas anteriores es necesario hacer recordatorios para que las propuestas no caigan en el olvido.

Así, antes del cierre de la legislatura, en la sesión de la Comisión de Reclamaciones y Sugerencias del mes de abril, y en la primera sesión del nuevo consistorio, en el mes de julio, se hizo un recorrido extenso de las RAS poniendo sobre la mesa, entre otros:

- 📍 **La RAS 8/2018, de 10 de octubre, sobre el estado de las infraestructuras de la plaza del Escorxador.** Recordemos que es denunció y demostró un verdadero problema en las infraestructuras del aparcamiento subterráneo y que las últimas informaciones anunciaban la posibilidad de imponer multas coercitivas, si no se restauraba la atención

por el mantenimiento. No se han convertido en consecuencias materiales ni se ha producido ninguna reparación que se haya comunicado a la Defensora, las cosas están exactamente igual, en cuanto a la estructura, que en 2018.

- 📍 **La RAS 2/2019, sobre el pago de una subvención.** Sabemos que finalmente se liquidó del mes de mayo de 2023 porque nos lo comunicó la parte interesada, no el ayuntamiento.
- 📍 **La RAS 1/2020, sobre los servicios y atención de objetos hallados.** Sobre este tema no hemos vuelto a tener reclamaciones ciudadanas pero también sabemos que no ha aumentado el alcance de atención a la ciudadanía más allá del horario de oficina, tal y como proponía la Defensora para la mejora del servicio.
- 📍 **La RAS 2/2021, de 15 de octubre, sobre la atención presencial a la ciudadanía.** Reclamada y reiterada hasta la saciedad, esta cuestión fue objeto del Bloque temático I elaborado en 2022. Después de casi 2 años, en diciembre de 2023, el nuevo consistorio anunciaba actuaciones al respecto y se comunicó a la Defensora expresamente el inicio un proceso que tendría efectos a partir de 2024.

No podemos decir que hasta el mes de mayo mejorara la atención de las recomendaciones anteriores al 2022 y, como se verá en el seguimiento de las RAS 2023, no tenemos indicios de que mejore, a excepción del Área de Movilidad que nos ha respondido en tiempo y forma. Lo más preocupante es que las informaciones que llegan al respecto de las propuestas planteadas en las RAS siempre lo hacen por los medios de comunicación, en clave de iniciativas municipales, y no como respuesta documentada de las áreas a la institución de la Defensora.



Recomendaciones e informes especiales Temas especiales trasladados a la CERIS

La Defensora más allá de las Recomendaciones, Advertencias y Sugerencias puede emitir informes que con carácter divulgativo ponen de manifiesto el parecer de la Defensora en cuestiones que son del interés de la ciudadanía. Estos informes se presentan en la Comisión de Reclamaciones y Sugerencias dada la representatividad de los grupos políticos con presencia en el Pleno.

Durante el 2023, se han tratado multitud de temas como el problema de las zonas de ocio canino, el incivismo en cuanto al depósito y recogida de trastos, la proliferación de plagas en lugares puntuales de la ciudad, el ruido como principal preocupación por la convivencia, los problemas relacionados con la práctica de la notificación o la demora de la administración como un factor común en todas las áreas y actuaciones, salvo las de carácter recaudatorio favorables a las arcas públicas, entre otros.

Pero de todos estos temas, destacan dos con carácter extraordinario, y por eso se considera oportuno darles un espacio en la Memoria .El primero, **la preocupación por la proliferación de los vehículos de movilidad personal (VMP, en adelante)** y por el incivismo de sus usuarios; y, el segundo tema es **la naturaleza de la figura de la Defensora de la Ciudadanía** como alto comisionado del Pleno.

Vehículos de Movilidad Personal - VMP

Los VMP han supuesto un cambio extraordinario en el concepto de la movilidad de las ciudades de toda Europa y Palma no es una excepción. Desde hace algunos años la Defensora ha seguido la evolución del problema, el primer antecedente lo encontramos con la polémica de las empresas de alquiler de patinetes que en 2019 supuso la apertura del expediente DC 011/2019, al 29.01.2019.

Desde entonces, se ha comunicado al consistorio de la necesidad de prever criterios que permitieran un desarrollo ordenado del fenómeno y de acuerdo con sus competencias la Defensora iniciaba el expediente DC 006/2023, al

01.02.2023, coincidiendo con la comunicación con la Dirección General de Tráfico para dar traslado de la preocupación de nuestra institución en cuanto a la necesidad de definir las competencias y líneas de coordinación entre las diferentes administraciones.



Posteriormente, se admitió a trámite la reclamación de la entidad ARCA, que bajo el nombre de "Plataforma - Patinetas y bicicletas a RAYA" y acompañada de una recopilación de 1500 firmas, fue abierta con número de expediente DC 019/ 2023, en fecha 12.04.2023.

La reclamación constataba la preocupación general de la ciudadanía desde una óptica de seguridad de los peatones, no de persecuciones a los VMP, y planteaba una batería de actuaciones coincidentes con el criterio de la Defensora y también con las indicaciones presentadas en el Informe del "Defensor del Pueblo" emitido en 2019.

En abril la Defensora adquirió el compromiso de estudiar la realidad de nuestra ciudad y la normativa de aplicación, y de impulsar, desde su competencia, dinámicas para impulsar la actividad de las diversas administraciones.

En este sentido, se comunicó a la Comisión de Reclamaciones y Sugerencias el análisis preliminar de la situación y los contactos iniciados para obtener información sobre el alcance normativo y las orientaciones necesarias por parte de cada una de las administraciones (estatal, autonómica y local).



En el segundo semestre del 2023, la Defensora mantuvo entrevistas con la Delegada autonómica de la DGT y con la técnica de la DGT en Madrid, con la Regiduría de Seguridad Ciudadana, con los responsables de la FELIB y con la Junta directiva del Foro de Síndics de Greuges.

En relación a la normativa, desde la Defensora, se ha tenido en cuenta:

- 🟢 Real decreto 970/2020, de 10 de noviembre, por el cual se modifican el Reglamento general de circulación, aprobado por Real decreto 1428/2003, de 21 de noviembre.
- 🟢 Reglamento general de vehículos, aprobado por el pel Real decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, en materia de medidas urbanas de tráfico.

Entre las modificaciones normativas recientemente incorporadas figuran las previsiones sobre los VMP, tales como: la definición del concepto, el tipo de vías en las que se puede circular con los VMP, los requerimientos técnicos exigibles para poder circular, así como el manual de características que se aprobará por Resolución del Director General de Tráfico, que está pendiente de redacción.

De hecho, son muchas las cuestiones que deben desarrollarse reglamentariamente, a nivel estatal, como el tema del casco de protección o por ordenanza, a nivel local. En la reunión mantenida con la DGT no tuvieron ningún problema en reconocer que algunas de las modificaciones normativas de las cuales ya existen borradores pero se encuentran

pendientes de que se de luz verde para impulsarlas, quizás a la espera de influencias o presiones que deberían de venir desde los Ayuntamientos (FELIB, FEMP ...) que son los que los padecen , desde proximidad, el drama del caos circulatorio.

Antes de conducir un patinete eléctrico, recuerda:

- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| ✗ Alcohol o drogas | ✔ Cumple las normas |
| ✗ Más de una persona | ✔ Utiliza casco |
| ✗ Con auriculares | ✔ Hazte ver |
| ✗ Por la acera | ✔ Aparca donde no moleste |
| ✗ Por vías interurbanas | ✔ Respeta al resto |
| ✗ Más de 25 km/h | |

Mientras no se definan algunos criterios, la situación no mejorará porque, como ha repetido la Defensora en varias ocasiones, probablemente el principal problema es que la percepción de los conductores de VMP no es de ser CONDUCTORES, sino PEATONES rápidos y **esto tiene como consecuencia una actitud a menudo incívica o imprudente fruto de las posibilidades que les otorga la potencia y versatilidad de los nuevos VMP pero fuera responsabilidades.**

Los VMP pasaron de juguete, un día, a vehículo de transporte, al otro, y la mentalidad de quien los utiliza no hizo la transición que tecnológicamente se ha producido en el período de pocos años.

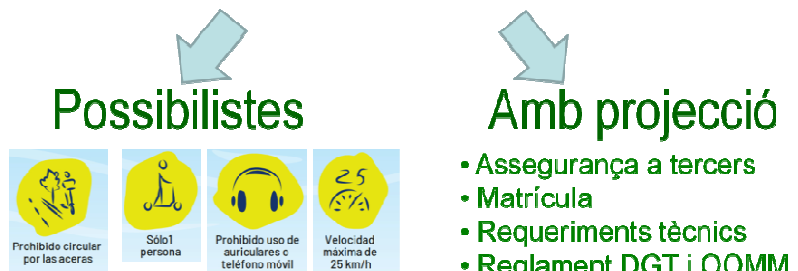
Aún habrá mucho trabajo y, desgraciadamente, un rigor sancionador importante para reconducir esta situación. En ese camino y siempre con el mejor propósito la Defensora mantendrá el compromiso adquirido.

Naturaleza de la institución de la Defensora

PRESENTACIÓN
MARCO LEGAL
DATOS
PROYECCIÓN
TRANSPARENCIA
CONCLUSIONES

ANEXOS

La ciudadanía RECLAMA ACTUACIONES



... compliment normes (contradireccions ...),
campanyes i atenció preferent a vies
conflictives ...

- Assegurança a tercers
- Matrícula
- Requeriments tècnics
- Reglament DGT i OOMM
- Retirada del VMP
- Atenció a vies conflictives



En septiembre de 2023, se hizo público un acuerdo programático entre PP-VOX que recogía en su punto 7 la siguiente propuesta: “Eliminaremos las duplicidades en los organismos municipales y adecuaremos el alcance de la figura de “Defensor de la ciudadanía ” dentro del contexto de la organización actual y que sea un funcionario de libre designación”.

Este documento fue acompañado de manifestaciones recogidas por medios donde Vox-Palma “pide eliminar subvenciones que consideran de carácter ideológico y suprimir organismos, según ellos, redundantes como la Oficina Defensora de la Ciudadanía. Es una de las doce medidas urgentes para la formación de extrema derecha.”, y el portavoz de ese partido aseguraba que la Defensora era una entidad pública redundante.

Esto provocó multitud de consultas de origen diverso (vecinos, asociaciones, instituciones públicas, políticos...) y ante la interpelación directa sobre la continuidad de la institución, la Defensora quiso trasladar a la Comisión de Reclamaciones y Sugerencias algunas consideraciones. No tanto para justificar jurídicamente su existencia, recogida de forma incontestable en el Reglamento orgánico de derechos de la Ciudadanía y en la Ley de capitalidad de nuestra ciudad, sino más bien para demostrar el carácter singular de la institución.

La Defensora actúa como alto comisionado del Pleno y lo hace desde una posición que no tiene ninguna otra entidad municipal y menos aún cualquier partido político, que actúan desde un punto de vista marcadamente ideológico. Además, la institución se ha ganado la confianza de la ciudadanía, desde el nombramiento del sr. Lladó, primer Defensor de la Ciudadanía, en 2007, hasta la actualidad donde ya lleva casi 8 años como titular.

En la exposición a la Comisión se presentaron datos fehacientes y testigos sobre la validez de la tarea, año tras año, sobre la imparcialidad de la institución, sobre la capacidad de trabajo y la implicación en la defensa de los derechos de la ciudadanía.

La Defensora concluyó que recordando que no tenía celo la silla pero que “como titular de la institución de la Defensora, que me ***mantendré firme***

en la defensa de los derechos de la ciudadanía con la máxima honestidad e imparcialidad, siempre atenta a los cambios que se produzcan, cumpliendo con la legalidad vigente y con la independencia y la autonomía propias de mi cargo. No podría entender otra forma mi ejercicio de servicio a la ciudadanía y la defensa de sus derechos.”

La información quedó clara para quien quiso escuchar y entender pero el objetivo final era desequilibrar la institución de la Defensora y, poco después, VOX materializaba la amenaza inicial con el consentimiento del PP y se destituyó al Adjunto y finalmente se hizo desaparecer la figura del Adjunto en un ataque a la independencia y autonomía de la Defensora sin precedentes.

Diario de Mallorca

PUBLICIDAD

La Defensora de la Ciudadanía de Palma denuncia ante Fulgencio Coll su «intromisión partidista»

Anna Moilanen comparece en una comisión para defender su trabajo junto a Vicente Rodrigo y pide más recursos: «No sé dónde está nuestro límite»



PRESENTACIÓN
MARCO LEGAL
DATOS
PROYECCIÓN
TRANSPARENCIA
CONCLUSIONES

ANEXOS



Recomendaciones e informes especiales Recordatorio de los cuatro bloques del 2022

Bloque I. La cita previa

El mes de septiembre la Defensora reincidía con el primero de los cuatro monográficos, la CITA PREVIA, que debían recordar a la Administración los derechos vulnerados a la ciudadanía en este proceso de transformación que se había consolidado en los últimos meses.

La Defensora exponía que la cita previa podría ser una buena herramienta mientras se hiciera un buen uso. Así, indicaba que la cita previa no podía ser un requerimiento excluyente, limitador de servicios o de derechos, dado que en algunos casos la cita previa era la única vía para recibir la atención de la Administración y la única forma de obtenerla era el canal digital.

Esta información se trasladó y todavía hoy, en algunas áreas municipales, se puede comprobar que nada se ha hecho para resolver esta situación, como indicábamos antes, a excepción de Urbanismo. Así, nos encontramos con:

- 📍 No todas las áreas/servicios dan cita por otros canales.
- 📍 Cada servicio presenta sistemas diferentes para obtenerla.
- 📍 Los calendarios de algunas áreas carecen de fechas libres y otras dan fechas muy lejanas.
- 📍 Las agendas no se adaptan a las necesidades de la ciudadanía sino a los recursos y criterios de las áreas.
- 📍 No basta con tener conocimientos digitales. El factor suerte y la insistencia son esenciales para obtener cita previa.

Así pues, teniendo en cuenta que: **“ninguna ley establece hoy en día un deber jurídico de pedir cita previa para relacionarse con las administraciones públicas”**, la Defensora consideró oportuno insistir que si se quiere implantar la “cita previa” no puede ser como una exigencia.

Sobre la cita previa se ha hablado en muchas entrevistas con los responsables políticos y técnicos municipales, y sólo Urbanismo, a partir del segundo semestre de 2023, invitó a la Defensora a participar en un proceso de recuperación de la atención presencial y cita previa, en base a las consideraciones trasladadas por nuestra institución en el informe del Bloque I – *La cita previa*.



Bloque II. La digitalitzación

El mes de octubre la Defensora presentaba el Bloque II en la CERIS y recordaba el obligado proceso de digitalización previsto por la Ley 39/2015 y que las moratorias del Estado aplazaron como máximo en abril de 2021.



Sin embargo, hoy nuestro Ayuntamiento se encuentra en el proceso pero lejos de una digitalización óptima. Entonces se recordaba que el proceso de digitalización no consiste en poner ordenadores, debería facilitar los trámites, el intercambio de información y, por tanto, debería representar una mejora indiscutible de los servicios a la ciudadanía.



Entre las conclusiones y propuestas de la Defensora se transmitieron las siguientes consideraciones:

- La transformación digital no se puede improvisar.
- La inversión es esencial.
- El liderazgo tiene que ser adecuado y creíble.
- El servicio a la ciudadanía debe ser el eje de la transformación.
- La participación y la formación de todas las partes es importante, no se puede dejar de lado el factor humano.
- Se debe hacer uso de los DATOS para mejorar los servicios.

Para concluir, es necesario reconocer la gran tarea que la OTAE (Oficina Técnica de Administración Electrónica) está llevando a cabo para hacer posible una transición ordenada de lo que somos ahora a lo que deberíamos convertirnos.

Sin embargo, no podemos ignorar que **el reto es importante** y que las circunstancias de algunas áreas son especialmente complejas.

Sobre la digitalización tampoco **no se ha dirigido ninguna respuesta adhoc a la Defensora que atienda las consideraciones que se trasladaron al Informe del Bloque II**, però es cierto que **el ayuntamiento inició durante la pasada legislatura un proceso de modernización liderado por un equipo de personas (OTAE) con el apoyo político necesario como para implementar la transformación del ayuntamiento** a las exigencias normativas actuales en materia de digitalización. El tiempo dirá cuáles son los resultados.

Bloque III. Recursos humanos y materiales

En el mes de noviembre se presentaba el Bloque III - "Recursos humanos y materiales" en la Administración pública.

La evidencia de servicios infradotados con necesidad de personal técnico, personal de apoyo poco preparado y sin ninguna formación, áreas descabezadas, desaparición de plazas por convocatorias desiertas o jubilaciones recientes, falta de sustituciones de bajas de media o larga duración, competencias sin dotar **en cuanto a los recursos humanos** o

carencia de hardware, problemas de virtualización de computadoras, software obsoleto e inadecuado para las tareas específicas propias de las áreas o la sencilla falta de mobiliario y espacios es tan claro en nuestro Ayuntamiento que sorprende en algunos casos. Los cambios requieren repensar también los recursos humanos y materiales y parece que esto en nuestro Ayuntamiento se atiende siempre sobre la marcha.

Esta dinámica, si no se actúa, nos conduce a GRAVES PROBLEMAS en el corto/medio plazo, y sólo gracias al apoyo humanizado y a la profesionalidad del funcionariado se están salvando algunas situaciones de verdadera urgencia.

Entre otros se presentó la siguiente diapositiva como gemelo de la necesaria transformación de nuestro Ayuntamiento.

En estas circunstancias el ahorro presupuestario es una oportunidad de inversión que podría marcar la diferencia y la Defensora lo planteó entre otras consideraciones:

- Valorar cuidadosamente los recortes en la dotación de plantilla.
- Sustitución ágil de las bajas de media y larga duración.
- Inversión extraordinaria para el impulso de la OTAE.
- Atender las peticiones de nuevas dotaciones.
- Reinversión del superávit en recursos humanos y materiales.

DIFICULTATS DETECTADES

- **Saturació dels serveis (presencials i en línia)**
- **Tramitacions que es dilaten en el temps de forma innexcusable**
- **Manca de justificació del silenci administratiu que provoca Impunitat o Indefensió**
- **Serveis que sols atenen telèfon o videoconf.**
- **No es té constància de cap estudi holístic que valori globalment més enllà de la despesa €**



Ésta es probablemente la asignatura pendiente de la administración, la falta de recursos y la necesidad de su reordenación de una forma óptima que permita su aprovechamiento.

Tampoco **no se ha dado traslado a la Defensora ninguna respuesta a las consideraciones expuestas en el Bloque III o por qué no es posible realizar una inversión adecuada y suficiente, más allá de las limitaciones presupuestarias** en tasa de funcionarios en nuestro entorno y que están un poco por encima de la media europea pero **hay servicios municipales en los que es evidente que la falta de nuevos recursos podría generar graves problemas.**

Bloque IV. La humanización de la Administración

El diciembre se cerraba el año 2022 con el Bloque IV, con el cual se pretendía dar sentido al cambio, ya que en una administración inmersa en la transformación hacia la modernidad en la cual se habla de automatización y algoritmos, no hay que perder de vista el factor humano. La Defensora recordaba que la Administración está formada esencialmente por personas y existe para servir a personas.

El derecho a una buena administración es determinante y es abundante y contrastada la normativa de aplicación:

- La Carta de derechos fundamentales de la Unión Europea, parte II del Tratado por el que se establece una Constitución para la UE (art. 41)

QUÈ ENTENEM PER HUMANITZACIÓ

SOLIDARITAT **DIGNITAT**
EMPATIA **ESCOLTA**

Traslladar VALORS i CAPACITATS humanes a l'administració per fer possible l'adaptació a les necessitats que la realitat imposa a la ciutadania.

- La Carta para la salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad
- El Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención a la ciudadanía
- El Reglamento orgánico de derechos de la ciudadanía de nuestro Ayuntamiento
- El Código europeo de buena conducta administrativa, publicado por el Defensor del Pueblo Europeo

La exposición de la Defensora ante la CERIS concluyó con la frase de un ciudadano que resulta muy elocuente y que debería hacernos pensar: "Puedo aceptar que no me den la licencia pero no puedo aceptar que no me atiendan".

Sobre este Bloque IV, **la Defensora no ha recibido ninguna respuesta expresa a sus consideraciones. Sin embargo, sabemos que nuestra administración pública municipal integra a profesionales con una gran humanidad y capacidad de desplegarla en su trabajo pero esto no basta.**

Para poner en práctica la humanidad en el ejercicio diario de la tarea hace falta intención y elaborar un Plan de humanización y, tal vez, establecer códigos de conducta y que todo ello sea de obligado cumplimiento en todo el ayuntamiento.

Defensora de la Ciutadania

PROPOSTES

- Elaborar un Pla d'humanització** – inclòs un Codi de conducta
- Un estudi d'inversió és essencial** (€, RRHH i MM, talent)
- Lideratge adequat i espais per a l'avaluació**
- La ciutadania en el CENTRE de la transf.**
- Reinversió del superàvit en RRHH i RRMM**

BLOC IV - Humanització de l'administració



Recomendaciones e informes especiales RAS 1/2023, de 12 de enero, sobre la gestión administrativa de la bonificación de las tarifas de EMAYA por ingresos bajos

De ésta y de cada una de las recomendaciones encontrará el contenido íntegro en los anexos. En esta parte de la memoria únicamente se da traslado de la parte de las conclusiones, donde la Defensora detalla sus consideraciones finales. Así pues, a la vista de los hechos expuestos, de los argumentos jurídicos y de las consultas realizadas, la Defensora extraía en cuanto a la bonificación de tarifas por ingresos bajos las siguientes conclusiones:

“PRIMERA. Es necesario revisar las vías de presentación, en modalidad digital y en papel, para la gestión de la bonificación de tarifas de EMAYA por ingresos bajos, adaptándolas a los principios y normativa indicados a lo largo de la recomendación para mejorar la atención de la ciudadanía y evitar que otros factores que no sean los requerimientos exigidos compliquen o impidan el acceso a la bonificación.

En este sentido y en beneficio de la ciudadanía, es necesario activar la interoperatividad digital de datos entre EMAYA y el ayuntamiento, así como entre EMAYA y el resto de administraciones públicas, dado lo que para nuestra institución la tarea de EMAYA es un indiscutible ejercicio de potestad administrativa desde una entidad que actúa por gestión directa en régimen de monopolio y con capital 100% municipal.

SEGUNDA. Revisar la idoneidad o no de la renovación anual para personas de determinados perfiles, otorgando períodos más extensos de duración, dadas las circunstancias de cada caso, tales como personas mayores con limitaciones de movilidad y sin cambios sustanciales en los requerimientos previstos para otorgar la bonificación. Desde la Defensora se plantea también el estudio de la auto renovación, en su caso, previa revisión automática de EMAYA por los medios electrónicos que garanticen el cumplimiento de los requerimientos.

TERCERA. Prever y remitir el aviso de conclusión del plazo anual de bonificación por aquellos usuarios que en el año anterior hayan sido beneficiarios. Actualmente existe el precedente de una buena práctica que podría extrapolarse a la actividad de EMAYA con la finalidad que se propone en esta consideración, nos referimos a la revisión vía web de la caducidad de la tarjeta ciudadana. Así, quizás con un sistema de consulta podría darse aviso por varios canales de la conclusión de la bonificación.

CUARTA. Ofrecer en función de las posibilidades que dé la digitalización de los datos, el otorgamiento automático de la bonificación, tal y como se hace desde otras Administraciones autonómicas tales como la Consejería de Bienestar Social que en función de criterios establecidos se hace cruce de datos con la Agencia Tributaria y se ingresa automáticamente, a las personas con necesidades, una ayuda económica para el suministro de la luz (bono energético).

Por todo ello, **la Defensora considera oportuna la emisión de la siguiente RECOMENDACIÓN** para instar a la concejalía de Medio Ambiente, que ostenta la presidencia de EMAYA, en particular y a la administración municipal en su conjunto **la revisión de la gestión de la solicitud de la Bonificación por ingresos bajos, adoptando las medidas pertinentes para mejorar el proceso de petición y así facilitar a toda la ciudadanía susceptible el apoyo económico que representa.”**

Esta información se trasladó a los servicios municipales competentes, pero hasta ahora no se ha obtenido respuesta formal alguna de aceptación o rechazo, ni total, ni parcial.



Recomendaciones y informes especiales

RAS 2/2023, de 12 de enero, sobre las notificaciones digitales masivas. El caso específico de las notificaciones de expedientes de multas de circulación.

Presentada también en la Comisión de enero, la Defensora a la vista de los hechos expuestos, de los argumentos jurídicos y de las consultas documentales, la Defensora trasladaba las siguientes conclusiones:

“PRIMERA. Queda patente a nuestro juicio que la ciudadanía tiene el derecho en exclusiva de elegir el canal de comunicación con la administración y por tanto puede elegir entre medios electrónicos o no, también a efectos de la comunicación de notificaciones por multas de circulación. Por tanto, la administración debe comunicar obligatoriamente por canales electrónicos a todas las personas que hayan solicitado la notificación por este canal.

SEGUNDA. También es patente que las personas jurídicas tienen la obligación de relacionarse con la administración pública por medios digitales y la administración debe comunicarse siempre por este mismo canal, también a efectos de las comunicaciones de notificaciones por multas de circulación. Por tanto, todas las notificaciones a personas jurídicas deben hacerse siempre y en todo caso por canal electrónico.

TERCERA. Constatada la fecha final para los efectos de todo lo contenido en la LPAC, la falta de puesta a disposición hacia la ciudadanía de los sistemas, aplicativos o recursos materiales que permitan la notificación por medios electrónicos es, por sé, una vulneración de derecho indicado en las conclusiones anteriores.

CUARTA. Cualquier notificación dirigida en lugar distinto, también dirección electrónica, del que haya consignado la ciudadanía tendría como consecuencia la invalidez de dicha notificación y la falta de efectos del acto notificado, con la consecuente anulación y archivo de el expediente, de no ser posible la retroacción.

QUINTA. En cuanto a los expedientes que han afectado al reclamante, es un hecho demostrado que el ciudadano lleva años reclamando la notificación de sus multas por vía electrónica, adaptándose a las alternativas que ponga

a disposición el ayuntamiento y sin embargo los servicios competentes han continuado notificando, también después del 02.04.2021, por canales no electrónicos vulnerando su derecho y causando agravios económicos importantes. Por ello, se considera que las Áreas competentes deben valorar el alcance de la cuestión y proceder a la retroacción de la sanción, si el ordenamiento lo permite, en el momento de la notificación y, en caso contrario, proceder al anulación y archivo.

SEXTA. La Defensora no es ajena al esfuerzo de los servicios municipales por adaptarse a los requerimientos jurídicos de la administración electrónica pero es evidente que nuestro ayuntamiento **no ha llegado al cumplimiento en los plazos previstos**. Así, al igual que la administración exige el cumplimiento del ordenamiento a la ciudadanía bajo la amenaza de consecuencias legales normalmente sancionadoras, también la administración debe asumir sus incumplimientos y actuar en consecuencia para compensar las vulneraciones de derechos a la ciudadanía y para invertir con carácter urgente todos los recursos posibles para acelerar el proceso.

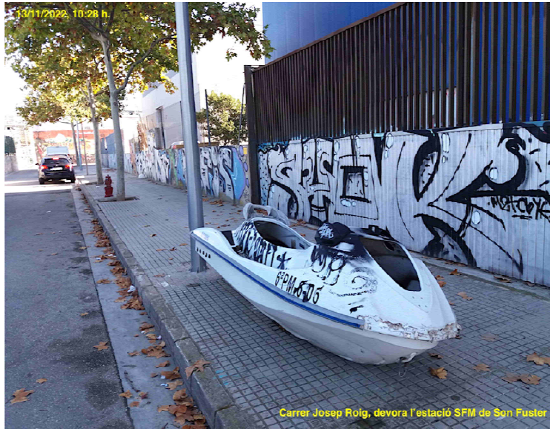
Por todo ello, **la Defensora considera que existe un AGRAVIO y emite la siguiente RECOMENDACIÓN** para instar a la administración municipal en su conjunto a la revisión de los casos concretos de personas que soliciten las comunicaciones por vía digital y también **la activación de los recursos que permitan acelerar de forma urgente el proceso técnico que debe permitir el cumplimiento de la ley y garantizar así los derechos de la ciudadanía.**”

Tampoco se ha recibido aceptación o rechazo formal.



Recomendaciones e informes especiales

RAS 3/2023, de 10 de febrero, sobre la retirada de una embarcación de la vía pública



Presentada en la Comisión de febrero, a la vista de los hechos expuestos, de los argumentos jurídicos y de las consultas documentales, la Defensora comunicaba las siguientes conclusiones:

“PRIMERA. La necesidad de establecer un

procedimiento que garantice la máxima celeridad para la retirada de la vía pública de todo tipo de vehículos u otras propiedades con propietario identificable en los registros oficiales ya sea por vía del tratamiento de RSU o para su depósito. Y, en consecuencia, es necesario definir y coordinar el papel de los diferentes servicios municipales en esta tarea.

SEGUNDA. Hay que garantizar los derechos de la ciudadanía y de los propietarios de estos bienes, estableciendo un proceso de comunicación del estado del bien y, en su caso, el inicio de actuaciones sancionadoras que permitan reorientar presuntas conductas incívicas y realizar los cargos pertinentes en concepto de depósito y tratamiento de los corderos para su descontaminación.

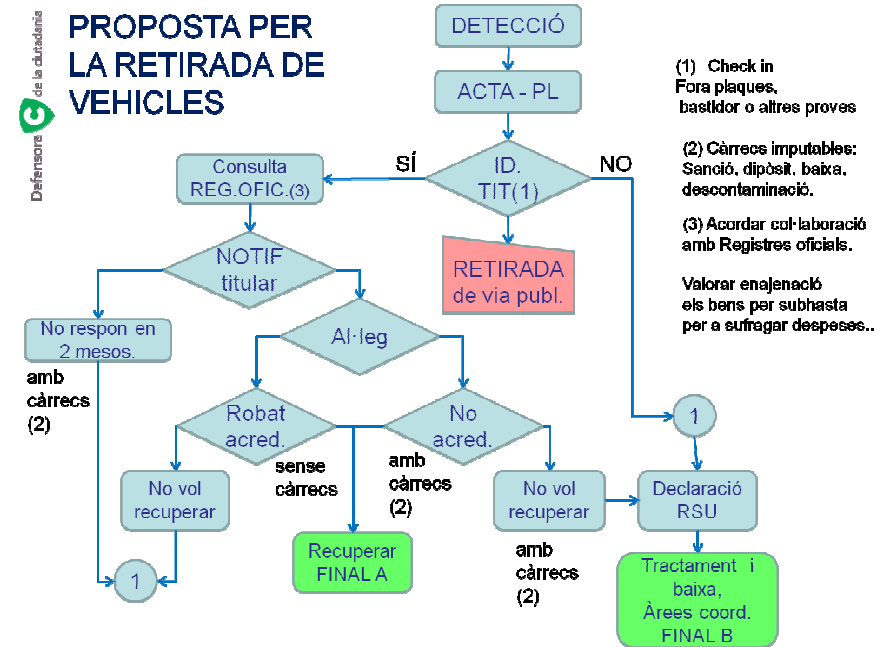
TERCERA. Es necesario disponer de los recursos necesarios para la retirada de los vehículos/bienes, su depósito y, en su caso, posterior tratamiento.

Por todo ello, **la Defensora considera que en esta ocasión la reclamación se ha RESUELTO EN TRÁMITE pero procede la emisión de la siguiente RECOMENDACIÓN** para instar a la administración municipal al estudio de los hechos y la protocolización de la

retirada de vehículos y bienes de la vía pública, cuando es posible la identificación del propietario, más allá de los vehículos registrados en la Dirección General de Tráfico.”

Se dio traslado a los servicios municipales competentes que actuaron para la resolución puntual de la situación y en pocos días la embarcación se había retirado de la vía pública.

Sin embargo, desde la Defensora pedía en su recomendación la definición de un procedimiento y la previsión de medios que garantizaran la máxima celeridad en caso de repetirse un incidente similar.



Sobre esta no se ha recibido ninguna otra comunicación por parte del Área de Seguridad Ciudadana que la constatación de la retirada del vehículo y por tanto **no se puede considerar que las Áreas competentes hayan emitido respuesta de aceptación o rechazo de la recomendación de la Defensora.**

PRESENTACIÓN
 MARCO LEGAL
 DATOS
 PROYECCIÓN
 TRANSPARENCIA
 CONCLUSIONES

ANEXOS



Recomendaciones e informes especiales

RAS 4/2023, de 13 de octubre, sobre la tramitación de la suspensión de suministro de agua por parte de EMAYA

En octubre de 2023, a la vista de los hechos expuestos, de los argumentos jurídicos y de las consultas documentales, la Defensora formulaba las siguientes conclusiones:

“PRIMERA. **Es necesario revisar las vías de comunicación, tanto por los canales digitales como por los canales ordinarios (en papel), con el fin de acreditar de forma fehaciente la recepción del Aviso de suspensión del suministro de agua efectuado por EMAYA**, con el fin de evitar errores y mejorar la atención de la ciudadanía, evitando molestias y obstáculos que compliquen o impidan la inexcusable liquidación de las facturas o, en su caso, la presentación alegaciones antes de una eventual suspensión.

En este sentido y en beneficio de la ciudadanía, como ya se hizo en la RAS 1/2023, se reitera la recomendación **para activar la interoperatividad digital de datos** entre EMAYA y el ayuntamiento, así como entre EMAYA y demás administraciones públicas, aprovechando los medios que nos ofrecen las nuevas tecnologías. La tarea de EMAYA representa un indiscutible ejercicio de potestad administrativa desde una entidad que actúa por gestión directa en régimen de monopolio y con capital 100% municipal y por tanto debería ser susceptible de activar dicha interoperatividad.

SEGUNDA. **Revisar la idoneidad de la suspensión de suministros en función de los perfiles determinados**, tales como ancianos, vulnerabilidad social acreditada, familias numerosas u otros perfiles susceptibles de ser considerados. Se propone la observación del *Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre*, sobre consumidores vulnerables, antes citado, como referente para determinar los perfiles de los abonados

susceptibles, o no, de iniciar la tramitación de una suspensión de suministros.

TERCERO. **Revisar la idoneidad de la suspensión de suministro en función también del volumen de las deudas**, en aplicación del principio de proporcionalidad que atiende a: la **adecuación de la medida** adoptada para conseguir el objetivo, **la necesidad de esta opción** por no existir de otra menos restrictiva y **la proporción** de la medida en cuanto al agravio causado. Así, en el caso que nos ocupa, un impago de 152,70€ no parece justificación ampliamente para la suspensión de suministro sin haber explorado otras alternativas y genera a la ciudadanía una molestia que afecta de forma desproporcionada a la vida de los abonados.

Por todo ello, **la Defensora considera oportuna la emisión de la siguiente RECOMENDACIÓN** para instar a la Concejalía de Medio Ambiente, que ostenta la presidencia de EMAYA, en particular, ya la administración municipal en su conjunto **su revisión, en el sentido indicado en las conclusiones, del procedimiento de Suspensión del suministro de agua gestionado en régimen de monopolio y por gestión directa por parte de EMAYA, señalando en el plazo de 3 meses cuáles podrían ser las medidas pertinentes para la mejora de este proceso.**”

Sobre esta recomendación comunicada en tiempo y forma, a pesar de la contundencia de los argumentos jurídicos y la importancia del suministro en monopolio de un bien necesario para la vida, **tampoco se ha recibido ninguna respuesta de aceptación o rechazo por parte de EMAYA a las propuestas de la Defensora.**



Recomendaciones e informes especiales

RAS 5/2023, de 16 de noviembre, sobre la erradicación del edadismo en la administración municipal

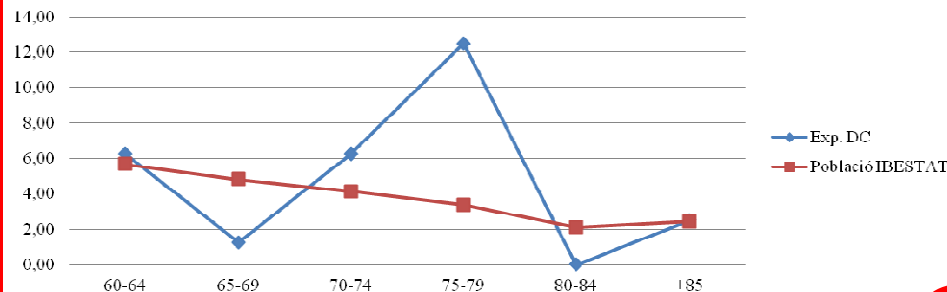
En noviembre la Defensora dio traslado de su recomendación en relación con el problema del edadismo a la Comisión de reclamaciones y sugerencias y exponía las siguientes conclusiones:

“PRIMERO. **Las administraciones públicas deberían ser las primeras en garantizar el ejercicio real de los derechos de las personas más vulnerables**, siendo referentes de buenas prácticas. Nos sobran argumentos jurídicos y carecen de recursos y liderazgos valientes que se impongan, dando atención diferenciada a las personas con capacidades diferentes.

SEGUNDO. **Las personas mayores deben poder acceder a sus derechos y cuando no sea así deben tener todas las facilidades para reclamar porque tienen mucho que aportar** (capacidad, experiencia profesional y vital, sensatez y tiempo). Mantener esta actitud de bloqueo, además de una ilegalidad, sería un derroche irresponsable de valor.

TERCERO. En cuanto a las reclamaciones de las personas mayores, en la oficina de la Defensora hemos comprobado que, normalmente, **los temas de los que se quejan van más allá de sus condicionantes de edad o de los tópicos (pensión y cuidado por el dinero), exponiendo cuestiones que si se resolvieran podrían influir positivamente en el conjunto de la ciudadanía.**

Comparativa entre percentatge d'expedients DC-2022 i franjes d'edat
(Fonts: Defensora de la Ciutadania i IBESTAT)



QUART. **Les persones grans tenen una gran implicació en els moviments socials de nuestra ciudad**, probablemente porque muchas de ellas ya habían estado vinculadas al tejido asociativo de más jóvenes, lo que nos presenta un colectivo activo y pro activo, generoso y responsable con su entorno cercano. Sin embargo, en el caso de las asociaciones de vecinos, sería importante valorar el envejecimiento de sus responsables y la necesidad de promover el relevo generacional.

QUINTO. La correlación entre las estadísticas de la Defensora y los datos de población del IBESTAT por las franjas de edad a partir de los 61 años, podemos concluir **que la gente mayor es tan o más activa que el resto de población y que cuando se les da los medios y la confianza oportunas no renuncian a reclamar** y poner sus capacidades a disposición de quien quiera escuchar. En este sentido, dadas sus características podrían ser un excelente informador de la realidad callejera de nuestra ciudad y en la oficina de la Defensora lo constatamos casi a diario. En conclusión, **es urgente erradicar el edadismo en nuestra sociedad porque es una lacra imperdonable** y una buena forma de empezar sería dando ejemplo dentro de la administración pública.”



Por su interés, esta recomendación fue integrada en el Anuario del envejecimiento de 2023 impulsado por la Universidad de las Islas Baleares - UIB.

La concejala de Personas Mayores se manifestó desde el primer momento a favor de las conclusiones pero tampoco se ha emitido ninguna respuesta documental sobre la aceptación o rechazo de la reclamación.

PRESENTACIÓN
MARCO LEGAL
DATOS
PROYECCIÓN
TRANSPARENCIA
CONCLUSIONES

ANEXOS



Recomendaciones e informes especiales

RAS 6/2023, de 16 de noviembre, sobre demora en la tramitación de las reservas de estacionamiento para personas de movilidad reducida por parte de Movilidad.

En noviembre de 2023, la Defensora presentaba su sexta recomendación, probablemente la que más antecedentes acompañaba por el número de reclamaciones recibidas sobre la cuestión tratada y por tanto más expedientes asociados.

Merece la pena recordar la situación vivida por las personas afectadas por la demora en la tramitación y concretamente la frase con la que se manifestaba una de ellas porque resume exactamente el tras fondo de todo ello: *"Es totalmente indignado e inconcebible que, por una necesidad como ésta que tiene el objetivo de facilitar el acceso y la vida de las personas con discapacidad, el Ayuntamiento tarde tanto en la tramitación del expediente."* Recordemos que desde el momento del inicio de los expedientes, la ciudadanía esperaba más de un año al tener respuesta, en algunos casos hasta a 2 años.

Así, tras la exposición de los antecedentes de hecho y las fuentes de derecho, como se corresponde con la estructura adoptada para las recomendaciones, **la Defensora consideró que existía GREUGE y emitía la siguiente RECOMENDACIÓN** para instar al Área de Movilidad Sostenible en la revisión de los expedientes sobre la reserva de estacionamiento para PMR:

"PRIMERO. La dotación de los recursos que permitan acelerar de forma urgente la tramitación de los expedientes PMR, dadas las justificaciones técnicas del jefe de Departamento, de forma que sea posible el cumplimiento de la ley en plazos razonables.

SEGUNDO. La revisión y, en su caso, la abreviación de la tramitación de los expedientes PMR para facilitar con mayor agilidad el ejercicio de un derecho que afecta de forma directa e importante a la vida de las personas, en aplicación del principio de economía procedimental y, evidentemente, con la conservación del rigor exigible."

Sobre esta recomendación se recibió respuesta del Área de Movilidad, en fecha 5 de febrero de 2024, y en buena práctica debería formar parte de la rendición de cuentas de la próxima memoria, pero dada la coherencia contextual, considero oportuno realizar una exposición sucinta de la respuesta e incluir también la respuesta íntegra en los anexos.

Sobre la primera consideración, en cuanto a la dotación de recursos, el Área indicaba que, por un lado, se habían solicitado refuerzos para dar un servicio correcto, pero no se indicaba si se habían atendido sus peticiones. Y por otra parte, nos indicaban que se había llevado a cabo una reestructuración del Departamento con el fin de mejorar la atención de los expedientes PMR.

Sobre la abreviación de la tramitación de los expedientes se exponían varios argumentos para justificar el procedimiento empleado y concluir que en cualquier caso, ya sea en aplicación del artículo 21.3 de la LPAC o del artículo 11 de la Ley orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de petición, se excede el plazo de 3 meses previsto para la tramitación de los expedientes en cuestión.

Sin embargo, la comunicación del concejal de Movilidad concluía que la tramitación de los expedientes PMR se había priorizado y que desde el momento de la recomendación hasta el momento de la comunicación en el mes de febrero se habían reducido los expedientes pendientes pasando de 25 a 2 expedientes de 2021, de 60 a 7 de 2022 y de 118 a 132 de 2023; en total de 198 a 141 expedientes. Desde la Defensora se reconoce el esfuerzo y dedicación del Área de Movilidad pero debemos insistir en la necesidad de integrar nuevos recursos en ese Área, de acuerdo también con el último párrafo del propio informe de Movilidad.



Recomendaciones e informes especiales

RAS 7/2023, de 8 de diciembre, sobre las irregularidades en cuanto a la ocupación de la vía pública asociadas a obras de carácter privado.

En diciembre la Defensora era la voz de los más vulnerables, de quien a menudo no tiene voz porque las circunstancias no les permiten acceder a la reclamación o de quien ya ha perdido la confianza en la administración pública, y en este sentido exponía las sus consideraciones:

“La ciudadanía tiene el derecho a reclamar por sus derechos, cierto, pero la Administración tiene el mandato legal de velar por el cumplimiento de la normativa, **más allá de que lleguen o no denuncias**. No puede descargarse la responsabilidad o la percepción del buen funcionamiento de un servicio en las reclamaciones. Asociar exclusivamente la falta de quejas a una labor de calidad sería tanto como suponer que todo el mundo que sufre una vulneración de derechos tiene la capacidad y/o la oportunidad de reclamar, y esto no siempre es así.

En un tema tan sensible como éste, la responsabilidad de la Administración municipal debe conducirnos a la excelencia, haya o no reclamaciones. [...]. Las personas que ven cómo se vulneran sus derechos de accesibilidad o, simplemente, de seguridad vial confían en la gestión de nuestro Ayuntamiento; merecen la mejor atención **y no deberían reclamar cuestiones tan evidentes y groseras como las que hemos observado en las 8 ubicaciones señaladas** en esta Recomendación.

Por todo ello, concluida la exposición de los hechos y de los fundamentos de derecho, como **Defensora considera que existe un GREUGE y emite la siguiente RECOMENDACIÓN** para instar a todas las áreas municipales, y especialmente al Área de Infraestructuras y Accesibilidad, en tomar en consideración las siguientes propuestas:

1. Dotar al SACOV de los recursos humanos y materiales que permitan atender directamente y con mayor efectividad el control/seguimiento de las autorizaciones de ocupación de vía

pública por razón de obras y, en su caso, acelerar de forma urgente la tramitación de **medidas para reorientar los incumplimientos**. Todo ello, con el objetivo de cambiar la actitud de las entidades que no reconduzcan sus prácticas y se resisten a la implantación de la accesibilidad universal.

2. Actualizar el mapa de autorizaciones de ocupación de vía pública y, en su caso, elaborar un **calendario de inspecciones que permita una actividad proactiva** por parte del SACOV, con el objetivo de que las entidades responsables de las obras actúen desde el inicio del empleo con la máxima responsabilidad, dado que el seguimiento de la inspección podría motivar sanciones no deseables.

3. Iniciar los expedientes sancionadores y tramitar su instrucción desde el propio SACOV cuando resulten como consecuencia de un concepto tipificado en el régimen sancionador de la Ley 8/2017, de 3 de agosto, de accesibilidad universal de las Illes Balears, para garantizar el seguimiento del expediente y su paso, en su caso, a vía ejecutiva.

4. Establecer **campañas públicas de sensibilización para la accesibilidad y para el control de incumplimientos** que tengan impacto en cuanto a la motivación de las entidades responsables de las obras, para que adopten todas las medidas exigibles de accesibilidad universal en los entornos autorizados para la ocupación de vía pública.

5. Trasladar a la Mesa de Accesibilidad el contenido de esta Recomendación, así como al Consejo para la Accesibilidad de las Illes Balears, tan pronto como se constituya.”

Sobre esta recomendación se ha hablado con los técnicos municipales y han manifestado que este tipo de situaciones apuntadas por la Defensora, se atienden a todas aquellas que son objeto de denuncia previa, por tanto, se entiende que no se actúa de oficio. Por otra parte, no la **Defensora no ha recibido ninguna comunicación por escrito en la que se indique la aceptación o rechazo de las consideraciones**.



PROYECCIÓN

PRESENTACIÓN
MARCO LEGAL
DATOS
PROYECCIÓN
TRANSPARENCIA
CONCLUSIONES

ANEXOS

- Proyección interna
- Proyección externa
- El Fórum de Síndicos de Catalunya
- El Defensor del Poble
- Delegación de defensorías i sindicaturas de les Illes Balears
- Formación





Proyección interna Propuestas del mandato

Después de lo vivido en 2023 con el recorte de recursos perpetrado en nuestra institución por parte del nuevo gobierno, cuesta plantearse una proyección desde el rigor porque para hacer una proyección seria hay que saber con qué recursos contamos y hay que hacer previsión de algunos factores que nos permitan enfocar el futuro con garantías y, por ahora, no nos atrevemos a aventurar con qué recursos contaremos para 2024.

Una cosa es segura, el partido político que fue motivo de los recortes mantiene la actitud contraria a nuestra institución y no desaprovecha ninguna oportunidad para tildarnos de chiringuito, así pues **no me parece descabellado plantear la supervivencia como un de los objetivos en el corto-medio plazo**. Pero no una supervivencia de mi persona al frente de la institución, yo no soy importante en esta ecuación, la supervivencia debe ser de la institución porque representa el derecho a reclamar y poner en duda las actuaciones de nuestra administración y/o de nuestros gobernantes. En un Estado Social de Derecho deben existir, como existen en todos los países democráticos de nuestro contexto, espacios para la reclamación y cuestionamiento de la administración con instituciones, como la nuestra, que puedan impulsarlas con objetividad y garantías de que se llegará hasta donde sea necesario.

Alguien podría pensar que hemos dado muchos pasos atrás en nuestras aspiraciones, pero, vistas las circunstancias, plantear la supervivencia de la institución no nos parece un mal objetivo.

Evidentemente, la supervivencia implicaría directamente la estabilización de la plantilla y el mantenimiento de los recursos materiales. En anteriores memorias, **siempre he considerado el capital humano de mi equipo como el factor determinante para el éxito en la tramitación de los expedientes y la herramienta esencial para la mejora de la calidad del servicio**. Y si, como dicen, en los momentos difíciles es



cuando se conoce de la pasta de la que están hechas las personas, debo decir que no puedo sentirme más orgullosa de las personas que conforman mi equipo, ellos me han demostrado un compromiso y una lealtad extraordinarias. La tarea realizada en pro del clima laboral se ha demostrado no haber caído en saco roto.

Partiendo de estas premisas, **nuestro mayor reto para 2024 es mantener el nivel de actividad y la calidad alcanzada hasta el cuarto trimestre de 2023 en el futuro**, teniendo en cuenta que somos menos manos y que tal y como ya hemos explicado en apartado "DATOS" hemos tocado techo en el volumen de expedientes trabajados.

No será fácil mantener los patrones establecidos en la **hoja de ruta redactada en 2017**, de la cual se hizo una revisión provisional el segundo semestre de 2023, pero **el COMPROMISO, palabra que hemos elegido para ilustrar la portada de esta memoria, nos guía** con convicción porque creemos que hay proyecto y que la Defensora, a pesar de lo que digan algunos, es una institución necesaria y hoy más que nunca.

Por último, cabe recordar que la **protección de los datos personales** siempre ha sido una prioridad de la Defensora dado que está muy vinculada a la confianza de la ciudadanía y la confianza para la Defensora es un pilar esencial sobre lo que se construye el futuro. Por ello, se mantiene una excelente relación de colaboración con el actual Delegado de Protección de Datos, quien ya ha presentado su Memoria de 2023.¹

¹ [Microsoft Word - Memòria any 2023 definitiva \(palma.es\)](#), a l'Intranet municipal.



Proyección externa Las relaciones institucionales

La Defensora suele ser la voz de las personas que no tienen voz propia o que no pueden hacerla llegar a algunas instancias y que se acercan a nuestras oficinas para compartir sus problemas y reclamaciones, a veces en el umbral de las competencias municipales y por tanto en manos de otras instituciones de tipo estatal o autonómico.

Durante 2023, la Defensora ha mantenido **35 reuniones con asociaciones, plataformas o colectivos de vecinos**; ha participado en **casi un centenar de reuniones con diferentes áreas de nuestro Ayuntamiento** relacionadas con las reclamaciones recibidas, y en **27 reuniones con entidades de otras administraciones públicas**, tanto de nuestra Comunidad Autónoma como del Estado.

Hasta el mes de octubre la Defensora participó, directamente o con la representación del Adjunto, en casi todas las reuniones a las que se la convocó.

En 2023, a nivel autonómico, se mantuvieron los contactos con la Conselleria de Bienestar Social (personas mayores, sinhogarismo, personas en situación de calle, etc.) que nos han permitido ser más eficientes en la defensa de los derechos de la ciudadanía. Igualmente, se ha mantenido una relación de colaboración regular con la Oficina Balear de Infancia y Adolescencia (OBIA) y con la Defensora de los Usuarios del sistema sanitario público Islas Baleares.

En el marco de la política municipal, es necesario recordar también las colaboraciones con la Federación de Entidades Locales de las Islas Baleares (FELIB), antes y después de las elecciones, donde destacaríamos el tratamiento de temas de estrategia global como es la problemática de los Vehículos de Movilidad Personal (VMP).

En cuanto al **trabajo conjunto con otras defensorías y la relación con el Defensor del Pueblo**, se ha considerado oportuno realizar un apartado especial que vamos a desarrollar a continuación.

En el 2023, cabe destacar, la relación con entidades sociales como **CONSUBAL** (Asoc. de Consumidores de les Illes Balears), **la Federación de Asociaciones de Vecinos de Palma i la Universidad de les Illes Balears** (UIB), con todas habíamos trabajado ya desde hacía años.

Por otra parte se crearon con la entidad **Sal i Ajuda**, de apoyo a personas vulnerables con necesidad de orientación jurídica, con **Hogar sí i Provienda**, responsables de los programas *Housing First* i *Housing Led*, para la recuperación digna de personas sin hogar y con el **Servicio del CEDRE** (Consell per a l'Eliminació de la discriminació racial i ètnica) per a l'assistència i orientació a víctimes de discriminació).



Por último, cabe comentar que después de las elecciones y atendidos los cambios de las personas al frente de las coordinaciones de Distrito, la Defensora tuvo la iniciativa de reunirse con algunos de ellos para ponerse a su disposición y

establecer los contactos que nos deben permitir mejorar el trabajo de la Oficina de la Defensora.



El Fórum de Síndicos y Síndicas de Catalunya Un referente, una red; no trabajamos solos

El Foro de Síndicos y Síndicas, Defensores y Defensoras de Cataluña (FSD, en adelante) siempre ha sido un referente y un espacio de crecimiento para nuestra entidad, unos aliados ante la adversidad, pero en 2023 demostró su solidaridad de forma muy especial emitiendo una declaración de apoyo a la Defensora durante el episodio de recorte de recursos de la Oficina de la Defensora. Este documento se encuentra íntegramente en el apartado de anexos.

La Defensoría de Palma forma parte del Fórum desde prácticamente sus inicios en 2006. Actualmente somos 48 miembros en todo el Estado; la mayoría, de Cataluña.



El FSD, además de generar espacios para poder compartir

conocimientos, realizar consultas y presentar buenas prácticas, organiza formaciones a demanda que fortalecen la labor de las defensorías locales. Este año, en el mes de febrero, se solicitó la participación del Fórum en el II encuentro de Defensorías Locales de las Islas y, desde Cataluña, se desplazaron a Mallorca el Gerente y la Presidenta del FSD.

Gracias al FSD, también se ha mantenido una colaboración con entidades defensoras de derechos humanos internacionales, con las que se participó en el I Congreso de AGOL (Alianza Global de Ombudsman Local), nacida al amparo de PRADPI ("Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica").

Este año nuestra participación en AGOL se ha visto limitada por la distancia, ya que se ha participado en dos eventos por vía digital, ya que viajar a Sudamérica, además de la cuestión económica, supondría algunos obstáculos logísticos que nos obligarían a cerrar la oficina algunos días.



Otros temas que han sido objeto de trabajo, también con el FSD; son el **seguimiento de la Comisión de Trata de Seres Humanos**, iniciado en 2021 y que nos llevó como Foro a entrevistarnos con el Ministerio de Justicia del Estado español; y la **problemática de los VMP**, común a todas las grandes ciudades, y en la que deberemos emplearnos a fondo si queremos obtener algún resultado positivo.

Merece la pena concluir con dos frases extraídas de la Declaración del FSD a favor de la Defensora, porque es una máxima que aplica a cualquier institución de las que velan por los derechos fundamentales, no únicamente a nuestra institución y expone claramente quiénes somos y quién es el Foro de Síndicos y Síndicas:

"Las sindicaturas y defensorías hacemos una labor de crítica constructiva en la administración local y lo hacemos con rigor e imparcialidad; la mejor prueba es probablemente el ataque de aquellas personas y entidades incapaces de entender nuestras instituciones y, al mismo tiempo, el aumento de confianza por parte de la ciudadanía que cada día se acerca a nosotros en mayor número. [...]"

Las defensorías locales trabajan desde la proximidad y no formamos parte de un mercadeo político/partidista bajo excusas y falsedades de duplicidad institucional o de cualquier otro argumento insustancial y vacío de contenidos".

PRESENTACIÓN
MARCO LEGAL
DATOS
PROYECCIÓN
TRANSPARENCIA
CONCLUSIONES

ANEXOS



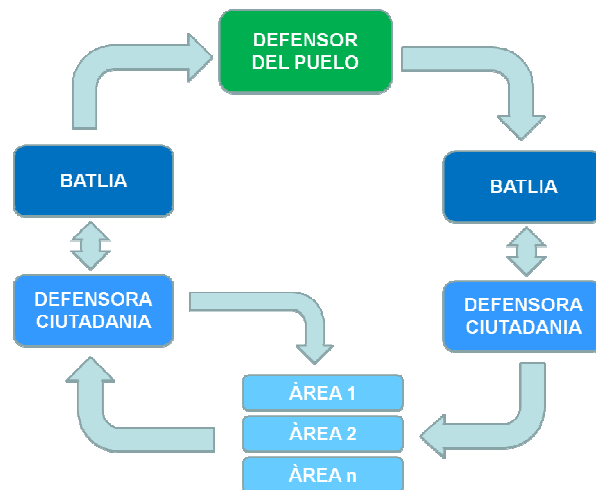
El Defensor del Pueblo Un aliado imprescindible

El Defensor del Pueblo es un referente para cualquier entidad que tenga por objeto la defensa de los derechos de la ciudadanía. La institución estatal nació con la propia constitución y actúa a todos los efectos como uno en el comisionado de Les Corts.

Dispone de unos medios coherentes con la magnitud de su labor, dada su competencia en todo el territorio del estado y cada año rinde cuentas con la presentación de la Memoria.

Nuestra relación con la institución del Defensor del Pueblo ha sido siempre excelente y consiste en la colaboración mutua que permita defender los derechos de la ciudadanía con las máximas garantías.

La forma en que se produce esta colaboración la ha conducido por diversas vías a lo largo de los años. Así pues, cuando el Defensor o, por delegación, sus adjuntos deben realizar una consulta al ayuntamiento se dirigen directamente al alcalde como presidente del consistorio. Entonces, desde Alcaldía nos comunican la reclamación y la Defensora dirige a las Áreas competentes la consulta para que se tome en consideración, tal y como indica el esquema.



En cuanto a estos expedientes, la Defensora de la Ciudadanía únicamente actúa como simple tramitadora, si bien, en caso de existir la misma reclamación en sus archivos integra los documentos propios a la respuesta que se emite por el Defensor del Pueblo. En diciembre de 2023, se encontraban en tramitación 17 consultas de la institución estatal, de la que destacaríamos la relativa a las Zonas de Bajas Emisiones que el Defensor del Pueblo trasladó a todos los municipios de gran población del Estado.



También existen otras vías de colaboración más directas y en las que la Defensora y el Defensor aportan opinión y conocimiento en el marco de alguna problemática concreta. En este contexto, **el 18 de diciembre, la Defensora mantuvo una entrevista de más de dos horas con el Defensor del Pueblo** en su despacho de Madrid. En la entrevista se trataron temas como:

- 🛡️ La necesidad del nombramiento de un Síndic de Greuges.
- 🛡️ La preocupación por las situaciones de conflicto urbano ocasionado por los VMP (vehículos de movilidad reducida - patinetes y bicicletas eléctricas)
- 🛡️ La importancia de dar impulso a una nueva ley integral contra la trata y la abolición de la prostitución.
- 🛡️ Y muy especialmente de la coordinación entre el Defensor del Pueblo y defensorías y sindicaturas locales.



Delegación de Defensorías de les Illes Balears La evolución natural para la defensa de los derechos

La Delegación de Defensorías existe desde hace algunos años en el marco de un acuerdo tácito de colaboración para compartir información y consultas, y está integrada por la Oficina Balear de Infancia y Adolescencia (OBIA), la Defensora de los Usuarios del sistema sanitario público Islas Baleares, la Sindicatura de la UIB, la Sindicatura del Consejo de Menorca y la Defensora de la Ciudadanía de Palma. A título emérito pertenece la Sra. Rayó, ex-Defensora de la Ciudadanía de Marratxí, donde todavía no ha nombrado sucesor, y la Sra.^a Manassero, ex- Síndica de la UIB.

La Delegación de Defensorías se reúne cada vez que considera que un tema puede ser del interés común del colectivo. Al 24 de febrero de 2023, se celebró el II Encuentro de Defensorías y Sindicaturas Locales de las Islas donde además de todos los miembros de la Delegación se contó con la asistencia del Foro de Síndicos y Síndicas de Cataluña, la Oficina para la defensa de los derechos lingüísticos, la FELIB, CONSUBAL y del presidente de la Comisión de Derechos de la Ciudadanía. Fruto del trabajo la Delegación consideró oportuno dar un paso más en el compromiso para la defensa de los derechos de la ciudadanía y se tomaron algunas decisiones vinculantes.



En primer lugar, se hizo emitir un MANIFIESTO firmado por todos los miembros de la Delegación en el que se reconocía:

- el carácter singular de nuestras instituciones, diferenciadas de cualquier otra entidad en el seno de las administraciones públicas.

- La necesidad de recursos suficientes para la tarea encomendada.
- La obligada colaboración de las entidades públicas en el desarrollo de nuestras funciones.

El manifiesto terminaba con una DECLARACIÓN sobre la necesidad urgente por el nombramiento del Síndic o Síndica de Greuges como una deuda con la ciudadanía y con el Estatuto de las Islas Baleares.

La segunda parte del compromiso adquirido implicaba a los miembros de la Delegación de Defensorías en la entrega de la Declaración al presidente del Parlamento de las Illes Balears ya todos los partidos políticos con representación en el Parlament, dada su responsabilidad en el inicio de la tramitación.

La labor se hizo de forma ágil y responsable. Así, antes de las elecciones de mayo se había hecho la entrega de la Declaración tal y como estaba previsto y todos los partidos, a excepción de VOX que proponía una delegación del Defensor del Pueblo en las Islas Baleares, reconocieron la falta de la sindicatura autonómica como una deuda histórica. El compromiso de los partidos, independientemente de la composición de quienes deberían conformar el nuevo Parlamento, fue incluir este tema en sus agendas. Las sindicaturas y defensorías nos comprometimos a realizar seguimiento de la cuestión para elaborar un calendario que hiciera posible, 40 años después de la aprobación del Estatut, el nombramiento y puesta en marcha de la sindicatura autonómica.

Casi un año después, a pesar de la entrevista mantenida con Consejería de Presidencia tras la constitución del nuevo gobierno, no se ha iniciado la tramitación del Síndic/ca.



Formación

Un paso necesario si queremos calidad.

La Defensora siempre ha valorado la formación del personal como una de las principales herramientas para obtener la excelencia.

Probablemente de todas las formaciones recibidas destaca, por tratarse de un punto de inflexión a nivel municipal, la JORNADA DE PRESENTACIÓN E INTRODUCCIÓN AL NUEVO GESTOR DE EXPEDIENTES Y HERRAMIENTAS ASOCIADAS (SEDIPUALB@) 2023, en fecha 3 de noviembre, en la que se inscribieron todos los miembros de la Oficina de la Defensora.

Como ya se ha comentado en apartados anteriores, nuestra institución en coordinación con el resto de Sindicaturas y Defensorías de las Islas Baleares organizó las II Jornadas de Sindicaturas y Defensorías Locales, en fecha 28 de febrero, que a pesar de tener un carácter exclusivamente formativo, es un hecho que existe un aprendizaje innegable al compartir la realidad de nuestras instituciones.

A título individual, la Oficina Balear de la Infancia y la Adolescencia invitó a la Defensora a la Jornada de buen trato y espacios seguros, en fecha 25 de abril en la Casa Mención con motivo de la declaración de aquella fecha como a Internacional de la lucha contra el maltrato infantil.

En fecha 15 de junio, el todavía Adjunto participó en la XII JORNADA del IMAS "Una mirada a la protección de las personas mayores", en el Aula Magna del Edificio Jovellanos de la UIB.

Entre los días 14 de noviembre y el 1 de diciembre de 2023, el administrativo participó de curso a distancia "Lenguaje Jurídico Catalán", de una duración de 20 horas e impartido por el Instituto de Estudios Baleáricos.

Los días 23 y 24 de noviembre, la Defensora participó en la Jornada de formación sobre "violencia machista y exclusión residencial en Mallorca", organizada en la UIB.

Todo ello, cada uno de los cursos tiene un retorno a la Oficina de la Defensora en las reuniones de equipo en la que se comparte la información recibida y, además, se registra toda la documentación que es susceptible de catalogación, como manuales, encuadernaciones u otros documentos digitales que puedan ser útiles para la práctica de la Defensora.



En 2023, las circunstancias no nos han permitido aprovechar los programas de formación de la Escuela Municipal de Formación del Ayuntamiento, como habría sido nuestra voluntad.

Y finalmente, cabe recordar que la Defensora participó en alguna de las acciones formativas organizadas desde el Fórum de Síndics i Síndiques de Catalunya; entre las que destacaríamos la impartida por la entidad ECOM con título: "Vulneraciones de derechos y discapacidad física y/u orgánica." en fecha 22 de noviembre.

PRESENTACIÓN
MARCO LEGAL
DATOS
PROYECCIÓN
TRANSPARENCIA
CONCLUSIONES

ANEXOS



TRANSPARENCIA

- 📍 CERIS
- 📍 Comunicación
- 📍 Plantilla i presupuestos

PRESENTACIÓN
MARCO LEGAL
DATOS
PROYECCIÓN
TRANSPARENCIA
CONCLUSIONES

ANEXOS





Transparencia

Comisión especial de reclamaciones - CERIS

Esta Comisión está formada por representantes de todos los grupos municipales, de forma proporcional al número de miembros que poseen en el Pleno. La institución de la Defensora también forma parte, con voz y sin voto.

La Defensora da cuenta de sus actuaciones mensualmente y expone los temas que han centrado la labor de la institución desde la última sesión. La Defensora procura que la presentación sea interesante y los temas de los que se hace eco son de indudable importancia, sin embargo, no siempre despiertan el interés de los asistentes.

Las funciones y organización de la Comisión vienen determinadas por el Reglamento orgánico de derechos de la ciudadanía. Así, los viernes anteriores a la fecha del Pleno de enero a diciembre, con la salvedad de agosto, se celebran las comisiones. Es que en 2023, las elecciones alteraron el régimen de sesiones y en los meses de mayo y junio tampoco se celebraron comisiones. El mes de mayo fue únicamente para la aprobación de las actas anteriores.

La Defensora facilita a cada sesión la relación completa de los expedientes a trámite, se pone a disposición para las cuestiones que puedan suscitar y se tratan de forma puntual los temas de especial relevancia. Nos preocupa, sin embargo, observar que algunos temas se repiten, en una especie de "día de la marmota", ante la inoperancia municipales. Algunas cuestiones que se han tenido que reiterar a lo largo de años, hasta que se ha acertado con la solución.

Son un ejemplo:

- 📍 Los problemas en la concesión de aparcamientos para personas con movilidad reducida.
- 📍 Los criterios de actuación en cuanto a las notificaciones de multas de circulación.
- 📍 El problema del acceso a la vivienda y las autocaravanas.
- 📍 Las incidencias de accesibilidad en el transporte público.

- 📍 Las dificultades de la Oficina de la Defensora por la falta de recursos humanos.

También se entregan las recomendaciones, advertencias y sugerencias asociadas a las reclamaciones con resultado de GREUGE y se hace seguimiento de las RAS pendientes de ejecución, como ya se ha expuesto en el capítulo Recomendaciones.

Cabe recordar que entre las comunicaciones a los concejales y concejales de la Comisión tienen una importancia significativa los Informes especiales de entre los que, en 2023, destacaríamos las "Consideraciones de la Defensora en relación a las consultas recibidas a raíz del punto 7 del Acuerdo programático entre PP-VOX", entregado en septiembre.

Con el fin de tener bien informada a la CERIS, en todas las sesiones también se incluye un apartado de agenda de la Defensora.

Para concluir este apartado, deseo agradecer la buena disposición de los miembros de la CERIS. Sabemos que nuestra tarea a menudo implica recordar las cosas que no funcionan y, en este sentido, los equipos de gobierno han encajado las propuestas de mejora.

Sin embargo, no puedo olvidar el episodio en el que se produjo una injerencia grave en la autonomía de la institución, que afectó y afecta a nuestra capacidad, en septiembre y octubre. Y quiero manifestar mi sorpresa ante las contradicciones de un partido que durante la pasada legislatura se pronunciaba con alabanzas hacia la labor de la Defensora ya favor de dotar de más recursos y en esta legislatura, ya en el poder, ha sido el ejecutor de recortes que se llevaron adelante sin consultar a la Defensora, como hechos consumados irrevocables.



Transparencia Comunicación

La Defensora se mueve en el difícil equilibrio entre una sociedad mediática en la que si no entras en el círculo de los medios no existes y la discreción que requieren la mayoría de los datos objeto de nuestras investigaciones. Además, no es voluntad de la Defensora ser mediática con su actividad ya menudo es preferible resolver las cuestiones de forma eficaz que salir todos los días en los periódicos, aunque en ocasiones es muy útil e incluso necesario.

Entonces, debemos agradecer a los profesionales de los medios que con esta “esquizofrenia comunicativa” nuestra, hayan sabido entender la institución de la Defensora y que nos hayan facilitado una cobertura adecuada, cuidadosa y sobre todo que nos transmitan con un sello de credibilidad que no es otorga a todas las instituciones.

Las limitaciones de tiempo y personal no han permitido la emisión de notas de prensa con la frecuencia que habríamos querido o que necesitamos como organismo público, pero es un hecho que el espacio de las comisiones de reclamaciones y sugerencias una vez al mes abre una ventana, al menos, en la prensa escrita.

Evidentemente, cuando algún medio ha contactado con la Defensora siempre se ha procurado atender con la mayor brevedad y se ha atendido con detalle para que la información se publique con el máximo rigor.

La participación en medios de radio y televisión ha sido puntual y sometida a declaraciones asociadas a la actualidad de un momento. Sirva de ejemplo la polémica sobre la continuidad de la Defensora o el cese del Adjunto, donde tristemente además éramos el foco de la noticia.

Todos los artículos publicados a lo largo de 2023 la prensa escrita se han recogido para elaborar el dossier de prensa que, como es habitual, adjuntamos a los anexos de esta Memoria.

En cuanto a las redes sociales, en 2023, nos hemos centrado en facebook y se ha intentado mantener con los recursos propios un papel algo activo que hiciera más visible la figura de la Defensora. Esto ha sido posible también a una nueva iniciativa de producción de artículos propios que se han publicado previamente en la web de la Defensora con un total de 11 artículos durante el tercer trimestre de 2023.

En anteriores ediciones de la memoria siempre aspirábamos a la consolidación de la plantilla para recuperar la actividad en redes sociales, pero estas aspiraciones no serían posibles por el recorte de recursos.

Debemos recordar que el criterio de la Defensora en cuanto a las redes sociales es que sean una herramienta de difusión, pero no un canal de atención.

Una vez más, **quiero destacar el excelente tratamiento que desde todos los medios han dado a la institución ya mi persona en particular**, conservando con profesionalidad periodística, la independencia de la figura de la Defensora y tratando con objetividad y rigor a las mías declaraciones.

Para quienes sean más de valoraciones cuantificables, nuestro dossier de prensa contiene un total de 66 artículos relacionados directa o indirectamente con expedientes de la Defensora, lo que nos permite decir que hemos tenido espacio en los medios y en este sentido positivo.





Transparencia

Plantilla y presupuestos

"En 2022 la Oficina volvió a vivir tiempos convulsos en cuanto a la estabilidad de la plantilla", así comenzaba este apartado en la Memoria anterior y quien nos diría que la cosa podría ir a peor. El cambio de legislatura a mediados de años se constituiría un nuevo gobierno en el que los acuerdos programáticos para obtener la estabilidad conducirían a la exigencia de hacer desaparecer la institución de la Defensora por parte de un partido político, por considerarlo según han expresado de forma reiterada "un chiringuito" que no hace nada que no pueda hacer cualquier partido político desde sus competencias. Nada más lejos de la realidad y se prueba el contenido de ésta y de todas las memorias presentadas por nuestra institución donde queda demostrado nuestro carácter singular.

La estabilidad vivida hasta el mes de septiembre duraría poco y de acuerdo con el punto 7 del Acuerdo Programático entre PP-VOX, se destituía de un día para otro al Adjunto de la Defensora y poco después se hacía desaparecer la figura del Adjunto como tal. Esto provocó la merma de una persona con responsabilidad en la Oficina y también la destitución de una de las administrativas, dado que el titular de la plaza de administrativo debía volver a su sitio, poniendo en jaque la viabilidad del atención a la ciudadanía y dejando a la Defensora sin ningún otro apoyo que el personal administrativo. En el mes de octubre, de las 4 personas adscritas a la Oficina pasamos a 3.

Afortunadamente, la calidad de las personas que integran mi equipo y la buena organización de la oficina ha permitido salir adelante. A finales de 2023 estábamos en la oficina 2 auxiliares, 1 administrativo y la Defensora, incumpliendo la dotación consolidada en el presupuesto 2023 por la Concejalía de Hacienda donde se preveía un Adjunto, como apoyo de la Defensora para tareas institucionales.

En la edición de la Memoria 2021 se incorporaban por primera vez los datos económicos con el fin de aportar valor a la transparencia de la Oficina de la Defensora. Para interpretar correctamente estos datos es importante saber que el capítulo I indica el presupuesto de personal, el capítulo II, el presupuesto de gasto corriente y el capítulo VI indica las inversiones. A efectos prácticos, la Defensora sólo tiene capacidad de decisión para la ejecución de sus proyectos sobre el capítulo 2, de "gastos corrientes".

En cuanto al ahorro observamos cómo cada año que en 2023 se produce un remanente del 37,24%. Este hecho se debe a dos factores. Uno, la voluntad de contener el gasto en todo lo que nos es posible, y el otro, el problema histórico de la nuestra institución para invertir en proyectos, puesto que no tenemos competencias propias señaladas en el Decreto de competencias, lo que siempre ha supuesto el bloqueo de las iniciativas a Intervención.

	2021	2022	2023
Pressupost	264.625,59	257.577,42	319.314,14
Capítol I	203.625,59	196.577,42	271.314,14
Capítol II	56.000,00	56.000,00	48.000,00
Capítol VI	5.000,00	5.000,00	5.000,00
	2.021,00	2.022,00	2.023,00
Despesa real	205.036,62	214.459,98	200.413,39
Capítol I	197.791,31	207.584,81	196.307,69
Capítol II	7.245,31	6.875,17	4.105,70
Capítol VI	0,00	0,00	0,00
ESTALVI	59.588,97	43.117,44	118.900,75
	22,52%	16,74%	37,24%



CONCLUSIONES

PRIMERA. Si la elaboración de la Memoria 2022 fue un esfuerzo titánico para la Oficina de la Defensora, dada la voluntad de anticipar a las elecciones la presentación de la memoria lo antes posible, la elaboración de la Memoria 2023 ha sido casi agónica, dado que hemos querido presentarla también en la primera mitad del año y con menos personal que el año anterior. Evidentemente, la urgencia no nos ha permitido profundizar como habríamos deseado, por ejemplo, al compartir el seguimiento de las recomendaciones, un seguimiento que se ha realizado de forma rigurosa y ordenada con los miembros de la Comisión de Reclamaciones y Sugerencias como testigos.

SEGUNDA. La pérdida de parte del equipo humano ha desequilibrado de forma significativa a la institución de la Defensora, tanto por factores cuantitativos como por factores cualitativos. Cuando carecen manos la capacidad de atención a la ciudadanía se ve afectada y si las manos que carecen son, además, especializadas se ve afectada la atención y no es posible plantearse según qué metas porque sólo generaríamos frustración o falsas expectativas. Por eso siempre hemos sido muy conscientes de nuestras limitaciones y que nos hemos planteado las metas en función de nuestra realidad, pero en 2023 hemos visto cómo el gobierno municipal, de forma totalmente inesperada, nos recortó los recursos impidiendo llevar adelante la tarea proyectada dilatando la atención a la ciudadanía y limitando el seguimiento de los expedientes.

TERCERA. Sin embargo, el número de expedientes demuestra que la ciudadanía confía en la institución de la Defensora. Los vecindarios entienden y aceptan las explicaciones y orientaciones dadas. Esto significa que no existe ninguna otra institución con las características de la

Defensoría a la que cualquier ciudadano pueda llegar con toda la confianza y sin ninguna restricción o limitación.

CUARTA. La colaboración de la Oficina de la Defensora con otras defensorías como la Oficina Balear de la Infancia y Adolescencia, la Defensora del Usuario del Sistema de Sanidad Pública, la Comisión de Síndics de Menorca, la Síndica de Marratxí y la Síndica de la UIB así como el Foro de Síndics de Catalunya, ha sido fundamental en la reivindicación de recursos y la demanda de un/a Síndic/ca de Greuges.

QUINTA. Reconocemos el valor del apoyo entre entidades y asociaciones de la sociedad civil organizada con las que hemos vivido una relación de complicidad para contribuir al fortalecimiento de la democracia, en momentos difíciles como los que ha vivido la Defensora este año. Tenemos la convicción de que la participación es un valor esencial que nos hace fuertes y nos hace sentir que no estamos solos. Mi agradecimiento a todos ellos, especialmente a la Federación de Asociaciones de Vecinos de Palma.

SIXTA. De nuevo, suben los casos de competencia supramunicipal. Sabemos desde hace años que el nombramiento de una sindicatura de agravios de ámbito autonómico es urgente y por eso se ha llevado adelante la reivindicación del Síndic/ca de Greuges con el fin de fortalecer la estructura democrática. Además, de una deuda histórica y de un incumplimiento del Estatuto, a la vista está que nuestras instituciones no son bienvenidas por todas las fuerzas políticas, probablemente, algunas de las cuales nos entienden como una amenaza y es por eso que necesitamos dar solidez a los pilares democráticos de nuestro Estado social de Derecho.

Mi agradecimiento a todas las personas y colectivos que se han acercado a la institución de la Defensora, ya sea por presentar su reclamación, dar información o aportar mejoras a nuestro funcionamiento.

Anna Moilanen Jaakola
DEFENSORA DE LA CIUDADANIA

