



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET



**Síndica
de Greuges**
L'HOSPITALET

INFORME ANUAL 2023 ÓRGANOS DE DEFENSA DE LA CIUDADANIA DE L'HOSPITALET

- **INFORME ANUAL DE LA SÍNDICA DE GREUGES DE L'HOSPITALET 2023, DADO CUENTA EN LA SESIÓN DE LA COMISIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE 22 DE FEBRERO 2024.**
- **INFORME ANUAL COMISIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2023, APROBADO EN LA SESIÓN DE 22 DE FEBRERO DE 2024.**



**Síndica
de Greuges**
L'HOSPITALET

INFORME ANUAL 2023 SINDICA DE GREUGES DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT

TÍTULO I.- ÓRGANOS DE DEFENSA DE LA CIUDADANÍA EN L'HOSPITALET: SÍNDICA Y COMISIÓN DE SUGERENCIAS.

- 1.- ÓRGANOS DE DEFENSA DE LA CIUDADANÍA.
- 2.- DERECHOS FUNDAMENTALES Y ÁMBITO DE ACTUACIÓN.
- 3.- TIPOLOGÍA Y CALIFICACIÓN DE LOS ESCRITOS.
- 4.- PROCEDIMIENTOS.

TÍTULO II.- ACTIVIDAD DE LOS ÓRGANOS DE DEFENSA DE LA CIUDADANÍA.

- 1.- RESUMEN GENERAL: AGRAVIOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS.
- 2.- EXPEDIENTES EN TRÁMITE Y PENDIENTES DE RESPUESTA DEL AÑO 2022.
- 3.- RELACIÓN DE LOS EXPEDIENTES AÑO 2022.

TÍTULO III.- INFORME

- 1.- RELACIÓN DE LOS AGRAVIOS, QUEJAS E INICIATIVAS DE OFICIO 2023.
- 2.- ACTIVIDAD DE LA SINDICA DE GREUGES

TÍTULO IV.- CONSIDERACIONES FINALES

TÍTULO I.- ÓRGANOS DE DEFENSA DE LA CIUDADANÍA EN L'HOSPITALET: SÍNDICA Y COMISIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

1.- ÓRGANOS DE DEFENSA DE LA CIUDADANÍA.

En julio de 2017 se aprueba el reglamento orgánico de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía ante el Ayuntamiento de L'Hospitalet, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona en fecha de 22 de agosto de 2017, donde se regula la función del /la Síndico/a de Greuges y el funcionamiento de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones. Estos dos órganos son los encargados dentro de la organización municipal de la defensa de los derechos e intereses de los vecinos y ciudadanos y de las vecinas y ciudadanas ante la administración municipal.

El ámbito territorial de la actuación de los órganos de defensa de la ciudadanía coincide con el término municipal y el ámbito funcional de la propia administración municipal.

Quedan expresamente excluidas de las funciones de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía: Síndica de Greuges de L'Hospitalet y Comisión de Sugerencias y Reclamaciones:

- Las funciones de control político de la actividad municipal que corresponden al Pleno municipal.
- Las reclamaciones que tengan iniciados procedimientos administrativos o acciones judiciales.
- Las reclamaciones que tengan por objeto los servicios o actividades que no corresponda prestar legalmente al Ayuntamiento o bien que éste no las preste efectivamente.
- Las reclamaciones relativas a las actuaciones entre particulares legalmente excluidas de la intervención municipal.

- **SINDICATURA DE GREUGES**

La legislación de régimen local de Cataluña contempla la posibilidad de crear la figura del/la Síndico/a Municipal de Greuges dentro de los órganos complementarios de la administración municipal. Esta Institución también está reconocida en el Estatuto de Autonomía de Cataluña en su artículo 78.4, donde prevé la posibilidad de establecer relaciones entre el/la Síndico/a de Greuges de Catalunya y los/las Síndicos/cas y los/las Defensores/as locales.

Sin embargo, la figura del/de la Síndico/a de Greuges está contemplada en la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la ciudad, que en su artículo XXVII, lo configura como mecanismo de garantía de los derechos humanos de proximidad. La carta fue firmada pública y oficialmente el 18 de mayo de 2000 en la ciudad de Sant Denís, y fue ratificada por el Pleno del Ayuntamiento de Hospitalet de Llobregat, en sesión de 26 de julio de 2000.

El/La Síndico/a de Greuges se convierte en una fórmula democrática de control de la actividad de la administración municipal y la configuración de su elección un mecanismo más de promoción de la democracia participativa de la ciudad. La incorporación de esta nueva Institución supone un acercamiento de la administración local a la ciudadanía con el objetivo de la mejora global del funcionamiento del ayuntamiento y de una eficaz prestación de los servicios públicos.

MISIÓN

Su misión es la defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas de los vecinos y vecinas del municipio y de todas aquellas personas que se encuentren en la ciudad.

En cumplimiento del RODCLH en el mes de septiembre de 2022 se inició el procedimiento para nombrar nuevo/a Síndico/a de Greuges de la ciudad, que cerró

el 25 de enero de 2023 con el nombramiento Pleno Municipal de la Síndica de Greuges, Merche García, para el nuevo mandato 2023-2028.

FUNCIONES

El artículo 6 del Reglamento Orgánico de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía ante el Ayuntamiento de L'Hospitalet regula las funciones de la Síndica de Greuges, que son:

- La defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas de la ciudadanía del municipio.
- Disfruta de autonomía, independencia y objetividad en el cumplimiento de sus funciones de supervisión de la administración municipal.
- Puede supervisar no sólo a iniciativa de terceros sino también por propia iniciativa, las acciones y omisiones relacionadas con la administración municipal y los servicios municipales que lleven los siguientes entes.
 - El Ayuntamiento
 - Organismos dependientes o vinculados a la administración municipal.
 - Empresas públicas de capital total o parcialmente municipal.
 - Empresas privadas o entidades que reciban subvenciones, ayudas o recursos municipales destinados a la prestación de actividades o servicios municipales.
 - Todos aquellos organismos que ejerzan por delegación competencias locales en el ámbito de esta delegación.

- **COMISIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

El Pleno municipal en sesión de 20 de diciembre de 2011 aprobó el Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona el 12 de enero de 2012, el cual determina el art. 63 la composición de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, que es un órgano de existencia obligatoria para los municipios de gran población, de conformidad con el art.132 de la Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Los antecedentes y la composición definitiva de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones se recogen en el Título I de su informe anual.

Su misión es la defensa de los derechos de los vecinos y vecinas ante la administración municipal, atendiendo especialmente a la supervisión de la actividad de la administración municipal en relación a las quejas y deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, así como las recomendaciones y sugerencias en relación al funcionamiento de estos servicios. También será el encargado de elaborar y tramitar el preceptivo informe de evaluación normativa de periodicidad bianual.

Sin embargo, la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones en sesión de 18 de julio de 2019, resolvió delegar en la Sindicatura la resolución de las quejas presentadas.

2.- DERECHOS FUNDAMENTALES Y ÁMBITO DE ACTUACIÓN DE LA SINDICA DE GREUGES DE L'HOSPITALET

Tal y como se señala anteriormente la Síndica de Greuges de L'Hospitalet tiene la función de la defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas de la ciudadanía del municipio.

Será nuestro marco de referencia la Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptados y proclamados por la Asamblea General de las Naciones Unidas, resolución 217 A (III) de 10 de diciembre de 1948. Estos derechos fueron proclamados como el ideal común en alcanzar para todos los pueblos y naciones con el fin de que cada persona y cada institución, inspirándose constantemente en esta Declaración, promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y libertades y aseguren, con medidas progresivas nacionales e internacionales, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto entre los pueblos de los Estados miembros como entre los de los territorios bajo su jurisdicción.

A continuación destacamos algunos de los derechos recogidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos que están más vinculados a la función de la Síndica de Greuges:

- *Art. 2.- El deber de la no discriminación por circunstancias de cualquier índole.*
- *Art. 3.- El derecho al libre desarrollo personal y la seguridad de ser respetados.*
- *Art. 5.- Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.*

- *Art. 6.- Toda persona tiene derecho en todas partes al reconocimiento de su personalidad jurídica.*
- *Art. 8.- Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo cerca de los tribunales nacionales competentes que le ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución o por la ley.*
- *Art. 11.- Todos los acusados de un delito tienen el derecho a que se presuma su inocencia hasta que no se pruebe su culpabilidad según la ley en un juicio público, en el que se le haya asegurado todas las garantías necesarias para su defensa.*
- *Art.12.- Nadie será objeto de intromisiones arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia (...).*
- *Art. 13.- Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en las fronteras de cada Estado.*
- *Art. 14.- Toda persona, en caso de persecución, tiene derecho a buscar asilo, y a disfrutar de él, en cualquier país.*
- *Art. 15.- Toda persona tiene derecho a una nacionalidad y nadie será privado arbitrariamente de su nacionalidad, ni del derecho a cambiar de nacionalidad.*
- *Art. 18.- Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión, este derecho incluye la libertad de cambiar de religión o de creencia, y la libertad, individual o colectivamente, en público o en privado, de manifestar su religión o creencia por medio de la enseñanza, la práctica, el culto y la observancia.*
- *Art. 19.- Toda persona tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión, este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus propias opiniones y el de buscar, recibir y difundir las informaciones y las ideas por cualquier medio y sin límite de fronteras.*
- *Art. 20.- Toda persona tiene derecho a la libertad de reunión y de asociación pacíficas.*
- *Art. 21.- Toda persona tiene derecho a participar en el gobierno de su país, directamente o por medio de representantes libremente elegidos. (2) Toda persona tiene derecho, en condiciones de igualdad, a acceder a las funciones públicas de su país (3) La voluntad del pueblo es fundamento de la autoridad del Estado, esta voluntad ha de expresarse mediante elecciones auténticas, que tendrán que hacerse periódicamente por sufragio universal e igual y por voto secreto o por otro procedimiento equivalente que garantice la libertad de voto.*
- *Art. 22.- Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, según la organización y los recursos de cada país, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales indispensables para su dignidad y el libre desarrollo de su personalidad.*
- *Art. 23.- Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su empleo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el paro (2) Toda persona, sin discriminación alguna, tiene derecho a salario igual por igual trabajo. (3) Todo el que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria que asegure para él y su familia una existencia conforme a la dignidad humana, completada, en su caso, con otros medios de protección social.*
- *Art. 29.- Toda persona tiene deberes para con la comunidad, ya que sólo en ésta le es posible el libre y pleno desarrollo de su personalidad. (2) En el ejercicio de los derechos y libertades, todo el mundo estará sometido sólo a las limitaciones establecidas por la ley y únicamente con la finalidad de asegurar el reconocimiento y el respeto debido a los derechos y libertades de los demás y de cumplir las justas exigencias de la moral, del orden público y del bienestar general en una sociedad democrática.*

También serán nuestro marco de referencia los Derechos Fundamentales recogidos en la Constitución Española, en especial los señalados en el Título I que lleva por nombre “De los Derechos y Deberes Fundamentales”, de especial relevancia, también, el conjunto de enunciados que se señalan en el capítulo tercero del título primero de la Constitución que lleva por nombre "Principios rectores de la política social y económica" y, evidentemente, todos aquellos derechos fundamentales recogidos en el Estatuto de Autonomía de Cataluña.

Teniendo en cuenta nuestro marco referencial situamos nuestro ámbito de actuación en la defensa de los derechos y libertades fundamentales de proximidad y en relación con el Ayuntamiento de L'Hospitalet, trasladando las reclamaciones que superen este alcance territorial en el Síndico de Greuges de Catalunya y/o al Defensor del Pueblo.

3.- TIPOLOGÍA Y CALIFICACIÓN DE LOS ESCRITOS

El artículo 4 del RODCLH precisa la terminología a emplear en la calificación de las reclamaciones que lleguen a la Sindicatura:

AGRAVIO Se calificará como agravio cualquier reclamación relativa al funcionamiento de la administración municipal o de los servicios municipales o de los servicios municipales que alegue en su formulación, o que se aprecie en su calificación, una violación de los derechos fundamentales o de las libertades públicas constitucionalmente y estatutaria protegidas.

QUEJA Se entenderá como queja cualquier reclamación relativa a los retrasos, desatenciones o deficiencias en el funcionamiento de la administración municipal o de los servicios municipales.

SUGERENCIAS Se entenderá por sugerencia cualquier observación o demanda ciudadana relativa a la mejora de los servicios y/o de la administración municipal.

4.- PROCEDIMIENTO

El artículo 29 del RODCLH regula la forma de inicio del procedimiento administrativo.

El procedimiento se inicia a instancia de cualquier persona física o jurídica, debidamente identificada, registrando un escrito dirigido a la Síndica de Greuges. Este escrito debe

concretar la reclamación que formula acompañándolo de todos aquellos datos y documentación necesarios para su mejor conocimiento.

Todas las reclamaciones deben ir acompañadas del documento o documentos que acrediten que ésta se ha formulado previamente en primera instancia ante la Oficina de Atención Ciudadana o el correspondiente servicio o Área del Ayuntamiento y manifestar que o bien no se ha recibido respuesta en el plazo de 3 meses a contar desde su presentación o adjuntar la respuesta obtenida y los motivos por los que considera que no es satisfactoria.

La Síndica de Greuges evaluará y calificará como agravio, queja o sugerencias los escritos que le lleguen. Una vez calificadas, las sugerencias se enviarán a la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones para su tramitación y las que estén calificadas como agravios o quejas las tramitará directamente. Las quejas serán tramitadas por la Síndica de Greuges en virtud del acuerdo tomado por la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, en la sesión extraordinaria de 18 de julio de 2019, donde acordó la delegación de sus competencias en relación a las quejas, en la Síndica de Greuges de L'Hospitalet – (BOPB 29.07.2019), de conformidad con lo que prevé el vigente Reglamento Orgánico de Defensa de la Ciudadanía ante el Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat – (BOPB 22.08.2017).

No se podrán admitir a trámite aquellos escritos que:

- Sean anónimos.
- Planteen cualquier cuestión que haya sido objeto de resolución judicial.
- Aquellas relacionadas con la actividad administrativa que conste en los procedimientos que se encuentren en curso, salvo aquellas que hagan referencia al retraso en su tramitación.
- Las quejas en relación con aquellos asuntos que son o han sido objeto de procedimientos jurisdiccionales de cualquier orden.
- Aquellas en las que se aprecie mala fe o un uso abusivo del procedimiento con la finalidad de perturbar o paralizar la actividad de las administraciones, organismos, empresas o personas al servicio del Ayuntamiento.
- Sugerencias que se estimen que no son de competencia municipal

TÍTULO II.- ACTIVIDAD DE LOS ÓRGANOS DE DEFENSA DE LA CIUDADANÍA.

1.- RESUMEN GENERAL: AGRAVIOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS.

El año 2023 es el sexto año de funcionamiento de la Oficina de Apoyo a los Órganos de Defensa de la Ciudadanía de Hospitalet. Durante el año hemos gestionado desde la Oficina **161** expedientes y **21** reclamaciones que se han gestionado a partir de la intermediación con el área o departamento correspondiente.

Expedientes	161
Intermediaciones	21
Total	182

A estos datos deben añadirse **427 consultas** que han llegado a la Oficina relacionadas con diferentes temáticas a las que hemos dado respuesta así como toda la información necesaria en cada caso, derivándolas a los departamentos y/o áreas correspondientes. **En total, teniendo en cuenta los expedientes, las gestiones de intermediación y las consultas, en 2023 se han realizado 609 acciones desde la Oficina**

La clasificación de los expedientes y las reclamaciones gestionadas es la siguiente:

		Espacio Público	Conviv./ Segur.	Servicio s Sociales	Educac/ Cultura	Gestión Tribut.	Función Pública	Particip. / Subv.	Padrón	Accesibilidad	Regid. distrito	Deportes	Otros	Gestión Interna	Total
RECLAMACIONES	Tramitados	23	20	28		3	15	1	2	1	2	2	2		99
	No admitido a trámite	4	3	1			27						2		37
	Derivados Sindic Cat.	1	1	6	6									3	17
	Gestiones Intermediac.	4		12					1			1	3		21
	Gestión Interna													8	8
TOTAL	32	24	47	6	3	42	1	3	1	2	3	10	8	182	
		17,58%	13,19%	25,82%	3,30%	1,65%	23,08%	0,55%	1,65%	0,55%	1,10%	1,65%	5,49%	4,40%	

Hay **54 reclamaciones** que no han sido admitidas a trámite por la Sindicatura por los siguientes motivos:

- El 33,3% porque no entraban dentro de las competencias de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía de L'Hospitalet. El 94% de éstas han sido derivadas al Síndico de Greuges de Cataluña, en virtud del convenio firmado entre ambas Sindicaturas porque eran materias competencia de la Generalitat de Cataluña.
- El 3,7% porque el ayuntamiento estaba dentro del plazo establecido para dar respuesta a la queja presentada en primera instancia.
- El 57,4% porque no se había formulado la queja en primera instancia en el ayuntamiento. En estos casos, la resolución de no admisión a trámite incorpora el traslado al servicio de atención ciudadana del ayuntamiento para su conocimiento o bien al departamento de recursos humanos cuando se trata de una reclamación de este ámbito.
- El 3,7% por desistimiento de los interesados o porque después de realizar instrucciones previas se observó que no eran competencia de la Sindicatura.
- El 1,9% porque se encontraban dentro de una actividad administrativa en curso.

En relación a las **21 reclamaciones, que representan un 12% de las reclamaciones, gestionadas a través de gestiones de intermediación, el 72%** de éstas se han solucionado con gestiones directas con los departamentos y/o áreas sin necesidad de incoar ningún expediente. El resto, el 21% todavía está pendiente de respuesta o se ha desestimado y la persona interesada no ha interpuesto queja. Por último, el 7% restante ha supuesto la apertura de expedientes.

La calificación de los expedientes admitidos a trámite es la siguiente:

		Espacio Público	Conviv./ Segur.	Servicios Sociales	Gestión Tribut.	Función Pública	Particip./ Subv.	Padrón	Accesibilidad	Regid. distrito	Deportes	Otros	Total
Tramitados	Agravios		1	1		2		1					5
	Quejas	23	16	8	3	13	1	1		2	2	2	71
	Sugerencias		1										1
	Iniciativas de Oficio		2	19					1				22
	TOTAL	23	20	28	3	15	1	2	1	2	2	2	99
		23,2%	20,2%	28,3%	3,0%	15,2%	1,0%	2,0%	1,0%	2,0%	2,0%	2,0%	

A 31 de diciembre de 2023 el estado de los **expedientes tramitados** es el siguiente:

- El 84% de los expedientes han finalizado su tramitación, el resto, el 16% están en proceso de instrucción dentro del período reglamentario. Del total de expedientes finalizados, el 80% incorporaban una propuesta de actuación, solicitud o recomendación al ayuntamiento. De éstas se ha dado respuesta y/o se han aceptado por parte del Área/departamento el 55,38% y el 6,15% se han rechazado de forma motivada. El resto, el 38,46% está pendiente de respuesta por parte del área dentro del plazo otorgado por la Sindicatura.
- De los expedientes calificados como quejas que han finalizado su tramitación, **el 79% de los casos se ha resuelto a favor de la persona interesada** i **el 19% se han resuelto a favor del ayuntamiento**. Se han resuelto de forma **provisional por tener un proceso administrativo en curso el 2% de los expedientes**. En el **68% de los casos, se ha resuelto el problema que ocasionó la reclamación**.

2.- EXPEDIENTES EN TRÁMITE Y PENDIENTES DE RESPUESTA DEL AÑO 2022.

A continuación detallaremos la situación de los expedientes que, a fecha 31 de diciembre de 2022, estaban en proceso de instrucción o pendientes de respuesta por parte del Ayuntamiento a las propuestas propuestas en la resolución final.

• AGRAVIOS

Los expedientes que relacionamos a continuación se hallaban pendiente de respuesta del ayuntamiento a fecha 31 de diciembre de 2022.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
77/2022	SI	AGRAVIO	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRAR	SI	SI	IV-V

En relación a la retirada de la bandera LGTBIQ, así como la invisibilización de las actividades LGTBIQ en las fiestas de Pubilla Cases, por parte de la Regidora del Distrito IV-V.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la retirada de la bandera LGTBIQ, así como la invisibilización de las actividades LGTBIQ en las fiestas de Pubilla Cases, por parte de la Concejala del Distrito IV-V.	<p>La Síndica resuelve finalizar las actuaciones en el presente procedimiento de agravio de acuerdo con las consideraciones contenidas en la parte expositiva. Asimismo, hace las siguientes recomendaciones a la regiduría de Igualdad y LGTBI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La elaboración y aprobación de un protocolo de actuación interno y transversal que contemple cómo se debe actuar desde los diferentes ámbitos y responsabilidades del ayuntamiento ante las quejas o actitudes LGTBI-fobias para asegurar los derechos de las personas LGTBI+. - Tal y como ya prevé el Plan Local para la diversidad sexual, afectiva y de género 2018-2022, la implementación de la formación del personal municipal sujeto al deber de intervención en materia del Protocolo para hacer efectivo el abordaje del homofobia, la bifobia y la transfobia para que su intervención sea eficaz y garantice los derechos de las personas LGBTI+. - La elaboración de un proyecto de comunicación e imagen que potencie la visibilización y el reconocimiento de la realidad de las personas LGTBI+ en la ciudad, en los ámbitos municipales de la comunicación, la documentación, la imagen y los formularios, tal y como ya se prevé en el eje de trabajo número 1, del Plan Local para la diversidad sexual, afectiva y de género (2018-2022); relativo a la organización municipal, comunicación y transversalización. 	<p>El Ayuntamiento nos informa:</p> <p>"Recomendación primera. Desde la creación de nuestro servicio municipal LGTBI+, se ha establecido un circuito de encauzamiento de quejas y denuncias de carácter administrativo, por discriminación o agresión lgtbi-fóbica. Este comporta: Contacto con la víctima. Entrevista/s exploratoria/s Comunicación, en su caso, de la queja en la Generalitat de Catalunya Ofrecimiento de soporte psicosocial. Recomendación segunda. Actualmente, se está en coordinación con la Unidad de Formación de RRHH a fin de articular formación prescriptiva para el resto del personal municipal, ya sea desde el propio Ayuntamiento o difundiendo cursos específicos de otros organismos como la Diputación, la Generalitat, la Red de Municipios LGTBI+... Asimismo, se ha colaborado con Promoción Económica para la formación de su personal sobre la temática LGTBI+, aprovechando que cuentan con una técnica especializada en igualdad. También se está articulando formación dirigida al personal de la Guardia Urbana con el apoyo de Gaylespol (entidad compuesta por miembros de cuerpos policiales implicados en la diversidad). Recomendación tercera. El Plan local por la diversidad sexual, afectiva y de género, contempla su implementación en el período 2018-2022. Para este objetivo, se creó la comisión técnica interdepartamental, con el objetivo de</p>

		desarrollar las acciones de forma transversal y ampliar así el alcance de la acción. En esta comisión, existe personal del Departamento de Comunicación del Ayuntamiento. Desde el servicio LGBTBI+ se han recogido por parte de las áreas las acciones a corto y medio plazo del Plan que han podido desarrollar en su ámbito y, de las pendientes, qué previsión se tiene. En próximos encuentros de la Comisión se seguirá reflexionando sobre la continuidad del trabajo conjunto y la posibilidad de prorrogar el actual Plan. L'Hospitalet".
--	--	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ambito Territorial
82/2022	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL I TANCAT	SI	NO	III

En relación a la restitución del uso del local cedido por el Ayuntamiento al casal de entidades "L'Aula".		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la restitución del uso del local cedido por el Ayuntamiento al casal de entidades "L'Aula".	La Síndica resuelve, finalizar las actuaciones del procedimiento de agravio dado que el Ayuntamiento está en trámite de proceder a la restitución a la entidad reclamante de la potestad de uso del local cedido en el casal de entidades de la calle Anselm Clavé, mediante la autorización de uso, la licencia o el convenio correspondiente que debería incluir, al menos, su duración, los derechos, deberes y prohibiciones establecidas. Asimismo, solicita a la Regiduría del Distrito III y al Área de Planificación, Territorio y Economía que informen a esta Sindicatura dentro de un plazo máximo de dos meses del estado de la tramitación del procedimiento que debe regularizar documentalmente la cesión del uso privativo del espacio a la entidad mediante la autorización de uso, la licencia o convenio correspondiente, así como del efectivo restablecimiento del derecho de uso a la entidad. También recuerda en el Área de Planificación, Territorio y Economía que las entidades a las que el Ayuntamiento ceda el uso privativo de espacios municipales deben disponer de la correspondiente formalización documental de la cesión mediante autorización, licencia o convenio.	En fecha 31.01.2023 se firmó la comparecencia mediante la cual el Ayuntamiento entregó las llaves a la representación de Grupart 2000 de los locales cedido (uno como almacén y otro para realizar las actividades), en el Casal de Entidad "Josep Anselm Clavé" de Santa Eulalia; quedando con este acto restablecido su uso, dado que habían cesado las causas que motivaron su suspensión. Asimismo, el día 6.02.2023 la Sección de Patrimonio, Seguros y Resp. Patrimonial informó que en el acta de comparecencia de 31.12.2023 consta que la Regiduría impulsará la tramitación de un expediente para regularizar la cesión de uso de los local en el casal de entidades Anselm Clavé a favor de la Asociación Grupart 2000, por lo que han procedido a la apertura de un expediente para regularizar la cesión de uso de los locales a favor de la mencionada asociación.

Los expedientes que relacionamos a continuación se encontraban en proceso de instrucción a fecha 31 de diciembre de 2022.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ambito Territorial
133/2022	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	CIUDAD

En relación al cumplimiento de la normativa vigente en cuanto al uso de la lengua catalana en el Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
Los interesados solicitan la intervención de la Síndica en relación al cumplimiento de la normativa vigente en cuanto al uso de la lengua catalana en el Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat.	<p>La Síndica resuelve:</p> <p>-Finalizar las actuaciones del presente procedimiento de acuerdo con las consideraciones contenidas en la parte expositiva.</p> <p>-Recomendar a las Áreas de Alcaldía-Presidencia, de Educación, Innovación y Cultura y a la regiduría adjunta de Educación que, de conformidad con la propuesta formulada por la Comisión de Normalización Lingüística en fecha 27.01.2023, se valore la revisión del Reglamento de uso de la lengua catalana en el Ayuntamiento que entró en vigor el 25.01.2007, con vistas a comprobar su concordancia con la normativa y la jurisprudencia vigentes. A tal efecto, correspondería acordar la modificación del reglamento, su inclusión en el Plan Anual Normativo, la apertura del período de consulta pública participativa (art. 133 Ley 39/2015) y la designación de la comisión de estudio, integrada por miembros de la corporación representantes de los grupos políticos municipales y del personal técnico experto, que tendría la misión de redactar el texto del anteproyecto que posteriormente se sometería a la aprobación inicial del plenario.</p> <p>-Recomendar a las Áreas de Alcaldía-Presidencia y de Educación, Innovación y Cultura y a la regiduría adjunta de Educación que se establezca una metodología objetiva de evaluación del cumplimiento del Reglamento de uso de la lengua catalana, mediante indicadores, parámetros y/o auditorías que permitan conocer el grado de consecución de los objetivos en los diversos ámbitos de actuación municipales y determinar las propuestas o acciones de mejora necesarias para avanzar en el fomento del uso de la lengua catalana en el Ayuntamiento.</p> <p>-Recomienda a las Áreas de Alcaldía-Presidencia y de Educación, Innovación y Cultura y a la regiduría adjunta de Educación que, en la línea de las propuestas en materia de formación formuladas en fecha 27.01.2023 por la Comisión de Normalización Lingüística,</p>	<p>El Área de Educación, Innovación y Cultura ha enviado el informe de la Secretaría de la Comisión Técnica de Normalización Lingüística de L'Hospitalet, donde se informa sobre las actuaciones llevadas a cabo en relación con las tres recomendaciones y el recordatorio legal contenidos en la resolución en el procedimiento SIN/133/2022, sobre cumplimiento del Reglamento de uso del catalán en el Ayuntamiento.</p> <p>Recomendar que se valore la revisión del Reglamento en orden a comprobar su concordancia con la normativa y la jurisprudencia vigentes.</p> <p><i>La Comisión de Normalización Lingüística trasladó a la concejala adjunta la necesidad de realizar una valoración jurídica sobre la actualización del Reglamento de Uso (RULC) conforme a la jurisprudencia vigente.</i></p> <p><i>Este documento se ha hecho llegar a los servicios jurídicos del Área de Educación, Innovación y Cultura para que emitan informe al respecto y valorar si es necesario realizar algún tipo de adecuación e iniciar, en su caso, el trámite correspondiente.</i></p> <p>Recomendar que se establezca una metodología objetiva de evaluación del cumplimiento del Reglamento</p> <p>La Comisión de Normalización Lingüística ha solicitado apoyo y asesoramiento al Consorcio de la Normalización Lingüística (CPNL) para poder evaluar con una metodología objetiva el cumplimiento del RULC.</p> <p><i>Las herramientas de auditoría lingüística utilizadas por el CPNL en algunos servicios del Ayuntamiento (guarderías, bibliotecas...) sólo aportan información sobre los usos escritos y sería necesaria una herramienta que permitiera analizar los usos orales, que es donde se detectan las principales carencias. El CPNL está trabajado en esta nueva herramienta que se prevé que esté a disposición del Ayuntamiento en el 2024.</i></p> <p>Recomendar que se ofrezca al personal de la plantilla municipal acciones formativas destinadas a la mejora de sus</p>

	<p>se ofrezca al personal de la plantilla municipal acciones formativas destinadas a la mejora de sus competencias lingüísticas en cuanto al uso del catalán y las pautas de atención a la ciudadanía que, a su vez, les resulten útiles para su promoción profesional.</p> <p>-También hace un recordatorio legal sobre la necesidad de que por parte de todas las áreas y regidurías municipales se siga protegiendo y promoviendo el uso normal del catalán en los ámbitos de actuación municipales, de conformidad con lo que prevé el art. 6.1 del EAC; lo que incluye su uso habitual en las publicaciones, actividades públicas y en las intervenciones en medios de comunicación y en los actos públicos que se celebren, así como en las comunicaciones e informaciones en las redes sociales; garantizando, al mismo tiempo, el derecho de opción lingüística de la ciudadanía.</p>	<p>competencias lingüísticas.</p> <p>En este sentido, se ha acordado con el Servicio de Formación y la Oficina de Atención Ciudadana (OAC) que el Centro de Normalización Lingüística de Hospitalet imparta las sesiones La comunicación con la ciudadanía. Hablar para entenderse dirigidas a los trabajadores y trabajadoras de la OAC y de las regidurías, con el objetivo de seguir las indicaciones del RULC en cuanto a la atención al público y la mejora de la calidad del servicio.</p> <p><i>Esta actuación está estructurada en diversas fases formativas para que llegue a todos los servicios municipales de atención al público.</i></p> <p><i>La primera fase se desarrollará en el último cuatrimestre de 2023. El material que se utilizará para impartir las sesiones ha sido validado por el Servicio de Formación e incorpora el decálogo de atención al público en catalán que propuso la Comisión de Normalización Lingüística.</i></p> <p>Recordatorio legal del que se siga protegiendo y promoviendo el uso normal del catalán en los ámbitos de actuación municipales.</p> <p>Respecto a este recordatorio, la concejala delegada de Educación ha redactado un escrito que hará llegar próximamente a los concejales y los responsables de las áreas municipales.</p>
--	---	---

- **QUEJAS**

Los expedientes relacionados a continuación se encontraban pendientes de respuesta por parte del Ayuntamiento a la propuesta formulada a 31 de diciembre de 2022.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
78/2022	SI	QUEIXA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	I

En relación al cambio de ubicación de los contenedores de la c. Valeta, 14.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación con el cambio de ubicación de los contenedores de la c. Valeta, 14.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento dado que el Ayuntamiento ha informado de las razones técnicas que a su juicio hacen inviable el desplazamiento de la batería de contenedores de basura. Asimismo, recomienda nuevamente al Área, tal y como se hizo con anterioridad a la resolución final del expediente SIN/76/2022, la incorporación a los criterios generales de ubicación de los contenedores de	El ayuntamiento informa lo siguiente: "Tal y como se informó en el expediente SIN 76/2022, las opciones de que haya diferentes ubicaciones por los contenedores en calles en aceras estrechas y así poder programar una rotación son reducidas y en la mayoría de ocasiones comporta desplazar otros servicios, como zonas de carga y descarga. -Se debe tener en cuenta que el desplazamiento rotatorio de contenedores comporta un gasto que actualmente no

	basura en la vía pública, de la programación de su desplazamiento rotatorio periódico de lugar cuando se trate de calles con aceras estrechas, a fin de repartir equitativamente las molestias que puede comportar su ubicación junto a las viviendas.	está presupuestado y que debería ser con la conformidad de los distritos”.
--	--	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
79/2022	SI	QUEIXA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	V

En relación a la intervención del Servicio de Apoyo a las Comunidades de Propietarios que no ha resuelto las dificultades de organización y convivencia de la finca.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la intervención del Servicio de Apoyo a las Comunidades de Propietarios que no ha resuelto las dificultades de organización y convivencia de la finca.</p>	<p>La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del presente procedimiento, de conformidad con el art. 32.1.c) del RODCLH, dado que por parte del Servicio de Apoyo a las comunidades de vecinos y vecinas (SSCVV) del Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad, se ha facilitado a la comunidad el apoyo y el seguimiento necesarios, teniendo en cuenta que la intervención del servicio municipal no ha finalizado y sigue en curso a fin de resolver los problemas que se plantean en esta comunidad. Asimismo, recomienda al Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad que a efectos de ampliar y clarificar la información dirigida a las personas usuarias que figura en el trámite de la sede electrónica para solicitar la intervención del Servicio de Apoyo a las Comunidades de Vecinos y Vecinas (SSCVV); se haga constar en el mencionado trámite electrónico y también en la información en formato de papel, cuáles son los ámbitos en los que puede intervenir este servicio municipal, la información sobre la mediación, sus principios de actuación, los límites y efectos jurídicos del resultado del procedimiento, la gratuidad del servicio y la forma y duración del procedimiento. También solicita al Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad que informe a esta sindicatura en un plazo máximo de tres meses, del resultado de las gestiones de apoyo y mediación llevadas por el Servicio de Apoyo a las comunidades de vecinos y vecinas (SSCVV) para facilitar que esta comunidad pueda resolver los problemas de organización y de gestión y, también, sobre las medidas adoptadas para el cumplimiento de la recomendación reseñada, o bien los motivos que impiden tomarla en consideración.</p>	<p>El Servicio de Apoyo a las Comunidades de Vecinos del Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad, respecto a la recomendación formulada, aportaron la información que se facilita a la ciudadanía a través de la página web municipal y en lo que respecta al soporte a la comunidad indicó: “Después de las actuaciones realizadas por parte del Servicio, expuestas en anteriores informes dirigidos a la Síndica de Greuges, la intervención en esta comunidad se ha finalizado con éxito alcanzando los objetivos marcados. La comunidad ha cambiado de Administración de Fincas y ha realizado una Junta de Propietarios en la que se han escogido unos nuevos órganos de gobierno. Esta nueva Administración de Fincas tiene el encargo por parte de la comunidad de reclamar toda la documentación (Libro de actas, información contable, etc.) a la anterior gestoría. Así pues, después de hablar con el anterior presidente y solicitante, se acordó cerrar el caso y finalizar la intervención en fecha del 10 de febrero de 2023”.</p>

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
80/2022	SI	QUEIXA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	I

En relación al desacuerdo con una sanción por aparcamiento indebido.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación al desacuerdo con una sanción por aparcamiento indebido.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones, dado que en fecha 23/09/2022 el Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad informó que el procedimiento sancionador se encuentra en curso. Asimismo, solicita al Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad que informe a esta Sindicatura dentro de un plazo máximo de tres meses de la resolución que recaiga en el procedimiento sancionador.	El Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad informa de que se resolvió declarar la prescripción de la infracción de tráfico denunciada y el sobreesimiento del sancionador incoado, ordenando el cierre y archivo de las actuaciones llevadas a cabo, sin declaración de responsabilidad.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
85/2022	SI	QUEIXA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	I

En relación con la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a la solicitud para que se solucionen los problemas de convivencia detectados en la plaza de Pablo Picasso y de daños por agua en los aparcamientos y trasteros ubicados en el subsuelo.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud para que se solucionen los problemas de convivencia detectados en la plaza de Pablo Picasso y de daños por agua en los aparcamientos y trasteros ubicados en el subsuelo, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones en el procedimiento dado que el Ayuntamiento ha estimado la queja en el sentido de comprometerse a realizar una visita técnica para determinar las obligaciones de la promotora en cuanto a una correcta ejecución de las obras de urbanización de los espacios públicos y determinar las posibles soluciones. Asimismo, recomienda a las Áreas de Planificación, Territorio y Economía, de Convivencia, Seguridad y Movilidad, de la Regiduría del Distrito I que, de forma conjunta, estudien qué medidas adicionales se pueden implementar en los ámbitos del espacio público y del control y la vigilancia que permitan mejorar la seguridad en el entorno de la plaza Pablo Picasso, otorgando un plazo máximo de dos meses, para informar a la Sindicatura de las medidas adoptadas para el	Guardia Urbana informó que, en relación a los problemas de convivencia detectados en la plaza de Pablo Picasso, " durante los dos últimos meses, se tienen cuatro entradas de solicitud de servicio en esta ubicación (dos por molestias ruidos y dos por incidencias vehículos estacionados). Por su parte, la zona está incluida en el dispositivo especial de control de Guardia Urbana (DEC), enfocado al patrullaje sistemático e intensivo de zonas de especial problemática". El 14 de febrero de 2023, por parte del Distrito I se informó que "El tratamiento de ésta y otras circunstancias que tienen que ver con la vía pública son comunicadas a ADU, EPHUS y Guardia Urbana". También informaron de las gestiones llevadas a cabo en este asunto. Espacio Público informó respecto al punto 2 que "todos aquellos temas que tienen que ver con el espacio público se tratan de manera consensuada con los distritos y en

	<p>cumplimiento de la recomendación formulada en el punto segundo de esta resolución o bien quienes impiden tomarla en consideración. También solicita al Área de Planificación, Territorio y Economía que informe a esta Sindicatura dentro de un plazo máximo de dos meses sobre el resultado de las comprobaciones técnicas efectuadas, de las posibles soluciones y de las obligaciones que en su caso correspondan a la promotora por las filtraciones por agua que afectan a los aparcamientos y trasteros del subsuelo del edificio; en aplicación de lo que prevén los artículos 108, 112 y concordantes de la Ley catalana 18/2007 de la Vivienda.</p>	<p>aquellos casos donde se añaden problemas de inseguridad y/o convivencia también el Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad. Es habitual mantener reuniones con vecinos con los Distritos, el Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad y el Área de Planificación, Territorio y Economía” y respecto al punto 4 que “la verificación de una correcta obra de urbanización y del sistema de riego, etc. corresponde a la ADU que verifica la urbanización y hace la recepción de las obras”.</p> <p>El Departamento de Planificación e Infraestructuras, en relación con la actuación realizada en los jardines de Pablo Picasso, informó que “desde la Agencia de Desarrollo Urbano se hizo la coordinación y supervisión de los trabajos. A finales de diciembre de 2022 se procedió a realizar una actuación en el lateral del parterre de los jardines de Pablo Picasso que está más cerca de la fachada del edificio que presentaba filtraciones. La propuesta consistió en la ejecución de 4 sondeos de Ø110 mm con tubo ranurado y geotextil de recubrimiento, de 8-10 m de profundidad, actuando como drenajes que conectan el parterre con la capa de arenas del subsuelo. La idea es que el agua drene hacia estos orificios y llegue al nivel freático del ámbito. La actuación finalizó en enero de 2023 y hasta la fecha no hemos recibido ninguna incidencia desde su ejecución. Sin embargo, se ha accedido a la zona de trasteros verificando que no se detectan manchas de humedad nuevas. En cualquier caso nos hemos puesto en contacto con la promotora para confirmar que no existen más incidencias”.</p>
--	---	---

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
87/2022	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

En relación a la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana, que no ha recibido respuesta.</p>	<p>La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos ya se ha iniciado el expediente de liquidación en nómina a fin de que el interesado pueda percibir en breve las retribuciones resultantes del período de 20.06.2019 hasta el 07.07.2019, más los intereses de demora. Asimismo, solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que informe a esta Sindicatura de la resolución o de la situación del expediente de liquidación en nómina</p>	<p>El Servicio nos informó de que se emitió resolución en términos de rectificación de la resolución número XXX/2019, en el sentido de señalar como fecha de efectos del nombramiento de los agentes en prácticas en la ciudad el día 20 de junio de 2019. Que como consecuencia de la anterior resolución, correspondía regularizar las cantidades correspondientes a los atrasos para el período comprendido entre el 20/06/2019 y el 07/07/2019 de varias personas nombradas en prácticas a la Guardia Urbana de L' H. Que esta</p>

	correspondiente al período solicitado por el interesado.	regularización se materializó en la nómina de varias personas interesadas, entre ellas las que nos ocupan en los expedientes (...).
--	--	---

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
88/2022	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

En relación a la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos ya se ha iniciado el expediente de liquidación en nómina a fin de que el interesado pueda percibir en breve las retribuciones resultantes del período de 20.06.2019 hasta el 07.07.2019, más los intereses de demora. Asimismo, solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que informe a esta Sindicatura dentro del plazo de dos meses, de la resolución o de la situación del expediente de liquidación en nómina correspondiente al período que pide el interesado.	El Servicio nos informó de que se emitió resolución en términos de rectificación de la resolución número XXX/2019, en el sentido de señalar como fecha de efectos del nombramiento de los agentes en prácticas en la ciudad el día 20 de junio de 2019. Que como consecuencia de la anterior resolución, correspondía regularizar las cantidades correspondientes a los atrasos para el período comprendido entre el 20/06/2019 y el 07/07/2019 de varias personas nombradas en prácticas a la Guardia Urbana de L' H. Que esta regularización se materializó en la nómina de varias personas interesadas, entre ellas las que nos ocupan en los expedientes (...).

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
89/2022	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

En relación a la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos ya se ha iniciado el expediente de liquidación en nómina a fin de que el interesado pueda percibir en breve las retribuciones resultantes del período de 20.06.2019 hasta el 07.07.2019, más los intereses de demora. Asimismo, solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que informe a esta Sindicatura dentro del plazo de dos meses, de la resolución o de la situación del expediente de liquidación en nómina correspondiente al período que pide el interesado.	El Servicio nos informó de que se emitió resolución en términos de rectificación de la resolución número XXX/2019, en el sentido de señalar como fecha de efectos del nombramiento de los agentes en prácticas en la ciudad el día 20 de junio de 2019. Que como consecuencia de la anterior resolución, correspondía regularizar las cantidades correspondientes a los atrasos para el período comprendido entre el 20/06/2019 y el 07/07/2019 de varias personas nombradas en prácticas a la Guardia Urbana de L' H. Que esta regularización se materializó en la nómina de varias personas interesadas, entre ellas las que nos ocupan en los

		expedientes (...).
--	--	--------------------

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
91/2022	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

En relación a la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que en el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos ya se ha iniciado el expediente de liquidación en nómina a fin de que el interesado pueda percibir en breve las retribuciones resultantes del período de 20.06.2019 hasta el 07.07.2019, más los intereses de demora. Asimismo, solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que informe a esta Sindicatura dentro del plazo de dos meses, de la resolución o de la situación del expediente de liquidación de la nómina correspondiente al período que pide el interesado.	El Servicio nos informó de que se emitió resolución en términos de rectificación de la resolución número XXX/2019, en el sentido de señalar como fecha de efectos del nombramiento de los agentes en prácticas en la ciudad el día 20 de junio de 2019. Que como consecuencia de la anterior resolución, correspondía regularizar las cantidades correspondientes a los atrasos para el período comprendido entre el 20/06/2019 y el 07/07/2019 de varias personas nombradas en prácticas en la Guardia Urbana de L' H. Que esta regularización se materializó en la nómina de varias personas interesadas, entre ellas las que nos ocupan en los expedientes (...).

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
92/2022	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

En relación a la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que en el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos ya se ha iniciado el expediente de liquidación en nómina a fin de que el interesado pueda percibir en breve las retribuciones resultantes del período de 20.06.2019 hasta el 07.07.2019, más los intereses de demora. Asimismo, solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que informe a esta Sindicatura dentro del plazo de dos meses, de la resolución o de la situación del expediente de liquidación de la nómina correspondiente al período que pide el interesado.	El Servicio nos informó de que se emitió resolución en términos de rectificación de la resolución número XXX/2019, en el sentido de señalar como fecha de efectos del nombramiento de los agentes en prácticas en la ciudad el día 20 de junio de 2019. Que como consecuencia de la anterior resolución, correspondía regularizar las cantidades correspondientes a los atrasos para el período comprendido entre el 20/06/2019 y el 07/07/2019 de varias personas nombradas en prácticas a la Guardia Urbana de L' H. Que esta regularización se materializó en la nómina de varias personas interesadas, entre ellas las que nos ocupan en los expedientes (...).

--	--	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
95/2022	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	CIUDAD

En relación a la solicitud de pago correspondiente a las horas acumuladas por prolongación de la jornada laboral del año 2020.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de pago correspondiente a las horas acumuladas por prolongación de la jornada laboral del año 2020, que no ha recibido respuesta.</p>	<p>La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos ha informado que ya se ha realizado el nuevo proceso de revisión y cálculos generados de las prolongaciones a retribuir y que se encuentra en curso el procedimiento abierto para abonar las cuantías resultantes a la mayor brevedad posible. Asimismo, solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que informe a esta Sindicatura dentro del plazo de dos meses, de la resolución o de la situación del expediente de liquidación del importe pendiente de abonar correspondiente a las horas acumuladas por el interesado en concepto de prolongación de la jornada laboral del año 2020.</p>	<p>En enero de 2023 el Servicio nos informó que todavía no han recibido el traslado de la resolución necesaria a efectos de esta regularización en la nómina por lo que consultaron a los servicios de RRHH de GU, que indicaron que se ha tenido que confeccionar un informe más detallado a raíz de las indicaciones de la Intervención General Municipal que ya se ha procedido recientemente a enviar para su fiscalización final. Añaden que en el momento que el Servicio de RRHH reciba de la Guardia Urbana el correspondiente traslado de la resolución del expediente, se procederá lo antes posible a su regularización en la nómina.</p> <p>En fecha 11.07.2023 el director de Servicios de Seguridad, Convivencia y Civismo informa que a raíz de las indicaciones que nos hizo llegar la intervención municipal se elaboró un informe en relación con los criterios de cómputo de las horas prolongadas, su tipología y la aplicación del convenio vigente en lo que se refiere a las prolongaciones de jornada según el procedimiento determinado. El expediente, una vez finalizado el informe solicitado, fue tramitado de nuevo al Servicio de Administración de los Recursos Humanos para su fiscalización (...).</p> <p>Posteriormente, en fecha 27.11.2023, el Área de Seguridad, Movilidad y RRHH nos ha informado que “en estos momentos, a demanda de la IGM se está realizando un informe jurídico en relación al supuesto que nos ocupa, atendiendo a los criterios que nos ha enviado la asesoría jurídica, respecto a la prescripción correspondiente a las horas de prolongación efectuadas en el año 2018, horas que también se incluyen en las peticiones de abono de este expediente”.</p>

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
97/2022	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

En relación a la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que en el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos ya se ha iniciado el expediente de liquidación de la nómina a fin de que el interesado pueda percibir en breve las retribuciones resultantes del período de 20.06.2019 hasta el 07.07.2019, más los intereses de demora. Asimismo, solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que informe a esta Sindicatura dentro del plazo de dos meses, de la resolución o de la situación del expediente de liquidación en nómina correspondiente al período que pide el interesado.	El Servicio nos informó de que se emitió resolución en términos de rectificación de la resolución número XXX/2019, en el sentido de señalar como fecha de efectos del nombramiento de los agentes en prácticas en la ciudad el día 20 de junio de 2019. Que como consecuencia de la anterior resolución, correspondía regularizar las cantidades correspondientes a los atrasos para el período comprendido entre el 20/06/2019 y el 07/07/2019 de varias personas nombradas en prácticas en la Guardia Urbana de L' H. Que esta regularización se materializó en la nómina de varias personas interesadas, entre ellas las que nos ocupan en los expedientes (...).

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
98/2022	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

En relación a la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de regularización de un error en el cálculo de la nómina de un agente de la Guardia Urbana, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que en el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos ya se ha iniciado el expediente de liquidación de la nómina a fin de que el interesado pueda percibir en breve las retribuciones resultantes del período de 20.06.2019 hasta el 07.07.2019, más los intereses de demora. Asimismo, solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que informe a esta Sindicatura dentro del plazo de dos meses, de la resolución o de la situación del expediente de liquidación de la nómina correspondiente al	El Servicio nos informó de que se emitió resolución en términos de rectificación de la resolución número XXX/2019, en el sentido de señalar como fecha de efectos del nombramiento de los agentes en prácticas en la ciudad el día 20 de junio de 2019. Que como consecuencia de la anterior resolución, correspondía regularizar las cantidades correspondientes a los atrasos para el período comprendido entre el 20/06/2019 y el 07/07/2019 de varias personas nombradas en prácticas en la Guardia Urbana de L' H. Que esta regularización se materializó en la nómina de varias personas interesadas, entre ellas las que nos ocupan en los expedientes (...).

	período que pide el interesado.	
--	---------------------------------	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
104/2022	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

En relación a una solicitud de reconocimiento del derecho a percibir y abono de la cantidad de 240,70€, más los intereses correspondientes, que dejó de percibir por el concepto de paga de productividad.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una solicitud de reconocimiento del derecho a percibir y abono de la cantidad de 240,70€, más los intereses correspondientes, que dejó de percibir por el concepto de paga de productividad, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja en atención a las consideraciones que figuran en la parte expositiva. Asimismo, recomienda al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos la revisión de oficio del control de asistencia/ausencia de los años 2020 y 2021 correspondiente al funcionario interesado, para determinar con exactitud el número de días de ausencia por indisposición y/o de baja de cada anualidad, con exclusión de las bajas no computables del art. 11.A.3; a efectos de confirmar o, en su caso, rectificar los importes abonados en concepto de paga de productividad en estos dos años, en caso de que se constatará un error material, de hecho o aritmético.	En enero de 2023 el Servicio de RRHH informó sobre la revisión realizada y teniendo en cuenta los cálculos detallados en el informe y la extemporaneidad del escrito formulado por el interesado, concluyen claramente que los pagos a la persona interesada en concepto de paga productividad abonada en 2021 y 2022, fueron correctas y de acuerdo a la normativa de aplicación para este concepto retributivo”.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
105/2022	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	II

En relación a la solicitud de actuaciones en diferentes ámbitos en la calle Antonio Machado.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de actuaciones en diferentes ámbitos en la calle Antonio Machado, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha acreditado que, más allá de las actuaciones programadas, se han atendido las diversas incidencias comunicadas en esta calle en los ámbitos del espacio público y de la seguridad y quedan a disposición del vecindario para adoptar las decisiones necesarias para resolver las que puedan acontecer. Asimismo, solicita al Área de Planificación, Territorio y Economía (EPHUS) que informe a esta Sindicatura del resultado de la medición lumínica y de	En fecha 2 de febrero de 2023, el Servicio de EPHUS, informó que hicieron la medición lumínica en C. Antonio Machado y los resultados han sido unos niveles correctos y, por tanto, no se considera necesario añadir otro punto de luz .

	la decisión sobre si es necesario añadir algún otro punto de luz en la calle que mejore la sensación de seguridad de la zona.	
--	---	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
111/2022	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	I

En relación a diversas instancias sobre problemas en las piscinas municipales situadas en la c. Rosalía de Castro.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a diversas instancias sobre problemas en las piscinas municipales situadas en la c. Rosalía de Castro, que no han recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones del procedimiento de queja dado que la Regiduría de Gobierno de Deportes ha informado de que se han adoptado una serie de mejoras en la Piscina Municipal de la C. Rosalía de Castro, como resultado de las diversas reuniones llevadas a cabo con el interesado y con otras personas usuarias con el fin de resolver las incidencias comunicadas de este equipamiento deportivo. Asimismo, solicita a la Regiduría de Gobierno de Deportes que informe a esta Sindicatura del resultado de las reuniones mantenidas con las personas usuarias del equipamiento y sobre las medidas o acciones de mejora que, en su caso, se decida adoptar para resolver las incidencias que todavía persisten.	<p>En febrero de 2023 recibimos el informe, sobre las actuaciones llevadas a cabo:</p> <p><i>Que desde la fecha que se dio respuesta a la resolución la concejala de Gobierno de Deportes y la dirección del equipamiento, han continuado atendiendo personalmente a SR. S.J. y otros usuarios de las instalaciones los días: • 13 de diciembre de 2022 • 16 de febrero de 2023 • 17 de abril de 2023. Desde la secretaría de la concejala de Gobierno de Deportes, se han atendido las numerosas llamadas y peticiones de reuniones del Sr. S. y otros usuarios que han contactado, dando respuesta a las consultas o convocando reuniones para tratar los temas demandados</i></p> <p><i>Desde la dirección de las Piscinas Municipales, se ha atendido en persona o telefónicamente, a los usuarios que han querido plantear alguna sugerencia, queja o mejora de cara al funcionamiento del equipamiento, dando respuesta a las consultas.</i></p> <p><i>Desde la respuesta dada en fecha 23 de febrero de 2023, se han implementado o concretado nuevas actuaciones de mejora que se exponen a continuación:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Tramitación de la documentación para la licitación de la sustitución de los aires acondicionados obsoletos de las salas:</i> <i>2. Celebración de reuniones con la empresa prestataria de la prestación del servicio de personal para la determinación de la mejora de los protocolos de actuación en el ámbito de socorrismo y fitness.</i> <i>3. Colocación de 10 nuevos conos que señalizan las calles al final de la calle (banda vestuarios masculinos), habiendo así señalización a ambos lados de las calles de la piscina descubierta.</i> <i>4. Cambio de color de los carteles colocados en los conos para que se pueda diferenciar mejor la tipología de uso de cada uno de ellos (azul: uso libre abonados y rojo: uso reservado entidades u otros).</i> <i>5. Colocación, por un lado, de aviso de cambio de desnivel en el nuevo suelo de la zona de peso libre de la sala de fitness.</i> <i>6. Instalación de un anemómetro en la piscina exterior para calcular la velocidad</i>

		<p>del viento y que esta medida sea un dato real y no relativo. Ésta es una medida complementaria para decidir poner la manta térmica o no, pero teniendo en cuenta las previsiones meteorológicas.</p> <p>7. Avanzar la implementación de la segunda ducha fría en los vestuarios masculinos (habitualmente sólo se habilitaba en los períodos de verano).</p> <p>8. Se mantienen y/o se amplían las siguientes medidas:</p> <p>Protocolización de las reparaciones de las averías de las máquinas de las salas de fitness para agilizar la entrega de repuestos por parte de los proveedores, causa principal de la demora de las reparaciones.</p> <p>Diversificación de proveedores de materiales vinculados a las saunas, a fin de reducir los plazos de entrega de las piezas solicitadas, causa principal de la demora de las reparaciones. Revisión de protocolos de mantenimiento.</p> <p>Revisión de protocolos de limpieza. Actualmente no existe ninguna máquina con cable fuera de funcionamiento. Los aires acondicionados estamos a expensas de contratación. La permisibilidad de bañarse con ropa no es cierta, dado que cualquier conducta o incumplimiento se advierte al momento. En relación con los hurtos, hemos mantenido reuniones con Guardia Urbana y los Mossos de Esquadra para erradicar robos en las instalaciones.</p> <p>En relación con el comentario del Sr. S. afirmando que no disponemos de tiempo para concertar reuniones y que las programamos de un día para otro, le comunicamos que las fechas de las reuniones son teniendo en cuenta el calendario laboral de uno de los usuarios, dado que trabaja en turnos y su disponibilidad va en función del turno laboral. Este hecho ocasiona que a menudo, la semana propuesta no coincida con la disponibilidad de la concejala y, este colectivo de usuarios, no quieren hacer reuniones si la concejala no está presente".</p> <p>En fecha 2.11.2023 la Regiduría de Gobierno de Deportes, nos informó del estado de las recomendaciones hechas por la Sindicatura.</p>
--	--	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
113/2022	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	V

En relación a las molestias que provoca una actividad de bar en la c. Empúries.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia sobre las molestias	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones del procedimiento de queja dado que por	En marzo de 2023, por parte de la Oficina de Sanciones del Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad, se informó con

<p>que provoca una actividad de bar en la c. Empúries, que no ha recibido respuesta.</p>	<p>parte del Ayuntamiento se han efectuado diversas actuaciones de control de la actividad de bar ubicada en los bajos del C. Empúries, número, las cuales deberían continuar hasta comprobar que se ha resuelto el problema de inmisiones por ruido en la vivienda. Asimismo, solicita al Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad la continuidad de las actuaciones para comprobar los hechos denunciados y, a tal efecto, que se lleven a cabo las mediciones de inmisión por ruido; determinante, en su caso, las medidas correctoras y/o de sanción que corresponda en caso de incumplimiento de la normativa o de las condiciones de la licencia de la actividad; con comunicación de las actuaciones y/o de la resolución al denunciante.</p>	<p>detalle sobre las actuaciones de control llevadas a cabo en la actividad de la calle Empúries núm. XX, desde el año 2020; indicando que a raíz de la instancia de un vecino de 24.01.2022 por ruido de la actividad, se abrió expediente que comportó la realización de dos inspecciones. La primera inspección nocturna se realizó 04.03.2022 y la segunda diurna el 08.03.2022, comprobando la limitación del equipo de música a 70 dB(A) y sin cambios en los elementos que conforman el equipo musical por lo que se archivó el expediente.</p> <p>En fecha 21.04.2023, la Jefa de la oficina de gestión de incidencias de Convivencia, en relación al expediente XXX/2022 sobre el establecimiento Café bar en la calle Empúries núm., informó lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.En fecha 18 de abril de 2023 se hace llamada al solicitante, en la que nos confirma que las molestias continúan y solicita que alguien compruebe desde su domicilio los ruidos. 2.En fecha 19 de abril la Unidad de Policía Administrativa y Convivencia confecciona acta en el establecimiento donde se comprueba diferentes deficiencias. 3. En fecha 19 de abril de 2023, se da transmisión de la inspección realizada con las anomalías detectadas y solicitamos al departamento de Sanciones dejar el sonómetro en el domicilio del solicitante a la mayor brevedad posible. 4.En fecha 21 de abril se realizan gestiones junto con el departamento de Sanciones para dejar el sonómetro durante este fin de semana, durante la confección de este informe no hemos podido contactar con el solicitante. 5.Queda pendiente esta prueba así como la continuación del expediente de medidas correctoras por las anomalías detectadas.
--	--	---

Los expedientes relacionados a continuación se encontraban en proceso de instrucción a 31 de diciembre de 2022.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
114/2022	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	V

En relación a los problemas de inseguridad que provoca la falta de mantenimiento del alumbrado público, a los terraplenes que se encuentran detrás de los números 6,8,10,12 y 14 de la Carretera de Esplugues de L'Hospitalet.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a los problemas de inseguridad que provoca la falta de mantenimiento del alumbrado público, a los terraplenes	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones del procedimiento de queja dadas las explicaciones aportadas por los servicios municipales y las	En relación a las solicitudes formuladas, en marzo de 2023, la jefa de Servicios de EPHUS informó: 1.En relación al punto 2, desde el Servicio de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y

que se encuentran detrás de los números 6,8,10,12 y 14 de la Carretera de Esplugues de L'Hospitalet, que no ha recibido respuesta.	comprobaciones realizadas. Asimismo, solicita a la regiduría del Distrito IV-V y al Área de Planificación, Territorio y Economía (Servicios de EPHUS) que estudien si se pueden implementar acciones que mejoren la coordinación entre ambos servicios, con vistas a agilizar la respuesta a las demandas vecinales. También recomienda al Área de Planificación, Territorio y Economía (EPHUS) que se verifique si se realiza un óptimo mantenimiento del alumbrado de la zona y determinar si para aumentar la percepción de seguridad es necesario añadir puntos de luz al espacio ajardinado del talud.	<i>Sostenibilidad se mantiene un contacto directo con todas las Regidurías de Distrito, desde las reuniones de Coordinación Territorial que tienen lugar con los Concejales de los Distritos y el Concejale del Área de Planificación, Territorio y Economía, como las comisiones de afectación a nivel técnico, aparte de todas aquellas que se consideren necesarias con el fin de dar mejor respuesta a las necesidades de los vecinos.</i> <i>2.En relación con el punto 3, en este momento se están realizando estudios nuevos, de alternativas y nuevas ideas para poder iluminar aquellos espacios que no forman parte de las zonas de tráfico de ciudadanos.</i>
--	---	---

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
118/2022	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

En relación al desacuerdo con la respuesta del Servicio de Transporte Adaptado.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación al desacuerdo con la respuesta del Servicio de Transporte Adaptado.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del expediente dado que la respuesta del Ayuntamiento a la persona interesada sobre la limitación de 12 viajes al mes en el servicio individual de transporte adaptado, se ajusta a lo que prevé el vigente Reglamento del servicio de transporte adaptado del Ayuntamiento de Hospitalet de Llobregat (BOPB 4.9.2019). Asimismo, recomienda al Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad, tal y como ya se hizo con anterioridad en el procedimiento de iniciativa de oficio SIN/33/2021 sobre accesibilidad en L'Hospitalet, que vele por que el sistema de transporte público cumpla con las condiciones de accesibilidad y mantener y mejorar el servicio de transporte adaptado y de acompañamiento a PMR, por su incidencia en la calidad de vida de las personas con dificultades para desplazarse y, tal efecto, valorar la modificación del Reglamento del servicio de transporte adaptado del Ayuntamiento de Hospitalet de Llobregat (BOPB 4.9.2019), para garantizar a las personas discapacitadas que lo soliciten y cumplan los requisitos establecidos, el acceso en transporte público adaptado a sus centros ocupacionales o/a otros Servicios Sociales y/o sanitarios que permitan alcanzar su integración,	En mayo de 2023, el Negociado de Administración del Transporte informó que el nuevo contrato del servicio de transporte adaptado para desplazamientos fijos y esporádicos, cubre toda la demanda actual, ampliando de nuevo a trece las rutas de autobús actuales durante todo el año, mas cuatro rutas más durante el mes de julio, para los casales de Verano. La evolución del número de taxis realizados desde el año 2016 se ha incrementado según se comprueba de las aportadas.

	durante todos los días laborables; buscando cuando sea necesario el acuerdo y el apoyo de las administraciones y/o de los organismos supramunicipales competentes en la materia.	
--	--	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
121/2022	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

En relación con la atención de los Servicios Sociales a una unidad familiar en situación de vulnerabilidad y urgencia habitacional.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación con la atención de los Servicios Sociales a una unidad familiar en situación de vulnerabilidad y urgencia habitacional.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones y proceder al archivo provisional del expediente de iniciativa de oficio dado que los Servicios Sociales han informado detalladamente sobre las circunstancias sociales y económicas de la unidad familiar así como las intervenciones sociales realizadas; teniendo en cuenta que se está facilitando un alojamiento provisional de urgencia. Asimismo, solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que se informe a esta sindicatura del seguimiento y la continuidad del soporte en el ámbito de la cobertura de las necesidades básicas de esta unidad familiar con menores a cargo.	En mayo de 2023, Servicios Sociales informó que la unidad familiar continúa en seguimiento social y recibe el apoyo en el ámbito de la cobertura de las necesidades básicas dentro de un plan de trabajo hasta que desaparezcan las causas que motivaron la intervención social.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
122/2022	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

En relación al desacuerdo con la desestimación de una reclamación patrimonial.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación al desacuerdo con la desestimación de una reclamación patrimonial.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones en el presente procedimiento de queja de acuerdo a las consideraciones contenidas en la parte expositiva. Asimismo, recomienda al Área de Planificación, Territorio y Economía la revisión de la decisión de desestimar la reclamación patrimonial formulada por la reclamante y que se acuerde de oficio la apertura de un	El Dep. de Responsabilidad Patrimonial, informó que no toman en consideración la recomendación formulada por los siguientes motivos: "Que no consideramos ajustado a Derecho la apertura de un período de pruebas una vez transcurrido el momento de solicitarlas, teniendo en cuenta que la parte interesada en ningún momento ha manifestado la propuesta de ningún

	<p>período de prueba para recabar el testimonio de la interesada y de su marido a fin de ampliar los datos y pruebas de que se disponen sobre el lugar y el momento de los hechos y respecto a la mecánica de cómo éstos han sucedido, a efectos de resolver con mayor fundamento sobre la prueba de los hechos alegados y respecto a la existencia o no de relación de causalidad; de conformidad con lo que determina el art. 77.2 de la Ley 39/2015, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas. También informa al área de Planificación, Territorio y Economía, que esta Sindicatura le otorga un plazo de un mes para comunicar las medidas adoptadas para el cumplimiento de la recomendación reseñada, o bien los motivos que impiden tomarla en consideración.</p>	<p><i>testimonio por la práctica de pruebas, lo que debe solicitarse en el momento de la presentación de la solicitud o posteriormente antes del trámite de audiencia. No se puede ahora, fuera de plazo, retrotraer las actuaciones para poder realizar una práctica de pruebas que no ha sido solicitada por parte de la persona reclamante, o estaríamos afectando a derechos de terceros, en este caso, de la aseguradora del Ayuntamiento, parte interesada en el procedimiento administrativo de responsabilidad patrimonial, la cual manifestó en su escrito de alegaciones en fecha 24 de diciembre de 2022, que no se había acreditado los hechos y de igual modo, estaría la administración yendo en contra de sus actos, al haber considerado que no se había acreditado la prueba tal y como se deduce de la documentación que consta en el expediente. Por tal motivo, se considera, que no es oportuno facilitar un período de pruebas fuera de la fase en la que se podía haber solicitado por parte de la persona reclamante. En cuanto a la relación de causalidad y el perjuicio sufrido por la persona reclamante, han sido bien fundamentados los motivos por los que se considera que no existe una relación entre el daño sufrido y la prestación de un servicio público a través de la documentación que consta en el expediente. Por tal motivo, entiende, que si se hubiera solicitado la prueba del testigo y si hubiera práctica de la prueba, ésta habría podido servir como máximo para acreditar los hechos, sin embargo, los informes y la postura de la administración no habría cambiado, ya que está fundamentada en el informe técnico, las dimensiones del agujero, la hora del accidente, el espacio alternativo de paso y la doctrina y los dictámenes que incorpora en los que se apoya para desestimar la reclamación. De todas formas, si no estaba de acuerdo con la decisión de la administración, se le informó de que le quedaba la vía abierta para interponer el recurso contencioso administrativo para defender sus intereses o cualquier otro recurso o del ejercicio de cualquiera acción que se considere adecuada”.</i></p>
--	---	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
124/2022	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	II

En relación a la solicitud de acceso a la información sobre el proyecto de remodelación del Puente del Jordá (Puente de la Torrassa).

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de acceso a la información sobre el proyecto de remodelación del Puente del Jordá (Puente de la Torrassa), de la que no ha recibido respuesta.</p>	<p>La Síndica resuelve estimar la queja formulada dado que el Ayuntamiento no comunicó al interesado el acuse de recibo de la solicitud de información formulada en fecha 2.02.2021 (RGE núm. 12XXX/2022), ni tampoco resolverla dentro del plazo, ni le notificó las causas inadmisión; tal y como prevén los artículos 27.5, 29, 33 y concordantes de la Ley 19/2014, de la Generalidad de Cataluña, de Transparencia, acceso a la información y buen gobierno. Asimismo, solicita a la Gerencia Municipal que se facilite a la persona interesada, lo antes posible, el acceso a la información solicitada y le recomienda la revisión del circuito de tramitación de las solicitudes de acceso a la información con el fin de introducir las mejoras que garanticen el acuse de recibo y su tramitación en tiempo y forma.</p>	<p>En febrero de 2023, el Departamento de Organización y Proyecto de Mejora, en relación a la solicitud de acceso a la información sobre el proyecto de remodelación del Pont d'en Jordà (Puente de la Torrassa), informó sobre la comunicación que envió a la parte interesada con el siguiente contenido: "En relación a la solicitud de acceso a la información sobre el proyecto de remodelación del Pont d'en Jordà (Puente de la Torrassa) informamos que: - El edicto sobre la aprobación inicial del Proyecto de rehabilitación del Pont d'en Jordà en el barrio de la Torrassa de Hospitalet de Llobregat se publicó en el Tablón de Anuncios y Edictos de la sede electrónica del Ayuntamiento de Hospitalet en fecha 11 de enero de 2023 en el siguiente enlace: https://tauler.seu.cat/pagDetall.do?idEdicte=2110&idens=810170005 En la sede electrónica del Ayuntamiento de Hospitalet, dentro del perfil del contratante se encuentran en exposición pública los proyectos y memorias, entre ellos figura el proyecto objeto de este informe: https://www.l-h.cat/gdocs/d5829851.pdf". En aplicación de lo que dispone el artículo 34.8 de la Ley 19/2014 de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el artículo 73 del Decreto 8/2021, al no apreciarse la concurrencia de límites al acceso y no habiendo oposición de terceros, se puede sustituir la resolución por una comunicación, por lo que se da por resuelta la petición".</p>

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
125/2022	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y	SI	NO	VI

			CERRADO		
--	--	--	----------------	--	--

En relación al retraso en la concesión de cambio de uso de una vivienda.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación al retraso en la concesión de cambio de uso de una vivienda.	La Síndica resuelve estimar la queja dado que la duración total del procedimiento de otorgamiento de licencia de obra mayor de cambio de uso de parte de una edificación superó el plazo previsto por la normativa. Asimismo, recomienda al Área de Planificación, Territorio y Economía (Servicios de EPHUS), de conformidad con las sugerencias formuladas por la Síndica de Greuges de Catalunya en su Informe Anual en el Parlamento de 2021 que, en los casos en que el plazo de dos meses para otorgar o denegar una licencia se considere demasiado ajustado, utilicen la posibilidad que ofrece el ordenamiento de prorrogarlo por causa justificada y con notificación a las personas interesadas y que se intente agrupar las deficiencias y peticiones de documentación en un informe único, pidiendo la enmienda en un solo requerimiento, con el fin de mejorar la eficiencia de la administración y teniendo en cuenta la repercusión favorable que ello puede comportar para los titulares y profesionales técnicos que los representan y también por en la actividad económica de la ciudad.	En abril de 2023, la jefa de los Servicios de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad (EPHUS), informó de que se están aplicando sus recomendaciones tal y como se recogían en la resolución final 14/2023.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
127/2022	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

En relación con la atención de los Servicios Sociales a una unidad familiar en situación de vulnerabilidad.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación con la atención de los Servicios Sociales a una unidad familiar en situación de vulnerabilidad.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones y proceder al archivo provisional del expediente de queja dado que los Servicios Sociales han informado sobre las circunstancias sociales y económicas de la unidad familiar así como las intervenciones sociales realizadas y el soporte facilitado para atender sus necesidades básicas. Asimismo, solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que informe a esta sindicatura en el plazo de dos meses, del seguimiento y la continuidad del apoyo en el ámbito de la cobertura de las necesidades básicas de esta unidad	En junio de 2023, los Servicios Sociales informaron con detalle sobre la situación de la familia, que actualmente viven en BCN a pesar de continuar empadronados en la ciudad y sobre las intervenciones realizadas y la valoración.

	familiar con menores a cargo. También informa a la persona interesada que para solicitar plaza en un jardín de infancia municipal, debe contactar con la Sección de Escuelas Municipales donde la pueden informar sobre los criterios, los baremos y la documentación necesaria.	
--	--	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
129/2022	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	NO	NO	I

En relación con el desacuerdo con la denegación de la actividad de parking en un local.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación con el desacuerdo con la denegación de la actividad de parking en un local.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha informado que una vez valoradas las alegaciones del interesado, se ha emitido un informe de compatibilidad urbanística complementario donde se concluye que sí se permite la implantación de la actividad de aparcamiento en este emplazamiento, de la Av. Josep Tarradellas y Joan, 281.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
130/2022	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	NO	NO	CIUDAD

En relación con el proceso selectivo del concurso-oposición para seleccionar una plaza de superintendente/a del Cuerpo de la Guardia Urbana.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación con el proceso selectivo del concurso-oposición para seleccionar una plaza de superintendente/a del Cuerpo de la Guardia Urbana.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que por parte del Ayuntamiento se ha facilitado la documentación requerida que pedía el interesado en el recurso de alzada, excluyendo de estos documentos cualquier información que no hiciera referencia a la persona reclamante y teniendo en cuenta que también han dado respuesta motivada jurídicamente sobre el resto de pretensiones planteadas en el escrito de queja, las cuales no constituían el objeto del presente procedimiento.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
132/2022	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	VI

En relación con la falta de intervención de la guardia urbana y del Servicio de Convivencia y Civismo en un conflicto vecinal.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>El interesado solicita la intervención de la Síndica en relación con una instancia sobre la falta de intervención de la guardia urbana y del Servicio de Convivencia y Civismo en un conflicto vecinal, que no ha recibido respuesta.</p>	<p>La Síndica resuelve finalizar las actuaciones de la queja dadas las explicaciones facilitadas por el Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad y teniendo en cuenta que la problemática vecinal mencionada por la persona interesada está siendo tratada por el departamento de Convivencia. Asimismo, solicita al Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad el seguimiento de la problemática de convivencia en la finca en orden a que las partes puedan alcanzar una resolución dialogada del conflicto y que se informe a esta Sindicatura dentro del plazo dos meses de las medidas adoptadas para el cumplimiento de la solicitud reseñada, o bien los motivos que impiden tomarla en consideración.</p>	<p>En fecha 1 de junio de 2023, la Oficina de Gestión de Incidencias del Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad, informó lo siguiente: <i>“Que se está trabajando con las partes que voluntariamente desean colaborar y entienden que el proceso de resolución de conflictos implica aceptar la neutralidad y objetividad del servicio. No puede iniciarse ninguna actuación administrativa sin la confrontación y verificación de los hechos. En este sentido, no se puede validar ninguna queja sin la adecuada contrastación de los hechos. La naturaleza de ese conflicto, con las variables como los causantes de los ruidos, las quejas cruzadas entre las partes en conflicto y la predisposición a colaborar con el propio servicio de Convivencia.</i> EVALUACIÓN <i>Conflicto persistente y refractario a la intervención en la que las partes se cruzan acusaciones, reproches y culpas sin llegar a poder establecer un escenario adecuado para abordar la problemática dentro del ámbito de la mediación o resolución de conflictos.</i> PRÓXIMAS ACTUACIONES: <i>En curso, compromiso de reunión con la Comunidad de Vecinos y citación por parte del Administrador de Fincas a los efectos de adherimos a la misma como observadores y facilitadores de posibles procesos de resolución de conflictos a petición de una de las partes”.</i></p>

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
136/2022	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

En relación con un conflicto debido a la situación laboral actual y para que se respeten los derechos laborales.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación con el conflicto debido a la situación laboral actual y para que se respeten los derechos laborales adquiridos a lo largo de su carrera profesional.</p>	<p>La Síndica resuelve finaliza provisionalmente las actuaciones del expediente de queja, de acuerdo con lo que determina el artículo 32.1.c) del Reglamento Orgánico de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía ante el Ayuntamiento, dado que se encuentra en curso el procedimiento que decidirá sobre la situación laboral de la empleada municipal. Asimismo, recomienda al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que en la resolución que se dicte sobre la situación laboral de la empleada municipal, se tengan en consideración los antecedentes y la cimentación antes detallada y especialmente la última jurisprudencia del Tribunal Supremo en la materia, que la interesada accedió en 1984 al PMC después de superar un proceso selectivo y, también, examinar si resulta correcta la aplicación en su caso de la condición de personal indefinido no fijo (PINF).</p>	<p>En mayo de 2023, la jefa del Servicio de Planificación y Desarrollo de los Recursos Humanos envió el informe: <i>".../... Ante esta situación desde el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos se promovió expediente para la continuidad de la empleada como personal laboral con adscripción a una plaza que crearon para la modificación de la plantilla se aprobó por el Ayuntamiento Pleno en sesión de fecha 22 de febrero de 2023.</i> <i>Sin embargo, en el trámite de fiscalización la Intervención General Municipal se remitió como resultado, a la objeción esencial emitida y justificada por los motivos expuestos en el informe 267/2022, respecto a las consecuencias derivadas de la no presentación al proceso de estabilización.</i> <i>En consecuencia, y siguiendo las premisas de la Intervención General Municipal, se dictó resolución RES/5839/2023 de fecha 25 de abril de 2023 que resolvía finalizar el vínculo laboral de la empleada, en este ayuntamiento, con fecha de efectos 30 de abril, por la corrección de los defectos suspensivos observados por la intervención general municipal en la objeción esencial de su informe núm. 267/2022, por no haberse presentado a la convocatoria para cubrir ocho plazas del grupo C1, administrativo/a, correspondientes a la oferta pública de estabilización del empleo público temporal del Ayuntamiento de L'Hospitalet, mediante concurso de méritos, en la que se encontraba incluida la plaza nº 1761, que ocupa la trabajadora, dado que "si la plaza ocupada temporalmente por la interesada cumplía los requisitos previstos en el artículo 2 de la 20/2021, en relación a la DA 6ª debe sujetarse a todos los efectos y aplicar las consecuencias jurídicas y económicas que se derivan del proceso de estabilización" (informe IGM 267/2022). La citada resolución se notificó a la persona interesada en fecha 25 de abril de 2023.</i> <i>En la citada resolución no reconocía el derecho a la empleada al abono de indemnización o compensación alguna, sin embargo, si se le abonaba la correspondiente liquidación del contrato de trabajo que incluía la parte proporcional de las pagas extraordinarias y de las vacaciones devengadas y no disfrutadas.</i> <i>Por último procede indicar que a la empleada se le comunicó que se llevaría a cabo la finalización de su vínculo laboral con este Ayuntamiento en fecha 21 de abril de 2023."</i></p>

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
137/2022	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SÍ	NO	CIUDAD

En relación con el conflicto debido a la situación laboral actual y para que se respeten los derechos laborales.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación con el conflicto debido a la situación laboral actual y para que se respeten los derechos laborales adquiridos a lo largo de su carrera profesional.	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones del expediente de queja, de acuerdo con lo que determina el artículo 32.1.c) del Reglamento Orgánico de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía ante el Ayuntamiento, dado que se encuentra en curso el procedimiento que decidirá sobre la situación laboral del empleado municipal. Asimismo, recomienda al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que en la resolución que se dicte sobre la situación laboral del empleado municipal, se tengan en consideración los antecedentes y la cimentación antes detallada y especialmente la última jurisprudencia del Tribunal Supremo en la materia, que la interesado accedió en 1984 al PMC después de superar un proceso selectivo y, también, examinar si resulta correcta la aplicación en su caso de la condición de personal indefinido no fijo (PINF) .	En mayo de 2023 la jefa del Servicio de Planificación y Desarrollo de los Recursos Humanos envió el informe: “.../... Ante esta situación desde el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos se promovió expediente para la continuidad de la empleada como personal laboral con adscripción a una plaza que crearon para la modificación de la plantilla se aprobó por el Ayuntamiento Pleno en sesión de fecha 22 de febrero de 2023. Sin embargo, en el trámite de fiscalización la Intervención General Municipal se remitió como resultado, a la objeción esencial emitida y justificada por los motivos expuestos en el informe 267/2022, respecto a las consecuencias derivadas de la no presentación al proceso de estabilización. En consecuencia, y siguiendo las premisas de la Intervención General Municipal, se dictó resolución RES/5839/2023 de fecha 25 de abril de 2023 que resolvía finalizar el vínculo laboral de la empleada, en este ayuntamiento, con fecha de efectos 30 de abril, por la corrección de los defectos suspensivos observados por la intervención general municipal en la objeción esencial de su informe núm. 267/2022, por no haberse presentado a la convocatoria para cubrir ocho plazas del grupo C1, administrativo/a, correspondientes a la oferta pública de estabilización del empleo público temporal del Ayuntamiento de L'Hospitalet, mediante concurso de méritos, en la que se encontraba incluida la plaza nº 1761 , que ocupa la trabajadora, dado que “si la plaza ocupada temporalmente por la interesada cumplía los requisitos previstos en el artículo 2 de la 20/2021, en relación a la DA 6ª debe sujetarse a todos los efectos y aplicar las consecuencias jurídicas y económicas que se derivan del proceso de estabilización” (informe IGM 267/2022). La citada resolución se notificó a la persona interesada en fecha 25 de abril de 2023. En la citada resolución no reconocía el derecho a la empleada al abono de

		<p>indemnización o compensación alguna, sin embargo, si se le abonaba la correspondiente liquidación del contrato de trabajo que incluía la parte proporcional de las pagas extraordinarias y de las vacaciones devengadas y no disfrutadas.</p> <p>Por último procede indicar que a la empleada se le comunicó que se llevaría a cabo la finalización de su vínculo laboral con este Ayuntamiento en fecha 21 de abril de 2023.”</p>
--	--	---

• INICIATIVAS DE OFICIO

Los expedientes relacionados a continuación se encontraban pendientes de respuesta por parte del Ayuntamiento a 31 de diciembre de 2022.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
126/2022	-	INICIATIVA DE OFICIO	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	III

Sobre la atención por parte de los Servicios Sociales de la situación de vulnerabilidad económica y urgencia habitacional de una familia desahuciada con dos menores a cargo.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y la sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio sobre la atención por parte de los Servicios Sociales de la situación de vulnerabilidad económica y urgencia habitacional de una familia desahuciada con dos menores a cargo.</p>	<p>La Síndica resuelve finalizar las actuaciones y proceder al archivo provisional del expediente de iniciativa de oficio dado que los Servicios Sociales han informado sobre las circunstancias sociales y económicas de la unidad familiar así como las intervenciones sociales realizadas; teniendo en cuenta que, en lo que se refiere al alojamiento temporal, actualmente esta familia está acogida por familia extensa en Barcelona. Solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que se informe a esta sindicatura del seguimiento y la continuidad del soporte en el ámbito de la cobertura de las necesidades básicas de esta unidad familiar con menores a cargo.</p>	<p>En marzo de 2023, el Área de Equidad, Derechos Sociales y RRHH, informó “que se ha seguido atendiendo a la familia, dando cobertura a las necesidades de alimentación que han manifestado y haciendo seguimiento de la escolarización de los menores . En fecha 17/02/23 La Sra.. Z. comunica que ya ha formalizado padrón en Barcelona y cita con los Servicios Sociales del Paralelo, desde donde será atendida a partir de esa fecha”.</p>

Los expedientes relacionados a continuación se encontraban en proceso de instrucción a 31 de diciembre de 2022.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
117/2022	-	INICIATIVA DE OFICIO	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

Sobre la atención por parte de Servicios Sociales a las personas y unidades familiares en situaciones de emergencia habitacional por causa de desahucio y pobreza energética.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio sobre la atención por parte de Servicios Sociales a las personas y unidades familiares en situaciones de emergencia habitacional por causa de desahucio y de pobreza energética.</p>	<p>La Síndica resuelve finalizar las actuaciones de la iniciativa de oficio sobre la atención por parte de Servicios Sociales a las personas y unidades familiares en situaciones de emergencia habitacional por causa de desahucio y pobreza energética y formula las siguientes recomendaciones:</p> <p>A. Establecer un estándar de tiempo de espera razonable entre la petición de cita en las ABSS y la visita con la persona usuaria e informar periódicamente sobre el grado de consecución de este objetivo.</p> <p>B. Elaborar y aprobar la Cartera de servicios de los Servicios Sociales que establezca el conjunto de prestaciones económicas y de servicios que el Ayuntamiento pone en este ámbito a disposición de la ciudadanía, con la descripción, objetivo, forma de prestación, criterios de acceso, perfiles y ratios profesionales, etc; definiendo para cada prestación los estándares de calidad óptimos e informando periódicamente sobre el grado de consecución de estos compromisos de calidad.</p> <p>C. Impulsar los trabajos para la aprobación del Reglamento de prestaciones económicas de carácter social, de conformidad con lo previsto en el Plan Anual Normativo 2021.</p> <p>D. Utilizar, en su caso, el procedimiento de actuación de los Servicios Sociales en situaciones de riesgo de pérdida de vivienda.</p> <p>G. Valorar la puesta en marcha de una Oficina de Primera Atención y Tramitación de Recursos que facilite la primera atención con o sin cita y que permita descargar a las ABSS de los trámites más estandarizados, incluyendo, en su caso, las emisiones de informes RER dirigidos a las suministradoras de servicios y ayudas para pago de facturas.</p> <p>E. Implementar el operativo o servicio adecuado para atender las urgencias sociales en días no laborables y/o cuando no hay atención en las áreas básicas.</p>	<p>En mayo de 2023, Servicios Sociales informó que “se tienen en cuenta las recomendaciones, que se valorarán e implementarán en función de las posibilidades reales de llevarlas a cabo”.</p>

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
119/2022	-	INICIATIVA DE OFICIO	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

Sobre las actuaciones llevadas a cabo por la Guardia Urbana en relación a una persona sin hogar con movilidad reducida que vive en la calle en el barrio de Bellvitge y respecto a la falta de activación del protocolo de atención a las personas sin techo.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y la sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio sobre las actuaciones llevadas a cabo por la Guardia Urbana en relación a una persona sin hogar con movilidad reducida que vive en la calle en el barrio de Bellvitge y respecto a la falta de activación del protocolo de atención a las personas sin techo.</p>	<p>La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de iniciativa de oficio, habiendo verificado que el pasado 17 de noviembre de 2022, personal de Guardia Urbana, sin el conocimiento previo ni la intervención de los Servicios Sociales, comunicó a la Sra. S.B., una persona sin techo discapacitada que estaba acampada junto al polideportivo Sergio Manzano que el ayuntamiento debía realizar acciones de limpieza en la zona y la desalojaron del lugar donde pernoctaba sin ninguna alternativa habitacional viable.</p> <p>Asimismo, solicitar al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que se informe a esta sindicatura si se ha podido confirmar el traslado de la interesada a otra localidad y, en este caso, si se ha verificado que se realizará el seguimiento por parte de los Servicios Sociales del Ayuntamiento o de la CCAA correspondiente.</p> <p>También recuerda al Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad que, tal y como ya se solicitó en la resolución final SIN/120/2022, cuando se deba realizar cualquier actuación en el ámbito de la vía pública que pueda afectar derechos o perjudicar de cualquier forma a las personas que viven al raso o en infraviviendas (barracas, caravanas, vehículos automóviles, cuevas, etc); se solicite previamente la intervención y la asistencia de los Servicios Sociales Municipales.</p>	<p>En febrero de 2023, los Servicios Sociales informaron que “.esta señora pernocta en la calle porque no cumplió con las normas de régimen interno del Centro de Estancia Limitada y causó desperfectos, de los que consta denuncia. La actitud de esta señora supone un riesgo para la seguridad y salud laboral de los profesionales, así como de los residentes, además de una infracción grave para “alterar gravemente la convivencia del centro”, tipificada en el art. 107 de la Ley 12/2007, de once de octubre, de Servicios Sociales, sancionada con la suspensión de la condición de usuario/a por un período máximo de doce meses tal y como se contempla en el art. 109 de la citada ley.</p> <p>Se ha intentado trabajar con ella pero no acepta los compromisos propuestos por los profesionales para mejorar su situación, no se presenta a las entrevistas con Servicios Sociales ni con las diversas coordinaciones que se han realizado con los centros de salud, también se ha intentado ir a hablar con ella al lugar donde se encuentra ubicada sin éxito. La última vez que la referente ha podido hablar con ella ha comunicado que se encuentra en Madrid”.</p> <p>En fecha 26.04.2023 Servicios Sociales informó del detalle de las intervenciones realizadas desde junio de 2022 y en cuanto a la valoración indicaron: Desde Servicios Sociales se ha informado y ofrecido apoyo a la Sra. B. en las gestiones y trámites necesarios para mejorar su situación económica y de vivienda, así como otros relacionados con aspectos de salud.</p> <p>En fecha 30 de enero contacta a la trabajadora social con ella para dar respuesta a su petición de entrevista y apoyo en trámites.</p> <p>La Sra. B. verbaliza que reside en Madrid y se le informa de que no es posible seguir haciendo tramitaciones si no se encuentra en la ciudad de Hospitalet.</p> <p>Desde Servicios Sociales se valora que la Sra. B. sea atendida por los Servicios Sociales de la zona en la que reside en la actualidad con el objetivo de facilitar el seguimiento del plan de trabajo y así pueda acceder a los recursos más cercanos a su domicilio.</p>

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
120/2022	-	INICIATIVA DE OFICIO	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	CIUDAD

Sobre si los servicios municipales habrían retirado a varias personas sin techo sus pertenencias del lugar en el que pernoctaban y sin activar el protocolo de atención a las personas sin hogar.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio sobre si los servicios municipales habrían retirado a varias personas sin techo sus pertenencias del lugar donde pernoctaban y sin activar el protocolo de atención a las personas sin hogar.</p>	<p>La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de iniciativa de oficio, habiendo verificado que durante el mes de noviembre de 2022, los servicios de limpieza municipales, realizaron un total de ocho intervenciones definidas como “retirada de residuos y limpieza en la vía pública”, en seis lugares de la ciudad, sin el conocimiento ni la intervención de los Servicios Sociales; las cuales comportaron, según han informado varias entidades sociales, la pérdida de pertenencias (ropa, objetos personales, recuerdos y medicación) pertenecientes a varias personas que viven al raso en nuestra ciudad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitar a las áreas de Planificación, Territorio y Economía (EPHUS) y de Convivencia, Seguridad y Movilidad a prever la comunicación previa y la demanda de intervención en los Servicios Sociales Municipales cuando deba realizarse cualquier actuación en el ámbito de la vía pública que pueda afectar a derechos o perjudicar de cualquier forma a las personas que viven al raso o en infraviviendas (barracas, caravanas, vehículos automóviles, cuevas, etc). - Solicitar a las áreas de Planificación, Territorio y Economía (EPHUS) y de Convivencia, Seguridad y Movilidad que faciliten un protocolo con instrucciones concretas al personal de la Guardia Urbana y de los servicios de espacio público del Área de Planificación, Territorio y Economía, con información de cómo intervenir y tratar con las personas sin techo y de qué no se pueden estropear o destruir sus objetos o propiedades ni Impedirles el uso de un espacio público. - Solicitar al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que, de forma urgente, habilite espacios de acogida diurnos y nocturnos para las personas sin techo, asegurando el cobijo y las comidas calientes para afrontar la ola de frío y otros episodios climáticos extremos o las situaciones de catástrofe pública o sanitaria. - Proponer al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos, tal y como ya se hizo en la resolución final SIN/25/2021, la elaboración de un Protocolo interdepartamental de intervención con las personas sin techo que contemple la coordinación integrada de los diferentes equipos que toman partes, incluidos los servicios municipales vinculados al Espacio Público, el acceso a los recursos existentes, el 	<p>El Servicio de Guardia Urbana informa que, en relación a las actuaciones con las personas sin techo, conforme a los procedimientos internos en coordinación con los Servicios Sociales, siempre se les ofrece la posibilidad de dirigirse a los Servicios Sociales del distrito y solicitar su intervención. Así como, si por parte de Guardia Urbana se observa alguna situación que requiera la valoración de los Servicios Sociales, se dispone de dos vías de comunicación con su área: Mediante informe o mediante comunicación telefónica con el técnico de emergencias sociales en casos urgentes o de especial vulnerabilidad. Que si se llega a producir retirada de objetos por motivos de salubridad, en ningún caso es inmediata, se avisa de la futura actuación, que se planifica con el departamento de saneamiento, y siempre se retiran los objetos abandonados no retirados previamente .</p> <p>Los Servicios de EPHUS informaron que “toma nota de las solicitudes, aunque mientras no exista un protocolo de actuación haremos comunicación a los Servicios Sociales Municipales y en caso de no tener respuesta inmediata procederemos a su retirada. Cabe recordar que el Servicio de Limpieza Urbana y Biodiversidad actúa siempre a petición y siempre y cuando los objeto se encuentren abandonados en la vía pública.</p> <p>Los Servicios Sociales informan sobre las actuaciones que se desarrollarán durante el período de ejecución del Contrato Programa 2022-2025. Tal y como se señala en el Marco de acción para el abordaje del sinhogarismo en Cataluña 2022-2025, dentro del Contrato Programa de la Generalidad de Cataluña en materia de Servicios Sociales, se establece la Ficha48 de Atención primaria-Atención a personas sin hogar. Según datos de la Generalitat, 50 entes locales en toda Cataluña están implicados y uno de ellos es la ciudad de Hospitalet de Llobregat. El proyecto Atención a las personas sin hogar del Ayuntamiento incluye todas las actuaciones que han formado parte del trabajo que estaba ya iniciado, respecto a las personas en situación de exclusión residencial severa que viven en la calle, y también las nuevas acciones que se han incorporado dirigidas a mejorar la atención a estas personas dentro del municipio.</p> <p>La atención a este perfil de ciudadanos está basada en la detección de los casos, el acercamiento, establecimiento de relación, aceptación de recursos y plan de trabajo para abordar e intentar mejorar su situación en los diferentes ámbitos de su vida (salud, residencial, laboral, legal, relacional...),</p>

	<p>proceso de acogida, el itinerario personal y el seguimiento de las personas sin hogar así como el acompañamiento para solicitar el empadronamiento, la tarjeta sanitaria y los diferentes recursos a su alcance.</p>	<p>siempre desde la perspectiva de la acción comunitaria como estrategia para el abordaje de los procesos de exclusión social.</p> <p>De forma resumida, estas actividades podrían concretarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Continuidad en la coordinación con la entidad CRUZ ROJA y las salidas nocturnas semanales que permiten conocer cuáles son las personas que viven en la calle, sus características y problemáticas. 2.Asignación de una profesional referente, con dedicación completa al abordaje del sinhogarismo en el municipio. 3.Salidas continuadas por parte de 2 profesionales del equipo referente, en la propia calle, para trabajar directamente con las personas que pernoctan en la calle y establecer un contacto inicial que abra paso a una posterior intervención. 4.El colectivo de personas en situación de sintecho (según las categorías ETHOS 1 y 2) en L'Hospitalet es atendido por el equipo de Emergencias Sociales del área de Servicios Sociales del Ayuntamiento. 5.También se ha trabajado para el aumento de las plazas destinadas tanto al acogimiento residencial temporal como al de servicio de urgencia, que se pondrán en marcha en los próximos meses. 6.Se ha establecido contacto con entidades de la ciudad que trabajan con estas personas en situación de sin hogar en el municipio para acordar circuitos y un trabajo conjunto. 7.Realización de un contrato para la realización de un Censo nocturno en la ciudad, durante el período de invierno del presente año, con la intención de conseguir una parte de los objetivos señalados en el proyecto. 8.Programación de sesiones informativas para profesionales del municipio sobre el abordaje de las personas sin hogar y el desarrollo del proyecto en nuestra ciudad. 9. Seguimientos, formaciones y asistencia a Jornadas de Trabajo marcadas por parte de la Generalitat, así como Coordinaciones con el equipo técnico del Sector Social Metropolitana Sur de los Servicios Territoriales de Barcelona, Departamento de Derechos Sociales de la Generalitat que supervisa la implementación de la Ficha 48 en el municipio hasta 2025. 10.Asimismo, está prevista la elaboración del Plan Local de Actuación que se incluye dentro de los objetivos de la ficha 48 de atención a personas sin hogar y dentro del marco del modelo catalán de atención al sinhogarismo. <p>Por tanto, se valorarán estas propuestas dentro de la elaboración del plan de actuación local.</p>
--	---	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
123/2022	-	INICIATIVA DE	RESOLUCIÓN	SI	SI	CIUDAD

		OFICIO	FINAL Y CERRADO			
--	--	--------	-----------------	--	--	--

Sobre la garantía de acceso presencial de la ciudadanía a los Servicios de Atención y Registro Municipal sin cita previa obligatoria.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio sobre la garantía de acceso presencial de la ciudadanía a los Servicios de Atención y Registro Municipales sin cita previa obligatoria.	<p>La Síndica finaliza las actuaciones dado que el Ayuntamiento ha adoptado las medidas que permiten la atención presencial por parte de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, con y sin cita previa, facilitando que las gestiones se hagan de forma ágil, en un espacio renovado en el que también se da el apoyo en la tramitación digital. Y se hacen las siguientes solicitudes:</p> <p>-Solicita al Área que, de conformidad con el artículo 41 del RODCLH, informe a esta Sindicatura cuando se implementen las medidas previstas de refuerzo de la atención telefónica del Servicio de Atención Ciudadana.</p> <p>-Solicita al Área de Hacienda, TIC y Atención Ciudadana (SAC), a las Regidurías de Distrito y a la Vicesecretaría-Secretaría de la Junta de Gobierno Local para que, de forma coordinada, dadas sus respectivas competencias en las materias de atención a la ciudadanía y de registro/recepción de documentación, adopten, si fuera necesario, las medidas adecuadas para garantizar la atención presencial y el acceso a los registros sin cita previa obligatoria en las Regidurías de Distrito.</p> <p>-Solicita al Área de Alcaldía-Presidencia (Gerencia Municipal) la verificación de que todos los servicios de atención ciudadana y de registro garanticen el acceso presencial de la ciudadanía sin cita previa obligatoria, de conformidad con la Res AO -00164/2022, de octubre de 2022, de la Síndica de Greuges de Cataluña</p>	<p>En septiembre de 2023 desde la Gerencia se informa que actualmente el Ayuntamiento garantiza la atención presencial a la ciudadanía y que ninguno de los servicios de atención de las áreas verificadas exige la cita previa obligatoria a la ciudadanía, salvo la atención especializada de los servicios de urbanismo y determinadas actuaciones personalizadas de los servicios de atención de Servicios Sociales". En septiembre de 2023 por parte de la vicesecretaría general se informa que "los servicios de atención y registro municipales han llevado a cabo las medidas posibles para garantizar la atención presencial y el acceso a los registros sin necesidad de cita previa obligatoria y que se está actuando en ese sentido".</p>

3.- RELACIÓN DE LOS EXPEDIENTES AÑO 2023.

A continuación relacionaremos todos los expedientes del año y su situación a 31.12.2023.

Expediente	1/2023
Fecha	9 de enero de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a una instancia sobre las molestias ocasionadas por las obras que desde el año 2020 se están realizando en la calle Doctor Martí i Julià.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que finaliza las actuaciones
Respuesta del	No procede.

Servicio Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente Fecha Calificación Objeto	2/2023 11 de enero de 2023 Sugerencia En relación a la mejora de la señalización horizontal y vertical que deriva el tráfico de la Ctra. de Esplugues hacia la Travessera de Les Corts y que se instale una señalización adicional activa y luminosa que pueda ser vista de lejos por los conductores.
Órgano Resolutorio Resolución	Comisión de Sugerencias y Reclamaciones. Acuerdo que estima la sugerencia y hace una propuesta al Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad.
Respuesta del Servicio Situación a 31.12.2023	El Área de Seguridad, Movilidad y RRHH comunicó que se estima la sugerencia acordada por la CSR en el expediente SIN/2/2023 Acuerdo final, finalizar y cerrar el expediente.
Expediente Fecha Calificación Objeto	3/2023 13 de enero de 2023 Queja En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a la solicitud de información formulada en fecha 5 de abril de 2022, referente a una licencia de obras.
Órgano Resolutorio Resolución Respuesta del Servicio Situación a 31.12.2023	Sindicatura por delegación de la CSR Resolución final que finaliza las actuaciones del procedimiento. No procede. Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente Fecha Objeto	4/2023 13 de enero de 2023 Libro de resoluciones
Expediente Fecha Calificación Objeto	5/2023 13 de enero de 2023 Organización interna. Gestión interna.
Expediente Fecha Calificación Objeto Órgano Resolutorio	6/2023 17 de enero de 2023 No admitido a trámite por tratarse de una materia expresamente excluida de las funciones de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía. En relación a las respuestas formuladas en el Pleno municipal. Sindicatura

Resolución	Resolución de declaración de inadmisión.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	7/2023
Fecha	30 de enero de 2023
Calificación	Organización interna
Objeto	Informe anual Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, 2022
Órgano Resolutorio	Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.
Expediente	8/2023
Fecha	30 de enero de 2023
Calificación	Organización interna
Objeto	Informe anual Síndica de Greuges de L'Hospitalet, 2022
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Expediente	9/2023
Fecha	30 de enero de 2023
Calificación	Organización interna
Objeto	Dar cuenta de las resoluciones de la Síndica a las sesiones de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, año 2023.
Expediente	10/2023
Fecha	1 de febrero de 2023
Calificación	Remisión a la Síndica de Greuges de Catalunya por no ser competencia de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía.
Objeto	En relación al desacuerdo con el incremento de la renta mensual de una vivienda propiedad del Instituto Catalán del Suelo.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución final remitiendo la reclamación a la Síndica de Greuges de Catalunya.
Respuesta del Servicio	En fecha 6.02.2023 la SGC informa que se ha comunicado a la AHC para que informe de las actuaciones llevadas a cabo en relación a la queja. Posteriormente la Síndica de Greuges Catalunya informa que han comunicado a la persona interesada que debe aportar la ACH el justificante del padrón donde conste que su hija no vive en la vivienda para valorar el otorgamiento de la ayuda implícita que pide. Cierran el expediente por carencia de irregularidad.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	11/2023
Fecha	8 de febrero de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación al retraso en la devolución de una plusvalía mortis

Órgano Resolutorio Resolución	causa, sin ganancia patrimonial. Sindicatura por delegación de la CSR Resolución final que finaliza provisionalmente las actuaciones del procedimiento.
Respuesta del Servicio	En fecha 31.05.2023 el Área de Hacienda, TIC y Atención Ciudadana informó que a 30.05.2023 se hizo efectivo el pago de 3.203,51€ a la persona interesada, de devolución del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (2.931,52€), más los intereses de demora (271,99€).
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	12/2023
Fecha	10 de febrero de 2023
Calificación	No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia.
Objeto	En relación a las solicitudes de teletrabajo del personal de Servicios Sociales.
Órgano Resolutorio Resolución	Sindicatura No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	13/2023
Fecha	13 de febrero de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la falta de información y de trámite de la solicitud de beca por su hijo.
Órgano Resolutorio Resolución	Sindicatura por delegación de la CSR Resolución final que estima la queja y hace una solicitud en el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos.
Respuesta del Servicio	El ABSS del Distrito I informó que atendieron a la UF informándoles que el acceso de actividades de esparcimiento de verano se debe hacer en los Centros de esparcimiento y que por la situación de discapacidad del menor, se incluye en la lista de espera para acceder a este servicio, informando también sobre la tramitación de ayudas. Respecto al apoyo en ayudas sociales, actualmente se queda a la espera de la entrega de la documentación por la usuaria para realizar la valoración social en cuanto a la tramitación de las ayudas.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	14/2023
Fecha	14 de febrero de 2023
Calificación	No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera

Objeto	instancia.
Órgano Resolutorio	En relación a la falta de respuesta a su solicitud de teletrabajo.
Resolución	Sindicatura No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	15/2023
Fecha	14 de febrero de 2023
Calificación	No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Objeto	En relación a la falta de respuesta a su solicitud de teletrabajo.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	16/2023
Fecha	14 de febrero de 2023
Calificación	No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Objeto	En relación a la falta de respuesta a su solicitud de teletrabajo.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	17/2023
Fecha	14 de febrero de 2023
Calificación	No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Objeto	En relación a la falta de respuesta a su solicitud de teletrabajo.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 18/2023
Fecha 14 de febrero de 2023
Calificación No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia.
Objeto En relación a la falta de respuesta a su solicitud de teletrabajo.
Órgano Resolutorio Sindicatura
Resolución No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Respuesta del Servicio No procede.
Situación a 31.12.2023 Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 19/2023
Fecha 14 de febrero de 2023
Calificación No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia.
Objeto En relación a la falta de respuesta a su solicitud de teletrabajo.
Órgano Resolutorio Sindicatura
Resolución No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Respuesta del Servicio No procede.
Situación a 31.12.2023 Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 20/2023
Fecha 14 de febrero de 2023
Calificación No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia.
Objeto En relación a la falta de respuesta a su solicitud de teletrabajo.
Órgano Resolutorio Sindicatura
Resolución No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Respuesta del Servicio No procede.
Situación a 31.12.2023 Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 21/2023
Fecha 14 de febrero de 2023
Calificación No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia.
Objeto En relación a la falta de respuesta a su solicitud de teletrabajo.
Órgano Resolutorio Sindicatura
Resolución No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.

Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	22/2023
Fecha	14 de febrero de 2023
Calificación	No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia.
Objeto	En relación a la falta de respuesta a su solicitud de teletrabajo.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	23/2023
Fecha	14 de febrero de 2023
Calificación	No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia.
Objeto	En relación a la falta de respuesta a su solicitud de teletrabajo.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	24/2023
Fecha	14 de febrero de 2023
Calificación	No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia.
Objeto	En relación a la falta de respuesta a su solicitud de teletrabajo.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	25/2023
Fecha	14 de febrero de 2023
Calificación	No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia.

Objeto	En relación a la falta de respuesta a su solicitud de teletrabajo.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	26/2023
Fecha	14 de febrero de 2023
Calificación	No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia.
Objeto	En relación a la falta de respuesta a su solicitud de teletrabajo.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	27/2023
Fecha	14 de febrero de 2023
Calificación	No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia.
Objeto	En relación a la falta de respuesta a su solicitud de teletrabajo.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	28/2023
Fecha	16 de febrero de 2023
Calificación	No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia.
Objeto	En relación a la falta de respuesta a su solicitud de teletrabajo.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 29/2023
Fecha 16 de febrero de 2023
Calificación No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia.
Objeto En relación a la falta de respuesta a su solicitud de teletrabajo.
Órgano Resolutorio Sindicatura
Resolución No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Respuesta del Servicio No procede.
Situación a 31.12.2023 Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 30/2023
Fecha 16 de febrero de 2023
Calificación No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia.
Objeto En relación a la falta de respuesta a su solicitud de teletrabajo.
Órgano Resolutorio Sindicatura
Resolución No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Respuesta del Servicio No procede.
Situación a 31.12.2023 Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 31/2023
Fecha 16 de febrero de 2023
Calificación No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia.
Objeto En relación a la falta de respuesta a su solicitud de teletrabajo.
Órgano Resolutorio Sindicatura
Resolución No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Respuesta del Servicio No procede.
Situación a 31.12.2023 Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 32/2023
Fecha 16 de febrero de 2023
Calificación No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia.
Objeto En relación a la falta de respuesta a su solicitud de teletrabajo.
Órgano Resolutorio Sindicatura
Resolución No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Respuesta del Servicio No procede.

Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	33/2023
Fecha	16 de febrero de 2023
Calificación	No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia.
Objeto	En relación a la falta de respuesta a su solicitud de teletrabajo.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	34/2023
Fecha	16 de febrero de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la disconformidad con la certificación auditora de justificación parcial de una subvención de 2021 correspondiente al proyecto "Aula d'Acollida Estiu".
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que estima la queja y hace una solicitud en el área de Hacienda, TIC y Atención Ciudadana.
Respuesta del Servicio	En fecha 02.08.2023 el Área de Hacienda y Urbanismo comunica que se desestima la solicitud formulada en la resolución en base a los mismos argumentos que constan en el informe previo de 14 de marzo de 2023 firmado por la Teniente de Alcaldía del Área de Hacienda, TIC y Atención Ciudadana y la vice-interventora contable.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	35/2023
Fecha	16 de febrero de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la bonificación del IVTM por ser el vehículo híbrido con la calificación "eco".
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que estima la queja y hace una recomendación al Área de Hacienda, TIC y Atención Ciudadana.
Respuesta del Servicio	En fecha 21.06.2023 el Dept. de Gestión Tributaria informa que se han puesto en contacto con el ORGT para mejorar la información y los contenidos de la Carpeta Ciudadana y WEB de la DIBA, así como los de la Sede Electrónica y la Carpeta Ciudadana del Ayuntamiento para hacer más comprensible y accesible la información a los ciudadanos sobre el IVTM y han creado una comisión de trabajo para agilizar esta transformación.

Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	36/2023
Fecha	17 de febrero de 2023
Calificación	No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia.
Objeto	En relación a la falta de respuesta a su solicitud de teletrabajo.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	37/2023
Fecha	17 de febrero de 2023
Calificación	No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia.
Objeto	En relación a la falta de respuesta a su solicitud de teletrabajo.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	38/2023
Fecha	15 de febrero de 2023
Calificación	Iniciativa de oficio.
Objeto	En relación a la atención por parte de Servicios Sociales de la situación de vulnerabilidad económica y urgencia habitacional de una familia con dos menores a cargo.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución final que finaliza las actuaciones.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	39/2023
Fecha	17 de febrero de 2023
Calificación	No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia.
Objeto	En relación a la falta de respuesta a su solicitud de teletrabajo.
Órgano Resolutorio	Sindicatura

Resolución	No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	40/2023
Fecha	21 de febrero de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación al mal estado del asfalto en la Ctra. Antigua del Prat, así como la falta de alumbrado público y la invasión de la vegetación en la acera.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que finaliza provisionalmente las actuaciones y hace una solicitud al Área de Planificación, Territorio y Economía (EPHUS).
Respuesta del Servicio	En julio EPHUS informa que el tramo de vía fue cedido al Ayuntamiento y no está conectado a ningún cuadro de luz por lo que deberá incluirse en los estudios de proyectos de iluminación. En octubre, el Área de Mantenimiento y Servicios informó que en cuanto al estado de la calzada, se incluirá la mejora de la misma en un nuevo proyecto de inversiones y también que se han dado instrucciones para que se realice la retirada de la vegetación que invade la calzada.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	41/2023
Fecha	27 de febrero de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la insuficiente limpieza de la zona de contenedores de la c. Francia 11-12 del barrio de Bellvitge.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que finaliza las actuaciones del procedimiento.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	42/2023
Fecha	27 de febrero de 2023
Calificación	No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia.
Objeto	En relación a la falta de respuesta a su solicitud de teletrabajo.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	No admitido y derivado al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos.
Respuesta del	No procede.

Servicio	
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	43/2023
Fecha	28 de febrero de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a las deficiencias de las pistas de baloncesto ubicadas entre el aparcamiento y el polideportivo de Bellvitge Sergio Manzano.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que finaliza provisionalmente las actuaciones y hace una recomendación en el Área de Planificación, Territorio y Economía (EPHUS) y a la Regiduría de Gobierno de Deportes
Respuesta del Servicio	En fecha 13.07.2023 el Servicio de Deportes informa que acepta la recomendación de señalización de las líneas de campo y el 08.09.2023 el Área de Mantenimiento y Servicios indica que la iluminación es correcta para los peatones pero que, si el Servicio de Deportes lo solicita, se hará un estudio de opciones técnicas de mejora.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	44/2023
Fecha	2 de marzo de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a diversas instancias relativas al reconocimiento a efectos de antigüedad y cotización social, del período en que el empleado público prestó servicios como becario de la Guardia Urbana.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que finaliza las actuaciones y hace una solicitud al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos.
Respuesta del Servicio	El Servicio de Planificación y Desarrollo de Recursos Humanos informó que el interesado es de la promoción del año 1987 y la previsión de finalización de todo el expediente es en julio de 2023, debido a los cálculos que deben constar en el expediente y también al reconocimiento de los efectos económicos de los trienios.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	45/2023
Fecha	8 de marzo de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la falta de oferta de vivienda VPO asequible y accesible por parte de la Oficina de Vivienda, a una familia con una menor a cargo en situación de discapacidad del 79%.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR

Resolución	Resolución final que finaliza provisionalmente el procedimiento y hace una serie de recomendaciones al Área de Planificación, Territorial y Economía (EPHUS).
Respuesta del Servicio	El Área informa que ya han contratado la asistencia técnica para la elaboración del Plan Local de Vivienda, que está pendiente de aprobar inicialmente el Reglamento de la Mesa de Emergencias Sociales y que se están redactando las bases para la adquisición de viviendas que dependen de las necesidades del Plan local de vivienda.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	46/2023
Fecha	13 de marzo de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a que se facilite a la interesada y a su familia una alternativa de vivienda social, considerando que con la situación actual y siendo familia numerosa con 8 menores a cargo, sus necesidades básicas no se encuentran atendidas.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que finaliza las actuaciones y procede al archivo provisional y hace solicitudes en el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos y de Planificación, Territorio y Economía (EPHUS).
Respuesta del Servicio	Los Servicios Sociales informan sobre el plan de trabajo propuesto para la mejora de la situación económica, laboral y social de la Unidad familiar y el Área de Hacienda y Urbanismo informa sobre la situación actual de la UF en lo que se refiere al Registro de solicitantes VPO.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	47/2023
Fecha	11 de marzo de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación al retraso en el proceso de obtención de una licencia de primera ocupación.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que finaliza las actuaciones del procedimiento y hace un recordatorio legal al Área de Planificación, Territorio y Economía (EPHUS)
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	48/2023
Fecha	13 de marzo de 2023
Calificación	Queja

Objeto	En relación a la obligación legal de ofrecimiento de una alternativa de alojamiento en el desahucio de la familia representada en este caso, considerando la omisión de Servicios Sociales respecto a la entrega de un informe de vulnerabilidad.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución dictando la suspensión provisional para conocer que se ha interpuesto un contencioso administrativo y posteriormente resolución de levantamiento de la suspensión provisional y finalización del procedimiento.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	49/2023
Fecha	15 de marzo de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la falta de ofrecimiento de realojamiento por parte de Servicios Sociales y del departamento de Vivienda ante una sentencia de desahucio.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que finaliza las actuaciones y procede al archivo provisional y realiza solicitudes en las áreas de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos y de Planificación, Territorio y Economía (EPHUS).
Respuesta del Servicio	El Área de Hacienda y Urbanismo informa que el SIDH ha cerrado el expediente de mediación y que se ha derivado a sancionador por incumplimiento de normativa. Respecto a la solicitud de vivienda en el Registro de solicitantes, la inscripción actual caducaba el 24 de marzo del presente año y no consta renovación. Los Servicios Sociales informan que la usuaria está pendiente de la resolución judicial sobre el desahucio y también sobre el archivo de la mediación del SIDH, que no consta la renovación de la inscripción en el Registro de solicitantes y sobre posibilidad de ayuda por a acceso a la vivienda.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	50/2023
Fecha	16 de marzo de 2023
Calificación	Remisión a la Síndica de Greuges de Catalunya por no ser competencia de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía.
Objeto	En relación con el restablecimiento a la interesada de la prestación retirada erróneamente, correspondiente a la prestación por RGC y a las ayudas semestrales de sus dos hijos menores.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución final remitiendo la reclamación a la Síndica de Greuges de Catalunya.
Respuesta del Servicio	No procede.

Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	51/2023
Fecha	17 de marzo de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la disconformidad con la respuesta de la guardia urbana frente a las molestias por ruido causadas por la mala práctica de una empresa en la comercialización de gas butano, de golpear las bombonas como medio de aviso.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que finaliza las actuaciones del procedimiento y hace una solicitud al Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad.
Respuesta del Servicio	Guardia Urbana informa sobre las medidas de prevención y de reacción previstas en caso de ruidos y molestias producidas al vecindario en el reparto del gas butano.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	52/2023
Fecha	16 de marzo de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la falta de ayudas económicas facilitadas por los Servicios Sociales ante la situación de vulnerabilidad de la unidad familiar de la interesada que no encuentra satisfechas sus necesidades básicas.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que finaliza las actuaciones y procede al archivo provisional y hace una solicitud en el área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos.
Respuesta del Servicio	Servicios Sociales informan de las intervenciones realizadas desde 2018 y en relación al seguimiento y la continuidad del apoyo a la familia.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	53/2023
Fecha	22 de marzo de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación con la falta de respuesta de Recursos Humanos del Ayuntamiento ante la solicitud del interesado referente a la realización de las gestiones necesarias, para poder tramitar su jubilación, ante la Tesorería General de la Seguridad Social y/ o el Instituto Nacional de la Seguridad Social.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que finaliza el procedimiento de queja.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a	Finalizar y cerrar el expediente.

31.12.2023

Expediente	54/2023
Fecha	27 de marzo de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación con el retraso en la respuesta del Ayuntamiento ante la reclamación de consumo formulada por el interesado basada en el incumplimiento por parte del promotor de la Ordenanza Municipal sobre la incorporación de sistemas de captación de energía solar para la producción de agua caliente en edificios y construcciones en el término municipal de Hospitalet de Llobregat.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que finaliza provisionalmente las actuaciones, hace una solicitud al área de Participación y Relaciones Ciudadanas (OMIC) e informa a persona interesada.
Respuesta del Servicio	El OMIC informó que, mediante resolución, se resolvió la inadmisión de dos de las cuatro pretensiones contenidas en la instancia por no tratarse de una relación de consumo y trasladarlas para su trámite al Área de Hacienda y Urbanismo y respecto a los otros dos expedientes, ambos finalizaron con el resultado de falta de aceptación de la mediación/arbitraje propuesto.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente	55/2023
Fecha	28 de marzo de 2023
Calificación	No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia.
Objeto	En relación a la imposibilidad de contactar con las trabajadoras sociales del Distrito II.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Respuesta del Servicio	El servicio informó de la derivación de la reclamación a la ABSS que contactaron con la persona interesada para dar respuesta a su petición y elaboraron un informe que enviaron por correo electrónico a la interesada.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente	56/2023
Fecha	28 de marzo de 2023
Calificación	Iniciativa de Oficio
Objeto	En relación con la atención de los Servicios Sociales a una unidad familiar monoparental con dos menores con cargo a situación de vulnerabilidad que tiene un desahucio previsto para el 29 de marzo de 2023.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución final que finaliza las actuaciones y procede al archivo

Respuesta del Servicio	provisional y hace solicitudes al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos y de Planificación, Territorio y Economía (EPHUS). El Área informó que para acceder al servicio SIDH existe un requisito genérico consistente en que, al menos, un adulto de la unidad de convivencia tenga la documentación de residencia vigente, es decir NIE. Los Servicios Sociales han informado de que desconocen la residencia actual de la unidad familiar, una información que requieren para evaluar la situación y ofrecer las alternativas de atención más eficaces, por razón de territorio y del núcleo familiar.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	57/2023
Fecha	29 de marzo de 2023
Calificación	Iniciativa de Oficio
Objeto	En relación con la atención de los Servicios Sociales de la situación de vulnerabilidad económica y precariedad habitacional de una familia con dos menores a cargo.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución final que finaliza las actuaciones, procede al archivo provisional y realiza solicitudes a las áreas de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos y de Planificación, Territorio y Economía (EPHUS).
Respuesta del Servicio	El Área de Hacienda y Urbanismo informó sobre el funcionamiento del Servicio de Intermediación de Deudas Hipotecarias y los Servicios Sociales informan sobre las actuaciones de seguimiento y la continuidad del soporte en la cobertura de las necesidades básicas de la unidad familiar con menores en cargo. Posteriormente informaron que la unidad familiar se encuentra inscrita en el Registro de Solicitantes de VPO.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	58/2023
Fecha	30 de marzo de 2023
Calificación	Remisión la Síndica de Greuges de Catalunya por no ser competencia de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía.
Objeto	En relación con la falta de respuesta del Departamento de Justicia a la reclamación presentada por el desahucio indebido de una vivienda causada por un error de la Administración de Justicia.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución final remitiendo la reclamación a la Síndica de Greuges de Catalunya.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente	59/2023
Fecha	12 de abril de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a una instancia sobre la solicitud de un empleado municipal de reconocimiento del período de prácticas.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que finaliza provisionalmente las actuaciones del procedimiento y hace una solicitud al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos.
Respuesta del Servicio	Con anterioridad a la resolución final, el Servicio de RRHH informó que "... <i>forma parte de la promoción de acceso a la Guardia Urbana del año 1992 así pues la fecha estimada de resolución de su expediente es de abril de 2024</i> "; por lo que esta sindicatura ha previsto solicitar informe de seguimiento en caso de que RRHH no haya comunicado la resolución de la solicitud con anterioridad a abril de 2024.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	60/2023
Fecha	13 de abril de 2023
Calificación	Remisión a la Síndica de Greuges de Catalunya por no ser competencia de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía.
Objeto	En relación a la denegación de la Renta Garantizada de Ciudadanía.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución final remitiendo la reclamación a la Síndica de Greuges de Catalunya.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	61/2023
Fecha	13 de abril de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la falta de respuesta del Ayuntamiento a una instancia formulada por un empleado público pidiendo el abono de horas extraordinarias.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que finaliza provisionalmente las actuaciones y hace una solicitud al Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad.
Respuesta del Servicio	Guardia Urbana informó de que comprobadas las bases, los datos de control horario se constata que el número de horas trabajadas por el agente no superan las horas anuales estipuladas y resulta correcto el abono realizado por penosidad.
Situación a	Finalizar y cerrar el expediente.

31.12.2023

Expediente 62/2023
Fecha 13 de abril de 2023
Calificación Queja
Objeto En relación a las molestias que ocasiona al vecindario el campo de fútbol Cruyff-Court-Jordi Alba, por su uso fuera del horario permitido.
Órgano Resolutorio Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución Resolución final que finaliza provisionalmente las actuaciones del procedimiento y hace una solicitud y dos propuestas de actuación a la Regiduría del Distrito IV-V y al responsable del Plan de Regeneración Urbana Integral Les Planes-Blocs Florida.
Respuesta del Servicio Se recibieron los informes del Área de Hacienda y Urbanismo y de la Regiduría del Distrito IV y V, respectivamente, indicando las actuaciones en referencia a la solicitud y las propuestas de actuación formuladas.
Situación a 31.12.2023 Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 63/2023
Fecha 13 de abril de 2023
Calificación Queja
Objeto En relación a la atención de Servicios Sociales a una unidad familiar con tres menores a cargo, por disconformidad con la ayuda por alimentos que recibe.
Órgano Resolutorio Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución Resolución final que finaliza las actuaciones y procede al archivo provisional, haciendo una solicitud al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos.
Respuesta del Servicio Los Servicios Sociales informaron que continuarán dando soporte y acompañando a la familia y se tramitarán los recursos que correspondan en función de las posibilidades, las competencias de los Servicios Sociales dentro de la normativa correspondiente y la existencia de crédito presupuestario, siempre que se continúe con el plan de trabajo establecido.
Situación a 31.12.2023 Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 64/2023
Fecha 14 de abril de 2023
Calificación Queja
Objeto En relación con la falta de respuesta del Ayuntamiento ante una instancia presentada por parte del interesado miembro de la Guardia Urbana de Hospitalet de Llobregat, sobre la cantidad de gratificación económica recibida para trabajar voluntariamente el día 23 de junio de 2022 en turno de 19:00h a 07:00h.
Órgano Resolutorio Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución Resolución final que finaliza provisionalmente las actuaciones y hace una solicitud al área de Convivencia, Seguridad y Movilidad.

Respuesta del Servicio	En fecha 04.09.2023 Guardia Urbana informó de que comprobadas las bases, los datos de control horario se constata que el número de horas trabajadas por el agente no superan las horas anuales estipuladas y resulta correcto el abono realizado por penosidad.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	65/2023
Fecha	15 de abril de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la falta de respuesta del Ayuntamiento ante la reclamación por el impago de las prestaciones económicas derivadas de la situación de baja por incapacidad temporal del interesado.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que finaliza provisionalmente las actuaciones y hace una solicitud al área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos.
Respuesta del Servicio	El Servicio de RRHH ha informado que se abonó el importe pendiente ILT y que están en trámite los expedientes para pagar los intereses de demora, las vacaciones no disfrutadas y la parte proporcional pendiente de la paga de productividad.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	66/2023
Fecha	16 de abril de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la falta de respuesta del Ayuntamiento a la petición de un empleado municipal de pago de las horas trabajadas en el año 2021 como horas de prolongación de jornada y de los correspondientes ingresos de demora por el retraso en el abono.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que finaliza de forma provisional las actuaciones y hace una solicitud al Área de Seguridad, Convivencia y Civismo.
Respuesta del Servicio	El Área de Seguridad, Convivencia y Civismo informó que se encuentra en la fase final el expediente de revisión de las prolongaciones de jornada de 2021 y próximamente se tramitará para su revisión y fiscalización.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	67/2023
Fecha	19 de abril de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la disconformidad con la atención de Servicios Sociales a una persona discapacitada en situación de vulnerabilidad que solicita cita para tramitar ayudas de alimentos, transporte y alojamiento temporal.

Órgano Resolutorio Resolución	Sindicatura por delegación de la CSR Resolución final que estima la queja y hace una solicitud en el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos.
Respuesta del Servicio	En julio los Servicios Sociales informan que pudieron contactar finalmente con la interesada que no acudió a la entrevista programada para junio pero sí lo hizo una amiga suya a la que se le entregó el formulario para solicitar la PNC (pensión no-contributiva) y se programó nueva cita. Posteriormente Servicios Sociales informa sobre el seguimiento.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente Fecha Calificación	68/2023 18 de abril de 2023 Remisión a la Síndica de Greuges de Catalunya por no ser competencia de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía.
Objeto	En relación con la denegación del servicio y por la negativa a admitir la solicitud de inscripción de un usuario en el Servicio de Intermediación de Deudas Hipotecarias (SIDH).
Órgano Resolutorio Resolución	Sindicatura Resolución remitiendo la reclamación a la Síndica de Greuges de Catalunya.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente Fecha Calificación	69/2023 19 de abril de 2023 No admitido a trámite porque se encuentra en un procedimiento en curso.
Objeto	En relación a la falta de respuesta del Ayuntamiento a las alegaciones presentadas ante los errores relativos a la valoración de sus méritos condicionantes a una determinada posición en la bolsa de auxiliares administrativos.
Órgano Resolutorio Resolución	Sindicatura No admitido.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente Fecha Calificación	70/2023 20 de abril de 2023 Iniciativa de Oficio
Objeto	En relación a la atención de Servicios Sociales a una unidad familiar con dos menores a cargo, en situación de vulnerabilidad económica y carencia de alimentos suficientes.
Órgano Resolutorio	Sindicatura

Resolución	Resolución final que finaliza las actuaciones y procede al archivo provisional y hace una solicitud al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos.
Respuesta del Servicio	Los Servicios Sociales informaron que continuarán apoyando y acompañando a la familia.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	71/2023
Fecha	20 de abril de 2023
Calificación	Desistimiento
Objeto	En relación a la falta de respuesta de la Oficina Municipal de Información al Consumidor a una reclamación de consumo.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	De finalización de actuaciones por desistimiento al no haber aportado la documentación requerida.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	72/2023
Fecha	25 de abril de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la denegación del empadronamiento de una persona que reside en una infravivienda.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución final que finaliza provisionalmente las actuaciones y hace una recomendación y una solicitud al área de Hacienda, TIC y Atención Ciudadana.
Respuesta del Servicio	El Servicio de Atención Ciudadana informó de que se había procedido a dar de alta en el Padrón Municipal de Habitantes a la interesada, por lo que se considera que se ha tenido en cuenta la recomendación formulada. El padrón no se había producido anteriormente porque en las instancias se pedía el empadronamiento a una dirección errónea, una vez subsanado el error por la persona interesada y posteriormente comprobado se procedió al empadronamiento.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	73/2023
Fecha	27 de abril de 2023
Calificación	No admitido a trámite por no realizar la queja en primera instancia.
Objeto	En relación a los problemas que se desprenden de la ocupación de las naves de la c. Salamina.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	No admitido a trámite y traslado al Servicio de Atención Ciudadana.

Respuesta del Servicio	En fecha 25.05.2023 mediante Decreto del Área de Alcaldía de la misma fecha, se comunica a la persona interesada que se estima y admite a trámite la solicitud, informando que en fecha 19 de mayo el Ayuntamiento pidió la autorización de entrada en el Juzgado Contencioso-Administrativo.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	74/2023
Fecha	27 de abril de 2023
Calificación	No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia.
Objeto	En relación a la falta de medios de protección en la ciudad.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	No admisión a trámite y traslado al Servicio de Atención Ciudadana.
Respuesta del Servicio	El SAC informa que se derivó la reclamación al Gabinete de Alcaldía.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	75/2023
Fecha	28 de abril de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento ante una solicitud de la parte interesada para que se volviera a instalar un pivote en el mismo punto en el que se ubicaba antes de su retirada.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que finaliza las actuaciones del procedimiento.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	76/2023
Fecha	4 de mayo de 2023
Calificación	Desistimiento
Objeto	En relación con la falta de respuesta de la solicitud de instalación de una valla entre la zona peatonal y las ventanas posteriores de las viviendas bajas de la c. Portugal.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Archivo del procedimiento iniciado dado que el Ayuntamiento ha dado respuesta favorable a la solicitud formulada en primera instancia por el interesado y éste ha desistido.
Respuesta del Servicio	El Área de Mantenimiento y Servicios y la Regiduría del Distrito VI Informan que la instalación de la valla ya está finalizada.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente	77/2023
Fecha	4 de mayo de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a la solicitud formulada por un empleado público de revisión del pago de las horas nocturnas trabajadas por el interesado que presta servicios en la Unidad Especial de Intervención de la Guardia Urbana.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que finaliza provisionalmente las actuaciones y hace una solicitud al área de Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos.
Respuesta del Servicio	El Servicio de RRHH informa que abonaran al interesado el importe de la regularización del factor nocturnidad reclamado en la nómina del mes de noviembre de 2023.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	78/2023
Fecha	9 de mayo de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a las molestias que provocan los bares situados en el pasaje de la Rectoría.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que finaliza provisionalmente las actuaciones y hace una solicitud al Área de Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos.
Respuesta del Servicio	El Área de Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos informó de los expedientes sancionadores tramitados contra ambos establecimientos.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	79/2023
Fecha	9 de mayo de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a las molestias que provoca la actividad de baloncesto del Centro Católico.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que finaliza provisionalmente las actuaciones y hace una solicitud al área de Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos, al área de Hacienda y Urbanismo y a la Regiduría de Gobierno de Deportes.
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 80/2023
Fecha 10 de mayo de 2023
Calificación Queja
Objeto En relación a las molestias que provocan los juegos infantiles de los niños en el pasaje de la Pau.
Órgano Resolutorio Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución Resolución final que estima la queja y hace tres recomendaciones al Área de Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos y a la Regiduría del Distrito I.
Respuesta del Servicio Informan que los Agentes cívicos, con el inicio del nuevo curso escolar, han vuelto a realizar ruta por el pasaje de la Pau y desde el Distrito I comunican que han pedido la colocación de carteles informativos sobre la prohibición de juegos y deportes en esta vía.
Situación a 31.12.2023 Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 81/2023
Fecha 11 de mayo de 2023
Calificación Queja
Objeto En relación con las gestiones llevadas a cabo por el Servicio de Mediación por molestias que ocasionan unos vecinos de la finca.
Órgano Resolutorio Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución Resolución final que finaliza las actuaciones del procedimiento.
Respuesta del Servicio No procede.
Situación a 31.12.2023 Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 82/2023
Fecha 18 de mayo de 2023
Calificación Queja
Objeto En relación con el reembolso del importe pagado de más del IBI de 2019, al no haberse tramitado la ayuda que solicitó.
Órgano Resolutorio Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución Resolución final que desestima la queja.
Respuesta del Servicio No procede.
Situación a 31.12.2023 Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 83/2023
Fecha 19 de mayo de 2023
Calificación Queja
Objeto En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a una reclamación de responsabilidad patrimonial.
Órgano Resolutorio Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución Resolución final que estima la queja y hace una solicitud y una

Respuesta del Servicio	recomendación al área de Planificación, Territorio y Economía (Unidad de Responsabilidad Patrimonial). En fecha 19.07.2023 el Departamento de Responsabilidad Patrimonial ha informado de que se ha estimado la reclamación formulada con la cantidad de 1.358,76 €, que se hará efectiva por la aseguradora del Ayuntamiento.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	84/2023
Fecha	23 de mayo de 2023
Calificación	Remisión a la Síndica de Greuges de Catalunya por no ser competencia de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía.
Objeto	En relación a la revisión de la Renta Garantizada de Ciudadanía.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución derivando la reclamación a la Síndica de Greuges de Catalunya.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	85/2023
Fecha	24 de mayo de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación con la solicitud de cobro de dietas por asistencia a juicios de un agente de la guardia urbana ya jubilado.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que finaliza las actuaciones y hace una solicitud al Área de Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos.
Respuesta del Servicio	El Área informa que se está realizando un informe jurídico en relación a este supuesto y atendiendo a los criterios de la asesoría jurídica.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	86/2023
Fecha	29 de mayo de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a la instancia de una sección sindical que pide asistir a las reuniones de la Comisión de Teletrabajo.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución final que finaliza las actuaciones del procedimiento.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente	87/2023
Fecha	1 de junio de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la falta de respuesta a una instancia solicitando el correcto abono del complemento de nocturnidad de las noches trabajadas de los meses de mayo a septiembre de 2022, de un agente de la guardia urbana.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución finalizando provisionalmente las actuaciones haciendo una solicitud al área de Seguridad, Movilidad y RRHH.
Respuesta del Servicio	El Servicio de RRHH informa que abonarán al interesado el importe de la regularización del factor nocturnidad reclamado.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	88/2023
Fecha	2 de junio de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a la solicitud de la entidad ACBALAT de cesión de un espacio municipal para llevar a cabo sus actividades y sobre los criterios de adjudicación.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que finaliza las actuaciones y hace una recomendación a las áreas de Hacienda y Urbanismo (Patrimonio y Seguros), de TIC y Relaciones con la Ciudadanía y de Servicios a las Personas.
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	89/2023
Fecha	6 de junio de 2023
Calificación	Iniciativa de Oficio
Objeto	En relación con la atención de Servicios Sociales a una unidad familiar con dos menores a cargo, en situación de vulnerabilidad económica.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución final que finaliza procedimiento y hace una solicitud al área de Derechos Sociales.
Respuesta del Servicio	El Área de Derechos Sociales informa sobre las intervenciones realizadas.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	90/2023

Fecha	8 de junio de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la falta de respuesta del Ayuntamiento a la instancia, pidiendo una reunión para evaluar la situación de los centros educativos del Distrito III ante la ola de robos y para conocer las medidas que se están tomando al respecto.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que finaliza las actuaciones y hace una solicitud a las áreas de Seguridad, Movilidad y RRHH y de Servicios a las Personas.
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	91/2023
Fecha	7 de junio de 2023
Calificación	Iniciativa de Oficio
Objeto	En relación con la atención de Servicios Sociales a una unidad familiar monoparental con dos menores a cargo, en situación de vulnerabilidad económica.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución que finaliza provisionalmente y hace una solicitud al área de Derechos Sociales.
Respuesta del Servicio	Los Servicios Sociales han informado de que continuarán apoyando y acompañando a la familia.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	92/2023
Fecha	6 de junio de 2023
Calificación	Remisión a la Síndica de Greuges de Catalunya por no ser competencia de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía.
Objeto	En relación con el sistema de sorteo para la asignación de plaza en los centros educativos en el caso de empate, con la insuficiente información facilitada a las familias, la información que se facilita a las familias y respecto a los ratios que no se ajustan a la realidad de la demanda de la zona/municipio.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución remitiendo la reclamación a la Síndica de Greuges de Catalunya.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	93/2023
Fecha	12 de junio de 2023
Calificación	No admisión a trámite por no haber presentado queja ante el

Objeto	Ayuntamiento. En relación con el cuidado del espacio público, seguridad y mantenimiento y limpieza de la c. Santiago Apóstol y del barrio de La Torrassa en general.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Respuesta del Servicio	El SAC informó a la persona interesada sobre las respuestas de los Servicios de Limpieza Urbana y Biodiversidad a las cuestiones planteadas en su escrito.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente	94/2023
Fecha	16 de junio de 2023
Calificación	Remisión a la Síndica de Greuges de Catalunya por no ser competencia de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía.
Objeto	En relación a la falta de plazas suficientes para los niños en el segundo ciclo de educación (I3) en los centros educativos públicos de la zona educativa C) de Hospitalet de Llobregat; hecho que puede comportar que algunas de estas familias tengan que matricular a sus hijos e hijas en la escuela concertada, donde las ratios son superiores.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución remitiendo la reclamación a la Síndica de Greuges de Catalunya.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente	95/2023
Fecha	19 de junio de 2023
Calificación	Remisión a la Síndica de Greuges de Catalunya por no ser competencia de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía.
Objeto	En relación a la falta de plazas suficientes para los niños en el segundo ciclo de educación (I3) en los centros educativos públicos de la zona educativa C) de Hospitalet de Llobregat; lo que puede comportar que algunas de estas familias tengan que matricular a sus hijos e hijas en la escuela concertada, donde las ratios son superiores.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución remitiendo la reclamación a la Síndica de Greuges de Catalunya.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 96/2023
Fecha 28 de junio de 2023
Calificación Iniciativa de Oficio
Objeto En materia de atención a las mujeres que sufren violencias machistas.
Órgano Resolutorio Sindicatura
Resolución Resolución final que finaliza las actuaciones y hace una solicitud y diversas recomendaciones al área de Derechos Sociales.
Respuesta del Servicio Pendiente de respuesta.
Situación a 31.12.2023 Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 97/2023
Fecha 26 de junio de 2023
Calificación Queja
Objeto En relación con la falta de Respuesta del Servicio de Mediación a una instancia sobre las molestias por ruido causadas por un vecino de la finca donde vive.
Órgano Resolutorio Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución Resolución final que finaliza las actuaciones del procedimiento y hace una solicitud al área de Seguridad, Movilidad y RRHH.
Respuesta del Servicio Pendiente de respuesta.
Situación a 31.12.2023 Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 98/2023
Fecha 27 de junio de 2023
Calificación Iniciativa de Oficio
Objeto En relación con la imposibilidad de tramitación electrónica de la tarjeta europea de estacionamiento para personas con discapacidad.
Órgano Resolutorio Sindicatura
Resolución Resolución final que finaliza provisionalmente las actuaciones y hace una solicitud al área de Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos.
Respuesta del Servicio Se acepta la propuesta y se incorpora el trámite en la página web.
Situación a 31.12.2023 Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 99/2023
Fecha 29 de junio de 2023
Calificación Queja
Objeto En relación a la falta de respuesta a una instancia sobre la reparación de la iluminación de la zona de bancos existente en la entrada del gimnasio ubicados en la av. Amadeu Torner con c. Jerusalem.

Órgano Resolutorio Resolución	Sindicatura por delegación de la CSR Resolución final que finaliza las actuaciones y realiza una solicitud al área de Mantenimiento y Servicios y en la Regiduría del Distrito III.
Respuesta del Servicio	El Área de Mantenimiento y Servicios y la Regiduría del Distrito III informan que se está mejorando la iluminación y que no es necesario podar las copas de los árboles.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente Fecha Calificación	100/2023 30 de junio de 2023 Remisión a la Síndica de Greuges de Catalunya por no ser competencia de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía.
Objeto	En relación a que se anule la repetición de curso de un alumno de 3º de ESO, con promoción en 4º de ESO en otro centro escolar.
Órgano Resolutorio Resolución	Sindicatura Resolución remitiendo la reclamación a la Síndica de Greuges de Catalunya.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente Fecha Calificación Objeto	101/2023 4 de julio de 2023 Queja En relación a la falta de respuesta del Ayuntamiento a una instancia donde la persona interesada pedía el control del horario de cierre y del aforo de mesas autorizadas, de dos locales de restauración radicados en la Rambla Just Oliveras.
Órgano Resolutorio Resolución	Sindicatura por delegación de la CSR Resolución final que finaliza provisionalmente las actuaciones y hace una solicitud al área de Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos.
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente Fecha Calificación Objeto	102/2023 4 de julio de 2023 Queja En relación a la falta de respuesta del Ayuntamiento a una instancia donde la persona interesada pedía igualar el horario máximo de cierre de los locales de restauración de la Rbla. Just Oliveras con los del resto de la ciudad.
Órgano Resolutorio Resolución	Sindicatura por delegación de la CSR Resolución final que finaliza las actuaciones del procedimiento y

Respuesta del Servicio	realiza dos solicitudes al área de Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos.
Situación a 31.12.2023	Pendiente de respuesta. Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	103/2023
Fecha	3 de julio de 2023
Calificación	Remisión a la Síndica de Greuges de Catalunya por no ser competencia de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía.
Objeto	En relación a la falta de respuesta por parte de la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA) a una solicitud formulada en el año 2020 sobre el acogimiento familiar de dos menores.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución remitiendo la reclamación a la Síndica de Greuges de Catalunya.
Respuesta del Servicio	La Síndica de Greuges de Catalunya ha informado de que comunicaron a la persona interesada el registro de su queja derivada por esta sindicatura, señalando que no pueden intervenir porque el asunto está sub-iudice y dado que no se aportan nuevos datos; el caso ya ha sido objeto de su intervención en ocasiones anteriores y no se hallaron indicios de irregularidades por parte de la DGAIA.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	104/2023
Fecha	4 de julio de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la falta de prestación del servicio de comidas a domicilio que los Servicios Sociales ofrecieron a su madre en agosto de 2022.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que finaliza provisionalmente el procedimiento y hace una solicitud al área de Derechos Sociales.
Respuesta del Servicio	El Área de Derechos Sociales informa que continúa la provisionalidad del contrato y sobre la información que facilitan a las personas en lista de espera del servicio de comidas a domicilio.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	105/2023
Fecha	10 de julio de 2023
Calificación	Iniciativa de Oficio
Objeto	En relación a la retirada prevista de vehículos abandonados en la vía pública, cerca del tanatorio del Gornal, donde pernoctan personas sin techo.

Órgano Resolutorio Resolución	Sindicatura Resolución final que finaliza provisionalmente el procedimiento y hace cuatro solicitudes al área de Derechos Sociales y una al Área de Seguridad, Movilidad y RRHH.
Respuesta del Servicio Situación a 31.12.2023	Pendiente de respuesta. Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente Fecha Calificación Objeto	106/2023 12 de julio de 2023 Queja En relación a la falta de respuesta a un recurso formulado contra una sanción por aparcamiento indebido.
Órgano Resolutorio Resolución	Sindicatura por delegación de la CSR Resolución final que finaliza las actuaciones y hace una solicitud al área de Seguridad, Movilidad y Recurso Humanos.
Respuesta del Servicio Situación a 31.12.2023	Pendiente de respuesta. Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente Fecha Calificación Objeto	107/2023 17 de julio de 2023 Queja En relación a la falta de respuesta a la solicitud de reconocimiento de la continuidad en el padrón incorporando el período 2012-2023.
Órgano Resolutorio Resolución	Sindicatura por delegación de la CSR Resolución final que finaliza provisionalmente las actuaciones y hace una solicitud al área de TIC y Relaciones con la Ciudadanía.
Respuesta del Servicio Situación a 31.12.2023	El Área de TIC y Relaciones con la Ciudadanía informa que se ha reconocido la continuidad en el padrón del período solicitado. Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente Fecha Calificación Objeto	108/2023 18 de julio de 2023 Organización interna Determinación de las fechas de las sesiones ordinarias de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.
Órgano Resolutorio	Comisión de Sugerencias y Reclamaciones
Expediente Fecha Calificación Objeto	109/2023 18 de julio de 2023 Organización interna Delegación de competencias de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones en la Síndica de Greuges de L'Hospitalet.
Órgano Resolutorio	Comisión de Sugerencias y Reclamaciones

Expediente 110/2023
Fecha 24 de julio de 2023
Calificación No admitido a trámite porque se encuentra en plazo de respuesta a la queja formulada en primera instancia.
Objeto En relación al problema de suciedad existente en la zona de la carretera de Collblanc.
Órgano Resolutorio Sindicatura
Resolución Declaración de inadmisión de la reclamación presentada.
Respuesta del Servicio No procede.
Situación a 31.12.2023 Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 111/2023
Fecha 4 de septiembre de 2023
Calificación No admitido a trámite por no realizar la queja en primera instancia.
Objeto En relación a la convocatoria de plazas de la Guardia Urbana de 2022.
Órgano Resolutorio Sindicatura
Resolución No admitido.
Respuesta del Servicio No procede.
Situación a 31.12.2023 Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 112/2023
Fecha 4 de septiembre de 2023
Calificación Queja
Objeto En relación a la falta de respuesta del Ayuntamiento a la solicitud formulada por un empleado municipal de cobro de los días de vacaciones no disfrutados durante el año 2022 y de la parte descontada de la paga de productividad
Órgano Resolutorio Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución Resolución final que finaliza provisionalmente las actuaciones y hace una solicitud al área de Seguridad, Movilidad y RRHH.
Respuesta del Servicio Pendiente de respuesta.
Situación a 31.12.2023 Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 113/2023
Fecha 4 de septiembre de 2023
Calificación No admitido a trámite porque se encuentra en un procedimiento en curso.
Objeto En relación a las molestias que ocasiona un bar radicado en la c. Francesc Moragas.
Órgano Resolutorio Sindicatura

Resolución Respuesta del Servicio	No admitido a trámite . El SAC informa que el escrito ha sido derivado en la Sección de Prevención de Convivencia y Civismo del Área de Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente Fecha Calificación Objeto	114/2023 7 de septiembre de 2023 Iniciativa de Oficio En relación con la atención de Servicios Sociales a una unidad familiar con dos menores a cargo, en cuanto a la ayuda alimentaria.
Órgano Resolutorio Resolución	Sindicatura Resolución final que finaliza las actuaciones y procede al archivo provisional de las actuaciones, haciendo una solicitud al área de Derechos Sociales.
Respuesta del Servicio Situación a 31.12.2023	Pendiente de respuesta. Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente Fecha Calificación Objeto	115/2023 13 de septiembre de 2023 Queja En relación a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a una instancia en la que se solicitaba un informe sobre el estado de las obras del polideportivo del Gasómetro situado en el barrio de Santa Eulalia.
Órgano Resolutorio Resolución	Sindicatura por delegación de la CSR Resolución final que finaliza las actuaciones del procedimiento y hace una solicitud al área de Hacienda y Urbanismo.
Respuesta del Servicio Situación a 31.12.2023	Pendiente de respuesta. Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente Fecha Calificación Objeto	116/2023 13 de septiembre de 2023 Queja En relación a la solicitud de retirada del quiosco degradado y en desuso situado entre la avenida Virgen de Bellvitge y la calle Ermita.
Órgano Resolutorio Resolución	Sindicatura por delegación de la CSR Resolución final que finaliza las actuaciones y hace una solicitud al área de Mantenimiento y Servicios.
Respuesta del Servicio Situación a	Pendiente de respuesta. Finalizar y cerrar el expediente.

31.12.2023

Expediente 117/2023
Fecha 18 de septiembre de 2023
Calificación Queja
Objeto En relación a la falta de respuesta a una instancia sobre la petición de información de si estructuralmente se pueden eliminar o no unos pilares/barrotes de los bloques de 13 plantas ubicados en el barrio de Bellvitge.
Órgano Resolutorio Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución Resolución final que finaliza las actuaciones
Respuesta del Servicio No procede.
Situación a 31.12.2023 Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 118/2023
Fecha 18 de septiembre de 2023
Calificación Queja
Objeto En relación a la falta de respuesta a una instancia sobre la problemática de los orines de perro en la zona de la avenida Mare de Déu de Bellvitge.
Órgano Resolutorio Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución Resolución final que finaliza las actuaciones.
Respuesta del Servicio No procede.
Situación a 31.12.2023 Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 119/2023
Fecha 19 de septiembre de 2023
Calificación Remisión a la Síndica de Greuges de Catalunya por no ser competencia de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía.
Objeto En relación a la falta de resolución de la solicitud de cambio de vivienda formulada en la Agencia de la Vivienda de Cataluña.
Órgano Resolutorio Sindicatura
Resolución Resolución remitiendo la reclamación a la Síndica de Greuges de Catalunya.
Respuesta del Servicio No procede.
Situación a 31.12.2023 Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 120/2023
Fecha 19 de septiembre de 2023
Calificación Remisión a la Síndica de Greuges de Catalunya por no ser competencia de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía.
Objeto En relación a la falta de asignación de una plaza escolar pública en

Órgano Resolutorio Resolución	P4 para su hijo. Sindicatura Resolución remitiendo la reclamación a la Síndica de Greuges de Catalunya.
Respuesta del Servicio	La Síndica de Greuges de Catalunya informa en fecha 20.10.2023 que han finalizado las actuaciones porque la interesada confirma que el asunto se ha solucionado.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente Fecha Calificación	121/2023 21 de septiembre de 2023 Remisión a la Síndica de Greuges de Catalunya por no ser competencia de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía.
Objeto	En relación a la falta de asignación de una plaza escolar pública para su hijo.
Órgano Resolutorio Resolución	Sindicatura Resolución remitiendo la reclamación a la Síndica de Greuges de Catalunya.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente Fecha Calificación Objeto	122/2023 22 de septiembre de 2023 Queja En relación a la falta de respuesta del Ayuntamiento a la solicitud de información sobre prolongaciones de jornada de la Guardia Urbana.
Órgano Resolutorio Resolución	Sindicatura por delegación de la CSR Resolución final que cierra las actuaciones y formula una solicitud al Área de Seguridad, Movilidad y RRHH.
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente Fecha Calificación Objeto	123/2023 21 de septiembre de 2023 Queja En relación a la falta de respuesta del Ayuntamiento a la solicitud de información sobre el expediente abierto a DGAIA, derivado a los Servicios Sociales Municipales.
Órgano Resolutorio Resolución	Sindicatura por delegación de la CSR Resolución final que finaliza las actuaciones
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a	Finalizar y cerrar el expediente.

31.12.2023

Expediente 124/2023
Fecha 22 de septiembre de 2023
Calificación Queja
Objeto En relación a la falta de respuesta a una instancia sobre el mantenimiento de la zona ajardinada situada en la avenida Josep Tarradellas con calle Canigó.
Órgano Resolutorio Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución Resolución final que cierra las actuaciones y formula una solicitud al Área de Mantenimiento y Servicios.
Respuesta del Servicio Pendiente de respuesta.
Situación a 31.12.2023 Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 125/2023
Fecha 29 de septiembre de 2023
Calificación Queja
Objeto En relación a la falta de respuesta a la solicitud formulada sobre los problemas de mal uso e incivismo en el parque de Les Planes/pl. del Reloj y zona colindante, que alteran la convivencia y el descanso de los vecinos y vecinas.
Órgano Resolutorio Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución Resolución final del procedimiento de queja dado que se ha informado sobre las actuaciones llevadas a cabo y se realiza una recomendación.
Respuesta del Servicio Pendiente de respuesta.
Situación a 31.12.2023 Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 126/2023
Fecha 3 de octubre de 2023
Calificación Queja
Objeto En relación a las filtraciones de agua en un parking.
Órgano Resolutorio Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución Resolución final finalizando las actuaciones dado que el ayuntamiento ha realizado la reparación.
Respuesta del Servicio No procede.
Situación a 31.12.2023 Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 127/2023
Fecha 4 de octubre de 2023
Calificación Queja
Objeto En relación a las molestias que provoca un bar situado en la pl.

Órgano Resolutorio Resolución	Francesc Macià i Llussà. Sindicatura por delegación de la CSR Resolución final del procedimiento de queja dado el informe de las actuaciones inspectoras llevadas a cabo. Solicitud de que se informe sobre cumplimiento de horario y medidas correctoras de ruido.
Respuesta del Servicio Situación a 31.12.2023	Pendiente de respuesta. Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente Fecha Calificación Objeto	128/2023 5 de octubre de 2023 Iniciativa de Oficio En relación a la atención de Servicios Sociales a una unidad familiar con dos menores a cargo, en cuanto a la cobertura de las necesidades básicas y a la alternativa habitacional de urgencia frente al desahucio previsto para el 11 de octubre de 2023.
Órgano Resolutorio Resolución	Sindicatura Resolución final que finaliza provisionalmente el procedimiento y hace una solicitud al área de Derechos Sociales.
Respuesta del Servicio Situación a 31.12.2023	Pendiente de respuesta. Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente Fecha Calificación Objeto	129/2023 10 de octubre de 2023 Iniciativa de Oficio En relación a la atención de los Servicios Sociales a una usuaria en situación de precariedad económica en cuanto a la cobertura de las necesidades básicas y de ayuda para el alojamiento.
Órgano Resolutorio Resolución	Sindicatura Resolución final que finaliza las actuaciones y procede al archivo provisional haciendo una solicitud al área de Derechos Sociales.
Respuesta del Servicio Situación a 31.12.2023	Los Servicios Sociales informan sobre el resultado de la entrevista con la usuaria y las alternativas para el alojamiento que se le han ofrecido. Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente Fecha Calificación Objeto	130/2023 11 de octubre de 2023 Queja En relación a las molestias por el volumen de la música de las actividades que se desarrollan en el Polideportivo Municipal de Santa Eulalia.
Órgano Resolutorio Resolución	Sindicatura por delegación de la CSR Resolución que finaliza provisionalmente las actuaciones con

Respuesta del Servicio	solicitud en el Área de Seguridad, Movilidad y RRHH y en la Regiduría de Gobierno de Deportes. Pendiente de respuesta.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	131/2023
Fecha	9 de octubre de 2023
Calificación	Iniciativa de Oficio
Objeto	En relación a los cambios en el nuevo contrato de transporte adaptado de la ciudad, destinado a personas con movilidad reducida (PMR) que ahora excluye en los servicios esporádicos individuales "puerta a puerta" los desplazamientos a los centros sanitarios.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución final que finaliza las actuaciones y hace dos solicitudes al Área de Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos.
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	132/2023
Fecha	13 de octubre de 2023
Calificación	Remisión a la Síndica de Greuges de Catalunya por no ser competencia de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía.
Objeto	En relación con la extinción de la prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía y por la falta de respuesta al recurso presentado.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución final remitiendo la reclamación a la Síndica de Greuges de Catalunya.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	133/2023
Fecha	18 de octubre de 2023
Calificación	No admitido a trámite porque no ha realizado la queja en primera instancia.
Objeto	En relación a la solicitud de colocación de zona de "beso y adiós" en el colegio Alpes, situado en la calle Riera de la Creu, 85.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	No admitido y derivado en la OAC como queja en primera instancia.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.

31.12.2023

Expediente 134/2023
Fecha 18 de octubre de 2023
Calificación Iniciativa de Oficio
Objeto En relación a la atención de los Servicios Sociales a una usuaria en cuanto a la ayuda al pago de la guardería de su hija y al cambio de trabajador social.
Órgano Resolutorio Sindicatura
Resolución Resolución final que finaliza las actuaciones y hace dos solicitudes al Área de Derechos Sociales.
Respuesta del Servicio Pendiente de respuesta.
Situación a 31.12.2023 Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 135/2023
Fecha 19 de octubre de 2023
Calificación Queja
Objeto En relación a la falta de respuesta a una instancia sobre la solicitud de que se indique la entrada de la calle Xipreret por la calle Mayor como entrada de vehículos de emergencia.
Órgano Resolutorio Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución Resolución final que finaliza las actuaciones y realiza una solicitud al Área de Seguridad, Movilidad y RRHH.
Respuesta del Servicio Pendiente de respuesta.
Situación a 31.12.2023 Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 136/2023
Fecha 25 de octubre de 2023
Calificación Iniciativa de Oficio
Objeto En relación a la atención de los Servicios Sociales a una unidad familiar en situación de precariedad económica con necesidad de apoyo alimentario y de ayuda para el alojamiento.
Órgano Resolutorio Sindicatura
Resolución Resolución final que finaliza las actuaciones y procede al archivo haciendo una solicitud de seguimiento al área de Derechos Sociales.
Respuesta del Servicio Pendiente de respuesta.
Situación a 31.12.2023 Finalizar y cerrar el expediente.

Expediente 137/2023
Fecha 25 de octubre de 2023
Calificación Queja

Objeto	En relación a la ineficacia de las actuaciones en materia de civismo en la zona del paseo Mare de Déu de Bellvitge y la calle Ermita.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que finaliza las actuaciones y procede al archivo haciendo una recomendación al Área de Seguridad, Movilidad y RRHH.
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	138/2023
Fecha	27 de octubre de 2023
Calificación	Iniciativa de Oficio
Objeto	En relación a la atención de los Servicios Sociales a una persona en situación de precariedad económica con necesidad de apoyo alimentario y de alternativa habitacional.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución final que finaliza las actuaciones y procede al archivo haciendo una solicitud de seguimiento al área de Derechos Sociales.
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	139/2023
Fecha	30 de octubre de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la falta de respuesta a diversas instancias de solicitud de vestuario para el personal subalterno.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución inicial, en proceso de instrucción.
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta inicial.
Situación a 31.12.2023	En tramitación.
Expediente	140/2023
Fecha	30 de octubre de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la falta de respuesta por parte de la Regiduría del Distrito II a una instancia sobre el cambio de ubicación de unos contenedores en el barrio de Collblanc.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución que finaliza las actuaciones dado que se ha informado sobre las circunstancias técnicas que fundamentaron el cambio de ubicación de la batería de contenedores en el emplazamiento actual.

Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	141/2023
Fecha	30 de octubre de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la suciedad que generan las heces de palomas y cotorras en la avenida Mare de Déu de Bellvitge y alrededores.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución inicial, en proceso de instrucción
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta inicial.
Situación a 31.12.2023	En tramitación.
Expediente	142/2023
Fecha	2 de noviembre de 2023
Calificación	Remisión a la Síndica de Greuges de Catalunya por no ser competencia de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía.
Objeto	En relación con la disconformidad con un procedimiento sancionador por desobediencia a la autoridad incoado por el Departamento de Interior.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Derivación a la Síndica de Greuges de Catalunya.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	143/2023
Fecha	3 de noviembre de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la falta de respuesta a una instancia sobre la deficiente iluminación entre la rotonda del hospital de Bellvitge y la ronda de Baix-B-10.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución finalizando el procedimiento dado que el ayuntamiento ha informado de que ha realizado inspección y constatado que la iluminación funciona correctamente.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	144/2023
Fecha	6 de noviembre de 2023

Calificación	Queja
Objeto	En relación a la falta de respuesta a una instancia sobre las molestias que provocan los motores situados en el tejado del CC La Farga.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución inicial, en proceso de instrucción.
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta inicial.
Situación a 31.12.2023	En tramitación.
Expediente	145/2023
Fecha	8 de noviembre de 2023
Calificación	Gestión interna
Objeto	Informe bianual de evaluación normativa. (2022-2023).
Órgano Resolutorio	Comisión de Sugerencias y Reclamaciones
Expediente	146/2023
Fecha	8 de noviembre de 2023
Calificación	Iniciativa de Oficio
Objeto	En relación con la atención de los Servicios Sociales a una unidad familiar en situación de precariedad económica con necesidad de apoyo alimentario y de ayuda para gastos escolares.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución final que finaliza el procedimiento, informa del trámite que puede seguir a la parte interesada y hace una solicitud de seguimiento al Área de Derechos Sociales.
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	147/2023
Fecha	8 de noviembre de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a las molestias que provoca el Centro Comercial La Farga a los vecinos y vecinas de la av. Isabel la Católica, 12, 14 y 16.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución inicial, en proceso de instrucción.
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta inicial.
Situación a 31.12.2023	En tramitación.
Expediente	148/2023
Fecha	8 de noviembre de 2023
Calificación	Iniciativa de Oficio

Objeto	En relación con la atención de los Servicios Sociales a una unidad familiar monoparental con un menor a cargo y en riesgo de exclusión residencial.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución inicial, en proceso de instrucción.
Respuesta del Servicio	Con respuesta inicial.
Situación a 31.12.2023	En tramitación.
Expediente	149/2023
Fecha	8 de noviembre de 2023
Calificación	Iniciativa de Oficio
Objeto	En relación a la atención de los Servicios Sociales a una unidad familiar monoparental con menor a cargo en cuanto a la ayuda de alimentos, beca comedor, orientación para pedir asilo y alternativa habitacional de urgencia para el desahucio previsto para el 15 de noviembre de 2023.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución inicial, en proceso de instrucción.
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta inicial.
Situación a 31.12.2023	En tramitación.
Expediente	150/2023
Fecha	13 de noviembre de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la falta de respuesta a una instancia pidiendo el uso de adhesivos informativos en los contenedores de basura.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final de queja dado que el Ayuntamiento ha dado respuesta al contenido de la instancia, indicando que tendrán en cuenta la sugerencia de la persona interesada en futuras campañas informativas.
Respuesta del Servicio	No procede .
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	151/2023
Fecha	15 de noviembre de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la falta de respuesta y/o de solución por parte del Ayuntamiento a diferentes incidencias comunicadas por instancia.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución inicial, en proceso de instrucción.
Respuesta del Servicio	Con respuesta inicial.

Situación a 31.12.2023	En tramitación.
Expediente	152/2023
Fecha	20 de noviembre de 2023
Calificación	Iniciativa de Oficio
Objeto	En relación a la atención de los Servicios Sociales a una persona sin techo en cuanto a la necesidad de alojamiento provisional de urgencia, a la atención de otras necesidades básicas y al soporte para el trámite de las prestaciones a las que pueda tener derecho.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución inicial, en proceso de instrucción.
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta inicial.
Situación a 31.12.2023	En tramitación.
Expediente	153/2023
Fecha	30 de noviembre de 2023
Calificación	Iniciativa de Oficio
Objeto	En relación con la atención del CAIP de una usuaria víctima de violencia de género, con un hijo menor a cargo y en situación de precariedad económica.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución inicial, en proceso de instrucción.
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta inicial.
Situación a 31.12.2023	En tramitación.
Expediente	154/2023
Fecha	5 de diciembre de 2023
Calificación	Iniciativa de Oficio
Objeto	En relación con la atención del CAID de una usuaria víctima de violencia de género, con cuatro hijas menores a cargo y en situación de precariedad económica.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución inicial, en proceso de instrucción.
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta inicial.
Situación a 31.12.2023	En tramitación.
Expediente	155/2023
Fecha	11 de diciembre de 2023
Calificación	Remisión a la Síndica de Greuges de Catalunya por no ser competencia de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía.
Objeto	En relación a la falta de respuesta a un recurso contra una

Órgano Resolutorio Resolución	resolución del Departamento de Derechos Sociales de otorgamiento de una PNC de jubilación por disconformidad con el importe calculado. Sindicatura Resolución remitiendo la reclamación a la Síndica de Greuges de Catalunya.
Respuesta del Servicio	No procede.
Situación a 31.12.2023	Finalizar y cerrar el expediente.
Expediente	156/2023
Fecha	12 de diciembre de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la falta de trato correcto y esmerado a un ciudadano por parte de personal de Protección Civil, el día 2.11.2023 en la zona de la Gran Vía.
Órgano Resolutorio Resolución	Sindicatura Resolución inicial, en proceso de instrucción.
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta inicial.
Situación a 31.12.2023	En tramitación.
Expediente	157/2023
Fecha	12 de diciembre de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación al retraso excesivo en la tramitación de una licencia de primera ocupación.
Órgano Resolutorio Resolución	Sindicatura por delegación de la CSR Resolución inicial, en proceso de instrucción.
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta inicial.
Situación a 31.12.2023	En tramitación.
Expediente	158/2023
Fecha	14 de diciembre de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación con el retraso en la tramitación de una licencia de obras.
Órgano Resolutorio Resolución	Sindicatura por delegación de la CSR Resolución inicial, en proceso de instrucción.
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta inicial.
Situación a 31.12.2023	En tramitación.
Expediente	159/2023
Fecha	19 de diciembre de 2023

Calificación	Queja
Objeto	En relación a la falta de respuesta del Ayuntamiento a una instancia del sindicato CATAC-IAC sobre la convocatoria y la participación de los delegados de este sindicato en las sesiones y en las comisiones derivadas, del Comité de Seguridad y Salud.
Órgano Resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución inicial, en proceso de instrucción.
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta inicial.
Situación a 31.12.2023	En tramitación.
Expediente	160/2023
Fecha	21 de diciembre de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la falta de respuesta a una instancia sobre la rotura de las baldosas de las jardineras en la Av. Mare de Déu de Bellvitge, esquina C. Ermita.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución inicial, en proceso de instrucción.
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta inicial.
Situación a 31.12.2023	En tramitación.
Expediente	161/2023
Fecha	21 de diciembre de 2023
Calificación	Queja
Objeto	En relación a la falta de respuesta a una instancia donde se pide una revisión urgente de obras en los bajos de la finca.
Órgano Resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución inicial, en proceso de instrucción.
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta inicial.
Situación a 31.12.2023	En tramitación.

TÍTULO III.- INFORME.

1.- RELACIÓN DE LOS AGRAVIOS, QUEJAS E INICIATIVAS DE OFICIO 2023

A continuación detallamos los expedientes que se han admitido a trámite y se han calificado como agravios y quejas así como las iniciativas de oficio impulsadas por la Sindicatura. Los expedientes calificados como sugerencias se detallan en el Título III del Informe Anual de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

• AGRAVIOS

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
48/2023	SI	AGRAVIO	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	CIUDAD

En relación con la inacción de la Administración local ante la obligación legal de ofrecimiento de una alternativa de alojamiento en el desahucio de la familia representada en este caso, considerando la omisión de Servicios Sociales respecto a la entrega de un informe de vulnerabilidad.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación con la inacción de la Administración local ante la obligación legal de ofrecimiento de una alternativa de alojamiento en el desahucio de la familia representada en este caso, considerando el omisión de Servicios Sociales respecto a la entrega de un informe de vulnerabilidad requerido en dos ocasiones por el Juzgado de 1ª instancia nº 3 de Hospitalet de Llobregat.	<p>La Síndica durante el proceso de instrucción tiene constancia de la interposición de un contencioso administrativo y por tanto dicta una resolución de suspensión provisional</p> <p>Posteriormente levanta la suspensión provisional del procedimiento de agravio, visto el contenido del auto número del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo número 11 de Barcelona, convertida en firme, que declara la caducidad del recurso presentado por la parte interesada en el procedimiento ordinario.</p> <p>Finaliza el procedimiento de agravio por imposibilidad de continuarlo debido a causa sobrevenida, dado que el desahucio se llevó a cabo antes del verano sin constancia de que por parte de las administraciones competentes se garantizase el realojamiento de la unidad familiar con menores a cargo, la cual se encuentra residiendo en otra vivienda en Hospitalet de Llobregat sin disponer de título habilitante.</p> <p>Solicita al Área de Derechos Sociales que se mantenga el seguimiento y la continuidad en el ámbito de la cobertura de las necesidades básicas de esta unidad familiar con menores a cargo.</p>	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
72/2023	SI	AGRAVIO	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	I

En relación a la denegación del empadronamiento de una persona que reside en una infravienda.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la denegación del empadronamiento de una persona que reside en una infravienda.</p>	<p>La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones del procedimiento de agravio dado que se encuentra en curso el procedimiento correspondiente a la nueva solicitud de empadronamiento presentada por la interesada en fecha 11.05.2023; considerando esta sindicatura que los procedimientos de tramitación de las solicitudes de inscripción en el padrón municipal, deben incorporar las máximas garantías en lo que respecta al derecho de la ciudadanía a una buena administración, especialmente cuando surgen dudas en la comprobación de los datos consignados o sobre la residencia efectiva, como es el caso objeto de la presente resolución; teniendo en cuenta que la denegación del empadronamiento imposibilita el ejercicio de una serie de derechos políticos, sociales y económicos que requieren de estar empadronado como condición inexcusable para acceder a ellos.</p> <p>-Recomendar al Área de Hacienda, TIC y Atención Ciudadana que en los procedimientos de tramitación de las solicitudes de empadronamiento, especialmente cuando surgen dudas en la comprobación de los datos consignados o sobre la residencia efectiva, se apliquen los derechos de la ciudadanía a una buena administración previstos en el art. 22.1 de la Ley 26/2010, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña, siguientes: Derecho a ser escuchado (trámite de audiencia), derecho a presentar alegaciones, derecho a participar en la toma de decisiones (concertar cita para la inspección); todo ello en orden a garantizar el derecho a una decisión objetiva y debidamente motivada.</p> <p>- Solicitar al Área que en el procedimiento de tramitación de la nueva solicitud de empadronamiento formulada por la interesada en fecha 11.05.2023 se tenga en cuenta la recomendación indicada en el punto segundo de la presente resolución, aplicando los derechos de la ciudadanía a una buena administración</p>	<p>El Servicio de Atención Ciudadana informo de que se había procedido a dar de alta en el Padrón Municipal de Habitantes a la interesada por lo que se considera que se ha tenido en cuenta la recomendación formulada. En la instancia de 11.05.2023, al igual que en la anterior de 30.01.2023, se pedía el empadronamiento en una dirección errónea por lo que, una vez subsanado el error por el interesado y posteriormente comprobado en fecha 31.05.2023 la efectiva residencia en ese lugar, se procedió al empadronamiento.</p>

	<p>previstos en el art. 22.1 de la Ley 26/2010, de régimen jurídico y de procedimiento de las Administraciones Públicas de Cataluña y que, en virtud del artículo 41 del RODCLH, informen a esta sindicatura dentro del plazo máximo de tres meses de la resolución que recaiga en la solicitud.</p> <p>- Hacer un recordatorio legal al Área de Hacienda, TIC y Atención Ciudadana respecto a que en las solicitudes de empadronamiento en situaciones de infraviviendas o de personas sin hogar, debe aceptarse como domicilio cualquier dirección donde efectivamente vivan los vecinos y vecinas pero, si surgen dudas sobre la procedencia o no de empadronar, en caso de imposibilidad de dirigir comunicaciones en el domicilio que figura en la solicitud, deberá designarse un "domicilio ficticio" si los Servicios Sociales informan sobre la habitualidad de la residencia en la ciudad y la persona interesada está de acuerdo; de conformidad con el apartado 3.3, relativo a los casos especiales de empadronamiento previstos en la resolución de 29 de abril de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dir. Gral. de Cooperación Autonómica y Local, por las que se dan instrucciones técnicas sobre la Gestión del Padrón.</p>	
--	---	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ambito Territorial
86/2023	SI	AGRAVIO	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	NO	NO	CIUDAD

En relación a la instancia de una sección sindical en la que piden asistir a las reuniones de la Comisión de Teletrabajo.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
Los interesados solicitan la intervención de la Síndica en relación a una instancia en la que piden asistir a las reuniones de la Comisión de Teletrabajo y que no han recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de agravio dado que el Ayuntamiento ha reconocido que la sección sindical tiene derecho a participar en la Comisión de seguimiento y Evaluación del Teletrabajo, de acuerdo con lo que prevé el art. 21 del Acuerdo de Teletrabajo; aunque no ha informado sobre cuál ha sido la causa por la que esta sección sindical, signataria del acuerdo inicial de 16 de julio de 2021 para la regulación del teletrabajo, no fue convocada a las sesiones celebradas con posterioridad por la Comisión de seguimiento y de Evaluación del Teletrabajo, a pesar de haberlo pedido de forma expresa, en aplicación de su derecho a la representación y participación	No procede.

	institucional.	
--	----------------	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
156/2023	SI	AGRAVIO	EN TRÁMITE	-	-	III

En relación a la falta de trato correcto y esmerado a un ciudadano por parte de personal de Protección Civil, el día 2.11. 2023 en la zona de la Gran Vía.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la falta de trato correcto y esmerado a un ciudadano por parte de personal de Protección Civil, el día 2 de noviembre de 2023 en la zona de la Gran Vía.	Este expediente se encuentra en proceso de instrucción.	Pendiente del informe inicial del Área.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
159/2023	SI	AGRAVIO	EN TRÁMITE	-	-	CIUDAD

En relación a la instancia de una sección sindical en la que piden asistir a las reuniones de la Comisión de Teletrabajo.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
El sindicato CATAc-IAC solicita la intervención de la Síndica de Greuges en relación a la falta de respuesta del Ayuntamiento a una instancia del sindicato CATAc-IAC sobre la convocatoria y la participación de los delegados de este sindicato en las sesiones y en las comisiones derivadas, del Comité de Seguridad y Salud.	Este expediente se encuentra en proceso de instrucción.	Pendiente del informe inicial del Área.

• QUEJAS

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
1/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	NO	NO	II

En relación a una instancia sobre las molestias ocasionadas por las obras que desde el año 2020 se están realizando en la calle Doctor Martí i Julià.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO

La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia sobre las molestias ocasionadas por las obras que desde el año 2020 se están realizando en la calle Doctor Martí i Julià, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones dado que el Ayuntamiento ha informado de las acciones llevadas a cabo para que la empresa constructora adaptara y ampliara el paso de la acera de la finca donde está ejecutando las obras de construcción de un edificio plurifamiliar.	No procede.
--	--	-------------

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
3/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	NO	NO	I

En relación con la solicitud de información formulada en fecha 5 de abril de 2022, referente a una licencia de obras.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de información formulada en fecha 5 de abril de 2022, referente a una licencia de obras, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha informado de las actuaciones llevadas a cabo consistentes en la inspección y posterior incoación de procedimiento urbanístico y en fecha 6.03.2023 facilitó a la comunidad la información solicitada.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
11/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	CIUDAD

En relación al retraso en la devolución de una plusvalía mortis causa, sin ganancia patrimonial.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación al retraso en la devolución de una plusvalía mortis causa, sin ganancia patrimonial.	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones del procedimiento de queja, dado que la devolución del IIVTNU está en trámite. Asimismo, solicita que informen a esta sindicatura de la resolución del procedimiento para hacer efectiva la devolución del importe de la autoliquidación.	El Área de Hacienda, TIC y Atención Ciudadana informó que se hizo efectivo el pago de 3.203,51€ a la persona interesada, de devolución del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (2.931,52€), más los intereses de demora (271,99€).

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
13/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	CIUDAD

En relación a la falta de información y de trámite de la solicitud de beca por su hijo.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la falta de información y de trámite de la solicitud de beca por su hijo.	La Síndica estima la queja dado que no consta que la persona interesada fuese informada sobre las condiciones y los criterios de adjudicación de la ayuda que pedía ni tampoco respecto a su denegación. Asimismo, solicita al Área que informe a esta sindicatura dentro del plazo de dos meses sobre el resultado del trámite para elaborar el diagnóstico social y la intervención necesaria en el momento actual, correspondiente a la ayuda que solicita la persona interesada.	El Distrito I informa que atendieron a la UF informándoles que el acceso de actividades de esparcimiento de verano se debe hacer en los Centros de esparcimiento y que por la situación de discapacidad del menor, se incluye en la lista de espera para acceder a este servicio, informando también sobre la tramitación de ayudas. Respecto al apoyo en ayudas sociales, actualmente se queda a la espera de la entrega de la documentación por la usuaria para realizar valoración social en cuanto a la tramitación de las ayudas.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
34/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	NO	NO	CIUDAD

En relación a la disconformidad con la certificación auditora de justificación parcial de una subvención de 2021 correspondiente al proyecto "Aula Acollida Estiu".

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la disconformidad con la certificación auditora de justificación parcial de una subvención de 2021 correspondiente al proyecto "Aula Acollida Estiu".	La Síndica resuelve estimar la queja formulada en el sentido de que el formulario de solicitud del año 2021 podía haber causado confusión a los solicitantes de subvención, como así ha sido en el caso objeto de queja, respecto a la literalidad del texto de la casilla quinta correspondiente al "Calendario previsto para su realización", donde la entidad beneficiaria indicó que el Aula de Acogida 2021 se iniciaba el 28.06.2021 y finalizaba el 30.07.2021, considerando por error que los plazos se referían estrictamente a la actividad realizada con los niños y jóvenes que participarían; una interpretación que nunca fue cuestionada por el Ayuntamiento, ni en la solicitud, ni en el convenio, ni tampoco a la hora de la aceptación de la justificación	La Teniente de Alcaldía del Área de Hacienda, TIC y Atención Ciudadana y la vice-interventora contable firman un informe en respuesta a la queja que había interpuesto la entidad ante la Síndica de Greuges de Hospitalet en relación con la justificación de la subvención nominativa del ejercicio 2021 destinada al proyecto "aula de verano 2021". En dicho informe, se especifica que en convenio suscrito entre la entidad y el Ayuntamiento de L'Hospitalet existen dos cláusulas que determinan cuáles son los gastos subvencionables y cuál es el período de aceptación de facturas para la justificación: (...)1. La primera establece el objeto del convenio donde se determina el plazo de ejecución: PRIMERA.- objeto (...)Plazo de ejecución: del 28 de junio hasta el 30 de julio de 2021.

	<p>presentada y que, con posterioridad, requirió aclaración por parte del Ayuntamiento en los formularios de los años 2022 y 2023, donde se incluyó notas informativas a pie de página para evitar cualquier malentendido a efectos de las fechas a tener en cuenta por los beneficiarios de subvenciones respecto a la justificación de las facturas. Asimismo solicita al Área de Hacienda, TIC y Atención Ciudadana que se tengan en cuenta las consideraciones contenidas en la parte expositiva de la presente resolución a la hora de resolver el expediente de reintegro parcial que en su caso se inicie.</p>	<p>2. La octava, punto 4 , donde se establecen cuáles son los gastos subvencionables y cuál es el plazo de ejecución y aceptación de estos gastos: "8.4. Independientemente de la modalidad de justificación, se consideran gastos subvencionables los que se establecen en el artículo 31 de la LGS y que se realicen dentro del plazo de ejecución indicado en la cláusula PRIMERA." Por todo ello, nos remitimos a dicho informe y reiteramos lo que se informa en el mismo".</p>
--	---	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
35/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	CIUDAD

En relación a la bonificación del IVTM por ser el vehículo híbrido con la calificación "eco".		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación con la bonificación del IVTM por ser el vehículo híbrido con la calificación "eco".</p>	<p>La Síndica resuelve estimar la queja en el sentido de que las modificaciones en la regulación contenida en la ordenanza del IVTM sobre las condiciones aplicables para disfrutar de la bonificación durante los cuatro ejercicios fiscales del período 2016 a 2019, podían haber causado confusión a los contribuyentes afectados, como así ha sido en el caso objeto de queja, donde el reclamante, titular de un vehículo híbrido adquirido en 2016, gozó de la bonificación en la cuota aplicable en 2016, pero vio desestimada su solicitud en el año 2017 porque el vehículo superaba el límite máximo de emisiones previsto para ese año y, con posterioridad, desconocía y no consta que fuera informado por el Ayuntamiento que la ordenanza para 2019 había sido modificada y podía tener derecho a bonificación en caso de haberla pedido de nuevo. Asimismo, recomienda al Área de Hacienda, TIC y Atención Ciudadana y al Organismo de Gestión Tributaria que se estudien las acciones de mejora que permitan hacer más accesible, clara y comprensible la información que se facilita a los contribuyentes obligados al pago del Impuesto de vehículos de tracción mecánica, sobre todos los elementos del tributo, sus derechos y obligaciones y, especialmente, respecto a las bonificaciones y exenciones a las que puedan tener derecho.</p>	<p>La Sección de Gestión Tributaria del Ayuntamiento, informó lo siguiente: "INFORME en respuesta a la resolución Final de expediente SIN/35/2023, en relación a la bonificación no aplicada al impuesto de vehículos de tracción mecánica de un vehículo híbrido con la calificación "ECO".</p> <p>En relación a las medidas que se solicitan para hacer más comprensible y accesible la información para los ciudadanos sobre el IVTM, cabe mencionar que, en tanto que este impuesto lo gestiona íntegramente el ORGT de la Diputación de Barcelona, nos hemos puesto en contacto con ellos para mejorar la información y los contenidos de la Carpeta Ciudadana y WEB de la DIBA, así como los de la Sede Electrónica y la Carpeta Ciudadana del Ayuntamiento.</p> <p>En ese momento se ha creado una comisión de trabajo para agilizar esta transformación.</p> <p>Sin embargo, hay que tener presente que las modificaciones anuales de las ordenanzas ya tienen un procedimiento de información y accesibilidad a la ciudadanía establecido por normativa y no se puede modificar. El procedimiento contempla una serie de publicaciones en diarios oficiales, sede electrónica y diarios de gran tirada, además de un período de alegaciones".</p>

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
40/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	IV

En relación al mal estado del asfalto en la Ctra. Antigua de El Prat, así como la falta de alumbrado público y la invasión de la vegetación en la acera.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación al mal estado del asfalto en la Ctra. Antigua del Prat, así como la falta de alumbrado público y la invasión de la vegetación en la acera.	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha informado que se llevó a cabo el desbroce de la vía y que se considera que el estado de la calzada no reviste peligro y se incluirá la mejora de la misma en un proyecto de inversiones. Asimismo, solicita al Área de Planificación, Territorio y Economía (EPHUS) la revisión del alumbrado de esta vía urbana en orden a alcanzar su óptimo y correcto funcionamiento y que se informe a esta Sindicatura.	Se informa que el tramo de vía fue cedido al Ayuntamiento y no está conectado a ningún cuadro de luz por lo que deberá incluirse en los estudios de proyectos de iluminación. En fecha 11.10.2023 el Área de Mantenimiento y Servicios informó que en cuanto al estado de la calzada, tal y como se informó el 8 de mayo de 2023, se incluirá la mejora de la misma en un nuevo proyecto de inversiones y también se han dado instrucciones para que se realice la retirada de la vegetación que invade la calzada.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
41/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	NO	NO	VI

En relación a la insuficiente limpieza en la zona de contenedores de la c. França, 11-12 del barrio de Bellvitge.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la insuficiente limpieza en la zona de contenedores de c. França, 11-12 del barrio de Bellvitge.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha acreditado que se han atendido las diversas incidencias comunicadas a la zona en el ámbito del espacio público, quedando a disposición del vecindario para resolver las que puedan acontecer.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
43/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	VI

En relación con las deficiencias de las pistas de baloncesto ubicadas entre el aparcamiento y el polideportivo de Bellvitge Sergio Manzano.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación con las deficiencias de las pistas de baloncesto ubicadas entre el aparcamiento y el polideportivo de Bellvitge Sergio Manzano.	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha informado que próximamente llevarán a cabo actuaciones de mantenimiento y de instalación de otra columna de luz en esta área de actividad física destinada al baloncesto, ubicada en la Av. Mare de Déu de Bellvitge. Asimismo, recomienda al Área de Planificación, Territorio y Economía (EPHUS) y a la Regiduría de Gobierno de Deportes la señalización bajo las cestas de las líneas del campo de juego para facilitar a las personas usuarias la práctica deportiva y lúdica del baloncesto y estudio de las opciones técnicas para mejorar la iluminación de la instalación.	<p>El Servicio de Deportes informó que se estima la recomendación de señalización bajo las cestas de las líneas del campo de juego y se analizará la forma en la que se podría realizar el marcado de las líneas (medidas, distribución de espacios, durabilidad del material, seguridad y otras consideraciones técnicas).</p> <p>Atendiendo a una visión amplia del concepto "actividad física" y "ejercicio físico" y de la teoría de la praxeología motriz, en un espacio abierto al aire libre, a pesar de la existencia de cestas de baloncesto, se pueden llevar a cabo otros tipos de práctica físico-deportiva, por ejemplo, el deporte del softbol, juegos pre-deportivos, juegos motrices, entrenamientos funcionales, etc., por lo que, recomendamos se tenga una visión amplia de las actividades que se pueden llegar a realizar, huyendo de una visión estricta de los parámetros que dictan las disciplinas del deporte federado, reglado y reglamentado.</p> <p>El Área de Mantenimiento y Servicios informó que se considera que la iluminación existente es la correcta para el uso de los peatones, en todo caso, si desde el Servicio Deportes se considera que es necesario realizar un estudio de las opciones técnicas para mejorar la iluminación de la instalación, sería necesario que nos lo soliciten y se elaboraría un proyecto.</p>

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
44/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	CIUDAD

En relación a falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a diversas instancias relativas al reconocimiento a efectos de antigüedad y cotización social, del período en que el empleado público prestó servicios como becario de la Guardia Urbana.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a diversas instancias relativas al reconocimiento a efectos de antigüedad y cotización social, del período en que el empleado público prestó servicios como becario de la Guardia Urbana, que no ha recibido respuesta.</p>	<p>La Síndica resuelve finalizar las actuaciones de la queja dado que el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos ha informado de la apertura de un expediente actualmente en trámite, de reconocimiento al interesado de los servicios prestados como becario de la Guardia Urbana durante el período de 21.12.1987 hasta 02.01.1989. Asimismo solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que informe a esta Sindicatura de la resolución del procedimiento de reconocimiento al interesado de los servicios prestados como becario de la Guardia Urbana a efectos de la antigüedad y de acreditar este período para la prestación por jubilación.</p>	<p>El Servicio de Planificación y Desarrollo de los Recursos Humanos nos informó lo siguiente: "Primero.- En relación con el trámite del expediente XXX se informa que continúa pendiente de emisión de la propuesta de resolución dado que deben revisarse la documentación de los cálculos contables que deben constar en el expediente administrativo. Segunda.- Además debe resaltarse el hecho de que en algunos expedientes de reconocimiento de servicios prestados como becario se ha dado la circunstancia de que los períodos se solapan con el reconocimiento de los efectos administrativos de carácter económico de los trienios de los funcionarios de cuerpos de policía locales que se produjo como efectos de la aplicación del artículo 65 de la Ley 16/1991, de 10 de julio, de las policías locales en la redacción dada por la Ley 3/2015, de la 11 de marzo, de medidas fiscales, financieras y administrativas: Es decir el hecho de reconocimiento de servicios prestados de períodos anteriores supone que deba regularizarse el vencimiento de los trienios que el funcionario tenga reconocidos. Y, en consecuencia, puede producirse que trienios que por la aplicación de la normativa indicada anteriormente los esté percibiendo del grupo C1 y que con el reconocimiento de servicios prestados anteriores (período de becario) comporte que los trienios deban ser del grupo C2 . Y teniendo en cuenta que la cuantía de los trienios va en función del grupo de titulación supondría una regularización económica de los trienios percibidos del grupo C1. Así pues, teniendo en cuenta que la resolución del expediente administrativo puede tener efectos de regularización económica, se llevará a cabo el trámite de audiencia ante el interesado para que pueda realizar las alegaciones que considere oportunas. Por último, indicar que el Servicio de Planificación y Desarrollos de los Recursos Humanos está llevando a cabo una calendarización de los expedientes en función de la promoción de acceso a la Guardia Urbana y siempre teniendo en cuenta las edades de próximas jubilaciones de los interesados. En caso de que nos ocupa como el interesado es de la promoción del año 1987 la previsión de finalización de todo el expediente es en julio de 2023".</p>

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
45/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	CIUDAD

En relación con la falta de oferta de vivienda VPO asequible y accesible por parte de la Oficina de Vivienda, a una familia con una menor a cargo en situación de discapacidad del 79%.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la falta de oferta de vivienda VPO asequible y accesible por parte de la Oficina de Vivienda, a una familia con una menor a cargo en situación de discapacidad del 79 %.</p>	<p>La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones del procedimiento de queja y recomienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que en la próxima convocatoria de la Mesa Técnica de Valoración se compruebe la concurrencia de las circunstancias alegadas por la unidad familiar y el cumplimiento de los requisitos exigibles, con vistas a acceder al programa Reallotgem de la Bolsa de alquiler social, para optar a una vivienda VPO en régimen de alquiler que sea accesible o que pueda ser transformada o modificada para hacerla accesible a personas con movilidad reducida (PRM), de conformidad con el Reglamento regulador del Registro de Solicitantes de Vivienda de Protección Pública de Hospitalet de Llobregat. - La elaboración y posterior aprobación de un Plan Local de Vivienda, tal y como ha informado que ya tiene previsto hacer, en aplicación de lo que determina el art. 14 de la Ley 18/2007 de la Vivienda de Cataluña. - Reforzar la intervención preventiva que ya se está llevando a cabo en materia de vivienda que permita dar respuesta al mantenimiento o acceso a la vivienda en régimen de alquiler de las familias en situación de vulnerabilidad económica y social, mediante las ayudas económicas dirigidas a evitar los desahucios por falta de pago, a facilitar el acceso al alquiler de otra vivienda o al pago de la deuda de cuotas hipotecarias. - La convocatoria mensual de la Mesa de Emergencias Sociales, de conformidad con lo que prevé el art. 56.2 del Reglamento Municipal del Registro de solicitantes de viviendas de protección pública, a efectos de que la valoración de la situación de emergencia por vulnerabilidad económica y social se haga de forma ágil, con independencia de la disponibilidad de viviendas por parte del Ayuntamiento; lo que permitirá a estas unidades familiares, en su caso, el acceso al programa Reallotgem. 	<p>El Área de Hacienda y Urbanismo informó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Punto 2. Ya hemos contratado la asistencia técnica para la elaboración del Plan Local de Vivienda. • Punto 4. En estos momentos estamos pendientes de aprobar inicialmente el Reglamento de la Mesa de Emergencias Sociales. • Punto 5. Se están redactando las bases para la adquisición de viviendas que dependen de las necesidades del Plan local de vivienda. La compra de las viviendas se realizará con dinero del patrimonio municipal del suelo y vivienda.

	- Que se estudie si para atender la demanda, es necesario incrementar el número de viviendas que se incorporan al Fondo Social de Viviendas mediante la cesión por parte de entidades bancarias, la donación, el convenio, el alquiler o la compra; en vista del realojamiento de las personas y unidades familiares afectadas por una situación de emergencia residencial.	
--	---	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ambito Territorial
46/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	VI

En relación a que se facilite a la interesada y su familia una alternativa de vivienda social, considerando que con la situación actual y siendo familia numerosa con 8 menores a cargo, sus necesidades básicas no se encuentran atendidas.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a que se facilite a la interesada y a su familia una alternativa de vivienda social, considerando que con la situación actual y siendo familia numerosa con 8 menores a cargo, sus necesidades básicas no se encuentran atendidas.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones y procede al archivo provisional del expediente de queja dado que los Servicios Sociales han informado sobre las circunstancias sociales y económicas de la unidad familiar así como las intervenciones sociales realizadas; teniendo en cuenta que si en el transcurso del procedimiento de ejecución hipotecaria no se acordara con el adquirente un contrato de alquiler social, habría que garantizar antes del desahucio el realojamiento adecuado de la unidad familiar con ocho menores a cargo, de conformidad con lo que establece el art. 5.6 la Ley 24/20215, de la Generalitat de Catalunya, de medidas urgentes para hacer frente a la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética. Asimismo hace las siguientes solicitudes: - Al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que se informe del seguimiento y la continuidad del apoyo en el ámbito de la cobertura de las necesidades básicas de esta unidad familiar con ocho menores a cargo y también por lo que se refiere al riesgo de pérdida de la vivienda si durante el procedimiento de ejecución hipotecaria no se acordara con el adquirente un contrato de alquiler social y las medidas previstas o adoptadas en este caso con vistas al realojo temporal antes de que se produjera el desahucio. - Al Área de Territorio y Economía (Servicio EPHUS) que informe del seguimiento y en cuanto al riesgo de pérdida de la vivienda de esta unidad familiar si durante el procedimiento de ejecución hipotecaria no se acordara	Los Servicios Sociales informan que plantearon un plan de trabajo con la interesada para la mejora de la situación económica, laboral y social y, en lo que respecta a la vivienda, indican que familia se encuentra inscrita en el registro de solicitantes y en la mesa de emergencias de Hospitalet y el Área de Hacienda y Urbanismo informa sobre la situación actual de la UF en lo que se refiere al registro de Solicitantes de vivienda.

	con el adquirente un contrato de alquiler social y sobre las medidas previstas o adoptadas en este caso con vistas al realojamiento estable antes de que se produjera el desahucio.	
--	---	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
47/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	NO	NO	CIUDAD

En relación al retraso en el proceso de obtención de una licencia de primera ocupación.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación con el retraso en el proceso de obtención de una licencia de primera ocupación.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja respecto al retraso excesivo en la tramitación de un procedimiento de comunicación previa de primera ocupación dado que el Ayuntamiento ha informado que en fecha 24 de abril de 2023 se emitió el informe para dar por correctamente verificada la primera ocupación del edificio unifamiliar. Asimismo, hace un recordatorio legal al el Área de Planificación, Territorio y Economía (Servicios de EPHUS), de las sugerencias de la Síndica de Greuges de Catalunya contenidos en Informe anual en el Parlamento de 2021 (páginas 202 y 203), respecto al retraso en la tramitación de los procedimientos de licencias de obras, los cuales resultan también aplicables a los procedimientos de comunicaciones previas de primera ocupación, donde señalaba que si se considera demasiado ajustado el plazo para otorgar o denegar una licencia, se haga uso de la posibilidad de que ofrece el ordenamiento de prorrogarlo por causa justificada con notificación a las personas interesadas y que se intente agrupar las deficiencias y peticiones de documentación en un informe único, pidiendo la enmienda en un solo requerimiento; con la finalidad de mejorar la eficiencia de la administración y teniendo en cuenta la repercusión favorable que ello puede comportar para las personas titulares y los profesionales técnicos que los representan y también para la actividad económica de la ciudad.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
49/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

En relación con la falta de ofrecimiento de realojamiento por parte de Servicios Sociales y del departamento de Vivienda ante una sentencia de desahucio.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la falta de ofrecimiento de realojamiento por parte de Servicios Sociales y del departamento de Vivienda ante una sentencia de desahucio.</p>	<p>La Síndica resuelve finalizar las actuaciones y procede al archivo provisional del expediente de queja dado que los Servicios Sociales han informado sobre las circunstancias sociales y económicas de la unidad familiar así como las intervenciones sociales realizadas; teniendo en cuenta que si en el transcurso del procedimiento de desahucio no se acordara con la propiedad un contrato de alquiler social, habría que garantizar antes de la ejecución del desahucio, el realojamiento adecuado de la unidad familiar, de conformidad con lo establecido en art. 5.6 la Ley 24/20215, de la Generalitat de Catalunya, de medidas urgentes para hacer frente a la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética. Asimismo, realiza las siguientes solicitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que informe del seguimiento en cuanto al riesgo de pérdida de la vivienda si durante el procedimiento de desahucio no se acordara con la propiedad un contrato de alquiler social y sobre las medidas previstas o adoptadas en este caso con vistas al realojamiento temporal de la familia antes de que se produjera el desahucio. - Al Área de Territorio y Economía (Servicio EPHUS) que informe del seguimiento respecto al riesgo de pérdida de la vivienda si durante el procedimiento de desahucio no se acordara con la propiedad un contrato de alquiler social y sobre las medidas previstas o adoptadas en este caso con vistas al realojamiento estable de la familia antes de que se produjera el desahucio. 	<p>El Área de Hacienda y Urbanismo informa que el SIDH ha cerrado el expediente de mediación por negativa de la propiedad a formalizar un alquiler social y se ha derivado a sancionador por incumplimiento de la normativa. Respecto a la solicitud de vivienda en el Registro de solicitantes, la inscripción actual tenía fecha de caducidad del 24 de marzo de este año y no consta ninguna solicitud presentada en fecha posterior.</p> <p>Los Servicios Sociales informan que la usuaria está pendiente de la resolución judicial sobre el desahucio y dado que la propiedad no ha facilitado un alquiler social a la interesada, por parte del SIDH se ha derivado a expediente sancionador por incumplimiento de esta obligación. Añaden que en el mes de marzo de 2023 caducó la inscripción de la interesada en el Registro de solicitantes de VPO y no consta la renovación por lo que se le recuerda la necesidad de tener vigente la inscripción para poder acceder a la Mesa de Vivienda. Asimismo, se informa a la interesada sobre la posibilidad de valorar una ayuda económica municipal de urgencia social para cubrir los gastos de contratación de una vivienda de alquiler del mercado ordinario.</p>

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
51/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	IV

En relación a la disconformidad con la respuesta de la guardia urbana frente a las molestias por ruido causadas por la mala práctica de una empresa en la comercialización de gas butano, de golpear las bombonas como medio de aviso.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la disconformidad con la respuesta de la guardia urbana ante las molestias por ruido causadas por la mala práctica de una empresa en la comercialización de gas butano, de golpear las bombonas como medio de aviso.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que la Guardia Urbana ha informado de las actuaciones de atención referidas a las molestias causadas por ruidos propiciados por el personal de reparto de butano. Asimismo, solicita al Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad, que en ejercicio de sus competencias, continúe atendiendo a las incidencias causadas al vecindario producidas por los ruidos en el reparto de butano; considerando que la nueva Ordenanza de Ruidos y Vibraciones, aprobada inicialmente por la Junta de Gobierno Local en fecha 7 de septiembre de 2022, cuando entre en vigor permitirá actuar con mayor eficacia ante las molestias por contaminación acústica.	Guardia Urbana ha informado de las siguientes medidas adoptadas: "Medidas de prevención: Dar conocimiento a las unidades de zona conforme la problemática que existe respecto a los ruidos y molestias producidos a los vecinos en el reparto del gas butano y efectuar vigilancia y control del empresa repartidora de butano, para que cumpla la normativa vigente seguimiento por parte de las unidades de USC y de Convivencia y Policía administrativa para que se continúe atendiendo a las incidencias causadas al vecindario producidas por los ruidos en el reparto del gas butano Medidas de reacción: Siempre que se recibe un requerimiento por parte de cualquier vecino, se crea una incidencia con un número de registro. A esta incidencia se le da respuesta enviando una dotación policial para observar si existe alguna infracción y denunciarla en caso de ser observada".

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
52/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

En relación con la falta de ayudas económicas facilitadas por los Servicios Sociales ante la situación de vulnerabilidad de la unidad familiar de la interesada que no encuentra satisfechas sus necesidades básicas.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la falta de ayudas económicas facilitadas por los Servicios Sociales ante la situación de vulnerabilidad de la unidad familiar de la interesada que no encuentra satisfechas sus necesidades básicas.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones y procede al archivo provisional del expediente de queja dado que los Servicios Sociales han informado sobre las circunstancias sociales y económicas de la unidad familiar así como las intervenciones sociales realizadas durante los años en	Los Servicios Sociales informan de forma detallada de las intervenciones con la familia desde 2018 y en relación al seguimiento y la continuidad del apoyo a la familia indican: Que la familia ha recibido cobertura de sus necesidades básicas y disponen de tarjetas de alimentación.

	que han sido atendidos que, en relación con el año 2023, incluyen la valoración de apoyo económico para la vivienda. Asimismo, solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que informe del seguimiento y la continuidad del soporte en el ámbito de la cobertura de las necesidades básicas de esta unidad familiar con menores a cargo y también sobre la valoración de otorgarles una ayuda económica para el pago de los importes de renta que deben por causa de la insuficiencia de recursos económicos.	Que no se puede gestionar un soporte para el alquiler porque se trata de un local comercial y no es un concepto contemplado en la ley de prestaciones económicas de urgencia. Que han orientado a la familia para que soliciten el IMV a la Seguridad Social, requisito indispensable para pedir la RGC. Que han orientado a la familia para que soliciten la RGC ya que el expediente se ha extinguido. A fecha 26.09.2023 no existe expediente nuevo de RGC gestionado por parte de la familia. Sin estas peticiones no podrán recibir ningún ingreso.
--	---	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
53/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	NO	NO	CIUDAD

En relación con la solicitud del interesado referente a la realización de las gestiones necesarias, para poder tramitar su jubilación, ante la Tesorería General de la Seguridad Social y/o el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud del interesado referente a la efectucción de las gestiones necesarias, para poder tramitar su jubilación, ante la Tesorería General de la Seguridad Social y/o el Instituto Nacional de la Seguridad Social, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha informado de que se ha reconocido a efectos de antigüedad los servicios prestados por el interesado en prácticas (becario) en la Guardia Urbana durante el período desde el 6 de marzo de 1986 al 28 de febrero de 1987 y que, en orden a acreditar este tiempo a efectos de la prestación por jubilación, también comunicaron en fecha 13.02.2023 al Registro de la Dirección Provincial de la TGSS de Barcelona la aportación de documentos que justifican la prestación de servicios de la persona interesada.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
54/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	I

En relación con el retraso en la respuesta del Ayuntamiento ante la reclamación de consumo formulada por el interesado basada en el incumplimiento por parte del promotor de la Ordenanza Municipal sobre la incorporación de sistemas de captación de energía solar para la producción de agua caliente en edificios y construcciones en el término municipal de Hospitalet de Llobregat.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en	La Síndica finaliza provisionalmente las actuaciones del presente procedimiento	Por parte de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) se nos

<p>relación al retraso en la respuesta del Ayuntamiento ante la reclamación de consumo formulada por el interesado basada en el incumplimiento por parte del promotor de la Ordenanza Municipal sobre la incorporación de sistemas de captación de energía solar para la producción de agua caliente en edificios y construcciones en el término municipal de Hospitalet de Llobregat.</p>	<p>dado que la OMIC ha informado que ambos expedientes de reclamación se encuentran en curso y pendientes de finalización, de conformidad con tramitación prevista en el Decreto 98/2014, regulador del procedimiento de mediación en las relaciones de consumo, modificado por el Decreto 261/2019.</p> <p>- Solicitar al Área de Participación y Relaciones Ciudadanas (OMIC) que informe a esta sindicatura dentro del plazo de un mes, de las resoluciones finales que recaigan en los expedientes y, también, si corresponde su traslado al Agencia Catalana del Consumo, en caso de que las empresas no acepten la mediación o de falta de acuerdo, a fin de que se determine la responsabilidad administrativa que, en su caso, sea atribuible a las reclamadas por el incumplimiento de las obligaciones sobre responsabilidad, garantía y seguro que prevén los art. 17 y 19 de la Ley estatal 38/1999, de Ordenación de la edificación en relación con la Ley catalana 18/2007, de la vivienda de Cataluña.</p> <p>- Informar a la persona interesada:</p> <p>A. Que sin perjuicio de las medidas de intervención administrativas que sean procedentes, los agentes intervinientes en la edificación son responsables civilmente durante tres años, de los daños materiales causados en el edificio por vicios o defectos de los elementos constructivos o de las instalaciones que ocasionen el incumplimiento de los requisitos de habitabilidad (art. 18 Ley estatal 38/1999, de ordenación de la edificación).</p> <p>B. Que las acciones para exigir la responsabilidad civil por daños materiales derivadas de los vicios o defectos, prescribirán en el plazo de dos años a contar desde que se produjeron estos daños, sin perjuicio de las acciones que puedan subsistir por exigir responsabilidades por incumplimiento contractual (art. 18 Ley estatal 38/1999, de ordenación de la edificación).</p> <p>C. Que el promotor tiene la obligación de concertar un seguro de daños materiales, seguro de caución o de garantía financiera, para garantizar, durante tres años, el resarcimiento de los daños causados por vicios o defectos de los elementos constructivos o de las instalaciones que ocasionen el incumplimiento de los requisitos de habitabilidad (art. 18 Ley estatal 38/1999, de ordenación de la edificación).</p>	<p>ha informado que, mediante resolución del Área de Promoción Económica, Comercio y Turismo, se resolvió: Primero.- Inadmitir a trámite por parte del Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) las solicitudes citadas a continuación, contenidas en la instancia presentada por el Sr. A.R.L., (...) por no tratarse de una relación de consumo de acuerdo con la normativa citada a continuación: a) Solicitudes no admitidas a trámite.-</p> <p>“1. Que se obligue al promotor al cumplimiento en su totalidad de la Ordenanza Municipal sobre la incorporación de sistemas de captación de energía solar para la producción de agua caliente en edificios y construcciones en el término municipal de Hospitalet de Llobregat de 2008. (...)</p> <p>3. Que se le apliquen todas las sanciones instalaciones que la Ordenanza Municipal sobre la incorporación de sistemas de captación de energía solar para la producción de agua caliente en edificios y construcciones en el término municipal de Hospitalet de Llobregat de 2008 describe por su incumplimiento.”</p> <p>Segundo.- Trasladar al Área de Hacienda y Urbanismo (Intervención administrativa en urbanismo) la siguiente documentación correspondiente al expediente existente en la OMIC en relación con la instancia presentada.</p> <p>En septiembre la OMIC informa que “En ambos casos la parte empresarial del conflicto de consumo rechazó la mediación/arbitraje propuesto por la OMIC y este resultado fue notificado a las partes, de conformidad con el art. 29, puntos 1 y 2, del Decreto 98/2014, de 8 de julio, de la Generalidad de Cataluña, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo, conforme se acredita en la documentación adjunta.</p>
--	---	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
59/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	CIUDAD

En relación a una instancia sobre la solicitud de un empleado municipal de reconocimiento del período de prácticas.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia sobre la solicitud de un empleado municipal de reconocimiento del período de prácticas, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos ha informado que prevén resolver durante el mes de abril de 2024 el expediente correspondiente a la solicitud del interesado de reconocimiento de los servicios prestados como funcionario en prácticas (becario) a efectos de la antigüedad y de acreditar este período para la prestación de jubilación; de conformidad con el calendario que han planificado teniendo en cuenta el volumen de solicitudes recibidas, los recursos de que disponen y las edades de las próximas jubilaciones del personal del Cuerpo de la Guardia Urbana que ha pedido el reconocimiento de los servicios prestados como funcionarios en prácticas. Asimismo, solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que informe a esta Sindicatura, de la resolución que recaiga en el procedimiento de reconocimiento al interesado de los servicios prestados en prácticas (becario GU) a efectos de la antigüedad y de acreditar este período para la prestación por jubilación.	Con anterioridad a la resolución final, el Servicio de RRHH informó que la instancia "...forma parte de la promoción de acceso a la Guardia Urbana del año 1992 así pues la fecha estimada de resolución de su expediente es de abril de 2024"; por lo que esta sindicatura ha previsto solicitar informe de seguimiento en caso de que RRHH no haya comunicado la resolución de la solicitud con anterioridad a abril de 2024.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
61/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

En relación con la falta de respuesta del Ayuntamiento a una instancia formulada por un empleado público pidiendo el abono de horas extraordinarias..

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación con una instancia formulada por un empleado público pidiendo el abono de horas extraordinarias, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones del procedimiento de queja dado que se encuentra pendiente de respuesta la solicitud formulada por el empleado público en fecha 5.12.2022; considerando esta sindicatura que, de acuerdo con los criterios que figuran en el apartado II de las consideraciones de la parte expositiva, el criterio determinante a la hora de decidir cuál de los dos complementos debe percibir el interesado por haber prestado servicio la tarde/noche de San Juan de 2022, es si se vio afectada o no su jornada anual. Asimismo, solicita al Área de Seguridad, Convivencia y	Guardia Urbana informa que una vez comprobadas las bases de datos de control horario y según los datos en ellos contenidos en relación a la jornada anual efectuada por el agente durante el año 2022, se constata que el número de horas trabajadas por el agente no superan las horas anuales estipuladas en el convenio por agentes de la Guardia Urbana. Por tanto, se considera que corresponde gratificar el día de especial penosidad tal y como ya se ha realizado, por importe de 111,70€ para el año 2022, atendiendo a la argumentación efectuada en el informe anterior reproducido en los antecedentes de este mismo documento dado que su

	<p>Civismo que resuelva de forma expresa y fundamentada la solicitud pendiente de respuesta, formulada por el empleado público en fecha 5.12.2022; determinando cuál de los dos complementos debe percibir por haber prestado servicio la tarde/noche de San Juan de 2022, ya sea el “factor por días de fiestas especiales” o bien la “gratificación de refuerzo en días especiales”; teniendo en cuenta que el criterio determinante a la hora de decidir, es si se vio afectada o no su jornada anual, de acuerdo con la regulación sobre el factor de flexibilidad, contenida en el acuerdo de la JGL de 9 de febrero de 2022, que ratificó el acuerdo de la Mesa General de Negociación del Convenio, sobre cuadrantes, horarios y complementos retributivos de la Guardia Urbana.</p>	<p>jornada anual no se vio afectada en el cómputo de horas anuales trabajadas.</p>
--	---	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
62/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	IV

En relación a las molestias que ocasiona en el vecindario el campo de fútbol Cruyff-Court-Jordi Alba, por su uso fuera del horario permitido.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación con las molestias que ocasiona al vecindario el campo de fútbol Cruyff-Court-Jordi Alba, por su uso fuera del horario permitido.</p>	<p>La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha informado sobre la coordinación que se hace para el uso de la pista deportiva que tiene un horario de 8 a 22 horas, sobre la responsabilidad de la apertura y cierre de la misma y de la intervención la Guardia Urbana cuando se da conocimiento de incidencias fuera del horario de apertura. Asimismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicita que, a fin de garantizar el descanso del vecindario de la zona, tomen las medidas adecuadas para asegurar el cierre y apertura de la pista a la hora estipulada y, también, que coordinen con el Cuerpo de Guardia Urbana el control en horario nocturno de la instalación deportiva, a fin de que no se haga uso fuera del horario establecido. - Hace una propuesta de actuación para que se estudie aumentar la altura de la valla perimetral de la pista para evitar que puedan escalarla y hacer uso del recinto fuera de horario establecido, si transcurrido un período de dos meses continuaran los problemas, a pesar de la implementación del control de horarios y de la Guardia Urbana solicitados en el punto anterior. 	<p>El Área informa que en cuanto a la apertura del espacio, quien tiene la responsabilidad es el servicio de limpieza viaria, que una vez limpio el espacio ya lo dejan abierto. La primera escuela que hace uso es a las 8 h. El cierre por la noche forma parte de los servicios que ofrece la empresa adjudicataria del contrato. Este cierre se realiza de forma progresiva. Hemos pedido que este espacio se cierre en torno a las 22 h.</p> <p>La oficina del plan integral Les Planes Blocs Florida coordina el uso de este espacio para que todo el mundo pueda disfrutar: centros educativos del barrio, escuelas y esplais, y vecindario en general. El horario de uso de esta instalación será de 8 a 22 h.</p> <p>En noviembre desde la regiduría de Distrito VI y V informan que no se han recibido más quejas por parte de la Interesada ni de ningún otro vecino de la zona, sobre molestias originadas en el campo de fútbol Cruyff Court-Jordi Alba. El servicio de cierre de los parques de la ciudad, incluido el campo de fútbol Cruyff Court, lo presta la empresa de vigilancia de seguridad del Ayuntamiento. Los trabajadores que realizan el servicio, lo hacen después de cerrar el equipamiento al que están destinados, por tanto, este cierre de los</p>

	<p>- Hace una propuesta de actuación para que, con carácter general se estudie modificar el horario de uso de la instalación deportiva, estableciendo horarios diferentes para invierno y verano, así como un horario para días laborables y uno para fines de semana, con el fin de conciliar la práctica deportiva y lúdica con el descanso del vecindario de la zona.</p>	<p>parques se produce de manera progresiva por franjas horarias, no en horas exactas. A partir del 29 de octubre los horarios de cierre en los parques de La Florida serán de 21 horas a 22.30 horas. Si se detecta que no se ha cerrado el campo de fútbol se pone en conocimiento de Guardia Urbana para realizar el requerimiento a la empresa. En caso de que tengamos conocimiento de cualquier incidencia o molestia tanto en lo que respecta al cierre del campo como del mal uso del mismo, continuaremos poniéndolo en conocimiento de Guardia Urbana y de la Oficina del Plan Integral Les Planes-Blocs Florida, coordinadora del uso de esta instalación por las distintas entidades autorizadas.</p>
--	--	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
63/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

En relación con la atención de Servicios Sociales a una unidad familiar con tres menores a cargo, por disconformidad con la ayuda por alimentos que recibe.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación con la atención de Servicios Sociales a una unidad familiar con tres menores a cargo, por disconformidad con la ayuda por alimentos que recibe.</p>	<p>La Síndica resuelve finalizar las actuaciones y proceder al archivo provisional de las actuaciones del procedimiento de queja, sin perjuicio del seguimiento que corresponda, dado que los Servicios Sociales han informado sobre las circunstancias sociales y económicas de la unidad familiar así como las intervenciones sociales realizadas. Asimismo, solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos el seguimiento y continuidad en el ámbito de la cobertura de las necesidades básicas y urgentes de subsistencia de esta unidad familiar con menores a cargo que aseguren una manutención suficiente (alimentos para adultos y niño, productos de higiene personal y del hogar, vestido y pañales), los suministros al hogar, el apoyo a la escolaridad de la hija mayor (actividades extraescolares y de ocio y material educativo), el apoyo o la derivación a una entidad especializada en materia de asesoramiento y trámite de prestaciones públicas (RGC e IMV) y, en lo que respecta al riesgo de pérdida de vivienda, que se garantice el realojo temporal en caso de que finalmente se produjera el desahucio, facilitando el trámite de su inscripción en el Registro Municipal de solicitantes de vivienda de protección pública para la valoración de la situación de vulnerabilidad económica y social de la</p>	<p>En relación a esta resolución, en fecha 8.10.2023 los Servicios Sociales informaron que "Tal y como se informó anteriormente, los Servicios Sociales continuarán apoyando y acompañando a la familia y se tramitarán los recursos que correspondan en función de las posibilidades, las competencias de los Servicios Sociales dentro de la normativa correspondiente y la existencia de crédito presupuestario, siempre que se continúe con el plan de trabajo establecido".</p>

	familia por la Mesa de Emergencias Sociales.	
--	--	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
64/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

En relación a una instancia presentada por parte del interesado miembro de la Guardia Urbana de Hospitalet de Llobregat, sobre la cantidad de gratificación económica recibida para trabajar voluntariamente el día 23 de junio de 2022 en turno de 19:00h a 07: 00h.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia presentada por parte del interesado miembro de la Guardia Urbana de Hospitalet de Llobregat, sobre la cantidad de gratificación económica recibida para trabajar voluntariamente el día 23 de junio de 2022 en turno de 19:00h a 07:00h, que no ha recibido respuesta.</p>	<p>La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones del procedimiento de queja dado que se encuentra pendiente de respuesta la solicitud formulada por el empleado público en fecha 5.12.2022; considerando esta sindicatura que, de acuerdo con los criterios que figuran en el apartado II de las consideraciones de la parte expositiva, el criterio determinante a la hora de decidir cuál de los dos complementos debe percibir el interesado por haber prestado servicio la tarde/noche de San Juan de 2022, es si se vio afectada o no su jornada anual. Asimismo, solicita al Área de Seguridad, Convivencia y Civismo que resuelva de forma expresa y fundamentada la solicitud pendiente de respuesta, formulada por el empleado público en fecha 5.12.2022; determinando cuál de los dos complementos debe percibir por haber prestado servicio la tarde/noche de San Juan de 2022, ya sea el "factor por días de fiestas especiales" o bien la "gratificación de refuerzo en días especiales"; teniendo en cuenta que el criterio determinante a la hora de decidir, es si se vio afectada o no su jornada anual, de acuerdo con la regulación sobre el factor de flexibilidad, contenida en el acuerdo de la JGL de 9 de febrero de 2022, que ratificó el acuerdo de la Mesa General de Negociación del Convenio, sobre cuadrantes, horarios y complementos retributivos de la Guardia Urbana.</p>	<p>Guardia Urbana informó que una vez comprobadas las bases de datos de control horario y según los datos en ellos contenidos en relación a la jornada anual efectuada por el agente durante el año 2022, se constata que el número de horas trabajadas por el agente no superan las horas anuales estipuladas en el convenio por agentes de la Guardia Urbana. Por tanto, se considera que corresponde gratificar el día de especial penosidad tal y como ya se ha realizado por importe de 111,70€ para el año 2022, atendiendo a la argumentación efectuada en el informe anterior reproducido en los antecedentes de este mismo documento dado que su jornada anual no se vio afectada en el cómputo de horas anuales trabajadas.</p>

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
65/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

En relación con la reclamación por el impago de las prestaciones económicas derivadas de la situación de baja por incapacidad temporal del interesado.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la reclamación por el impago de las prestaciones económicas derivadas de la situación de baja por incapacidad temporal del interesado, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha informado de que se encuentra en curso y pendiente de resolución el procedimiento para el reconocimiento y abono al empleado público interesado de la mejora del complemento de la prestación por incapacidad temporal que reclama, de conformidad con lo que prevé el artículo 39.2 del vigente Convenio Colectivo. Asimismo, solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que, a efectos del seguimiento y cierre del procedimiento de queja, informe a esta sindicatura cuando se resuelva el procedimiento.	El Servicio de RRHH ha informado que mediante resolución de regularización del 100% de las retribuciones pendientes del período de baja, se procedió a abonar al interesado en la nómina de junio de 2023 el importe de 3.371,17 €. A posteriori, se inició el trámite del expediente para el cálculo y pago de los intereses de demora, los cuales se abonarán una vez esté debidamente fiscalizado el expediente en cuestión. También existe en curso otro expediente para el reconocimiento y el pago de los 9 días de vacaciones no disfrutados y de la parte de la paga de productividad correspondiente.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
66/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

En relación a la petición de un empleado municipal de pago de las horas trabajadas en 2021 como horas de prolongación de jornada y de los correspondientes ingresos de demora por el retraso en el abono.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la petición de un empleado municipal de pago de las horas trabajadas en el año 2021 como horas de prolongación	La Síndica resuelve finalizar de forma provisional las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha informado que se encuentra en curso el expediente	En relación al seguimiento, el Área informa que: según figura en el anexo 17 del convenio sobre Acuerdo relativos a la Guardia Urbana: "Las prolongaciones de jornada que deban realizarse no

<p>de jornada y de los correspondientes ingresos de demora por el retraso en el abono, que no ha recibido respuesta.</p>	<p>abierto para abonar las prolongaciones de jornada correspondientes al año 2021. Asimismo, solicita al Área de Seguridad, Convivencia y Civismo que informe a esta Sindicatura dentro del plazo de dos meses, de la resolución o del trámite en que se encuentre la solicitud del interesado de abono de las horas de prolongación de jornada realizadas en el año 2021, más los intereses de demora.</p>	<p>computarán como horas extraordinarias hasta que no sean superados los primeros 20 minutos; a partir de ese momento se empieza a contabilizar el tiempo y se aplica el módulo general de compensación horaria. En los casos de prolongación en festivo, horario nocturno, así como festivo y nocturno, se seguirá el mismo criterio, pero se computará en la forma establecida para las horas extraordinarias. Estas prolongaciones se acumulan durante todo el año. Al final de cada año, el trabajador o la trabajadora debe optar por percibir la correspondiente compensación como gratificación, ya sea económica o en días festivos. En caso de que opte por hacer días de fiesta, éstos deben establecerse de conformidad con el servicio."</p> <p>Que se abrió expediente para abonar las prolongaciones correspondientes al año 2021 después de verificar los conceptos de cada una de las prolongaciones de jornada efectuadas por cada agente interesado. Que después de realizar el informe del servicio para la tramitación del abono de estas horas se puso de manifiesto que la aplicación de la compensación por prolongación no se estaba efectuando de manera adecuada atendiendo al informe emitido por la asesoría jurídica.</p> <p><i>Que derivado de la aplicación de este informe y siguiendo sus directrices, así como lo ha dispuesto en el anexo 17 del Convenio, se han procedido a efectuar las siguientes acciones:</i></p> <p><i>a. En el caso de compensación en días de fiesta: Rectificación de la compensación horaria en el sentido de aplicar el artículo 12 del convenio donde figura la compensación en tiempo para cada hora prolongada atendiendo a sus características: diurna, nocturna o festiva y nocturna y festiva, en caso de compensación en días de fiesta. b. En caso de que el agente pida compensación económica, aplicación del precio/hora extraordinario para cada tipo de hora atendiendo a lo que figura en la tabla retributiva número 14.4.</i></p> <p><i>Que se está procediendo, a petición de la IGM y antes de hacer efectivo el pago, a:</i></p> <p><i>a. La revisión de todos los marcajes del control horario en relación con los días en que se produjo la prolongación y para cada uno de los días laborables del calendario de los agentes.</i></p> <p><i>b. La verificación del número de horas anuales realizadas por cada agente que ha solicitado el abono de estas horas.</i></p> <p><i>Que la petición de la IGM incluye la verificación de que las personas que han pedido la gratificación económica de las prolongaciones efectuadas, además de haber realizado su jornada anual, no han disfrutado de estas mismas horas acumuladas en días de fiesta lo que supone una doble verificación.</i></p> <p><i>Que la revisión de las más de 1.500 prolongaciones efectuadas durante el año 2021, la revisión de todos los marcajes efectuados durante todo un año por los</i></p>
--	---	--

		<p>agentes que han pedido la gratificación económica de las horas acumuladas por prolongaciones, y la comprobación del no disfrute de forma paralela de estas horas en días de fiesta, supone un volumen de trabajo que no permite una tramitación más ágil del expediente.</p> <p>Que la tarea se encuentra en fase final y próximamente se tramitará de nuevo a la IGM para su revisión y fiscalización".</p>
--	--	---

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
67/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	CIUDAD

<p>En relación con la disconformidad con la atención de Servicios Sociales a una persona discapacitada en situación de vulnerabilidad que pide cita para tramitar ayudas de alimentos, transporte y alojamiento temporal.</p>		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la disconformidad con la atención de Servicios Sociales a una persona discapacitada en situación de vulnerabilidad que pide cita para tramitar ayudas de alimentos, transporte y alojamiento temporal.</p>	<p>La Síndica estima la queja dado que los Servicios Sociales han informado sobre las circunstancias sociales y económicas de la persona interesada, así como las intervenciones sociales realizadas durante los años en que ha sido atendida, pero no hay constancia de que desde su regreso a L'Hospitalet a mediados de abril de 2023, la usuaria haya recibido la atención por sus necesidades básicas o se le haya facilitado una alternativa habitacional temporal de urgencia. Asimismo, solicita al Área el seguimiento y la continuidad del apoyo en el ámbito de la cobertura de las necesidades básicas de esta usuaria de Servicios Sociales actualmente sin hogar; incluyendo el ofrecimiento de un alojamiento temporal de urgencia.</p>	<p>Los Servicios Sociales indican que después de muchos intentos por localizar a la ciudadana telefónicamente y pedir entrevista por correo electrónico, se le dio entrevista en junio pero no se presentó acudiendo una amiga. Ésta explica que no la ha localizado y pide información para que pueda tramitar la Pensión No Contributiva. Se le proporciona y se le da otra cita para julio.</p> <p>Posteriormente, Servicios Sociales informan de que se realizó la entrevista presencial en el mes de julio, a la que vino acompañada con su amiga y se establece el seguimiento.</p> <p>Recuerdan que la interesada debe dirigirse a los Servicios Sociales para pedir hora siempre que lo necesite.</p>

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
75/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	NO	NO	I

<p>En relación a una solicitud de la parte interesada para que se volviera a instalar un pivote en el mismo punto en el que se ubicaba antes de su retirada.</p>		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una solicitud de la parte interesada</p>	<p>La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha informado</p>	<p>No procede.</p>

para que se volviera a instalar un pivote en el mismo punto en el que se ubicaba antes de su retirada, que no ha recibido respuesta.	que no resulta procedente volver a reinstalar la piona en la acera porque esto imposibilitaría maniobrar para acceder al vado de la finca adyacente.	
--	--	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
77/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

En relación con la solicitud formulada por un empleado público de revisión del pago de las horas nocturnas trabajadas por el interesado que presta servicios en la Unidad Especial de Intervención de la Guardia Urbana.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud formulada por un empleado público de revisión del pago de las horas nocturnas trabajadas por el interesado que presta servicios en la Unidad Especial de Intervención de la Guardia Urbana, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha informado de que se encuentra en curso y pendiente de fiscalización la propuesta de resolución del procedimiento de regularizaciones de los importes en materia de factor de nocturnidad correspondiente a los meses de mayo a septiembre de 2022, en la cual se fija un importe total para este concepto a abonar a la persona interesada de 498,52€. Asimismo, solicita al Área de Seguridad, Movilidad y RRHH que, a efectos del seguimiento y cierre del procedimiento de queja, informe a esta sindicatura cuando se abone a la persona interesada el importe previsto de la regularización en materia de factor de nocturnidad de los meses de mayo a septiembre de 2022.	En fecha 10.11.2023 el Servicio de RRHH informa que abonarán al interesado el importe de la regularización del factor nocturnidad reclamado en la nómina del mes de noviembre de 2023.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
78/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	I

En relación a las molestias que provocan los bares situados en el pasaje de la Rectoría.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a las molestias que provocan los bares	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones del procedimiento de queja dado que el	El Área de Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos informó de los expedientes sancionadores tramitados

situados en el pasaje de la Rectoría.	Ayuntamiento ha informado con detalle sobre las actuaciones inspectoras llevadas a cabo en los dos establecimientos-bar radicados en el pasaje Rectoría para comprobar las irregularidades consistentes en implantar la terraza sin licencia o para poner más mesas de las permitidas, trasladando las actas levantadas a la Oficina de Sanciones para la tramitación de los correspondientes procedimientos de sanción que se encuentran en curso. Asimismo, solicita al Área de Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos que informe a esta Sindicatura en el plazo de quince días sobre las resoluciones recaídas en los procedimientos sancionadores que se encuentran en curso o la situación de su trámite, en relación a las irregularidades que constan en las actas de inspección levantadas en los dos establecimientos-bar del pasaje Rectoría.	<p>contra los dos establecimientos que a continuación se detallan:</p> <p>Establecimiento Pasaje Rectoría..., Expediente sancionador que finaliza con la imposición de sanción. Queda pendiente de iniciar expediente sancionador por la infracción recogida en la denuncia suscrita por la inspección del negociado de Vía Pública en fecha 16/02/2023.</p> <p>Establecimiento Pasaje Rectoría..., Desde el 28 de diciembre de 2022 hasta el 14 de septiembre de 2023, se han tramitado y resuelto un total de doce expedientes sancionadores contra este establecimiento que han finalizado todos ellos con imposición de sanciones.</p>
---------------------------------------	---	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
79/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	I

En relación con las molestias que provoca la actividad de baloncesto del Centro Católico.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a las molestias que provoca la actividad de baloncesto del Centro Católico.	<p>La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones dado que, para paliar de forma provisional las molestias al vecindario, la regiduría de Deportes está facilitando a la entidad unos espacios municipales para que la actividad deportiva en los días laborables finalice a las 21:30h y reducir la de los fines de semana con la derivación de partidos a los polideportivos municipales de la ciudad. Asimismo, realiza las siguientes solicitudes:</p> <p>-Solicita la realización de oficio de las actuaciones de comprobación de los valores de las emisiones y las inmisiones sonoras producidas por el equipamiento deportivo durante su uso en los entrenamientos y los partidos de baloncesto y, en caso de que excedan los valores máximos previstos, determinar qué medidas de aislamiento acústico tendrán que adoptarse para garantizar que no se sobrepasarán los niveles máximos permitidos; con el objetivo de garantizar los derechos a un medio ambiente saludable y al bienestar y la calidad de vida del vecindario cercano a este equipamiento deportivo de la ciudad y facilitar, a la</p>	Pendiente de respuesta.

	<p>vez, que la entidad pueda seguir desarrollando con normalidad las actividades deportivas en la su instalación.</p> <p>-Solicita la continuidad en el apoyo a la entidad para paliar las molestias al vecindario, facilitándoles los espacios municipales adecuados para la competición mientras no se disponga del resultado de las comprobaciones de los valores de emisiones e inmisiones sonoras que determinarán si es necesario abordar otras medidas para la mejora del aislamiento acústico de la instalación deportiva.</p> <p>-Solicita que, si se determina técnicamente que es necesario abordar medidas para la mejora del aislamiento acústico de la instalación deportiva, estudien las opciones a disposición de la propiedad/entidad para acogerse a ayudas del Departamento y/o del Ayuntamiento, destinados a promover la adaptación a la normativa de las actividades, instalaciones y demás elementos generadores de ruidos, de conformidad con el art. 22 de la Ley 16/2002, de protección contra la contaminación acústica.</p>	
--	--	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
80/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	I

En relación a las molestias que provocan los juegos infantiles de los niños en el pasaje de la Pau.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a las molestias que provocan los juegos infantiles de los niños en el pasaje de la Pau.	<p>La Síndica resuelve estimar la queja en el sentido de que por parte del Ayuntamiento se debe continuar tomando las medidas adecuadas a fin de evitar o paliar las molestias por ruido causadas en el vecindario del Pasaje de la Pau por el uso no autorizado de esta calle de plataforma única como zona de juego y de recreo infantil, con el consiguiente peligro que comporta para las criaturas la circulación de los vehículos autorizados que salen o acceden a los vados y, eventualmente, de los no autorizados que circulan, aparcan o paran de forma indebida.</p> <p>Asimismo hace las siguientes recomendaciones:</p> <p>- Al Área de Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos y en la Regiduría del Distrito I, la instalación en el Pasaje la Pau de carteles informativos al inicio y al final de la vía donde se indique que no son autorizados/que están prohibidos los juegos y los deportes en esta vía, con el fin de lograr la</p>	<p>El día 29.09.2023 la Unidad de Convivencia y Civismo informó que los Agentes cívicos, con el inicio del nuevo curso escolar, han vuelto a hacer ruta por el pasaje de la Pau para intentar establecer nuevos hábitos de juego desde el inicio del curso escolar. También aprovechamos para hacer vínculo tanto con los niños como con sus referentes adultos, así como para informar de la normativa sobre el juego de pelota en el espacio público. El equipo de agentes cívicos trabaja para conocer cuáles son las escuelas en las que están matriculados, y de qué cursos son los niños que utilizan este espacio público. Con la finalidad, y tal y como determinamos en el mes de junio del presente año, contactar con estos centros educativos para programar el taller "Ser cívico es guay!" y así hablar extensamente de la problemática que causa el juego de pelota en las plazas y calles de la ciudad, además de promover otros valores de civismo y convivencia, como el respeto y la empatía.</p>

	<p>necesaria pacificación del espacio, solucionar las molestias en el vecindario que causa el uso de esta vía como zona de juego y de recreo infantil y evitar el peligro para los niños.</p> <p>- Al Área de Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos la intervención continuada de los Agentes Cívicos en la zona, tal y como ya tiene previsto hacer, a fin de informar a los referentes de los menores y a través de la escuela Canigó donde estudian estos niños que el Ayuntamiento no autoriza los juegos y deportes en esta calle; indicándoles la lista de los lugares alternativos del barrio donde los niños pueden jugar y hacer deporte de forma segura; proponiendo a la escuela el impulso de un proyecto educativo para trabajar con los niños los valores de la convivencia y el civismo.</p> <p>- Al Área de Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos y en la Regiduría del Distrito I, ampliar e indicar adecuadamente en el espacio público las zonas de juego infantil que hay en el barrio del Centro donde los niños pueden jugar sin peligro y sin generar molestias en el vecindario.</p>	<p>En fecha 3.10.2023 el coordinador del Distrito I informó de que se ha pedido al Servicio de Obras y Mantenimiento la colocación de carteles informativos sobre la prohibición de juegos y deportes en el pasaje Pau que prevé se puedan instalar en breve y, en cuanto a la posibilidad de añadir más espacios de zonas de juego, indicó que la poca disponibilidad de espacios libres en el barrio del Centro no permite añadir más zonas con estos elementos, si bien la reurbanización de la plaza de Lluís Companys debe permitir ampliar la zona infantil existente.</p>
--	--	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
81/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	NO	NO	I

En relación con las gestiones llevadas a cabo por el Servicio de Mediación por molestias que ocasionan unos vecinos de la finca.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a las gestiones llevadas a cabo por el Servicio de Mediación por molestias que ocasionan unos vecinos de la finca.</p>	<p>La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del presente procedimiento de queja dado que el Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad ha facilitado la información sobre las dos intervenciones llevadas a cabo para mejorar la convivencia vecinal que cerraron sin acuerdo debido a que no se dieron condiciones para continuar con el proceso. Asimismo, se informa a la persona interesada que si surgen problemas de convivencia puede dirigirse a la Guardia Urbana o, en su caso, al Servicio de Mediación Comunitaria, en caso de que considere necesario y viable iniciar un nuevo procedimiento de mediación en vista a mejorar la convivencia vecinal en la finca; en el bien entendido que sólo las partes intervinientes pueden alcanzar un acuerdo satisfactorio que resuelva la desavenencia dado que la mediación es un procedimiento alternativo y voluntario de resolución de conflictos.</p>	<p>No procede.</p>

--	--	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
82/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	NO	NO	CIUDAD

En relación con el reembolso del importe pagado de más del IBI de 2019 al no haberse tramitado la ayuda que solicitó.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación al reembolso del importe pagado de más del IBI de 2019 al no haberse tramitado la ayuda que solicitó.	La Síndica resuelve desestimar la queja dado que el Ayuntamiento ha informado que concedió la ayuda solicitada en el año 2019 y que el importe de 100 € concedido se aplicó para aminorar el importe de la cuarta fracción del IBI del ejercicio 2019, por lo que la persona interesada ingresó únicamente 28,67 €.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
83/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	CIUDAD

En relación con una reclamación de responsabilidad patrimonial.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una reclamación de responsabilidad patrimonial, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve estimar la queja presentada dado que el procedimiento de responsabilidad patrimonial ha superado el plazo de tramitación previsto por la normativa. - Solicitar al Área de Planificación, Territorio y Economía que informe a esta Sindicatura en el plazo de dos meses, de la resolución que recaiga en este procedimiento de responsabilidad patrimonial. - Recomendar al Área de Planificación, Territorio y Economía que, de conformidad con el derecho de la ciudadanía a una buena administración, se evalúe si es necesario emprender acciones de mejora con vistas a agilizar la tramitación de los procedimientos de responsabilidad patrimonial en curso, en caso de que haya otros con la misma situación de retraso.	El Departamento de Responsabilidad Patrimonial ha informado de las actuaciones llevadas a cabo en el procedimiento las cuales han finalizado con resolución, de 14 julio, mediante la cual se estima la reclamación formulada con la cantidad de 1.358,76€, que se hará efectiva por la aseguradora del Ayuntamiento, en virtud de la póliza de seguros de responsabilidad patrimonial y civil contratada.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
85/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y	SI	NO	I

En relación con la solicitud de cobro de dietas por asistencia a juicios de un agente de la guardia urbana ya jubilado.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de cobro de dietas por asistencia a juicios de un agente de la guardia urbana ya jubilado.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones en el presente procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha informado que el vigente Convenio colectivo prevé una compensación específica por asistencia a juzgados fuera de horas de servicio, aplicable únicamente al personal en servicio activo de la Guardia Urbana en el momento de la asistencia a los juicios. Asimismo, solicita al Área de Seguridad, Movilidad y RRHH que se estudie la viabilidad de compensar los gastos originados al personal funcionario jubilado que deba comparecer en sede judicial por razón de su intervención profesional cuando estaba en situación de servicio activo en el Ayuntamiento. También se informa a la persona interesada que en caso de ser convocado a comparecer en sede judicial por razón de su intervención profesional cuando estaba en activo en el Ayuntamiento, puede pedir el resarcimiento de los gastos de transporte y, en su caso, de alojamiento y manutención, ante la secretaría del órgano judicial mediante el modelo oficial normalizado disponible en los juzgados, en el que deberá indicar su condición de agente de la Guardia Urbana jubilado.	<p>En fecha 24.11.2023 el Área de Seguridad, Movilidad y RRHH nos informó lo siguiente:</p> <p>1. <i>Que la persona interesada ha sido informada en el siguiente sentido:</i></p> <p>a. <i>Que la administración de origen, en este caso el Ayuntamiento de L'Hospitalet y recursos humanos de la GU, no puede emitir una comisión de servicios con derecho a indemnización por la asistencia al señalamiento judicial para las personas jubiladas , dado que ya no están en servicio activo al no tener estas ninguna relación de prestación de servicios con la administración.</i></p> <p>b. <i>Que justamente por este tipo de situaciones existe expresamente previsto un modelo oficial normalizado a disposición en todos los juzgados, para solicitar los gastos ocasionados por este tipo de comparencias y situaciones de los policías que no están en servicio activo, trámite el cual es necesario efectuar ante la Secretaría del propio Juzgado después de hacer constar la condición de policía jubilado.</i></p> <p>c. <i>Que todo lo anterior se contextualiza en el marco de las actuaciones y los criterios previstos en el Decreto 462/2002, de 24 de mayo, en materia de indemnizaciones por razón del servicio (BOE núm. 129, de 30 de mayo de 2002) .</i></p> <p>2. <i>Que la persona interesada objeto de este expediente 85/2023, en el marco de la resolución 100/2023, de 26 de mayo, ha sido debidamente informada tanto de forma personal como mediante notificación electrónica.</i></p> <p>3. <i>Que se está realizando un informe jurídico en relación al supuesto que nos ocupa y atendiendo a los criterios que nos ha enviado la asesoría jurídica.</i></p>

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
87/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

En relación a una instancia sobre la solicitud del correcto abono del complemento de nocturnidad de las noches trabajadas de los meses de mayo a septiembre de 2022, de un agente de la guardia urbana.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones del	En fecha 10.11.2023 el Servicio de RRHH informa que abonarán al interesado el

una instancia sobre la solicitud del correcto abono del complemento de nocturnidad de las noches trabajadas de los meses de mayo a septiembre de 2022, de un agente de la guardia urbana, que no ha recibido respuesta.	procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha informado de que se encuentra en curso y pendiente de fiscalización la propuesta de resolución del procedimiento, de regularizaciones de los importes en materia de factor de nocturnidad correspondiente a los meses de mayo a septiembre de 2022, en la que se fija un importe total para este concepto a abonar a la persona interesada de 853,16€. Asimismo, solicita al Área de Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos que, a efectos del seguimiento y cierre del procedimiento de queja, informe a esta sindicatura cuando se abone a la persona interesada el importe previsto de la regularización en materia de factor de nocturnidad de los meses de mayo a septiembre de 2022 que se tramita en el procedimiento.	importe de la regularización del factor nocturnidad reclamado en la nómina del mes de noviembre de 2023.
---	---	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
88/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	II

En relación con la solicitud de la entidad ACBALAT de cesión de un espacio municipal para llevar a cabo sus actividades y sobre los criterios de adjudicación.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de la entidad ACBALAT de cesión de un espacio municipal para llevar a cabo sus actividades y sobre los criterios de adjudicación, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones en el presente procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha facilitado la información que da respuesta a las cuestiones planteadas por la entidad respecto al trámite para solicitar la cesión de espacios municipales para la realización actividades, actos o eventos y en la normativa que resulta de aplicación. Asimismo, recomienda a las áreas de Hacienda y Urbanismo (Patrimonio y Seguros), de TIC y Relaciones con la Ciudadanía y de Servicios a las Personas que, dentro del ámbito de sus respectivas competencias y actuando de forma coordinada, inicien el trámite para la revisión del Reglamento municipal para la utilización privativa de equipamientos culturales municipales que entró en vigor el 23 de octubre de 1997, con vistas a su actualización y regulación con mayor detalle de los criterios ponderables de valoración en el procedimiento de adjudicación, de las características y formalización de las autorizaciones, de la evaluación y seguimiento que se hace de las cesiones, del acceso a la información pública (transparencia), incorporando la relación de equipamientos municipales	Pendiente de respuesta.

	que actualmente se ponen a disposición de las entidades (locales susceptibles de cesión, locales cedidos, convenios suscritos y memorias).	
--	--	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
90/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	III

En relación a la instancia que presentaron pidiendo una reunión para evaluar la situación de los centros educativos del Distrito III ante la ola de robos y para conocer las medidas que se están tomando al respecto.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la instancia que presentaron en fecha 13.02.2023, pidiendo una reunión para evaluar la situación de los centros educativos del Distrito III ante la ola de robos y para conocer las medidas que se están tomando al respecto, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de la queja relativa a los robos cometidos en dos centros educativos del barrio de Santa Eulalia dado que el Ayuntamiento ha informado que las intervenciones realizadas han supuesto que no se hayan producido otros robos en los meses siguientes. Asimismo solicita a las áreas de Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos y de Servicios a las Personas que informen a esta sindicatura, sobre la efectividad de las medidas adoptadas para la prevención de los robos en los centros educativos del Distrito III.	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
97/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	III

En relación a una instancia sobre las molestias por ruido causadas por un vecino de la finca en la que vive.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia sobre las molestias por ruido causadas por un vecino de la finca en la que vive, que no ha recibido respuesta.	La Síndica finaliza las actuaciones dado que el Área ha informado sobre el apoyo facilitado a la comunidad en la convocatoria, dinamización y conducción de la reunión celebrada el pasado 7 de junio, para abordar los problemas vecinales. Asimismo, solicita al Área la	Pendiente de respuesta.

	continuidad en el seguimiento de la problemática vecinal y que se informe a esta sindicatura, sobre la efectividad del apoyo facilitado a la comunidad.	
--	---	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
99/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	III

En relación a una instancia sobre la reparación de la iluminación de la zona de bancos existente en la entrada del gimnasio ubicados en el chaflán de la Av. Amadeu Torner con C. Jerusalem.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia sobre la reparación de la iluminación de la zona de bancos existente en la entrada del gimnasio ubicados en el chaflán de la Av. Amadeu Torner con C. Jerusalem, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dadas las explicaciones facilitadas por el Ayuntamiento sobre las medidas previstas para la mejora del alumbrado de la zona. Asimismo, solicita al Área de Mantenimiento y Servicios y a la Regiduría del Distrito III que informen a esta sindicatura, sobre las intervenciones previstas de mejora provisional del alumbrado de la zona y de poda de las copas de los árboles adyacentes.	En fecha 18.12.2023 el área de Mantenimiento y Servicios y la Regiduría del Distrito III informan que se está mejorando la iluminación y que no es necesario podar las copas de los árboles.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
101/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	I

En relación a una instancia donde la persona interesada pedía el control del horario de cierre y del aforo de mesas autorizado de dos locales de restauración radicados en la Rambla Just Oliveras.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia donde la persona interesada pedía el control del horario de cierre y del aforo de mesas autorizado, de dos locales de restauración radicados en la Rambla Just Oliveras, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones del procedimiento de queja, sin perjuicio del seguimiento correspondiente, dado que el Ayuntamiento ha informado con detalle sobre las actuaciones inspectoras llevadas a cabo en los dos establecimientos radicados en la Rbla. Just Oliveras y respeto a la sanción impuesta a uno de ellos por exceso de	Pendiente de respuesta.

	ocupación en cuatro veladores. Asimismo, solicita al Área de Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos que informe a esta Sindicatura en el plazo de tres meses sobre el estado de tramitación de los expedientes sancionadores pendientes de incoación y respecto a las actuaciones de comprobación del cumplimiento de la normativa por parte de los dos establecimientos que se hayan llevado a cabo durante este período.	
--	---	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
102/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	I

En relación a una instancia donde la persona interesada pedía igualar el horario máximo de cierre de los locales de restauración de la Rbla. Just Oliveras con los del resto de la ciudad.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia donde la persona interesada pedía igualar el horario máximo de cierre de los locales de restauración de la Rbla. Just Oliveras con los del resto de la ciudad, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha informado que actualmente se encuentra en fase de redacción la nueva ordenanza de veladores que fijará el horario de funcionamiento autorizado de las terrazas para toda la ciudad. Asimismo, hace dos solicitudes al área de Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos: -Que informe a esta Sindicatura respecto a la previsión del trámite por la aprobación de la nueva ordenanza de veladores y si está prevista su inclusión en el Plan Anual Normativo de 2024. -Que compruebe el correcto cumplimiento del horario de cierre de las terrazas por parte de los establecimientos de restauración radicados en la Rbla. Just Oliveras.	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
104/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

En relación con la falta de prestación del servicio de comidas a domicilio que los Servicios Sociales ofrecieron a su madre en agosto de 2022.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la	La Síndica finaliza provisionalmente	En fecha 21.12.2023, el Área de Derechos

intervención de la Síndica en relación a la falta de prestación del servicio de comidas a domicilio que los Servicios Sociales ofrecieron a su madre en agosto de 2022.	dadas las explicaciones facilitadas por el Ayuntamiento en cuanto a los efectos jurídicos acaecidos a raíz de los dos recursos interpuestos en la licitación del contrato de suministro y distribución de las comidas a domicilio que actualmente impiden incrementar el número de beneficiarios del servicio, salvo la cobertura de las bajas que eventualmente puedan producirse. Asimismo, solicita al Área que informe a esta sindicatura cuando se resuelva la situación de provisionalidad de la licitación para la prestación del servicio suministro y distribución de las comidas a domicilio, y también, que comuniquen a las personas interesadas que estén en lista de espera. eventualmente se puedan producir.	Sociales informa que continúa la provisionalidad del contrato y sobre la información que facilitan a las personas en lista de espera del servicio de comidas a domicilio.
---	--	---

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
106/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	CIUDAD

En relación con un recurso formulado contra una sanción por aparcamiento indebido.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a un recurso formulado contra una sanción por aparcamiento indebido, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja, sin entrar en el fondo de la misma, dado que el Ayuntamiento ha informado que se encuentra en curso la resolución del recurso de reposición presentado en fecha 22.06.2023 contra la resolución del expediente sancionador; en aplicación del criterio establecido en el artículo 32.1.c) del Reglamento Orgánico de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía (RODCLH) ante el Ayuntamiento. Asimismo solicita al Área de Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos que informe a esta sindicatura de la resolución que recaiga sobre el recurso de reposición presentado contra la resolución del expediente sancionador.	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
107/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

En relación a la solicitud de reconocimiento de la continuidad en el padrón incorporando el período 2012-2023.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
--------	------------	------------------------

La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de reconocimiento de la continuidad en el padrón incorporando el período 2012-2023, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones del procedimiento de queja, sin entrar en el fondo de la misma, dado que el Ayuntamiento ha informado de que se encuentra en curso el procedimiento para resolver la solicitud presentada; de conformidad con el criterio establecido en el artículo 32.1.c) del Reglamento Orgánico de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía (RODCLH) ante el Ayuntamiento. Asimismo, solicita que informe a esta sindicatura, de la resolución que recaiga en la solicitud de rectificación del error de hecho en el expediente de baja de oficio.	En fecha 15.11.2023 el área de TIC y Relaciones con la Ciudadanía informa que se ha reconocido la continuidad en el padrón del período solicitado.
---	---	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
112/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	CIUDAD

En relación con la falta de respuesta del Ayuntamiento a la solicitud formulada por un empleado municipal de cobro de los días de vacaciones no disfrutados durante el año 2022 y de la parte indebidamente descontada de la paga de productividad.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud formulada por un empleado municipal de cobro de los días de vacaciones no disfrutados durante el año 2022 y de la parte indebidamente descontada de la paga de productividad, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha informado que se encuentra en curso y pendiente de resolución inminente la solicitud del interesado, relativa a las vacaciones no disfrutadas y a la paga de productividad no cobrada del período comprendido entre el 23 de febrero de 2020 y el 2 de junio de 2020. Asimismo, solicita al Área de Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos que, a efectos del seguimiento y finalización definitiva del procedimiento de queja, informe a esta sindicatura dentro del plazo de dos meses, de la resolución que recaiga sobre las dos solicitudes formuladas por el interesado, relativas a las vacaciones no disfrutadas y a la paga de productividad no cobrada, del período comprendido entre el 23 de febrero de 2020 y el 2 de junio de 2020.	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
115/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	III

--

En relación a una instancia en la que se solicitaba un informe sobre el estado de las obras del polideportivo del Gasómetro situado en el barrio de Santa Eulalia.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia en la que se solicitaba un informe sobre el estado de las obras del polideportivo del Gasómetro situado en el barrio de Santa Eulalia, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha dado respuesta a la consulta de la entidad, informando que queda pendiente la licitación del contrato de servicios de un/a profesional en cálculo de estructuras que, en caso de validar la propuesta de un equipamiento con una altura de aproximadamente 15 metros, permitiría la reanudación del proyecto. Asimismo, solicita al Área de Hacienda y Urbanismo que informe a esta Sindicatura, dentro del plazo de dos meses, sobre el calendario previsto para la licitación del contrato de servicios de un/a profesional en cálculo de estructuras.	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
116/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	VI

En relación a la solicitud de retirada del quiosco degradado y en desuso situado entre la Av. Virgen de Bellvitge y la C. Ermita.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de retirada del quiosco degradado y en desuso situado entre la Av. Virgen de Bellvitge y la C. Ermita.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha informando que se está tramitando la contratación de los trabajos de retirada de quioscos de prensa ubicados en la vía pública de la ciudad, actualmente sin concesión municipal y fuera de uso , entre los que se encuentra el quiosco objeto de la queja. Asimismo, solicita al Área de Mantenimiento y Servicios que informen a esta sindicatura dentro del plazo de tres meses, respecto al curso de la contratación de retirada de los quioscos sin concesión y en desuso y sobre la previsión de inicio de los trabajos de retirada de estos quioscos.	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
117/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	NO	NO	VI

--

En relación a una instancia sobre la petición de información de si estructuralmente se pueden eliminar o no unos pilares/barrotes de los bloques de 13 plantas ubicados en el barrio de Bellvitge.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia sobre la petición de información de si estructuralmente se pueden eliminar o no unos pilares/barrotes de los bloques de 13 plantas ubicados en el barrio de Bellvitge, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que por parte del área de Hacienda y Urbanismo se ha dado respuesta detallada a la consulta formulada por el interesado.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
118/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	NO	NO	VI

En relación a una instancia sobre la problemática de los orines de perro en la zona de la Av. Virgen de Bellvitge.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia sobre la problemática de los orines de perro en la zona de la Av. Mare de Déu de Bellvitge, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha informado con detalle de las actuaciones que se llevan a cabo en los ámbitos de la limpieza del espacio público y de la prevención para resolver la problemática mencionada por la persona interesada.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
122/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	CIUDAD

En relación con la solicitud de información sobre prolongaciones de jornada de la Guardia Urbana.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de información sobre prolongaciones de jornada de la Guardia Urbana, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve la finalización de las actuaciones de la queja dado que el Área Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos ha informado con detalle de la regulación que se considera de aplicación a la prolongación de jornada de la GU y sobre la implementación de las medidas recomendadas por la asesoría jurídica en esta materia. También solicita al Área Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos que dentro del plazo de un mes, comunique a esta sindicatura la respuesta que han	Pendiente de respuesta.

	remitido a la persona interesada en relación a la información que solicitaba en su escrito de 24 de febrero de 2023, respecto al saldo anterior y posterior al recálculo efectuado en octubre de 2022 y al detalle de cada jornada regularizada.	
--	--	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ambito Territorial
123/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	NO	NO	CIUDAD

En relación con la solicitud de información sobre el expediente abierto a DGAIA, derivado a los Servicios Sociales municipales.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud de información sobre el expediente abierto a DGAIA, derivado a los Servicios Sociales municipales, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones en el presente procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha informado que la interesada fue informada del contenido del expediente de riesgo y respecto a las razones que impiden facilitarle copia de la denuncia. Asimismo, informa a la persona interesada que puede dirigirse a la DGAIA para informarse en relación con el expediente de riesgo abierto.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ambito Territorial
124/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	I

En relación a una instancia sobre el mantenimiento de la zona ajardinada situada en la Av. Josep Tarradellas con C. Canigó.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia sobre el mantenimiento de la zona ajardinada situada en la Av. Josep Tarradellas con C. Canigó, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones y proceder al archivo del expediente dado que el Ayuntamiento ha informado sobre las actuaciones que se han llevado a cabo de mantenimiento de la zona ajardinada situada en la Av. Josep Tarradellas con C. Canigó. También se solicita al Área de Mantenimiento y Servicios que informe a esta sindicatura, dentro del plazo de dos	Pendiente de respuesta.

	meses, sobre las actuaciones previstas en la zona ajardinada situada en la Av. Josep Tarradellas con C. Canigó, relativas al mantenimiento de este espacio de verde urbano, a la reposición de farolas y a la coordinación que, en su caso, corresponda realizar para el control de plagas.	
--	---	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
125/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	Sí	Sí	IV

En relación a la solicitud formulada sobre los problemas de mal uso e incivismo en el parque de Les Planes/pl. del Reloj y zona limítrofe, que alteran la convivencia y el descanso de los vecinos y vecinas.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la solicitud formulada sobre los problemas de mal uso e incivismo en el parque de Les Planes/pl. del Reloj y zona limítrofe, que alteran la convivencia y el descanso de los vecinos y vecinas, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha informado con detalle de las actuaciones que se llevan a cabo y las previstas en el Parque de Les Planes y el área adyacente para resolver la problemática de mal uso y de incivismo y se recomienda a las áreas de Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos y de Mantenimiento y Servicios el diseño de un plan específico que contemple las actuaciones que deben llevarse a cabo para el uso cívico de este parque y zona limítrofe, en los ámbitos de la prevención, la sensibilización, la gestión de conflictos, la sanción y, en su caso, la adopción de medidas alternativas de reparación educación con jóvenes; con el fin de evitar los problemas que se ocasionen.	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
126/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	NO	NO	V

En relación a las filtraciones de agua en un parking de la calle Antiga Travessera, número 1-3.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a las filtraciones de agua en un parking	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones dado que el ayuntamiento ha informado de que ha reparado la	No procede.

de la calle Antiga Travessera, número 1-3.	avería.	
--	---------	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
127/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	III

En relación a las molestias que provoca un bar situado en la pl. Francesc Macià i Llussà.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a las molestias que provoca un bar situado en la pl. Francesc Macià i Llussà.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha informado sobre las actuaciones inspectoras y de control llevadas a cabo este año en relación a las incidencias registradas, referidas al horario de cierre del establecimiento y a las inmisiones sonoras . También se solicita al Área de Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos que informe a esta sindicatura sobre las actuaciones correctoras y de sanción que se llevan a cabo o que se prevén, a fin de solucionar de forma urgente las molestias que provoca un bar situado en la pl. Francesc Macià i Llussà y verificar que se cumple el horario establecido y que se adopten las medidas correctoras para evitar sobrepasar los niveles de ruido máximos permitidos.	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
130/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	III

En relación a las molestias por el volumen elevado de la música de las actividades que se desarrollan en el Polideportivo Municipal de Santa Eulalia.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones del	Pendiente de respuesta.

<p>las molestias por el volumen elevado de la música de las actividades que se desarrollan en el Polideportivo Municipal de Santa Eulalia.</p>	<p>presente procedimiento de queja dado que por parte de la dirección del Polideportivo de Santa Eulalia que ya se ha realizado una prueba y se ha previsto realizar otra actuación de comprobación de los valores de las emisiones y las inmisiones sonoras producidas por el equipamiento deportivo durante su uso en horario diurno y nocturno y determinar, en su caso, las medidas de aislamiento acústico que corresponda adoptar para garantizar que no se sobrepasarán los niveles máximos permitidos. También solicita a la Regiduría de Gobierno de Deportes y al Área de Seguridad, Movilidad y RRHH que, dentro del plazo de dos meses, informen a esta sindicatura sobre las actuaciones que se lleven a cabo de comprobación de los valores de las emisiones y las inmisiones sonoras producidas por el Polideportivo de Santa Eulalia durante su uso en horario diurno y nocturno y, en caso de que excedan los valores máximos previstos, respecto a qué medidas de aislamiento acústico se tendrán que adoptar para garantizar que no se sobrepasarán los niveles máximos permitidos; con el objetivo de garantizar los derechos a un medio ambiente saludable y al bienestar y la calidad de vida del vecindario cercano a este equipamiento deportivo de la ciudad y facilitar, a la vez, el desarrollo con normalidad las actividades dirigidas y deportivas en su instalación.</p>	
--	---	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
135/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	I

<p>En relación a una instancia sobre la solicitud que se marque la entrada de la calle Xipreret por la calle Mayor como entrada de vehículos de emergencia.</p>		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia sobre la solicitud que se marque la entrada de la calle Xipreret por la calle Mayor como entrada de vehículos de emergencia, que no ha recibido respuesta.</p>	<p>La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dada la información facilitada por el Departamento de Guardia Urbana sobre las actuaciones llevadas a cabo en los últimos tres meses por vehículos estacionados en calle Mayor chafflán con C. Xipreret y respecto a los impedimentos observados en esta vía que no permiten la señalización como entrada de vehículos de emergencia. También se solicita al Área de Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos que por parte del Servicio de Movilidad y Vía Pública se emita un informe técnico en relación a la solicitud de la persona interesada y se</p>	<p>Pendiente de respuesta.</p>

	determine la señalización vertical y/u horizontal que correspondería emplazar a la entrada de la calle Xipreret por la calle Mayor, a fin de evitar la parada y el estacionamiento de automóviles y motocicletas que impiden el acceso a este tramo de calle sin salida para vehículos.	
--	---	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
137/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	Si	I

En relación a una instancia informando sobre la falta de eficacia de las actuaciones en materia de civismo en la zona del paseo Mare de Déu de Bellvitge y la calle Ermita.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la ineficacia de las actuaciones en materia de civismo en la zona del paseo Mare de Déu de Bellvitge y la calle Ermita.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha informado con detalle de las actuaciones que se llevan a cabo en los ámbitos de la limpieza del espacio público y de la prevención para resolver la problemática de suciedad en la zona del paseo Mare de Déu de Bellvitge y la calle Ermita. También recomienda al Área de Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos que se evalúe si las actuaciones que se están llevando a cabo en el ámbito del civismo permiten mejorar la problemática de suciedad en la zona del paseo Mare de Déu de Bellvitge y el calle Ermita o bien si es necesario plantear otras intervenciones.	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
139/2023	SI	QUEJA	EN TRÁMITE	-	-	CIUDAD

En relación con diversas instancias de solicitud de vestuario para el personal subalterno.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a diversas instancias de solicitud de vestuario para el personal subalterno, que no han recibido respuesta.	Este expediente se encuentra en proceso de instrucción.	Pendiente de informe inicial.

--	--	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
140/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	NO	NO	II

En relación a una instancia sobre el cambio de ubicación de unos contenedores en el barrio de Collblanc.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia sobre el cambio de ubicación de unos contenedores en el barrio de Collblanc, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha informado sobre las circunstancias técnicas que fundamentaron el cambio de ubicación de la batería de contenedores en el emplazamiento actual.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
141/2023	SI	QUEJA	EN TRÁMITE	-	-	VI

En relación a la suciedad que generan las heces de palomas y cotorras en la Av. Mare de Déu de Bellvitge y alrededores.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la suciedad que generan las heces de palomas y cotorras en la Av. Virgen de Bellvitge y alrededores.	Este expediente se encuentra en proceso de instrucción.	Pendiente de informe inicial.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
143/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	NO	NO	VI

--

En relación a una instancia sobre la deficiente iluminación entre la rotonda del hospital de Bellvitge y la ronda de Baix-B-10.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia sobre la deficiente iluminación entre la rotonda del hospital de Bellvitge y la ronda de Baix-B-10, que no ha recibido respuesta.	La Síndica resuelve finalizar el procedimiento dado que el ayuntamiento ha informado de que ha realizado una inspección de la zona comprobando que la iluminación funciona correctamente.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
144/2023	SI	QUEJA	EN TRÁMITE	-	-	I

En relación a una instancia sobre las molestias que provocan los motores situados en el tejado del CC La Farga.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una instancia sobre las molestias que provocan los motores situados en el tejado del CC La Farga, que no ha recibido respuesta.	Este expediente se encuentra en proceso de instrucción.	Pendiente del informe inicial del Área.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
147/2023	SI	QUEJA	EN TRÁMITE	-	-	I

En relación a las molestias que provoca el Centro Comercial La Farga a los vecinos de la Av. Isabel la Católica, 12, 14 y 16.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a las molestias que provoca el Centro Comercial La Farga a los vecinos de la Av. Isabel la Católica, 12, 14 y 16.	Este expediente se encuentra en proceso de instrucción.	Pendiente de respuesta inicial por parte del Área.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
150/2023	SI	QUEJA	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	NO	NO	VI

En relación a en relación a la falta de respuesta a una instancia pidiendo el uso de adhesivos informativos en los contenedores de basura.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación con la falta de respuesta a una instancia pidiendo el uso de adhesivos informativos en los contenedores de basura.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones del procedimiento de queja dado que el Ayuntamiento ha informado sobre la serigrafía y los colores que identifican los contenedores de residuos según la tipología de las distintas fracciones, que se han realizado campañas de educación ambiental sobre reciclaje y el uso correcto de los contenedores y que recogen la sugerencia de la persona interesada que se tendrá en cuenta para próximas campañas.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
151/2023	SI	QUEJA	EN TRÁMITE	-	-	I

En relación a la falta de respuesta y/o de solución por parte del Ayuntamiento a diferentes incidencias comunicadas por instancia.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la falta de respuesta y/o de solución por parte del Ayuntamiento a diferentes incidencias comunicadas.	Este expediente se encuentra en proceso de instrucción.	El Área ha aportado el informe inicial.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
157/2023	SI	QUEJA	EN TRÁMITE	-	-	II

En relación al retraso excesivo en la tramitación de una licencia de primera ocupación.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación al retraso excesivo en la tramitación de una licencia de primera ocupación.	Este expediente se encuentra en proceso de instrucción.	Pendiente del informe inicial del Área.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
158/2023	SI	QUEJA	EN TRÁMITE	-	-	CIUDAD

--

En relación al retraso excesivo en la tramitación de una licencia de obras.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación al retraso en la tramitación de una licencia de obras.	Este expediente se encuentra en proceso de instrucción.	Pendiente del informe inicial del Área.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
160/2023	SI	QUEJA	EN TRÁMITE	-	-	VI

En relación a la falta de respuesta a una instancia sobre la rotura de las baldosas de las jardineras en la Av. Mare de Déu de Bellvitge, esquina C. Ermita.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la falta de respuesta a una instancia sobre la rotura de las baldosas de las jardineras en la Av. Mare de Déu de Bellvitge, esquina C. Ermita.	Este expediente se encuentra en proceso de instrucción.	Pendiente del informe inicial del Área.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
161/2023	SI	QUEJA	EN TRÁMITE	-	-	V

En relación con la falta de respuesta del Ayuntamiento a una instancia de la comunidad de propietarios del C. Ingeniero Moncunill, número 26, donde se pedía una revisión urgente de la actividad que se llevaba a cabo en los bajos de la finca.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la falta de respuesta del Ayuntamiento a una instancia de la comunidad de propietarios del C. Ingeniero Moncunill, número 26, representada por su administrador, donde se pedía una revisión urgente de la actividad que se llevaba a cabo en los bajos de la finca.	Este expediente se encuentra en proceso de instrucción.	Pendiente del informe inicial del Área.

• **INICIATIVAS DE OFICIO**

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
38/2023	-	INICIATIVA DE OFICIO	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	NO	NO	CIUDAD

En relación con la atención por parte de Servicios Sociales de la situación de vulnerabilidad económica y urgencia habitacional de una familia con dos menores a cargo.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio sobre la atención por parte de Servicios Sociales de la situación de vulnerabilidad económica y urgencia habitacional de una familia con dos menores a cargo.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones de la iniciativa de oficio dado que esta sindicatura ha tenido conocimiento de que la unidad familiar se ha trasladado a vivir a otra localidad. Asimismo, hace un recordatorio legal de los principios de universalidad y no discriminación en el acceso a los Servicios Sociales previstos en el art. 5 de la Ley 12/2007 de Servicios Sociales de Cataluña y sobre la regulación de las prestaciones de urgencia que establece el artículo 30 de la Ley 13/2006, de Prestaciones económicas de carácter social de Cataluña, unas ayudas dirigidas a la atención de situaciones de necesidades puntuales, urgentes y básicas de subsistencia como son la alimentación, la ropa y el alojamiento, las cuales deben ser valoradas por los Servicios Sociales de atención primaria, con preferencia de las unidades familiares con menores a cargo, siendo estas prestaciones con cargo a los presupuestos locales y los beneficiarios han de tener la condición de residencia o de vivir o encontrarse en el municipio. Por tanto, cualquier persona que resida, viva o se encuentre en el municipio tiene derecho a las ayudas de carácter urgente si cumple los demás requisitos exigibles.	No procede.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
56/2023	-	INICIATIVA DE OFICIO	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	V

En relación con la atención de los Servicios Sociales a una unidad familiar monoparental con dos menores con cargo en situación de vulnerabilidad que tiene un desahucio previsto para el 29 de marzo de 2023.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio sobre la atención de los Servicios Sociales a una unidad familiar monoparental con dos menores a cargo en situación de vulnerabilidad que tiene un desahucio previsto por el 29 de marzo de 2023.</p>	<p>La Síndica resuelve finalizar las actuaciones y procede al archivo provisional del expediente de iniciativa de oficio dado que los Servicios Sociales han informado de forma detallada sobre las circunstancias sociales y económicas de la unidad familiar así como las intervenciones sociales realizadas desde 2021 y con posterioridad al desahucio de 23.03.2023. Asimismo hace las siguientes solicitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que se mantenga el seguimiento y la continuidad del apoyo en el ámbito de la cobertura de las necesidades básicas de esta unidad familiar con dos hijas menores a cargo; especialmente en cuanto a ofrecerles un alojamiento temporal hasta que se puedan inscribir en el Registro Municipal de solicitantes de vivienda de protección pública para la valoración de la situación de vulnerabilidad económica y social de la unidad familiar por parte de la Mesa de Emergencias Sociales. - Al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que facilite el apoyo a la interesada en cuanto a la información y el trámite para acceder lo antes posible a la residencia legal en el país mediante la forma de arraigo más adecuada a sus circunstancias o, en su caso, la derivación a una entidad del tercer sector especializada en este ámbito que pueda asesorarla. - Al Área de Planificación, Territorio y Economía (EPHUS) que informe sobre cuáles son los requisitos que, de acuerdo con la normativa que resulta de aplicación, se exigen a las personas usuarias para acceder a los servicios del SIDH adscritos en la Oficina Municipal de la Vivienda. 	<p>En relación con el seguimiento de esta resolución, el Área de Hacienda y Urbanismo informó sobre la solicitud número cuatro, relativa a los requisitos de las personas usuarias para acceder a los servicios del SIDH adscritos a la Oficina Municipal de la Vivienda, indicando: "...Los requisitos para ser atendidos cambian en función del tipo de intermediación por tanto depende si es una persona con deuda hipotecaria o contrato de alquiler vencido o impagado, etc. Así en unos casos se requiere tener una demanda de desahucio o una notificación formal de finalización de contrato pero en todos ellos existe un requisito genérico consistente en el que, al menos, un adulto de la unidad de convivencia tenga la documentación de residencia vigente, es decir NIE".</p> <p>Respecto a las solicitudes segunda y tercera de la resolución, los Servicios Sociales nos han informado que desde que se produjo el desahucio desconocen la residencia actual de la unidad familiar, una información que requieren para evaluar la situación y ofrecer las alternativas de atención más eficaces, en razón de territorio y del núcleo familiar.</p>

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
57/2023	-	INICIATIVA DE OFICIO	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	II

En relación a la atención de los Servicios Sociales de la situación de vulnerabilidad económica y precariedad habitacional de una familia con dos menores a cargo.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO

<p>La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio sobre la atención de los Servicios Sociales de la situación de vulnerabilidad económica y precariedad habitacional de una familia con dos menores a cargo.</p>	<p>La Síndica resuelve finalizar las actuaciones y procede al archivo provisional de la iniciativa de oficio dado que los Servicios Sociales han informado sobre las circunstancias sociales y económicas de la unidad familiar, así como las intervenciones sociales realizadas; teniendo en cuenta que está pendiente de resolución la solicitud suya de 10.03.2023 de inscripción en el registro de solicitantes de Vivienda de Protección Oficial. Asimismo, realiza las siguientes solicitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos que informe del seguimiento y la continuidad del apoyo en el ámbito de la cobertura de las necesidades básicas de esta unidad familiar con menores a cargo. - Al Área de Planificación, Territorio y Economía (Servicio EPHUS) que informe del seguimiento de la situación habitacional de la unidad familiar, con vistas a que puedan participar lo antes posible en los procedimientos selectivos de adjudicación de viviendas de alquiler de protección oficial y/o en la valoración de la vulnerabilidad económica y social y de la precariedad habitacional por parte de la Mesa de Emergencias Sociales. 	<p>El Área de Hacienda y Urbanismo informó sobre el funcionamiento del Servicio de Intermediación de Deudas Hipotecarias y los Servicios Sociales informan sobre las actuaciones de seguimiento y la continuidad del soporte en la cobertura de las necesidades básicas de la unidad familiar con menores en cargo. En fecha 17.10.2023 el Área de Hacienda y Urbanismo informó que la Oficina de Vivienda ha resuelto la solicitud de la familia que formula la queja de fecha 10 de febrero de 2023 para su inscripción en el Registro de Sol solicitantes de Vivienda de Protección Oficial, que les dará derecho a participar en los procedimientos selectivos de adjudicación de viviendas siempre y cuando se cumpla con los requisitos establecidos en cada una de las convocatorias.</p> <p>La familia ya consta inscrita en el Registro de solicitantes de vivienda con fecha de caducidad 25 de julio de 2024. De todas formas, no hay previsión inmediata de nuevas convocatorias de alquiler.</p>
---	---	---

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
70/2023	-	INICIATIVA DE OFICIO	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	No	V

En relación a la atención de Servicios Sociales a una unidad familiar con dos menores a cargo, en situación de vulnerabilidad económica y carencia de alimentos suficientes.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y la sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio sobre la atención de Servicios Sociales a una unidad familiar con dos menores a cargo, en situación de vulnerabilidad económica y carencia de alimentos suficientes.</p>	<p>La Síndica resuelve finalizar las actuaciones y proceder al archivo provisional de las actuaciones del procedimiento de queja, sin perjuicio del seguimiento que corresponda, dado que los Servicios Sociales han informado sobre las circunstancias sociales y económicas de la unidad familiar así como las intervenciones sociales realizadas. Asimismo, solicita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Recursos Humanos el seguimiento y la continuidad en el ámbito de la cobertura de las necesidades básicas de esta unidad familiar con menores a cargo en lo que respecta a las ayudas que garanticen una alimentación suficiente y las actividades extraescolares y de material educativo de la hija mayor.</p>	<p>Los Servicios Sociales informaron que continuarán apoyando y acompañando a la familia y se tramitarán los recursos que correspondan en función de las posibilidades, las competencias de los Servicios Sociales dentro de la normativa correspondiente, y la existencia de crédito presupuestario y siempre que se continúe con el plan de trabajo establecido.</p>

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
89/2023	-	INICIATIVA DE OFICIO	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	III

En relación con la atención de Servicios Sociales a una unidad familiar con dos menores a cargo, en situación de vulnerabilidad económica.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio sobre la atención de Servicios Sociales a una unidad familiar con dos menores a cargo, en situación de vulnerabilidad económica.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones y proceder al archivo provisional de las actuaciones de la iniciativa de oficio, sin perjuicio del seguimiento que corresponda, dado que los Servicios Sociales han informado sobre las circunstancias sociales y económicas de la unidad familiar así como las intervenciones sociales realizadas. Asimismo solicita al Área de Derechos Sociales el seguimiento y continuidad en el ámbito de la cobertura de las necesidades básicas de esta unidad familiar con menores a cargo, mientras subsista la situación de vulnerabilidad económica, en vista a garantizar las necesidades de alimentación, los gastos escolares, los suministros del hogar y el pago de la cuota hipotecaria.	Los Servicios Sociales informan sobre las intervenciones de apoyo realizadas y que la usuaria mejora su situación económica dado que recientemente ha superado con éxito proceso selectivo para trabajar como peón por el Ayuntamiento de Hospitalet de Llobregat.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
91/2023	-	INICIATIVA DE OFICIO	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

En relación con la atención de Servicios Sociales a una unidad familiar monoparental con dos menores a cargo, en situación de vulnerabilidad económica.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio sobre la atención de Servicios Sociales a una unidad familiar monoparental con dos menores a	La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones de la iniciativa de oficio dado que el CAID ha informado de las actuaciones de apoyo llevadas a cabo, las cuales se podrían reanudar si fuera necesario y por parte	Los Servicios Sociales han informado que continuarán apoyando y acompañando a la familia y se tramitarán los recursos que correspondan en función de las posibilidades, las competencias de los Servicios Sociales dentro de la normativa

cargo, en situación de vulnerabilidad económica.	de los Servicios Sociales continua el seguimiento de la unidad familiar, dado que quedan pendientes las gestiones y trámites a realizar para la atención de las necesidades básicas y urgentes de subsistencia de esta unidad familiar monoparental con dos menores a cargo. Asimismo, solicita al Área de Derechos Sociales el seguimiento y la continuidad de la atención social de esta unidad familiar, concretando lo antes posible una nueva visita con la usuaria con el fin de iniciar las gestiones y los trámites por la atención de sus necesidades básicas y urgentes de subsistencia que garanticen una manutención suficiente, el pago de las deudas de suministros en el hogar, la beca de comedor escolar de la hija y para materiales educativos y actividades extraescolares, el pago de las rentas pendientes de abonar; así como la coordinación con las entidades sociales de referencia de la usuaria, facilitando los informes necesarios para que pueda acceder a otras ayudas sociales de estas entidades y el apoyo o la derivación/coordinación para solicitar las prestaciones económicas a las que pueda tener derecho.	correspondiente, y la existencia de crédito presupuestario y siempre que se continúe con el plan de trabajo establecido.
--	--	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
96/2023	-	INICIATIVA DE OFICIO	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	CIUDAD

En materia de atención a las mujeres que sufren violencias machistas.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio en materia de atención a las mujeres que sufren violencias machistas.	La Síndica finaliza las actuaciones con las recomendaciones: 1.1 AMBITO DE LA INTERVENCIÓN A. Impulsar las gestiones adecuadas para que L'Hospitalet pueda disponer del Servicio de Intervención Especializada (SIE) y del resto de servicios de proximidad previstos en la Red de Atención y Recuperación Integral previstos en el art. 54 de la Ley 5/2008, de erradicación de las violencias machistas, a fin de equiparse con el resto de ciudades catalanas con un rango de población similar. B. Disponer de los medios técnicos y humanos necesarios para la atención en primera visita de acogida urgente dentro del circuito de atención a las mujeres víctimas de violencias machistas, con el fin de dar una respuesta rápida en un plazo máximo de 24 a 48 horas a las mujeres VVG, garantizando que la ciudad dispone de los recursos de acogida de urgencia de corta y larga estancia.	Pendiente de respuesta.

	<p>C. Revisar las necesidades de personal del Programa municipal para las mujeres a fin de establecer las dotaciones mínimas y óptimas de profesionales adscritos al servicio que permitan hacer frente a las competencias, objetivos y funciones que se llevan a cabo; teniendo en cuenta los ratios que resultan de aplicación según la población.</p> <p>D. Reforzar los mecanismos de coordinación con los cuerpos policiales en la ciudad con vistas a atender la potencial demanda de mujeres víctimas de violencias machistas que presenta denuncia; en aplicación de lo que establece el art. 77 de la Ley 5/2298, de erradicación de la violencia machista, en materia de coordinación y colaboración interadministrativa.</p> <p>E. Garantizar a las mujeres extranjeras que viven o residen en la ciudad, sea cual sea su situación administrativa, el acceso a los servicios públicos de atención, asistencia, protección, recuperación y reparación de las mujeres sufren violencia machista; facilitando la comunicación.</p> <p>F. Empezar una campaña dirigida a los hombres en el ámbito de la prevención de las violencias machistas, tal y como se tiene ya proyectado hacer, con atención individual y en grupo por parte de profesionales del campo de la psicología, donde desde una perspectiva de género e interseccional, se faciliten herramientas y recursos a los usuarios para mejorar sus relaciones y evitar el uso de la violencia en los contextos de pareja, familia o de otros ámbitos (laboral, social, escolar, etc).</p> <p>G. Impulsar un programa de formación obligatoria y periódica sobre perspectiva de género, dirigido al personal municipal que puede atender de forma directa o indirecta a las mujeres en situación de violencia, de conformidad con lo que prevé el art. 7.n) de la Ley 5/2008, de erradicación de las violencias machistas.</p> <p>H. Elaborar un protocolo propio de duelo en caso de feminicidios que contemple la intervención coordinada de los servicios en las fases de emergencia, de activación de los recursos, de post-emergencia y de evaluación y seguimiento.</p> <p>1.2. ÁMBITO DE LA INFORMACIÓN</p> <p>A. Mejorar la visibilidad de la información sobre el Programa Municipal para la Mujer que figura en la web municipal, con información diferenciada de los Servicios Sociales y mediante un banner de enlace directo al Programa.</p> <p>B. Incorporar en el espacio del Programa Municipal para la Mujer de la web municipal, memorias anuales extensas evaluando los diferentes programas y servicios con indicadores homologados</p> <p>C. Aprobar una Carta de Servicios con la referencia de los recursos que se ponen a disposición de las usuarias del Programa y los estándares de calidad establecidos, informando periódicamente sobre el grado de cumplimiento.</p> <p>D. Iniciar campañas de sensibilización e</p>	
--	--	--

	<p>información dirigidas a la población en general y especialmente a los jóvenes, de difusión de las nuevas masculinidades, fundamentadas en la no violencia y los roles de género igualitarios y no binarios.</p> <p>1.3. ÁMBITO DE LA PARTICIPACIÓN</p> <p>A. Establecer un calendario de reuniones periódicas de la Mesa Sectorial prevista en el Protocolo Marco para el abordaje de las violencias machistas de 2022, con la finalidad de coordinar la colaboración con los servicios y agentes que intervienen en el apoyo a las mujeres que sufren violencias machistas; incorporando en este espacio a las entidades, fundaciones e instituciones que trabajan en la ciudad.</p> <p>B. Incorporar al Circuito de Atención a las Mujeres a las entidades sociales de la ciudad que pueden detectar de forma preventiva a mujeres en situaciones de sufrir violencias y derivarlas al servicio de atención a la mujer</p> <p>C. Establecer un calendario de reuniones para poner en marcha la Comisión de Seguimiento e Impulso del Protocolo marco para el abordaje de las violencias machistas, con el fin de analizar y evaluar periódicamente su cumplimiento e implementación, en vista a su revisión o actualización en su caso; de conformidad con lo que prevé el apartado. 6.4 del citado Protocolo.</p>	
--	---	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
98/2023	-	INICIATIVA DE OFICIO	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	CIUDAD

En relación con la imposibilidad de tramitación electrónica de la solicitud de tarjeta europea de estacionamiento para personas con discapacidad.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio sobre la imposibilidad de tramitación electrónica de la solicitud de tarjeta europea de estacionamiento para personas con discapacidad.</p>	<p>La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones de la presente iniciativa de oficio dado que el Ayuntamiento ha informado de que prevé que antes de finalizar el año 2023 esté disponible el trámite electrónico para solicitar la tarjeta europea de estacionamiento para personas con discapacidad. Asimismo, solicita al Área de Seguridad, Movilidad y Recursos Humanos que mientras no esté plenamente operativo el trámite electrónico de solicitud de la tarjeta europea de aparcamiento, se facilite al interesado y a quien lo solicite, la forma de aportar la documentación requerida y de identificarse sin necesidad de desplazamiento.</p>	<p>El Área informa que se acepta la propuesta y que ya está disponible el trámite en la página web.</p>

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
105/2023	-	INICIATIVA DE OFICIO	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	VI

En relación a la retirada prevista de vehículos abandonados en la vía pública, cerca del tanatorio del Gornal, donde pernoctan a personas sin techo.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio sobre la retirada prevista de vehículos abandonados en la vía pública, cerca del tanatorio del Gornal, donde pernoctan personas sin techo.</p>	<p>La Síndica resuelve finalizar provisionalmente las actuaciones de la iniciativa de oficio sobre la atención a las personas sin hogar que pernoctaban en vehículos abandonados en el entorno del Tanatorio de El Gornal, dado que el Ayuntamiento ha informado que el equipo municipal de Emergencias Sociales actuó a raíz de la información facilitada por la Guardia Urbana, en aplicación del protocolo de coordinación establecido entre ambos servicios; consiguiendo contactar con algunas de estas personas sin techo y ofrecerles atención, seguimiento y diferentes servicios, otras rechazaron cualquier ofrecimiento y había un número indeterminado que no consiguieron localizar ni contactar nunca directamente.</p> <p>Dentro del plazo de dos meses, se solicita: Al Área de Derechos Sociales que, antes de que se lleve a cabo la retirada de los vehículos abandonados cerca del Tanatorio de El Gornal, se coordine la actuación con la Fundación La Vinya, entidad que lleva el seguimiento de algunas personas sin hogar que pernoctan en estos vehículos, con el fin de garantizar la atención, el seguimiento y el acceso de los afectados a los distintos servicios a su alcance.</p> <p>Al Área de Derechos Sociales la creación de una mesa sectorial para prever y analizar la situación de las personas sin hogar en Hospitalet de Llobregat con la participación de todas las entidades sociales que trabajan en este ámbito en la ciudad.</p> <p>A las áreas de Derechos Sociales y de Seguridad, Convivencia y RRHH que faciliten las instrucciones concretas al personal de la Guardia Urbana con información de cómo intervenir y tratar con las personas sin techo, con el fin de garantizar que estas intervenciones no las</p>	<p>Pendiente de respuesta.</p>

	<p>perjudiquen, ya sea impidiéndoles el uso del espacio público o el cobijo en espacios cubiertos o resguardados o estropeando o destruyendo sus pertenencias.</p> <p>Al Área de Derechos Sociales que informe sobre los resultados logrados en cuanto a seguimiento y continuidad en la atención, el acompañamiento y el ofrecimiento de servicios a las personas sin hogar que pernocaban cerca del Tanatorio de El Gornal, con las que se ha logrado iniciar una vinculación continuada de trabajo profesional para la mejora de sus condiciones de vida.</p>	
--	--	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
114/2023	-	INICIATIVA DE OFICIO	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	CIUDAD

En relación con la atención de Servicios Sociales a una unidad familiar con dos menores a cargo, en cuanto a la ayuda alimentaria.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio sobre la atención de Servicios Sociales a una unidad familiar con dos menores a cargo, en cuanto a la ayuda alimentaria.</p>	<p>La Síndica finaliza las actuaciones, sin perjuicio del seguimiento que corresponda, dado que los Servicios Sociales han informado sobre las circunstancias sociales y económicas conocidas de la unidad familiar así como las intervenciones sociales realizadas. Solicita al Área de Derechos Sociales que se mantenga el seguimiento y la continuidad en el ámbito de la cobertura de las necesidades básicas de esta familia con menores a cargo en lo que respecta a las ayudas que garanticen una alimentación suficiente y la garantía de comedor escolar del hijo, dado que los ingresos declarados por la UF corresponden a una situación de riesgo de exclusión residencial y de necesidad de atención especial, sin perjuicio de la comprobación de la documentación que sea necesario requerir.</p>	<p>Pendiente de respuesta.</p>

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
128/2023	-	INICIATIVA DE OFICIO	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	CIUDAD

En relación a la atención de Servicios Sociales a una unidad familiar con dos menores a cargo, en cuanto a la cobertura de las necesidades básicas y a la alternativa habitacional de urgencia frente al desahucio previsto para el 11 de octubre de 2023.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO

<p>La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio sobre la atención de Servicios Sociales a una unidad familiar con dos menores a cargo, en cuanto a la cobertura de las necesidades básicas y a la alternativa habitacional de urgencia ante el desahucio previsto para el 11 de octubre de 2023.</p>	<p>La Síndica resuelve finalizar las actuaciones de la iniciativa de oficio sin perjuicio del seguimiento que corresponda, dado que los Servicios Sociales han informado sobre las circunstancias sociales y económicas de la unidad familiar así como de las intervenciones sociales realizadas para la cobertura de sus necesidades básicas y alojamiento provisional durante un máximo de tres meses. También se solicita al Área de Derechos Sociales que se mantenga el seguimiento y la continuidad en el ámbito de la cobertura de las necesidades básicas y de alojamiento provisional de esta unidad familiar con menores a cargo, hasta que dispongan de ingresos estables para poder buscar una alternativa habitacional.</p>	<p>Pendiente de respuesta.</p>
---	--	--------------------------------

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
129/2023	-	INICIATIVA DE OFICIO	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

En relación con la atención de los Servicios Sociales a una usuaria en situación de precariedad económica en cuanto a la cobertura de las necesidades básicas y de ayuda para el alojamiento.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y la sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio sobre la atención de Servicios Sociales a una usuaria en situación de precariedad económica en cuanto a la cobertura de las necesidades básicas y ayuda para el alojamiento.</p>	<p>La Síndica resuelve finalizar las actuaciones y proceder al archivo provisional del procedimiento de iniciativa de oficio dado que los Servicios Sociales han informado de forma detallada sobre las circunstancias sociales y económicas de la persona interesada; así como de las intervenciones sociales realizadas desde la fecha de apertura del expediente en el año 2021 hasta la actualidad. Asimismo, solicita al Área de Derechos Sociales que se mantenga el seguimiento y la continuidad del apoyo a la persona interesada en el ámbito de la cobertura de las necesidades básicas, especialmente en lo que se refiere a ofrecerle un alojamiento temporal de urgencia y, en su caso, el apoyo para la tramitación de las prestaciones y ayudas públicas a las que tenga derecho; teniendo en cuenta que según la información facilitada, a partir de octubre de 2023 ya no percibe ningún ingreso salarial ni prestación o ayuda económica pública; otorgándole un plazo de un mes para comunicar las medidas adoptadas para el cumplimiento de la solicitud reseñada, o bien los motivos que impiden tomarla en consideración.</p>	<p>Los Servicios Sociales informan sobre el resultado de la entrevista con la usuaria: <i>Se valora prioritario búsqueda de alternativa de vivienda por parte de la usuaria, y se explora posible acogimiento familiar, como ha sucedido en otras ocasiones.</i> <i>Se informa que si estas dos alternativas posibles no resultan factibles, contacte con Servicios Sociales para la valoración de alojamiento de urgencias alternativo.</i> <i>Justifica la no aceptación en el alojamiento de urgencias alternativo por tener perro. Se orienta de nuevo a pedir acogida del perro a familiares. En caso de no ser posible, se recuerda la alternativa ofertada anteriormente de acogimiento temporal del perro por parte del Ayuntamiento. También lo rechaza.</i> <i>Confirma otorgamiento de subsidio por desempleo con previsión de cobro a fecha 10/12/23 y asegura estar en trámites del Ingreso Mínimo Vital. Solicita informe social y en fecha 7 de noviembre solicita por instancia informe de exclusión residencial. Se solicita documentación y a fecha de hoy no la ha aportado. Se exploran nuevas demandas y/o nueva intervención sobre su situación. La usuaria niega tener otra demanda ni necesidad (...)"</i></p>

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
131/2023	-	INICIATIVA DE OFICIO	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	CIUDAD

En relación a los cambios en el nuevo contrato de transporte adaptado de la ciudad, destinado a personas con movilidad reducida (PMR) que ahora excluye en los servicios esporádicos individuales "puerta a puerta" los desplazamientos a los centros sanitarios.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio en relación a los cambios en el nuevo contrato de transporte adaptado de la ciudad, destinado a personas con movilidad reducida (PMR) que ahora excluye en los servicios esporádicos individuales "puerta a puerta" los desplazamientos a los centros sanitarios.</p>	<p>La Síndica resuelve finalizar las actuaciones dado que el Ayuntamiento ha informado que no han cambiado las condiciones de uso con el nuevo contrato de transporte adaptado o asistido para desplazamientos fijos y esporádicos y que se puede utilizar el taxi adaptado para acudir a un centro médico. Asimismo, realiza las siguientes solicitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Que se verifique que se están adoptando por parte del prestador del del servicio las medidas de mejora para resolver satisfactoriamente las incidencias y las quejas en cuanto a la atención telefónica, la comunicación y el apoyo a las personas usuarias, de conformidad con lo que prevén el Reglamento del Servicio de Transporte Adaptado y el Pliego de cláusulas técnicas del contrato -Que con el fin de resolver el malentendido y la inquietud originadas por la comunicación enviada a las personas usuarias el 27.09.2023, se les envíe una nueva comunicación informándoles que no han cambiado las condiciones de uso con el nuevo contrato de transporte adaptado, que pueden utilizar el taxi adaptado para acudir a un centro médico, sobre las medidas adoptadas para la mejora de la comunicación con el prestador del servicio, respecto a los medios de pago admitidos y en qué casos debe realizarse. 	<p>Pendiente de respuesta.</p>

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ambito Territorial
134/2023	-	INICIATIVA DE OFICIO	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	CIUDAD

En relación a la atención de los Servicios Sociales a una unidad familiar en cuanto a la ayuda al pago de la guardería de su hija y al cambio de trabajador social.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y la sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio sobre la atención de los Servicios Sociales a una usuaria en cuanto a la ayuda al pago de la guardería de su hija y al cambio de trabajador social.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones de la iniciativa de oficio sin perjuicio del seguimiento que corresponda, dado que los Servicios Sociales han informado sobre las circunstancias sociales de la unidad familiar así como de las intervenciones realizadas desde la apertura del expediente 22.09.2022 hasta noviembre de 2023 También se solicita al Área de Derechos Sociales que se mantenga el seguimiento y la continuidad en el ámbito de la cobertura de las necesidades básicas de esta unidad familiar monoparental con menores a cargo y que se informe a la sindicatura sobre los resultados de las gestiones en relación a la deuda contraída con la guardería y que informe a esta sindicatura sobre el trámite de la solicitud de cambio de Trabajador/a Social referente.	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ambito Territorial
136/2023	-	INICIATIVA DE OFICIO	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	CIUDAD

En relación a la atención de los Servicios Sociales a una usuaria en cuanto a la ayuda al pago de la guardería de su hija y al cambio de trabajador social.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y la sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio sobre la atención de los Servicios Sociales a una UF en cuanto a la cobertura de las	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones de la iniciativa de oficio sin perjuicio del seguimiento que corresponda, dado que los Servicios Sociales han informado sobre las circunstancias sociales y económicas	Pendiente de respuesta.

necesidades básicas y de ayuda para el alojamiento.	<p>conocidas de la unidad familiar así como las intervenciones sociales realizadas.</p> <p>También se solicita al Área de Derechos Sociales que se mantenga el seguimiento y la continuidad en el ámbito de la cobertura de las necesidades básicas de esta familia con menores a cargo en lo que respecta a las ayudas que garanticen una alimentación suficiente y , en su caso, el soporte para el pago del alquiler y que informen dentro del plazo de dos meses las medidas adoptadas o bien los motivos que impiden tomar la solicitud en consideración.</p>	
---	--	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
138/2023	-	INICIATIVA DE OFICIO	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	SI	CIUDAD

En relación con la atención de los Servicios Sociales a una persona en situación de precariedad económica con necesidad de apoyo alimentario y de alternativa habitacional.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio sobre la atención de los Servicios Sociales a una persona en situación de precariedad económica con necesidad de apoyo alimentario y de alternativa habitacional.	<p>La Síndica resuelve finalizar las actuaciones de la iniciativa de oficio sin perjuicio del seguimiento que corresponda, dado que los Servicios Sociales han informado sobre las circunstancias sociales y económicas de la unidad familiar monoparental con un menor a cargo y de las intervenciones sociales realizadas; teniendo en cuenta que el usuario ha logrado contratar otra habitación en el barrio.</p> <p>También se solicita al Área de Derechos Sociales que mientras sea necesario, se mantenga el seguimiento y la continuidad en el ámbito de la cobertura de las necesidades básicas (alimentación, beca comedor, materiales escolares y actividades extraescolares) y de alojamiento provisional de esta unidad familiar monoparental con menor a cargo.</p>	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
146/2023	-	INICIATIVA DE OFICIO	RESOLUCIÓN FINAL Y CERRADO	SI	Sí	CIUDAD

En relación con la atención de los Servicios Sociales a una unidad familiar en situación de precariedad económica con necesidad de apoyo alimentario y de ayuda para gastos escolares.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y la sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio en relación con la atención de los Servicios Sociales a una unidad familiar en situación de precariedad económica con necesidad de apoyo alimentario y ayuda para gastos escolares.	La Síndica resuelve finalizar las actuaciones de la iniciativa de oficio sin perjuicio del seguimiento que corresponda, dado que los Servicios Sociales han informado sobre las circunstancias conocidas de la unidad familiar, así como de las diversas intervenciones realizadas desde la apertura del expediente en febrero de 2023 hasta el mes de julio de este año. También informa a la persona interesada que puede concertar una nueva entrevista con sus profesionales referentes, con la finalidad de aportar y/o completar los datos económicos de los miembros de la unidad familiar para realizar la valoración social que les permitirá acceder a las ayudas de alimentación y otros que puedan corresponderles. Por último, solicita al Área que se mantenga el seguimiento y la continuidad en el ámbito de la cobertura de las necesidades básicas de esta unidad familiar con menores a cargo.	Pendiente de respuesta.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
148/2023	-	INICIATIVA DE OFICIO	EN TRÁMITE	-	-	CIUDAD

En relación con la atención de los Servicios Sociales a una unidad familiar monoparental con un menor a cargo y en riesgo de exclusión residencial.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio en relación a la atención de los Servicios Sociales a una unidad familiar monoparental con un menor a cargo y en riesgo de exclusión residencial.	Este expediente se encuentra en proceso de instrucción.	El Área ha aportado el informe inicial.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
149/2023	-	INICIATIVA DE OFICIO	EN TRÁMITE	-	-	CIUDAD

En relación a la atención de los Servicios Sociales a una unidad familiar monoparental con menor a cargo en cuanto a la ayuda de alimentos, beca comedor, orientación para pedir asilo y alternativa habitacional de urgencia para el desahucio previsto para el 15 de noviembre de 2023.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO

La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y la sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio en relación a la atención de los Servicios Sociales a una unidad familiar monoparental con menor a cargo en lo que a la ayuda de alimentos, beca comedor, orientación para pedir asilo y alternativa habitacional de urgencia por el desahucio previsto para el 15 de noviembre de 2023.	Este expediente se encuentra en proceso de instrucción.	Pendiente del informe inicial del Área.
---	---	---

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
152/2023	-	INICIATIVA DE OFICIO	EN TRÁMITE	-	-	CIUDAD

En relación a la atención facilitada por los Servicios Sociales a una persona sintecho en cuanto a la necesidad de alojamiento provisional de urgencia, a la atención de otras necesidades básicas y al soporte para el trámite de las prestaciones a las que pueda tener derecho.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y la sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio para conocer la atención facilitada por los Servicios Sociales a esta persona sin techo en cuanto a la necesidad de alojamiento provisional de urgencia, a la atención de otras necesidades básicas y al soporte para el trámite de las prestaciones a las que pueda tener derecho.	Este expediente se encuentra en proceso de instrucción.	Pendiente del informe inicial del Área.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
153/2023	-	INICIATIVA DE OFICIO	EN TRÁMITE	-	-	CIUDAD

En relación con la atención facilitada por el CAID a una usuaria del servicio, víctima de violencia de género, con un hijo menor a cargo, en situación de precariedad económica.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio para conocer la atención facilitada por el CAID a una usuaria del servicio, víctima de violencia de género, con un hijo menor a cargo, en situación de precariedad económica.	Este expediente se encuentra en proceso de instrucción.	Pendiente del informe inicial del Área.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
154/2023	-	INICIATIVA DE OFICIO	EN TRÁMITE	-	-	CIUDAD

En relación con la atención facilitada por los Servicios Sociales y por el CAID a una a una usuaria víctima de violencia de género, con cuatro hijas menores a cargo, en situación de precariedad económica.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La Síndica, a iniciativa propia, en atención a la importancia y sensibilidad del tema, resuelve impulsar una iniciativa de oficio para conocer la atención facilitada por los Servicios Sociales y el CAID a esta usuaria, víctima de violencia de género, con cuatro hijas menores a cargo y en situación de precariedad económica.	Este expediente se encuentra en proceso de instrucción.	Pendiente del informe inicial del Área.

2.- ACTIVIDAD DE LA SINDICA DE GREUGES

a) OFICINA DE SOPORTE A LOS ÓRGANOS DE DEFENSA DE LA CIUDADANIA DE L'HOSPITALET.

1. Difusión de la actividad

En el año 2023 hemos continuado publicando trimestralmente artículos en el Diario de L'Hospitalet sobre los temas que se tratan en la Sindicatura y que pueden ser de interés a la ciudadanía para conocer cómo funciona la oficina. Este año hemos publicado cuatro artículos que trataban:

1. El derecho de acceso a la información pública.
2. La responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.
3. Las sugerencias de la ciudadanía, una forma de mejorar los servicios públicos municipales.
4. La práctica deportiva en la ciudad.

Como cada año se ha editado el informe anual correspondiente al año 2022 de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía donde se recoge de forma exhaustiva todos los expedientes y gestiones realizadas durante el año, tanto de la Sindicatura de Greuges como de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones. El informe se puede descargar en la página web de la Sindicatura <http://www.sindicadegreugeslh.cat>

Y a nivel de redes sociales disponemos de una dirección de twitter @LHSindica.

2. Gestión de expedientes

La Gestión de la oficina está incorporada dentro del sistema de Gestión de expedientes electrónicos (AUPAC) lo que facilita y agiliza mucho la relación con todas las áreas y departamentos. Disponemos de una unidad de tramitación propia para mantener la confidencialidad de todos los expedientes que se tramiten.

3. Recursos Humanos

La oficina dispone de un equipo mínimo para su funcionamiento, un administrativo y un jefe de oficina. Ha sido un equipo de trabajo estable en los últimos tres años de funcionamiento.

En febrero de 2024 se jubila al jefe de oficina pero su marcha se ha hecho efectiva a final de año. Es por este motivo que en septiembre se puso en marcha el procedimiento para proveer esta plaza en febrero de 2024.

Este hecho, junto con la dinámica de la propia oficina, ha puesto de manifiesto la necesidad de ampliar el equipo para poder dar cobertura a las necesidades del servicio y seguir siendo efectivos para la ciudadanía.

b) RELACIÓN CON LAS ENTIDADES

Desde la Sindicatura hemos continuado las reuniones con entidades sociales de la ciudad. Este año hemos analizado las actuaciones que desde las entidades se están

llevando a cabo en relación a la igualdad de género y más concretamente en relación con la atención a las mujeres víctimas de violencia.

En el encuentro participaron 14 entidades poniendo de manifiesto la importancia de este tema. En el ámbito del circuito/protocolo a mujeres en situación de violencia las dificultades que expresaban las entidades estaban vinculadas a:

- 1) Las vías de acceso de las usuarias al circuito.
- 2) La participación de las entidades sociales (derivación, coordinación y seguimiento de casos derivados).
- 3) Los equipamientos y servicios previstos en el circuito y metas a alcanzar.

A raíz de las reflexiones desde la Sindicatura hemos impulsado una Iniciativa de Oficio para conocer cómo se hace frente desde el ámbito de la competencia municipal a las violencias hacia las mujeres en nuestra ciudad, con vistas a analizar cuidadosamente el circuito y protocolo atención a las violencias. Se puede ver el expediente 96/2023 donde realizamos quince recomendaciones y propuestas de mejora.

Durante este año hemos realizado también reuniones con entidades de diferentes tipologías de la ciudad y nos han trasladado sus preocupaciones y problemas entre las que destacamos las siguientes:

1. Dificultades para acceder a espacios municipales por las entidades.
2. La importancia de la reforma del Castell de Bellvís para la ciudad y su destino posterior.
3. El ruido que provoca el transformador de la Torrassa y la importancia de buscar una solución para los vecinos y vecinas de la zona.
4. La importancia de cuidar el arbolado y crear más zonas de sombra en la ciudad.
5. Seguimiento de la cubrición de la Gran Vía para evitar el ruido que provoca a los vecinos y vecinas de la zona.
6. La convocatoria de los consejos de distritos que, en general, no se convocaron en el segundo trimestre del año.

7. El mantenimiento en general de la ciudad y en particular de algunos parques de la ciudad.
8. La necesidad de mejorar la señalética de algunos barrios especialmente el barrio de Collblanc tanto los de la carretera de Collblanc como otros interiores que no son comprensibles.
9. La situación de las personas sin hogar que es un tema que preocupa desde hace tiempo. Puede ver en este informe la iniciativa de oficio 120/2022 donde analizaron la retirada de sus pertenencias a personas sin hogar. Las propuestas que desde la Sindicatura elevamos al área y la respuesta de ésta.

c) TRABAJO EN RED

- **Fórum de Síndicos y Síndicas de Cataluña**

La Sindicatura de Greuges de Hospitalet forma parte del ForumSD, asociación sin ánimo de lucro que reúne a un total de 47 sindicaturas (41 en Cataluña y 6 del resto del Estado).

Los objetivos del ForumSD son promover el crecimiento y el desarrollo de la institución, facilitar su extensión e implantación en los municipios, el desarrollo de modelos de trabajo y de actuación conjuntos, así como disponer de una red de coordinación, información, soporte, intercambio y asesoramiento entre las distintas sindicaturas de proximidad.

Destacar que este año se ha hecho seguimiento desde el Fórum, de la iniciativa legislativa que fue presentada por diferentes grupos parlamentarios. La Proposición de Ley de las sindicaturas locales pretende definir qué municipios deben disponer de esta figura y establecer un marco legal de actuación homologando el funcionamiento entre los distintos municipios.

- **Síndica de Greuges de Catalunya**

Ambas Instituciones tenemos firmado un convenio de colaboración en virtud del cual desde la Sindicatura de Greuges de L'Hospitalet deriva a la Síndica de Greuges de Catalunya todas las reclamaciones relacionadas con la Generalitat de Catalunya.

Este año se han casi triplicado las reclamaciones derivadas a la Síndica de Greuges de Catalunya lo que nos permite conocer más a fondo las problemáticas que la ciudadanía de L'Hospitalet tiene en relación a otras administraciones públicas y conocer la resolución del problema. Sin embargo creemos que esta colaboración entre sindicaturas facilita a la ciudadanía de L'Hospitalet la tramitación de sus quejas.

- **Instituto Internacional del Ombudsman**

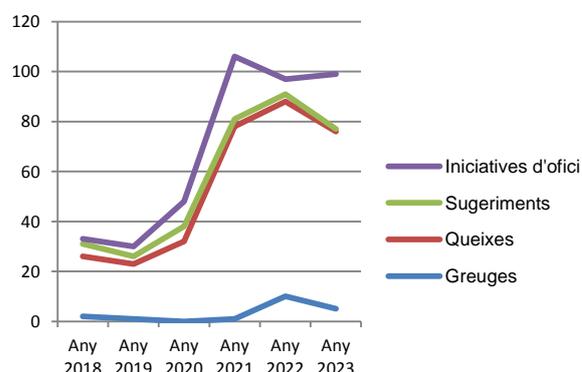
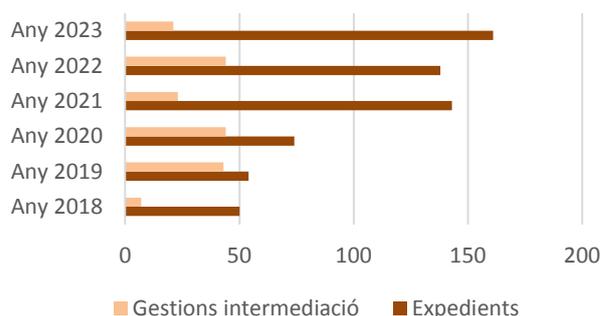
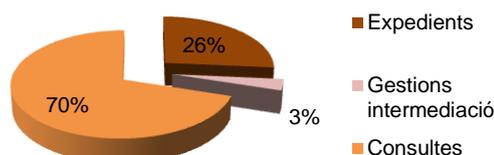
Desde el año 2019 la Sindicatura de Greuges de L'Hospitalet forma parte del Instituto Internacional del Ombudsman (IIO) que se fundó en 1978. Es la única organización global para la cooperación entre más de 198 Instituciones independientes de Ombudsman de más de 100 países de todo el mundo. El IIO está organizado en seis regiones y la Sindicatura de Greuges de L'H forma parte de la región de Europa.

TÍTULO IV.- CONSIDERACIONES FINALES

En este apartado resumiremos algunas consideraciones de carácter general y de los ámbitos más destacados que superan el 10% de las reclamaciones:

1.-GENERALES

- Las acciones llevadas a cabo desde la Oficina de Soporte de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía durante el año 2023, teniendo en cuenta las consultas, gestiones de intermediación y la tramitación de expedientas **han sido de 609**. La diferencia con el año anterior es un incremento general del 10,5%, **especialmente dado por el incremento de consultas.**
- Los expedientes que se han tramitado durante este año han incrementado en relación al año anterior en un 23%, siendo el año que más expedientes ha tramitado la Sindicatura desde su creación. **En cambio las gestiones de intermediación se han reducido a la mitad en relación al año pasado.**
- En relación a los expedientes calificados como quejas, agravios e iniciativas de oficio, en el año 2021 se dio un incremento importante que, en líneas generales se mantiene, aunque se han **triplicado las iniciativas de oficio en relación al año anterior**. Destacar que este año se han **reducido las sugerencias**, siendo el año



que menos sugerencias se han realizado.

- Se duplican el porcentaje de expedientes **no admitidos a trámite por no haber interpuesto queja en primera instancia, pasando del 28% al 57,4%**. Por otro lado, los expedientes **admitidos a trámite por no haber dado el Ayuntamiento respuesta en primera instancia representan el 68% de los expedientes tramitados como quejas**.
- Incrementa el número de expedientes no admitidos a trámite por no ser competencia de la Sindicatura, este año ha sido un 33,3% (el año anterior el 22%). De éstos, **el 94%, triplicando los del año anterior, se han derivado a la Síndica de Greuges de Catalunya por estar la reclamación vinculada a competencias de la Generalitat de Catalunya**
- A 31 de diciembre bajan los expedientes que están en proceso de instrucción, este año representan **el 16% y el pasado año eran el 17.5%**. En consecuencia, incrementan los expedientes que han finalizado su tramitación, siendo este año el 84% y el año anterior el 82,5%. En general, esto se debe a que las Áreas han incorporado el procedimiento para dar respuesta a la Sindicatura y se resuelven los expedientes de forma muy ágil. Todos los expedientes que están en proceso de instrucción se encuentran dentro del plazo reglamentario de tramitación
- **El 72% de las reclamaciones gestionadas a través de gestiones de intermediación se han solucionado**, manteniendo el mismo nivel de resolución que el pasado año. Sin embargo el número de gestiones de intermediación se han reducido a la mitad en relación con el pasado año
- **Se reducen a la mitad el número de reclamaciones calificadas como Agravio**, por una posible vulneración de los derechos fundamentales o de las libertades públicas constitucionalmente y estatutaria protegidas, el año pasado eran el 10% y este año el 5%.
- De los expedientes calificados como quejas que han finalizado su tramitación, el 2% han finalizado provisionalmente porque, de forma sobrevenida, la Sindicatura ha tenido conocimiento de que existía un procedimiento en curso y estamos a la espera de su finalización. Del resto en el **79% de los casos se ha resuelto a favor de la persona**

interesada (el año anterior el 55%), el **19% se ha resuelto a favor del ayuntamiento** (el pasado año el 24%). **Incrementan considerablemente las resoluciones de los procedimientos a favor de las personas interesadas.**

- El 78% de los expedientes que han finalizado su tramitación incorporaban una propuesta de actuación, solicitud o recomendación (el año anterior era el 71%). El **55,4% de éstas se han aceptado** por las diferentes áreas y departamentos online con el año anterior que fue el 56%. Incrementan ligeramente, 6,15%, las propuestas que se han rechazado de forma motivada por parte del área/departamento (el año pasado 4%) y por último se mantienen en un 38,46%, en línea año anterior, las propuestas que están pendientes de respuesta por parte del área/departamento, cabe decir, sin embargo, que todas se encuentran dentro del plazo de respuesta otorgado por la Sindicatura.
- Las **iniciativas de oficio impulsadas desde la Sindicatura, este año han sido un 22%** y el año anterior fueron un 6%. Han incrementado bastante, situándose en el mismo nivel de 2021. Servicios Sociales continúa siendo el ámbito que reúne el 86% de las iniciativas de oficio, siendo el anterior el 50%. Están vinculadas básicamente a personas y familias en situación de vulnerabilidad severa y la atención que reciben de los Servicios Sociales. Destacamos también en este ámbito el Exp. SIN/96/2023 de iniciativa de oficio de atención a las mujeres que sufren violencias machistas. El 9% de las iniciativas de oficio están vinculadas al ámbito de convivencia y seguridad (el año pasado eran el 33%) con la retirada de coches donde viven personas sin hogar (Exp SIN/105/2023), y 'Exp. SIN/131/2023 de iniciativa de oficio en relación a los cambios en el nuevo contrato de transporte adaptado de la ciudad, destinado a personas con movilidad reducida (PMR). Por último, el 5% vinculadas a temas de accesibilidad, Exp. SIN/98/2023 de Iniciativa de Oficio sobre la tramitación electrónica de la tarjeta europea de estacionamiento para personas con discapacidad
- A nivel general los temas que aglutinan a **más de un 10% de las reclamaciones** durante este año son los mismos que el año anterior: espacio público, convivencia y seguridad, Servicios Sociales y función pública. **Espacio Público vuelve a bajar el nivel de reclamaciones** pasando de un **23% a un 17,5%**; **Convivencia y Seguridad desciende el nivel de reclamaciones** pasando de un **19% a un 13,1%**, **Servicios Sociales incrementa el nivel de reclamaciones** en relación al año anterior pasando **de un 17% a**

un **25,8%**. Y, por último, **destaca por segundo año consecutivo el incremento de reclamaciones en el ámbito de la Función pública** que ha pasado de un **11% a un 23,08%** de reclamaciones.

2.- TEMAS MÁS DESTACADOS

a) Convivencia y Seguridad

Las materias en este capítulo se han reducido este año pasando las reclamaciones del 19% al 13%.

Hospitalet es una de las ciudades más densas del Estado y por tanto aspectos como la educación, el respeto y el comportamiento cívico se convierten en elementos clave para mejorar la convivencia. La educación en valores y la concienciación del conjunto de la ciudadanía son los ejes principales de una buena convivencia.

Las quejas vinculadas a este apartado son habituales año tras año y algunas tienen que ver también con el ámbito del espacio público. Básicamente las que hemos contemplado en este apartado tienen que ver con temas de convivencia vecinal, y las dinámicas que provocan algunas actividades, situaciones que no todas pueden resolverse desde el servicio de mediación.

Otro ámbito de queja, han sido las multas de aparcamiento y, nos siguen llegando, las dificultades originadas por el estacionamiento de coches y motos en las aceras que ponen en riesgo la accesibilidad a nuestra ciudad. En este sentido queremos insistir en la importancia de mejorar la regulación que tenemos, poniendo el énfasis en mantener las aceras libres para que se pueda andar con tranquilidad, sin obstáculos ni elementos que pueden poner en peligro a las personas como puede ser la circulación de los VMP (patinetes eléctricos).

En relación con la accesibilidad universal debemos seguir avanzando para tener una ciudad completamente accesible tanto urbanísticamente como, también, es necesario hacer más accesibles los servicios que se desarrollan. Concretamente, este año hemos tratado la problemática que generó el cambio de empresa gestora del programa municipal del transporte adaptado, que contempla la disponibilidad de taxi adaptado para las personas usuarias del servicio. La problemática surgió ante la notificación de no poder utilizar el taxi para desplazamiento sanitarios, finalmente las condiciones se han mantenido igual que años anteriores y pueden utilizarse para trasladarse a un centro sanitario. En relación con este tema queremos mencionar el informe sobre actuaciones

en materia de accesibilidad en la ciudad de Hospitalet, elaborado por esta Sindicatura y que incorpora treinta y dos recomendaciones (<http://www.sindicadegreugeslh.cat/pdfs/Informe-accesibilitat-sindica.pdf>)

Uno de los temas más importantes que diversas entidades han enviado a la Sindicatura y que han sido objeto del impulso de una iniciativa; Exp. SIN/105/2023 de Iniciativa de oficio sobre la retirada prevista por la Guardia Urbana de vehículos abandonados en la vía pública, donde pernoctan personas sin hogar. Queremos recordar que la situación en la que viven las personas sin hogar son a menudo resultado de una situación de pobreza, a menudo de enfermedad y de exclusión social severa y que es necesario disponer de un conjunto de servicios para prevenir y atender a las personas sin techo para cubrir sus necesidades sociales y tratarlas con la sensibilidad y dignidad que merecen. Como señala la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos, las autoridades municipales deben garantizar el derecho a la protección de los colectivos y ciudadanos más vulnerables. Insistimos en la necesidad de disponer de un protocolo de actuación y de disponer de recursos en la ciudad que permitan el acompañamiento y la pernoctación de las personas sin hogar que residen en nuestra ciudad.

b) Espacio Público

Las materias de este capítulo han descendido en relación al año anterior, pasando del 23% al 17,5%.

Las quejas más relevantes que hemos recogido bajo este epígrafe están vinculadas a reclamaciones muchas de ellas recurrentes y relacionadas con el mantenimiento habitual de la ciudad como por ejemplo el mantenimiento del espacio público, la falta de alumbrado, la falta de limpieza, el deterioro del asfaltado, el funcionamiento de las fuentes y de los parques, etc.

Un tema reincidente es la solicitud de cambio de sitio de los contenedores, especialmente de los que llevan años colocados en el mismo sitio y muy cercanos a fachadas y pisos. En este ámbito, habría que ser receptivos a las solicitudes de cambio de ubicación y buscar alternativas para solucionar el cansancio de los vecinos y vecinas que llevan años soportando los olores y problemas que conllevan y responsabilizar, también, al resto de vecinos y vecinas de la zona. Desde la Sindicatura hemos solicitado

en diversas ocasiones que se estudie la posibilidad de alternancia de los contenedores, en un plazo razonable, en las zonas de aceras estrechas y donde los contenedores llevan años ubicados.

Hemos recibido reclamaciones también relacionadas con el espacio verde y la falta de arbolado en la ciudad, En este sentido, es necesario avanzar en la ampliación de los espacios de verde urbano en línea con la Organización Mundial de la Salud (OMS) que considera que los espacios verdes en las zonas urbanas son elementos clave para mantener una buena calidad de vida en las ciudades e imprescindibles por los beneficios que aportan al bienestar físico y emocional de las personas. Son muchas las quejas vinculadas a la tala de árboles en la ciudad; desde la Sindicatura creemos que mejorar la calidad ambiental de la ciudad debe ser un objetivo prioritario y por tanto hay que evitar la tala de los árboles con un buen mantenimiento y buscando alternativas que combinen la mejora de la accesibilidad y el mantenimiento de los árboles existentes.

Remarcamos también la importancia de reducir la contaminación acústica. Años anteriores pusimos de manifiesto la contaminación acústica que sufren los residentes de algunas viviendas de la Gran Vía, debido al ruido que produce el tráfico rodado en esta vía en el tramo de unos doscientos metros que no está bajo tierra; un tema que, actualmente, se está trabajando conjuntamente con la Generalitat para encontrar una solución adecuada.

Debemos trabajar también para bajar la contaminación acústica derivada del ruido del tráfico de vehículos, que también comporta una importante contaminación del aire. Recordamos que la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha clasificado el ruido del tráfico, incluido el tráfico rodado, ferroviario y aéreo, como la segunda causa más importante de mala salud en Europa Occidental, sólo por detrás de la contaminación del aire causada por partículas muy finas (<https://www.eea.europa.eu/themes/human/noise>).

Este año hemos tenido quejas relacionadas con otros focos que generan ruido, como por ejemplo los aires acondicionados, los motores que se encuentran en el tejado del centro comercial La Farga y también los que generan diferentes prácticas deportivas tanto en zonas deportivas abiertas como cerradas. En cada uno de estos temas hemos realizado

propuestas de mejora para evitar el ruido y garantizar el descanso de los vecinos y vecinas de la zona.

En relación a las quejas por la falta de alumbrado público creemos que es necesario buscar el equilibrio entre la eficiencia energética y una buena iluminación de la ciudad. Es necesario garantizar un uso adecuado del alumbrado para evitar la contaminación lumínica pero a la vez asegurar una buena iluminación por la noche que permita realizar las actividades lúdicas y comerciales que se desarrollan en la ciudad. Debemos promover una ciudad más segura, repensando el alumbrado público para garantizar espacios inclusivos e igualitarios con perspectiva de género.

c) La función pública y el trabajo en la administración

Las materias en este capítulo han incrementado considerablemente, por segundo año consecutivo, pasando las reclamaciones del 11% al 23%.

A nivel genérico entendemos por función pública el conjunto de personas físicas que trabajan en la Administración pública, es decir, el equipo humano de la organización pública. Está constituida por el conjunto de personas que prestan servicios en la Administración de acuerdo con los principios de mérito y capacidad, mediante una relación de servicios profesionales, retribuida y de carácter especial por razón de los servicios públicos a desarrollar y regulada por la normativa administrativa o laboral (art.1.3. del Decreto legislativo 1/1997).

A esta Sindicatura le parece importante mencionar el papel de los Sindicatos en la defensa de los trabajadores y trabajadoras, recogido en el art. 7 de la C.E.. Este artículo explicita que los sindicatos de trabajadores y trabajadoras, así como las asociaciones empresariales contribuyen a la defensa y la promoción de los intereses económicos y sociales que les son propios. Su creación y el ejercicio de su actividad son libres dentro del respeto a la Constitución y la ley.

Nos parece relevante apuntar la importancia de la negociación y del acuerdo entre las partes de forma que puedan analizar, evaluar y acordar los distintos temas que surgen vinculados a los recursos humanos y cuáles deben ser las soluciones que pueden darse

a cada caso. La función de la Sindicatura no es, en ningún caso, sustituir el papel que deben desempeñar los Sindicatos por lo que cuando se pide su intervención, quiere decir que algo es necesario mejorar en este ámbito.

Este ámbito es el que más ha incrementado este año. Incorpora básicamente dos bloques de quejas. Las relacionadas con el teletrabajo específicamente en el ámbito de Servicios Sociales porque no dieron inicialmente respuesta a la solicitud de los trabajadores y trabajadoras. Cabe decir que finalmente el departamento dio respuesta y no se formalizaron más quejas a la Sindicatura.

Las relacionadas con los trabajadores y trabajadoras de la Guardia Urbana y que tienen que ver principalmente con el reconocimiento del período de antigüedad, con el cálculo de la nómina y la paga de productividad, con la renovación del uniforme, etc.. En general todos estos temas se han resuelto a favor de la persona interesada en el momento en que se ha tramitado la queja desde la Sindicatura, por lo que creemos que sería importante mejorar el sistema de resolución y de respuesta desde el Servicio de Recursos Humanos de forma que un problema de estas características se pueda resolver sin generar una queja en segunda instancia.

d) Servicios Sociales

Las materias en este capítulo se han incrementado en relación con el año anterior, pasando del 17% al 25,8%

El departamento de Derechos Sociales de la Generalidad de Cataluña define al sistema catalán de Servicios Sociales como el conjunto de recursos, prestaciones, actividades, programas, objetos y equipamientos destinados a la atención social de la población. Está integrado por los Servicios Sociales de titularidad pública y privada de la Administración de la Generalidad, de las entidades locales y de otras administraciones, configurando la Red de Servicios Sociales de Atención Pública.

Las personas que necesiten acceder al Sistema de Servicios Sociales deben dirigirse a los Servicios Sociales básicos del distrito donde residen, siendo éste el primer nivel y la puerta de entrada al sistema público de los Servicios Sociales.

Los Servicios Sociales Básicos tienen, pues, una relevancia primordial en el proceso de intervención social ya que son los equipos multi-profesionales de estos centros los que deben ofrecer información, orientación y asesoramiento así como realizar los diagnósticos que permiten acceder a las distintas prestaciones sociales, tanto de los Servicios Sociales básicos como de los Servicios Sociales especializados.

Las diferentes administraciones públicas que son competentes deben asegurar un fácil acceso y la atención y seguimiento de toda la ciudadanía que lo necesita, en especial de aquellas personas que se encuentran o se pueden encontrar en situación de riesgo o de exclusión social.

En el año 2000 el Pleno municipal extraordinario en sesión del 26 de julio aprobó la adhesión del Ayuntamiento de L'Hospitalet a la “Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la ciudad”, que reconoce el derecho a la protección de los colectivos y ciudadanos más vulnerables (art. IV), entendiendo el derecho a gozar de medidas específicas de protección y creando ciudades accesibles para todos. Las ciudades signatarias se comprometen a adoptar políticas activas de apoyo a la población más vulnerable, garantizando a cada persona el derecho a la ciudadanía y tomando todas las medidas indispensables para facilitar la integración de todos los ciudadanos y ciudadanas sea cual sea la causa de su vulnerabilidad y evitando los asentamientos de carácter excluyente. La Carta configura igualmente la eficacia de los servicios públicos municipales y el principio de transparencia como derechos ciudadanos, que deben respetarse y garantizarse.

Incorpora este apartado quejas similares al año anterior, algunas relacionadas con la dificultad de acceder presencialmente a los profesionales de los Servicios Sociales, aunque se inició la atención a las ABS. Creemos, pues, que es clave analizar la organización de las Áreas Básicas y redimensionar la plantilla de las profesionales de Servicios Sociales, con el objetivo de ser más eficaces, evitar las listas de espera y crear un servicio de urgencia que entre en funcionamiento cuando cierran las áreas básicas. Creemos necesario la creación de una carta de servicios que fije objetivos de evaluación del servicio, y recordemos el compromiso contraído de aprobar un reglamento de prestaciones económicas de carácter social tal y como constaba en el PAN 2021, aprobado el 23 de diciembre de 2020 y una cartera de Servicios Sociales.

Hemos continuado atendiendo a casos relacionados con la pérdida de la vivienda, normalmente ocasionados por un desahucio. En este punto, recomendamos que se incremente el parque de vivienda social y proponemos que se actualice o se diseñe un nuevo Procedimiento de Actuación de Servicios Sociales en situaciones de riesgo de pérdida de la vivienda, para realizar un buen acompañamiento de las personas y familias que se encuentran en procesos de desahucio para ayudarles a buscar una vivienda estable antes de que se produzca el desahucio, evitando al máximo las situaciones de angustia y desamparo que viven las familias, muchas veces con niños a su cargo . Los Servicios Sociales deben garantizar el realojo temporal de estas familias hasta disponer de la vivienda asignada por la Mesa de Emergencias de Hospitalet de Llobregat, asegurando en todo momento que no se quedarán en la calle.

Hagamos mención al art. XVI, Derecho a la vivienda contemplada en la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la ciudad, que contempla que todos los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a una vivienda digna, segura y salubre. Las autoridades municipales deben velar por la existencia de una oferta adecuada de vivienda y de equipamientos de barrio para todos los ciudadanos y ciudadanas, sin distinción debida al nivel de ingresos. Estos equipamientos deben disponer de estructuras de acogida para las personas sin techo que puedan garantizar su seguridad y dignidad, así como también de estructuras para las mujeres víctimas de violencia, en particular de violencia doméstica, de malos tratos y para las que intentan huir de la prostitución. En este punto, queremos volver a hacer mención a las diversas quejas que nos han llegado este año sobre el trato a las personas sin techo en cuanto a echarlos del lugar donde pernoctaban y a la retirada de los vehículos donde dormían. Todas estas actuaciones ponen en riesgo la protección de las personas que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad social y, por tanto, consideramos que es necesario abordar la problemática del sinhogarismo desde la visión de los derechos humanos, coordinando las intervenciones municipales poniendo a la persona en el centro de la actuación y disponiendo de los recursos necesarios para las personas que viven sin techo en nuestra ciudad.

Finalmente, este año hemos impulsado una iniciativa de oficio en materia de atención a las mujeres que sufren violencias machistas Exp. SIN/96/2023. La resolución final

recoge la trayectoria que se ha llevado a cabo desde el CAID desde su fundación, normativa y la situación actual y propone un conjunto de 15 recomendaciones; ocho recomendaciones en el ámbito de la intervención que contemplan, entre otras, el despliegue de los servicios previstos en la Red de atención y recuperación integral (art. 54 de la Ley 5/2008, de erradicación de las violencias machistas) especialmente del Servicio de Intervención Especializada (SIE), así como de un servicio de urgente acogida para las mujeres víctimas de violencia machista; cuatro recomendaciones en el ámbito de la Información que contemplan, entre otras, mejorar la visibilidad del programa de la mujer y el acceso a través de la web municipal, así como la aprobación de una carta de servicios que incluya los servicios que se ponen a disposición de los usuarios y los estándares de calidad establecidos; y tres recomendaciones en el ámbito de la Participación que recomienda, entre otras, la incorporación dentro del circuito de atención a las mujeres a las entidades sociales e instituciones que trabajan en la ciudad y que pueden detectar de forma preventiva.

Merche García Villatoro
Sindica de Greuges de L'Hospitalet
L'Hospitalet a febrero de 2024



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET

INFORME ANUAL 2023 COMISIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT

TÍTULO I.- ANTECEDENTES Y CONSTITUCIÓN

TÍTULO II.- ACTIVIDAD DE LA COMISIÓN

TÍTULO III.- RECLAMACIONES: QUEJAS Y SUGERENCIAS

1. RECLAMACIONES
2. QUEJAS
3. SUGERENCIAS
 - 3.1. SUGERENCIAS PENDIENTES DE RESPUESTA POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO 2022
 - 3.2. RELACIÓN DE SUGERENCIAS AÑO 2023

TÍTULO IV.- CONSIDERACIONES FINALES

TÍTULO I.- ANTECEDENTES Y CONSTITUCIÓN

El Pleno de esta corporación en sesión de 20 de diciembre de 2011 aprobó el Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Hospitalet de Llobregat, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona el 12 de enero de 2012, el cual determina en el art. 63 la composición de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, que es un órgano de existencia obligatoria para los municipios de gran población, de conformidad con el art. 132 de la Ley 7/1985, del 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, que tiene como misión la defensa de los derechos de los vecinos y vecinas ante la administración municipal, atendiendo especialmente a la supervisión de actividad de la administración municipal en relación a las quejas y deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, así como las recomendaciones y sugerencias en relación al funcionamiento de estos servicios.

El 19 de junio de 2015 el Pleno acordó la determinación del número y composición genérica de las Comisiones de Pleno: Comisiones Permanentes, de Presidencia y de Derechos y Territorio, la Comisión Especial de Cuentas, la Comisión de Competencias Delegadas del Pleno y la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

En el apartado cuarto del citado acuerdo, se recoge el carácter obligatorio y complementario de la organización municipal de la COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES de conformidad con el artículo 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local, y en el apartado octavo se establece que la constitución, funcionamiento y régimen jurídico de la COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES se determinarán por su propio reglamento orgánico.

En sesión de 25 de julio de 2017 el Pleno aprobó definitivamente, en sesión ordinaria, el Reglamento Orgánico de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía ante el Ayuntamiento de L'Hospitalet (RODCLH), publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona de 22 de agosto de 2017. Este Reglamento Orgánico se dicta en ejercicio de la potestad de autoorganización municipal, con el fin de desarrollar las previsiones del art.132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y los arts. 48.2, 49 y 59 del Decreto Legislativo 2/2003, de 28 de abril, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley Municipal y de Régimen Local de Cataluña. Por aplicación de la Disposición derogatoria única del RODCLH, desde la fecha de inicio de su vigencia quedan sin efecto las previsiones de los artículos 59.2 y 63 del Reglamento Orgánico del Pleno (BOPB de 12.01.2012).

Con esta norma reglamentaria orgánica se constituyen en el ayuntamiento de Hospitalet de Llobregat los órganos de defensa de la ciudadanía. Con la voluntad y la finalidad de conjugar las previsiones de la normativa básica local y la normativa local autonómica, el RODCLH establece, regula y desarrolla el régimen jurídico, en ejercicio de la potestad organizativa autónoma de este ayuntamiento, de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía del Municipio de L'Hospitalet de Llobregat: Síndico/a de Greuges y la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

El Título II del RODCLH (artículos 13 a 23) regula la composición y régimen de sesiones de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones. La composición es la siguiente:

- Presidente/a: El/la alcalde/sa o regidor/a en quien delegue.
- Vicepresidente/a: El/la regidor/a miembro de la comisión designado por la Comisión.
- Vocales:
- a) Miembros de la Corporación: Un/a regidor/a vocal en representación de cada uno de los grupos políticos municipales del consistorio y, en su caso, los/las regidores/as no adscritos/as.
 - b) Miembros del Consejo de Ciudad: dos representantes del Consejo de Ciudad, designados/as por su Plenario de entre sus miembros que no tengan la condición de regidores/as de la Corporación.
 - c) Secretario/a: La persona que ocupe el cargo de la Secretaría del Pleno.

La norma prevé que los miembros de la Comisión actúen con voz y voto, salvo los/las miembros del Consejo de Ciudad y el/la Secretario/a que lo harán sólo con voz. Los miembros de la comisión gozarán del resto de las facultades que les reconoce el reglamento.

La composición de enero a 14 junio de 2023 de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones fue la misma que durante el año anterior:

- Presidenta: Sra. M. Angeles Sariñena Hidalgo
- Vicepresidenta: Sra. Sonia Esplugas González
- Vocales:
- Miembros de la Corporación:
 - a) Por parte del grupo político municipal del PSC:

Vocal titular: Sra. M. Teresa Revilla Sánchez

Vocal suplente: Sra. Laura García Manota

b) Por parte del grupo político municipal de ERC-AM:

Vocal titular: Sr. Antoni García i Acero

Vocal suplente: Sr. Jorge García i Muñoz

c) Por parte del grupo político municipal de Cs:

Vocal titular: Sr. Jesús Amadeo Martín González

Vocal suplente: Sr. Rainaldo Ruiz Narváez

d) Por parte del grupo político municipal de LHECP-ECG:

Vocal titular: Sra. Ana M. González Montes

Vocal suplente: Sra. Núria Lozano Montoya

e) Por parte del grupo político municipal del PP:

Vocal titular: Sra. Sonia Esplugas González (Vicepresidenta)

□ Miembros del Consejo de Ciudad:

Sr. Jesús Solares Arroyta

Sr. Josep María Pujol i Boira

Con fecha 17 de junio de 2023 se llevó a cabo el Pleno de Constitución del nuevo Consistorio 2023-2027 y con fecha 28 de junio de 2023, por Decreto de Alcaldía número 729437/2023, se dispone la Delegación de la Presidencia de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones y se determina la siguiente composición nominal:

Presidenta: Sra. Rocío del Mar Ramírez Pérez

Vicepresidente/a: El/la Regidor/a miembro designado por acuerdo de la Comisión

Vocales: I) Miembros de la Corporación:

a) Por el Grupo Político Municipal del PSC:

- Vocal titular: Sra. María Teresa Revilla Sánchez
- Vocal Suplente: Sra. Laura García Manota

b) Por el Grupo Político Municipal de ERC+EUJA:

- Vocal titular: Sr. Jorge García i Muñoz

- Vocal Suplente: Sra. Olaya Lourdes Checa Pérez

c) Por el Grupo Político Municipal del PP:

- Vocal titular: Sra. Sonia Esplugues González
- Vocal Suplente: Sra. Lorena Paricio Blázquez

d) Por el Grupo Político Municipal de VOX:

- Vocal titular: Sra. Ester López Sancho
- Vocal Suplente: Sr. Francisco Javier González Priego

e) Por el Grupo Político Municipal de LHECP-C:

- Vocal titular: Sr. Manuel Domínguez López
- Vocal Suplente: Sra. Laura Alzamora Merino

II) Miembros del Consejo de Ciudad:

- Sr. Jesús Solares Arroyta
- Sra. Josep María Pujol i boira

Secretario/a: M. Teresa Redondo del Pozo, Secretaria General del Pleno, sin perjuicio de la facultad de delegación prevista en el art. 19 del RODCLH.

Los miembros designados por el Consejo de Ciudad continúan en funciones de conformidad con el artículo 18.c) del RODCLH, como miembros de la comisión con voz y sin voto, y su cese tendrá lugar con el nombramiento de los/las representados/as por el Consejo de Ciudad con motivo de su renovación del mandato 2023-2027.

En la reunión de constitución de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones celebrada el 27 de julio de 2023 fue escogido como Vicepresidente de la Comisión el Sr. Manuel Domínguez López.

TÍTULO II.- ACTIVIDAD DE LA COMISIÓN

El artículo 21 del RODCLH regula el régimen de sesiones de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, determinando que las reuniones con carácter ordinario tendrán una periodicidad trimestral, en las fechas que acuerde la propia Comisión. El resto de las sesiones que se realicen tendrán el carácter de extraordinarias o extraordinarias y urgentes.

Para la válida celebración de la sesión se exige de conformidad con el art. 21.6 del RODCLH en primera convocatoria, la asistencia de la mayoría absoluta de los vocales miembros de la corporación, ya sean titulares o suplentes, más el/la Presidente/a y el/la Secretario/a o quien legalmente los sustituya, en segunda convocatoria media hora después sólo se requiere la asistencia de 2 de los/las vocales miembros de la corporación y el/la Presidente/a y el/la Secretario/a o quien legalmente los sustituya.

Durante el año 2023 se han realizado **cuatro sesiones ordinarias y una extraordinaria**, todas las sesiones se han realizado de forma presencial y han contado con la asistencia de la Síndica de Greuges de L'Hospitalet en ejercicio de la facultad que le reconoce el art. 22 del RODCLH, para poder asistir, a su criterio, a las sesiones de la Comisión y tomar la palabra en cualquier momento.

- **SESIÓN 1/2023, ORDINARIA, DEL 23 DE FEBRERO DE 2023**

Se aprueba el acta de la sesión anterior 4/2022, de 24 de octubre.

Se adoptan los siguientes acuerdos:

- Se da cuenta de la respuesta del ayuntamiento en relación a la sugerencia resuelve por la Comisión (Expediente 64/2022) relativo a estudiar la realización de una prueba piloto en un jardín de infancia de titularidad municipal de la ciudad, de educación bilingüe en lengua de signos catalana y lenguas orales. La propuesta es aceptada por el ayuntamiento.
- Lo que resuelve la sugerencia relativa a la circulación de bicicletas por la Rambla Just Oliveras (Expediente 131/2022).
- Se toma conocimiento del informe anual de la Sindicatura del año 2022, en cumplimiento del art.44.1 del Reglamento Orgánico de los Órganos de Defensa de la

Ciudadanía ante el Ayuntamiento de L'Hospitalet (Expediente 8/2023).

- Se aprueba el informe anual de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones del año 2022, en cumplimiento del art.44.1 del Reglamento Orgánico de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía ante el Ayuntamiento de Hospitalet (Expediente 7 /2023).

En esta misma sesión la Síndica de Greuges dio cuenta a la Comisión de las resoluciones que había dictado con los números 177 al 237 de 2022, y con los números 1 al 18 de 2023 correspondientes al período comprendido entre el 18 de octubre de 2022 y el 16 de febrero de 2023.

- **SESIÓN 2/2022, ORDINARIA, DEL 17 DE ABRIL DE 2023**

Se aprueba el acta de la sesión anterior, 1/2023 del 23 de febrero.

Se adoptan los siguientes acuerdos:

- Se resuelve la sugerencia relativa a la duración de los semáforos peatonales en torno a la rotonda de la Avenida del Carrilet con la rambla de La Marina (Expediente 138/2022).
- Se resuelve la sugerencia relativa a la mejora de la señalización que deriva el tráfico proveniente de la Ctra. de Collblanc hacia la Travessera de Les Corts (Expediente 2/2023).

En esta misma sesión la Síndica de Greuges dio cuenta a la Comisión de las resoluciones dictadas con los números 19 a 57 de 2023, correspondientes al período del 17 de febrero de 2022 al 11 de abril de 2023.

- **SESIÓN 3/2023, EXTRAORDINARIA, DEL 14 DE JUNIO DE 2023**

Se aprueba por unanimidad el acta de la sesión anterior, 2/2023 de 17 de abril que es el único punto en el orden del día.

- **SESIÓN 4/2023, EXTRAORDINARIA, DEL 27 DE JULIO DE 2023**

Sesión de constitución de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones para el período 2023-2027.

Se adoptan los siguientes acuerdos:

- Constitución de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Hospitalet de Llobregat (mandato 2023-2027).
- Se procede a la elección del/de la Vicepresidente/a de la Comisión y queda aprobado el nombramiento del Sr. Manuel Domínguez López.
- Se aprueba que el régimen de las sesiones ordinarias trimestrales de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones de L'Hospitalet de Llobregat, tendrán lugar, dentro de la segunda quincena de los meses de abril, julio, octubre y febrero, el día y el hora que convoque la presidencia.
- Se aprueba delegar en la Síndica de Greuges de L'Hospitalet de Llobregat, la resolución de las quejas que se presenten por la ciudadanía, de conformidad con el Reglamento orgánico de los Órganos de defensa de la ciudadanía ante el ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat: Síndico/a y Comisión de Sugerencias y Reclamaciones aprobado por el pleno municipal en sesión de 25 de julio de 2017 - publicado en el BOPB de 22.08.2017- . La delegación comprenderá las facultades de la Comisión recogidas en el art. 26 apartado 3 de la citada norma reglamentaria y todas aquellas que resulten necesarias para la tramitación y resolución de las quejas presentadas. La delegación comportará la obligación de la Sindicatura de informar periódicamente, en el transcurso de las reuniones ordinarias de la Comisión, del número y estado de tramitación de las quejas.
- Se da cuenta de la respuesta del ayuntamiento en relación a la sugerencia resuelta por la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones (Expediente 131/2022) relativo a permitir a las bicicletas circular por los laterales de la Rambla Just Oliveras con limitación de velocidad máxima de 10 km/h, en la medida en que la propuesta encaje con la normativa aplicable, el PMUS y la programación de la Red pedaleable de la ciudad. Esta propuesta no se acepta por parte del ayuntamiento.

En esta misma sesión la Síndica de Greuges dio cuenta a la Comisión de las resoluciones que había dictado con los números 58 al 140 de 2023, correspondientes al período del 12 de abril al 18 de julio de 2023.

- **SESIÓN 5/2023, ORDINARIA, DEL 18 DE OCTUBRE DE 2023**

Se aprueba el acta de la sesión anterior, 4/2022, de 27 de julio.

Se adoptan los siguientes acuerdos:

- Se da cuenta de la respuesta del ayuntamiento en relación a la sugerencia resuelta

por la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones (Expediente 138/2022) relativo a ampliar la duración de los semáforos peatonales en torno a la rotonda de la Avenida del Carrilet con la Rambla de la Marina, para que sea más cómodo y seguro el cruce de las calles. La sugerencia es aceptada por el ayuntamiento.

- Se da cuenta de la respuesta del ayuntamiento en relación a la sugerencia resuelta por la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones (Expediente 2/2023) relativa a que se estudie la mejora de la señalización horizontal y vertical que deriva el tráfico en sentido Barcelona de la Ctra. de Collblanc hacia la Travessera de Les Corts. La sugerencia es aceptada por el ayuntamiento.

En esta misma sesión la Síndica de Greuges dio cuenta a la Comisión de las resoluciones que había dictado con los números 141 al 173 de 2023, correspondientes al período del 19 de julio al 5 de octubre de 2023.

TÍTULO III.- RECLAMACIONES: QUEJAS Y SUGERENCIAS

1 RECLAMACIONES

El RODCLH califica y divide las reclamaciones a presentar ante los órganos de defensa de la ciudadanía en 3 grupos o conceptos: agravios, quejas y sugerencias definiendo el contenido de estos conceptos en el art. 4.

El reglamento atribuye la competencia para la calificación y tramitación inicial de todas las reclamaciones presentadas ante los órganos de defensa de la ciudadanía en la Síndica de Greuges, reservando a este órgano la resolución de las reclamaciones que se califican como agravios según la definición del art. 4 apartado a).

Corresponde a la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones resolver aquellas otras reclamaciones que se califiquen como queja o sugerencia según la definición de los apartados b) y c) del art. 4 respectivamente.

Sin embargo, como hemos mencionado antes, en el ejercicio 2023 aquellas reclamaciones calificadas como queja han sido resueltas directamente por la Síndica de Greuges en virtud de la delegación acordada por la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones en sesión de 18 de julio de 2019 – El acuerdo se publicó en el Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona en fecha 29.07.2019.

<https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2018&04/022018008546.pdf&1>.

Esta delegación ha estado vigente hasta la constitución de la nueva Comisión de Sugerencias y Reclamaciones que en sesión de 27 de julio de 2023 aprobó de nuevo esta delegación. El acuerdo se publicó en el Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona con fecha 07.08. 2023.

<https://bop.diba.cat/anunci/3505634/delegacio-de-competencies-de-la-comissio-de-sugerencias-y-reclamaciones-en-la-sindica-de-greuges-ajuntament-de-l-hospitalet-de-llobregat>

Esta delegación comporta la continuación en el régimen de delegaciones que la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones inició con la delegación en la Síndica de Greuges acordada en sesión de 13 de abril de 2018 (BOPB 26.04.2018).

2 QUEJAS

La información detallada relativa a la tramitación y resolución de las quejas, en atención a la delegación referida en el apartado anterior, queda integrada en el informe Anual de la Síndica de Greuges de L'Hospitalet.

El total de procedimientos calificados como **quejas durante el año 2023 ha sido de 71 lo que significa que se han mantenido en línea con el año anterior que fueron 78**. Han sido resueltos, finalizados y cerrados dentro del ejercicio 62 expedientes, el resto 9 expedientes, a fecha de 31 de diciembre de 2023, se encuentran en proceso de instrucción dentro del período reglamentario.

A continuación se recoge en el cuadro el número de las quejas presentadas durante el ejercicio 2023 y las materias a las que se refieren:

	Espacio Público	Conviv./ Segur.	Servicios Sociales	Educación / Cultura	Gestión Tribut.	Función Pública	Particip./ Subv.	Padrón	Regid. district.	Deportes	Otros	Total
No admitido a trámite	4	3	1			27					2	37
Derivados Síndico/a G Cat.	1	1	6	6							3	17
Quejas	23	16	8		3	13	1	1	2	2	2	71
TOTAL	28	20	15	6	3	40	1	1	2	2	7	125
	22,4%	16%	12%	4,8%	2,4%	32%	0,8%	0,8%	1,6%	1,6%	5,6%	

Figuran como reclamaciones no admitidas a trámite por falta de cumplimiento de los requisitos exigidos reglamentariamente **54 expedientes, que representan el 43,2% de las reclamaciones, duplicando los del año anterior que fueron 32**.

El 31,5% de las reclamaciones no admitidas a trámite se han derivado al/la Síndico/a de Greuges de Catalunya por afectar a competencias propias de la Generalitat de Catalunya, el año pasado se derivaron 7 reclamaciones y este año 17.

El resto el 68,5% no se admitió a trámite, en el 83,7% de los casos por no haber hecho queja en primera instancia. Destacan en este apartado las que tienen que ver con el ámbito de la función pública.

3 SUGERENCIAS

Como hemos señalado las sugerencias, son los únicos expedientes que quedan como competencia propia no delegada de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones. Su tramitación se lleva a cabo por la Oficina de los órganos de defensa de la ciudadanía y su resolución se ha adoptado en las distintas sesiones de la comisión. Las resoluciones han sido adoptadas por mayoría de sus miembros, sin que no se haya formulado ningún voto particular

El total de procedimientos iniciados como sugerencias **durante el año 2023 ha sido uno, vinculado al área de convivencia y seguridad, reduciendo los del año anterior que fueron 3. La sugerencia se encuentra finalizada y cerrada y ha sido aceptada por el ayuntamiento.**

3.1. SUGERENCIAS 2022 PENDIENTES DE RESPUESTA POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO O EN PROCESO DE INSTRUCCIÓN A FECHA 31/12/2022.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ambito Territorial
64/2022	SI	SUGERENCIA	ACUERDO FINAL CSR Y CERRADO	SI	NO	CIUDAD

En relación a la realización de una prueba piloto en una guardería de titularidad municipal de educación bilingüe en lengua de signos catalana y lenguas orales.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
Los interesados presentan una sugerencia para que por parte del Ayuntamiento se inicie un plan piloto en L'Hospitalet a fin de que en una de las Guarderías de titularidad municipal se facilite a los niños y niñas del centro, una educación bilingüe en lengua de signos catalana y lenguas orales.	La Síndica lo califica como sugerencia en fecha 24/10 fue resuelto por la CSR que aprueba estimar la sugerencia formulada por la entidad Volemsignariescolar en cuanto a la valoración positiva de la necesidad de una educación inclusiva, en la lengua de signos y lenguas orales en las guarderías con el objetivo final de garantizar en el ámbito escolar a las familias con niños sordos, el aprendizaje de la lengua de signos catalana en la modalidad educativa bilingüe (lengua de signos más lenguas orales); de acuerdo con lo que prevé el art. 5.2 de la Ley 17/2010, del 3 de junio, de la Generalidad de Cataluña, sin perjuicio de que corresponde al ayuntamiento de conformidad con el marco normativo y los medios técnicos y económicos disponibles concretar la forma en que debe llevarse a cabo esta integración. Asimismo, acepta la propuesta del Área de Educación, Innovación y Cultura, de	El Área de Educación, Innovación y Cultura informa que el pasado día 11 de enero de 2023, la jefa de Negociado de escuelas municipales y una técnica municipal de la Sección de Escuelas Municipales, se reunieron con la entidad, concretamente con: - E.M., catedrática de lingüística de la Universidad de A Coruña y experta en bilingüismo de lenguas de signos y lenguas orales. - E.M., ex directora de la Escuela Municipal Tres Pins, única escuela ordinaria bilingüe en Cataluña, maestra y logopeda. - M.G., presidenta de Volem Signar i Escoltar, madre de un chico sordo y maestra de educación especial. Actualmente desde la Sección de Escuelas Municipales están valorando el proyecto presentado por la entidad y en espera de poder encontrar una fecha para visitar los centros de referencia en Barcelona y Cataluña.

	<p>iniciar un proceso de colaboración con la entidad que ha realizado la sugerencia para valorar la viabilidad de la prueba piloto que propone y otras actuaciones por conocer de primera mano y con profundidad los planteamientos y la visión de la entidad, visitar los centros de referencia en Barcelona y Cataluña con educación bilingüe en lengua de signos catalana y lenguas orales para conocer su experiencia y determinar cómo sería la continuidad del alumnado en el segundo ciclo de educación infantil.</p>	
--	--	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
131/2022	SI	SUGERENCIA	ACUERDO CSR Y CERRAR	SI	NO	I

En relación a que se permita que las bicicletas puedan circular por los carriles laterales de la Rambla Just Oliveras con el límite de 10 Km/h.		
OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>El interesado presenta una sugerencia relativa a que se permita que las bicicletas puedan circular por los carriles laterales de la Rambla Just Oliveras con el límite de 10 Km/h.</p>	<p>La Síndica admite a trámite y lo califica como sugerencia ordenando su instrucción a efectos de ser resuelto por la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, y ésta propone:</p> <p>1. Estimar la sugerencia formulada consistente en permitir a las bicicletas circular por los laterales de la Rambla Just Oliveras con limitación de velocidad máxima de 10 km/h, en la medida en que la propuesta encaje con la normativa aplicable, el PMUS y la programación de la Red pedaleable de la ciudad.</p> <p>2. Proponer al Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad que se estudie la viabilidad de permitir la circulación a las bicicletas por las calzadas laterales de la Rbla. Just Oliveras y de la Rbla. Marina, con limitación de velocidad máxima de 10 km/hora, para facilitar la conectividad de la red ciclista entre el carril-bici protegido de la Av. Josep Tarradellas y la acera-bici de la Rbla. Marina; garantizando, a la vez, una movilidad más sostenible y segura para bicicletas y la seguridad de los peatones.</p>	<p>El Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad informa lo siguiente:</p> <p>“Estudiadas las posibilidades en la línea indicada, se observa que:</p> <ul style="list-style-type: none"> •La Rambla de Just Oliveras tiene una media de 15.000 peatones/día, llegando a los 25.000 peatones según el día de la semana. Se consolida por tanto el carácter de eje cívico de este vial, y por tanto un espacio para pasear, comprar e incluso distraerse por parte de los peatones. •Es necesario garantizar la prioridad y la seguridad de los peatones ante cualquier otro modo de transporte. •Se observa que la diferencia de nivel entre las antiguas calzadas laterales y las aceras, así como con el tramo central, hace que se conciba este espacio como un espacio de prioridad ciclable, circulando bicicletas y patinetes a más de 10 km/h, y no se respete así la limitación establecida como espacio peatonal. •Existe un centro escolar que ha realizado varias reclamaciones al Ayuntamiento debido a la peligrosidad de la circulación de patinetes y bicicletas por las calzadas laterales. •Existen múltiples terrazas de restauración con el consecuente movimiento entre éstas y los locales que las abastecen por parte de clientes y trabajadores. •La ronda verde variará en breve su trazado, que no será por la Rambla. •Se han creado itinerarios alternativos que conectan el Eje Josep Tarradellas con la Rambla Marina. <p>Por estos motivos, se considera que la situación actual da oferta para una movilidad sostenible y sobre todo garantiza la seguridad de los peatones, y por tanto se reitera la propuesta de mantener la Rambla como un espacio exclusivo para</p>

		los peatones, por donde pueden circular patinetes y bicicletas siempre que lo hagan desmontados, en condición de peatones, tal y como indica la señalización existente”.
--	--	--

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
138/2022	SI	SUGERENCIA	ACUERDO CSR Y CERRAR	SI	NO	I

En relación a que se amplíe la duración de los semáforos peatonales alrededor de la rotonda de la avenida del Carrilet con la rambla de la Marina, para que sea más cómodo y seguro el cruce de calles.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
La persona interesada presenta una sugerencia en relación a que se amplíe la duración de los semáforos peatonales alrededor de la rotonda de la avenida del Carrilet con la rambla de la Marina, para que sea más cómodo y seguro el cruce de calles.	La Síndica admite a trámite y lo califica como sugerencia ordenando su instrucción a efectos de ser resuelto por la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, y ésta propone: - Estimar la sugerencia formulada para que se estudie ampliar la duración de los semáforos peatonales que hay alrededor de la rotonda de la Avenida Carrilet con la Rambla Marina para hacer más ágil, cómodo y seguro el cruce de las calles. - Proponer al Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad que se estudie la viabilidad de ampliar la duración de los semáforos peatonales de la rotonda de la Avenida Carrilet con la Rambla Marina, con vistas a alcanzar un mínimo de tiempo suficiente para que los peatones puedan atravesar la calzada; siempre que la propuesta encaje con el Plan de Movilidad Urbana Sostenible (PMUS) y vaya en paralelo con una disminución en las intensidades del tráfico de la zona.	En fecha 05.07.2023 por parte del Área de Seguridad, Movilidad y RRHH se remitió el informe técnico emitido por el responsable del Centro de Gestión de la Movilidad mediante el cual se estima la sugerencia acordada. El contenido del informe emitido es el siguiente: “Se han estudiado diferentes opciones para incrementar el tiempo necesario para cruzar los pasos de peatones del cruce de manera cómoda y segura, sin incrementar su ciclo para no ir en detrimento de los propios peatones a los que se quiere beneficiar, y se ha obtenido que la relación óptima asumible para el funcionamiento global de la rotonda, se traspasó 10 segundos de la fase de verde de vehículos a la fase de verde de peatones. En fecha 05/07/2023 se ha procedido a ampliar en 10 segundos la fase de verde peatonal, en detrimento al tiempo de verde de los vehículos”.

3.2. RELACIÓN A LAS SUGERENCIAS AÑO 2023.

A continuación se relaciona la sugerencia tramitada durante el año 2023 y su estado a 31 de diciembre de 2023.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta /Recomendación	Requiere Seguimiento	Ambito Territorial
2/2023	SI	SUGERENCIA	ACUERDO CSR Y CERRAR	SI	SI	II

En relación con la mejora de la señalización horizontal y vertical que deriva el tráfico de la Ctra. de Esplugues hacia la Travessera de Les Corts y que se instale una señalización adicional activa y luminosa que pueda ser vista de lejos por los conductores.

OBJETO	RESOLUCIÓN	RESPUESTA AYUNTAMIENTO
<p>La persona interesada expresa su preocupación en relación con la mejora de la señalización horizontal y vertical que deriva el tráfico de la Ctra. de Esplugues hacia la Travessera de Les Corts y que se instale una señalización adicional activa y luminosa que pueda ser vista de lejos por los conductores.</p>	<p>La Síndica admite a trámite y lo califica como sugerencia ordenando su instrucción a efectos de ser resuelto por la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, y ésta en fecha propone:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estimar la sugerencia formulada para que se estudie la mejora de la señalización horizontal y vertical que deriva el tráfico de la Ctra. de Collblanc hacia la Travessera de Les Corts y la instalación de una señalización adicional activa y luminosa que pueda ser vista de lejos por los conductores para que les permita conocer con anticipación la prohibición de continuar la circulación en sentido Barcelona en los vehículos no autorizados, en el tramo de la Ctra. de Collblanc, entre las calles Llobregat y Riera Blanca. - Proponer al Área de Convivencia, Seguridad y Movilidad que se estudie la mejora de la señalización horizontal y vertical que deriva el tráfico en sentido Barcelona de la Ctra. de Collblanc hacia la Travessera de Les Corts. 	<p>En fecha 24.07.2023 por parte del Área de Seguridad, Movilidad y RRHH se remitió el informe técnico emitido por el jefe del Servicio de Movilidad y vía Pública, mediante el cual se estima la sugerencia acordada. El contenido del informe emitido es el siguiente:</p> <p>“En referencia a la sugerencia en que se estima una mejora de la señalización horizontal y vertical, se informa lo siguiente:</p> <p>Se ha señalado horizontalmente sobre el carril de circulación que conduce al tramo restringido la inscripción "EXCEPTO VEHÍCULOS AUTORIDADOS".</p> <p>Próximamente se sustituirá la señal vertical existente por una de tamaño más grande (3000x900mm) para que quede bien clara la restricción de circulación por la Ctra. de Collblanc así como la obligatoriedad de circular por la Trav. de Les Corts.</p> <p>Se ha detectado que la empresa Google está recomendando el paso en sus rutas por el itinerario restringido. Se ha hecho petición a la empresa para que no proponga el paso por la Ctra. de Collblanc en el tramo restringido en los itinerarios de sus navegadores.</p> <p>En breve finalizarán las obras de urbanización del espacio urbano contenido en el ámbito de circulación restringida, convirtiendo este tramo de vial en una calle pacificada, lo que hará más evidente que no es la continuación natural de la antigua carretera, sino un vial con características especiales de circulación”.</p>

TÍTULO IV.- CONSIDERACIONES FINALES

1. Este es el sexto año de funcionamiento de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones. Tal y como estaba previsto se han realizado cinco sesiones, tres ordinarias y dos extraordinarias con motivo del cierre del mandato 2019-2023 y la constitución de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones para el nuevo mandato 2023-2027.
2. El número de expedientes se mantienen en línea con el pasado año. Los calificados como quejas han sido 71, el pasado año 78; los calificados como sugerencias ha sido 1 y el año pasado 3.
3. Los ámbitos que aglutinan más reclamaciones al igual que el año anterior son Servicios Sociales, Espacio Público, Convivencia y Seguridad y Función Pública. Existe un incremento notable en el ámbito de la función pública que ha incrementado durante dos años consecutivos. Algunos de los temas relacionados con este ámbito tienen que ver con la gestión del personal de la guardia urbana y con la relación con alguna sección sindical.
4. Este año tan sólo se ha tramitado una sugerencia que hace referencia al ámbito de convivencia y seguridad. Creemos que es muy importante dar a conocer este procedimiento a la ciudadanía de Hospitalet para poder elevar propuestas de mejora a la ciudad.
5. Tal y como se ha explicado en el informe en el mes de julio se constituyó la nueva Comisión de Sugerencias y Reclamaciones para el período 2023-2027. Queremos hacer constar un agradecimiento a los miembros de la comisión del período anterior por la tarea desarrollada.
6. La Comisión de Sugerencias y Reclamaciones remite por más información al Informe anual de la Síndica de Greuges 2023, donde se recoge el detalle de todos los expedientes tramitados, así como el resto de actividad de la Sindicatura.

Rocío del Mar Ramírez Pérez
Presidenta de la Comissió de Suggestiments i Reclamacions
L'Hospitalet de Llobregat, a febrero de 2023.