

Memoria de la Defensora de la Ciutadania

2018



ÍNDICE**PRESENTACIÓN****PRIMERA PARTE**

Actividades 2018

	Página
1. Las actividades de la Defensora	
I Resumen de la actividad del año	5
II Proyección y actividad pública de la Defensora	10
III Política de Calidad	17
IV Participación social de la institución	19
2. La atención a la ciudadanía	
I Reclamaciones y sugerencias. Expedientes DC	22
II Información, mediación y asesoramiento. Expedientes IMA	30
III La relación con el Defensor del Pueblo. Expedientes DP	31
IV Relación con la Comisión Especial de Recomendaciones Sugerencias (CERIS)	32
V Recomendaciones, advertencias y sugerencias	33
3. La organización de la Oficina de la Defensora	
I Recursos humanos y materiales	39
II Formación del personal y clima laboral	40
4. Grado de satisfacción de la ciudadanía	
I Análisis de encuestas	42
II La percepción de la Defensora y el equipo de trabajo	42

SEGONA PARTE

Definición, características y funcionamiento de la Oficina de la Defensora

1. Derechos de la Ciudadanía	45
2. Cómo se garantizan estos derechos	
I La Comisión de los Derechos de la Ciudadanía	50
II La institución de la Defensora de la Ciudadanía	53
3. Funcionamiento de la Oficina de la Defensora	
I Principios generales	57
II Recomendaciones, advertencias y sugerencias (RAS)	61
III Mapa de procesos	62
IV Hoja de ruta de la Defensora y Código de conducta de la oficina	64

ANEXOS

A. Relación de los expedientes DC, IMA i DP	68
B. Redacción de las recomendaciones e informes	85
C. Normativa de aplicación directa	118
D. Carta europea para la salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad	121
E. Presentación taller "Coneix la figura de la Defensora"	131
F. Congreso ACUSTICAT – FórumSD	141
G. Hoja de reclamación - 2018	146

Ajuntament  de Palma



Oficina de la Defensora de la Ciudadania

Plaça Porta del Camp, 2. 07001 Palma

T: 971 44 94 90



defensorciudadania.palma.cat



reclamacio_dc@palma.cat



facebook.com/dc.ajpalma





Estimado vecino/ estimada vecina

Es una satisfacción hacer entrega de la memoria 2018 de la Oficina de la Defensora del Ayuntamiento de Palma, la tercera después de mi nombramiento en el 2016.

En cuanto a su contenido, la memoria muestra un año muy activo en todos los ámbitos. Se han tramitado más de 400 expedientes, de los que 294 han sido de nueva apertura, se han mantenido más de 200 reuniones con diversas administraciones, la Defensora se ha reunido con más de 40 entidades ciudadanas y se han pedido más de 200 informes en relación a las quejas de la ciudadanía. Sin embargo no todas las quejas se admitieron a trámite ya que las reclamaciones deben cumplir con los requisitos que exige la normativa y no siempre es así.

En el 2018 también se ha retomado la 'herramienta' por excelencia de las Defensorías, las Recomendaciones, que se dirigen al consistorio en relación directa con la vulneración de determinados Derechos de la Ciudadanía, ya sea por la gravedad del asunto o el incumplimiento de la normativa por parte del Ayuntamiento. Las Recomendaciones son importantes por su carácter severo, motivadas en hechos acreditados y argumentos jurídicos de peso que deberían instar al Ayuntamiento a una actuación inexcusable y efectiva. El carácter propositivo de estos documentos ha permitido también a la Defensora hacer un seguimiento extraordinario para recordar al consistorio su obligada atención.

PRESENTACIÓN

El 2018 también reveló un preocupante aumento de los problemas de convivencia entre vecinos, a veces por la falta de civismo entre ellos y en otras ocasiones por la falta de actuación de las administraciones que deberían velar por garantizar el cumplimiento de la ley.

El tiempo no corre de la misma manera para la administración que para un ciudadano o una ciudadana que día tras día pierde el sueño por ruidos o que se ve impedido para acceder con su silla de ruedas a la calle. La administración tiene sus plazos y los necesita para garantizar una gestión rigurosa por supuesto, sin embargo, el verdadero reto es conciliar "los tiempos de la ciudadanía y el ayuntamiento".

La experiencia del 2018 nos ha dejado claro que es necesario recordar a la ciudadanía sus derechos pero también su corresponsabilidad en el cumplimiento de las ordenanzas y las normas de convivencia, los vecinos no deberían ser ni deberían sentirse meros espectadores. En ese sentido, no me he cansado de repetir que "o somos parte de la solución o somos parte del problema".

Espero que esta memoria refleje fielmente las actuaciones del año 2018 de esta Oficina y puedan conocerla a través de su lectura.

Será un placer atender cualquier aclaración o duda que pueda suscitar.

Atentamente,

Palma, 30 de octubre de 2019
Anna Maija Moilanen Jaakola
Defensora de la Ciudadanía



PRIMERA PARTE

ACTIVIDADES 2018

1. Actividades de la Defensora



Detalle del Passeig Marítim
Foto: María Tomás

Resumen de la actividad del año 2018

Aunque la presentación de la memoria es una obligación de la Oficina acorde con el artículo 30 del Reglamento Orgánico de los Derechos de la Ciudadanía, es para la Defensora de la Ciudadanía y su Oficina una herramienta indispensable de mejora ya que “quién no hace memoria ni da cuenta de sus actos, está condenada a repetir sus errores y llega a creerse que siempre tiene razón”.

Este es el tercer informe anual de las actividades de la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía del actual mandato y aunque el objetivo de la Oficina es la presentación de la memoria dentro del primer cuatrimestre del año siguiente, este año ha supuesto una excepción por las campañas electorales de las cuales se ha querido mantener una distancia prudente y la constitución del nuevo consistorio en el mes de julio del año en curso.

Se podría decir que el año 2018 fue realmente el primer año de trabajo “normalizado” de la Oficina con un equipo reforzado con una persona más que permitía una gestión de los expedientes al ritmo de trabajo del resto de la estructura administrativa del ayuntamiento. Un punto de inflexión importante en el 2018 fue el nombramiento de un adjunto, esta figura es imprescindible para el funcionamiento de la institución de la Defensora, para poder delegar en el las funciones de la Defensora cuándo hiciera falta. Aunque es de justo decir que los recursos de la Oficina fueron puestos a prueba llegando a sus límites no solo por la actividad creciente de la Oficina sino por su intensidad ya que el volumen de expedientes o reuniones no es igual a la cantidad y calidad del trabajo invertido en años precedentes.

De todos modos este aumento del equipo con una persona más, ha permitido avanzar con más garantías en los trabajos de la institución de acuerdo con los criterios de calidad establecidos y en la Hoja de Ruta aprobada.

No obstante, el trabajo en la Oficina sigue afrontando algunos retos internos, algunos de los cuales se analizan con más detalle más adelante en esta memoria pero una de las dificultades más importantes ha sido y es la **imposibilidad administrativa de ejecución del presupuesto** aprobado para la Oficina. Esta imposibilidad se debe a cuestiones de competencias y en la práctica supone, por ejemplo **la incapacidad de iniciar el proceso de recuperación del sello de calidad**, **la evaluación acústica de la barriada de Sa Gerreria** o **la asistencia jurídica en materias complejas**, que se han visto paralizados a la espera de establecer el margen de competencias de la Defensora.

Según la explicación del Ayuntamiento se entiende que algunas de esas tareas se encuentran fuera del alcance de las competencias de la Defensora, ya que el Decreto de Competencias las adjudica a determinadas áreas y ningún otro ente municipal puede actuar sobre ello.

Después lo expuesto, podríamos pensar que la Defensora no tiene competencia en ninguna materia porque no aparece en el Decreto de competencias pero la Defensa de los derechos de la ciudadana le otorga capacidad de acción en cualquier cuestión que presente un ciudadano sobre cualquier de las áreas municipales. En definitiva podríamos decir, de forma resumida y coloquial, que la Defensora tiene competencias en nada y en todo.

En cualquier caso, limitar las iniciativas de la Defensora en cualquier ámbito sería limitar su autonomía e independencia.

El informe anual que tienen a su disposición enfoca la atención de la actividad de la Defensora en **la esencia del trabajo de la Oficina: el servicio a la ciudadanía y la incidencia en todos aquellos aspectos que contribuyen a la mejora de la calidad de vida de los vecinos, relacionada de forma indisoluble con la mejora de la propia administración.** Son prueba de este trabajo el volumen de los expedientes gestionados, los informes recibidos y emitidos, las reuniones y mesas de trabajo con toda aquella persona o institución que se ha acercado a la Oficina y la participación en las diversas comisiones políticas y técnicas, incluyendo también la Comisión de los Derechos de la Ciudadanía (o Comisión de Reclamaciones y Sugerencias) como ámbito principal de enlace entre la Defensora y los representantes políticos del consistorio. La colaboración de las áreas municipales, además de obligatoria según el Reglamento (RODC, 2005), es fundamental para la correcta tramitación de los expedientes pero en la Oficina **se tiene muy presente que de igual manera se ha de contar con la colaboración de la ciudadanía desde la proximidad**, para reducir la distancia, a veces infinita entre la realidad de los vecinos y la realidad de la administración.

En el momento de rendir cuentas del año 2018, en aplicación de los criterios de calidad para la atención a la ciudadanía, se ha hecho un esfuerzo desde la oficina para no dar la espalda a los vecinos cuando tienen el valor y la confianza de acercarse a la administración en busca de ayuda. En ocasiones se trata de personas de un perfil muy vulnerable como por ejemplo pueden ser el colectivo de personas prostituidas, personas con diversidad funcional, personas mayores con escasos recursos etc., a quienes se ha escuchado con el fin de entender su problema y orientarles hacia una vía de solución. Intentamos no caer en la excusa de la limitación de competencias de las administraciones públicas, una excusa muy actual que deja a las víctimas en una situación de indefensión. Una vez más en la práctica diaria de la Oficina se ha hecho patente la necesidad del nombramiento de un Síndic de Greuges autonómico y la pertinente dotación de recursos para su funcionamiento, que sin duda alguna, reforzaría la defensa de los derechos de la ciudadanía en todos los ámbitos y es una deuda que nuestra CCAA tiene con la población Baleares desde el año 1983.



Así pues, si la Oficina de la Defensora recuperó su actividad en el 2016 con el nombramiento de la actual Defensora y se consolidó durante el 2017, respecto al 2018 se inició **un proceso colaborativo de la actividad de la Oficina en el que se vinculó el trabajo de la institución con otras entidades** públicas y privadas para la Defensa de los derechos y libertades de las personas. Algunas de esas entidades son: la Oficina para la Defensa de los Derechos del Menor (ODDM) actualmente Oficina Balear de la Infancia y Adolescencia (OBIA), la Conselleria de

Salud, la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación, la Dirección General de Dependencia del Govern de les Illes o Médicos del Mundo, Grup d'Educadors al carrer (GREC), la Federació de Vecinos (FFAAVV), Associació per a la Revitalització dels Centres Antics (ARCA), Asociación para la Prevención, Reinserción y Atención a la Mujer Prostituida (APRAMP) y así hasta 40 entidades no menos importantes.

Por otra parte, como la Oficina de la Defensora, se sigue siendo testimonio de **las urgencias** que muchas personas y entidades han padecido a causa de circunstancias complejas. Por lo que a modo de ejemplo se menciona una serie de expedientes y temáticas ante las cuales la administración se ha encontrado con importantes dificultades.

Uno de ellos es el paradigmático el caso de las **"Viviendas sociales del Camp Redó"**. No es el único y en la medida en que se descuiden las zonas con riesgo de exclusión habrá más pero sin duda es el más significativo del año 2018. Con diferencia, ha supuesto una inversión importantísima de los recursos de la Oficina a la disposición de esta problemática y se seguirá haciendo hasta comprobar que la administración tenga un proyecto integral, viable y sostenible para este vecindario.

Cabe señalar que la situación de las viviendas sociales de Camp Redó, por su gravedad dio lugar a la segunda y tercera recomendaciones del 2018 (los cuales se detallarán más adelante).

Otra temática que persiste es la complejidad de la **gestión de los espacios de titularidad privada y acceso público indeterminado**, como por ejemplo el recinto de S'Escorxador, las Galerías comerciales de los Geranios, las Galerías Velázquez o en pasajes particulares en las barriadas de Verge de Lluch, Nou Llevant, Camp Redó o determinadas calles de tráfico rodado. Este tema ha supuesto encontrar ante una laguna legal en la que existen contradicciones entre las posturas y pronunciamientos de diferentes departamentos municipales y que son necesarios aclarar. En esos espacios las reclamaciones son muy diversas y tratan sobre inseguridad, ruido, suciedad, ocupación de vía pública, etc. de muy compleja solución por la falta de claridad en cuanto a la responsabilidad de unos y otros, vecinos, administración y hasta entidades de ámbito privado. Este problema también afecta a la actuación de la administración en cuanto a la regulación y control de las actividades relacionadas con la restauración, ocio y comercios. **Sin duda, es urgente que el Ayuntamiento resuelva la cuestión.**

Otra problemática que destaca en el 2018 es la contaminación acústica; el RUIDO. Problemática en estado creciente y en el que casi el 40% de los expedientes es un factor común.

La contaminación acústica, al margen de los expedientes particulares, es un motivo de preocupación para la institución de la Defensora por la afección grave en la calidad de vida y salud muy relacionadas con los derechos de la inviolabilidad del domicilio, el derecho al descanso y la integridad física recogidos a la Constitución. Con esos argumentos se justificó la apertura de un expediente de oficio con carácter general.

La lucha contra la contaminación acústica no es tarea sencilla ya que los orígenes son muy diferentes; tránsito



Entrevista con la Asociación para la Abolición de la Trata

rodado, obras de todo tipo, explotación de negocios, ocupaciones excesivas y abusivas de la vía pública, músicos en la calle, servicios públicos por ejemplo en relación con la recogida de residuos, animales que hacen ruido y muchos otros. A todo esto se suma la dificultad de la administración para aplicar la normativa y ejecutar acciones efectivas así la ciudadanía ve prolongada la exposición al ruido con las consecuencias que esto supone para su vida cotidiana y la salud.

Por todo ello, en forma de proyecto piloto, la institución de la Defensora quiso dar **impulso a un estudio acústico innovador** teniendo en cuenta todos los factores que inciden sobre el ruido y con un carácter proactivo y pedagógico. Una vez más se asumía la máxima de que “o somos parte de la solución o somos parte del problema”, también en el proceso de transformación social ya que en el tema del ruido toda la ciudadanía, todos los vecinos y vecinas tenemos un papel que jugar. Por este proyecto innovador, la Oficina de la Defensora fue invitada a participar en el Congreso de Girona sobre acústica **ACUSTICAT2018** en la que se expuso la idea contrastándolo con otras ideas de otras ciudades pero con problemática similar.

Una de las iniciativas del Ayuntamiento en la lucha contra el ruido fue la creación, a instancias de la Oficina de la Defensora, de la **Comisión interdepartamental de Renou i Salut** que ha permitido coordinar los trabajos conjuntos de las distintas áreas



municipales. Esta Comisión después de sus inicios ha consolidado su composición y su trabajo está dando resultados efectivos a los problemas concretos de la ciudadanía.

El siguiente paso para avanzar en materia de ruido podría ser la creación de espacios de innovación y de participación de la ciudadanía como agentes de mejora de su propio entorno.

Finalmente, en el 2018 se ha mantenido una de las problemáticas reiteradas a lo largo de la legislatura anterior, **la recogida y gestión de residuos**, sobre todo los llamados ‘trastos’. Según de EMAYA en el 2017, sólo la recogida de trastos superó las 7400 toneladas, un total de 78,8% recogido por servicios programados y el 21,2% por incivismo cantidad que se ha duplicado en los últimos 5 años. En el 2018, las cifras se han mantenido prácticamente en los mismos porcentajes.

<https://www.emaya.es/residuos-y-limpieza/residuos/datos-de-recogida-mensual/>

Aún a pesar de las importantes mejoras en recursos técnicos, gestión de recursos humanos, en Palma quedaban muchos puntos ‘negros’ que a diario ponían el servicio a prueba. Esta situación dio lugar a la **RAS 6/2018**, de la Defensora una de las más extensas tanto por el volumen de expedientes que la justificaban como por el contenido y argumentos que se exponían en ella. EMAYA respondió puntualmente, reconociendo sus limitaciones y la falta de medios para dar respuesta efectiva en todos los casos.

Es interesante señalar que la Oficina de la Defensora ha recuperado a lo largo del 2018 'la herramienta' de las RECOMENDACIONES que por el carácter estructural y expositiva de las mismas, permite hacer un seguimiento más exhaustivo de su aceptación y las actuaciones municipales acorde a cada una.

Por su importancia se señalan en esta primera parte aunque se tratarán más detenidamente en otro apartado más adelante en esta memoria:

RAS 1/2018, sobre los huertos urbanos, de 22 de enero – originado por el exp. DC 009/2018

RAS 2/2018, sobre aceras y alcorques en el Camp Redó, de 22 de enero. Exp. DC 055/2017

RAS 3/2018, sobre 13 propuestas en el Camp Redó - Viviendas sociales, de 22 de enero. Exp. DC 055/2017

RAS 4/2018, sobre presupuestos participativos 2016, de 7 de marzo. Exp. DC 019/2018

RAS 5/2018, sobre protocolo de prestación de recursos, de 8 de marzo. Exp. DC 058/2017

RAS 6/2018, sobre la recogida de RSU y trastos d'EMAYA , de 2 de mayo. 14 Expedientes DC

RAS 7/2018, sobre el incumplimiento de la convocatoria del Consejo escolar municipal, de 2 de septiembre – originado por el exp. DC 076/2018

RAS 8/2018, sobre el estado de la plaza de s'Escorxador, de 10 de octubre. DC 086/2018

A modo de conclusión de esta parte introductoria y de resumen cabe decir que en demasiadas ocasiones la Oficina de la Defensora se encuentra con casos en los que se justifica el bloqueo administrativo en la falta de competencia o falta de coordinación entre áreas. Esta situación es incomprensible para el ciudadano y para la Defensora, ya que se entiende el Ayuntamiento como un todo indisoluble. No es coherente que a los problemas de la ciudadanía se le den veinte motivos por los que la administración no puede actuar. Las veinte razones jurídicas para bloquear un tema no son lo que interesan, hacen falta que técnicos y líderes capaces ofrezcan una sola razón para responder de forma efectiva a la ciudadanía.

En otras ocasiones la inmensa burocratización, sumada a la falta de medios, paraliza a las Áreas municipales que, sometidas a una lentísima tramitación, ven como se repiten las situaciones para que al final se deba reiniciar un expediente desde el mismo punto de partida.

Una y otra situación conducen a la impunidad de quienes vulneran sistemáticamente la normativa y desesperan a quienes la cumplen rigurosamente.

II Proyección y actividad pública de la Defensora

La actividad de la Defensoría ha seguido siendo muy intensa, 12 meses de trabajo ininterrumpido en los que con frecuencia la oficina se ha visto obligada a replantear su plan de trabajo y agenda por tener que atender imperativos. En muchas ocasiones el trabajo diario presentaba nuevas situaciones que por su importancia y urgencia no permitían dejarlas sin atender.

Así mismo en muchas ocasiones se han tenido que resolver cuestiones metodológicas sobre la marcha y con un punto de inquietud por la inmediatez de las circunstancias. Por ello en el 2018 se ha generado una tendencia creciente en la demora de la resolución de los expedientes propios de la Defensora que necesita un replanteamiento de las prioridades y la forma de trabajar para aprovechar al máximo los recursos disponibles.

Para hacerse una idea de la intensidad del trabajo a continuación se presentan una relación de actividades puntuales públicas en las que ha participado la Defensora.

La agenda pública de la Defensora se puede ver en la Web defensorciudadania.palma.cat , con la excepción de las entrevistas con la ciudadanía.

AGENDA DE LA DEFENSORA 2018

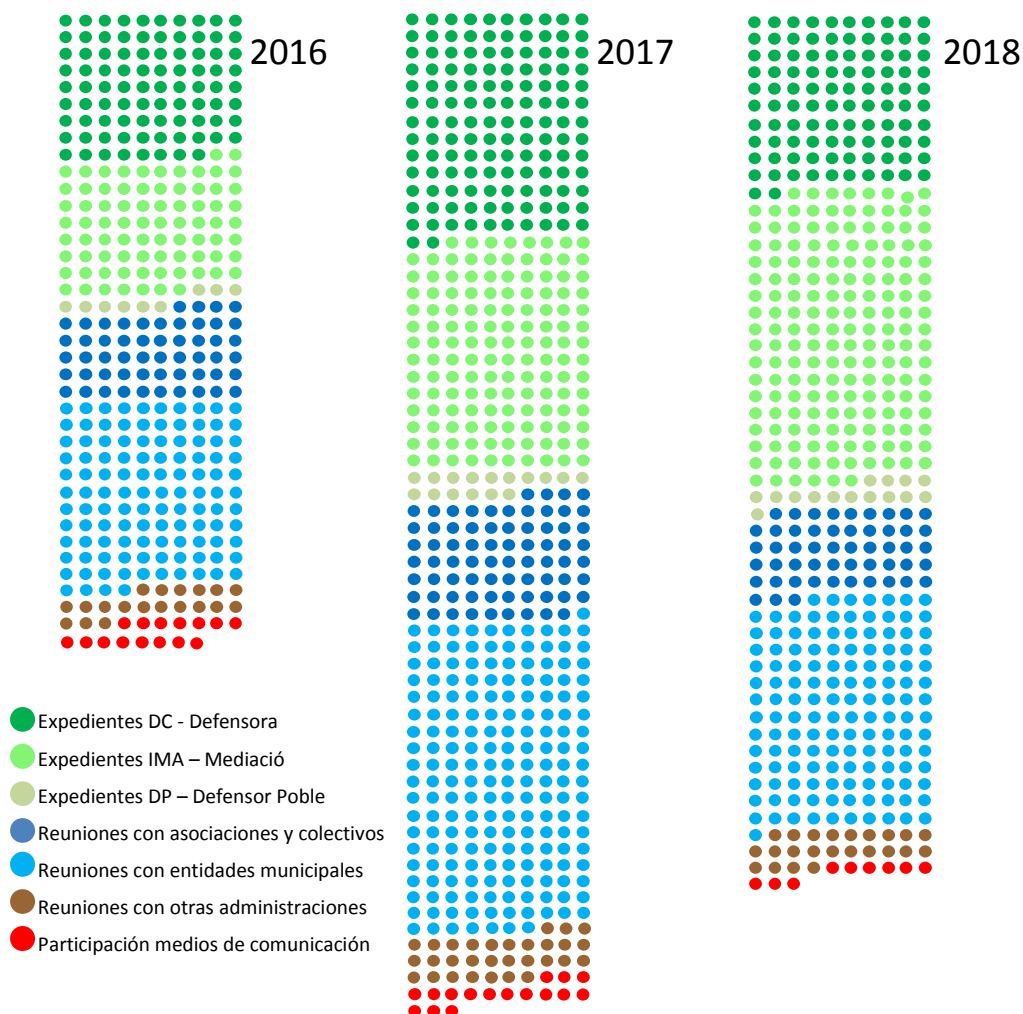
1	08/01/2018	Reunión coordinación Oficina de la Defensora (ODC)	A
2	10/01/2018	Comisión de Ruidos y Salud	A
3	11/01/2018	Reunión coordinación Oficina de la Defensora (ODC)	A
4	12/01/2018	PREGÓN FIESTAS SAN SEBASTIÁN	A
5	15/01/2018	Reunión con el Alcalde	A
6	15/01/2018	Reunión con Policía Local, Infraestructuras, Bomberos y Coordinador Distrito Norte	A
7	15/01/2018	Reunión Gabinete Alcaldía	A
8	15/01/2018	Intervención en directo en IB3 -TV	MMCC
9	16/01/2018	Reunión coordinación Oficina de la Defensora (ODC)	A
10	18/01/2018	COMISIÓN PROYECTO INTEGRAL CAMP REDÓ	A
11	19/01/2018	COMISIÓN ESPECIAL DE RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	A
12	19/01/2018	PREMIOS CIUDAD DE PALMA	A
13	24/01/2018	Comisión de Ruidos y Salud	A
14	29/01/2018	Reunión con la Asociación GREC: (Grup d'Educadors al Carrer)	AS
15	31/01/2018	Reunión con el Regidor de Hacienda	A
16	02/02/2018	Reunión con el portavoz del grupo Municipal Ciudadanos	P
17	02/02/2018	Intervención en Radio 5 (Tot Notícies RNE)	MMCC
18	05/02/2018	Reunión con Policía Local	A
19	08/02/2018	Reunión con Gobierno Interior	A
20	09/02/2018	Reunión con el GRUPO ESTUDIO SOBRE LA PROSTITUCIÓN	AS
21	12/02/2018	Reunión con el Alcalde	A
22	12/02/2018	Reunión con la Regidora de Bienestar Social	A
23	13/02/2018	Reunión con el Regidor de Cultura	A
24	13/02/2018	Reunión con el GRUPO ESTUDIO SOBRE LA PROSTITUCIÓN	AS
25	14/02/2018	Comisión Técnica Son Gotleu	A
26	15/02/2018	Reunión con el Regidor de Urbanismo	A
27	16/02/2018	COMISIÓN ESPECIAL DE RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	A
28	16/02/2018	Reunión con la Coordinadora de Alcaldía	A
29	17/02/2018	Asistencia "IDEA 2018"	AS
30	20/02/2018	Reunión con el Director General de Consumo.	AA
31	20/02/2018	Intervención en Canal 4	MMCC
32	20/02/2018	Intervención en IB3-TV	MMCC
33	20/02/2018	Presentación Informe UNICEF DERECHOS DE LA INFANCIA	AS
34	21/02/2018	Sesión Informativa Galeras	A
35	21/02/2018	Comisión de Ruidos y Salud	A

36	22/02/2018	Reunión con el Cónsul de Colombia	AA
37	26/02/2018	Reunión con la Reg. De Ecología Agric. y Bienestar Animal y con la Gerente d'EMAYA	A
38	26/02/2018	Reunión con el Regidor de Igualdad y Derechos Cívicos	A
39	27/02/2018	Reunión con la empresa Previs de prevención de Riesgos Laborales	A
40	27/02/2018	Presentación del nuevo programa sobre SEÑALIZACIÓN TURÍSTICA	A
41	27/02/2018	Reunión con la entidad ESPIRALES	AS
42	28/02/2018	Reunión con el Defensor de Marratxí	AA
43	05/03/2018	Revisión Galeras	A
44	05/03/2018	Reunión con el Coord. de la Red de ayuda a las personas prostituídas (XADPEP)	A
45	05/03/2018	Reunión con los vecinos de Camp Redó y el Coordinador de Districte Nord	A
46	06/03/2018	Reunión con el Director General de Participación Ciudadana	A
47	06/03/2018	Revisión Galeras.	A
48	07/03/2018	Reunión con el Regidor y la Directora General de Movilidad	A
49	07/03/2018	Reunión con la AAVV PUIG DE SANT PERE-LA LONJA	AS
50	08/03/2018	Reunión con el Gerente de Urbanismo	A
51	09/03/2018	Reunión con la Regidora de Sanidad	A
52	12/03/2018	Entrevista para el periódico Última Hora	MMCC
53	13/03/2018	Reunión con la Tesorera	A
54	13/03/2018	Reunión con el sindicato CCOO	A
55	13/03/2018	Reunión con el Director General de la ODDM	AA
56	13/03/2018	Rueda de Prensa	MMCC
57	14/03/2018	Reunión con la Regidora de Función Pública y Gobierno Interior	A
58	16/03/2018	COMISIÓN ESPECIAL DE RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	A
59	16/03/2018	Reunión con el Director General de Urbanismo	A
60	19/03/2018	Reunión con la Asociación Infancia y Derechos	AS
61	20/03/2018	JORNADAS STOP RACISMO	A
62	20/03/2018	Reunión con la Regidora de Seguridad Ciudadana	A
63	20/03/2018	Consejo Territorial Playa de Palma-Sant Jordi	A
64	20/03/2018	Reunión con el Cónsul de Colombia	AA
65	21/03/2018	Comisión de Ruidos y Salud	A
66	21/03/2018	Consejo Territorial Ponent	A
67	23/03/2018	Reunión con la Directora General de APRAM	AS
68	26/03/2018	Reunión con el Regidor de Infraestructuras	A
69	26/03/2018	Reunión con el Gerente del IMI	A
70	26/03/2018	Mesa Palma Accesible	A
71	26/03/2018	Reunión sobre el Estudio Acústico	AS
72	27/03/2018	Consejo Territorial Districte Llevant	A
73	27/03/2018	Reunión con la ODDM	AA
74	28/03/2018	Reunión con Urbanismo y Patronato Riba	A
75	28/03/2018	Reunión con el Alcalde	A
76	28/03/2018	Reunión con el Rector de la UIB	AA
77	28/03/2018	Reunión UNICEF	AS
78	03/04/2018	Reunión Felib (Federación de Municipios de Baleares)	AA
79	04/04/2018	Asamblea Camp Redó	A
80	05/04/2018	Reunión con la federación de AAVV	AS
81	06/04/2018	Reunión con el Alcalde	A
82	06/04/2018	Reunión con la Regidora de Educación	A
83	09/04/2018	Comisión Técnica Son Gotleu	A
84	09/04/2018	Reunión con la Consellera de Servicios Sociales GOIB	AA
85	10/04/2018	Reunión con ARCA	AS
86	11/04/2018	Reunión con Alcaldía, Servicios Jurídicos, Regidora Districte Nord, Infraestructuras	A
87	12/04/2018	1ª Jornada de Trabajo en Red sobre prostitución en Palma.	AA
88	12/04/2018	1ª Jornada de Trabajo en Red sobre prostitución en Palma	A
89	16/04/2018	Reunión con el Alcalde	A
90	16/04/2018	Reunión con el Jefe de Departamento de Infraestructuras y Accesibilidad	A
91	17/04/2018	Pacto Local de Ocupación y Trabajo	A
92	18/04/2018	Reunión en la Oficina Antidesahucios	A
93	18/04/2018	Reunión con la Regidora de Función Pública y Gobierno Interior	A
94	20/04/2018	Presentación del Libro: "EL DIA QUE VA NÉIXER ORLANDO".	AS
95	23/04/2018	Exposición: COLOMBIA, TIERRA DE LUZ	AS

96	24/04/2018	Congreso Internacional ACUSTICAT	A
97	24/04/2018	Recepción niños y niñas Saharais	A
98	25/04/2018	Congreso Internacional ACUSTICAT	A
99	26/04/2018	Congreso Internacional ACUSTICAT	A
100	30/04/2018	Visita Hogar del Sol de Sta. Maria con la Consellera de Servicios Sociales.	AA
101	02/05/2018	Reunión con la Regidora de Bienestar Social	A
102	03/05/2018	Reunión con los vecinos de Camp Redó y Coordinador Districte Nord	A
103	03/05/2018	Entrevista en el DIARIO DE MALLORCA	MMCC
104	03/05/2018	Reunión con PIMEM	AS
105	03/05/2018	Reunión con la AAVV Bellver- El Terreno	AS
106	04/05/2018	COMISIÓN POLÍTICA NO PERMANENTE CAMP REDÓ	A
107	04/05/2018	Entrevista en IB3 TV STA PONÇA	MMCC
108	04/05/2018	Reunión con los vecinos de Pere Garau	AS
109	07/05/2018	Reunión con el Regidor de Urbanismo	A
110	07/05/2018	Visita al CEIP SON SERRA	AS
111	07/05/2018	Reunión con el Decano del Colegio de abogados	AS
112	08/05/2018	Reunión con la Regidora de Función Pública y Gobierno Interior	A
113	08/05/2018	Reunión con los Vecinos del Coll den Rabassa	AS
114	09/05/2018	Reunión con la Cónsul de Holanda	AA
115	09/05/2018	Asociación Dignidad y Solidaridad: Carta Europea Social.	AS
116	10/05/2018	Reunión con el Cónsul de Colombia	AA
117	16/05/2018	Reunión con el Regidor de Hacienda	A
118	18/05/2018	Visita al Archivo Municipal	A
119	21/05/2018	Reunión con la Regidora de Bienestar Social	A
120	25/05/2018	COMISIÓN ESPECIAL DE RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	A
121	28/05/2018	Reunión con la federación AAVV	AS
122	29/05/2018	Reunión sobre OVP organizada por ARCA	AS
123	31/05/2018	PLENO EXTRAORDINARIO: PRESENTACIÓN MEMORIA ODC 2017	A
124	04/06/2018	Reunión con el Regidor de Urbanismo	A
125	04/06/2018	Asistencia a una conferencia de la Asociación APLEC	AS
126	05/06/2018	Acto presentación catálogo establecimientos emblemáticos	A
127	06/06/2018	Consejo Territorial Districte Platja de Palma y Pla de Sant Jordi	A
128	08/06/2018	Jornada ADIS	AS
129	13/06/2018	Reunión con el Alcalde	A
130	13/06/2018	Instituto Balear de la Familia	AS
131	14/06/2018	Reunión con el Jefe de Departamento de Actividades	A
132	15/06/2018	Reunión con la Regidora de Bienestar Social	A
133	18/06/2018	Reunión con el Alcalde	A
134	18/06/2018	Reunión con el Grupo Municipal Ciudadanos	P
135	21/06/2018	Asistencia al fin de curso del CEIP Son Serra	AS
136	22/06/2018	COMISIÓN ESPECIAL DE RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	A
137	22/06/2018	Inauguración exposición Establecimientos Emblemáticos	A
138	25/06/2018	Reunión con la Federación de AAVV	AS
139	25/06/2018	ACTO ARCA	AS
140	27/06/2018	Comisión Técnica de Ruidos y Salud	A
141	27/06/2018	Reunión con AVALUA	AS
142	27/06/2018	Reunión con ARCA	AS
143	29/06/2018	Reunión con la Regidora de Cultura	A
144	02/07/2018	Reunión con el Regidor de Urbanismo.	A
145	06/07/2018	COMISIÓN POLÍTICA NO PERMANENTE CAMP REDÓ	A
146	09/07/2018	Reunión con la Regidora de Función Pública y Gobierno Interior	A
147	10/07/2018	Reunión con Médicos del Mundo	AS
148	10/07/2018	Reunión con el Director General de Sanidad	AS
149	11/07/2018	Recorrido por los graffiti de Palma con la presidenta de ARCA	AS
150	12/07/2018	Reunión con el Coordinador de Districte Llevant Y el Regidor de Movilidad	A
151	12/07/2018	Reunión con la AAVV El Terreno	AS
152	13/07/2018	Reunión con la Regidora de Bienestar Social	A
153	16/07/2018	Reunión con el Regidor de Igualdad Y Derechos Cívicos	A
154	17/07/2018	Comisión Técnica Camp Redó	A
155	17/07/2018	Reunión con la Reg. De Ecología, Agric. y Bienestar Animal Y con la Gerente d'EMAYAA	

156	17/07/2018	Reunión con la Cónsul de Dinamarca	AA
157	17/07/2018	Entrega de premios solidarios ONCE	AS
158	18/07/2018	Reunión con el Regidor de Urbanismo	A
159	19/07/2018	Reunión con la Regidora de Turismo	A
160	20/07/2018	COMISIÓN ESPECIAL DE RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	A
161	20/07/2018	Reunión en la Conselleria de Salud y Consumo.	AA
162	23/07/2018	Reunión con la Regidora de Bienestar Social	A
163	25/07/2018	Comisión de Ruidos y Salud	A
164	06/08/2018	Reunión con AVALUA	AS
165	16/08/2018	Reunión con Médicos del Mundo	AS
166	21/08/2018	Reunión con la Regidora de Participación Ciudadana y Coordinación Territorial	A
167	24/08/2018	COMISIÓN ESPECIAL DE RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	A
168	27/08/2018	Reunión con el Coordinador de Districte Nord	A
169	03/09/2018	Reunión con el Regidor de Movilidad	A
170	03/09/2018	Reunión con el Regidor de Urbanismo	A
171	05/09/2018	Comisión Técnica Son Gotleu	A
172	07/09/2018	COMISIÓN POLÍTICA NO PERMANENTE CAMP REDÓ	A
173	07/09/2018	Visita a SAM Familia	A
174	10/09/2018	Reunión con el Patronato RIBA	A
175	17/09/2018	Reunión con la Regidora de Bienestar Social	A
176	18/09/2018	Reunión con IMI	A
177	18/09/2018	Reunión con el Alcalde	A
178	18/09/2018	Comisión Técnica Camp Redó	A
179	21/09/2018	COMISIÓN ESPECIAL DE RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	A
180	24/09/2018	Consejo Territorial Districte Centre	A
181	24/09/2018	Reunión con la Federación de AAVV	AS
182	25/09/2018	Reunión con la Regidora de Seguridad Ciudadana	A
183	25/09/2018	Consejo Territorial Playa de Palma-Sant Jordi	A
184	25/09/2018	Reunión con el Director General de la ODDM	AA
185	26/09/2018	Reunión con la Regidora de Función Pública y Gobierno Interior	A
186	26/09/2018	Comisión de Ruidos y Salud	A
187	27/09/2018	Reunión con AVALUA	AS
188	28/09/2018	Reunión con IMI	A
189	01/10/2018	Reunión con el Regidor de Urbanismo	A
190	01/10/2018	Reunión con la Regidora de Participación Ciudadana y Coordinación Territorial	A
191	02/10/2018	Reunión con el Coordinador de Districte Nord.	A
192	02/10/2018	Curso Gestor de Contenidos	A
193	05/10/2018	Asistencia al Pleno del Parlamento	AA
194	08/10/2018	Reunión con la Regidora de Participación Ciudadana y Coordinación Territorial	A
195	09/10/2018	Reunión con Districte Nord, B. Social, Patronato Riba, OF. Defensora, Grec y La Caixa	A
196	10/10/2018	Reunión con la Asociación A21	AS
197	11/10/2018	Reunión con el Secretario del Ayuntamiento.	A
198	15/10/2018	Reunión con la Regidora de Bienestar Social	A
199	15/10/2018	Reunión con Alcaldía	A
200	15/10/2018	Reunión con Gerencia de Urbanismo	A
201	17/10/2018	Reunión con representantes de Son Banya	AS
202	20/10/2018	MARCHA ESCLAVITUD	AS
203	21/10/2018	Diada de la ONCE	AS
204	23/10/2018	Pacto Local de Ocupación y Trabajo.	A
205	30/10/2018	Reunión RED STOP RACISMO	A
206	30/10/2018	Entrevista en la SER	MMCC
207	31/10/2018	Comisión Técnica de Son Gotleu	A
208	31/10/2018	Comisión de Ruidos y Salud	A
209	05/11/2018	Reunión con el Director General de la ODDM	AA
210	06/11/2018	Reunión con la Federación de AAVV	AS
211	08/11/2018	VIII JORNADA COOP. SANITARIA: REFUGIADOS "APOTECARIS SENSE FRONTERES"	AS
212	12/11/2018	Reunión con la Regidora de Bienestar Social	A
213	13/11/2018	Reunión con el Grupo Municipal Ciudadanos	P
214	15/11/2018	DIA DE DORCAS	AS
215	15/11/2018	Cumbre de las IB para la equidad de los niños 0-3	AS

216	16/11/2018	Reunión con el Regidor de Urbanismo	A
217	16/11/2018	COMISIÓN POLÍTICA NO PERMANENTE CAMP REDÓ	A
218	19/11/2018	Día Internacional contra la violencia de género	A
219	19/11/2018	VII Parlamento Infantil de las Islas Baleares	A
220	20/11/2018	Reunión con el Coordinador de Districte Nord	A
221	20/11/2018	Comisión Técnica Camp Redó	A
222	20/11/2018	Consejo Territorial Playa de Palma	A
223	20/11/2018	Reunión con el Regidor de Movilidad	A
224	23/11/2018	COMISIÓN ESPECIAL DE RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	A
225	26/11/2018	Reunión con el Alcalde	A
226	26/11/2018	Reunión con el Gerente del Patronato Riba	A
227	26/11/2018	Reunión con el Coordinador de Districte Platja de Palma	A
228	30/11/2018	Reunión con la Defensora de Marratxí	AA
229	03/12/2018	Reunión con el Regidor de Urbanismo	A
230	07/12/2018	Reunión en el Cuartel de la Guardia Civil	AA
231	11/12/2018	Reunión con el Fórum de Síndicos	AA
232	13/12/2018	Reunión con la Regidora de Seguridad Ciudadana	A
233	13/12/2018	Reunión con la Regidora de Bienestar Social	A
234	14/12/2018	Reunión con la Regidora de Función Pública Y Gobierno Interior	A
235	17/12/2018	Consejo Territorial Districte Centre	A
236	18/12/2018	Consejo Territorial Districte Llevant	A
237	19/12/2018	MÉDICOS DEL MUNDO	AS
238	20/12/2018	CASAL PETIT	AS
239	21/12/2018	COMISIÓN ESPECIAL DE RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	A
240	31/12/2018	FIESTA DE L'ESTANDARD 2018	A



Font: Oficina de la Defensora 2019

Fecha detalle: Cada punto representa una actuación los años 2016, 2017 i 2018

Estos 240 encuentros con entidades de participación ciudadana, asociaciones, partidos políticos, departamentos municipales, otras administraciones y medios de comunicación además de las más de 200 entrevistas con la ciudadanía ofrecen una idea fidedigna de la implicación y la capacidad de quien ha asumido la Defensoría. No se diferencian demasiado de los datos del año 2017 por lo que muestra una consolidación de la actividad de la Oficina.

Como otras actuaciones de la Oficina con una proyección externa es interesante mencionar la creciente relación con el Fórum de Síndics de Catalunya y la participación en las actividades que desarrolló. Fórum de Síndics aglutina a 47 defensorías locales, dentro y fuera de Catalunya; además de ser un espacio de confianza en el que se comparten inquietudes y problemas comunes entre las defensorías locales, no



deja de ser una oportunidad de participación en los diferentes espacios de formación en temáticas concretas como el Derecho de Acceso a la Vivienda Digna, Ética pública y el Buen Gobierno, Sindicaturas locales y el Derecho a la ciudad entre otros. El Fórum de Síndics también ofrece a la Defensora de Palma ampliar su proyección de trabajo por ejemplo en la temática de las víctimas de la Trata y personas prostituidas o la problemática de la contaminación acústica.

Sobre la contaminación acústica en Palma se trató también en el **Congreso Internacional ACUSTICAT** <https://www.youtube.com/channel/UCzMUdzfWd7XYj2ZpW0pv6Ng> al que la Defensora fue invitada por la organización para exponer el proyecto innovador sobre el estudio acústico que se iba a llevar a cabo en la zona de Especial protección acústica de Sa Gerreria en Palma. Esta idea generó mucho interés, no en vano es una problemática común en las ciudades que necesita una solución, hace falta abrir las posibilidades de intervención a entidades externas de



la administración como son la empresa privada, las Universidades y sobre todo, la propia ciudadanía, una vez más, como agentes de mejora de su propio entorno.

En todas las actuaciones y las participaciones de la Defensora, la orientación inequívoca es encontrar aliados y espacios que refuerzan su capacidad de defender los Derechos de la Ciudadanía.

En este sentido también conviene volver a recordar la importancia de

la Carta europea para la salvaguarda de los derechos humanos de la ciudad, planteando su uso como herramienta indispensable para las defensorías y sindicaturas. Carta a cuyos compromisos la ciudad de Palma se adhirió por decisión del Pleno municipal de día 28 de abril de 2008.

La trascendencia de esta adhesión tendría que ir más allá de la simple declaración de voluntades, ya que a lo largo de la Carta se plantean cuestiones que afectan directamente los fundamentos de una ciudad moderna entendida como un espacio de todos los encuentros, terreno de contradicciones y peligros. En la Carta, se exponen los derechos de la ciudadanía y a la vez, la oportunidad de participación real de ciudadanos y ciudadanas. La Defensora la ha tenido muy presente en las resoluciones y recomendaciones emitidas, y esta institución la ha recordado con frecuencia en público con la finalidad que se incorpore a la política municipal como soporte a su labor.



Detalle de la biblioteca municipal de Es Pil-larí con los Rollers de la Defensora

En definitiva, se trata del compromiso a una buena administración, un compromiso que la ciudadanía ha de tener bien presente a la hora de exigir sus derechos pero también cuando es el momento de participar en la construcción de nuestra ciudad.

Es por esta razón que se ha considerado importante incluir el contenido completo de la Carta Europea para la Salvaguarda de los Derechos Humanos a la documentación anexa.

III Política de calidad

La Política de calidad de la Defensora ha representado un compromiso firme de la institución con la ciudadanía ya que más allá de la normativa de aplicación se tiene muy presentes las siguientes premisas: **la orientación a la ciudadanía, la mejora en el proceso y la obligación de velar por la defensa de los derechos y las libertades de la ciudadanía en relación con los servicios prestados por el Ayuntamiento de Palma.** Estas premisas se plantearon e implementaron ya en los inicios de las actuaciones de la Oficina pero sin duda siguen más que vigentes en la actualidad.

En el año 2014 fruto de los fuertes recortes al presupuesto de la institución, la liquidación de los gastos que representaba la renovación del sello de calidad fue imposible y a pesar de la buena disposición de la empresa que realizaba el acompañamiento y las auditorías, se perdió la condición de entidad acreditada por los parámetros de la ISO 9001:2008.

No obstante, la Política de calidad no es un papel en la pared si no un reto en la mejora continua de la actividad, una forma de trabajar. Es por eso que cuando la falta de titular frente a la Oficina no permitió dar continuidad a los requisitos de la norma ISO, la preocupación de la Oficina fue transmitir a la ciudadanía que el trabajo mantenía los mismos criterios y seriedad.

La institución se define como un servicio fiable e implicado en la defensa de la ciudadanía. De hecho todos los datos que llegan a la Oficina constatan que la percepción de la ciudadanía en cuanto a la Defensora es de una institución independiente y responsable en cual se puede confiar para la mediación y el arbitraje de las reclamaciones.

Así, de acuerdo con la responsabilidad lograda, la Oficina de la Defensora ha mantenido y mantiene en la actualidad las siguientes directrices generales:

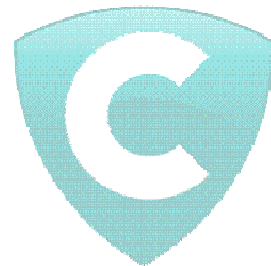
- Ofrecer una **atención personalizada** a los ciudadanos, en la defensa de sus derechos, cuando se relacionan con los servicios municipales del Ayuntamiento de Palma, mediante unos trabajadores preparados, manteniendo el Código de conducta establecido en la Oficina de la Defensora.
- **Atender a todos los ciudadanos** garantizando la aplicación de la normativa correspondiente y el sentido de la justicia de acuerdo con las circunstancias de cada una de las reclamaciones.
- **Crear una cultura de gestión** fundamentada en la calidad del servicio que establece la norma ISO 9001:2008, que sea **entendida y percibida por todo el personal** y asegurar su conocimiento, la comprensión, el cumplimiento y el mantenimiento.
- **Mejorar e innovar las aplicaciones tecnológicas** para facilitar el acceso y la agilidad en la recepción, el tratamiento y la resolución de las reclamaciones y sugerencias de la ciudadanía.
- **Involucrar el personal de la misma Oficina** con sus aportaciones para la consecución de la mejora continua.
- **Velar por el respeto al medio ambiente** cumpliendo la legalidad vigente y favoreciendo el desarrollo sostenible.

- **Garantizar la protección de los datos personales** de la ciudadanía que reclama, sugiere o solicita orientación a la Defensora de la Ciudadanía, de acuerdo con la LOPD y otra normativa reglamentaria de aplicación.
- **Potenciar el uso del lenguaje no sexista** en todos los documentos que se producen en la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía, así como la igualdad efectiva de oportunidades en referencia al género.
- **Detectar y orientar vulneraciones de derechos** relacionado con actitudes xenófobas y delitos de odio.
- **Favorecer la participación de la ciudadanía** en la vida política del municipio.

En la misma línea de continuidad, los criterios de la política de calidad se han desarrollado de acuerdo con el sistema consolidado de la institución pero adaptando los procesos a la nueva realidad.

Por otro lado, como ya se explicaba en las memorias de los años anteriores, **el sistema para la protección de datos de carácter personal** se ha ido revisando por parte del personal de la Oficina de la Defensora **en el estricto cumplimiento de la normativa**. En cuanto a la adaptación al cambio previsto en la normativa en mayo de 2018, se han hecho las actuaciones necesarias para dar cumplimiento a la norma.

Desde la actual dirección de la Oficina ya se ha expresado a la Comisión de Derechos de la Ciudadanía la voluntad de recuperar el sello de calidad equiparable a la ISO 9001:2008 a pesar de que a fecha de hoy no ha sido posible por los recursos y tiempos que implica con el agravante de la dificultad de la ejecución del gasto de la Oficina por ejemplo en relación con consultas o petición de informes externos al Ayuntamiento. En la recuperación del sello la auditoria externa adquiere una relevancia importante.



IV Participación social de la institución

El año 2018 la incorporación del Adjunto ha permitido la mejora de la participación social de nuestra institución en el ámbito de sus competencias, dando respuesta también a las solicitudes de las entidades sociales y asociaciones.

Algunas de estas entidades ya conocidos del año anterior y otras nuevas como: Apotecaris Solidaris, Dentistas sobre Ruedas, la Asociación de enfermos de Chron, Cimera per l'equitat dels Infants 0-3, Federació de Asociaciones de Pares i Mares de Mallorca, entre otras.

No obstante, la presencia social de una entidad como la Defensora, con unas competencias y funciones tan específicas, se ha de realizar con **un espíritu de servicio, desde la cercanía y de acuerdo con la actitud constructiva**. Teniendo presentes estos principios se intenta actuar siempre desde nuestra oficina.

Esta búsqueda de proximidad es todo un reto que a lo largo del tiempo ha de llevar a que ciudadanía y administración tomen consciencia de la oficina de la Defensora como una institución a su alcance, seria y digna de su confianza.

En esta tarea además de la difusión, **resulta imprescindible la colaboración de todas las personas/entidades relacionadas con la Institución de la Defensora** como los representantes políticos pero muy especialmente la de los trabajadores de los servicios municipales, la ciudadanía y las entidades asociativas que hayan confiado en la intervención de la Oficina.



La Defensora visita "Mallorca sense fam"

Capítulo a parte se merecen **los medios de comunicación**. La oficina no pretende ser mediática y menos centrar la noticia en 'si misma' sino que en cualquier caso se aspira a ser fuente de información de las cuestiones en las que se le consulta y que son de su competencia. Desde la Oficina de la Defensora se es consciente de que los medios de comunicación representan una ventana necesaria hacia la ciudadanía y han de ser atendidos con la máxima diligencia, teniendo muy presente que la institución no es portavoz de la administración o de sus áreas. Se debe recordar que en virtud del carácter autónomo e independiente de la institución de la Defensora, el contacto con los medios ha sido directo y sin interlocutores, como podría haber sido el Gabinete de Prensa del Ayuntamiento, el cual nos ha dado todas las facilidades para realizar el trabajo de la Oficina.

Otra mención que se debe dar es a las actuaciones didácticas dirigidas a los colectivos interesados en conocer la figura de la Defensora ya que se han hecho diversas exposiciones especialmente en los espacios de Consejos territoriales y de barrio a los que nos han invitado, y a través del taller organizado por el Área de Igualdad dirigido a un grupo de personas recién llegadas a Palma. Así mismo la realización de unos banners o rollups informativos han permitido con la colaboración del área de Cultura, hacer una exposición de las mismas en todas las bibliotecas municipales.



PRIMERA PARTE

ACTIVIDADES 2018

2. La atención a la ciudadanía



Detalle las obras en vía pública
Foto: María Tomás

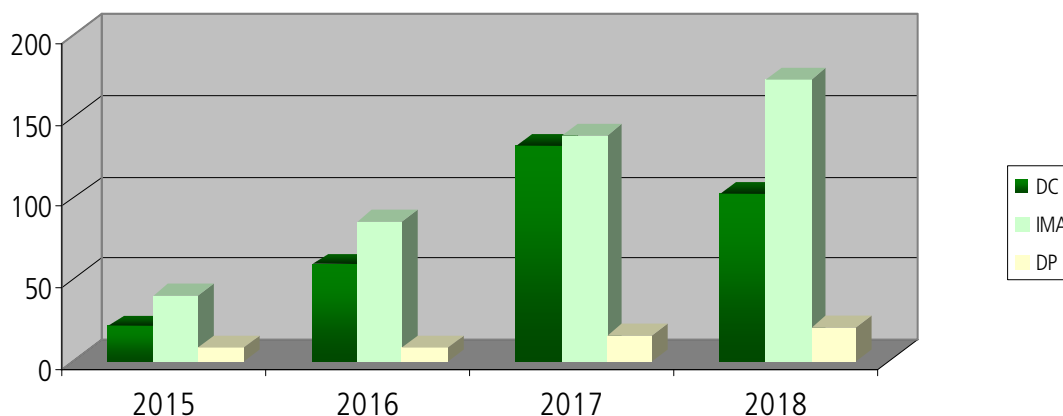
I Reclamaciones y sugerencias. Exp. DC

En esta memoria disponemos del segundo año natural completo de la nueva Defensoría, lo que nos ha permitido tener una visión comparativa más amplia de la institución y valorar factores como la temporalidad o la existencia de rutinas que marquen la actividad en este segundo mandato.

Los datos de expedientes y las actividades nos señalan que el nombramiento de la nueva Defensora ha sido un punto de inflexión en la recuperación de la institución. Si las cifras del 2016 triplicaban la actividad de la Defensoría y las del 2017 duplican nuevamente las del año anterior, en el 2018 se ha constatado que el derrumbe de la curva de crecimiento se ha consolidado, puesto aunque los expedientes DC han disminuido un poco, la diferencia se compensa con el incremento de los expedientes IMA de información, mediación y asesoramiento, como puede verse en la gráfica siguiente.

En cuanto a los expedientes DC, propios y exclusivos de nuestra institución, se pasó de los **21 expedientes del 2015 a los 59 del 2016, luego a los 132 del 2017, hasta concluir con los 102 del 2018**. En cuanto a los IMA se ha progresado de los 40 expedientes en el 2015, 85 en el 2016, 138 en el 2017 y los 172 en el 2018, que sumados a los DP (expedientes con origen en el Defensor del Pueblo) **obtenemos un total de 291 expedientes en el 2018**, en comparación con **los 287 en el 2017, 159 expedientes del 2016 o los 69 del 2015**.

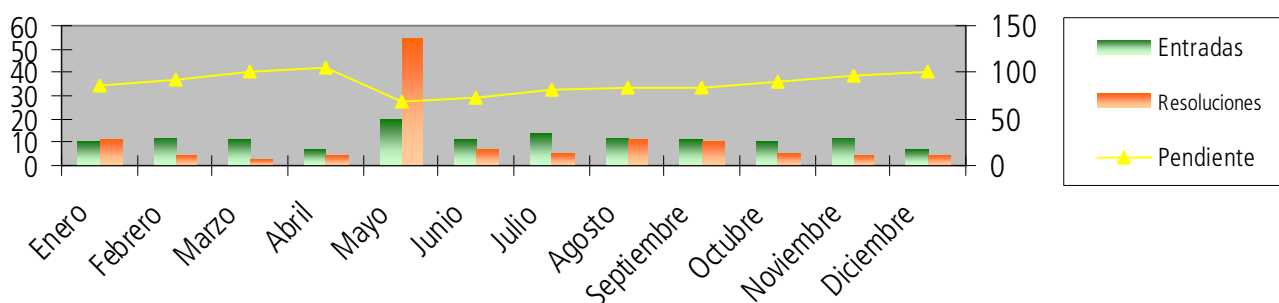
VOLUMEN EXPEDIENTES - 2015, 2016, 2017 i 2018



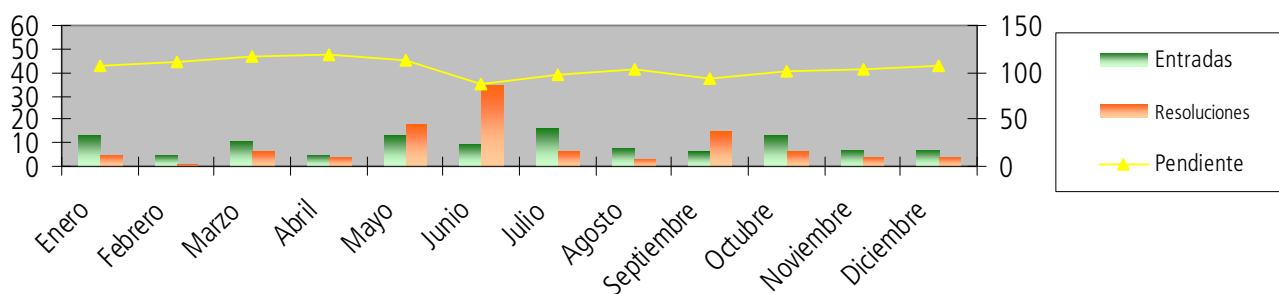
El letargo de los años sin titular de la Defensoría (2012 a 2016) han quedado para la historia, **el año 2017 dio un vuelco y en el 2018 se ha continuado en la misma línea, lo que ha permitido a la Defensora hacer un trabajo discreto pero muy efectivo, acercándose a la ciudadanía para hacerse visible y ganarse su confianza, para que cuando sea necesaria sepan dónde pueden encontrarla**.

Los números, por tanto, aunque hay que seguir teniéndolos muy presentes, no dejan de ser un indicador, en el que procuramos no centrarnos alimentando obsesiones de crecimiento. Si no hay más reclamaciones habrá que felicitarse porqué entre otras razones podría ser un indicio de que también la administración municipal hace su trabajo de forma satisfactoria.

Tendencia de la Oficina 2017 - incluye reabiertos



Tendencia de la Oficina 2018 - incluye reabiertos

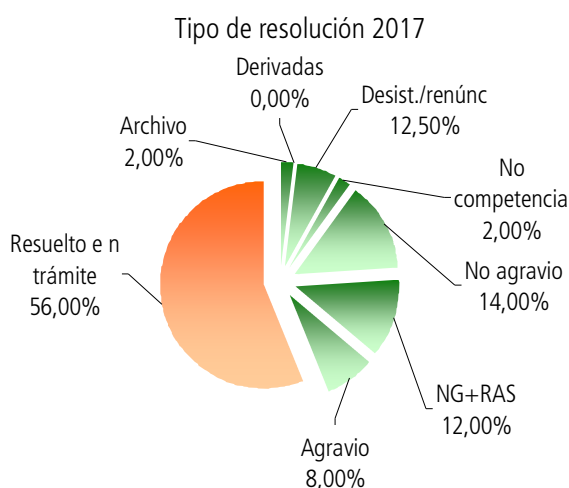


Los gráficos de tendencias acreditan la estabilización en cuanto al número de expedientes en el 2018 después del de crecimiento en la admisión a trámite de los expedientes en los años 2016 y 2017. Sin embargo, cabe destacar **la preocupación de la oficina por el número de expedientes pendientes de resolución causada por diversos factores.** Entre otros motivos de demora, además de la complejidad de algunos casos, la visibilidad de la Defensora ha provocado un efecto llamada para vecinos que viven situaciones enquistadas en el tiempo originadas por problemas de fondo relacionados con la economía o con estructuras sociales que van más allá de la simple actividad administrativa municipal.

No todo son reclamaciones por denuncias de circulación, normalmente de resolución sencilla, a la oficina han llegado cuestiones de gran calado social y económico que se encuentran al límite de nuestras competencias pero que de una forma u otra implican al ayuntamiento. Estas situaciones provocan dos reacciones, la primera positiva porque la ciudadanía confía en la oficina y se acerca para compartir su problema y la segunda de preocupación porque no nos es posible dar respuesta con la agilidad que nos gustaría. Sin embargo se trabaja para acompañar al ciudadano y al ayuntamiento en busca de soluciones efectivas.

En ese sentido, volviendo a la aridez de los números, al acabar el año 2016 quedaban pendientes de resolución 27 expedientes, en el 2017 quedaron 100 expedientes incluyendo expedientes reabiertos y remanentes de expedientes de años anteriores; y en el 2018 ese total ha ascendido hasta 107 expedientes. Ello quiere decir que aunque seguimos teniendo un remanente de resolución superior a los 100 expedientes, hemos sido capaces de contener la escalada que entre el 2016 y el 2017 cuadruplicó el número de expedientes pendientes de resolución. Debemos aclarar que por primera vez se contabilizan en la memoria todos los expedientes pendientes de resolución, no sólo los del año en curso, con el fin de dar una imagen más real de la actividad de la institución.

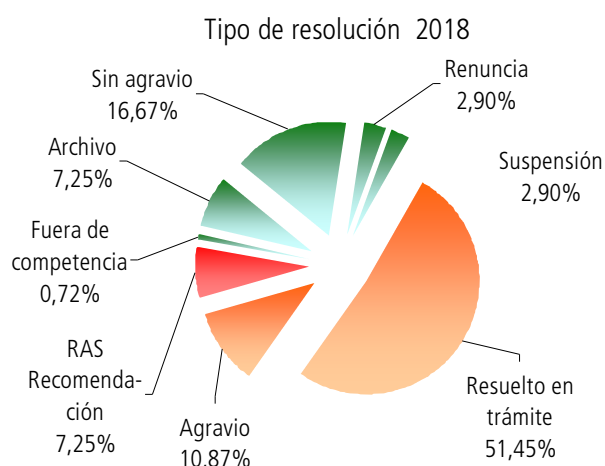
En cuanto a las resoluciones, sobre los expedientes abiertos en el 2017 resultaron favorables a la ciudadanía el 76%, entre Resueltos en trámite y RAS, superando las cifras del 2016, la cual cosa nos indica que, aproximadamente, **7 de cada 10 personas tenían motivos para solicitar la intervención de la Defensora**. Cabe aclarar que, a efectos estadísticos, la institución considera favorable a la ciudadanía las siguientes resoluciones: *Resuelto en trámite*, *Agravio* y cualquier otra circunstancia que suponga la redacción de una RAS (Recomendación, Advertencia y Sugerencia).



Si se compara la evolución de los datos en el 2018, se observa que se supera el número de expedientes con resultado favorable a la ciudadanía el porcentaje ha disminuido hasta un 69,57%, entre *Resuelto en trámite*, *Agravio* y *Sin agravio*.

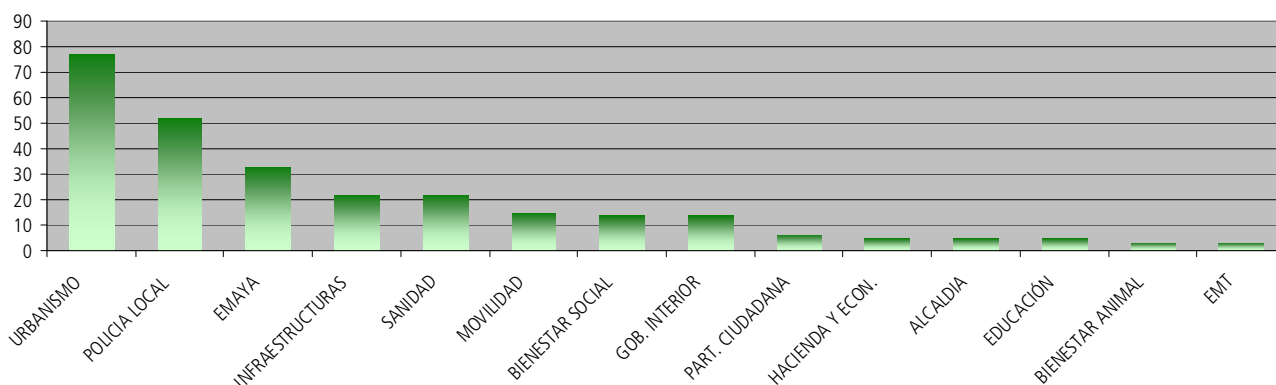
Aunque en su conjunto los expedientes favorables a la ciudadanía bajan en 6 puntos porcentuales, contrasta el aumento hasta un 10,87% de expedientes con la calificación de AGRAVIO.

Es importante señalar que la mayoría de los expedientes que han resultado favorables a los ciudadanos siguen siendo aquellos como *Resueltos en trámite*. Este tipo de resolución, además de favorecer a la ciudadanía por la agilidad en la tramitación, demuestra la buena disposición de los servicios municipales, ya que cuando han identificado alguna irregularidad en sus actuaciones, han puesto remedio desde el mismo servicio y han comunicado la reorientación de cada caso.



En cuanto a la tipología, se debe recordar que el hecho que un área esté señalada en el expediente de la Defensora como implicada, no quiere decir que sea necesariamente la responsable única o directa de la reclamación. Una vez más este es el caso de la Policía Local, que se ve "implicada" (ruidos, caídas en la calle, etc.) como testigos en

las reclamaciones por su aportación informativa en la resolución de los expedientes. Es sencillo de entender puesto que son los agentes de calle los primeros que actúan en ayuda de la ciudadanía en muchísimos casos que después derivan en reclamaciones a la administración.

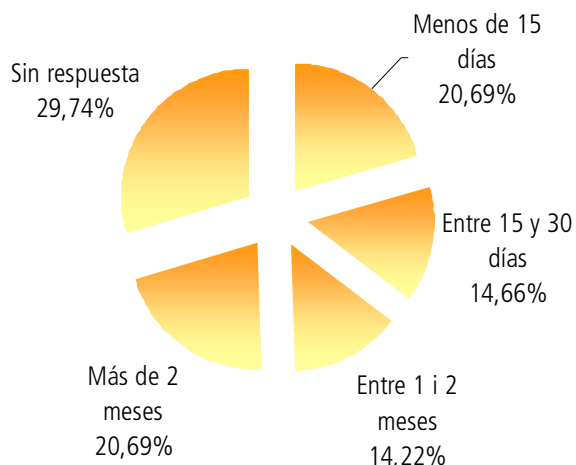


La interpretación de la gráfica anterior debe hacerse con prudencia y teniendo en cuenta que se trata de valores cuantitativos que no son fruto de un muestreo sino origen de las reclamaciones presentadas ante la Defensora. Sería un buen ejercicio de contraste comparar estos datos con el volumen de reclamaciones gestionadas por el ayuntamiento ante las diferentes áreas. Sin embargo, no deja de ser un buen indicador de los espacios de conflicto entre administración y ciudadanía que tenemos en cuenta en nuestro afán de mejora continua.

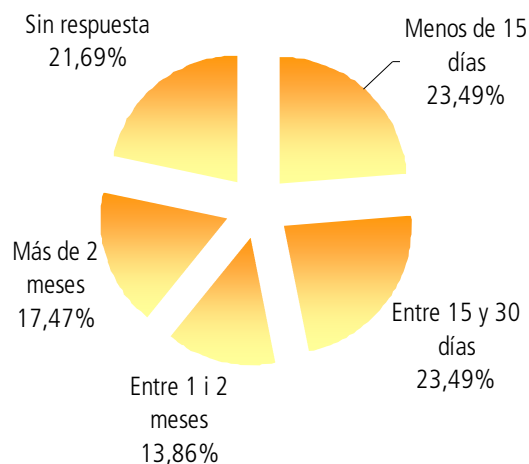
Urbanismo se mantiene en el primer puesto de las reclamaciones un año más y no es casualidad. El enorme tamaño del área y el alcance de su actividad que integra: Obras, Disciplina Urbanística o Licencias de Actividades, todas muy vinculadas con servicios que pueden afectar directamente la vida de la ciudadanía, son dos de los factores pero lo que resulta determinante es la falta de recursos para atender el alud de peticiones, están trabajando con plantillas insuficientes que a lo largo del 2018 se han intentado recuperar pero que siguen infradotadas. Esto provoca retrasos de más de 3 años desde que la ciudadanía se dirige a la administración hasta que se atienden los casos, con todas las consecuencias de impunidad que se derivan. El problema de Urbanismo sigue siendo el más significativo entre las áreas municipales pero no es el único departamento afectado por las mismas circunstancias.

Otro caso paradigmático es el de EMAYA en el que la molestia propia del Servicio o la causa sobrevenida del incivismo están causando la mayoría de reclamaciones. Se produce una situación en cierto modo injusta para la administración en la que el problema no es la inactividad del servicio sino la incapacidad de hacer frente a la necesidad ciudadana a pesar de la ingente inversión realizada. Ruido, olores, basura por la calle y abandono de trastos son, en líneas generales, las reclamaciones de la ciudadanía, también basadas en causas probadas. No obstante, a lo largo del 2018 EMAYA ha continuado haciendo un esfuerzo en muchos aspectos y en este caso la complejidad para la resolución efectiva de las situaciones no viene motivada por la falta de actuación, si no continúa siendo por la incapacidad de minimizar las molestias o actuar contra las conductas incívicas, ya sea desde el ámbito educativo, de control o desde el ámbito sancionador. Por este motivo en el 2018 se redactó la RAS 6/2018 con una serie de recomendaciones y propuestas de actuación incluyendo aspectos arriba mencionados y por primera vez se enuncia a la ciudadanía como corresponsable de la recomendación.

Tiempo de demora - INFORMES 2017



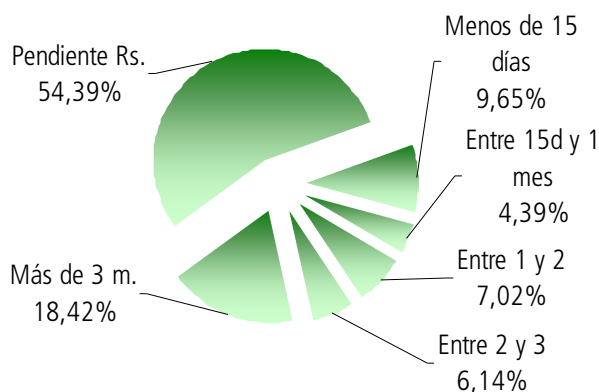
Tiempo de demora - INFORMES 2018



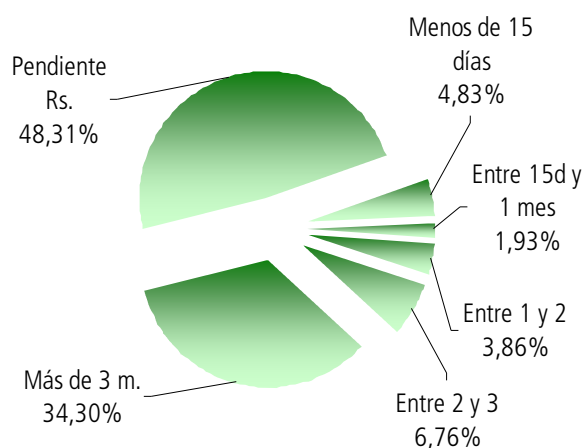
En cuanto a la tramitación de los expedientes, en **el 2017 disminuyó de forma importante el número de peticiones de informe que no tenían respuesta y en menor medida se ha vuelto a disminuir en el 2018 hasta el 21,69% de peticiones de informe pendientes de resolución.** En números absolutos, en el 2017 se solicitaron 232 informes y en el 2018 han sido 194, reducción provocada de algún modo por el menor número de expedientes DC. La mayoría de los departamentos municipales han prestado una atención especial y preferente acorde a las exigencias de la normativa.

El tiempo de resolución de los expedientes no ha cambiado de forma significativa, sólo las resoluciones "express" con tiempo inferior a un mes han pasado del 14,04% en el 2017 al 6,76% y las resoluciones del 2018 zanjadas en más de tres meses han duplicado prácticamente en número a las de 2017. La explicación de ambas cuestiones la tenemos en el volumen de expedientes que como remanente del año anterior han supuesto un lastre para la estadística, no obstante se mantiene el nivel de resolución en conjunto y no preocupa en cuanto a la dinámica de trabajo de la oficina. Es importante recordar una vez más que **este retraso está asociado a expedientes especialmente complejos que requieren informes de diversos departamentos y estudios cuidadosos previos a la resolución. Como ya decíamos en ediciones anteriores, la rapidez no es la principal preocupación, hay expedientes que requieren de un tiempo que permita una resolución bien sustanciada, no se ha de confundir rapidez con agilidad.**

Tiempo de resolución - 2017

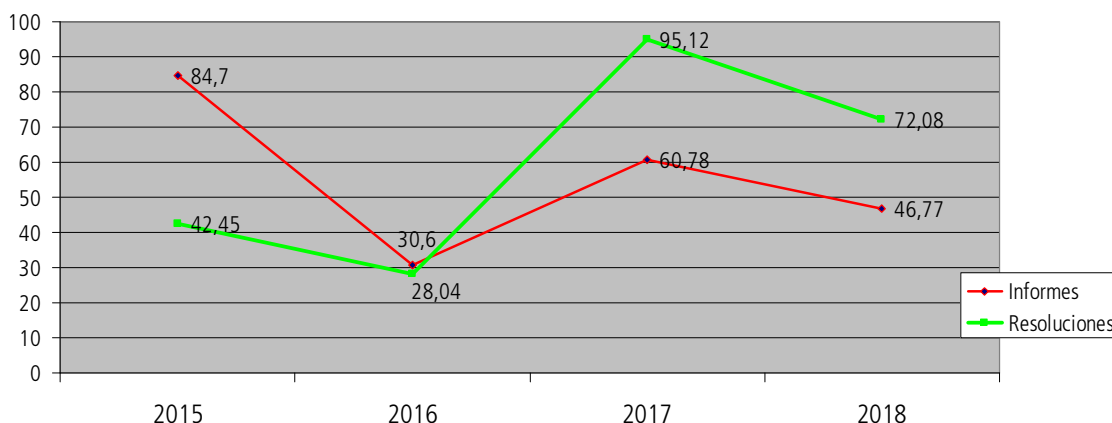


Tiempo de resolución - 2018



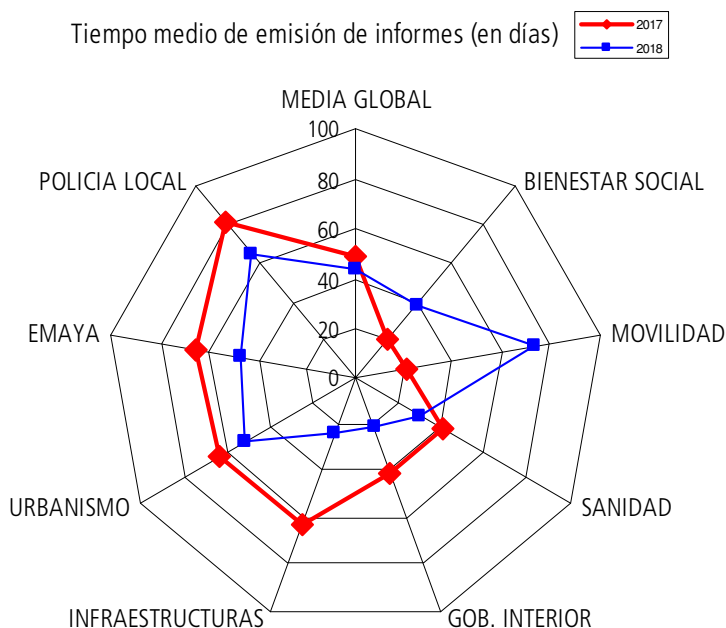
En cuanto a la demora de informes y a la resolución de expedientes, en el siguiente gráfico observamos la media aritmética en días de la recepción de informes de las áreas (en rojo) y la media de la resolución de los expedientes de la Defensora (en verde). **La evolución confirma que la correlación entre recepción de informes y resoluciones. En el 2018 se mantiene prácticamente la distancia con una disminución de la diferencia entre las curvas que interpretamos como una mejoría en los plazos de resolución de la oficina.** La hipótesis de nuestra oficina es que con el volumen actual, la limitación de recursos de la oficina y la actividad proactiva de la Defensora, más allá de la resolución de expedientes, resulta muy complicado resolver en plazos inferiores a los 2 meses.

Demora Informes y Resoluciones (en días)



Hay que ir con cuidado, ya que, una interpretación superficial del gráfico, podría conducirnos a pensar que la diferencia entre el tiempo de resolución y el retraso de los informes es el tiempo que la Oficina de la Defensora invierte en la tramitación, el estudio y la redacción de las resoluciones, pero no es exactamente así puesto que las consultas a diversas Áreas sobre un mismo expediente provocan que no se pueda resolver la reclamación hasta que se reciben todos los informes, por lo tanto la espera de ese último informe afecta a nuestro plazo de resolución por más que la mayoría de Áreas respondan con agilidad.

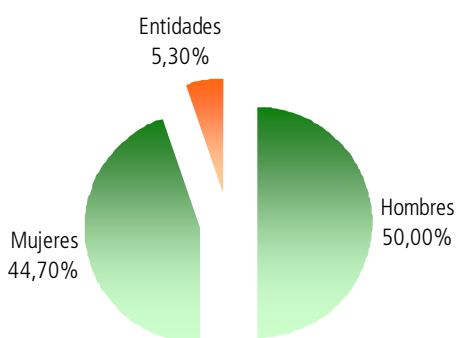
En el año 2018 además de comparar la demora de informe entre áreas municipales, podemos comparar también la evolución de demora consigo mismas. Destaca la mejora generalizada de las respuestas a



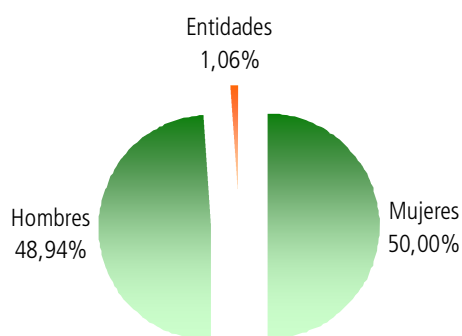
excepción de Bienestar Social y Movilidad. La media global se mantiene en cifras muy parecidas con una pequeña mejora.

En relación con la ciudadanía que inicia los expedientes, no se han producido grandes cambios desde el 2017 pero sí se constata una tendencia de disminución ya que pasamos de un 11,86% en 2016, un 5,30% en 2017 y ahora un 1,06 % en el 2018. Ahora bien, esta cifra relativa, se debe matizar ya que a pesar de que pasamos de 7 entidades en el 2017 a 1 en el 2018, son muchos los colectivos de vecinos o afectados por un problema los que se han acercado a la Defensora pero no eran un entidad constituida, como podría ser una asociación de vecinos o una federación.

Reclamaciones por sexo 2017

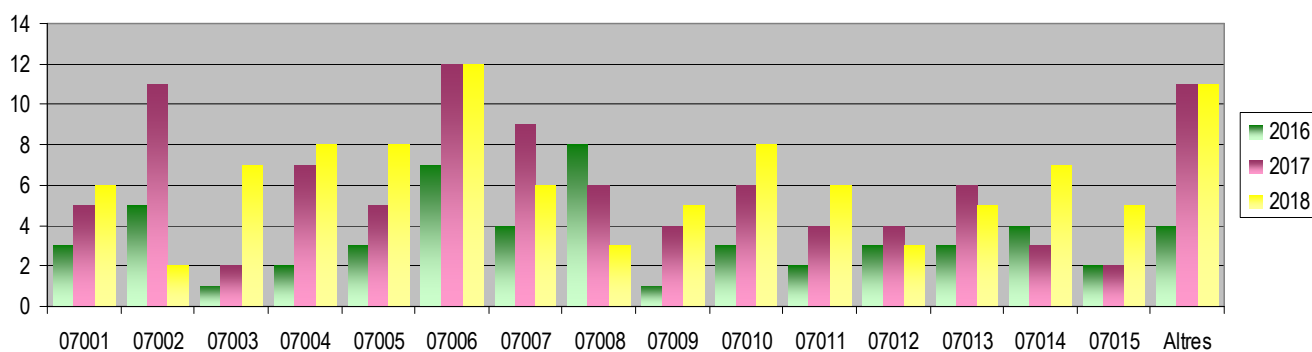


Reclamaciones por sexo 2018



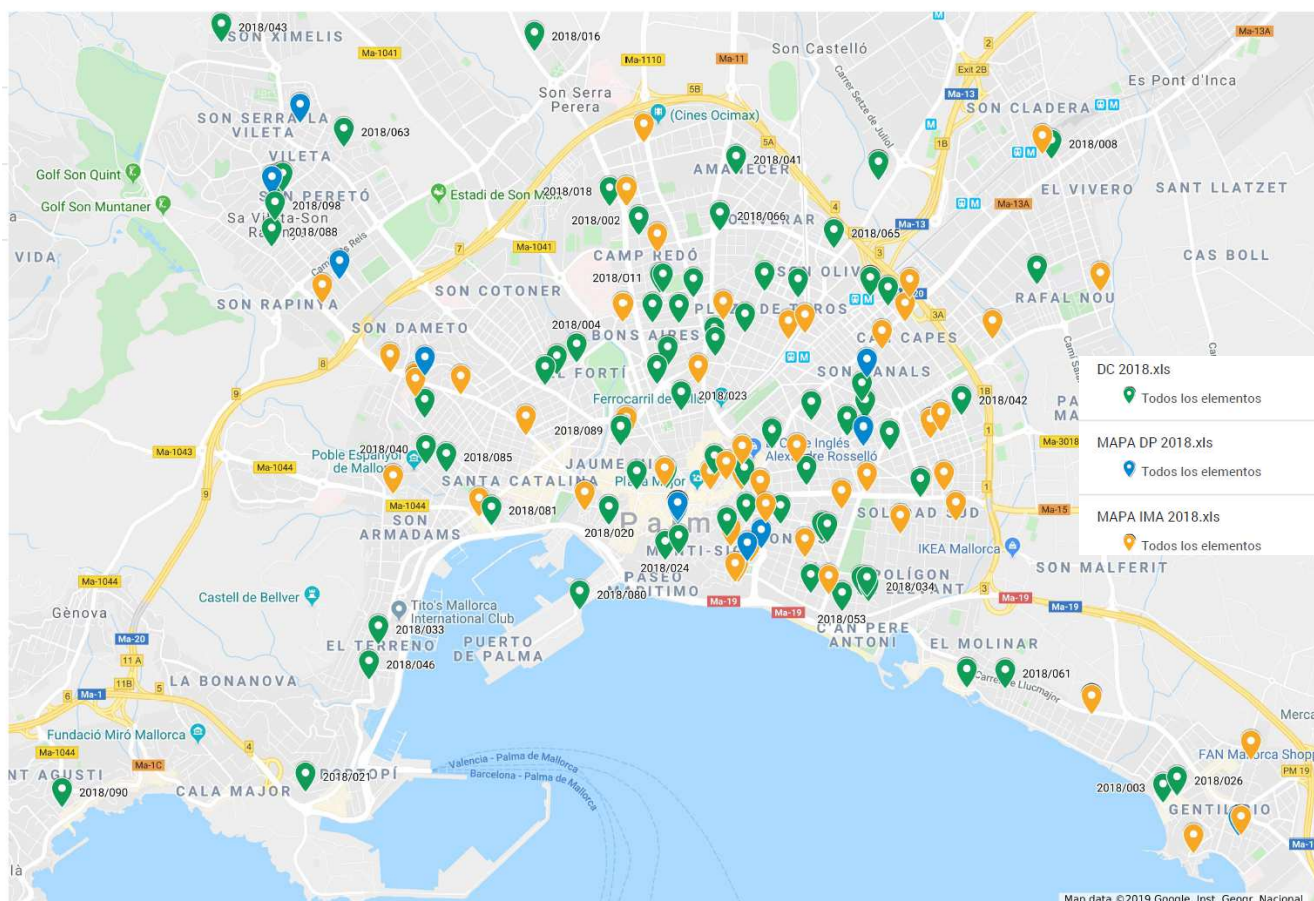
Finalmente, se representa un gráfico que nos indica el número de expedientes iniciados durante los tres últimos años, de acuerdo con el Código Postal del vecino o la vecina que ha interpuesto su reclamación. Este gráfico se mantendrá en próximas memorias con la finalidad de obtener conclusiones sobre el grado de reclamaciones de cada barriada.

Expedientes por CP



Destaca la disminución de reclamaciones en el CP 07002 y en el CP 07008, el resto de zonas se han mantenido o han crecido en número de quejas.

En cuanto a la imagen y la forma de presentar los expedientes, es el segundo año que se usa Google Maps para tener una imagen de la ciudad con la ubicación de los expedientes DC, IMA y DP. Esto ha permitido tener, en un vistazo los "puntos de calor" donde hay más reclamaciones y ejes coincidentes con calles que comparten problemáticas.



Acabado el análisis de los gráficos, se destaca una vez más la importancia del efecto multiplicador de las actuaciones de la Defensora. No es la primera vez que se incide en esta cuestión puesto que el origen de los expedientes coincide con las molestias y necesidades de otros vecinos, así pues las decisiones de la Defensora no sólo afectan a las personas que han presentado reclamaciones y su actividad tiene en realidad un impacto mucho mayor.

Es por este motivo que desde esta institución siempre se valora de qué forma, cada reclamación, afecta tanto a la persona interesada como al resto de la ciudadanía y las resoluciones se plantean de acuerdo con dos ópticas, una específica enfocada en el caso concreto y otra de más genérica que podría beneficiar el conjunto de la población y a la mejora del funcionamiento de la propia administración.

Por tanto, no sería un error pensar que las resoluciones de la Defensora han tenido consecuencias sobre los centenares de personas que han comparecido en las oficinas y en muchos de los expedientes también sobre un sector de la ciudadanía que se ha visto beneficiada y que lo ignora. Este hecho queda patente cuando los expedientes concluyen con la redacción de una recomendación, una advertencia o una sugerencia.

Son un ejemplo de este efecto multiplicador las actuaciones relacionadas con **la ocupación de la vía pública** (DC 003/2018, DC 044/2018, DC 096/2018), **EMAYA** (DC 063/2018, DC 052/2018, DC 001/2018, DC 011/2018, DC 017/2018, DC 029/2018, DC 043/2018, DC 047/2018, DC 050/2018, DC 060/2018, DC 071/2018, DC 073/2018, DC 087/2018, DC 089/2018, DC 100/2018), **ruidos** (DC 007/2018, DC 013/2018, DC 014/2018, DC 026/2018, DC 036/2018, DC 039/2018, DC 041/2018, DC 047/2018, DC 065/2018, DC 066/2018, DC 070/2018, DC 072/2018, DC 078/2018, DC 084/2018, DC 095/2018, DC 097/2018, DC 099/2018) **obras** (DC 005/2018, DC 008/2018, DC 012/2018, DC 018/2018, DC 022/2018, DC 031/2018, DC 056/2018, DC 057/2018, DC 083/2018,

DC 101/2018) o **licencias de actividades** (DC 007/2018, DC 020/2018, DC 021/2018, DC 023/2018, DC 025/2018, DC 026/2018, DC 030/2018, DC 053/2018, DC 054/2018, DC 066/2018, DC 070/2018, DC 078/2018, DC 081/2018, DC 084/2018, DC 095/2018, DC 097/2018, DC 099/2018, DC 102/2018, entre otros).

Así se podría continuar con muchos expedientes en que la resolución de un caso de los que llega a la Defensora podría beneficiar al conjunto de la ciudadanía.

II Información, mediación y asesoramiento. Exp. IMA

Antes de entrar en el contenido de datos, se debe recordar que la creación de los expedientes IMA, Información-Mediación-Asesoramiento, se puso en práctica ya a principios del año 2009, con la intención de dar visibilidad un trabajo que ya se hacía pero que quedaba oculta a pesar de la inversión de recursos y energías de la Oficina.



Estos expedientes responden a la necesidad de dar atención adecuada a las consultas relacionadas con quejas en primera instancia y también a cuestiones sobre las cuales la Defensora no tiene competencia directa, de acuerdo con el Reglamento Orgánico de Derechos de la Ciudadanía (RODC, en adelante), y que por tanto exige un tratamiento diferente al de un expediente convencional por parte de la Defensora. No obstante, dado el espíritu de servicio y de soporte a la ciudadanía, la Oficina de la Defensora no se podía limitar a informar de la falta de competencia y a todos los casos que se han presentado se ha reorientado a los ciudadanos de acuerdo con el contenido de sus reclamaciones.

El registro documental se inició en abril de 2009, cuando la aplicación informática se adaptó para dejar constancia del trabajo, y la Defensora de la Ciudadanía ha considerado dar continuidad a su existencia después de un primer análisis sobre su utilidad. En los anexos se presenta la relación completa de expedientes IMA, allí puede leerse de forma muy abreviada el motivo de los 174 expedientes abiertos el año 2018.

Todos los expedientes IMA suponen una tramitación que concluye con la reorientación adecuada a la ciudadanía. Normalmente se resuelven en un plazo breve o muy breve y así se agiliza mucho la respuesta a la ciudadanía, que tiene una solución rápida y adecuada.

En ocasiones, vistas las circunstancias de cada caso, los expedientes IMA se han transformado en expedientes DC o DP. Son un ejemplo los supuestos considerados como primera instancia que, con el transcurso del tiempo, si se demora la respuesta o se agota la vía administrativa, han sido susceptibles de la atención de la Defensora.

Esta fórmula de expediente ha agilizado el trabajo de la Oficina y ha mejorado la atención a la ciudadanía, que obtiene de la institución una orientación efectiva. No obstante en muchos casos se ha constatado de forma objetiva y fehaciente la necesidad de nombrar un SÍNDIC DE GREUGES autonómico que pueda atender las cuestiones que por cuestión de competencia territorial se escapan de la Defensora de la Ciudadanía de Palma.

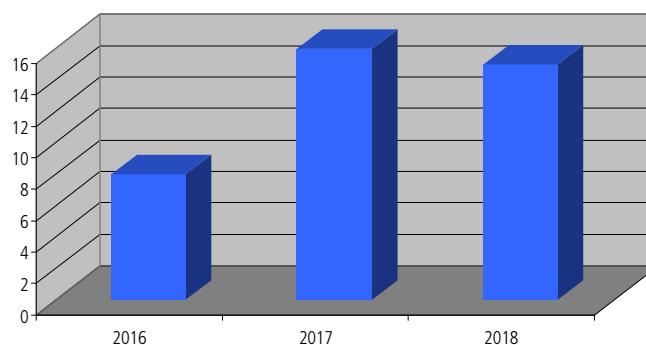
III Expedientes del Defensor del Pueblo - DP

La institución de la Defensora de la Ciudadanía no empezó a participar en la atención de los expedientes del Defensor del Pueblo hasta el año 2012 con la intención de vincular a la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía con expedientes homónimos de la Defensora/Defensor del Pueblo. Por ello se recibieron instrucciones de la Secretaría del Pleno indicando que de forma inmediata se participaría en la tramitación de informes de aquella institución estatal.

Así pues, desde el año 2012 hasta la actualidad todos los requerimientos de la Defensora del Pueblo Español han pasado por la institución de la Defensora de la Ciudadanía, desde donde se han dirigido a las áreas competentes.

En el 2018 se han registrado 15 expedientes y los departamentos municipales implicados han entregado los informes dentro del plazo establecido como regla general. Cabe decir que desde la institución de la Defensora del Pueblo, transcurridos los plazos que prevé la Ley de Procedimiento Administrativo para la respuesta de los informes reenvían requerimientos que reiteran sus peticiones.

Expedientes del "Defensor del Pueblo"



La Defensora con el exDefensor del Pueblo Sr. Gil Robles

En cuanto a los expedientes siguen el curso normal de tramitación, no obstante destacan por la dilatación los expedientes DP 002/2018 sobre las deficiencias del alcantarillado que provocan inundaciones en las viviendas de la calle Roure, DP 009/2018 sobre molestias y suciedad en un parque público y DP 012/2018 por la falta de respuesta a una petición de información pública.

En cuanto a las relaciones con el Defensor del Pueblo y su equipo, se han mantenido activas y se ha participado en la difusión de las actuaciones en materia de trata y está prevista la asistencia a la presentación de la Declaración de Venecia, sobre los principios que deberían orientar las bases de funcionamiento y organización de las Defensorías.

IV Relación con la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias

La Comisión de Derechos de la Ciudadanía (CERIS, en adelante) formada por representantes electos de todas las fuerzas que forman el Pleno municipal con la misma proporcionalidad, se ha reunido mensualmente el 2018, a excepción del mes de agosto en que todas las comisiones plenarias suspenden su actividad.



Las reuniones se celebraron siempre en el penúltimo viernes de mes, los días: 19 de enero, 16 de febrero, 23 de marzo, 20 de abril, 25 de mayo, 22 de junio, 20 de julio, 21 de septiembre, 19 de octubre, 23 de noviembre y 14 de diciembre.

Por este motivo la institución, como miembro de la CERIS, ha elaborado una documentación mensual con el objetivo de cumplir lo que ordena el Reglamento orgánico de derechos de la ciudadanía. Esta documentación se ha dirigido, dentro del plazo establecido, a la Secretaría del Pleno para que se distribuya a los representantes acreditados.

La documentación, integrada dentro de la preceptiva orden del día, ha estado formada por:

1. Actividades destacables de la Agenda de la Defensora.
2. Relación de los expedientes a trámite: DC, IMA y DP.
3. Gráficos informativos, que indican el número de expedientes admitidos y resueltos, el tiempo de resolución, el retraso de los informes de los departamentos, la distribución de los canales de entrada de expedientes, la tipología de las reclamaciones y cualquier dato que la Defensora considere oportuno.
4. La presentación específica de Recomendaciones y su seguimiento cuándo se producen o cuando se hace necesario para valorar la ejecución.
5. Otras informaciones puntuales a criterio de la Defensora o a petición de la Comisión.

Desde la institución de la Defensora se ha puesto en conocimiento de la Comisión la información señalada en el RODC (Reglamento Orgánico de Derechos de la Ciudadanía) y de acuerdo con el espíritu de mejora de la administración, la Defensora ha transmitido el ideal de hacer de la Comisión un verdadero espacio de debate en beneficio de la ciudadanía y no un espacio más de discusión entre partidos.

Por su parte la Comisión y, en representación suya, el presidente ha recibido las informaciones y las propuestas RAS de la Defensora, de acuerdo con lo que indica el RODC. Estos datos se han comunicado a las áreas implicadas dando respuesta si era oportuno a las peticiones de la Defensora.

De todas las comunicaciones y relaciones mantenidas entre la Defensora y la CERIS, ha emitido acta la Secretaría del Pleno, y se dispone de copia de toda la documentación acreditada. Para mejorar la comprensión de la información y el traslado de la información, se han celebrado reuniones puntuales con los miembros de las diferentes fuerzas políticas con presencia en la Comisión y en especial destacan las reuniones mantenidas con el Sr. Aligi Molina, presidente de la Comisión.

En conclusión, se puede considerar que las comunicaciones con la Comisión han sido fluidas y las relaciones adecuadas.

V Recomendaciones, Advertencias y Sugerencias. RAS

En la segunda parte de esta memoria se explica con detalle la figura de las RAS (siglas que responden a "Recomendación, Advertencia, Sugerencia"), qué son, cual es su función, etc. No obstante se ha de saber que son documentos que proponen acciones a la administración como consecuencia de la valoración, en términos de derecho y equidad, de las circunstancias concurrentes a cada expediente concreto, a veces se concretan en la revisión de un expediente y otras se plantean actuaciones más generales, según la complejidad y el alcance de las cuestiones que se tratan.

El impacto de las recomendaciones no es, pues, exclusivo sobre la persona reclamante que está relacionada con el expediente que ha sido motivo de la redacción RAS si no sobre gran parte de la población, por un efecto multiplicador similar al símil del iceberg. Se calcula, por eso, que las RAS redactadas podrían tener efectos, directos o indirectos, sobre un porcentaje muy elevado de la población de Palma.

Si en el año 2017, la Defensora recomendó, con una formulación genérica, actuaciones sobre los siguientes aspectos: la coordinación municipal, la comunicación, visibilidad de los acuerdos y las actuaciones como resultado de las decisiones del pleno, falta de planificación, ruidos, participación de la ciudadanía en las políticas del ayuntamiento, recursos insuficientes para atender las demandas ciudadanas, modificación de ordenanzas y reglamentos municipales. **En el año 2018 las Recomendaciones han sido más concretas.**

En cuanto a las RAS, el consistorio y los departamentos municipales tienen la obligación de informar acerca de la aceptación o no de sugerencias y recomendaciones de la Defensora pero no siempre se recibe una respuesta en tiempo y forma, incluso en ocasiones aunque sí se ha aceptado, no se han observado actuaciones en ese sentido. Ello ha llevado a la Defensora a tener que hacer un seguimiento de sus recomendaciones y a recordar su parecer en la Comisión de Reclamaciones y Sugerencias.

El contenido íntegro de las RAS se puede consultar en los anexos pero tan importante como la resolución de la Defensora son la aceptación y ejecución de las mismas por parte del ayuntamiento. Por ello a continuación se revisan una por una las RAS trabajadas en el 2018, alguna de las cuales se remontan al 2008, al reproducirse las causas originales de las reclamaciones.

RAS 7/2008, sobre el acceso a la Pl. Mayor, del 22 de enero

Exp. DC28/2007 y DC101/2017

Se proponía la necesidad de iniciar actuaciones para garantizar los derechos de acceso de la ciudadanía, instando a la mejora de plazos en la reparación del ascensor/ores entre niveles y también al estudio de alternativas.

No se dispone de respuesta expresa del Área de Infraestructuras sobre la aceptación de la RAS, ni sobre las iniciativas concretas que pudiera iniciar el Área de Infraestructuras, ni sobre qué recursos se destinarán o en qué plazo se prevé una solución efectiva. A pesar de ello, sí que existe voluntad de actuar por parte de la Comisión de Reclamaciones y Sugerencias y también del Pleno municipal, que se han pronunciado para dar instrucciones a las Áreas responsables en pro de resolver este grave problema.

En junio de 2018 se contactó con el ingeniero al frente del Departamento, quién informó de algunas propuestas alternativas pero que todas se han desestimado por considerarse inviables, ya sea por una inversión desproporcionada o por cuestiones técnicas que reproducirían el mismo problema de averías que el ascensor actual.

La persona reclamante ha insistido en varias ocasiones en que el problema ha persistido y que las averías se suceden con demasiada frecuencia. La Defensora de la Ciudadanía sigue remitiendo en cada Comisión plenaria el tema para conocimiento y efectos de sus miembros.

RAS 1/2018, sobre Huertos Urbanos, del 22 de enero

Exp. DC 009/2018

Se tiene respuesta expresa del Área de Infraestructuras según la cual, en un informe exhaustivo se indicaba la limitación de recursos humanos para asumir la RAS y por lo tanto la imposibilidad de resolver el problema de la "nueva adjudicación de parcelas".

También en junio de 2018 se contactó con el técnico municipal que administra los Huertos Urbanos, quien informó de que se estaba trabajando en los pliegos y que probablemente se verían resultados después del verano pero que hasta el mes de abril de 2019 no se procedería a la nueva convocatoria de concurso.

RAS 2/2018, sobre Aceras y alcorques en el Camp Redó, de 22 de enero

Exp. DC 055/2017

No se dispone de respuesta expresa del Área de Infraestructuras sobre la aceptación o rechazo de la RAS pero sí se tiene constancia de actuaciones municipales y del interés por atender las peticiones de los vecinos.

Durante el mes de junio de 2018 se contactó con el Regidor y con el jefe de departamento para informar de la necesidad preceptiva de respuesta y para transmitir la preocupación incipiente sobre el estado de las aceras. El 28 de junio de 2018 se recibió respuesta en la que se transmitía literalmente: "la solución del problema está encauzada a partir de los contratos de mantenimiento de parques y jardines y el de vialidad", sujeto a la tramitación ordinaria de licitación y por lo tanto afectado por el cambio de la Ley de Contratos.

En la Comisión Técnica del Camp Redó del mes de diciembre de 2018 se acreditaron más de 500 actuaciones a lo largo del año, a pesar de lo cual la realidad de las aceras y alcorques sigue siendo deplorable y posiblemente peor que el 22 de enero, momento en el que se presentó la Recomendación.

RAS 3/2018, sobre 13 propuestas para el Camp Redó – viviendas sociales, de 22 de enero

Exp. DC 055/2017

Se han mantenido muchas reuniones con las Áreas municipales competentes y con todos los agentes implicados, fruto de las cuales se ha obtenido una información valiosísima para la redacción de las 13 propuestas contenidas en la recomendación.

Con intención divulgativa se diseñó una infografía en la que se incluyeron junto a cada una de las propuestas unos semáforos a los que se les atribuía un u otro color según el grado de consecución de las propuestas planteadas por la Defensora.



1.- Restauración de la iluminación.- Ejecutado y resuelto.

2.- Medidas extraordinarias de EMAYA – Se implantaron durante el 2018 y se mantuvieron a partir de ese momento. Para completar las actuaciones se informó del planteamiento de una campaña educativa.

También se aumentaron el número de limpiezas en zonas privadas aunque la situación sigue siendo preocupante.

3.- Aumento real de la presencia de Policía Local – Se ha constatado un aumento y mejora de la coordinación policial, aunque la dotación policial continúa siendo insuficiente.

4.- Atención de plagas – Ejecutado y con seguimiento por parte del Área competente.

5.- Potenciación de actividades educativas – Se han constatado esfuerzos para actuar de forma coordinada entre entidades públicas e

iniciativas privadas pero por el momento no se ha encontrado la forma de implicar a los vecinos de las viviendas sociales. A pesar de todo, sigue preocupando a la Defensora la situación de los menores.

6.- Tramitación de la retirada de la caseta de GESA - transformador – Tras las negociaciones con GESA se consiguió el compromiso de reducir el espacio a menos de la mitad. La ejecución se producirá en el 2019.

7.- Evitar la ocupación y el vandalismo – Las viviendas del ayuntamiento ocupadas ilegalmente se han denunciado pero no se está demostrando suficiente agilidad como para hacer efectivos los desahucio. La ocupación ilegal continúa suponiendo un problema grave para las familias vecinas y para familias que serían adjudicatarios de Bienestar Social.

8.- Traspaso de titularidad del IBAVI y Bancos al Ayuntamiento. No ejecutado, el proceso es demasiado lento y la implicación de otras entidades con intereses diferentes y además de carácter económico complica la resolución del problema. Los inmuebles del IBAVI presentan un aspecto degradado y son fuente constante de problemas de convivencia. El ayuntamiento debería encontrar espacios de negociación efectivos entre administraciones.

9.- La tala principal del arbolado se ha ejecutado pero quedan 2 árboles de nivel 1 y 14 de nivel 2 pendientes de tala. La Defensora ha insistido también en el 2018 en la necesidad urgente de un mapa actualizado.

10.- Ayudas a comunidades para la restauración de las edificaciones. Ejecutado y con la segunda convocatoria de ayudas publicada. La actuación municipal ha sido en este caso un éxito y tanto es así que no se dudó en ningún momento de la necesidad de una segunda edición de ayudas.

11.- Atención a la Vulnerabilidad – La Defensora tiene constancia de las actuaciones municipales pero resultan poco efectivas y parece que deberían invertirse más recursos. Según el Área de Bienestar Social se ha iniciado la licitación para la contratación de un educador social y un técnico para la zona.

12.- Proyecto de reparación de aceras y alcorques – Se trata de una propuesta de la que existe una recomendación específica (ver RAS 2/2018). No obstante, en la medida en que las 13 propuestas de esta RAS se indican exclusivamente para la zona de las “Viviendas Sociales”. Vale la pena indicar que según informó el Área de Infraestructuras en la Comisión de Derechos de la Ciudadanía la ejecución de esta RAS se producirá en dos fases por motivos presupuestarios:

Fase I - Reparaciones del vial de la calle Infant Pagà y acondicionamiento del solar.

Fase II – Resto del proyecto que se prevé para la próxima legislatura.

13.- El liderazgo y coordinación – La coordinación de las actuaciones se han realizado a través de la Comisión Técnica y en algunos aspectos, debido gravedad de los hechos y a la insistencia de la Defensora, el propio Alcalde asumió la toma de decisiones como por ejemplo en la tala de arbolado o en la reinstalación del alumbrado en los pasajes privados de uso público.

En todo el proceso de implementación de estas 13 propuestas ha destacado el esfuerzo del Asesor de Distrito, Sr. Antonio Villalonga.

RAS 4/2018, sobre los Presupuestos participativos 2016, de 7 de marzo

Exp. DC 019/2018

No se dispone de respuesta expresa desde el Área de Participación sobre la aceptación de la RAS, ni sobre los aspectos concretos de la aceptación, los recursos o plazos para atender el problema planteado. Sí se han mantenido diversas reuniones con los responsables del Área competente en las cuales se ha reconocido el alcance del problema y se han presentado algunas medidas que se están aplicando en las ediciones posteriores de los “Presupuestos Participativos”.

Se ha mejorado el formato de la web para dar una mayor transparencia de la información, sin embargo algunos de los proyectos aprobados en el 2016 todavía no se han ejecutado y otros, si se han ejecutado, ha sido gracias a la implicación de las Áreas que han tenido que invertir recursos económicos de sus partidas presupuestarias.

RAS 5/2018, sobre el protocolo de prestación de recursos, de 8 de marzo

Exp. DC 058/2017

No tenemos respuesta expresa del Área de Infraestructuras sobre la aceptación de la RAS, ni sobre acciones, ni sobre recursos o plazos de ejecución.

En junio de 2018 se contactó con el Regidor para recordar la obligatoriedad de responder sin obtener respuesta. Si bien es cierto que en las reuniones mantenidas con el Regidor y de viva voz ha manifestado sus dudas sobre si su Área debe o no facilitar ese servicio.

A finales del 2018 los coordinadores de distrito constatan que la falta de un Protocolo claro continúa provocando deficiencias y confusiones en la Prestación de Sillas, Mesas y Tarimas por parte del Área de Infraestructuras.

RAS 6/2018, sobre la recogida de RSU y trastos por parte de EMAYA, 2 de mayo

14 Expedientes DC

El 16 de julio de 2018 se mantuvo una reunión con la Presidenta de EMAYA, la Gerente y el Jefe de Proyectos en la cual se dio amplio cumplimiento a la Recomendación. Se aportó una respuesta general a las cuestiones planteadas y también una respuesta específica a cada uno de los expedientes que habían motivado la Recomendación de la Defensora.

No obstante, hemos constatado que todos los medios expuestos y la voluntad de mejora no han bastado para resolver la problemática y todavía hoy existen puntos en los que el nivel de suciedad y el incivismo, sigue suponiendo un reto. En ningún momento se ha valorado la instalación de cámaras como propuso la Defensora.

RAS 7/2018, sobre incumplimiento de la convoc. del *Consell escolar*, de 2 de septiembre

DC 076/2018

En la Comisión de Derechos de la Ciudadanía del mes de septiembre de 2018 se dio traslado al Área de Educación del contenido de una RAS que denunciaba el incumplimiento del Reglamento que regula la participación de la Comunidad Educativa por medio de la convocatoria del Consejo Escolar Municipal.

En aquella misma comisión se pudo dar por resuelto el problema ante la convocatoria del Consejo Escolar Municipal.

RAS 8/2018, sobre el estado de la plaza de s'Escorxador, de 10 de octubre

DC 086/2018

Después del traslado de la RAS a la Comisión de Derechos de la Ciudadanía se trasladó a todas las Áreas afectadas y a aquellas instancias que lo solicitaron el contenido íntegro de la RAS y los documentos técnicos que habían servido de aval. Como respuesta se recibieron informes de Gobierno Interior, Movilidad e Infraestructuras.

Asumió la coordinación de las actuaciones el Área de Movilidad que a su vez ordenó a la Sociedad Municipal de Aparcamientos Públicos el inicio de consultas a "FONPAR de estacionamientos SL", entidad concesionaria sobre el estado de las infraestructuras, con la finalidad de contrastar los informes recabados por la Defensora.

El 28 de noviembre de 2018, la Regidora de Gobierno Interior comunicaba que no se había autorizado ninguna solicitud en vía pública que pudiera suponer una sobrecarga de la plaza de S'Escorxador. El 18 de diciembre de 2018, la Regidora delegada de Infraestructuras y Accesibilidad constataba que no eran competentes en la resolución del caso y que por ello se daba traslado a Movilidad.

Finalmente el 27 de diciembre de 2018, el Regidor de Movilidad comunicaba la instalación inminente de la señalización informativa y de los pilones para limitar el acceso a la plaza. Además indicaba que ante la falta de respuesta del concesionario se había reiterado la petición de informe dando un nuevo plazo.

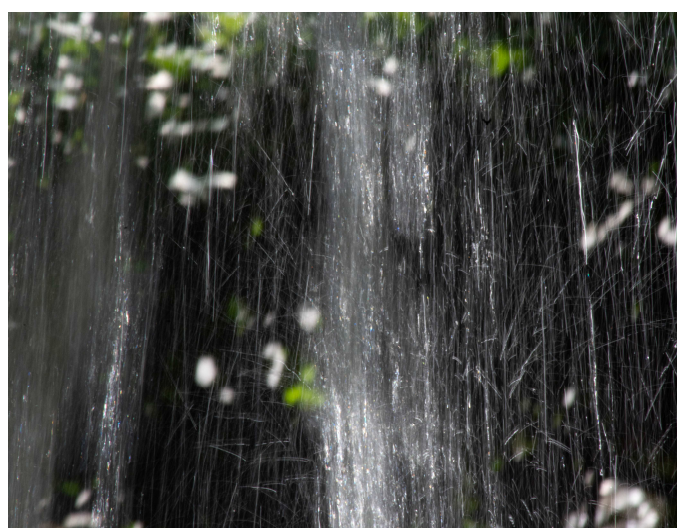
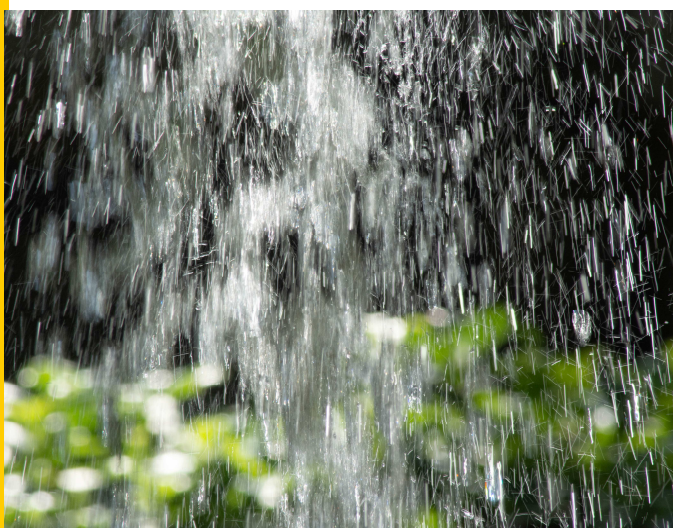
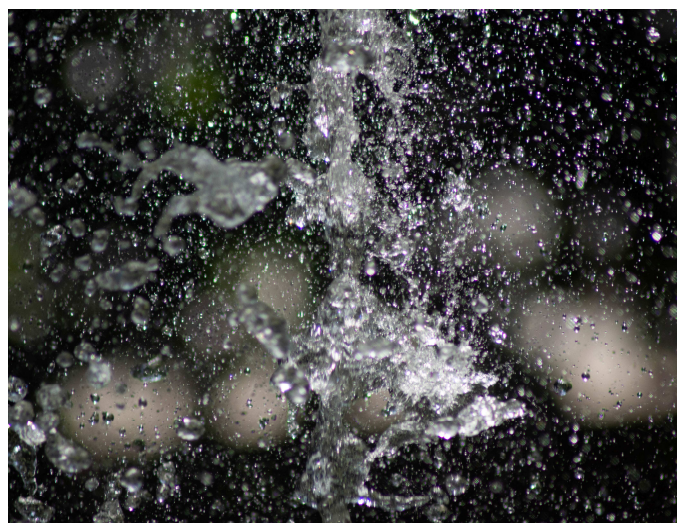


PRIMERA PARTE

ACTIVIDADES 2018

3. La organización de la Oficina de la Defensora

Detalle del agua en las fuentes
Fotos: María Tomás



3

Organización de la Oficina de la Defensora

I Recursos humanos y materiales

En sus inicios, en 2008, la institución de la Defensora contaba con un auxiliar, un administrativo, un Técnico de la Administración General (TAG) y el propio Defensor, sin exclusividad laboral. Con el tiempo y a la vista del volumen de trabajo, la Oficina pasó a tener 2 auxiliares, 1 administrativo, 1 TAG y el Defensor. Poco duraría esta dotación puesto que los primeros años de crisis, ni un año después de la consolidación de la plantilla, una de las personas adscritas se tuvo que redestinar, con el consentimiento del Defensor, a las dependencias de Servicios Sociales.

Con la pérdida del Sr. Lladó, la Oficina fue menguando la dotación y las personas adscritas, vista la necesidad de otros servicios se fueron redistribuyendo a otros departamentos hasta llegar, en el 2013, a la presencia testimonial de un único administrativo en una institución que no tenía Defensor/a.

Actualmente, la Oficina de la Defensora ha recuperado y mejorado su plantilla, a excepción del TAG. Hoy la oficina dispone de una auxiliar administrativa, un administrativo y se ha creado la figura de un Adjunto, además de la propia Defensora. La recuperación y/o aumento de la plantilla y la temporalización de este proceso estará sujeta al volumen de trabajo que actualmente indica una necesidad inminente de personal para atender la demanda ciudadana, los expedientes son uno de los indicadores más evidentes. Y la creación del Adjunto avalada por la experiencia vivida ante la necesidad de un segundo con competencia suficiente para ostentar la representación de la institución de la Defensora en caso de ausencia o necesidad.

Así pues, a pesar de la renovación, la institución ha mantenido el nivel de trabajo y el compromiso con la ciudadanía. Tres factores han sido clave en los acontecimientos de los últimos años: la elaboración de la Hoja de ruta, la implicación de todas las personas vinculadas con la institución de la Defensora y el inventario de la nueva dirección para proyectar la optimización de la plantilla en el plazo de dos años como máximo.

Es evidente que tener una Hoja de ruta ha facilitado mucho la tarea de integración de los trabajadores y las trabajadoras que se han ido incorporando y ha normalizado las actuaciones de la Oficina, puesto que así se han evitado actuaciones individualistas.

El segundo factor clave de la situación actual ha sido el buen nivel de implicación de las personas que han formado parte del equipo de la Defensora. **Resulta obvio que el factor humano es determinante en todas las entidades, pero en la Administración pública y, todavía más, en las dependencias con trato directo con la ciudadanía es determinante tener un personal preparado e implicado.**

Y el tercer factor, relacionado con la nueva dirección, ha servido para proyectar un nuevo espíritu de trabajo, basado en la convicción de que la Defensora ocupa un espacio necesario en cualquier administración moderna y el compromiso de lograr la responsabilidad que esto supone como un reto en el que invertir energías para la mejora de la administración y el beneficio de la ciudadanía.

II Formación del personal

La formación preparación del personal es una preocupación importante para la institución y, por este motivo, se ha hecho una apuesta por la formación continua de las personas adscritas a la Oficina y con un compromiso objetivo de aprovechamiento a la tarea diaria.

La oferta formativa inicial para el personal de la Oficina estuvo formada por los programas de formación de: la Escuela Municipal de Formación del Ayuntamiento (EMF, de ahora en adelante), la Escuela Balear de Administración Pública (EBAP, de ahora en adelante), el Foro de Formación, la Federación de Servicios y Administraciones Públicas (FSAP) y la UNED, todas ellas entidades de prestigio y capacidad garantizada. En cuanto a jornadas y encuentros, se ha participado bajo invitación de las entidades organizadoras.

Ahora bien, cualquier formación de interés se puede plantear y si las circunstancias y su aplicación es útil para el trabajo podría ser motivo de formación.

Cada trabajador/a, pues, elige los cursos que considera más adecuado a sus intereses, a excepción de una formación inicial sobre las herramientas propias de la Oficina y sobre el Sistema de gestión de la calidad que es de asistencia obligatoria, atendida la necesidad de la institución.

Finalmente, en relación con la Prevención de riesgos laborales, todo el personal de la oficina participó en una entrevista informativa relacionada con el informe de riesgos elaborado por el Servicio municipal de prevención, donde se constató la dificultad de extraer conclusiones evaluables cuando la unidad administrativa a la que se dirige el estudio tiene un número tan reducido de personas y con roles tan diferenciados.

Por otro lado, también en relación con el estudio de prevención de riesgos, se criticó que las preguntas del cuestionario que fundamentaba el estudio eran ambiguas e interpretables, con lo cual, dos personas podían dar respuestas diferentes aunque compartieran la misma opinión o criterio.



PRIMERA PARTE

ACTIVIDADES 2018

4. Grado de satisfacción de la ciudadanía



Detalle de peatones en Jardines del rey
Foto: María Tomás

4 Grado de satisfacción de la ciudadanía

I Análisis de las encuestas

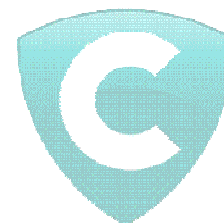
La voluntad de recuperar las encuestas a los usuarios de la Oficina tampoco se ha implementado por la misma razón que en años anteriores, el volumen de trabajo y las limitaciones de recursos no nos han hecho posible la tarea.

Así, pues, aunque no se haya implementado el sistema de encuestas sí que se ha hecho efectiva la modificación del cuestionario de satisfacción replanteando las preguntas y revisando la redacción para hacerlas más sencillas, para ponerlas en marcha cuando los recursos lo permitan.



En el anterior cuestionario incidía sobre:

- la valoración de la información recibida en la Oficina
- el plazo de resolución
- la satisfacción de la intervención
- la eficacia de la intervención
- la valoración global
- la opción de recomendar el Defensor



En el nuevo cuestionario, además de las mismas preguntas revisadas, añade dos preguntas más. La primera, relacionada con la fuente a partir de la cual la ciudadanía había sabido que existía el Defensor, con el objeto de estudiar nuevas vías para la difusión de la institución y, la segunda, sobre la claridad del lenguaje utilizado en la documentación de la Defensora; con esta pregunta se pretendía confirmar que la redacción de los documentos elaborados en la Oficina resultaba entendedora para la ciudadanía, manteniendo a la vez la formalidad adecuada.

II La percepción de la Defensora y el equipo de trabajo

No menos importante es la percepción que recibe la oficina de la Defensora en el trato con la ciudadanía. En muchas ocasiones resulta innecesario pasar una encuesta para saber cuál es la satisfacción de la ciudadanía, si bien es importante documentar esta percepción.

Las personas que reclaman la atención de la Defensora vienen con una necesidad, irritadas por el tratamiento que han recibido y normalmente transmiten la sensación de que ya han perdido la batalla con la administración, es por eso que normalmente ante la atención de las personas de la oficina reaccionan positivamente porque la atención que se les da es siempre cercana, humana y honesta.

Cercana porque dedicamos tiempo para poder superar el primer momento de shock, humana porque nos ponemos en su lugar y nos convertimos en su voz; y honesta porque actuamos ajustándonos a derecho y no se hacen promesas sin fundamento que puedan invertir la actitud positiva del vecindario que nos pide ayuda.

En este sentido, podemos decir por las manifestaciones directas recogidas en todas las entrevistas y consultas que mantenemos con la ciudadanía que en su conjunto los vecinos y vecinas se sienten muy atendidos, entienden lo que les explicamos y saben que desde la oficina de la Defensora se trabaja por su caso. Sí se cierto que la demora en la resolución de los expedientes, ya sea por dilación de informes, por la complejidad del caso o por la limitación de recursos propios, genera alguna molestia que nos han manifestado y que es comprensible porque algunas situaciones requerirían de una resolución casi inmediata que no podemos garantizar.

Concluye este apartado transmitiendo la convicción que el grado de satisfacción y la opinión de la ciudadanía respecto del funcionamiento y atención recibida por la ciudadanía es una de los datos fundamentales a la hora de valorar la calidad de la Oficina de la Defensora. Es un hecho que sin una buena evaluación no es posible la mejora continua.

