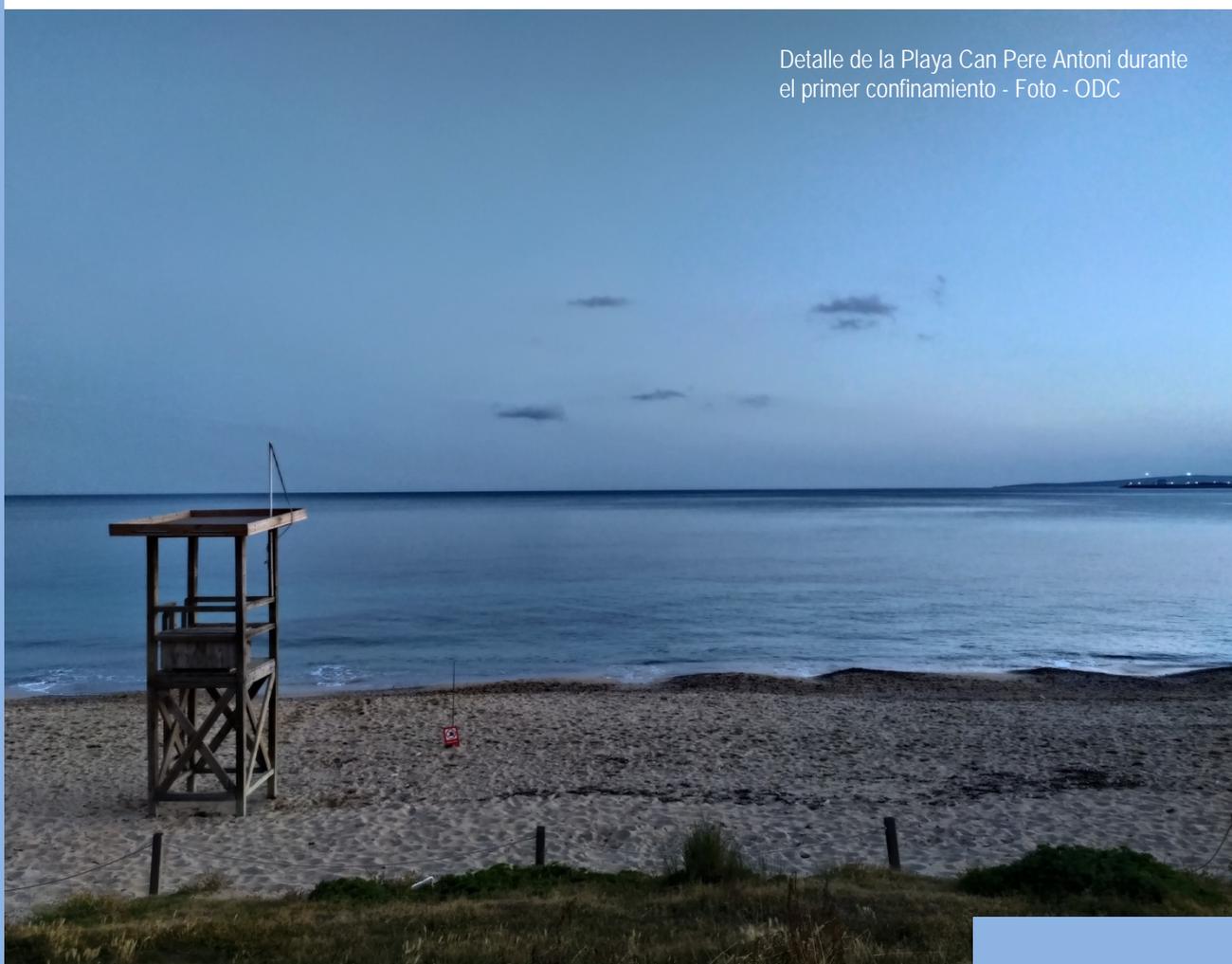


Memoria de la Defensora de la Ciudadanía

2020

Detalle de la Playa Can Pere Antoni durante
el primer confinamiento - Foto - ODC



Ajuntament  de Palma

 **Oficina de la Defensora de la Ciutadania**

Plaça Porta del Camp, 2. 07001 Palma

T: 971 44 94 90

 defensorciutadania.palma.cat

 reclamacio_dc@palma.cat

 facebook.com/dc.ajpalma



ÍNDICE

PRESENTACIÓN

Actividades 2020

	Página
1. Presentación de la actividad de la Defensora	4
2. Resumen estadístico de la actividad de la institución	5
I Expedientes IMA - DC - DP	
II Canales y vía digital	
III Informes técnicos municipales y resolución de expedientes	
IV Reaperturas de expedientes	
V Evaluación de la actividad	
Visión - Misión - Valores	
Encuestas	
Percepción directa de la Defensora y su equipo	
No-conformidades	
VI Sinergias con los Objetivos de desarrollo sostenible - ODS 2030	
3. Recomendaciones, advertencias y sugerencias	26
I Recomendaciones 2020	
II Estado de ejecución y seguimiento de RAS	
III Áreas implicadas	
4. La organización de la Oficina de la Defensora	41
I Recursos humanos y materiales	
II Formación del personal y clima laboral	
5. Proyección y actividad externa de la institución	44
I Entidades colaboradoras	
II Otras administraciones	
III Entidades relacionadas con la defensa de derechos	
IV Primer seminario virtual sobre Tráfico de seres humanos - Voices Against Slavery	
6. Comunicaciones públicas de la Defensora	56
I Medios de comunicación	
II Redes sociales	
III Valoración	
7. Debate e informes a la Comisión especial de reclamaciones y sugerencias	59
I Composición y funcionamiento.	
II Propuestas de comunicación al Pleno	
8. Valoración final	64
I Conclusiones	
II Propuestas de mejora	

ANEXOS

A. Relación de los expedientes DC, IMA i DP	71
B. Redacción de las recomendaciones e informes	100
C. Normativa de aplicación directa	119
D. Carta europea para la salvaguarda de los derechos humanos a la ciudad	124
E. No conformidades	134
F. Formación "Voices Against Slavery" - Programa y conclusiones	136
G. Hoja de reclamación	140
H. Mapa mental de la memoria	142
I. Dossier de prensa	144



1. PRESENTACIÓN

Queridos vecinos y queridas vecinas,

Rememorando el año 2020, un año extraño e insólito, ¿qué adjetivo se podría añadir que no hayamos dicho, leído o escuchado ya? El 2020, el año en el que cambió el mundo casi de la noche a la mañana, el 11 de marzo se ha quedado grabado a fuego en nuestra memoria individual y colectiva. También cambiaron las dinámicas de trabajo de mi oficina adaptándonos al confinamiento, al teletrabajo, trabajo semipresencial y, cómo no, a las videoconferencias. Todo el mundo nos hemos familiarizado con palabras que nunca habíamos oído, como por ejemplo Teams, zoom, gmeetings, hangouts, PCR; y hemos aprendido a hacer uso de conceptos como incidencia acumulada, curvas de contagio o medidas sanitarias COVID... la relación sería más larga. Delante de esta realidad compleja de contagios, rastreos de positivos, paro, ERTes, Eres y subsidios, la vida de todo el mundo ha estado y es todavía cualquier cosa menos aquello deseado o normalizado, y es lógico que ante las diversas necesidades, algunas de ellas urgentes y extremas como la carencia de alimentos, de vivienda o los gastos básicos, la ciudadanía haya pedido el apoyo de la administración más próxima, nuestros ayuntamientos, buscando soluciones. Palma no ha sido una excepción y nuestra capacidad de adaptación a esas demandas en un contexto extraordinario también para las actuaciones municipales se puso a prueba. Con aciertos y errores, el ayuntamiento ha reestructurado servicios, adaptado sistemas de atención a distancia, implementado medidas diversas para responder a la ciudadanía y sobre todo ha asignado millones de euros para ayudar a las personas más vulnerables con el propósito de mitigar los terribles efectos de la pandemia a la espera de

la conclusión de este episodio. Las administraciones públicas en general, junto con entidades de diversa tipología pero con una vocación solidaria sin precedentes, han hecho una tarea de apoyo y continúan trabajando para que ningún vecino se quedara sin atención o se sintiera a solas.

Esto ha generado un volumen de gestión de expedientes inesperado especialmente al área de Bienestar Social, quien lógicamente ha tenido que hacer frente a trabas. Las colas al principio interminables delante de las Unidades de Atención a la Ciudadanía, la saturación de las líneas telefónicas o la carencia de citas disponibles vía internet se han ido subsanando con paciencia y dotación de nuevos recursos y medios que a pesar de todo han resultado insuficientes ante la magnitud de la demanda. La ciudadanía, en una situación tan distópica, en algún momento, se ha encontrado perdida, fuera respondida o incapaz de entender hasta donde llegaban sus derechos en un marco normativo tan cambiante e interpretable, y muchos vecinos y vecinas en este contexto han solicitado el amparo de la Defensora de la Ciudadanía.

Estos casos se han convertido a lo largo del 2020 en los 552 expedientes trabajados, un aumento de un 13% respecto del 2019, lo cual ha supuesto un esfuerzo más que extraordinario porque los recursos de mi oficina ya estaban al límite, con la carencia de un técnico jurídico reclamado desde el inicio de mi mandato al 2016. Como es habitual en los documentos de Memoria, doy traslado fiel de la tarea llevada a término por el equipo de la Oficina de la Defensora, la oficina de defensa de los derechos de toda la ciudadanía, sin distinción alguna.

Anna Moilanen





ACTIVIDADES 2020

2 Resumen estadístico de la actividad de la institución



Detalle del incivismo en los contenedores de recogida RSU- Foto - ODC

2 Resumen estadístico de la actividad de la institución

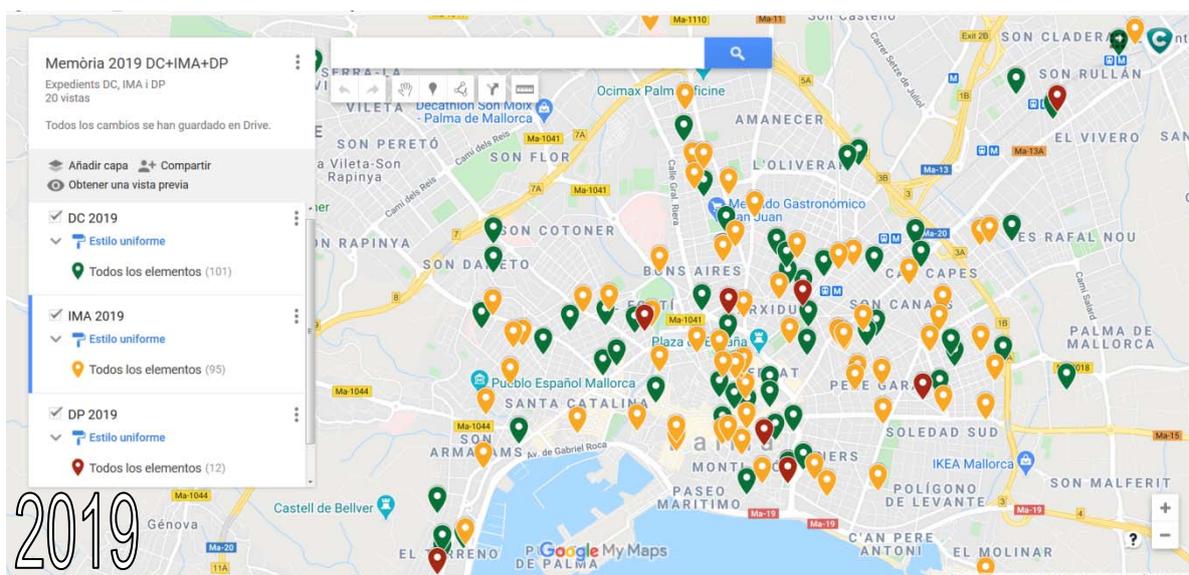
La Memoria siempre ha estado para la Defensora de la Ciudadanía y su Oficina una herramienta indispensable de mejora y de comunicación con la ciudadanía, un momento de apertura de los archivos para presentar los aciertos y también los errores. En esta edición se ha optado por la redistribución de la información y se empieza por la revisión de las reclamaciones de los vecinos, con la voluntad de dar un valor esencial a los problemas de la ciudadanía.

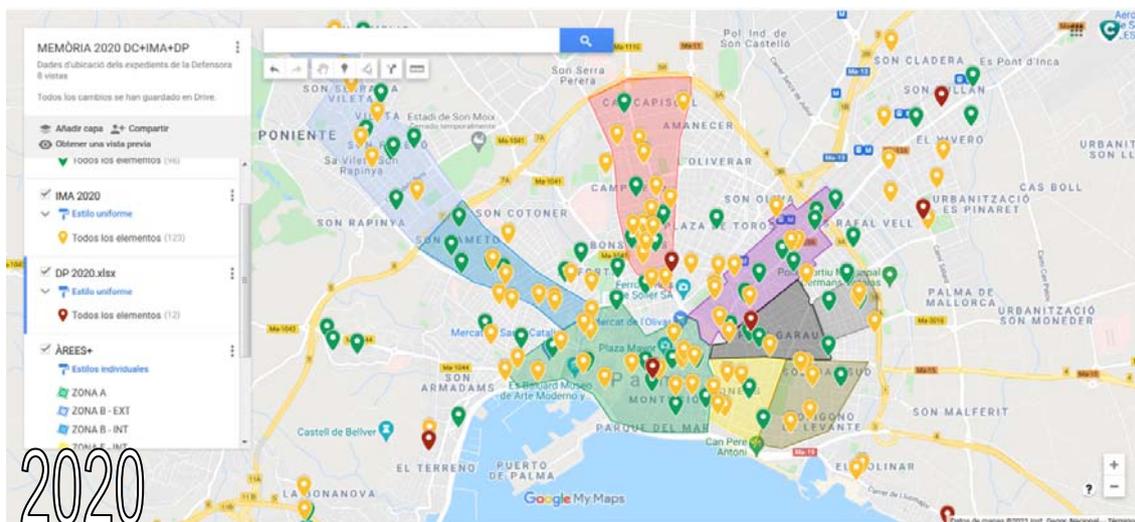
I Expedientes IMA - DC - DP

La Defensora de la Ciudadanía, ahora ya hace más de 10 años, inicia expedientes de tres tipos, que en términos generales atienden en el origen de las reclamaciones y el alcance competencial de la institución sobre las cuestiones requeridas.

Así, los expedientes DC son aquellos susceptibles de admisión a trámite por tratarse de causas de segunda instancia, es decir, que ya hayan sido atendidas previamente por los servicios municipales y que por lo tanto sean de la competencia municipal. Los expedientes IMA son aquellos que están fuera de la competencia de la Defensora, ya sea porque no son segunda instancia y por tanto todavía no han pasado por la atención de los servicios municipales o porque se reclama sobre hechos o actuaciones que pertenezcan a responsabilidades que no son de la administración municipal de Palma. Y, finalmente, los expedientes DP son aquellos que responden a la atención de peticiones del "Defensor del Pueblo", de los cuales se hace la tramitación pero normalmente no suele suponer una intervención directa de la Defensora de la Ciudadanía, si bien existen excepciones que se explicarán más adelante.

A continuación se procede a la exposición de datos relacionados con cada uno de estos tipos de expedientes de los dos últimos años 2019 y 2020, que podemos ver ubicados en un mapa de nuestro municipio creado con la aplicación Google MyMaps. En color amarillo los expedientes IMA, en color verde los expedientes DC y en color azul los expedientes DP.





En el mapa del 2020 se distinguen unos corredores de reclamaciones que hemos señalado con áreas de colores y que se corresponden con una distribución radial coincidente con viales que que son las grandes arterias de nuestra ciudad.

IMA - Expedientes de Información, mediación y asesoramiento

La creación de los expedientes IMA, Información-Mediación-Asesoramiento tiene por objetivo registrar el trabajo de la oficina en cuanto a las reclamaciones que no están previstas en el Reglamento pero que, sin embargo, sí suponen un apoyo y orientación indispensables para la ciudadanía y una inversión de tiempo y energías por parte de mi oficina.

Estos expedientes responden a la necesidad de dar atención adecuada a las consultas relacionadas con quejas en primera instancia o quejas que corresponden a otras administraciones, por lo tanto fuera de la competencia de la Defensora, de acuerdo con el Reglamento orgánico de derechos de la ciudadanía (*RODC*, de ahora en adelante). No obstante, atendido el espíritu de servicio y de apoyo a la ciudadanía, la Oficina de la Defensora no se limita a informar de su falta de competencia y, en todos los casos, se ha reorientado la ciudadanía de acuerdo con el contenido de sus reclamaciones, evitando el efecto "carambola" que sufre la ciudadanía en más ocasiones de las que nos imaginamos.

El registro documental se inició el abril de 2009, cuando la aplicación informática de gestión propia se adaptó para dejar constancia del trabajo. La experiencia en este tipo de expedientes avala la inversión de trabajo y la Defensora de la Ciudadanía siempre ha considerado la continuidad de su existencia. En los anexos se presenta la relación completa de expedientes IMA, donde puede leerse de forma abreviada el motivo de los 342 expedientes abiertos en 2020, un 25,73% más que el año anterior.



Todos los expedientes IMA suponen una tramitación que concluye con la reorientación y/o resolución adecuada a la ciudadanía. Normalmente se resuelven en un plazo breve y así

se agiliza mucho la respuesta a la ciudadanía, que tiene una atención rápida y útil. No sería correcto decir que los expedientes tienen menos importancia o que por norma suponen menos inversión de energías porque algunos de ellos son el gemelo de cuestiones que con el tiempo se podrían convertir en expedientes DC o DP. Son un ejemplo los supuestos considerados como primera instancia que 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 sobre cuestiones que a pesar de no ser de la competencia, aportan valor y ayuda efectiva a la ciudadanía.

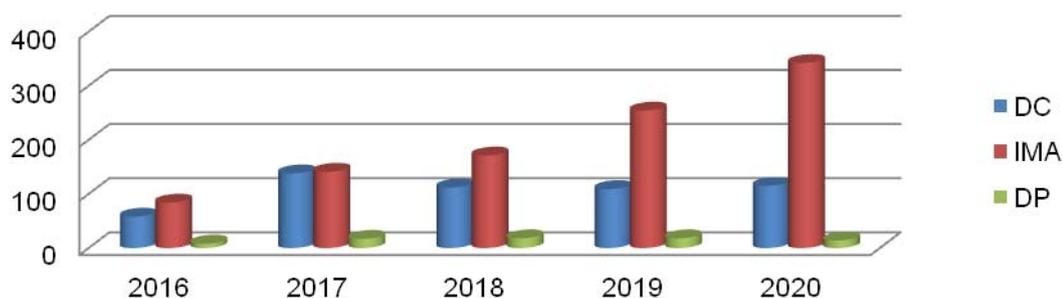
DC - Expedientes de la Defensora de la Ciudadanía

En esta memoria se dispone del cuarto año natural completo de la Defensoría, lo cual nos ha permitido tener una visión más amplia de la institución, sin embargo la dinámica de la actividad durante el 2020 es atípica en muchos sentidos.

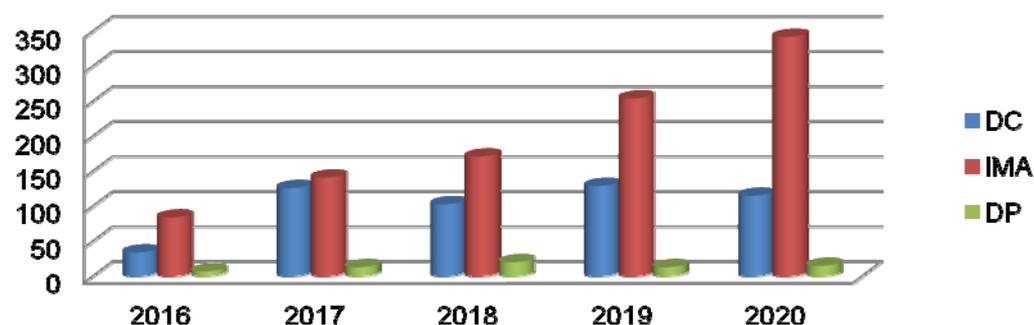
El aumento general en el número de expedientes año tras año nos indica la confianza de la ciudadanía en las actuaciones del actual equipo y el que calificábamos de recuperación de la institución de la Defensora hasta su nivel funcional original, concluye el 2020 con un volumen de trabajo al límite de la capacidad de la Oficina, superando todas las estadísticas.

En cuanto a los expedientes DC, propios de la Defensora, al 2020 se trabajaron un total de 115 expedientes aumentando el número de expedientes del 2019. Más concretamente, en el 2020 se abrieron 98 nuevos expedientes, se reabrieron 17, más que nunca, y todo ello sumamos los 115 expedientes indicados. En cuanto a los IMA, en el 2020 se ha llegado hasta los 342 expedientes, que sumados a los DP (expedientes iniciados por el Defensor del Pueblo) obtenemos un total de 471 expedientes el 2020, en comparación a los 366 expedientes en el 2019, los 291 de 2018 o los 287 expedientes de 2017. Una cifra que nos pone de manifiesto que nuestra institución continúa en crecimiento.

INICIACIÓN EXP. - Evolución 2016-2020



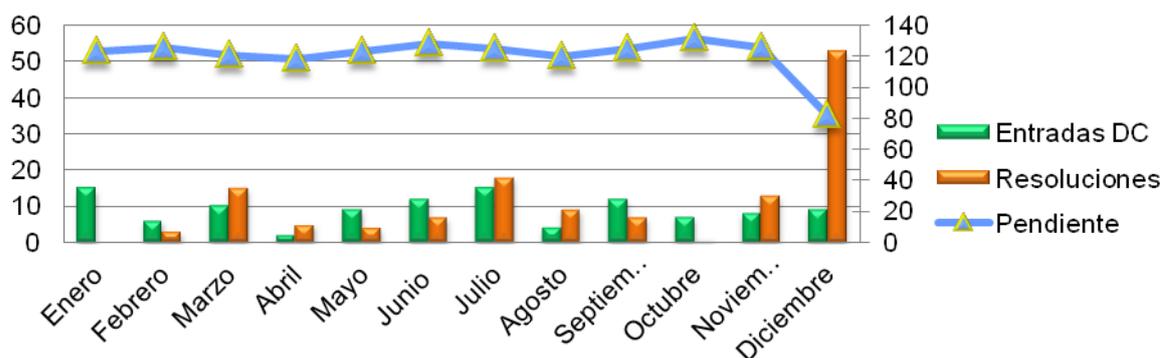
RESOLUCIÓN EXP. - Evolución 2016-2020



En las últimas memorias se recordaba el bloqueo de los años sin titular de la Defensoría (de 2012 a 2016) como datos que habían quedado para la historia gracias al trabajo **discreto, pero muy efectivo**, de la institución acercándose a la ciudadanía para hacerse visible y ganarse su confianza.

Los números, aunque hay que seguir teniéndolos muy presentes, no dejan de ser un indicador, en el cual procuramos no centrarnos en exceso y hacer uso de ellos para la mejora de la calidad del servicio.

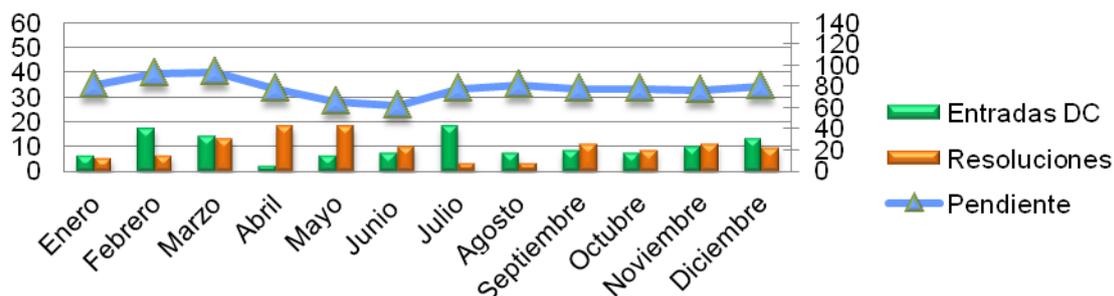
TENDENCIA DE LA OFICINA - 2019



Los gráficos de tendencias acreditan la estacionalidad de las reclamaciones y a la vez la realidad vivida durante la pandemia. Se constata un aspecto que ya se han comentado en las memorias, me refiero a la **preocupación de la Oficina por el número de expedientes pendientes de resolución a causa de varios factores**, en especial por la necesidad de la oficina de nuevos recursos humanos.

La casuística de las reclamaciones continúa presentando motivaciones de resolución sencilla combinadas con cuestiones de gran importancia social y económica que se encuentran al límite de nuestras competencias pero que implican al Ayuntamiento. En muchas de estas cuestiones complejas, no nos es posible dar respuesta con la agilidad que nos gustaría pero, no obstante, desde la oficina de la Defensora se trabaja para acompañar el ciudadano en la investigación de soluciones efectivas.

TENDENCIA DE LA OFICINA - 2020

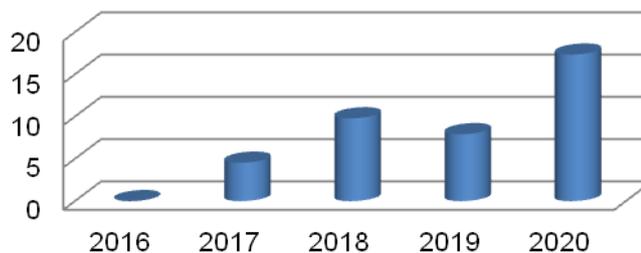


En este sentido, volviendo a los datos estadísticas, al finalizar el año 2020 quedaron 81 expedientes pendientes de resolución, incluyendo los reabiertos y remanentes de expedientes de años anteriores, en comparación con los 84 del 2019, después de un esfuerzo extraordinario en los meses de confinamiento para reducir los expedientes pendientes de resolución. Esto quiere decir que, aunque seguimos teniendo un remanente de resolución importante, hemos sido capaces de adaptarnos a las circunstancias y optimizar recursos para contener la escalada que, entre 2017 y 2018, se había desorbitado. Hay que recordar que en el año 2018 fue la primera

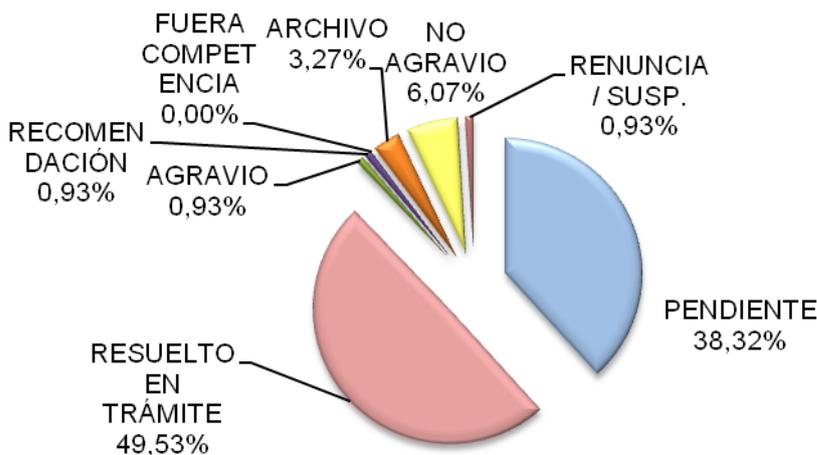
vez que se contabilizaban en la memoria estadística todos los expedientes pendientes de resolución, no solo los del año en curso, y hemos mantenido el criterio con el fin de dar una imagen más real de la actividad de la institución. El total incluye los expedientes pendientes, los abiertos nuevamente y los reabiertos, que como se observa a la gráfica representan en el 2020 un incremento importante.

En cuanto a las resoluciones sobre los expedientes abiertos en el 2020, resultaron favorables a la ciudadanía el 58,43%, entre Resueltos en trámite, Agravios y RAS, superando las cifras de años precedentes, la cual cosa nos indica que, aproximadamente 6 de cada 10 personas tenían motivos para solicitar la intervención de la Defensora.

% reapertura Exp. DC 2016-2020



TIPOLOGIA DE LA RESOLUCIÓN - 2019



A efectos estadísticos, la institución considera favorables 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).

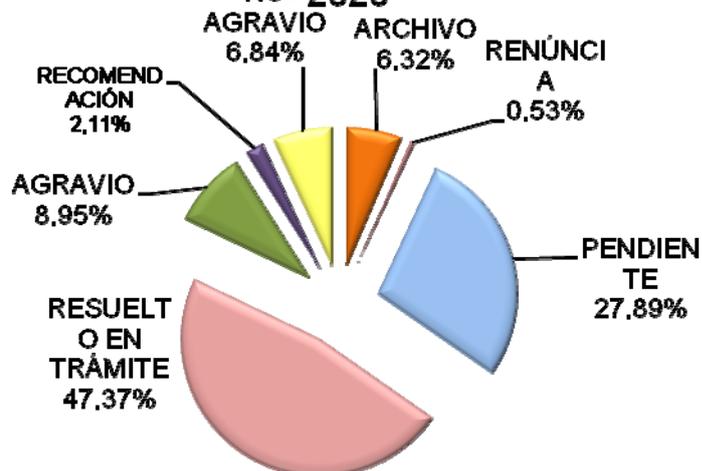
Si se compara la evolución con los datos del 2019, se supera el número de expedientes con resultado favorable a la ciudadanía; cuando el porcentaje era de un 51,39%, entre resueltos en trámite, agravios y recomendaciones.

En su conjunto los expedientes

favorables a la ciudadanía suben en 7 puntos porcentuales, coincidiendo con el aumento hasta un 8,95% de expedientes con la calificación de agravio.

Exactamente igual que en la memoria anterior, la mayoría de los expedientes que han resultado favorables a los ciudadanos siguen siendo los 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 puesto que, cuando han identificado alguna irregularidad en sus

TIPOLOGIA DE LA RESOLUCIÓN NO- 2020



actuaciones, han puesto remedio desde el mismo servicio y han comunicado la reorientación de cada caso.

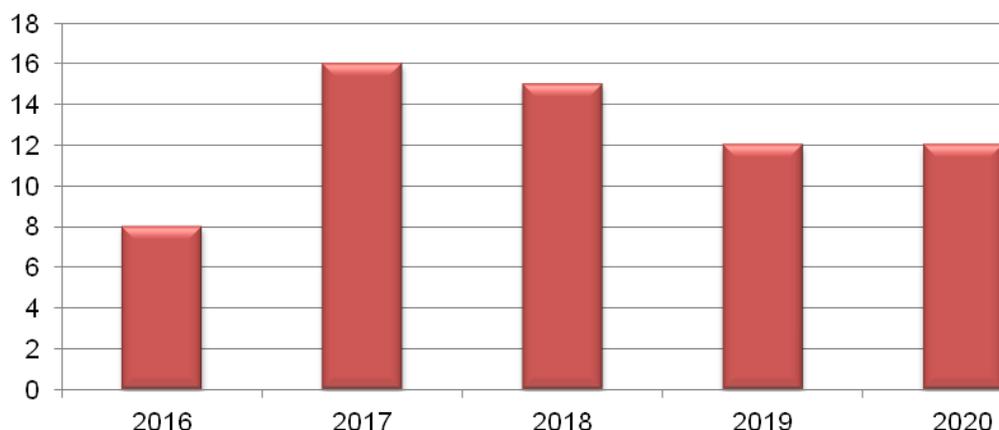
En cuanto a la tipología, se tiene que recordar que el hecho de que un área esté señalada en el expediente de la Defensora como implicada, no quiere decir que sea necesariamente la responsable única o directa de la reclamación. Este es el caso de la Policía Local, que se ve "implicada" (revuelos, caídas en la calle, etc.) como testigo 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 muchos de los casos que después derivan en reclamaciones a la Administración.

DP - Expedientes del "Defensor del Pueblo"

La institución de la Defensora de la Ciudadanía empezó a participar en la tramitación de los expedientes del Defensor del Pueblo en el año 2012, con la intención de vincular la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía con expedientes homónimos de la Defensora/el Defensor del Pueblo. Por eso se recibieron instrucciones de la Secretaría del Pleno, en que se indicaba que de forma inmediata se participaría en la tramitación de informes de aquella institución estatal.

Así pues, todos los requerimientos del Defensor del Pueblo han pasado por la institución de la Defensora de la Ciudadanía, desde donde se ha decidido sobre la tramitación de las consultas dirigiéndolas al área o Áreas competentes.

EVOLUCIÓN EXP. - DP



En el año 2020 se han registrado un total 12 expedientes, un número idéntico a 2019 e inferior al 2018, pero esta disminución no tiene un valor significativo, teniendo en cuenta que suele ser el Defensor del Pueblo quién inicia los expedientes a instancia de la ciudadanía. Así 10 de los 12 expedientes se iniciaron a instancia del Defensor del Pueblo.

Lo que resulta especialmente es que dos de los DP se iniciaron a instancia de mi institución, motivados en reclamaciones ciudadanas sobre cuestiones de competencia estatal, concretamente sobre la llegada de pateras en las islas (DP100/2020) y sobre la carencia de atención del SEPE¹ de Mallorca (DP101/2020). De este segundo expediente el Defensor remitió respuesta expés de la cual adjuntamos copia en el anexo de esta memoria por la relevancia de su contenido.

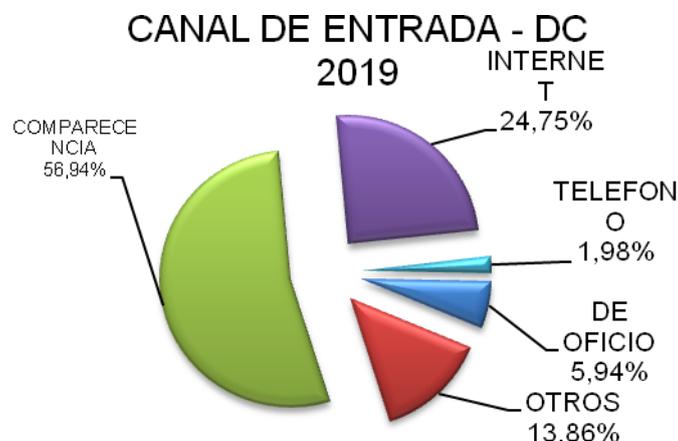
¹ SEPE – Servicio Estatal de Prestaciones y Empleo

Por su parte, los departamentos municipales implicados han librado los informes dentro del plazo establecido como regla general, si bien desde algún departamento se ha prescindido de los canales establecidos por la Secretaría del Pleno para responder al Defensor de Pueblo y no han colaborado con la Defensora de la Ciudadanía para canalizar la respuesta.

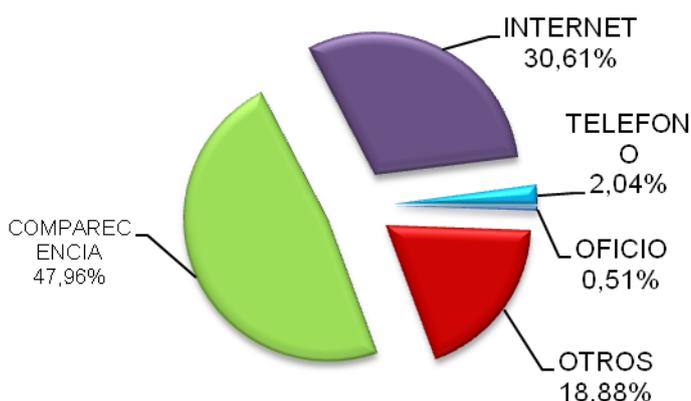
En cuanto a las relaciones con el Defensor del Pueblo y su equipo, se ha participado activamente en la difusión de las actuaciones en materia de Trata y también como colaboradores cuando a la temática de entrada de personas inmigrantes en pateras en nuestro territorio.

II Canal y vía digital

Es un hecho que la ciudadanía cuando tiene un problema quiere atención directa y facilidades pero las circunstancias vividas durante el 2020 donde todo tenía que ser con distancias, citas previas y a ser posible digitalmente, no permitió mantener la atención directa otros de otros años. Así, pues, vemos que el canal de entrada de los expedientes DC al 2019 nos revelaba que mayoritariamente la ciudadanía quería comparecer ante la Defensora para exponer su queja, a mucha distancia otros canales, muy probablemente por la facilidad de acceso horario o la comodidad de no tenerse que desplazar hasta nuestras oficinas.



CANAL DE ENTRADA - DC 2020



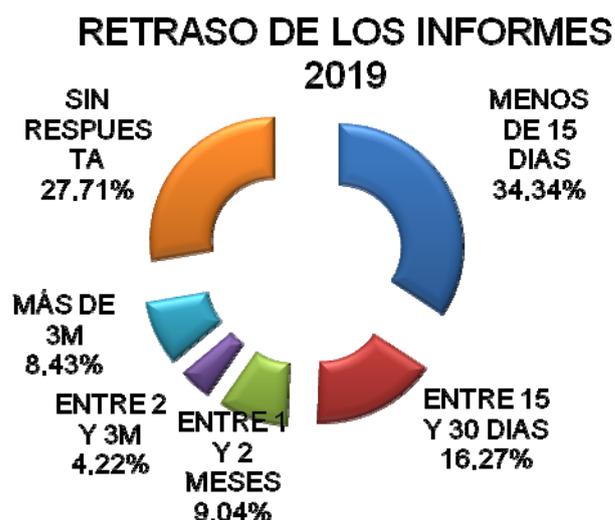
El perfil de la persona que opta por uno u otro canal a menudo coincide. Así, se constata que las personas que se acercan hasta las oficinas tienen un problema grave o muy grave que prefieren más explicar frente a frente para asegurarse de la transmisión y los que optan por la vía digital son personas más jóvenes.

Si observamos la comparativa entre años veremos cómo en el año 2020 ha disminuido el número de comparecencias, a favor de la consulta por internet o de las instancias por el Registro General (integradas en el canal OTROS).

El cómputo total de reclamaciones no permite establecer conclusiones definitivas, más allá de confirmar la necesidad de conservar todos los canales.

III Informes técnico municipales y resolución de expedientes

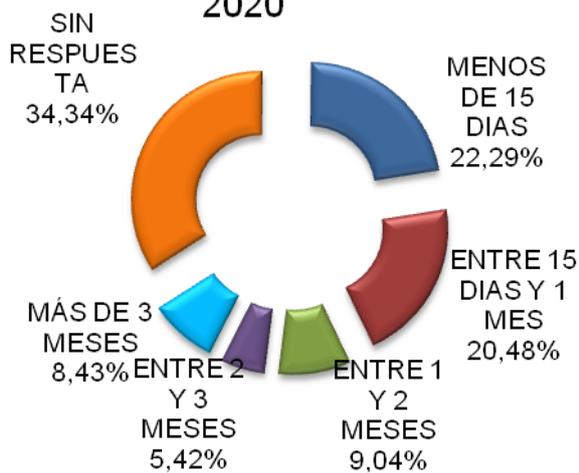
El procedimiento por el cual se da curso a las reclamaciones de la ciudadanía está previsto de forma muy general en el Reglamento orgánico de derechos de la Ciudadanía, sin embargo ya se prevé la posibilidad de consultas con las Áreas implicadas en la cuestión en el artículo 30.2 y en el artículo 25.3 se describe la obligatoriedad de las Áreas de colaborar con la oficina de la



Defensora como instrumento de la Comisión de Reclamaciones y Sugerencias.

En este marco y con el fin de mejorar la eficacia y la eficiencia de las actuaciones de la Defensora se recogen las estadísticas en cuanto al tiempo de demora de las Áreas para responder a las consultas de la Defensora y también se contabilizan los plazos de resolución de las reclamaciones.

RETRASO DE LOS INFORMES 2020



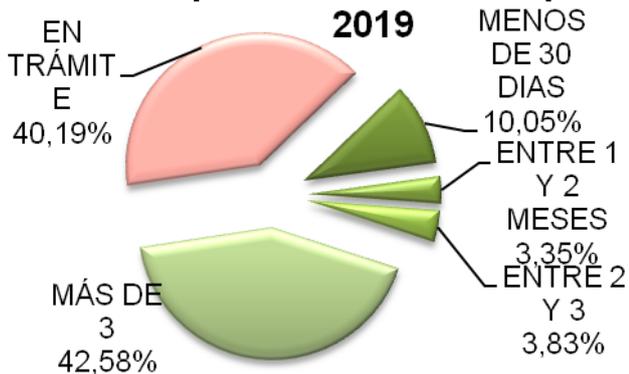
Así, a lo largo del año 2020 se solicitaron un total de 199 informes oficiales a las diferentes Áreas municipales, 33 más que en el año anterior, de los cuales se respondieron en un plazo inferior al 15 días un 22,29%, que sumados a los respondidos entre 15 y un mes suman un total de 42,77% casi 8 puntos por debajo del 50,61% del 2019.

Destaca también el aumento del porcentaje de las consultas no respondidas después de 6 meses que sube por segundo año consecutivo del 27,71 al 34,34%; algunas de estas consultas llegan cuando la consulta se ha aclarado por otras vías y el expediente

ya se ha resuelto.

A pesar de esto, desde la oficina de la Defensora se considera que todas las Áreas colaboran y respetan el mandato del Reglamento y la carencia de respuesta no responde en una Área que deliberadamente obstruya la acción de la institución sino más bien a la complejidad de expedientes concretos de los cuales no se posible responder con la agilidad requerida.

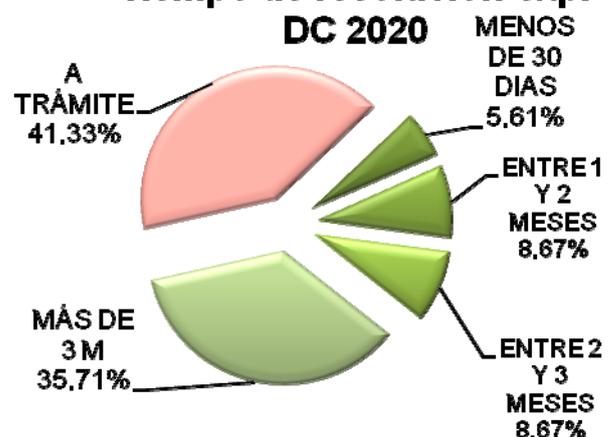
Tiempo de resolución exp. DC 2019



La agilidad de las respuestas a las consultas ha tenido consecuencias en el tiempo de resolución de los expedientes que a pesar de la reducción de expedientes resueltos en menos de 30 días en 2020 (del 10,05 al 5,61%), se ha mejorado en el conjunto de expedientes resueltos en menos de 3 meses, puesto que pasamos del 17,23% al 2019 al 22,95% al 2020, en más de 5 puntos porcentuales.

Hay que destacar en cuanto a los expedientes resueltos en más de tres meses se ha reducido el porcentaje pasando del 42,58% al 35,71% del 2020, 7 puntos porcentuales menos, recuperando porcentajes del 2018 gracias a que en el 2019 se

Tiempo de resolución exp. DC 2020



resolvió gran número de expedientes antiguos, abiertos en 2016 y 2017.

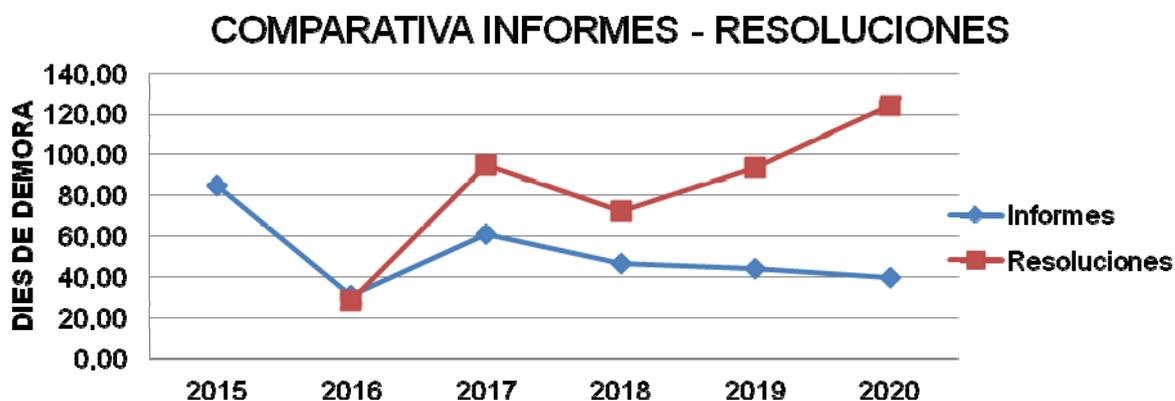
Los datos no reflejan otros cambios significativos pero resulta muy relevante el cálculo de la media del plazo de demora de los informes y su comparación con la media del tiempo de resolución de los expedientes DC, puesto que como se puede observar en la gráfica "COMPARATIVA INFORMES - RESOLUCIONES", la media de demora de los informes es de 39,5 días, mejorando los 42 días del 2019, y la media de resolución de expedientes ha subido a más de 124,5 días.

Evidentemente, estos 85 días de diferencia en las medias de tiempo invertido en la tramitación de las consultas o en el análisis de las respuestas de las Áreas obliga a hacer dos consideraciones:

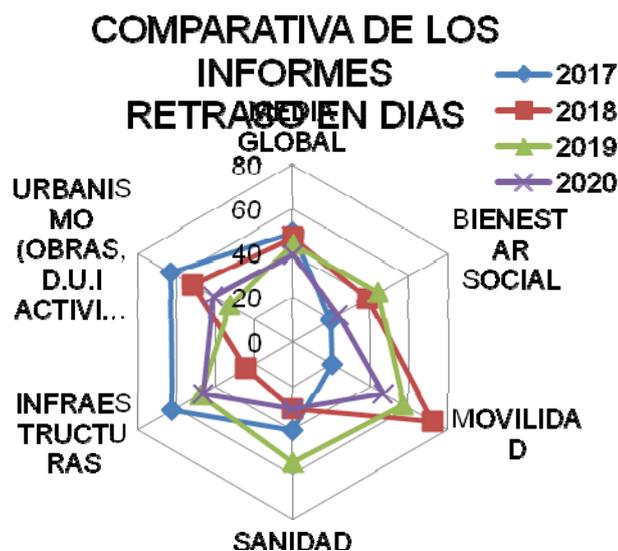
- La primera que las medias no se pueden aplicar de forma específica a los expedientes porque son medias y hay consultas de las que se dispone inmediatamente y otros que requieren de un estudio o de la compilación de datos, lo cual no permite la agilidad deseable.

- La segunda consideración tiene que ver con el hecho que sobre un mismo expediente se pueden solicitar informes en varias áreas y que éstos indiquen la necesidad de nuevas consultas, lo que explicaría que la necesidad de varios informes sobre una misma cuestión provoque que las resoluciones tengan por simple lógica cronológica una duración muy superior a la entrega de informes.

Añadiríamos a las dos consideraciones el hecho que la carencia de recursos humanos y el cambio de personal de la Oficina de la Defensora es un factor que no ayuda para dar al alcance con el número de resoluciones en cola. Como se verá en el apartado de personal, por segundo año consecutivo, se han producido cambios en el personal que han afectado al normal funcionamiento de la institución.



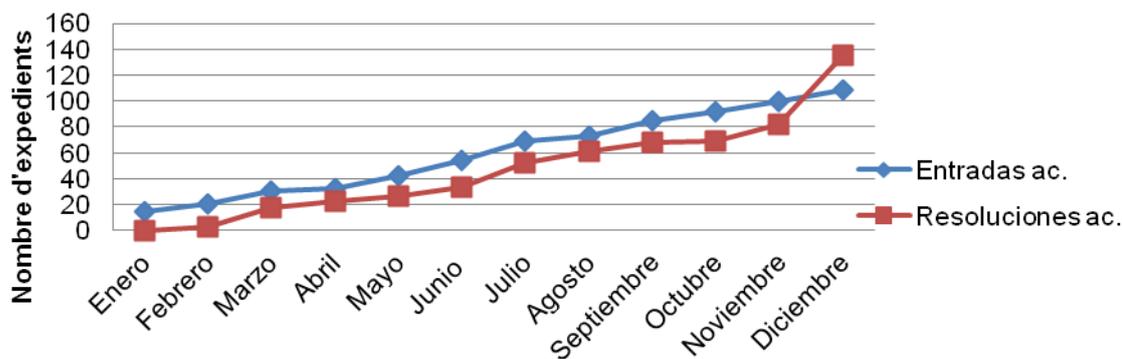
En cuanto a la comparativa por Áreas, se ha elaborado una gráfica de telaraña con las Áreas que tienen suficientes consultas como para que las estadísticas tengan algún valor. Así se ha comparada la demora de los informes en Urbanismo, Infraestructuras, Sanidad, Movilidad y Bienestar Social y han sido comparadas las consultas de los últimos 4 años.



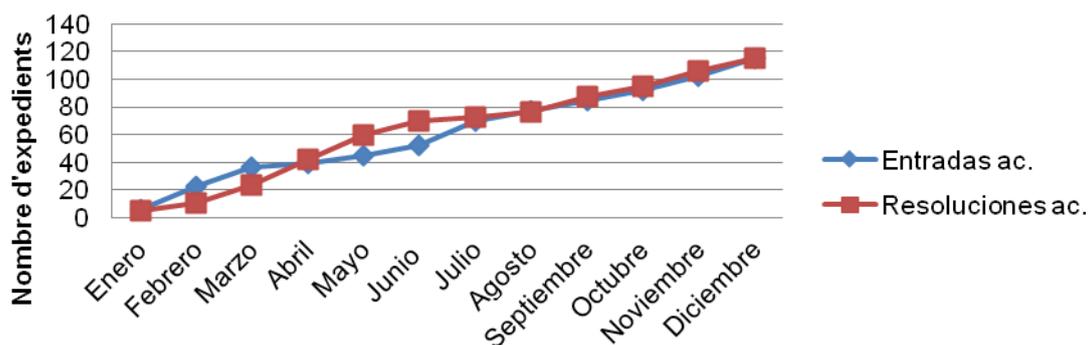
Salvo el área de Urbanismo, en el año 2020 todas las Áreas han mejoradas sus cifras y el dato de Urbanismo no es especialmente preocupante. Por otro lado, si nos fijamos en la línea morada de 2020, comprobamos que su dibujo es el de un círculo muy definido en el interior de los polígonos que describen las cifras de los otros años. Esto significa que estamos ante los mejores números de los últimos años y que las consultas de la Defensora se atienden por regla general con la máxima diligencia, cuando se atienden, no olvidamos que hay muchas consultas sin respuesta.

En el año 2019 se elaboró por primera vez una gráfica en la cual se presentaba un fenómeno que definimos como "factor diferencial" y que nos determinaba la diferencia, mensualmente, la diferencia entre el número de expedientes iniciados y el número de resoluciones emitidas. Este factor diferencial se ha vuelto a medir y para el 2020 nos muestra una tendencia de sincronía entre apertura de expedientes y resoluciones, un equilibrio necesario. Es un indicador muy útil para activar las alarmas de la institución, puesto que cuando mayor sea la diferencia entre la entrada de expedientes y la resolución, quiere decir que nos tenemos que preocupar para revisar la inversión de energías que no estén directamente dirigidas a las reclamaciones.

FACTOR DIFERENCIAL 2019



FACTOR DIFERENCIAL 2020



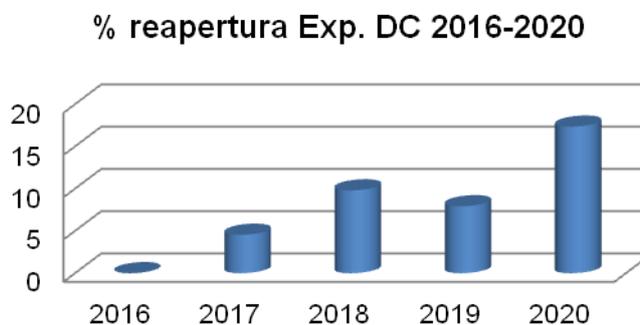
En la gráfica observamos como a lo largo de todo el año 2020 se produce el efecto pandemia y a partir del mes de marzo y hasta julio las entradas de reclamaciones se frenan, cosa que es muy razonable, atendido el confinamiento obligado de la población.

Muy diferente fue el año 2019 en el que nos presentaba esta misma gráfica donde se mantenía la equidistancia durando todo el año entre entradas y resoluciones. El año 2018 acababa con un remanente de 108 expedientes, el año 2019 fueron 82 expedientes remanentes, una mejora muy

considerable, y el año 2020 concluyó con un total de 81, un balance satisfactorio teniendo en cuenta que el volumen de trabajo había aumentado nuevamente.

IV Reapertura de expedientes.

En el año 2020 se ha producido un aumento significativo del número de expedientes reabiertos pasando de los 8 expedientes reabiertos, incluidos exp. DC y DP, a los 17+3 expedientes. Son cifras que duplican la estadística y por tanto significativas, teniendo en cuenta que tenemos un centenar de nuevos expedientes anualmente y que el total de expedientes trabajados si sumamos nuevos expedientes y remanentes oscila sobre los 210 (no incluidos los exp. IMA), estaríamos hablando de un 9,66% de reaperturas sobre el total, enfrente al 4% del 2019.



Es importante recordar que cada reapertura es para la Defensora un aviso sobre una reclamación que se había considerado resuelta pero que por varias razones no se ha resuelto de forma definitiva. En algunos casos se trata de reclamaciones que por su tipología están condenadas a repetirse cíclicamente, como por ejemplo la poda de arbolado que si no se hace con la frecuencia oportuna, la naturaleza del problema hace que la reiteración sea inevitable. Estas reaperturas suelen presentar cadencias largas de tiempos entre resolución y reapertura, y hay que valorar si se trata del mismo expediente de reclamación.

Otra tipología de reaperturas, pueden ser las más preocupantes aquellas que implican el compromiso de una actuación municipal que no llega o que no es efectiva, como es el caso de las reclamaciones por ruidos de un negocio que altera el descanso de la ciudadanía y en el que las Áreas se han comprometido a poner los medios pero a pesar de existir actuaciones municipales las molestias persisten.

Evidentemente, cuando la Defensora conoce de la voluntad del área/as competentes para resolver el problema procede al archivo provisional y a la comunicación a la ciudadanía ante las evidencias que justifican la atención municipal. Esta es una de las grandes preocupaciones de la Defensora por el sufrimiento asociado a la ciudadanía y por la percepción de insolvencia municipal que provoca.

V Evaluación de la actividad.

La evaluación de nuestras actividades ha estado siempre muy asociada a la política de calidad de la Defensora, entendida como el proceso de mejora continua y ha representado un compromiso firme de la institución con la ciudadanía, puesto que, más allá de la normativa de aplicación, se han tenido muy presentes la necesidad de tener referentes para valorar las siguientes premisas: **la orientación de las actuaciones como servicio 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.**

Así, de acuerdo con la responsabilidad lograda, la Oficina de la Defensora ha mantenido y mantiene actualmente 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, que observarán el Código de conducta establecido a la Oficina de la Defensora.
- **Atender a todos los ciudadanos** garantizando la aplicación de la normativa correspondiente y del sentido de 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, y que sea **entendida y percibida por todo el personal**, y asegurar el 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 las sugerencias de la ciudadanía.
- **Involucrar al personal de la misma Oficina**, con sus aportaciones, para la consecución de la mejora continua.
- **Velar por el respecto al medio ambiente** cumpliendo la legalidad vigente y favoreciendo un 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 a la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía, y la igualdad efectiva de oportunidades en cuanto al género.
- **Detectar y orientar la vulneración de derechos** relacionada 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.

En virtud de los parámetros de calidad que enfocan nuestro trabajo diario y el marco normativo referencial que nos marca el Reglamento orgánico de derechos de la ciudadanía, la primera tarea de la institución después del nombramiento de la actual Defensora fue la definición de una HOJA DE RUTA en el cual cabía el legado de la dirección anterior, pero hacía falta una definición revisada de elementos tan capitales para cualquier entidad como: la visión, la misión, los valores y los objetivos estratégicos.

Año tras año, la hoja de ruta se ha ido revisando en su ejecución y ha demostrado su utilidad. En el año 2020, se ha hecho investigación de las sinergias entre los expedientes de mi oficina y los Objetivos de Desarrollo Sostenido 2030 de Naciones Unidas, integrándolos en la medida de aquello razonable en nuestras actuaciones.

VISIÓN

La mejora continua en las actuaciones de la Administración municipal y la excelencia en la gestión administrativa y la atención a la ciudadanía.

MISIÓN

Defender las libertades y los derechos fundamentales de la ciudadanía en cuestiones relativas a los servicios prestados por el Ayuntamiento.

VALORES

- Imparcialidad política y administrativa.
- Cobertura global a toda la ciudadanía sin impedimento de la nacionalidad, la residencia, la edad, la incapacidad legal, el internamiento en un centro penitenciario o de reclusión, ni en general cualquier relación de dependencia especial de una administración o poder público
- Independencia de actuación sin mandato imperativo de ningún miembro u órgano municipal.
- Eficacia y eficiencia.
- Proximidad.
- Transparencia.

OBJETIVO 1

Ser canal de diálogo, estudio y seguimiento de los problemas que vive la ciudadanía ante la Administración municipal, sus organismos y las entidades que dependen.

A través de:

- a. Un servicio de asesoramiento, información, atención y apoyo a los ciudadanos.
- b. Comunicación directa con los representantes de los diferentes colectivos y tejido asociativo.
- c. Acuerdos de colaboración.

OBJETIVO 2

Ser un agente de mejora en las actuaciones municipales en situaciones de inoperatividad o conflicto aparente con los ciudadanos.

A través de:

- a) diálogo, mediación y estudio de los procedimientos administrativos así como en la toma de decisiones elaborando sugerencias y recomendaciones de acuerdo con la visión de la Oficina de Defensa de los Derechos de la Ciudadanía.
- b) acuerdos de colaboración.

OBJETIVO 3

Elaborar propuestas de mejora de las condiciones de la calidad de vida en el término municipal de Palma.

A través de:

- a) supervisión
- b) auditorías externas
- c) elaboración de informes
- d) elaboración de propuestas de mejora

El código que rige el comportamiento del personal de la Oficina de la Defensora se ha actualizado de acuerdo con los principios que se indican a continuación:

- Atender con corrección e identificarse ante la ciudadanía si esta lo requiere. La identificación tiene que ser nominativa, y se tiene que dar a conocer si es necesario la responsabilidad y el cargo.
- Conocer las competencias y los servicios correspondientes de la Oficina de la Defensora y de la misma institución, así como los órganos y las personas que desarrollan cada una de las funciones.

- Entregar, si son necesarios, los impresos de presentación de reclamación o sugerencia u otra documentación que se relacione, e informar de los lugares y de los plazos de entrega de esta, facilitando direcciones postales o electrónicas y números de teléfono para realizar cualquier consulta.
- Asistir, si se requiere, los ciudadanos en la cumplimentación de los impresos de reclamación o sugerencia.
- Reorientar la reclamación o la sugerencia del ciudadano en aquellos casos en que se encuentren fuera de la competencia de la Defensora de la Ciudadanía, indicando las unidades administrativas que tengan las competencias, así como sus direcciones postales y los teléfonos y, si se tercia, las vías para presentar las instancias oportunas y el plazo que se dispone para hacerlo.
- En el caso de no poder atender inmediatamente una solicitud de información, explicar el motivo y recoger los datos para comunicar al ciudadano, con la mayor rapidez, la disponibilidad de la información solicitada.
- Si para la gestión de la información solicitada se requiere un tiempo de espera, se tiene que comunicar el tiempo estimado hasta que se disponga de esta información.
- Mantener la confidencialidad sobre los ciudadanos y las ciudadanas que solicitan sus servicios y el objeto de su consulta fuera del área de trabajo, y mantener la confidencialidad sobre los asuntos internos fuera de la Oficina.

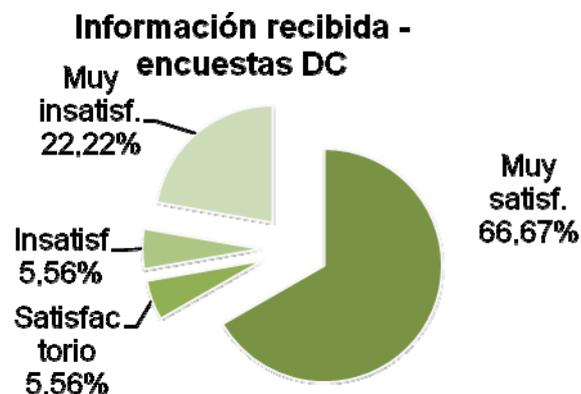
Encuestas

En el año 2019 se inició la recuperación de las encuestas a los usuarios de la Oficina con la modificación del cuestionario de satisfacción replanteando las preguntas y revisando la redacción para hacerlas más sencillas, y en el año 2020 se aprovechó la tarea para obtener datos que a nuestro parecer son esenciales para tener una referencia externa.

El cuestionario 2020 constaba de las siguientes preguntas:

1. Sobre la valoración de la información recibida a la Oficina
2. Sobre el plazo de resolución
3. Sobre la satisfacción de la intervención
4. Sobre la eficacia de la intervención
5. Sobre la valoración global
6. Sobre la opción de recomendar la institución de la Defensora

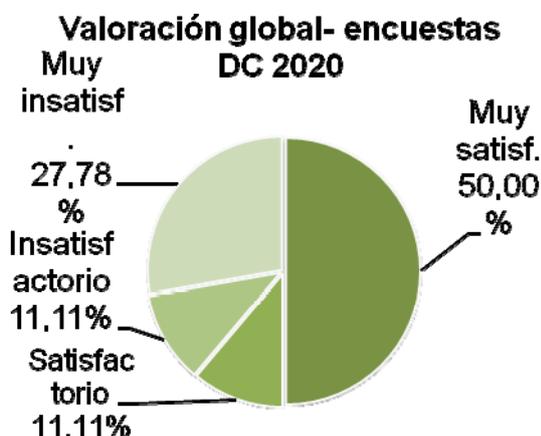
Justo es decir que las encuestas solo se plantean en las intervenciones de expedientes DC, porque es sobre el procedimiento que tenemos responsabilidad y control de toda la tramitación. Así sobre un total de 115 resoluciones emitidas en el 2020 y un número aproximado de 93 encuestas enviadas, tan solo se han recibido 18 respuestas, un 19,35% sobre el total, por debajo del 26,6% del 2019 y también por debajo de nuestras expectativas de respuesta voluntaria. Sin embargo, se mantuvo la orientación de las respuestas del 2019, con un perfil mayoritario de vecinos en los extremos de resultados, es decir, que quién se tomó la



molestia de responder o estaba muy satisfecho con la atención recibida y especialmente insatisfecho, polarizando las valoraciones.

La primera pregunta invita a valorar sobre la información recibida y el 72,23% de quien responde indican que ha sido positiva o muy positiva. En cuanto al tiempo de respuesta el 27,78% considera el tiempo invertido como breve o muy breve, un porcentaje que contrasta con la satisfacción de la información recibida de la Defensora que se sitúa en el 61,11%. Teniendo en cuenta, de acuerdo con los datos de las resoluciones (pág. 10) que solo resulta favorable a la ciudadanía un porcentaje por debajo del 55% de los expedientes, es una evidencia que la ciudadanía es capaz de reconocer el trabajo de la Defensora incluso cuando no se le da la razón al reclamante o cuando se demora la resolución por causas siempre justificadas.

La cuarta pregunta sobre la eficacia de la intervención determina que un 44,4% de los encuestados han



La primera, relacionada con la fuente a partir de la cual la ciudadanía había sabido que existía la Defensora, 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; esta revisión no se ha materializado.

La percepción de la Defensora y el equipo de trabajo

La valoración que las personas adscritas a mi oficina y yo misma hacemos sobre la actitud de la ciudadanía nos permite interpretar el contenido de las encuestas y esmerar los espacios de mejora. Incluso me atrevería a decir que en muchas ocasiones resulta innecesario pasar una encuesta para saber cuál es la satisfacción de la ciudadanía, si bien como administración pública es esencial 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 próxima, humana y honesta.

Próxima porque dedicamos tiempo para superar el estado de choque, humana porque intentamos transmitir nuestra coherencia como personas que somos, no solo como administración distante, y nos convertimos en su voz; y honesta porque actuamos en el marco de nuestros conocimientos



considerado que la intervención de la Defensora ha influido en el resultado eficaz de la reclamación y un 61,11% considera que globalmente la intervención en cuanto a interés, disponibilidad y gestiones ha resultado positiva o muy positiva.

Finalmente, resulta muy revelador que casi 2 de cada 3 personas encuestadas recomendaría o ya ha recomendado la intervención de la Defensora a alguien con problemas con el ayuntamiento de Palma.

En el año 2019 se previó plantear la revisión de las preguntas de la encuesta para añadir dos.

aplicándonos a derecho y nunca se hacen promesas sin cimiento que puedan invertir la actitud positiva del vecindario.

En este sentido, como siempre hemos explicado, las manifestaciones directas recogidas en todas las entrevistas y consultas que mantenemos con la ciudadanía nos dicen que, en su conjunto, los vecinos y las 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 es 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 algunas molestias y así nos lo han manifestado y es comprensible porque algunas reclamaciones requerirían de una resolución casi inmediata, que no podemos garantizar.

Se concluye este apartado transmitiendo la convicción que el grado de satisfacción y la opinión de la ciudadanía respecto del funcionamiento y la atención recibida por la ciudadanía es una de los datos fundamentales en 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.

No-conformidades

En el año 2019 se recuperó la herramienta de las No-conformidades que representan una ventaja para la detección y subsanación de incidencias en el procedimiento establecido para la atención de expedientes. Para facilitar su compilación y aprovechamiento se ha diseñado un formulario del que tenéis copia en el anexo E, en el que encontraréis copia de la única incidencia abierta el 2020.

Las No conformidades tienen una descripción del error, una solución, un análisis de la causa y finalmente una acción correctora que tendrá que atender en su origen del problema, con el fin de detectar otras situaciones similares y a la vez de corregir el origen del problema. Además cada una de las No-conformidades tienen una o dos personas que tienen que hacer el seguimiento y supervisión de las medidas correctoras adoptadas.

La No conformidad 1/2020 estaba asociada al expediente DC 33/2019 y DC 35/2020 que tenía origen en el error de la petición de informe relacionada con la reclamación presentada por un ciudadano, puesto que el fondo de la documentación presentada se correspondía con dos cuestiones diferentes al exp. DC 033/2019. La causa fue no leer de forma completa los documentos que acompañaban la reclamación presentada en el mes de marzo de 2020 que indujo a pensar que se trataba de una reiteración del ciudadano.

Se aplicaron las siguientes acciones correctoras:

1. Comunicación a la Defensora quien recuerda el protocolo de atención a las reclamaciones, que exige el análisis esmerado de las reclamaciones y la documentación adjunta.
2. Apertura de un nuevo expediente, comprobada el error, con referencia DC 035/2020

En fecha 15.05.2020, las acciones correctoras se habían implantado y verificado.

Cómo se puede observar, es una herramienta más que aporta valor a la tarea de la Defensora porque ayuda a corregir errores y por tanto ayuda a mejorar la atención que se da a la ciudadanía.

VI Sinergias con los objetivos de desarrollo sostenible - ODS 2030

El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales definieron un conjunto de objetivos globales para la erradicación de la pobreza, la protección del planeta y para asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada uno de los objetivos contiene metas específicas para adaptar hasta el año 2030.

Para alcanzar esta tarea, todo el mundo tendríamos que hacer nuestra parte: los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y también la ciudadanía.

Es por eso que desde el Foro de Síndicos de Cataluña, en fecha 26.11.2019, se hizo exposición de estos objetivos como herramienta para las sindicaturas de agravios locales y para velar por los Derechos Humanos en la ciudad. En aquella ponencia, nuestra Defensoría tuvo un papel protagonista moderando la sesión.

Es un hecho que existen sinergias directos entre los ODS y los Derechos Humanos en la ciudad, y por tanto se planteó la posibilidad de asociación de algunos de los expedientes objeto de nuestra competencia a los ODS y a sus metas, dando visibilidad pública y poniendo en valor la unidad de acción social, más allá de tendencias políticas o ideológicas.

Así, pues, a partir del 2020, en la oficina de la Defensora se ha trabajado en este sentido y por primera vez se han asociado TODOS LOS EXPEDIENTES DC de la Defensora de la Ciudadanía a los ODS más directamente relacionables. En ocasiones un solo expediente se ha podido asociar a 2 o 3 ODS, como se puede observar en el apartado "A. Relación de los expedientes DC, IMA y DP", de los anexos de esta memoria.

Programa de les Jornades

DIMARTS 26 DE NOVEMBRE DE 2019

- 09.00 **Acreditació dels assistents**
- 09.30 **Inauguració de les Jornades**
Sra. **Núria Parlón**, alcaldessa de Santa Coloma de Gramenet
Sr. **Lluís Martínez**, president del FòrumSD i Síndic Personer de Mollet
Sra. **Pepa González**, Síndica de Greuges de Santa Coloma de Gramenet
- 10.30 **SESSIÓ 1**
Els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) com a eina per a les sindicatures de greuges locals per vetllar pels Drets Humans a la ciutat
Eva **Abellán**, Síndica Municipal de Greuges de Sabadell
Modera: **Anna Moilanen**, Defensora de la Ciutadania de Palma
- 12.00 **Pausa-Cafè**
- 12.15 **SESSIÓ 2**
La mediació a les sindicatures locals
Muntsa **Costa**, postgraduada en Resolució de Conflictes i Mediació Comunitària. Tècnics de l'Oficina de la Síndica de Sabadell i del FòrumSD : **La mediació administrativa i/o social**
Carles **Dalmau**, advocat, mediador i síndic emèrit: **Les sindicatures i la mediació administrativa**
Xavier **Bernadi**, director general de Dret i Entitats Jurídiques de la Generalitat
Modera: **Joan Sala**, Síndic de Greuges de Vic
- 14.00 **Dinar**
- 15.30 **SESSIÓ 3**
Conferència de Salvador Cardús, sociòleg
- 17.00 **Final de la primera jornada**

DIMECRES 27 DE NOVEMBRE DE 2019

- 09.30 **SESSIÓ 4**
El dret a ser empadronat i la bona administració, Legalitat, polítiques públiques i bones pràctiques
Juli **Ponce**, catedràtic de Dret Administratiu de la Universitat de Barcelona
Amaya **Orio**, llicenciada en Dret, Responsable de contractació de l'Àrea d'Infraestructures i Espais Naturals de la Diputació de Barcelona
Modera: **Pepa González**, Síndica de Greuges de Santa Coloma de Gramenet
- 11.00 **Pausa-Cafè**
- 11.30 **SESSIÓ 5**
El futur de les sindicatures locals a Catalunya. Presentació de la proposta i debat obert
Marino **Villa**, doctor en Dret, Adjunt de la Sindicatura de Greuges de Barcelona 2005-2018
Modera: **Lluís Martínez**, president del FòrumSD i Síndic Personer de Mollet
- 13.00 **Cloenda**
Sr. **Lluís Martínez**, president del FòrumSD i Síndic Personer de Mollet
Sra. **Pepa González**, Síndica de Greuges de Santa Coloma de Gramenet
- 14.00 **Dinar de cloenda**



Expedients 2020 de la Defensora associats als ODS AGENDA-2030



Defensora de la ciutadania

ECONOMIA



MEDI AMBIENT



SOCIETAT



TRANSVERSAL



En la infografía se puede observar en la parte externa de la rueda el número de expedientes asociados con cada ODS y destacan por su número:

El objetivo 17 - ALIANZAS PARA CONSEGUIR LOS OBJETIVOS - al cual hemos asociado todos los expedientes, puesto que como dice la redacción ODS de la ONU² para que un programa se cumpla, hacen falta asociaciones inclusivas (a nivel mundial, regional, nacional y local) sobre principios y valores, así como una visión y objetivos compartidos centrados en las personas y el planeta. Estas asociaciones inclusivas, desde mi oficina las entendemos como el ejercicio de coordinación con las Áreas municipales, tanto a nivel político como técnico.

El ejemplo más adecuado y reciente, en cuanto al enfoque de soluciones conjuntas desde todas las vertientes sociopolíticas, lo tenemos en la superación de la pandemia de la COVID19. Ha quedado patente que nadie, ante problemas como la salud, la pobreza o el medio ambiente, no puede ir por libre. A diferente nivel, se pueden enfocar también las problemáticas con que trabajamos desde las Defensorías y que podrían ayudar a mejorar las vidas de nuestros vecindarios y el escenario de nuestra ciudad.

De entre las 19 metas de este objetivo 17, destacamos **la meta 17.14** por la voluntad de mejora de la coherencia de políticas por el desarrollo sostenible, **la meta 17.17** por la necesidad de fomentar y promover la constitución de alianzas en las esferas pública, pública-privada y de la sociedad civil, trabajando desde una nueva perspectiva de PARTICIPACIÓN, y finalmente **la meta 17.19** en cuanto a la elaboración de indicadores que permitan evaluar y rendir cuentas con una orientación de mejora continua, porque nos hay que saber donde somos para orientar correctamente la ruta de jefe donde queremos ir.

El objetivo 16 - PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS - al cual hemos asociado 48 expedientes, porque la impunidad de quien vulnera los derechos humanos y los conflictos que esto provoca genera una grave amenaza para el desarrollo sostenible y solo desde unas instituciones sólidas y coherentes se pueden adoptar las medidas necesarias para garantizar los derechos de la ciudadanía.

Destacan para nuestra oficina la atención en **las metas 16.2** según la cual tendría que ponerse fin al maltrato, a la explotación, la "trata" y todas las formas de violencia y tortura contra los niños, porque nuestra Defensoría ha liderado de forma local y estatal esta tarea, y ha trabajado de forma muy directa con las entidades para la defensa de los derechos del niños en nuestra comunidad (como por ejemplo con la OBIA), y también destacaríamos **la meta 16.6** que expone la necesidad de crear en todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas, es un hecho que una entidad ineficaz, por más que pose voluntad, no sirve a la ciudadanía y hay que ser transparentes para no perder la confianza de la ciudadanía.

El objetivo 11 - CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES - al cual hemos asociados 43 expedientes, porque en un mundo tan urbanizado, donde más de la mitad de la población mundial vive en ciudades, estas representan el centro neurálgico del crecimiento pero también de los problemas emergentes como por ejemplo el consumo de recursos o las emisiones de

² ONU o UN - Organizació de les Nacions Unides, ODS 2030 - <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

carbón. Además las dinámicas de convivencia son un factor esencial para garantizar el bienestar de la ciudadanía que las administraciones locales no pueden ignorar.

Destacan sin lugar a dudas por la relación con nuestros expedientes **la meta 11.1** que pretende la garantía de acceso a la vivienda y a los servicios básicos adecuados, seguros y asequibles para la mejora de las barriadas marginales, **la meta 11.2** que pretende el acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles, en particular mediante la ampliación del TRANSPORTE PÚBLICO, y **la meta 11.3** orientada a un aumento de la urbanización inclusiva, sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión PARTICIPATIVAS, una vez más la participación toma protagonismo.

El objetivo 3 - SALUD Y BIENESTAR - al cual hemos asociado 37 expedientes DC para ser uno de los objetivos relacionados con la investigación de garantías por una vida sana y para la promoción del bienestar de todas las edades. La pandemia nos ha puesto a prueba como planeta pero más allá existen factores que afectan al conjunto de la humanidad, reconocidos por la WHO³ casi al nivel de la pandemia y con realidades científicas contrastadas, como es la afectación del revuelo a la calidad y a la esperanza de vida de las personas.

Destacaríamos **la meta 3.5** relacionada con la prevención y tratamiento del abuso de sustancias adictivas, estupefacientes y consumo de alcohol y **la meta 3.d** en cuanto al reforzamiento de la capacidad en materia de alerta temprana de los riesgos y gestión de riesgos para la salud de la comunidad.

El objetivo 10 - REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES - al que hemos asociado 21 expedientes porque reducir las desigualdad y garantizar que nadie se queda atrás forma parte de la tarea de las Defensorías locales. En la aplicación de este objetivo hay que tener muy presente la población especialmente vulnerable como son niños, mujeres, gente mayor y discapacitados.

Las metas destacables son **la 10.3** que quiere garantizar la igualdad de oportunidades eliminando las políticas discriminatorias y **la meta 10.7** para facilitar la migración y movilidad ordenadas, seguras y regular de las personas, que actualmente sufren situaciones de desamparo flagrantes y por tanto la vulneración de sus Derechos fundamentales.

Como conclusión de nuestro primer año de aplicación de ODS podríamos decir que:

1. Los ODS son una herramienta desconocida y desaprovechada por la administración en general. Los ODS tendrían que ser algo más que un pin en la solapa porque su potencial de transformación a todos los niveles (mundial, estatal o local) es enorme y no nos podemos permitir ignorarlos.
2. Las diferencias entre los territorios de nuestro planeta, donde son de aplicación los ODS, son muy significativas y hace falta un conocimiento importante de la herramienta para aplicarla de forma adecuada y sobre todo eficaz, puesto que podemos caer en la tentación de hacer una aplicación de los ODS superficial, casi cosmética, y sería una pena.
3. Hay que plantearse un programa de aplicación de los ODS factible en las diferentes Áreas municipales y definir indicadores medibles que nos permitan evaluar el grado de consecución de las metas ODS, o al menos seamos capaces de presentar los cambios producidos en la realidad después del programa.

³ WHO - Organización mundial de la Salud



ACTIVIDADES 2020

3. Recomendaciones, advertencias y sugerencias



La Defensora con el Presidente de la Federación de vecinos de Palma, en la celebración del su 50 aniversario - Foto - ODC

3 Recomendaciones, advertencias y sugerencias

I Recomendaciones 2020

La Oficina de la Defensora recuperó a lo largo de 2018 "la herramienta" de las RECOMENDACIONES que, por su carácter estructural y expositivo, permiten hacer un seguimiento más exhaustivo de su aceptación y las actuaciones municipales adecuadas a cada una.

En el 2019 se emitieron dos recomendaciones y en el 2020 se han emitido cuatro nuevas Recomendaciones también identificadas por las siglas RAS (Recomendación, Advertencia o Sugerencia):

RAS 1/2020 Sobre el servicio de Objetos encontrados

RAS 2/2020 Sobre el tratamiento de las denuncias ACIRE en vía ejecutiva a residentes

RAS 3/2020 Sobre la exclusión del fondo municipal de viviendas sociales de Palma

RAS 4/2020 Sobre medidas para mejorar la atención de la ciudadanía en tiempo de pandemia

Pueden parecer un número reducido pero en el año 2020, la gran mayoría de las reclamaciones que presumiblemente habrían estado susceptibles de Recomendación se resolvieron "en trámite", con las facilidades y colaboración de las Áreas municipales lo cual hizo innecesaria la redacción de aquellas recomendaciones.

A continuación se transcriben parcialmente las recomendaciones del 2020, recogidas íntegramente en el anexo. Los extractos presentan la identificación del caso y la parte propositiva de la recomendación. Hay que señalar que algunos datos sobre el estado actual de las recomendaciones pueden responder a información recibida durante la redacción de esta memoria y por tanto del 2021.

RAS 1/2020, Sobre el servicio de Objetos Encontrados

Expedientes asociados: IMA 253/2019, DC 099/2019, IMA11/2020, IMA12/2020, IMA15/2020, IMA16/2020, IMA17/2020, IMA18/2020, IMA24/2020, IMA34/2020 y IMA 48/2020

Recomendación:

Existe un AGRAVIO y se RECOMIENDA LA RESTAURACIÓN DEL HORARIO DE LAS OFICINAS de OBJETOS ENCONTRADOS de lunes a viernes, 9 a 14 horas, y a ser posible ampliar este horario, ofreciendo información correcta y actualizada.

Comunicada a la CERIS – 14.02.2020

Aceptación/Justificación no aceptación: En fecha 07.01.2020 se había comunicado a la Concejalía competente el alcance de la cuestión y la DG de Seguridad Ciudadana la iniciativa de re dimensionado del Servicio para garantizar la atención de la ciudadanía, pero atendida la demora de actuaciones se redactó esta RAS. Aceptación tácita, atendido el resultado final.

Actuaciones: Iniciativa de la Concejalía adoptada afectada por las restricciones de la Pandemia.

Estado actual: Se ha implantado horario de lunes a viernes de 08.30 a 13.45 horas, **no es la solución óptima pero la voluntad de recuperar el servicio con los recursos actuales es patente.**



RAS 2/2020, Sobre el tratamiento de las denuncias ACIRE en vía ejecutiva a residentes

Expediente asociado: DC 014/2020

Recomendación:

Existe un AGRAVIO en relación con las denuncias interpuestas sobre el vehículo 7098HCG por el precepto 00250100

PRIMERO.- La adopción de medidas que eviten estos hechos en el futuro haciendo uso y aprovechamiento de las nuevas tecnologías por el control del acceso a las zonas ACIRE pero también por el mantenimiento y, si procede, la renovación de las autorizaciones ACIRE.

SEGUNDO.- La revisión de todos los expedientes implicados en el procedimiento 1298/2019 del Departamento Financiero y atendida la inexistencia del precepto original por el cual se iniciaron las denuncias proceder por la vía más adecuada a la revocación de los actos y el archivo de las sanciones.

TERCERO.- La revisión de los expedientes ya liquidados por la ciudadana sobre la misma matrícula e impuestos por el mismo motivo de "circular en zona ACIRE sin autorización" para proceder, si procede, a la devolución de los importes pagados.

QUARTO.- A todos los efectos, se aconseja la renovación de la Ordenanza municipal de Circulación que data del 2001. Esta Defensora sabe que se está trabajando y por eso se recomienda conferir la máxima agilidad y recursos porque la ciudad, 20 años después, necesita una ordenanza de circulación adaptada a la realidad que nos rodea.

Comunicada a la CERIS – 14.02.2020

Aceptación/Justificación no aceptación: Las Áreas competentes en esta Recomendación son Movilidad, en cuanto a la regulación y control de las zonas ACIRE y el área de Hacienda en cuanto a la revisión de expedientes sancionadores en vía ejecutiva. Ninguna de las dos Áreas ha remitido respuesta exprés si bien desde el área de Movilidad se tiene conocimiento de actuaciones en el sentido de aceptación de la Recomendación de la Defensora. De lo contrario, Hacienda no ha dicho absolutamente nada al respecto.

Actuaciones: Desde Movilidad se han adoptado medidas para mejorar la atención de la ciudadanía con autorización ACIRE, mejorando en especial la agilidad de los canales de comunicación que tiene que evitar casuísticas como la que se presenta en esta reclamación.

Estado actual: El área de Hacienda ha ejecutado las actuaciones para la revisión y/o anulación de las denuncias.



RAS 3/2020, Sobre la exclusión del fondo municipal de viviendas sociales de Palma

Expediente asociado: DC 016/2020

Recomendación:

1.- La adopción por parte de las Áreas competentes de las medidas necesarias para la recogida de documentación de las actuaciones municipales de forma que se pueda acreditar la ejecución de las mismas.

2.- El restablecimiento de la preferencia y agilidad previstas por el acceso a la información por parte de la Defensora.

3.- Confirmación de la necesaria y exigible coordinación entre áreas y administraciones.

4.- A todos los efectos, la revisión del Protocolo de actuación por el fondo de vivienda social municipal dirigido a personas vulnerables por insolvencia sobrevenida.

5.- La reconsideración de las actuaciones municipales y las futuras actuaciones de la Comisión Técnica en cuanto a la atención que se le da actualmente a la Convención internacional de los derechos del niño y a la Convención de las personas con discapacidad.

6.- Con carácter específico se recomienda la reinclusión de la familia XXXXXX en el fondo de viviendas sociales municipal y, si procede, la compensación por la exclusión de la familia del fondo municipal de viviendas sociales.

Comunicada a la CERIS – 26.08.2020

Aceptación/Justificación no aceptación: Se ha comunicado a la Defensora de forma verbal y a la familia afectada de forma exprés que no aplica la reinclusión de la familia XXX.



Actuaciones: Se han mantenido contactos con la Comisión competente para la re inclusión, en las que la oficina de la Defensora ha mantenido el criterio de la RAS.

Estado actual: Se han atendido algunas de las cuestiones (1, 2, 3, 4 y 5). En cuanto al apartado 6 de la RAS, la dilación de la respuesta por parte del área competente es injustificable tratándose de vivienda social.

También la última comunicación escrita del Presidente de la Comisión del Fondo municipal de viviendas sociales indicaba que la familia tenía que reiniciar su proceso con Bienestar Social y que no era posible la reinclusión. En fecha 26.02.2021 se mantuvo una reunión con miembros de la Comisión en la que a pesar de asumir la existencia de un error por parte de la Comisión no se puede reincluir a la familia en el fondo, sobre esta cuestión se solicitó desde la Defensora la reconsideración. Pendientes de respuesta.

Se constata mediante acta oficial que, en fecha 14.05.2021, reunida la Comisión del Fondo municipal de viviendas sociales aprueba la inclusión de la familia en el fondo de viviendas.

RAS 4/2020, 10 Medidas para mejorar la atención de la Ciudadanía durante la Pandemia.

Expediente asociado: de oficio y en consonancia con material elaborado por el Foro SD

Recomendación:

Decálogo de recomendaciones que se hacen llegar a nuestra administración municipal y en base al cual los síndicos y síndicas de proximidad hemos abierto actuaciones de oficio en los respectivos ayuntamientos.

1. Los ayuntamientos tienen que incrementar los recursos materiales y humanos para mejorar la capacidad de atención a la ciudadanía.
2. Hay que abordar integralmente los retrasos en la respuesta a la ciudadanía y la acumulación de gestiones.
3. Se tienen que crear canales de comunicación ágiles y dotarlos de medios y personal para atenderlos y responder los usuarios.
4. Los ayuntamientos tienen que consolidar su rol como entidades de proximidad en primera línea en caso de emergencia social.
5. Hay que revisar la actuación de los cuerpos policiales y formar los agentes en Derechos Humanos y en técnicas de mediación comunitaria.
6. Los centros cívicos, culturales y deportivo son servicios de primera necesidad para mantener el contacto con el entorno.
7. Los ayuntamientos tienen que eliminar urgentemente las trabas para el empadronamiento. Tienen el deber de facilitar el padrón.
8. El CAP y los hospitales tienen que suministrar información sobre los trámites para hacer testamento en caso de emergencia.
9. Hay que dar continuidad a las iniciativas de participación y construcción colectiva como contrapeso a las posturas partidistas.
10. Hace falta que todos los Ayuntamiento tengan su síndico/a de proximidad por madurez y salud democrática.

Comunicada a la CERIS – 04.12.2020, comunicada expresamente al Gabinete de Alcaldía por su carácter transversal.

Aceptación/Justificación no aceptación.- El alcance extraordinario puede complicar la respuesta exprés por eso se comunicó al Gabinete de Alcaldía a todos los efectos.

Actuaciones: Se tiene conocimiento indirecto por la información publicada de actuaciones que acreditan iniciativas desde varias Áreas municipales.

Estado actual: La principal conclusión del informe es que “el sistema de garantía social está demasiado tensado” de forma que no puede garantizar planes de actuación preventivos y sufre una sobrecarga que “puede dejar a muchas personas sin las prestaciones que necesitan”. En este sentido, es vital evaluar la atención que recibe desde todas las Áreas la ciudadanía, redimensionar los servicios (en especial los que dan acceso a la atención) y, si procede, reforzar urgentemente aquellos servicios de prestaciones de primera necesidad, como por ejemplo Bienestar Social.

El área de Alcaldía ha comunicado su interés para analizar el alcance de la RAS e implementar medidas para mejorar la atención de la ciudadanía en las circunstancias actuales.



II Estado de ejecución y seguimiento de las RAS

Como ya se ha indicado las Recomendaciones, Advertencias y Sugerencias, se tiene que 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 en cada expediente concreto; a veces se concretan en la revisión de un expediente y, otros, se plantean actuaciones más generales, según la complejidad y el alcance de las cuestiones que se traten.

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 de la RAS si no sobre gran parte de la población, por un efecto multiplicador similar al símil del iceberg. Se calcula, por ello, que las RAS redactadas podrían tener efectos, directos o indirectos, sobre un porcentaje muy elevado de la población de Palma.

En cuanto a las RAS, el consistorio y los departamentos municipales tienen la obligación de informar sobre la aceptación o no de sugerencias y recomendaciones de la Defensora pero no siempre se recibe una respuesta dentro de plazo y en la forma oportuna, incluso en ocasiones, aunque sí se ha aceptado, no se han observado actuaciones en este sentido. Esto ha llevado a la Defensora a tener que hacer un seguimiento de sus recomendaciones y a recordarlas en la Comisión de Reclamaciones y Sugerencias.

El contenido íntegro de las RAS se puede consultar en los anexos de las memorias de los años de emisión, pero tan importantes como la resolución de la Defensora son la aceptación y la ejecución de estas por parte del Ayuntamiento. Por eso a continuación se revisan una por una a una las RAS trabajadas el 2020, alguna de las cuales se remontan a 2008, para reproducirse las causas originales de las reclamaciones que se reabrieron.

RAS 7/2008, sobre la accesibilidad de la Pl. Mayor

Expediente asociado: DC 008/2007

Recomendación:

Que con el objeto de favorecer la accesibilidad de los ciudadanos con carencia de movilidad se reconsidere la decisión actual y se produzca la reapertura del nivel intermedio del ascensor que conecta la Plaza Mayor con la rambla de los Duques de Palma de Mallorca, y que se dote la zona del portal al nivel intermedio de las condiciones necesarias para minimizar o anular los factores que han sido motivo del cierre de este nivel y de las reiteradas averías.

Comunicada a la CERIS – 08.05.2008

Aceptación/Justificación no aceptación – No se recibió respuesta expreso de la aceptación si bien las actuaciones implementadas han demostrado la voluntad de resolución del problema.

Actuaciones: A lo largo de los años se han producido innumerables reparaciones, a pesar de las interrupciones del servicio y las inevitables demoras en las reparaciones. El incivismo en este espacio y sus condiciones de pseudo habitáculo han complicado la resolución específica para el ascensor.

Estado actual: En la actualidad se mantiene el problema del ascensor como un mal endémico para la accesibilidad y se continúan produciendo averías por el incivismo.

Además, la actualidad de esta recomendación acontece por la aparición de nuevas dificultades asociadas a la accesibilidad en el espacio sótano de la Plaza Mayor. En este sentido es relevante un pasaje de la recomendación 7/2008, donde el Defensor recordaba la RAS 1/2008 y decía exactamente: “[...]Sin olvidar el esfuerzo realizado por la Administración municipal en materia de accesibilidad y en el marco de sus competencias, se hace necesario proponer una implicación específica para lograr los problemas que dificulten la puesta en marcha de medidas



técnicas y necesarias para una buena accesibilidad para todos los ciudadanos de Palma que sufren problemas de movilidad [...].

En el mes de abril y mayo del año 2021, la actualidad mediática vuelve a poner de relevo las deficiencias en materia de Accesibilidad en este punto de nuestra ciudad y la Defensora en la Comisión de Reclamaciones y Sugerencias comunica la importancia de actuar en un momento como el actual y de forma definitiva en proyectos tan decisivos como la investigación de alternativas al ascensor de la plaza Mayor. Hay que priorizar este aspecto en la agenda política municipal porque arrastra entre las tareas pendientes desde hace muchos años.

RAS 1/2018, Huertos Urbanos

Expedientes asociados: DC 009/2018

Recomendación:

PRIMERO.- "Que con el objeto de favorecer nuevas adjudicaciones de las parcelas y/o bloques con tablas de cultivo de la red de huertos urbanos eco-sociales de Palma se haga efectiva una nueva convocatoria lo antes posible con unos plazos similares a los de las últimas convocatorias de forma que permitan la alternancia en las adjudicaciones".

SEGUNDO.- "Que de acuerdo con el compromiso verbal adquirido con las personas que han consultado al Departamento de Infraestructuras, se notifique el inicio de la convocatoria para acceder a ella a las personas que han facilitado sus datos".

Comunicada a la CERIS – 22.01.2018

Aceptación/Justificación no aceptación: Se recibió respuesta en fecha 16.04.2018 para hacer consideraciones a la recomendación y sobre las dificultades del área por su limitación de recursos. La Regidora logró la aceptación tácitamente pero sin concreción en cuanto al alcance de las actuaciones.

Actuaciones: Modificaciones de la reglamentación por el acceso a los Huertos urbanos y activación de la convocatoria. No se tiene constancia que se haya implementado el segundo apartado de la recomendación, si bien no han llegado reclamaciones al respecto a nuestra oficina.

Estado actual: En el mes de mayo de 2021 se hace la entrega de las llaves a los adjudicatarios por parte de los responsables del área de Infraestructuras.

RAS 2/2018, Aceras y alcorques en el Camp Redó

Expedientes asociados: DC 055/2017

Recomendación:

PRIMERO.- "Que con carácter urgente y prioritario se planifique una actuación integral para la reparación y mantenimiento de la vía pública en la zona indicada, aceras y alcorques, más allá de las limitadas actuaciones que ya se preveían en la publicación del perfil del contratante".

SEGUNDO.- "Que en este plan integral de atención para la vía pública y mientras no exista mejor propuesta de uso por el solar municipal, antes ocupado por el bloque XIII, se proceda a su cierre para evitar los actos de incivismo que allá se producen y que son causa de inseguridad".

TERCERO.- "Que con la misma finalidad se plantee y se actúe para hacer efectiva la retirada de la caseta que contiene instrumentos de GESA-Endesa, puesto que actualmente es un peligro y un foco de actividad incívica a diario".

Comunicada a la CERIS – 22.01.2018

Aceptación/Justificación no aceptación: No se comunicó expresamente la atención pero se tiene conocimiento de actuaciones al respecto en varios puntos del Camp Redó a través de varios canales como por ejemplo la Comisión Territorial.

Actuaciones: Se implementó un proyecto de adecuación de las aceras y alcorques en todo el territorio del Distrito Norte, y en la actualidad hay un proyecto de eje cívico en la calle Cotlliure en el mismo espacio.

Estado actual: *Se ha mejorado de forma significativa la vía pública y la barriada ha modernizado su imagen.* A pesar de esto la realidad es que a menudo se producen situaciones incívicas por parte de algunos vecinos.

https://www.palma.cat/portal/PALMA/contenedor1.jsp?seccion=s_fnot_d4_v1.jsp&contenido=126273&tipo=8&nivel=1400&layout=contenedor1.jsp&codResi=1&language=es&codMenu=1571&codMenuPN=1811

RAS 3/2018, 13 Propuestas para el Camp Redó

Expedientes asociados: DC 055/2017 y antecedente al DC 001/2007

Recomendación:

1.- Que se restaure la iluminación de los pasajes particulares, empezando por los que el ayuntamiento retiró por "error" hace casi dos años, en beneficio de la seguridad de la ciudadanía y de las personas mayores con dificultades de movilidad atendido el estado de las aceras.

2.- Que EMAYA mantenga las medidas extraordinarias respecto a la limpieza y se intensifiquen las medidas de vigilancia dado que muchos de los materiales de desecho y trastos llegan desde otras zonas de Palma. Se reconoce el esfuerzo de EMAYA en la actualidad.

3.- Que aumente la presencia REAL de la Policía Local sobre todo en horario de tarde y noche. Siempre que sea posible que se priorice la atención y la respuesta de las llamadas de los vecinos de las "Viviendas sociales del Generalísimo Franco".



4.- Que el área de Sanidad, además de las medidas de erradicación de plagas de ratas y escarabajos (efectuada hace poco tiempo), haga seguimiento de las plagas con regularidad para preverlas antes de que se reproduzcan.

5.- Que se potencien actividades educativas o cívicas en la zona, especialmente al solar donde antes había el Bloque XIII, dándole así un uso útil provisional mientras se prevé a que se tiene que dedicar. Si no, se tendrían que plantear alternativas (como el cierre del solar, exigible según la normativa de aplicación) que impidan que se transforme en un foco de basuras o incivismo.

6.- Que se inicie la tramitación con la empresa eléctrica (GESA Endesa) para la retirada de la edificación (la "caseta" entre los vecinos) que hay en el solar antes mencionado, dado que es objeto continuado de actos vandálicos y es de uso obsoleto.

7.- Que se vele porque las viviendas públicas vacías no se conviertan en objeto de vandalismo o se ocupen de forma ilegal.

8.- Que se negocie con la mayor agilidad posible que el IBAVI y los Bancos propietarios de inmuebles el traspaso de la titularidad de las viviendas al Ayuntamiento o que se hagan cargo de su cuidado y mantenimiento. Actualmente la mayoría de estas viviendas están ocupadas, algunos conectadas ilegalmente a la red eléctrica y sin ninguna contribución por el que se refiere a las zonas comunes.

9.- Que se materialice la tala del arbolado identificado en riesgo de caída en toda la zona incluidos los pasajes particulares. (Actualmente nuestra oficina está trabajando junto con las áreas de Infraestructuras, Policía Local, la Regidora de Distrito, el Asesor de Distrito y el cuerpo de Bomberos porque estos últimos se puedan hacer cargo de la tala de una treintena de árboles en situación de riesgo)

10.- Que se mantenga el apoyo municipal para la ejecución de mejoras en los edificios de las comunidades de propietarios constituidas. Al mismo tiempo se tendrían que buscar alternativas para apoyar en las comunidades no constituidas atendida su especial vulnerabilidad y que en estas comunidades no constituidas están integrados el ayuntamiento, el IBAVI y las entidades bancarias.

11.- Que desde Bienestar Social se apueste por una atención individualizada sobre las familias atendidas las diferentes problemáticas sociales, económicas, estabilidad familiar, edad... Tomar la actuación del Patronato RIBA en el Bloque VIII de viviendas como referente.

12.- Que se reparen las aceras, los alcorques y que se mantengan las condiciones óptimas de seguridad, funcionalidad, estética y salubridad. Existe Recomendación 2/2018

13.- Que se ruegue la responsabilidad de liderazgo y coordinación, por parte de quien se considere más oportuno (Alcaldía o Concejalía de distrito, preferentemente), entre administraciones, entre administración y técnicos, administración y entidades privadas, sin olvidar el papel clave del Asesor de distrito como nexo entre administración y ciudadanía.

Comunicada a la CERIS – 22.01.2018, posteriormente se han reiterado en más sesiones de la CERIS.

Aceptación/Justificación no aceptación: La diversidad de Áreas implicadas en las 13 propuestas no facilitó que las Áreas implicadas definieran su aceptación o no de la RAS, sin embargo todas las Áreas iniciaron actuaciones y existe una infografía con el grado de desempeño concretando propuesta por propuesta.

Actuaciones: Última infografía actualizada.

Estado actual: Las necesidades de la barriada son muchas y continúan exigiendo del ayuntamiento una atención muy importante y no se justificaría caer en un proceso de autocomplacencia, sin embargo considero que desde el 2018 se han implementado muchas mejoras relacionadas con las 13 propuestas planteadas por la institución de la Defensora, si bien no siempre se han comunicadas a la Defensora expresamente.

Se señala la situación actual de las recomendaciones (información presentada a la CERIS, junio de 2021:

1. Se restauró el alumbrado en 2018.
2. En cuanto a la limpieza, se hace limpieza regular con máquina de agua y diaria por parte de operarios con herramientas manuales. El vaciado de contenedores es a diario y la renovación de los contenedores se ha producido, ubicándolos en los puntos de recogida pactados con la ciudadanía. Se hace una limpieza especial para la retirada de RSU cada trimestre. La recogida de trastos se hace tres veces por semana.
3. La presencia de la Policía Local ha aumentado desde la instrucción específica de 2019. Se ha mejorado la coordinación con el CNP y el 2021, además, se ha instaurado la figura del Policía de barrio.
4. En cuanto a las plagas se dispone de Informes de LOKIMICA regulares y se han intensificado las actuaciones de control y erradicación, adecuando las trampas a la situación.
5. Las actividades educativas de la zona no se han diseñado para dirigirse específicamente a los menores de las viviendas sociales, pero se está trabajando para integrarlos en la oferta general de zona Norte. Los solares vaciados por escombros del Bloque XIII y Bloque VIII se usan para estacionar vehículos.



-  6. Se negoció con GESA el soterramiento del cableado que ya se ha ejecutado parcialmente y se redujo la superficie de ocupación de la "caseta generador" propiedad de GESA.
-  7. Se han implementado medidas para evitar la ocupación ilegal y también procesos de desahucios a los juzgados. Las viviendas desocupadas se asignan de forma inmediata a una familia de la lista de candidatos a viviendas municipales. Se ha constatado la dificultad para asignar viviendas municipales en edificios que se encuentran en mal estado.
-  8. Casi todos los inmuebles de bancos están vendidos a particulares y han mejorado su estado, en cambio las viviendas del IBAVI continúan siendo foco de problemas a pesar del inicio de expedientes de desahucio. Se comunicó el compromiso de un convenio entre IBAVI y ayuntamiento pero está pendiente de ejecución, todo y actualmente existe un contacto regular entre ambas administraciones.
-  9. Se podaron los árboles en riesgo y actualmente se está pendiente de actualizar el informe técnico del estado de los árboles (especialmente nivel 2). También se han sembrado una veintena de árboles nuevos en los solares de los bloques derrocados.
-  10. Se inició una línea de subvenciones para el mantenimiento de edificios y ya estamos en la tercera edición de la convocatoria, contando desde entonces con más de una veintena de obras en las comunidades. El Patronato RIBA ha tenido y tiene un papel de apoyo esencial para las comunidades de vecindarios en sus proyectos de restauración.
-  11. Se ha puesto en marcha una intervención comunitaria y social con una proyección de 4 años. También se creó la subcomisión de infancia y adolescencia para coordinar las actuaciones de los poderes públicos. Es importante destacar que se han reubicado todas las familias del Bloque VIII derruido.
-  12. Se han reformado todos los viales de las zonas de las viviendas sociales y otros lugares del Distrito Norte, aprovechando para eliminar barreras arquitectónicas y mejorar zonas privadas de uso público renovando superficies.
-  13. Se ha constituido la Comisión Política no permanente, se han incorporado más administraciones a la Comisión técnica, el Coordinador de distrito se ha consolidado como uno de los pilares de referencia en la barriada y se han creado tablas de participación comunitaria para el Proyecto de Policía de Barrio.

Se tiene conocimiento y hay que poner en valor el trabajo de las distintas comisiones: la territorial, la técnica, la política no permanente y la subcomisión de infancia y adolescencia.

RAS 4/2018, Presupuestos Participativos 2016

Expedientes asociados: DC 019/2018

Recomendación:

PRIMERO.- "Que se informe públicamente y con claridad a la ciudadanía de cuál es el estado de ejecución de los proyectos y cuál es en cada caso la estimación porcentual de ejecución y la inversión económica efectiva para cada proyecto en el actualidad, indicando, en su caso, el área que estaba previsto que implementa cada uno de ellos "



SEGUNDO.- "Que se informe si se prevé la ejecución de aquellos proyectos que no se habían concluido o que no se habían iniciado, indicando en qué plazo y con cargo a qué partidas se podrían ejecutar, teniendo en cuenta la finalización del ejercicio presupuestario 2017. En caso de no poder aplicar las cantidades comprometidas qué destino ha tenido aquella inversión "

TERCERO.- "Cuáles son las razones generales y específicas de cada proyecto que justifican el incumplimiento y, si existen, qué medidas correctoras se han adoptado para mejorar las próximas ediciones de los Presupuestos Participativos".

Comunicada a CERIS – 03.07.2018

Aceptación / Justificación no aceptación: No se comunicó expresamente la atención pero se tiene conocimiento de actuaciones para la mejora de la propuesta en ediciones posteriores. Se reconoció por parte de los responsables del Área las deficiencias del proyecto y dificultades en la gestión, pero no se concretó respuesta expresa sobre la atención a cada una de las tres propuestas de la recomendación.

Actuaciones: Se inició un proceso de modificación de las bases en posteriores con las entidades vecinales y también se tiene constancia del esfuerzo por parte de algunas Áreas para la ejecución de los proyectos en los que eran competentes con presupuestos de años posteriores pero aún en fecha de hoy hay proyectos aprobados que no se han implementado.

Estado actual: En la actualidad la Recomendación continúa sin respuesta expresa y la figura de los Presupuestos Participativos se ha reconvertido en una propuesta bianual que ha recibido muchas críticas desde las entidades ciudadanas por los incumplimientos de las ejecuciones. El estado de la página web de [tufas.palma.cat](https://tufas.palma.cat/execucio-pessupost-2016) es un indicador de cómo se encuentra la situación.

RAS 5/2018, Elaboración del protocolo para la prestación de materiales

Expedientes asociados: DC 058/2017

Recomendación:

PRIMERO.- "La revisión de los expedientes de los que se ha ejercido la exigencia de pago para comprobar si se ha actuado conforme a derecho y, en su caso, la devolución de los importes liquidados".

SEGUNDO.- "La elaboración de un Protocolo conforme a derecho que garantice la sostenibilidad del servicio, la responsabilidad de todas las partes sobre los materiales municipales y los derechos de las entidades solicitantes en cuanto a la prestación del servicio y a las exigencias aplicables".

Comunicada a CERIS – 08.03.2018

Aceptación / Justificación no aceptación: Se obtuvo el compromiso verbal de revisar la cuestión por parte del concejal de Infraestructuras en ese momento pero no se pronunció en cuanto a la aceptación. Cabe recordar que el Coordinador de Distrito expresó su acuerdo con el contenido de la RAS.

Actuaciones: No se tiene conocimiento de ninguna acción pero tampoco se ha recibido ninguna reclamación o reiteración al respecto por parte de las entidades asociativas potencialmente afectadas.

Estado actual: A raíz de la situación de pandemia no ha sido posible la celebración de acciones que puedan hacer uso de la prestación de materiales municipales, es por ello que no es posible valorar la situación actual.

No se han comunicado a la Defensora actuaciones por parte del Área competente, ni se ha tenido conocimiento de actuaciones municipales por otras vías.



RAS 6/2018, Recogida de RSU i trastos por parte de EMAYA

Expedientes asociados: DC 015/2015, DC 053/2016, DC 026/2017, DC 044/2017, DC 050/2017, DC 067/2017, DC 084/2017, DC 098/2017, DC 100/2017, DC 105/2017, DC 107/2017, DC 116/2017, DC 120/2017, DC 132/2017, DC 001/2018, DC 017/2018.

Recomendación:

PRIMERA. Mantener la planificación del servicio, también de los refuerzos y las inversiones actuales.

SEGUNDA. Diseñar nuevas actuaciones con la complicidad y corresponsabilidad de la ciudadanía.



TERCERA. Estudiar y aprovechar las herramientas normativas y los recursos propios para reconducir las conductas incívicas y, en su caso, activar el procedimiento sancionador con todas las consecuencias para que el peso de la ley caiga sobre los infractores.

CUARTA. Coordinar, siempre que sea necesario, las áreas municipales que de forma directa o indirecta se ven implicadas en el Servicio de Recogida, entendido como un servicio íntimamente integrado en el modelo ciudad sostenible que queremos y que afecta al bienestar de sus habitantes. Podrían estar implicadas las áreas de Urbanismo y Modelo de Ciudad; Ecología, Policía Local, Bienestar y Derechos Sociales; Salud, e Infraestructuras.

QUINTA. Diseñar soluciones diferenciadas para casos diferenciados y complejos como los que nos ocupan, garantizando la eficacia de las medidas y el respeto de los derechos de la ciudadanía.

Comunicada a CERIS – 02.05.2018

Aceptación / Justificación no aceptación: En este caso EMAYA emitió un informe exhaustivo y muy concreto en cuanto a cada una de las ubicaciones relacionadas con los expedientes que habían motivado el expediente. Probablemente es el informe que responde mejor a la propuesta de la Defensora.

Actuaciones: Se han adoptado medidas concretas en los casos en los que técnicamente ha sido posible.

Estado actual: En algunos espacios se ha resuelto la situación pero en otros la molestia perdura ya que no está relacionada con actuaciones técnicas si no que requiere de la combinación de factores técnicos con una actitud de civismo importante. Por otra parte, se ha observado algunas cuestiones que se planteaban como la instalación de cámaras para la identificación de los incívicos no se ha implementado, aunque se podría enfocar una posible sanción como un delito medioambiental.

RAS 7/2018, Incumplimiento sobre la convocatoria del Consejo Escolar de Palma

Expedientes asociados: DC 076/2018

Recomendación:

PRIMERO.- "La convocatoria lo antes posible del Consejo Escolar Municipal".

SEGUNDO.- "La inclusión en el orden del día de un punto para la revisión / debate de las cuestiones decididas unilateralmente por el Gobierno municipal a lo largo de este plazo de más de un año en el que no se ha convocado el Consejo y que necesitaban del informe preceptivo".

Comunicada a CERIS - 02.09.2018

Aceptación / Justificación no aceptación: La concejal competente en ese momento aceptó verbalmente la propuesta y poco después remitió copia de la convocatoria del Consejo Escolar. En ningún momento se hizo efectiva la segunda parte de la recomendación.

Actuaciones: En el mes de noviembre de 2018 se convocó el Pleno del Consejo Escolar Municipal

Estado actual: Sigue produciéndose una situación no deseable en cuanto a la participación de la comunidad educativa en el municipio de Palma. La participación es muy escasa y el liderazgo municipal de esta herramienta de participación es muy débil, **el último Pleno del CEMP se celebró en fecha 11 de marzo de 2.021.**

RAS 8/2018, Estado de la Plaza de s'Escorxador

Expedientes asociados: DC 086/2018

Recomendación:

De todo lo expuesto se concluye que en virtud del informe recibido y los datos obtenidos, la Defensora emite la siguiente ADVERTENCIA instando a la **prioritaria y urgente** actuación municipal para indicar las actuaciones impulsadas para restaurar la seguridad del espacio conocido como Plaza de s'Escorxador o para iniciarla inmediatamente.



Salvo la existencia de actuaciones o informes a los que no se ha tenido acceso, la falta de cumplimiento de las obligaciones municipales en cuanto a la seguridad de la ciudadanía ha provocado una omisión imprudente que podría haber aumentado cada día con el pronóstico de deterioro, por lo tanto la Defensora de la Ciudadanía considera que los vecinos, usuarios y peatones de la zona identificada se encuentran en una situación de peligro, dependiendo del estado actual de la estructura y del tipo de actividad que se realiza, y existe un AGRAVIO.

Comunicada a CERIS – 10.10.2018

Aceptación / Justificación no aceptación: Se recibió toda una comitiva de técnicos de Infraestructuras en la Comisión de Reclamaciones y Sugerencias para defender su oposición al contenido de la Recomendación, sin embargo se iniciaron actuaciones municipales lideradas desde Movilidad para atender las deficiencias descritas por la Defensora en la Recomendación.

Actuaciones: Se iniciaron investigaciones técnicas para acreditar la situación de la infraestructura y se iniciaron acciones jurídicas para reclamar a la empresa concesionaria actuaciones materiales para subsanar las deficiencias.

Estado actual: Actualmente continúa el litigio pero no se ha realizado aún ninguna obra material para responder a las deficiencias denunciadas por la Defensora.

Es importante recordar que las deficiencias ya eran patentes en el Informe técnico de un arquitecto en el año 2010, hace más de once años.



RAS 1/2019, Sobre la calidad acústica de los comedores escolares

Expedientes asociados: DC 039/2018

Recomendación:

Por todo ello, se SUGIERE al Ayuntamiento ATENDER LA CUESTIÓN DE LA CALIDAD ACÚSTICA EN LOS CENTROS EDUCATIVOS Y DAR RESPUESTA EFECTIVA y se proponen las siguientes intervenciones:

PRIMERO. La redacción de un proyecto municipal para determinar el alcance del problema en los centros educativos que disponen de Comedor Escolar. En ellos se deberán establecer protocolo de preferencia, criterios de actuación y las bases de coordinación, en su caso, con Patrulla Verde-Policía Local (en la realización de sonometrías), Mantenimiento de centros-Infraestructuras y/o con los Servicios de otras administraciones competentes en esta materia, tales como la Dirección General de Innovación y Comunidad Educativa o el IBISEC de la Consejería de Educación y Universidad-GOIB, entre otros.

SEGUNDO. La atención preferente en el análisis de la situación de aquellos centros que denuncien un problema de calidad acústica para la aplicación de la solución técnica más adecuada.

Complementando la Recomendación al Ayuntamiento, la Defensora se dirige a la comunidad educativa invocando a su corresponsabilidad para RECORDAR el derecho que todos tenemos a un medio ambiente de calidad, también acústicamente, y el deber de mantenerlo, como eje esencial para una educación de calidad dada su influencia sobre los menores que harán de Palma un espacio confortable y de bienestar sostenible.

Comunicada a CERIS – 12.03.2019

Aceptación / Justificación no aceptación: La Concejala del Área en ese momento, Sra. Moll, comunicó personalmente a la Defensora su atención sobre los argumentos expuestos, comunicando en la sede de la Comisión la aceptación expresa de la RAS, si bien el plazo de la legislatura del impedía una implementación bajo su mandato.



Actuaciones: Desde la presentación de la RAS hasta el momento de inicio de la Pandemia no se tiene conocimiento de ninguna acción municipal al respecto del ruido. En fecha 02.28.2020 se presenta el proyecto ESCUDELLA para mejorar la calidad de la comida en las guarderías del PMEI pero nada se dice del factor acústico.

Estado actual: Desde el inicio de las restricciones de la pandemia tampoco se tiene conocimiento de actuaciones ni evaluaciones municipales, si bien es comprensible que las circunstancias extraordinarias en la actividad y los aforos en cuanto a los servicios escolares complementarios pueden haber supuesto una reducción en el número de alumnado y podría haber mejorado la calidad acústica.

RAS 2/2019, Demora en el pago de una subvención

Expedientes

asociados:

DC063/2017

Recomendación:

PRIMERA. Se considera probada la existencia de un derecho de crédito en virtud del Acuerdo de la Junta de Gobierno, al amparo de la convocatoria de subvención y destinado al proyecto de Cooperación al desarrollo en la Comunidad de Santa Rosa (Azurduy, Bolivia). Según la información de la Intervención municipal, la obligación (O) está reconocida desde 2011.

SEGUNDA. El "*dies a quo*" que concreta los plazos para la ejecución del proyecto está sujeto al pago de la subvención, de acuerdo con la Base Octava de la convocatoria.

TERCERA. Los requerimientos del Área de Igualdad exigidos a las diferentes instancias para justificar, según el Informe de los Servicios Jurídicos, que el derecho de crédito no había prescrito se atendieron satisfactoriamente tanto la representatividad de las partes, como por el cambio de denominación y la vigencia de las necesidades del proyecto.

CUARTA. Después de las justificaciones requeridas por el Área competente ha producido una demora injustificada en la tramitación del pago. Igualmente se considera dilatoria la petición de más informes por parte de los Servicios Jurídicos municipales.

QUINTA. El pago se debería ejecutar lo antes posible aplicando a los créditos del Presupuesto vigente la obligación derivada del compromiso del ejercicio 2011, en aplicación del artículo 26.2.b) del Real Decreto 500/1990, de 20 de abril.

Por todo ello, la Defensora considera que existe un AGRAVIO y emite la siguiente RECOMENDACIÓN para instar a la administración municipal en la tramitación del pago de los 35.000 euros de la subvención otorgada por Acuerdo de Junta de Gobierno, en fecha 13 de diciembre de 2011, a la entidad con CIF G07589385, actualmente Salud y Género, e insta también que se haga seguimiento del inicio inmediato del proyecto en la región boliviana de Azurduy.

Comunicada a CERIS – Trasladado previamente el informe completo a la Concejalía en fecha 10.14.2019, a CERIS en fecha 05.12.2019.

Aceptación / Justificación no aceptación: Los responsables del Área competente han comunicado en varias ocasiones su voluntad de ejecutar el pago supeditando la acción a la conformidad de la normativa de aplicación, la última vez lo expresó la Concejala competente actual en sede de la Comisión plenaria de Reclamaciones y Sugerencias, en fecha 11.12.2020.

Actuaciones: Antes de la redacción de esta RAS, se trató la cuestión con el Concejal del Área competente y éste había comunicado a la Defensora, ante los argumentos jurídicos aportados, la voluntad de ejecutar el pago pero el cambio de la legislatura y de responsable al frente de la Concejalía

Estado actual: Se desconocen las actuaciones concretas de comprobación adoptadas desde diciembre por parte de la Concejalía.

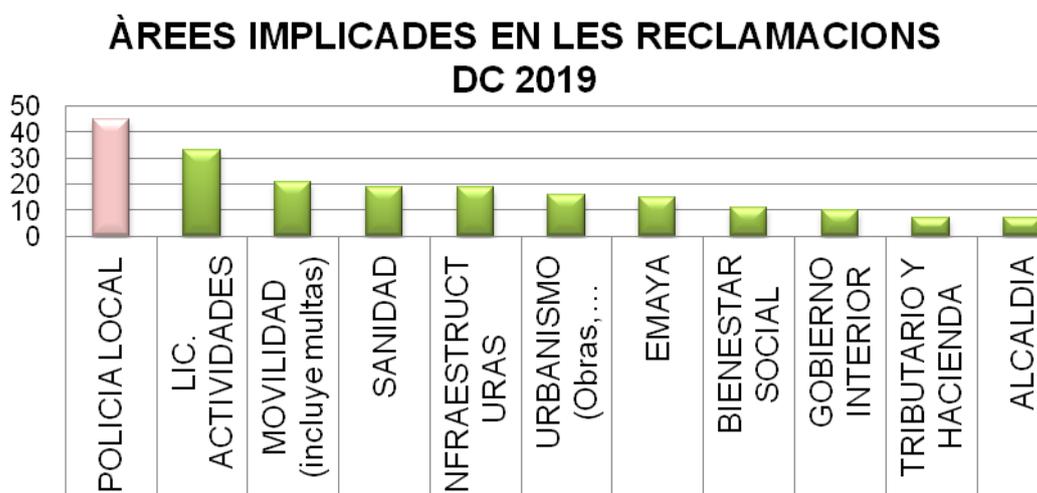


No se han comunicado a la Defensora actuaciones por parte del Área competente, ni se ha tenido conocimiento de actuaciones municipales por otras vías, hasta el cierre de esta memoria.

En cuanto al tratamiento general de las RAS y su comunicación a las Áreas municipales, hay que decir que además de la tramitación propia de la Comisión de Reclamaciones y Sugerencias o las comunicaciones que hayan hecho en las Áreas implicadas los diferentes grupos municipales con representación en el Pleno, la Defensora reiteró el contenido de cada una de las recomendaciones emitidas a las diferentes Áreas y Departamentos para que tuvieran conocimiento. Con esta recopilación de datos se da traslado a los representantes del Pleno y antes de concluir la legislatura se notificará nuevamente el conjunto de Recomendaciones no respondidas.

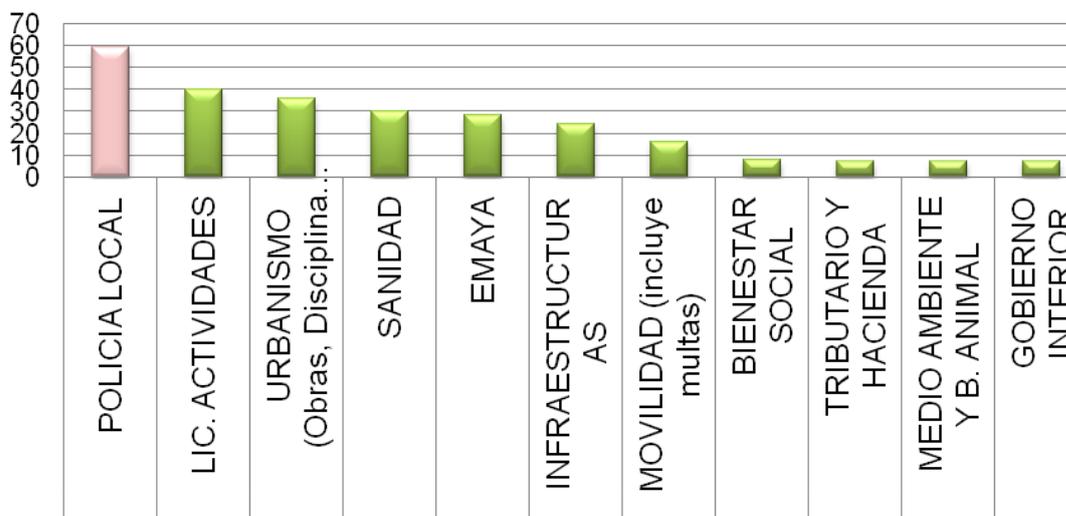
III Áreas implicadas en las recomendaciones

Este apartado pretende analizar la actuación de las áreas municipales implicadas en recomendaciones que han sido objeto de la Recomendación, Advertencia o Sugerencia, con el fin de valorar con carácter general y de forma objetiva el origen de los hechos que motivaron la recomendación, el posicionamiento del Área en relación a la propuesta de nuestra institución y las actuaciones llevadas a cabo al respecto.



La concreción de cada una de las recomendaciones se ha podido consultar en la relación del apartado anterior pero desde la oficina de la Defensora se ha considerado oportuno trasladar algunas reflexiones relativas a las Áreas municipales.

ÁREAS IMPLICADES EN LES RECLAMACIONES DC-2020



Es un hecho que alguna Áreas por la tipología de sus servicios tienen una relación más cercana a la ciudadanía, así todas aquellas con servicios finalistas, son más susceptibles de generar reclamaciones porque tratan más de cerca la realidad de los vecinos o al menos así se percibe.

No es lo mismo el Área de Planificación Urbanística que el Servicio de Recogida Basuras por motivos que no es necesario explicar.



ACTIVIDADES 2020

4. La organización de la Oficina de la Defensora

Detalle del Plató para las Jornadas "Voices against Slavery", Defensorías contra la Trata
Foto - ODC



4 La organización de la Oficina de la Defensora

I Recursos humanos y materiales

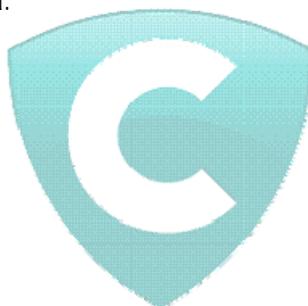
Conviene recordar que en sus inicios, en 2008, la institución de la Defensora contaba con un auxiliar, un administrativo, un técnico de administración general (TAG) y el Defensor, sin exclusividad laboral. Con el tiempo, y dado el volumen de trabajo, la Oficina pasó a tener 2 auxiliares, 1 administrativo, 1 TAG y el Defensor. Poco duraría esta dotación, dado 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, en las dependencias de Servicios Sociales.

Aunque la Oficina de la Defensora recuperó parte de su plantilla en 2017, a excepción del TAG, hoy la oficina dispone de una auxiliar administrativa, un administrativo y la figura de un Adjunto, es patente que hay que recuperar el TAG dado el volumen de trabajo que actualmente indica una necesidad inminente de personal para atender las demandas ciudadanas. Los expedientes

Así pues, a pesar de la renovación, la institución ha mantenido el nivel de trabajo y el compromiso con la ciudadanía. En el 2018 señalaban tres factores clave en este sentido los últimos años: la elaboración de la hoja de ruta, la implicación de todas las personas vinculadas con la institución de la Defensora y 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, sin embargo en los años 2019 y 2020 se han producido sucesivos cambios en la plantilla, ya sea por el concurso de traslados o por otras circunstancias que han afectado el normal funcionamiento de la oficina por el paro técnico que ha supuesto la integración y la orientación de hasta tres nuevos compañeros en la institución.

El segundo factor clave que era la buena implicación de las personas que formaban parte del equipo de la Defensora quedaba con el cambio del personal prácticamente inhibido, ya que la fórmula del concurso de traslados implicaba la sustitución de una persona por otra y prácticamente no se pudo dar el paso de responsabilidades entre quienes dejaba de estar adscrita a la oficina y quien integraba en ella.



II Formación del personal

La formación y la preparación del personal siempre se han valorado desde mi oficina como una de las herramientas principales para obtener la excelencia en cuanto a la atención a la ciudadanía pero dadas las circunstancias provocadas por la pandemia no nos hemos podido aplicar como hubiera sido nuestra voluntad. Las energías más directas en materia formativa se han invertido en la formación propia de la oficina de la Defensora para las personas recién llegadas, ya que por segundo año consecutivo nos hemos visto sometidos a la renovación de plantilla.

Es cierto que la oferta formativa prevista para el 2020 se vio truncada en el mes de marzo pero los programas de formación de: la Escuela Municipal de Formación del Ayuntamiento (EMF, en adelante), la Escuela Balear de Administración Pública (EBAP, en adelante), el Foro de Formación y en general del conjunto de entidades a las que recurrimos para formarnos adaptaron sus formatos a la virtualidad de los cursos on-line para continuar con sus programas.

En cuanto a jornadas y encuentros, se ha participado bajo invitación de las entidades organizadoras, también en formato virtual y ha participado desde el perfil de formador también en algunas jornadas organizadas desde el Foro de Síndicos y Síndicas de Cataluña.

Destaca la formación organizada por nuestra organización en materia de "Trata", llamada "Voces contra la esclavitud"⁴ en la que participaron ponentes de gran valía. Dada su proyección como formación externa se ha incluido en el título 5 de esta memoria un capítulo específico.

Así pues, cada trabajador/a elige los cursos que considera más adecuados 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 naturaleza obligatoria para ser esencial en la labor de la institución.

Finalmente, en relación con la prevención de riesgos laborales, todo el personal de la Oficina participó nuevamente en una inspección en cuanto a ergonomía relacionada con el Informe de riesgos elaborado por el Servicio Municipal de prevención. Posteriormente se hizo una entrevista informativa con los resultados y nuevamente se constató la dificultad de ejecución de algunas deficiencias que se mantienen desde el año 2009 con la apertura de las actuales oficinas.

⁴ www.voicesagainstslavery.com



ACTIVIDADES 2020

5. Proyección y actividad externa de la institución de la Defensora



Con el Presidente del Parlamento después de la modificación de la Capitalidad de Palma - Foto - OD

Proyección y actividad externa de la institución de la Defensora

Para hacerse una idea de la intensidad del trabajo llevado a cabo en 2020, A continuación se presenta una relación de actividades 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.

En la relación se indica la fecha, un breve motivo de la actuación y un código para describir la tipología de la acción. Se señalan con una:

C - las comparecencias o entrevistas con la ciudadanía, a menudo para el inicio de un expediente

A - las reuniones o participación de la Defensora en el ámbito de nuestra administración local

AA - las reuniones o participación de la Defensora en relación con cualquier otra administración

AS - las reuniones o implicación en entidades de carácter asociativo o de intervención socio-educativa

MMCC - las actuaciones de la Defensora a los medios de comunicación (prensa no incluida)

AGENDA DE LA DEFENSORA

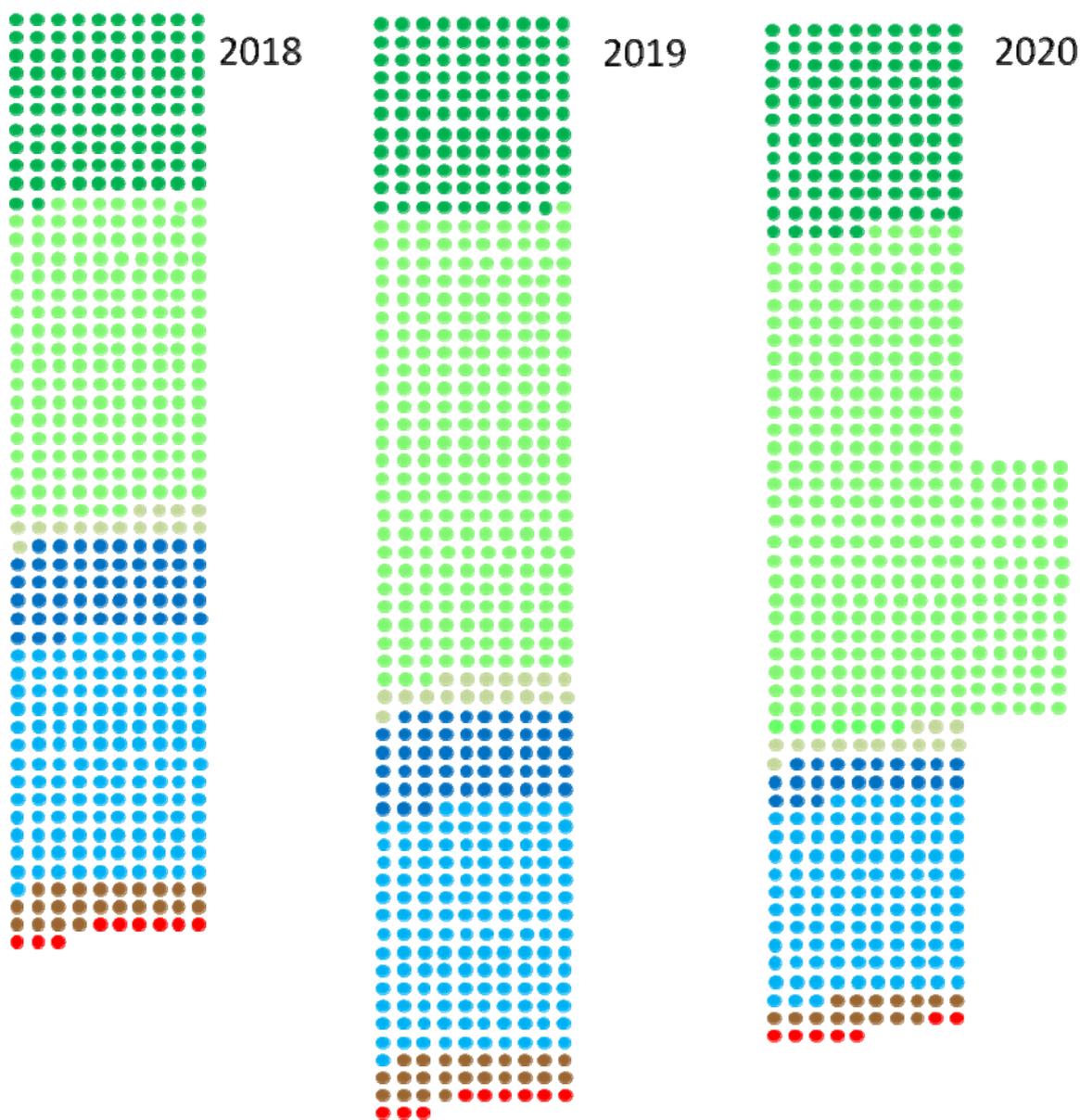
NUM	FECHA	MOTIVO	TIPOLOGIA
1	08/01/2020	Visita ciudadana ODC - Oficina de la Defensora	C
2	08/01/2020	Visita ciudadana ODC	C
3	08/01/2020	Reunión a Concejalía de Movilidad	A
4	09/01/2020	Reunión "eficacia en la gestión pública" UIB	AS
5	14/01/2020	Reunión Concejalía Medio Ambiente/ EMAYA	A
6	14/01/2020	Reunión Concejalía Bienestar Social	A
7	14/01/2020	Charla / coloquio "vialidad"	AS
8	15/01/2020	Visita ciudadana ODC	C
9	15/01/2020	Comisión técnica Son Gotleu	A
10	15/01/2020	Visita ciudadana ODC	C
11	21/01/2020	Reunión Concejal Distrito Levante	A
12	21/01/2020	Comisión técnica Camp Redó	A
13	22/01/2020	Reunión Concejala Cs	A
14	24/01/2020	CERIS - Comisión especial de Reclamaciones i Sugerencias	A
15	27/01/2020	Visita al Cementerio de Palma	A
16	27/01/2020	Reunión con ICAIB	AS
17	28/01/2020	Visita ciudadana ODC	C
18	28/01/2020	Visita ciudadana ODC	C
19	28/01/2020	Entrevista Canal 4 TV	MMCC
20	29/01/2020	Presentación "magic line Mallorca 2020"	A
21	29/01/2020	CRIS - Comisión de ruidos i salud	A
22	30/01/2020	Ple Municipal	A
23	31/01/2020	Reunión con coordinadores de distrito	A
24	31/01/2020	Comisión no permanente viviendas Camp Redó	A
25	31/01/2020	Visita ciudadana ODC	C
26	04/02/2020	Reunión con gerente EFM - Empresa funeraria municipal	A
27	04/02/2020	Reunión con el Alcalde	A
28	05/02/2020	Comisión técnica Camp Redó	A

29	05/02/2020	Subcomisión Infancia i adolescencia Camp Redó	A
30	06/02/2020	Visita ciudadana ODC	C
31	06/02/2020	Visita ciudadana ODC	C
32	07/02/2020	Reunión con Concejala de Urbanismo	A
33	11/02/2020	Reunión con Coordinador de EMAYA	A
34	11/02/2020	Visita ciudadana ODC	C
35	12/02/2020	Visita ciudadana ODC	C
36	12/02/2020	Visita ciudadana ODC	C
37	13/02/2020	Presentación Distrito Levante C.S. Son Gotleu	AA
38	17/02/2020	Conferencia "humanizar la ciudad" - Fundació Sa Nostra -	AS
39	18/02/2020	Reunión Concejal Distrito Levante	A
40	18/02/2020	Visita ciudadana ODC	C
41	18/02/2020	Reunión a EMT	A
42	19/02/2020	Visita Oficina Anti desahucios	A
43	19/02/2020	Visita ciudadana ODC	C
44	20/02/2020	Visita Asociación Defensa Cala Major	AS
45	21/02/2020	CERIS	A
46	24/02/2020	Inauguración busto Emili Darder - Pl. Porta del Camp	A
47	24/02/2020	Acto memoria histórica al Cementerio de Palma	A
48	25/02/2020	Visita ciudadana ODC	C
49	25/02/2020	Visita ciudadana ODC	C
50	26/02/2020	Viaje a Barcelona - Fòrum SD	A
51	27/02/2020	Viaje a Barcelona - Fòrum SD	A
52	28/02/2020	Visita ciudadana ODC	C
53	28/02/2020	Intervención en IB3 TV	MMCC
54	29/02/2020	Acto Día de les Illes Balears - Llotja del Mar -	AA
55	03/03/2020	Visita ciudadana ODC	C
56	03/03/2020	Visita ciudadana ODC	C
57	04/03/2020	Visita ciudadana ODC	C
58	04/03/2020	Reunión con Sanidad i Actividades	A
59	05/03/2020	Colgada de lazo Día Internacional de la Dona	A
60	06/03/2020	Visita ciudadana ODC	C
61	06/03/2020	Reunión con empresa "Avalua"	AS
62	06/03/2020	Conferencia a Flassaders - Violencia sexual -	AS
63	06/03/2020	Conferencia a Flassaders - Educación especial -	AS
64	07/03/2020	Acto – arbolado en el Parque Krekovic -	A
65	09/03/2020	Jornada a CaixaForum - Prostitución -	AS
66	10/03/2020	Jornada a CaixaForum - Prostitución -	AS
67	10/03/2020	Sesión en el Parlamento IB - modificación Ley de Capitalidad	AA
68	11/03/2020	Visita ciudadana ODC	C
69	11/03/2020	Visita ciudadana ODC	C
70	11/03/2020	Conferencia al Parlamento IB - Ingeborg Kraus -	AS
71	12/03/2020	Visita a Son Reus	A
72	13/03/2020	Reunión con Concejal de Movilidad	A
73	17/03/2020	Reunión con concejal de Hacienda	A
74	18/03/2020	Cita con empresa "Leguas"	AS
75	23/03/2020	Consejo Territorial Distrito Centro	A
76	25/03/2020	CRIS	A
77	01/04/2020	Subcomisión Infancia y adolescencia Camp Redó	A
78	03/04/2020	Comisión Política no Permanente Camp Redó	A
79	14/04/2020	Reunión con Cultura y Bienestar Social	A
80	17/04/2020	CERIS	A

81	21/04/2020	Reunión con Concejal Distrito Levante	A
82	29/04/2020	CRIS	A
83	06/05/2020	Reunión de CRIS a Policía Local	A
84	15/05/2020	Reunión con Concejal de Participación Ciudadana	A
85	19/05/2020	Reunión con Concejal Distrito Levante	A
86	19/05/2020	Comisión Técnica del Camp Redó	A
87	19/05/2020	Reunión con director de OBIA	AA
88	20/05/2020	Comisión Técnica de Son Gotleu	A
89	20/05/2020	Visita ciudadana ODC	C
90	22/05/2020	CERIS	A
91	27/05/2020	CRIS	A
92	28/05/2020	Reunión con empresa "Avalua"	AS
93	02/06/2020	Reunión con Concejal Distrito Levante	A
94	04/06/2020	Visita ciudadana ODC	C
95	04/06/2020	Reunión con empresa "Avalua"	AS
96	08/06/2020	Reunión a la Gerencia de Urbanismo	A
97	10/06/2020	Visita ciudadana ODC	C
98	11/06/2020	Reunión con Concejal de Cultura	A
99	15/06/2020	Reunión con Concejal Distrito Nord	A
100	16/06/2020	Reunión con Concejal Distrito Levante	A
101	16/06/2020	Comisión Técnica del Camp Redó	A
102	17/06/2020	Visita ciudadana ODC	C
103	17/06/2020	Visita ciudadana ODC	C
104	17/06/2020	Reunión con Concejal Distrito Poniente	A
105	18/06/2020	Reunión con Concejala de Justicia Social	A
106	19/06/2020	CERIS	A
107	19/06/2020	Visita ciudadana ODC	C
108	22/06/2020	Reunión con Concejal Distrito Centre	A
109	23/06/2020	Visita ciudadana ODC	C
110	24/06/2020	CRIS	A
111	25/06/2020	Reunión con Consejera de Asuntos Sociales	AA
112	30/06/2020	Reunión con el Concejal de Hacienda	A
113	30/06/2020	Reunión con el Concejal de Sanidad	A
114	30/06/2020	Reunión con el Concejal de Distrito Levante	A
115	01/07/2020	Comisión Técnica de Son Gotleu	A
116	02/07/2020	Reunión con Concejal de Bienestar Social	A
117	03/07/2020	Reunión con empresa "Avalua"	AS
118	07/07/2020	Reunión con Concejala de Seguridad Ciudadana	A
119	07/07/2020	Visita ciudadana ODC	C
120	07/07/2020	Visita ciudadana ODC	C
121	08/07/2020	Visita ciudadana ODC	C
123	14/07/2020	Visita ciudadana ODC	C
124	14/07/2020	Visita ciudadana ODC	C
125	17/07/2020	Visita ciudadana ODC	C
126	20/07/2020	Reunión con empresa "Leguas"	AS
127	21/07/2020	Reunión con Concejal Distrito Levante	A
128	21/07/2020	Comisión Técnica del Camp Redó	A
129	22/07/2020	Visita ciudadana ODC	C
130	22/07/2020	Entrevista a Radio Balear	MMCC
131	23/07/2020	Reunión con Concejal de Infraestructuras	A
132	24/07/2020	CERIS	A
133	28/07/2020	Visita ciudadana ODC	C

134	28/07/2020	Entrevista a Radio Balear	MMCC
135	29/07/2020	CRIS	A
136	30/07/2020	Reunión con empresa "Leguas"	AS
137	31/07/2020	Reunión con Director General de Vivienda	A
138	31/07/2020	Visita ciudadana ODC	C
139	18/08/2020	Visita ciudadana ODC	C
140	25/08/2020	Visita ciudadana ODC	C
141	26/08/2020	Reunión con Concejala de Urbanismo	A
142	02/09/2020	Subcomisión Infancia i adolescencia Camp Redó	A
143	07/09/2020	Reunión en Alcaldía	A
144	08/09/2020	Visita ciudadana ODC	C
145	11/09/2020	Comisión Política no Permanente Camp Redó	A
146	14/09/2020	Reunión con el Fòrum de Síndics	AA
147	14/09/2020	Visita ciudadana ODC	C
148	15/09/2020	Reunión con Concejal Distrito Levante	A
149	15/09/2020	Comisión Técnica del Camp Redó	A
150	16/09/2020	Visita ciudadana ODC	C
151	18/09/2020	CERIS	A
152	22/09/2020	Reunión con Director de EMAYA	A
153	22/09/2020	Visita ciudadana ODC	C
154	23/09/2020	Reunión con el Alcalde	A
155	23/09/2020	CRIS	A
156	28/09/2020	Consejo Territorial Distrito Centre	A
157	29/09/2020	Visita ciudadana ODC	C
158	29/09/2020	Entrevista a Radio Balear	MMCC
159	30/09/2020	Comisión Técnica de Son Gotleu	A
160	01/10/2020	Visita ciudadana ODC	C
161	02/10/2020	Reunión Adjunto con la Patrulla Verde	A
162	06/10/2020	Reunión con Defensora Usuarios Sanidad Pública	AA
163	13/10/2020	Reunión tema tráfico de menores	AA
164	14/10/2020	Asamblea Fòrum de Síndics	AA
165	15/10/2020	CERIS	A
166	15/10/2020	Ple Municipal - Debate de la Ciudad	A
167	16/10/2020	Ple Municipal - Debate de la Ciudad	A
168	16/10/2020	Reunión con empresa "Leguas"	AS
169	20/10/2020	Reunión con Concejal Distrito Levante	A
170	20/10/2020	Visita ciudadana ODC	C
171	23/10/2020	CERIS	A
172	26/10/2020	Reunión con empresa "Leguas"	AS
173	27/10/2020	Reunión con Concejala de Urbanismo	A
174	28/10/2020	Reunión con empresa "Leguas" i "APRAMP"	AS
175	28/10/2020	CRIS	A
176	29/10/2020	Reunión con Fòrum de Síndics	AA
177	29/10/2020	Presentación informe GEPIB – Archivo Reino de Mallorca. (IBDONA)	AA
178	30/10/2020	Jornada Renda Garantida de ciudadanía (Fòrum Síndics)	AA
179	02/11/2020	Reunión con el Departamento de Sanidad	A
180	04/11/2020	Presentación de la memoria 2019	A
181	05/11/2020	Cita con AV. Son Rapinya	AS
182	06/11/2020	Comisión Política no Permanente Camp Redó	A
183	09/11/2020	Reunión con Grupo Municipal Cs	A
184	10/11/2020	Reunión con Grupo Municipal PP	A
185	10/11/2020	Entrevista a IB3 TV	MMCC

186	11/11/2020	Jornada de formación Fòrum SD	A
187	11/11/2020	Comisión Política no Permanente Son Gotleu	A
188	11/11/2020	Reunión con Fòrum de Síndics	AA
189	13/11/2020	Entrevista a Radio Balear	MMCC
190	16/11/2020	Comisión de Coordinación	A
191	16/11/2020	Jornada de formación	A
192	16/11/2020	Visita ciudadana ODC	C
193	17/11/2020	Reunión con Concejal Distrito Levante	A
194	17/11/2020	40 aniversario fundación federación AAVV	AS
195	18/11/2020	Visita ciudadana ODC	C
196	19/11/2020	I Jornada "Nuevos abordajes en violencia contra la mujer"	A
197	20/11/2020	CERIS	A
198	20/11/2020	IX Parlamento de la Infancia de les Illes Balears	AA
199	23/11/2020	Comisión de Coordinación	A
200	25/11/2020	CRIS	A
201	27/11/2020	I Seminario "voces contra la esclavitud"	A
202	28/11/2020	Comisión de Coordinación	A
203	30/11/2020	Visita ciudadana ODC	C
204	01/12/2020	Visita ciudadana ODC	C
205	01/12/2020	Entrevista a Canal 4	MMCC
206	02/12/2020	Visita ciudadana ODC	C
207	02/12/2020	Comisión Técnica Son Gotleu	A
208	03/12/2020	Jornada de formación	A
209	04/12/2020	Comisión de Coordinación	A
210	10/12/2020	IV Jornadas sobre prostitución a Calvià	AA
211	11/12/2020	CERIS	A
212	14/12/2020	Comisión de Coordinación	A
213	14/12/2020	Reunión con Consejero de Turismo	AA
214	15/12/2020	Reunión con Concejal Distrito Levante	A
215	15/12/2020	Comisión Técnica del Camp Redó	A
216	16/12/2020	Visita ciudadana ODC	C
217	17/12/2020	Visita ciudadana ODC	C
218	18/12/2020	Consejo Territorial Distrito Poniente	A
219	18/12/2020	Acto protocolario en el Parque de Bomberos	A
220	21/12/2020	Comisión de Coordinación	A
221	21/12/2020	Consejo Territorial Distrito Nord	A
222	28/12/2020	Comisión de Coordinación	A



Font: Oficina de la Defensora 2021

Data de tall: Cada punt representa una actuació de la Defensoria els anys 2018, 2019 i 2020

- Expedients DC - Defensora
- Expedients IMA - Mediació
- Expedients DP - Defensor Poble
- Reunions amb associacions i col·lectius
- Reunions amb entitats municipals
- Reunions amb altres administracions
- Participacions als mitjans de comunicació

Estos más de 222 encuentros con entidades de participación ciudadana, asociaciones, partidos políticos, departamentos municipales, otras administraciones y medios de comunicación, además de las aproximadamente 380 entrevistas con la ciudadanía, ofrecen una idea fidedigna de la implicación y la capacidad de mi oficina. Desde el punto de vista histórico, los datos de los años

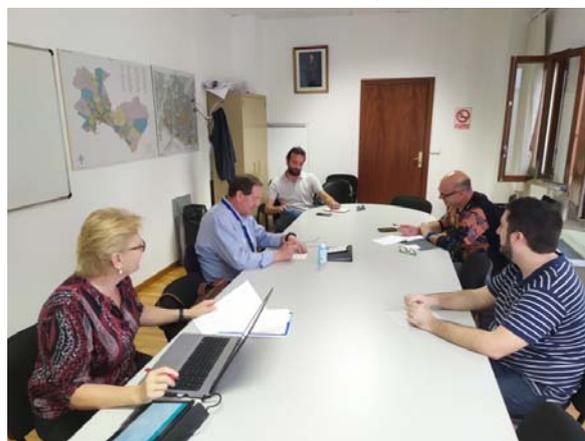
2017, 2018 y 2019 son muy similares, con pequeños incrementos progresivos que sólo hace que demostrar la consolidación de la actividad de la oficina.

I. Entidades colaboradoras

Como Defensora de la Ciudadanía siempre he creído en la necesidad de una actitud pro activa en el crecimiento de las entidades y es por eso que desde el primer momento consideré oportuno reforzar las relaciones con las entidades asociativas de nuestro entorno porque si el objetivo es defender nuestros derechos y transformar nuestra realidad en virtud de un criterio de mejora continua, sólo con la complicidad de la comunidad se hace verdaderamente posible.

Esta decisión ya comenzó a dar sus frutos durante el año 2019 pero el 2020 se ha podido observar cómo la red de contactos tejidos con entidades colaboradoras, con otras administraciones y sobre todo con otras sindicaturas y defensorías de derechos ha dado sus frutos en iniciativas y proyectos compartidos nos los que se ha contado con nuestra oficina.

Entidades como Médicos del Mundo, UNICEF, FAPA Mallorca, la UIB, Cáritas, Casal Petit y entidades de atención a personas mayores líderes en materia de atención a las personas en riesgo de exclusión social, han entendido el papel de la Defensora y han depositado su confianza compartiendo sus iniciativas. Hay que recordar como la acción más visible la iniciativa conjunta contra las empresas de apuestas y su afectación en los menores.



De forma muy especial debo valorar la interrelación con las asociaciones vecinales y sus federaciones, y la confianza que he percibido en las entrevistas sostenidas ya fuera en el marco de las Comisiones Territoriales de Distrito o en las reuniones específicas en las que han compartido problemas que viven en su cotidianidad.

Esta búsqueda de proximidad es un reto que a lo largo del tiempo nos debe conducir a que la ciudadanía y la administración tomen conciencia de la oficina como una institución al alcance, seria y digna de confianza.

II. Otras administraciones

Capítulo aparte son las relaciones con entidades supramunicipales, con las que se ha mantenido una relación muy positiva, si bien muy conscientes de las limitaciones competenciales, porque es un hecho que nuestras consultas y colaboraciones con entidades de otras administraciones siempre están supeditadas a la voluntad de los interlocutores.

Así, podemos decir con satisfacción que después de presentarnos ya la vista de nuestros argumentos, nunca se ha puesto en duda la legitimidad del interés de la oficina de la Defensora en cuanto a las consultas realizadas o las propuestas de colaboración, aunque en ocasiones se ha consultado sobre cuestiones sensibles y comprometidas.

Destacan entre las administraciones con las que se han mantenido contacto IBAVI, IBdona, y muy especialmente la Oficina Balear de Infancia y adolescencia (Obia) antiguamente conocido como Defensor del menor, con quien se mantiene un contacto fluido porque en muchas

ocasiones se comparten motivaciones para la apertura de expedientes y en la medida en que somos complementarios, se comparten informaciones.

Finalmente, es importante recordar entre las entidades administrativas con que se ha mantenido contacto la Federación de entidades locales de las Islas - FELIB que reúne los ayuntamientos de nuestras islas y que siempre nos ha dispensado todas las facilidades para establecer contactos con el conjunto los municipios, además de poner a disposición sus instalaciones como ya hizo en el 2017 para las I Jornadas de Defensorías Locales de las Islas.

III. Entidades relacionadas con la defensa de derechos (FòrumSD, Defensor del Pueblo, ICAIB)

Como en otras memorias debemos mencionar la relación con el Foro de Síndicos de Cataluña y la participación en las actividades que desarrolló. El Foro de Síndicos aglutina 47 defensorías locales, dentro y fuera de Cataluña; además de ser un espacio de confianza en el que se



La Defensora amb la Síndica de Santa Coloma i la Presidenta del FòrumSD-
Foto - ODC - febrer 2020

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 buen gobierno, sindicaturas locales y el derecho a la ciudad, entre otros. El Foro de Síndicos también ofrece a la Defensora de Palma ampliar su proyección de trabajo como se prevé en cuanto a la temática de las víctimas de tráfico y personas prostituidas.

El 27 de febrero de 2020 se celebró la última reunión presencial del FòrumSD, con motivo de la Asamblea anual, que también sirvió para compartir el evento del 20 aniversario de la Sindicatura de Santa Coloma.

De la tarea con el FòrumSD, destacaríamos el esfuerzo para mantener la cohesión de la entidad y la búsqueda de los canales más adecuados para hacer posible la participación de los miembros de la asociación. Desde el principio del confinamiento el FòrumSD activó las herramientas TIC que harían posible seguir con la dinámica normal de la Junta, la celebración de Asambleas y el Plan de formación.

Muy significativas han sido las siguientes publicaciones del FòrumSD:

- Las sindicaturas locales - bases de actuación y funcionamiento
- El derecho a ser empadronado y la buena administración
- La Mediación administrativa y/o social Las sindicaturas municipales de agravios y la mediación administrativa
- Equidad y seguridad jurídica

Todas ellas se encuentran en la web del FòrumSD, donde está la actualidad de la entidad y un bloque con artículos de opinión sobre temas del interés de las sindicaturas.

Es muy significativa la actitud del FòrumSD ante la situación extraordinaria de la Pandemia porque fue una de las primeras entidades en pedir atención para el cumplimiento de los derechos fundamentales, incluso, durante el estado de alarma y el confinamiento. Y también fue una de las primeras entidades en analizar en profundidad el impacto de la pandemia, así el 5 de noviembre de 2020 se convocaban las primeras jornadas para el análisis de las consecuencias de la pandemia sobre la ciudadanía y sus derechos.

Toda las jornadas de formación del FòrumSD han resultado muy interesantes pero nos corresponde hacer hincapié en la organizada en colaboración con nuestra Defensoría, tanto por la importancia de su contenido como por el esfuerzo de medios empleado en su ejecución. Es por ello que a continuación dedicamos un apartado específico en este mismo capítulo de la Memoria 2020.

Destacamos también la fluidez en la relación con el Defensor del Pueblo, como institución hermana con competencia estatal, con quien después de la última visita realizada se han intensificado los contactos hasta el punto de ser informadores regulares cuando se produce algún evento significativo en el nuestro territorio.



Hay que señalar la buena disposición de Ilustre Colegio de Abogados de las Islas Baleares, con los que se mantiene una buena relación a través de la Comisión de Derechos Humanos. Se mantienen reuniones periódicas para la consultado de cuestiones relacionadas con expedientes concretos o para el tratamiento de temas relacionados con derechos fundamentales y ámbito municipal, con el fin de averiguar cuál podría ser nuestra participación en determinadas cuestiones.

Concluyo este apartado indicando que en todas las actuaciones y las participaciones de la Defensora, la orientación inequívoca es encontrar aliados y espacio que refuercen su capacidad para defender los derechos de la ciudadanía.

En este sentido también conviene recordar la importancia de la Carta Europea para la salvaguarda de los derechos humanos de la ciudad; se plantea el uso como herramienta indispensable para las defensorías y las sindicaturas. La ciudad de Palma se adhirió por decisión del Pleno municipal en fecha 28 de abril de 2008.

La trascendencia de esta adhesión debería ir más allá de la simple declaración de voluntades, ya que a lo largo del documento es plantean los Fundamentos de una ciudad moderna entendida como el espacio de todos los encuentros, terreno de contradicciones y peligros. En la Carta se exponen los derechos de la ciudadanía y, la vez, la oportunidad de participación real de Ciudadanos y ciudadanas. La Defensora la ha tenido muy presente en las resoluciones y las recomendaciones emitidas, y esta institución la ha recordada a menudo en público con la finalidad de que entre en la mentalidad de la política municipal como soporte a la tarea.

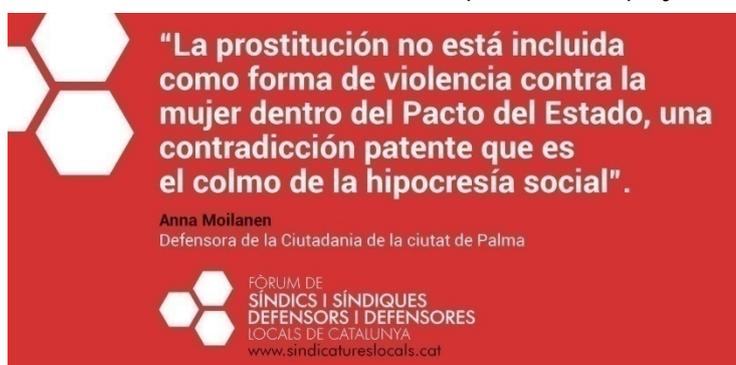
En definitiva, se trata del compromiso político para una buena administración, un compromiso que la ciudadanía debe tener bien presente a la hora de exigir sus derechos, y también, cuando llegue el momento, de participar en la construcción de la nuestra ciudad.

Es por ello que se ha considerado importante, una vez más, incluir el contenido completo de la Carta Europea para la salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad a la documentación anexa.

IV Primer seminario virtual sobre Tráfico de seres humanos - Voices Against Slavery

Con una frecuencia bianual, la institución de la Defensora de la Ciudadanía de Palma de relieve para el conjunto de las sindicaturas y defensorías. Después del Primer Encuentro de Defensorías Locales de las Islas, el 2017, la Defensora de la Ciudadanía no había invertido parte del tiempo y recursos de la oficina en impulsar actuaciones formativas propias pero el 2019 ya se había tomado en consideración preparar unas jornadas relacionadas con el tráfico de seres humanos, dada la invisibilidad de esta lacra en nuestras ciudades.

Así, en 2020, se iniciaron los preparativos y en fecha 27 de noviembre se llevó a cabo el PRIMER SEMINARIO VIRTUAL CONTRA LA TRATA, con la colaboración del FòrumSD.



El objetivo principal de la acción formativa era dar luz a una realidad invisibilizada pero real que convive con la ciudadanía y que esta visión fuera compartida con el resto de defensorías y sindicaturas de nuestro entorno cercano, despertando la conciencia de que como garantes de derechos somos los primeros que debemos dotar de herramientas y buscar sinergias con entidades implicadas para dar apoyo a las víctimas.



El evento contó con las intervenciones extraordinarias de Rocío Mora (APRAMP), Beatriz Sánchez (Fiscalía General del Estado), Elena Arce (Técnica jurídica del Defensor del Pueblo) y Lluís Ballester (UIB - Universitat de les Illes). El Seminario se encuentra íntegramente en el canal youtube.⁵

El acto resultó muy positivo y concluyó con la convicción firme y compartida que la "trata de seres humanos" es una realidad en nuestras ciudades y que había que tomar un papel activo para definir nuestro posicionamiento como Defensorías, declarar públicamente la vulneración de

⁵ Primera sessió, segona sessió i conclusions al Canal Youtube "Voices against slavery" -

<https://www.youtube.com/channel/UCFYckg49-codeUfMPPCovZQ>

derechos fundamentales y sobre todo que las Defensorías nos teníamos que dotar de herramientas para detectar y acompañar a las víctimas.

Fruto de estas conclusiones se elaboró un documento que hemos incluido entre los anexos a la Memoria y que preveía una serie de actuaciones que al cierre de esta memoria ya se han ejecutado, como la creación de una comisión de trabajo por parte de las sindicaturas y la redacción de algunos documentos.

Esta tarea, pues, tendrá continuidad a lo largo del 2021 y se rendirán cuentas en la próxima memoria.



ACTIVIDADES 2020

6. Comunicaciones públicas de la Defensora



Detalle de la Festividad del año nuevo chino en la barriada de Pere Garau- Foto - ODC

Comunicaciones públicas de la Defensora

I Medios de comunicación

Las funciones de la Defensora de la Ciudadanía no implican la obligación de contactos con los medios de comunicación ni ha sido mi intención acaparar ningún protagonismo pero es normal que, en una sociedad como la nuestra en la que la información es un valor y un derecho, las actuaciones de la Defensora hayan generado suficiente interés como para ser objeto de prensa, radio y televisión.

Es importante además que la ciudadanía, disponga de algunos datos sobre el trabajo de la Defensora porque ayuda a conocer la actualidad municipal desde un punto de vista más objetivo y porque se hace eco de una institución como la mía que en cualquier momento puede ser útil en cualquier vecino. En este sentido la prensa escrita y el conjunto de medios son un altavoz de nuestra existencia.

Básicamente las relaciones de la Defensora con ellos se han limitado a las comunicaciones posteriores a las fechas de la Comisión de Reclamaciones y Sugerencias, ya que aquella comisión es pública y en función del interés que generan las comunicaciones de la Defensora, los distintos medios se ponen en contacto para recibir ampliaciones informativas.

Por otra parte, se ha participado de forma esporádica y a petición de los medios en programas de radio y televisión de acuerdo con temáticas que eran habían sido o eran en ese momento objeto de análisis por parte de la institución.



II Redes sociales

La participación de la Defensora en las redes sociales es escasa y se limita desde hace dos años a la cuenta de facebook, con la inclusión discreta de noticias puntuales, dado que los recursos humanos que se pueden invertir son muy limitados. Además, dadas las modificaciones de plantilla a finales de 2019, por el concurso de traslados, la participación se ha visto aún más limitada ya que la persona que se dedicaba ya no está en el actual equipo.

No es pues carencia de interés por las redes sociales, se consideran un espacio muy potente y útil pero desde la institución se consideraría una temeridad iniciar nuevos canales de atención e información sin las garantías suficientes para atenderlo.

Por otra parte, dadas las circunstancias y condicionantes que rodean la tipología de expedientes de la Defensora, ni por facebook ni por cualquier otra red en la que nos integrásemos se prevé la resolución de cuestiones o la entrada en debates y disputas que sólo aportan confusión. Más bien, cuando se disponga de los recursos necesarios, se explorará la vía de twitter o instagram

con el fin de aportar información, no de opinar porque no es nuestra función. Lo que emite la Defensora son resoluciones y recomendaciones, no opiniones.

III Valoración

La Defensora de la Ciudadanía valora su participación en los medios de comunicación como muy positiva a lo largo del 2020.

El interés de los medios por la actividad de la Defensora ha sido patente a lo largo de todo su mandato pero muy especialmente en el año 2020, en que se han contabilizado más de 50 noticias en prensa en las que ha sido protagonista directa .

Es por ello que en esta memoria se ha considerado muy necesaria la incorporación de un dossier de prensa en el que se pueden seguir los artículos, ofreciendo una imagen fiel de la actualidad noticiable.

Finalmente, cabe destacar el tratamiento que desde todos los medios se ha dotado a la institución como tal ya mi persona en particular, conservando con profesionalidad periodística, la independencia de la figura de la Defensora y tratando con objetividad y rigor mis declaraciones en el seno de las noticias.

La corrección de los profesionales con la oficina y conmigo misma en cuanto a la investigación informativa y al tratamiento de los datos ha sido absoluta.





ACTIVIDADES 2020

7. Debate e informes en la Comisión especial de reclamaciones y sugerencias

La Defensora en el homenaje al Sr. Darder, alcalde de Palma- Foto - ODC



I Composició i funcionament

El Ayuntamiento de Palma creó una comisión especial de reclamaciones y sugerencias (CERIS, en adelante) para defender los derechos de los vecinos ante la administración municipal, regulada en el Reglamento orgánico de derechos de la ciudadanía, y de acuerdo con la redacción de la Ley 57/2003, esta Comisión del Pleno tiene como función principal supervisar la actividad de la administración municipal, y todos los órganos de gobierno de esta Administración están obligados a colaborar en ella.

Esta Comisión está compuesta por representantes de todos los grupos municipales, de forma proporcional al número de miembros que tienen en el Pleno. La institución de la Defensora de la Ciudadanía también forma parte, con voz y sin voto. Desde la incorporación de la nueva Defensora en esta comisión se ha defendido este ámbito como un espacio de la ciudadanía para la vigilancia en el cumplimiento de sus derechos.

El régimen de funcionamiento de la Comisión es el que establece el Reglamento del Pleno para sus comisiones y, de acuerdo con este criterio, se ha reunido mensualmente para escuchar las informaciones del personal adscrito a la Oficina de la Defensora.

En cuanto a su organización, la **Comisión tiene un presidente o presidenta** y un vicepresidente o vicepresidenta, elegidos de entre sus miembros por la misma Comisión y nombrados por el presidente o presidenta del Pleno. A lo largo de los últimos años, durante dos legislaturas diferentes, han pasado por el cargo diferentes responsables por delegación de la Alcaldía.

La Presidencia de la CERIS asume la representación y es el órgano de relación con los servicios del Ayuntamiento y otros organismos públicos y privados. Igualmente, debe actuar con independencia respecto de cualquier otro órgano administrativo y con total autonomía en el ejercicio de sus funciones, y debe poner en conocimiento de Alcaldía cualquier actuación que limite su independencia o sus facultades de actuación.

Corresponde a la Secretaría General del Pleno, bajo la dirección de la Presidencia, la administración y la coordinación de los medios materiales y personales. La falta de nombramiento impidió en el pasado que se emitieran recomendaciones o sugerencias, ya que el Reglamento ordena que sólo la persona a quien se ha otorgado la responsabilidad de la institución sea competente para emitir dichos documentos. Actualmente, con el nombramiento de la Defensora desde 2016, se ha resuelto esta cuestión.

Son funciones, reglamentariamente establecidas, de la Comisión de Derechos de la Ciudadanía:

- a. Recibir, a través de la Defensora de la Ciudadanía, las propuestas de actuación tendentes a mejorar y, en su caso, reparar las deficiencias que los ciudadanos hayan denunciado o que el mismo Defensor o Defensora de la Ciudadanía haya podido detectar.
- b. Pedir y contrastar la información necesaria sobre las quejas o reclamaciones interpuestas, para verificarlas y constatar su real trascendencia y posteriormente realizar las correspondientes sugerencias para adoptar las medidas que sean pertinentes.
- c. Recibir las iniciativas o sugerencias de los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites administrativos o estudiar la supresión de los que puedan ser innecesarios,

así como, con carácter general, para cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración municipal y para conseguir los fines asignados a esta.

- d. Asistir a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición reconocido en el artículo 29 de la Constitución.
- e. e. Elaborar propuestas e informes por iniciativa propia en relación con la función genérica de defensa de los ciudadanos en sus relaciones con los servicios y la administración municipal.
- f. Asesorar Alcaldía y la Junta de Gobierno de Palma en la resolución de las quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas por los ciudadanos cuando así se solicite.
- g. Proponer las modificaciones normativas o procedimentales que se consideren pertinentes para defender mejor los derechos de los ciudadanos.
- h. Recibir todas las advertencias y las recomendaciones hechas por el Ombudsman europeo, el Defensor o Defensora del Pueblo o, en su caso, el defensor o defensora de Greuges, para su conocimiento y efectos. En este sentido la Comisión aprobará y difundir las recomendaciones o sugerencias pertinentes, si bien no puede modificar ni anular resoluciones o actos administrativos.

Las actuaciones de la Comisión también están específicamente determinadas en el Reglamento.

Así pues, la CERIS formada por representantes electos de todas las fuerzas que forman el Pleno municipal con la misma proporcionalidad, se ha reunido mensualmente en 2020 a excepción del mes de agosto en el que todas las comisiones plenarias suspenden su actividad y dada la condición de año electoral y los meses de mayo y junio en que tampoco se convocó con motivos de las elecciones y las dificultades para constituir inmediatamente el nuevo consistorio.

Las reuniones tuvieron lugar siempre el último viernes de mes previo al Pleno municipal, así se celebró los días 25 de enero, 22 de febrero, 22 de marzo, 17 de abril, 19 de julio, 20 de septiembre, 25 de octubre, 22 de noviembre y 13 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 del preceptivo orden del día, ha sido 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 oportuna.
4. La presentación específica de Recomendaciones y su seguimiento cuando 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 i no un espacio de discusión entre partidos.

Por su parte la Comisión y, en su representación el presidente, ha recibido las informaciones y las propuestas RAS de la Defensora, de acuerdo con lo indicado en 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 extendido 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 mantenido reuniones puntuales con los miembros de las diferentes fuerzas políticas con presencia en la Comisión.

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

II Propuestas de comunicación al Pleno

Con motivos justificados y con carácter extraordinario, a lo largo del 2020 se dio curso a la propuesta asociada al DC X01 / 2019, basada en la necesidad de modificación de la Ley 23/2006, de Capitalidad para darle congruencia con la duración del mandato del Defensor/a con lo indicado en el Reglamento orgánico de derechos de la ciudadanía.

Los Servicios Jurídicos municipales, en fecha 25 de febrero de 2019, informaron entre otras consideraciones que la previsión legal del mandato de la Ley de Capitalidad a los cien días de la constitución del nuevo Consistorio "casa poco con la referencia a su actuación sin mandato imperativo de ningún miembro u órgano municipal "pero a pesar de ello prevalecía por cuestión de jerarquía normativa.



La propuesta, aprobada por el Pleno, fue presentada por el Sr. Hila, Alcalde de la Ciudad, con los argumentos jurídicos que sirvieron para que el Parlamento dejara patente que aún hay temas en los que es posible el acuerdo de todas las fuerzas políticas y también porque todos los grupos parlamentarios expresaran su reconocimiento a la institución de la Defensora y a la persona que actualmente la representa.

El fondo de la cuestión era la duración del mandato que tal y como se expuso en su momento desde la Defensora resultaba contradictorio ya que la Ley indicaba el final del mandato 100 días después del nombramiento del nuevo consistorio, lo que representaba un plazo de 4 años coincidente con las legislaturas políticas, y al mismo tiempo en otro artículo se preveía una duración de mandato regulada por el Reglamento municipal.

La modificación, aprobada en fecha 10 de marzo de 2020, un año después de la petición de la Defensora a Alcaldía, suprimió el artículo 51 y ha supuesto que ahora sea el Reglamento el que determine la duración del mandato, optando por una duración de 5 años desde el nombramiento la persona al cargo de la institución, reforzando así la autonomía e independencia que rigen todas las actuaciones de la Defensora en el ejercicio de sus funciones.

Esto ha tenido la consecuencia directa de prórroga de mi mandato hasta el 27 de julio de 2021, momento en el que pasaría a ejercer la tarea en funciones, si el Pleno no ha previsto la renovación del cargo o el nombramiento de otra persona.

La relación y entendimiento de la institución de la Defensora con los miembros de la CERIS y con su presidente se valoran como muy positivos, tanto por la actitud facilitadora de los miembros, como por el esfuerzo de todos ellos para conservar el carácter independiente de la institución, evitando hacer un uso inadecuado de la figura con intencionalidades particulares.



ACTIVIDADES 2020
8. Valoración final



Detalle del estado de la acera en la
avenida del Císter- Foto - ODC

I Conclusiones

PRIMERA. La COVID19 ha afectado a la oficina de la Defensora como ha afectado a todas las administraciones y la sociedad en su conjunto. Nos ha puesto a prueba y nos ha obligado a mejorar de forma repentina para seguir al servicio de la ciudadanía y ser útiles en momentos difíciles. Es cierto que la curva de aumento ha desacelerado la pendiente en cuanto al número de reclamaciones, si bien únicamente se ha notado un descenso significativo durante los tres meses de confinamiento.

SEGUNDA. A pesar de esta desaceleración, las estadísticas de las encuestas nos demuestran que se mantiene la confianza y la valoración positiva de la ciudadanía, tanto de los que se acercan por primera vez a la oficina de la Defensora como de aquellas personas y entidades que ya tienen experiencia en otras reclamaciones.

TERCERA. Los técnicos han hecho patente un año más su voluntad de colaboración con la Defensora en el ejercicio de su actividad, mejorando los plazos de respuesta a las consultas realizadas en términos generales.

CUARTA. La clase política, ya sean concejales o responsables de área, también han demostrado interés en la tarea de la Defensora y siempre se ha respetado la autonomía e independencia de la institución. Sin embargo, resulta agotadora la tarea de reiteración en cuanto a expedientes resueltos, sobre el que incluso se ha podido emitir una Recomendación, y que no provocan reacción efectiva en el fondo de la cuestión reclamada. Lo que se considera muy positivo.

QUINTA. En las circunstancias actuales, cada día queda menos espacio de mejora para la labor de la institución de la Defensora, y no por falta de actitud sino porque la limitación de recursos no permite estirar más los recursos actuales, ni por nuevos planteamientos estratégicos en cuanto la tramitación de expedientes, ni para nuevas iniciativas. Entre los cambios de personal y la falta de nuevos efectivos, no se puede pedir demasiado más de mi oficina.

SEXTA. Existe un dilema entre la necesidad de integrar elementos de cohesión entre Áreas que ayuden a entender que TRABAJAMOS EN UN PROYECTO COMÚN y la imperiosa necesidad de dotar de nuevos recursos a las Áreas. Los ODS podrían ser una buena herramienta pero sin el personal, sin la formación, la programación y la evaluación adecuada es hacer rayas en el agua. No llega la tan deseada apertura de los presupuestos locales para creación de nuevas plazas o la cobertura de las que están vacantes en las plantillas orgánicas, son ejemplo desde siempre el Área de Urbanismo o de Seguridad Ciudadana. Por otro lado es un hecho que si no se pueden incrementar el funcionariado, se deberá repensar el sistema para atender las necesidades de la ciudadanía, no es admisible que algunas Áreas queden incapacitadas por falta de personal.

SÉPTIMA. Para la Defensora el contacto con las entidades ciudadanas, como las asociaciones de vecinos, ha sido esencial para tener una imagen fiel de lo que vive la ciudadanía. Las reuniones de las comisiones de distrito y espacios de debate similares, han dado a mi institución el marco y la formalidad necesarios para establecer vínculos de confianza y sinergias de trabajo.

OCTAVA. Ya no sorprende la buena disposición de las entidades supramunicipales pero dentro del seno de la administración ha resultado extraordinariamente útil para el crecimiento y maduración de la institución de la Defensora. Así, las sinergias con entidades como el Defensor del Pueblo, con el Foro de Síndicos de Cataluña o con la Oficina Balear de Infancia y adolescencia han sido un referente que se podría calificar de aprendizaje continuo.

NOVENA. Más allá de la atención rigurosa de las reclamaciones de la ciudadanía, que son el centro de la actividad de la Defensora, se han mantenido los proyectos que exploraban temáticas específicas latentes en nuestra ciudad ya veces invisibilizadas por diversos motivos o que se presentan como de imposible resolución pero que afectan a derechos fundamentales, como el derecho al descanso asociado al derecho a un entorno vital saludable o a la libertad con mayúsculas. Me refiero a temáticas como la problemática del ruido en nuestra ciudad o el gravísimo problema de la Trata de personas. Se constatan los motivos principales de reclamación recogidos otras ediciones: ruidos diversos, obras ilegales y molestas, molestias de negocios de ocio nocturno, incivismo en el depósito de RSU ... que todo se resumiría en la incapacidad de la administración para cortar con la impunidad de los infractores, lo que mina la convivencia vecinal.

DÉCIMA. Por cuarto año consecutivo, a pesar de la reiteración realizada en las Áreas competentes, ha resultado imposible hacer uso del presupuesto adjudicado a la institución de la Defensora, ya que no es posible disponer del dinero para gastos relacionados con pagos corrientes asociados a la ejecución de eventos o liquidaciones de anticipo.

II Propuestas de mejora enfocadas a la Oficina de la Defensora.

En cuanto a la revisión de las propuestas planteadas en la memoria anterior debo comunicar que:

PRIMERA. Se planteaba la edición de nuevos formularios de control y la redacción de indicadores que permitan evaluar más objetivamente la labor de la oficina actualización de la aplicación informática y **se han revisado los formatos** para que más allá de la aplicación Defensora, se compartiera un formulario on-line excel que ha permitido controlar el estado y tramitación de los expedientes DC. No se han redactado nuevos indicadores .

SEGUNDA. La revisión y renovación de la aplicación informática para el control y seguimiento de los expedientes de la Defensora de la Ciudadanía, exp. DC, IMA y DP, y **no se ha podido impulsar** para que el IMI, Instituto municipal de informática e innovación, no tiene los recursos para el diseño planteado. Además, como ya se ha explicado, a la Defensora no se le ha facilitado la alternativa para el uso del presupuesto y esto ha supuesto un obstáculo importante a la hora de hacer posible una nueva aplicación informática.

TERCERA. También se pretendía la "Recuperación de la Certificación de Calidad" y también por cuestión de aplicación presupuestaria **ha resultado imposible la implementación de la propuesta**. Sin embargo, se traslada la propuesta para el 2021, en función del presupuesto y de la dotación de recursos humanos que el ayuntamiento adscribe a la institución.

CUARTA. Pese a la insistencia de la Defensora, con argumentos estadísticos confirmados, y el apoyo verbal de la Comisión especial de reclamaciones y sugerencias, **no se ha recuperado la plantilla original**, con la incorporación de un TAG al equipo de la Defensora. Se continuará insistiendo con más presión, en su caso, y mejores argumentos el 2021.

QUINTA. Sí se han establecido y aprovechado los espacios de relación entre la institución y las entidades ciudadanas con carácter regular, participando en todas las reuniones de órganos colegiados y en todas las convocatorias a las que se ha convocado a la Defensora. Se ha puesto de manifiesto la mejora en las entidades ciudadanas de todas las ideologías, que han confiado compartiendo sus iniciativas y preocupaciones.

SEXTA. La Defensora ha participado más activamente que nunca en las comisiones del Foro de Síndicos y en especial se ha trabajado para la creación de una Comisión específica del FórumSD para la formación de nuestras instituciones en materia de Trata.

SÉPTIMA. No se ha percibido ningún interés en la Tesorería municipal ni en la Intervención municipal, más allá de constatar la negativa en el uso de los presupuestos, cuando en busca de criterios que permitan el gasto normalizado del presupuesto de la Defensora. Tampoco se ha integrado en el Decreto de competencias la responsabilidad de la Defensoría para atender reclamaciones en segunda instancia, como parecía que se planteaba desde Alcaldía.

Así, se reiteran las propuestas segunda, tercera, cuarta y séptima, dando especial a la iniciativa de cambio de software para el control y explotación de datos relacionados con los expedientes DC, IMA y DP.

Integramos entre las propuestas de futuro, la voluntad de mejora en la redacción, el seguimiento y la ejecución efectiva de las Recomendaciones, Advertencias y Sugerencias (RAS). La realidad de nuestro ayuntamiento tiene espacio de mejora en muchos temas y nuestra institución debería, con un espíritu constructivo, de aumentar el número de recomendaciones. Preocupa especialmente el hecho de que algunas Áreas no se manifiestan en relación a las RAS que se le dirigen y, por otra parte, somos conscientes de que las RAS plantean cuestiones complejas y esto provoca que tarden demasiado tiempo en resolverse aunque se haya producido el aceptación por parte del consistorio.

