



AJUNTAMENT DE BENETÚSSER

INFORME EXTRAORDINARIO

**Presentado al pleno del
Ayuntamiento de Benetússer
en sesión celebrada
el día 24 de septiembre de 2009**

INDICE

1	Presentación	3
2	Naturaleza de la Institución	4
3	Rasgos de la actuación	5
4	Detalle de los expedientes	16
5	Expediente de Oficio	17

ANEXOS

Anexo 1 Detalle de los expedientes

Anexo 2 Actividades del Defensor de la Ciudadanía

Anexo 3 Liquidación provisional del Presupuesto de 2009

1. PRESENTACIÓN

En la Memoria correspondiente al ejercicio de 2008, presentada ante este Pleno Municipal el pasado día 4 de marzo de 2009, comuniqué mi voluntad de no presentarme a la reelección en el cargo y que, por consiguiente, mis funciones al frente de esta Institución iban a concluir el día 30 de junio de 2009, de acuerdo con lo establecido en el artículo 27º del Estatuto del Defensor de la Ciudadanía de Benetússer.

Por otra parte, el artículo 59º del citado Estatuto indica que el Defensor podrá elaborar Informes de las actividades realizadas, correspondientes a períodos menores a un ejercicio anual, especialmente con ocasión de su cese. El Informe que presentamos en este acto pretende dar cumplimiento a lo estatutariamente dispuesto y está referido al período comprendido entre el 1 de enero y el 15 de septiembre de 2009. Su contenido es público, y podrá ser consultado en el Ayuntamiento, en la Oficina del Defensor y en la página web municipal.

2. NATURALEZA DE LA INSTITUCIÓN

La Institución del Defensor del Ciudadano de Benetússer fue creada en virtud del acuerdo unánime de la Corporación Municipal en el pleno celebrado el día 28 de julio de 2005, cuyo Estatuto se publicó en el Boletín Oficial de la Provincia de Valencia nº 224, de 21 de septiembre de 2005. En el citado pleno municipal se tomó también el acuerdo unánime de nombrar a D. Francisco Labiós Serrats para ocupar el cargo, por un período de cuatro años.

La figura del Defensor del Ciudadano de Benetússer tiene la finalidad de servir de cauce diáfano, imparcial e independiente de las quejas y demandas planteadas por los vecinos y vecinas de Benetússer, así como de las actuaciones de oficio que considere oportunas, orientadas al logro de una mayor eficacia en el desempeño y el buen gobierno de la Administración Municipal.

En el Estatuto del Defensor del Ciudadano de Benetússer se establecen, entre otras cuestiones, la misión, las prerrogativas, las relaciones con la Corporación Municipal, las competencias, los procedimientos de designación, las incompatibilidades, la duración del mandato y el funcionamiento de la Institución.

3. RASGOS DE LA ACTUACIÓN

El representante de esta Institución es miembro del Consejo Económico y Social, del Consell de les Dones y del Foro de Participación Ciudadana de la Agenda 21 Local de Benetússer.

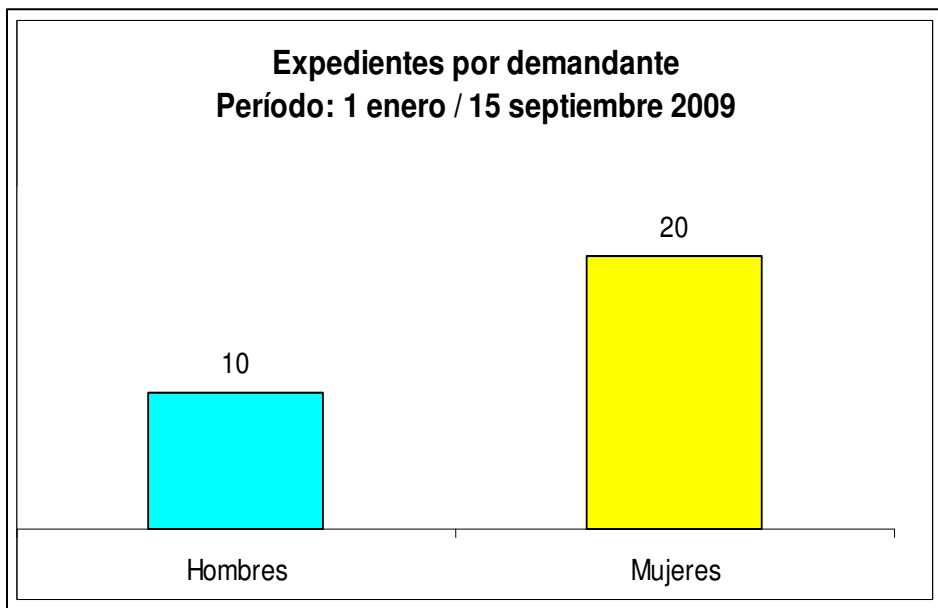
En el pasado mes de Junio participamos en la creación de la Red de Defensores Locales de la Comunidad Valenciana, con motivo de la celebración del Primer Encuentro de Defensores Locales celebrado en Paterna.

El presente Informe está referido al cuarto año de funcionamiento de la Institución, en el período comprendido entre el 1 de enero y el 15 de septiembre, durante el cual se han abierto 30 expedientes, de los que 16 fueron peticiones, 8 consultas y 6 quejas.

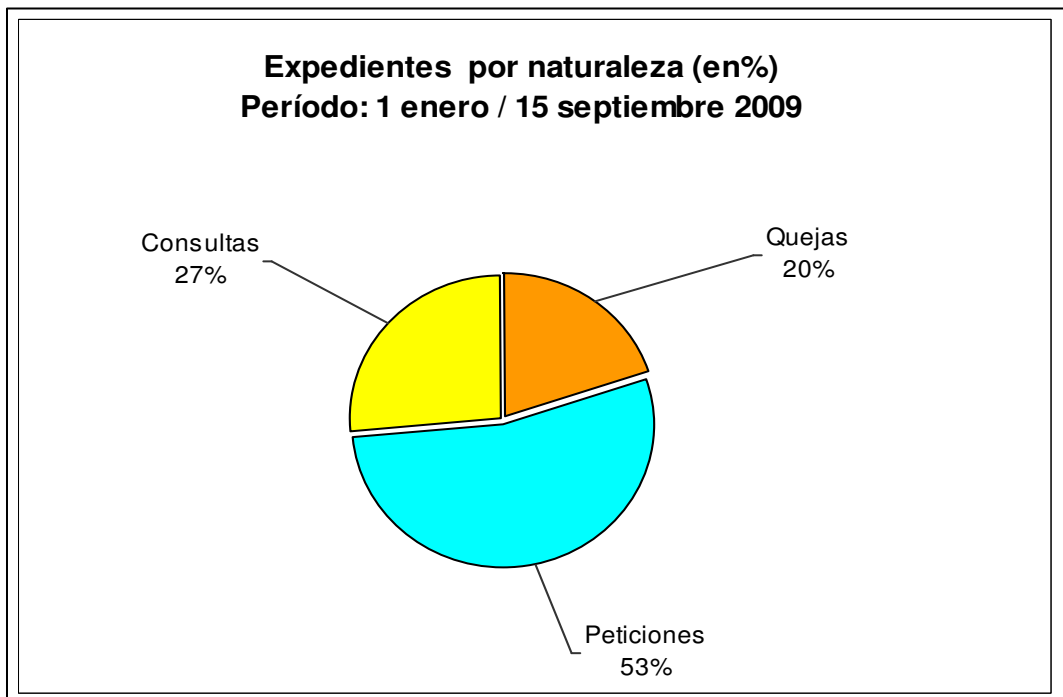
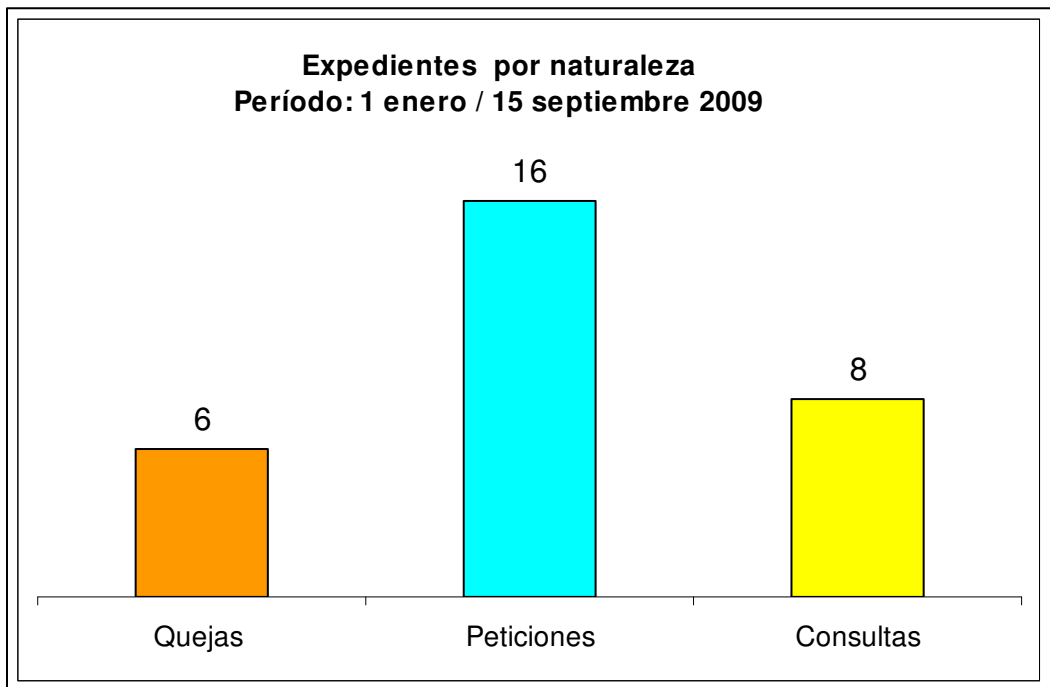
3.1. Expedientes

En las páginas siguientes presentamos una serie de datos y gráficos relativos al número, la tipología y la distribución de los expedientes abiertos, ateniéndonos a distintas variables y parámetros de análisis.

3.1.1. Expedientes clasificados por demandante.



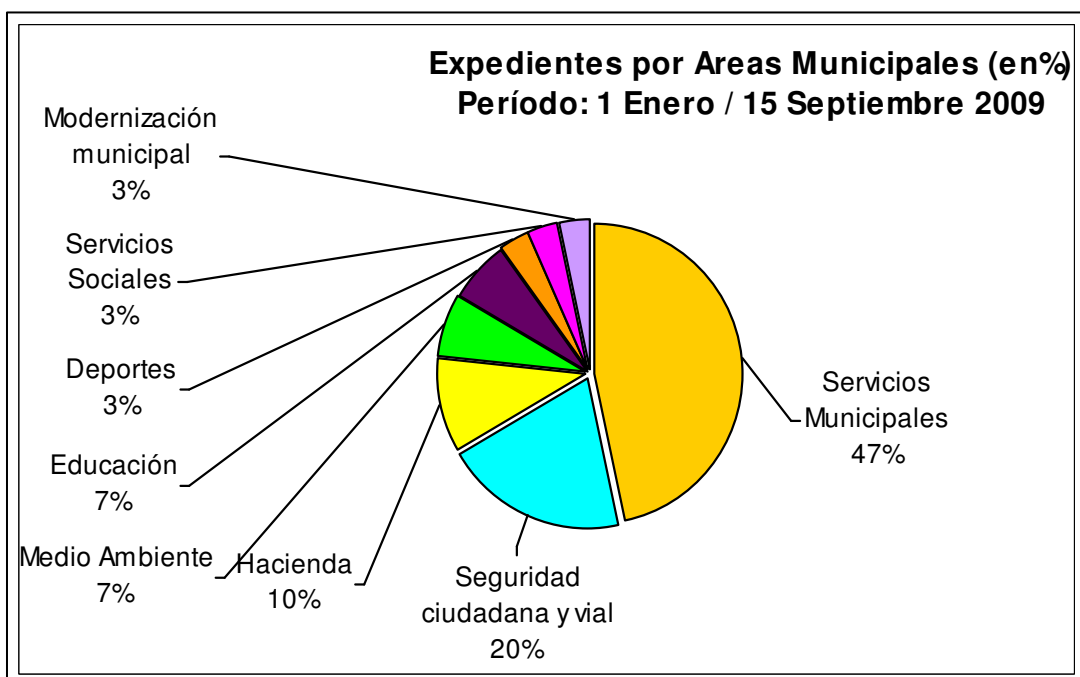
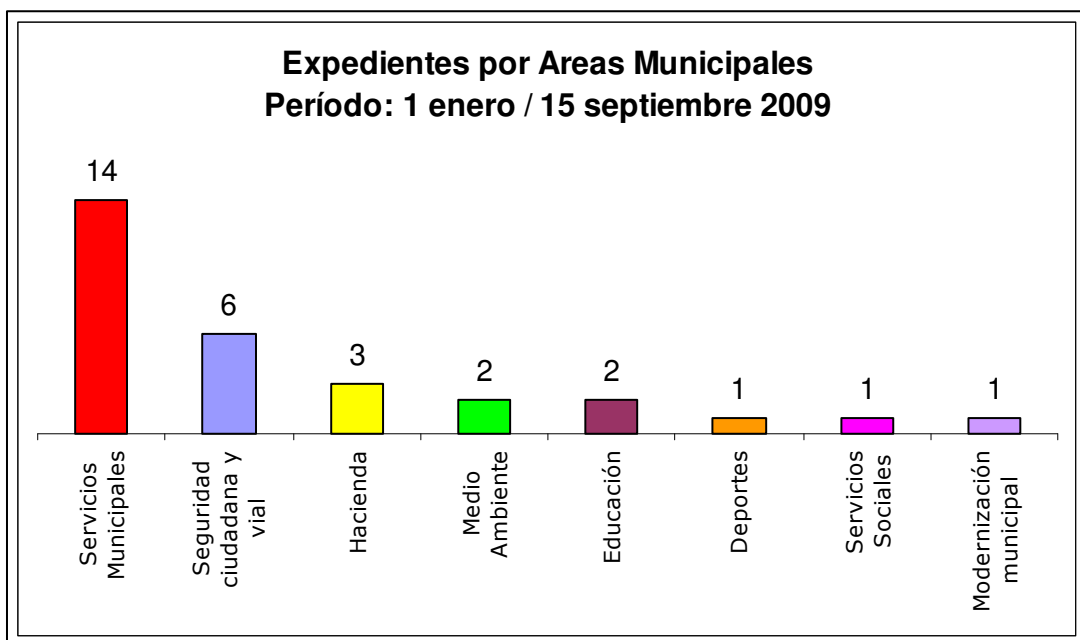
3.1.2. Expedientes clasificados por su naturaleza



El alto porcentaje de peticiones registradas respecto del total de expedientes abiertos, recibidos en su totalidad mediante correo electrónico, corresponden a cuestiones planteadas por la ciudadanía sin que, previamente, se hubiera efectuado la correspondiente acción, por escrito y registrada, ante el Ayuntamiento. Nos hemos ocupado de informarles de los pasos a dar al respecto y de indicarles que, sólo en el supuesto de que su reclamación o asunto fuera desatendido o sufriera retrasos por plazos superiores a los reglamentariamente establecidos en la Ley de Bases de Régimen Local, procedería admitir a trámite el expediente. La facilidad de acceso a la web ofrecida para la presentación de quejas ante el Defensor supuso que, a través de dicho procedimiento, fueran llegando hasta un total de 24 asuntos (16 peticiones y 8 consultas) que no se ajustaban a la tipología objeto de intervención de esta Institución. En estos casos, y tras corresponder a los escritos recibidos, nos ocupamos de canalizarlos a las Areas municipales responsables de ofrecer la respuesta adecuada a cada petición, quedando constancia de ello en el registro de entrada del Ayuntamiento.

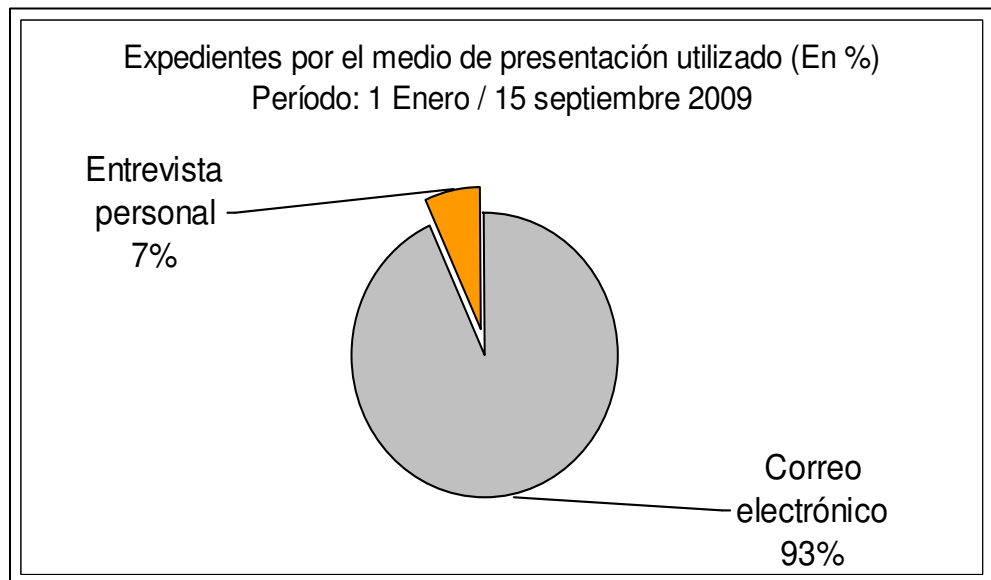
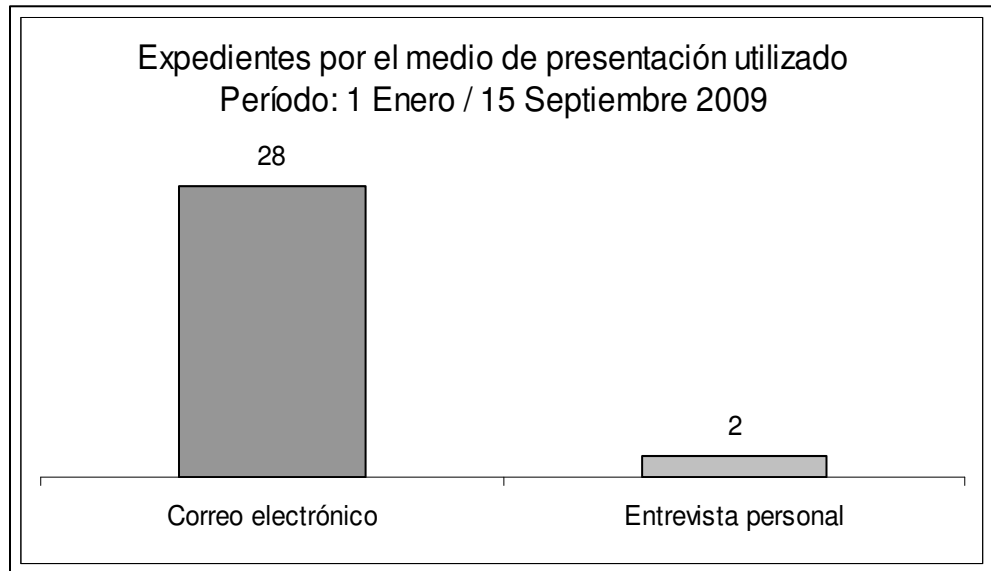
Por lo que se refiere a las visitas, la mayoría de ellas (aproximadamente tres por semana) no se tradujeron en apertura de expediente por tratarse de consultas diversas que tenían que ver con el ámbito de relaciones entre vecinos/as o que se derivaban de contratos de compra de bienes o servicios privados. Recordamos nuestra recomendación, reiteradamente manifestada en Informes anteriores, sobre la conveniencia de poner en funcionamiento una Oficina Municipal de Información al Consumidor.

3.1.3. Expedientes clasificados por Areas municipales

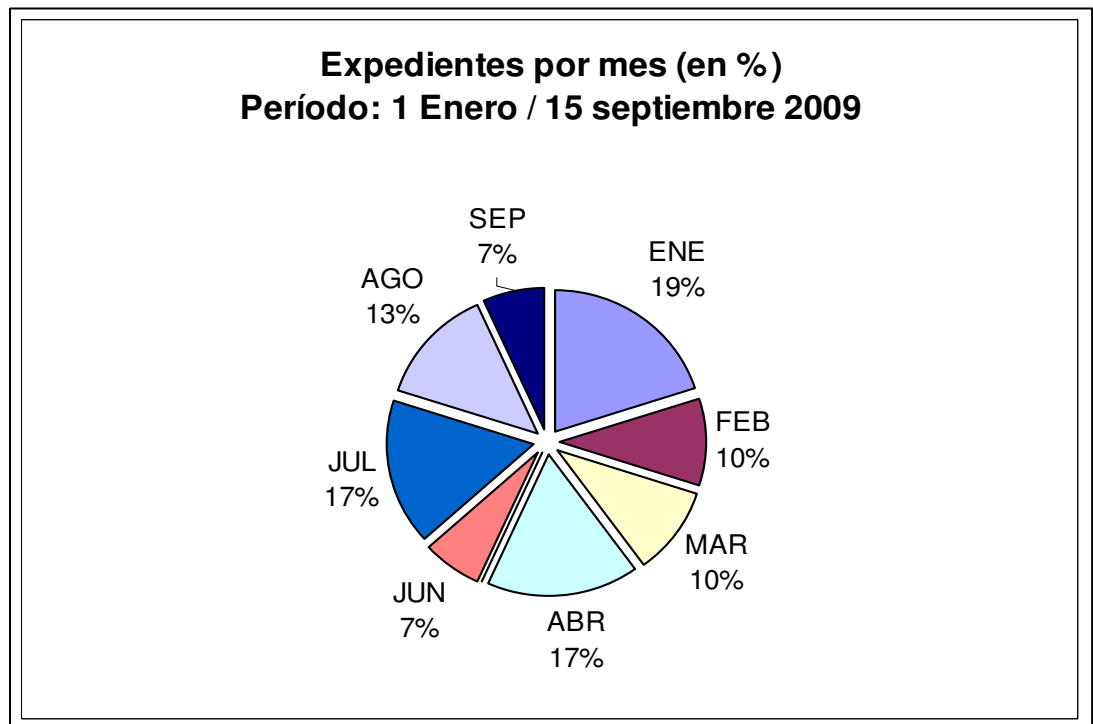
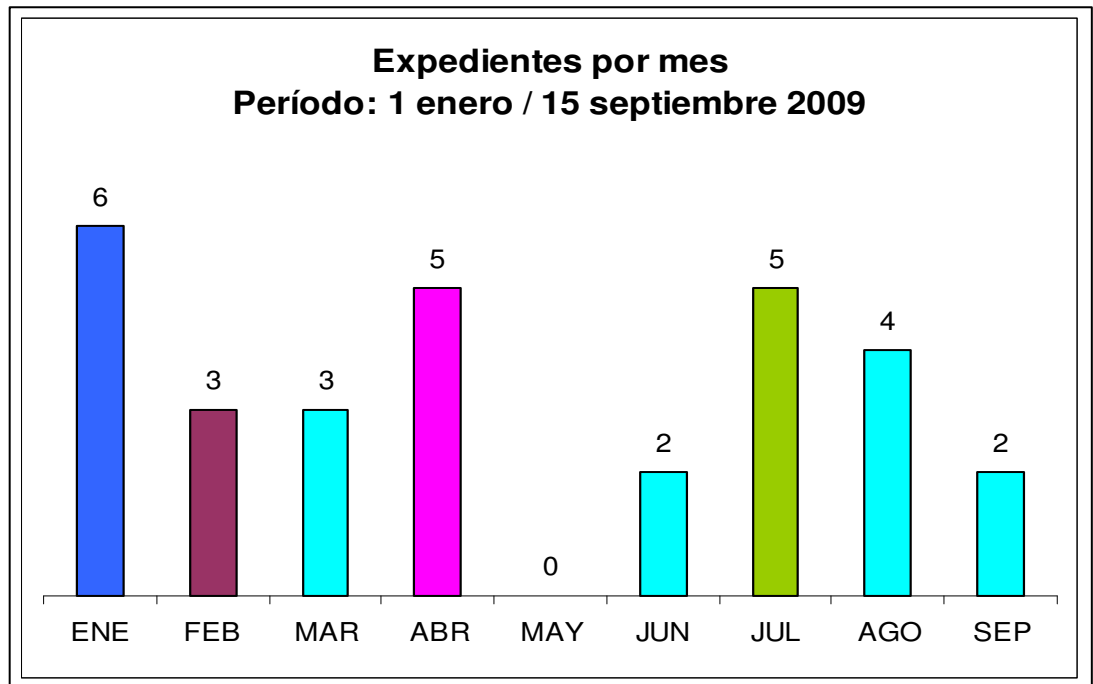


En lo referente a las Areas Municipales competentes en la resolución de los asuntos presentados, el 77% lo acumulan cuatro Departamentos: *Servicios Municipales (47%)*, *Seguridad Ciudadana y Vial (20%)* y *Hacienda (10%)*.

3.1.4. Expedientes clasificados por el medio utilizado para su presentación.



3.1.5. Expedientes clasificados por mes de presentación

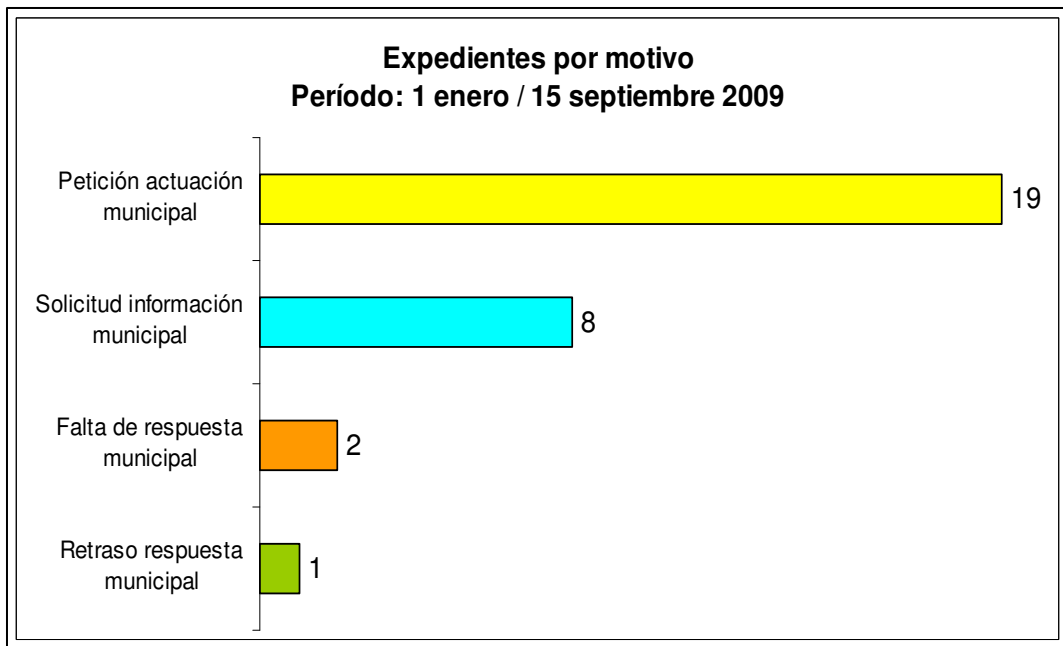


3.1.6. Expedientes clasificados por la tipología de los asuntos.



Las molestias vecinales, el sistema de cobro de impuestos y tasas, el mobiliario urbano, los solares abandonados y los excrementos caninos en la vía pública han representado el 43% de los asuntos tratados.

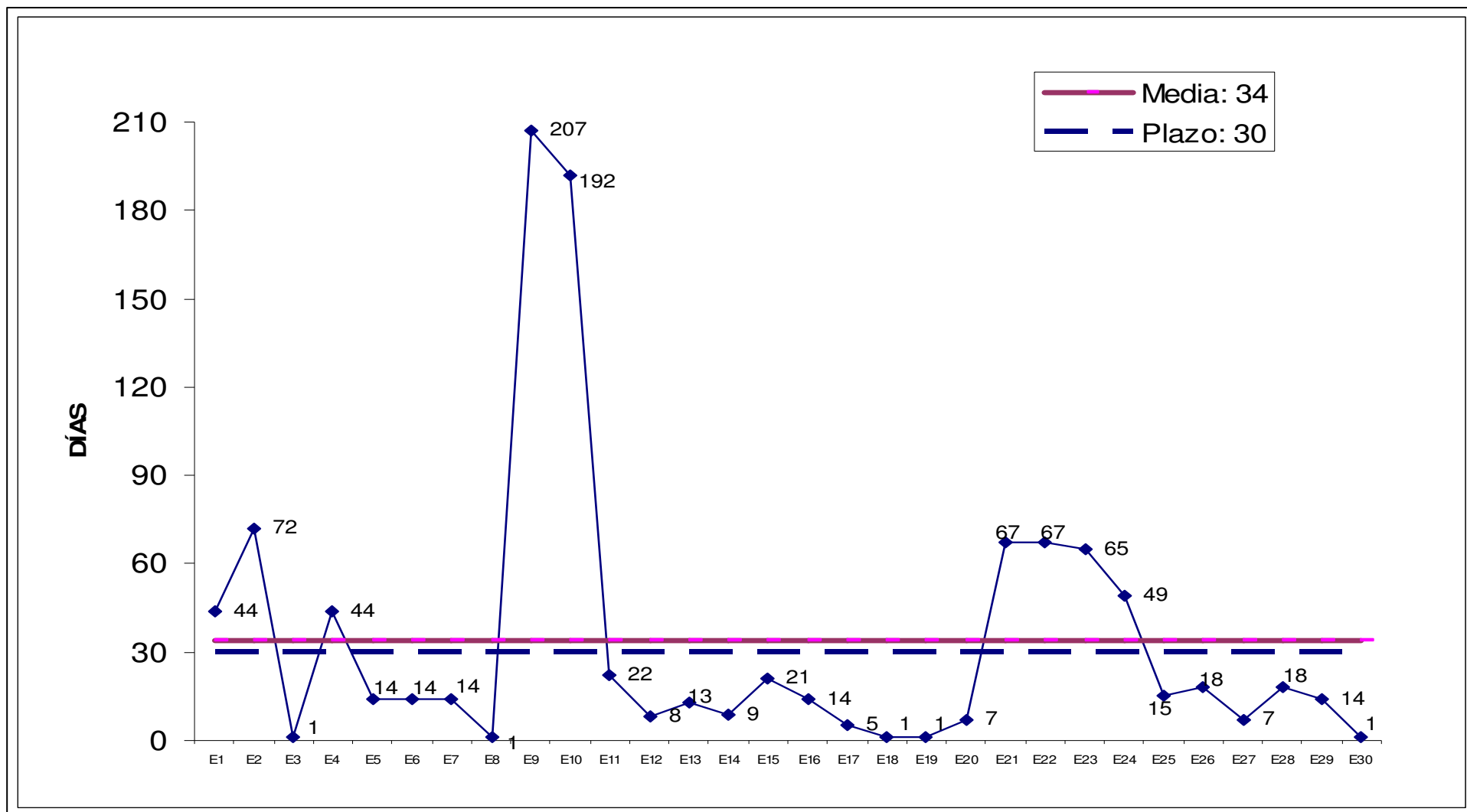
3.1.7. Expedientes clasificados por su motivo



3.2 Tiempos de respuesta al Defensor del Ciudadano

Durante el período contemplado en el presente Informe hemos observado una notable mejoría respecto al año anterior en cuanto a tiempos de respuesta municipal. La media de plazos de contestación ha pasado de 139 días del ejercicio 2008 a 34 días en el actual. No obstante, procederá ajustar aún más estos tiempos, a fin de evitar que continúen rebasando el plazo máximo de respuesta de 30 días, establecido en el Estatuto del Defensor, porque un total de 9 expedientes (el 30 %) de los abiertos en lo que va de año, ha superado dicho plazo llegando, en dos de ellos, a alcanzar los 192 y los 207 días (ver cuadro página siguiente).

TIEMPOS DE RESPUESTA MUNICIPAL AL DEFENSOR DEL CIUDADANO (Período 1 Enero / 15 septiembre 2009)



4. DETALLE DE LOS EXPEDIENTES

En el anexo 1 se presentan los cuadros esquematizados de cada uno de los expedientes recibidos, cuyo contenido refleja sus datos significativos, la síntesis del asunto planteado, el trámite y las gestiones realizadas por el Defensor del Ciudadano, la respuesta municipal a dichas gestiones y la resolución y cierre de los expedientes.

5. EXPEDIENTE DE OFICIO

Como consecuencia de algunas consultas planteadas por solicitantes del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, manifestando su preocupación por el retraso en la instalación del dispositivo, esta Institución, con fecha 15 de abril de 2009 solicitó al Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento la información pertinente, cuyo contenido se refería a los siguientes puntos:

- a) Organismos competentes y normativa legal referida al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria
- b) Dispositivos de Teleasistencia instalados en Benetússer, con expresión de la fecha de salida de la solicitud a la Diputación de Valencia y la fecha de instalación de cada dispositivo.
- c) Solicitudes tramitadas y pendientes de respuesta por parte de la Diputación de Valencia, con expresión de la fecha de solicitud y el dictamen sobre el tipo de prioridad asignada a cada una, emitido por el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Benetússer.
- d) Solicitudes pendientes de informar y tramitar por parte del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento.
- e) Necesidades estimadas y criterios en que se basan dichas estimaciones.

El día 29 de abril de 2009 recibimos la respuesta del Departamento de Servicios Sociales, de cuyo contenido extraemos la siguiente información:

- a) El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria forma parte del "Programa de Teleasistencia Domiciliaria" derivado del Convenio suscrito entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), y que se enmarca en el "Plan de Atención a Personas Mayores 2003-2007", aprobado por el Consejo de Ministros de 29 de agosto de 2003. Los criterios de concesión y los procedimientos de tramitación y mantenimiento del Servicio están recogidos en el Reglamento del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria de la Diputación de Valencia.
- b) A 31 de marzo de 2009 permanecían instalados en nuestra población un total de 86 dispositivos de Teleasistencia Domiciliaria, cuyo detalle figura en el cuadro siguiente:

**Dispositivos instalados y en vigor
a 31 de marzo de 2009.**

Datos facilitados por el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Benetússer.

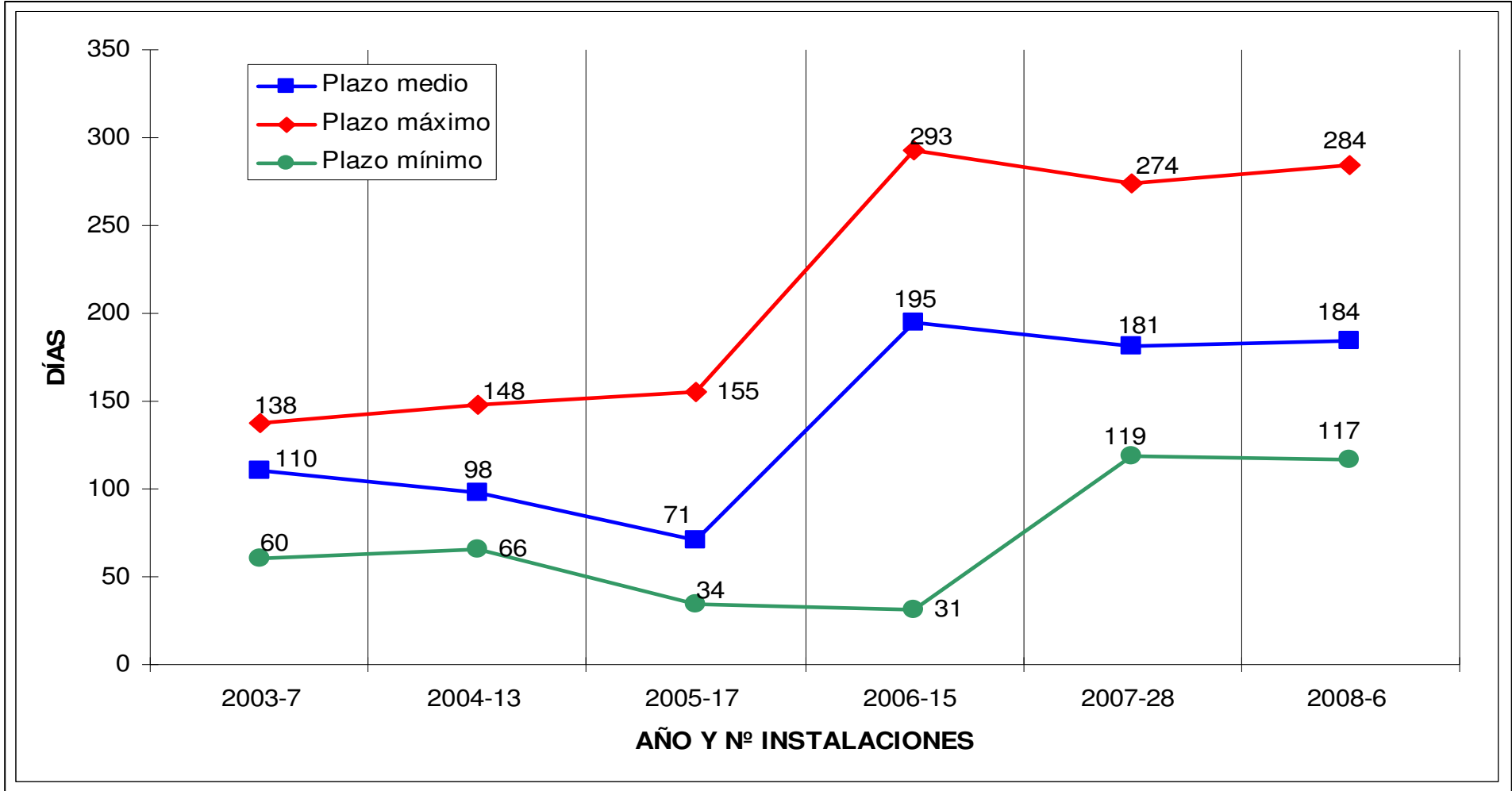
Cant.	Fecha Solicitud Ayto	Fecha instalación	Días transcurridos
2	141103	130104	60
2	271103	130404	138
2	41203	130404	131
1	231203	130404	112
2	160204	100504	114
3	50304	100504	66
1	230404	10704	69
3	70504	230804	108
1	290704	241104	148
2	181004	260105	100
1	241104	140305	110

3	170105	80405	81
2	250405	70705	73
1	250405	140705	80
2	250405	90805	106
1	250405	270905	155
1	60705	90805	34
1	20905	111005	39
2	251005	281105	34
1	21105	121205	41
2	201205	210206	63
1	201205	130206	55
2	170206	140506	86
1	170206	270406	69
1	230306	100107	293
1	120506	120606	31
1	70406	140706	98
2	70406	110107	279
1	120406	110107	274
2	120506	110107	244
2	300606	200207	235
1	300606	150307	258
1	90806	150307	218
2	80107	70507	119
3	80107	80507	120
3	50207	120607	127
1	50207	130607	128
2	90307	71107	243
1	40407	30108	274
1	50407	10108	271
1	260407	30108	252
2	290507	30108	219
3	270607	110208	229
1	270607	10208	219
2	10808	250208	208
1	270607	10208	219
1	300807	10108	124
1	171007	130308	147
2	301007	40308	126
1	21107	70508	187
1	170308	31108	230
1	20408	280708	117
3	180408	101208	236
1	150508	230209	284
86			

Los plazos medios, máximos y mínimos transcurridos entre la fecha de petición y la fecha de instalación de los dispositivos figuran en el cuadro siguiente:

SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

Plazos de instalación



Los datos anteriores indican que, frente al período 2003/2005, en el que los tiempos medios de respuesta oscilaron alrededor de los tres meses, dicho plazo se duplicó en los tres años siguientes, fenómeno que también se produjo en aquellas instalaciones cuyo plazo de respuesta fue mayor. Así, mientras que en el año 2005 el máximo plazo de respuesta fue de 155 días, en el 2006 llegó a 293, nivel que, con mínima variación se ha venido repitiendo en los años 2007 (274) y 2008 (284).

- c) El Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Benetússer nos informó de que a 30 de abril de 2009 existían 10 solicitudes pendientes de respuesta por parte de la Diputación Provincial, cuyo detalle es el siguiente:

Cant.	Mes/año	may-08	jun-08	jul-08	ago-08	sep-08	oct-08	nov-08	dic-08	ene-09	feb-09	mar-09	abr-09	Días
3	abr-08													365
5	oct-08													181
2	dic-08													120

- d) Estimación de necesidades: Atendiendo a los datos facilitados por el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento, concluimos que:

- ✓ En el municipio existe un total de 583 personas mayores de 65 años que viven solas.
- ✓ Hay 86 aparatos en activo y faltan 10 por instalar.
- ✓ El nivel de dependencia de la gente cada vez es mayor.
- ✓ El volumen adicional de solicitudes se puede incrementar en 10/15 al año.

RECOMENDACIONES

Consecuentemente con la información obtenida, esta Institución concluye con las siguientes recomendaciones que eleva al Ayuntamiento de Benetússer con fecha 9 de junio de 2009:

1ª

Que se inste a la Diputación Provincial a la reducción de los plazos de respuesta de las solicitudes del Servicio de Teleasistencia que las ciudadanas y ciudadanos de Benetússer presentan a través de los Servicios Sociales del Ayuntamiento.

2ª

Que la dotación presupuestaria institucional para este tipo de prestaciones se amplíe en la cantidad necesaria para dar respuesta al previsible incremento de instalaciones motivadas por esta nueva realidad social de personas mayores necesitadas de dicho servicio.

Benetússer, 24 de septiembre de 2009
El Defensor de la Ciudadanía de Benetússer

Francisco Labiós Serrats