

## ACTA DE LA SESSIÓ DEL PLE

### Identificació de la sessió

Núm.: 13/2020

Caràcter: extraordinari

Data: 4 de novembre de 2020

Horari: de 10.37 a 11.23 h

Lloc: sala de plens de l'Ajuntament

### President:

José Francisco Hila Vargas (PSIB-PSOE)

### Assistents:

Juana María Adrover Moyano (PSIB-PSOE)

Montserrat Amat Ortega (VOX- ACTUA PALMA)

Josep Lluís Bauzá Simó (Cs)

Llorenç Carrió Crespí (MÉS-Estimam Palma)

Juana Maria Capó Navarro (Cs)

Mercedes Celeste Palmero (PP)

Fulgencio Coll Bucher (VOX- ACTUA PALMA)

Francesc Josep Dalmau Fortuny (PSIB-PSOE)

David Díez Herreros (PP)

Francisco Ducrós Salvá (PSIB-PSOE)

Alejandro Escriche Cots (Cs)

Adrián García Campos (PSIB-PSOE)

Alberto Jarabo Vicente (UNIDES PODEM)

Elena Navarro Duch (PSIB-PSOE)

Antoni Noguera Ortega (MÉS-Estimam Palma)

Daniel Oliveira de Souza (PSIB-PSOE)

Montserrat Oliveras Ballarín (PP)

Angélica Pastor Montero (PSIB-PSOE)

Lydia Pérez Martínez (PP)

Ramon Vicenç Perpinyà Font (PSIB-PSOE)

Eva María Pomar Juan (Cs)

Rodrigo Andrés Romero (UNIDES PODEM)

Neus Truyol Caimari (MÉS-Estimam Palma)

Sonia Vivas Rivera (UNIDES PODEM)

### *Excusen l'assistència:*

Sandra Barceló Schwarz (VOX- ACTUA PALMA)

Julio Martínez Galiano (PP)

Guillermo Sánchez Cifre (PP)

Sergio Rodríguez Farré (VOX- ACTUA PALMA)

**Secretari adjunt i secretari general del ple actal:** Miquel Ballester Oliver

**Interventor:** Juan Cañellas Vich

**Defensora de la Ciutadania:** Anna Moilanen Jaakola

**Punt únic.- Presentació de la Memòria de la Defensora de la Ciutadania, relativa a les actuacions de l'any 2019**

**Sra. Moilanen Jaakola, Defensora de la Ciutadania:**

“Autoridades, ciudadanía, todas aquellas personas que nos siguen en el streaming, buenos días a todos y a todas. Nuevamente presento la entrega de la memoria de las actuaciones de la Oficina de la Defensora en circunstancias extraordinarias que han obligado a demorar este acto. Si el año 2019 fue un año convulso en el que se celebraron múltiples elecciones y pasamos 9 meses sin gobierno central, este año, el momento actual, es tanto o más incierto y nadie sabe lo que nos traerá el día de mañana. Hoy tristemente marcada por el fallecimiento de una mujer por violencia de género. En la Oficina nos enfrentamos a la realidad de la pandemia cada día de una forma u otra, nuestro esfuerzo está con la ciudadanía, acompañando a los vecinos y vecinas en esta situación hasta donde somos capaces y podemos acompañarles. En cualquier caso la vida sigue y hoy toca hacer balance de la actividad de la Defensora, de todo lo útil, pero también para reconocer los errores para rectificarlos y, por supuesto, tratar de no repetirlos. Aprovechando este contexto fuera de lo común, con las limitaciones obvias y sin público, me permito incorporar en la presentación algunos gráficos que me ayudarán a exponer el trabajo realizado. Si no tienen vista a la pantalla, disponen de unas copias de las gráficas para poder seguir la presentación. En esta primera gráfica, se observa la trayectoria de los 3 años completos de mi actual mandato y podemos ver de forma clara el volumen estadístico de la actividad de la Oficina. Sin embargo, siempre insistiré en que debemos de ser prudentes con las cuantificaciones puesto que detrás de los números no siempre existe el mismo volumen de trabajo. Los colores nos sirven para diferenciar entre los expedientes DC que se admiten a trámite ante una evidencia razonable de la vulneración de los Derechos de la Ciudadanía, lo que supone el estudio e investigación de la reclamación en profundidad y la emisión de una resolución, además de una posible recomendación a la administración. El siguiente bloque de color es la relación de los expedientes IMA que suponen una actividad de información, mediación o asesoramiento de la ciudadanía ante su reclamación. No todo es de la competencia de la Defensora y por lo tanto no puede ser abierto como un expediente DC pero la vocación de servicio a la ciudadanía de la Institución de la Defensora obliga no dar la espalda a ningún vecino o mandarle a “otra ventanilla” sin más, por lo que siempre se atiende cada su caso con los recursos y herramientas de los que disponemos. En esa línea, se abren expedientes IMA también en los casos en la que la competencia podría ser de un Síndic de Greuges autonómico o de un Delegado de Protección de Datos, figura de obligación legal del ayuntamiento, en Palma pendiente de nombrar próximamente si no me equivoco. El bloque más corto es la relación de los expedientes del Defensor del Pueblo en los que mayoritariamente nuestra intervención pretende garantizar que los informes relacionados se gestionan correctamente. Los tres siguientes bloques se traducen en 283 reuniones y atención directa de la Defensora a la ciudadanía, encuentros con asociaciones de vecinos, entidades, otras administraciones, etc. La última fila refleja la participación de la Oficina en los diferentes medios de comunicación. Creo que queda claro que no se busca mediatizar el trabajo de la Oficina aunque el hecho de que se visibilice nuestro trabajo en los medios de comunicación, es de agradecer ya que nos da a conocer, además de ofrecer nuestro punto de vista a la ciudadanía ante algunas cuestiones. Aprovecho para reconocer que los medios de comunicación han entendido la figura apolítica e independiente de la Defensora y han sido muy respetuosos en ese sentido. En esta imagen, que

también cubre los tres años completos de mi mandato, quiero dejar constancia por un lado del crecimiento constante de los expedientes tipo IMA. Por otro lado podemos ver como, gracias a la mejora de la gestión de los expedientes, en el último año se ha producido un aumento en el número de expedientes resueltos, cosa internamente muy importante. No obstante hay que tener muy presente que la resolución de los expedientes depende en gran medida de las respuestas de las áreas, con quienes tenemos una comunicación extraordinaria y sin cuya colaboración sería imposible hacer nuestro trabajo. Centrándonos de nuevo en el 2019, señalar que en la Oficina trabajamos un total de 475 expedientes. Llegamos a abrir un total de 367 expedientes nuevos a los que se han de añadir 108 expedientes heredados del 2018, los cuales no se habían resuelto al inicio del 2019. En esta infografía solo del año 2019 observamos la variación en la entrada de los casos y el esfuerzo extraordinario de resolver expedientes en el mes de diciembre para no empezar el año 2020 con una carga numérica desorbitada de expedientes en trámite. En relación con los canales de entrada, esta infografía señala la voluntad de la ciudadanía de poder exponer su situación directa y personalmente a la Defensora aunque en muchos de los casos se podría haber gestionado por otras vías. Así mismo Internet sigue ganando terreno pero aún así en la inmensa mayoría de los casos se busca un contacto personal con la ciudadanía. Sin duda, la comparecencia personal sigue siendo fundamental para la ciudadanía; necesitan ver un rostro para exponer su situación y sentirse escuchado y atendido. La ciudadanía necesita humanidad en su relación con la administración y todos debemos tenerlo muy presente. En relación con los tiempos, el 50% de las áreas demoran más de un mes en enviar su informe, casi el doble del plazo límite del que disponen para atender a las demandas de la Defensora. Pero ello no significa que no sepan o no quieran hacerlo, en la mayoría de los casos no lo hacen con más agilidad por la falta evidente de medios o porque el procedimiento es complejo. Tampoco el hecho de que la administración sea tan garantista, que tiene por su puesto su sentido y parte positiva, a veces no ayuda y burocratiza los procesos en exceso. Todo esto afecta en los tiempos de resolución pero, aún así, en el 2019 el esfuerzo de la oficina ha supuesto una mejora en el cómputo global de resoluciones, especialmente de expedientes de años anteriores. En esta “telaraña” se recogen los datos de las áreas con mayor volumen de peticiones de informe y se ve claramente cuáles de ellas tardan más y qué otras son más diligentes en sus respuestas, aunque siempre, como digo, hemos de tener presente la complejidad de los casos. Así pues, esta gráfica nos permite poner especial atención en aquellas áreas que quizás se ven desbordadas o pueden tener otro tipo de problemática a la hora de responder y nos permite actuar en ese sentido si fuera el caso. Los tiempos de resolución por parte de la oficina, como ya anticipaba, están ligados a la respuesta de las áreas, aún así el año 2019 se cerró con un 40% en trámite, muchos de los expedientes abiertos a finales del año y lógicamente no daba tiempo para resolverlos. La ambición de la Oficina es ir resolviendo expedientes con mayor agilidad pero eso depende también de otros factores como de los recursos de que disponemos. Respecto a la tipología de resoluciones es muy relevante señalar que, de los expedientes cerrados, el 50% se resolvieron a favor de la ciudadanía lo que se refleja en resueltos en trámite, el resto se divide entre el aproximadamente 40 % a trámite (o pendiente de resolución) y un 10% prácticamente sin agravio, archivo o renuncia. Como es también habitual en ediciones anteriores, hago referencia a las áreas más implicadas, digamos las “top ten”, aunque con la salvedad de que por primera el Área de Urbanismo se ha dividido en dos para tratar los datos de forma diferenciada para hacer del análisis más coherente y comprensible. Una vez más la implicación de la Policía Local merece una mención exclusiva porque aunque están vinculados a los expedientes por su tarea de testimonio y participación en los casos, su implicación no se corresponde con la

motivación de las reclamaciones, son muy pocas las quejas directamente dirigidas a los agentes de policía. ¿Y de que se queja la ciudadanía? Yo creo que todos aquí presentes lo saben, pero mencionaré las más recurrentes que llegan a nuestra oficina. La ciudadanía se queja de ruidos. Palma sigue siendo una ciudad muy ruidosa. ¿Por qué no es tan fácil acabar con ello? No existe un botón para regular el volumen porque en primer lugar su origen es muy variado y dependiendo de ello depende la solución. Se generan por la propia actividad municipal: arreglo de las calles, reforma de parques, sustitución de tuberías, limpieza, camiones de basura, buses de la EMT,... todo genera ruido. La actividad empresarial, sobre todo de bares y restaurantes. Los procesos normales de apertura y cierre, la limpieza, los clientes, las terrazas. El tráfico rodado... y así un suma y sigue. La ciudadanía quiere descansar pero es muy difícil. La cuestión es que cada origen necesita su propia receta para ponerle remedio. En segunda posición puedo señalar la demora en las respuestas del Ayuntamiento, que no es lo mismo que la demora en las soluciones. El derecho del ciudadano es recibir una respuesta a su demanda, independientemente de su contenido. En tercer lugar señalar la demora en las tramitaciones burocráticas o administrativas, aunque ligada a lo anterior, no es lo mismo. Me refiero a las solicitudes de licencias de obras, solicitudes de citas, entregas de documentación y un largo etc. En cuarto lugar la suciedad. En las calles, sobre todo aceras y cercanías de contenedores, solares municipales, parques. En quinto lugar las diferentes deficiencias, a veces graves, en las calles, plazas, parques, paradas de bus... en resumen en los dominios públicos. Sabemos que no todo es responsabilidad de la administración, lógicamente, pero de estas cuestiones principalmente se queja nuestra ciudadanía y nuestros vecinos. En esta última gráfica se refleja por primera vez la opinión de la ciudadanía sobre el trabajo de la Defensora. Estas imágenes son el resultado de las encuestas anónimas formuladas por la institución a las vecinas y los vecinos cuando se les remite la resolución de su expediente y como ocurre en estas circunstancias, las responden las personas que están muy contentas o nada satisfechas. En cualquier caso, se destaca el hecho que cuándo el ciudadano o la ciudadana se siente escuchado, independientemente del resultado de su caso o resolución, recomienda la intervención de la Defensora. En una de las encuestas, un vecino o vecina, no lo sabía, nos decía: “Por primera vez en muchos años me sentí escuchado en la administración pública, no me trataron como un expediente”. Concluyendo: La ciudadanía sigue contando con la Oficina de la Defensora como la institución de confianza para buscar en última instancia una solución a sus problemas, por lo tanto la función de la Defensora de acercar posturas entre la administración y la ciudadanía, de humanizar nuestras actuaciones, se hace patente y necesaria. Sin duda, la demanda de una verdadera mediación ha ido en aumento ya que está claro que la judicialización de los problemas no siempre es garantía de justicia o equidad. En esta materia nos queda mucho camino que recorrer, solo basta con comparar, en cualquier caso, la agilidad con la que actúa la Oficina de la Defensora con los tiempos de la administración de justicia. Por todo lo expuesto y sobre todo teniendo en cuenta el volumen de trabajo de nuestra institución queda de manifiesto una vez más la necesidad de aumentar el equipo humano de la Oficina como una cuestión imperativa. Igualmente hay que desbloquear el presupuesto de la Oficina que aún sigue atado por la interpretación del Decreto de Competencias en el que a la Defensora no se le adjudica ninguna, a pesar de que emite resoluciones que orientan la actividad de cualquier área o incluso propone cambios en la producción normativa municipal. Sin una pronta solución esto nos llevará a un callejón sin salida y en algún momento al bloqueo de la actividad de la Oficina. Me queda por agradecer una vez más la colaboración de todas las áreas municipales con el trabajo de la Defensora. También quiero agradecer el trabajo y la paciencia de los miembros de la Comisión de Quejas y

Sugerencias porque en esas comisiones, el cumplimiento de las funciones de un defensor o defensora en mi caso, obliga a exponer los temas que no se resuelven, las deficiencias en el funcionamiento de la administración o falta de respuesta de las áreas y a veces da una falsa impresión de que todo va mal, cuándo sencillamente se trata de exponer estas situaciones para que se asuma la responsabilidad de su resolución desde el conjunto del consistorio. El buen funcionamiento del Ayuntamiento, la solución a los problemas de la ciudadanía, sin duda son la absoluta responsabilidad de todos y entre todos lo debemos asumir. Por último agradeceremos la asistencia y este tiempo tan especial y os invito a que podáis acceder a la memoria completa para conocer las actuaciones de la Oficina del año 2019 y, por supuesto, quedo a la disposición del consistorio, de todos ustedes, para cualquier aclaración o pregunta. Este acto es únicamente una presentación de entrega de la memoria. Muchas gracias.”

**Sr. Batle (PSIB-PSOE):**

“Moltes gràcies Defensora per l’explicació. Ara és el torn dels grups municipals i l’equip de govern. Que tindran 3 minuts cadascú. Començam pel Grup Municipal Ciutadans.”

**Sra. Pomar Juan (Cs):**

“Gràcies Sr. Batle. Gràcies Sra. Defensora. Primer de tot des del Grup Municipal Ciutadans volem donar el condol a la família i amics pel darrer assassinat de violència masclista que ha hagut al Secar de la Real. Després d’això volem donar també gràcies a la Defensora i a l’equip de l’Oficina de la Defensora per la feina que fan. Els hi volem donar l’enhorabona en nom de tot el grup municipal. Tant jo mateixa, com els meus companys sabem de primera mà lo difícil que és fer reconèixer a l’equip de govern allà a on fallen. I fer-lis també una crítica constructiva amb rigor i contundència. A més volem posar en valor la feina de la Defensora ja que ella escolta, soluciona i fa intermediació. I en molts de casos és la cara de l’Ajuntament davant els ciutadans. Molts dels ciutadans de Palma quan acudeixen a ella es troben baix la desesperació, la incomprensió i fins i tot es poden arribar a sentir tractats d’una forma injusta. Però la feina de la Defensora de la Ciutadania canalitza tots aquests sentiments, percepcions o fets per donar-lis una resposta. Davant això només la feina de qualitat, l’avaluació contínua, la mediació de resultats faran que millori el servei de l’Ajuntament que és la institució més propera als ciutadans, a més uns resultats que no són ni més ni menys de la medició de la satisfacció dels ciutadans de Palma. Una cosa que no s’ha de passar gens per alt, la satisfacció dels ciutadans. Durant aquest any 2019 és molta la feina que s’ha anat fent i podríem i m’agradaria destacar concretament, així com ha dit la Defensora, la seva persistència en determinats temes com les molèsties de renous i fums. També les seves recomanacions totalment útils amb els renous que fa incidència també als menjadors escolars. Crida també l’atenció també el fet que una ONG va estar pendent de cobrament des de l’any 2011, aquests tràmits burocràtics que duren tant. També agraiem la seva persistència en els accessos de la plaça Major o la reforma de S’Escorxador, recordem que això encara segueix igual. I no ens hem d’oblidar de la seva atenció a la situació dels habitatges del Camp Redó i tot lo que succeeix allà. Com diu molt bé a la memòria de l’Oficina de la Defensora, han d’insistir, la mateixa Defensora podria caure a la desídia o també a l’agotament. Abandonar per agotament. Però vostè i l’oficina no és rendeix, perquè és testimoni, així com vostè diu, testimoni i garant dels drets de la ciutadania. Sensibilitat, compromís, inspiració, implicació, tot això no seria possible sense el seu equip. Un equip que compta amb pocs recursos i necessita reforç per donar les respostes en temps i forma, per la qual cosa el Grup Municipal Ciutadans considera que és necessari reforçar dels recursos l’Oficina de la Ciutadania i noltros li donam recolzament. Perquè no serviria de res si les

respostes arribessin tard. Sra. Defensora, el Grup Municipal Ciutadans li dona les gràcies per voler millorar la vida de tots els ciutadans de Palma. Gràcies.”

**Sr. Coll Bucher (VOX-ACTUA PALMA):**

“Muchas gracias Sr. Alcalde. Acabamos de ver un breve resumen de la memoria del año 2019 presentada por nuestra Defensora de la Ciudadanía. No nos cabe la menor duda de que ella y su oficina han desarrollado una intensa actividad como mediadores entre vecinos y las diferentes administraciones con un notable incremento desde que esta oficina retomase su actividad a partir del año 2016 bajo su dirección. Los temas tratados son numerosos y recurrentes y conocidos: falta de vivienda, falta de seguridad ciudadana, ruidos, suciedad de la ciudad, relacionadas con infraestructuras, mal estado de los barrios vulnerables: Son Gotleu, Camp Redó, La Soledat, el poblado de Son Banya, problemas de recogida de trastos, etc. Como ven muchos de estos temas son los que este Grupo Municipal de Vox y los demás grupos de la oposición tratamos de forma continua, bien sea en nuestras visitas, contactos con los ciudadanos o en los diferentes plenos. Quiero decir que estamos haciendo la misma labor. Las reclamaciones y sugerencias recibidas por la Oficina de la Defensora, como ha expuesto, son numerosas y las consultas diarias y mensuales cifradas en más de 1.000. Lo cual quiere decir la importancia de la labor. Sabemos también de sus encuentros con diferentes órganos de la administración, con los políticos, con las asociaciones de vecinos, para dar a conocer su actividad y al mismo tiempo ponerse a disposición como mediadores. También hemos oído a veces de que esta oficina quiere más apoyo financiero para poder disponer de asesores jurídicos y otros medios para hacer mejor su trabajo. La partida presupuestaria de este año ha ascendido, creo, a una cantidad aproximadamente de 250.000 euros. Bien, a pesar de que la Oficina de la Defensora está abierta a reclamaciones, sugerencias, a pesar de los informes y de las memorias, muchas cosas quedan sin atender entre otras razones porque no hay ninguna vinculación firme entre sus propuestas y el compromiso por parte del equipo de gobierno de Cort. Hace un año aquí mismo, le hice una sencilla petición que era que la oposición pudiera recibir la documentación en la lengua oficial del estado, algo que ya se hizo hace años, con el Defensor del Pueblo, y todavía estamos esperando que nos hagan esto. Le agradezco que la documentación la haya traído en los dos idiomas oficiales. Hablamos de la defensa de derechos y esto tan sencillo se ha cumplido salvo ustedes. Lo mismo ocurre con la falta de vivienda social, seguridad y tantas cosas más. Pondré un ejemplo. Ha tenido que ser un movimiento vecinal el que denunciase que desde hace años se viola constantemente la ley en determinados parques. Han tenido que ser los ciudadanos. Y nos han contado en el parque wifi todo lo que pasaba. Hay algunos ciudadanos que también nos dicen de qué sirve una oficina cuando no consigue los objetivos que presenta. Nos dicen, si no sería mejor que hubiese un buzón en el ayuntamiento que todas estas sugerencias y peticiones fueran a las regidorías y a la oposición para poder hacer un seguimiento. La realidad es que su trabajo es excelente y continuo. Yo para terminar simplemente diré que Vox y muchos más aplaudimos el esfuerzo de la Oficina de la Defensora pero vemos que no siempre llega a tener un éxito cuando el equipo de gobierno no atiende aspectos tan importantes para poder resolver las necesidades de los ciudadanos. Muchas gracias por su presentación. Gracias Sr. Alcalde.”

**Sra. Celeste Palmero (PP):**

“Gràcies Sr. Batle. Noltros des del Partit Popular, com no pot ser d’una altra manera, volem agrair de forma ferma l’esforç, la feina que fan des de l’Oficina de la Defensora, tant ella en primera persona com les persones que l’acompanyen. Creim que és un equip cohesionat, que està fent una feina molt útil a la ciutadania i sobre tot molt important per tots noltros. I quan dic per tots noltros, no tan sols me referesc als regidors que formen part de l’equip de govern, si no també als regidors que formam part de l’oposició. Creim que és molt important que hi hagi una oficina apolítica, com nos ha dit ella, un lloc a on els ciutadans puguin apropar-se indistintament



de lo que pensin, de lo que votin, o de lo que sentin, senzillament perquè tenen una preocupació i necessiten que algú els escolti. No perquè amb això no diré que l'equip de govern no els escolti, si no perquè segurament estan en altres coses i ningú sap a vegades com s'ha d'adreçar a l'administració. Per tant, el fet de que hi hagi un pont, el fet de que hi hagi algú que li digui vine, jo t'ajudaré a adreçar-te a l'administració, a canalitzar les teves peticions, les teves reclamacions, els teus interessos, això ja és una gran feina. Quan un fa de mediador com fan vostès, evidentment, a vegades se pot caure en determinats moments d'una sensació de no he aconseguit allò que el ciutadà volia. Perquè no he aconseguit una resposta positiva. Mirin, els hi dic, és que vostès no han d'aconseguir una resposta positiva, per això hi ha l'equip de govern, per això hi ha l'oposició, per això hi som noltros, vostè senzillament la feina que fan és la que toca, canalitzar. Canalitzar, donar veu, donar sentit, donar llum i acompanyar a les persones. Després la resposta, evidentment, no depèn de la Defensora del Ciutadà, si no que depèn en aquest moment de qui governa i de qui està a l'oposició per fer força amb tots vostès. Noltros l'únic que li volem dir i transmetre és ànim, coratge, seguir amb aquesta línia, creim que és molt positiva, els ciutadans jo crec que ho valoren, tots els que hem tengut oportunitat de parlar amb algú que s'ha acostat a la seva oficina ha sortit al manco conhortat, d'això es tracta, acompanyat, que això és molt important. I seguirem pressionant tot lo que poguem perquè vostès tinguin els mitjans que reclamen, en aquest moment, segons tenc entès, reclamen al manco una persona més. Idò ojalà que pugui ser realitat en aquest 2020, per això compti amb noltros per pitjar i que sigui una realitat i sobre tot perquè puguin continuar amb aquesta feina. Gràcies per la memòria que nos presenta, evidentment, l'estudiarem i la mirarem amb calma i de tot això mirarem de treure les millors iniciatives perquè de cada vegada les reclamacions que els ciutadans demanen insistentment, sobre tot aquelles que més pesen, puguin tenir una solució quan abans millor. Gràcies Sr. Batle.”

**Sr. Oliveira de Souza (PSIB-PSOE):**

“Gràcies Sr. Batle. Sr. Alcalde gracias. Gracias a todos y a todas. Sra. Defensora muchas gracias. Moltes gràcies a tota la feina feta i a tot el seu equip. Primerament queremos sumarnos como administración que somos al dolor de la familia de la mujer brutalmente asesinada esta mañana. Y nos sumamos no solo al dolor si no al rechazo más absoluto y firme a esta violencia machista, un tema pendiente como sociedad. Com he dit abans, moltes gràcies Defensora per la seva feina. Després de la seva extensa exposició del que va ser la quarta memòria de la seva gestió en front de l'oficina, podem dir sense dubte, sense por d'equivocar-nos dues coses, podem dir moltes coses però direm dues. Primer la importància que per a una institució i la ciutadania a la qual representa suposa comptar amb una figura que atengui i realitzi una escolta activa permanent d'aquelles qüestions que preocupen, reclamen i demanen la ciutadania. La seva gran labor avui imprescindible és el major exponent de l'encert que va suposar la recuperació de la figura de la Defensora de la Ciutadania l'anterior legislatura. Haver-ho fet a més impulsant el canvi de l'article 51 de la Llei de Capitalitat de Palma enguany, per dotar de major independència l'Oficina de la Defensora. Una independència que entenem tots els que aquí esteim, no és suficient amb declarar-la a viva veu, si no dotant-la a més amb eines legals perquè sigui una realitat efectiva avui, demà i en el futur. I la segona qüestió que significa, clarament, la importància del paper de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania que vostè representa és, sense dubte, el contingut plasmat en la memòria que ens presenta avui aquí. La ciutadania tiene múltiples canales de comunicación con la administración pero ninguno de ellos puede substituir el papel de la oficina que representa una atención garantista, independiente, que con diligencia se ha ganado la confianza de los ciudadanos y ciudadanas para hacer llegar su voz con claridad a los representantes políticos de su institución más cercana. Cuando una persona acude a la oficina de la defensora de la ciudadanía, o bien porque los tiempos de la burocracia administrativa son en ocasiones incompatibles con una solución ágil y eficaz a las soluciones que reclama, o simplemente porque necesita de la empatía que genera la confianza de su figura, han de saber y saben que han acudido a una parte de la administración pública que

tiene el deber y la obligación, como el resto, de velar por sus derechos. Cada uno en su papel. Desde el equipo de gobierno, la oposición, pasando por cada uno de los funcionarios y funcionarias de esta casa, solo puede haber con la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía el entendimiento y la colaboración necesaria para dar al ciudadano la respuesta que espera y la solución que merece. Sabemos que contamos con muchas limitaciones, conocemos también que este problema también lo sufre la Oficina de la Defensora, somos conscientes de ello, pero esta realidad que hay que solucionar cuanto antes en la medida de lo posible, no nos debe hacer caer en la desazón o en el desánimo, sigamos trabajando juntos Sra. Defensora en mejorar esta comunicación tan necesaria entre nosotros para que no se vea mermada nuestra capacidad de respuesta a nuestros vecinos, que por otro lado, es lo que esperan de nosotros, responsabilidad, empatía, compromiso, pero sobre todo resolución a sus problemas. Y para terminar, Sra. Defensora y todo su equipo, una vez más, muchas gracias por su trabajo. Cuenta usted con todo nuestro apoyo y creo que puedo hablar en nombre de todos cuando afirmo que su trabajo, en los tiempos que corren, tiene más sentido que nunca. Usted y nosotros, nosotros y usted, sigamos trabajando para el bien común de nuestra ciudad y los que vivimos y convivimos en ella. No deje nunca, Sra. Defensora, de ser el acicate y el impulso que nos ayuda a todos a acertar en las soluciones. Muchas gracias y enhorabuena.”

**Sra. Moilanen Jaakola, Defensora de la Ciudadanía:**

“Muchas gracias por vuestras palabras y muestras de apoyo muy necesarios. No hay que olvidar que la figura de un defensor o defensora es un alto comisionado del conjunto del Pleno del Ayuntamiento, con lo cual es una voz autorizada entre la ciudadanía y la administración. El nombramiento de un defensor o una defensora no es un acto automático, no todos los ayuntamientos lo tienen. Y es un signo, sin duda, inequívocamente de una madurez democrática y por el que en su momento felicité a nuestro ayuntamiento y consistorio, porque requiere del acuerdo y la voluntad de todos para nombrar a esa figura. El funcionamiento de un defensor o una defensora, sin duda, también contribuye por una parte o en una parte como garantía a ese funcionamiento democrático de la administración. Un ciudadano o una ciudadana de a pie no tiene recursos con los que venir al ayuntamiento, tiene sus representantes de partido, pero no tiene esa figura intermedia entre judicialización de su caso o ir directamente al Pleno o a un partido, con lo cual su caso puede convertirse en un instrumento politizado. Por eso también es tan importante que desde la oficina y la Institución de la Defensora seamos y yo sea muy prudente a la hora de no involucrarme, involucrarnos, en cuestiones que tienen otros espacios de debate como puede ser cuestiones políticas. No obstante, no puedo dejar de lado, esa posición de siempre estar primero al lado de la ciudadanía. Cuando un ciudadano viene a la oficina siempre, de entrada, encuentra a la Defensora a su lado. Eso no quiere decir que la ciudadanía siempre tenga razón, no obstante, de los casos que nosotros llevamos, que requiere de esa investigación y estudio, recepción de informes, cuando terminamos de resolver todos los expedientes del año 2019, puedo garantizar que más de un 70% de esos casos se han resuelto a favor de la ciudadanía. Eso quiere decir que la administración se ha ahorrado probablemente, en procesos contenciosos, procesos judiciales, se ha salvaguardado la dignidad del ayuntamiento como una institución de todos y de todas. El ciudadano de a pie no distingue siempre el color que representan aquí los Regidores, si no que para el ciudadano y para la ciudadana esta es un conjunto de quienes le están gobernando. Muchísimas gracias y bueno siga fuera de este Pleno extraordinario encantada a vuestra disposición para cualquier cuestión, pregunta, debate, que será un placer recibirlos. Muchísimas gracias una vez más.”

**Sr. Batle (PSIB-PSOE):**

“Per finalitzar aquest plenari m’agradaria com a Batle donar l’enhorabona a la Defensora Anna Moilanen, al seu equip: a Vicenç Rodrigo, que nos acompanya avui, i també als funcionaris que fan feina a l’Oficina, que avui ha quedat clar la gran tasca que fan tant en número d’expedients,



evidentment, com també amb la feina i el temps que dediquen a cada cas, perquè per ells lo que té l'administració de l'ajuntament que és molt propera, cada cas es una persona amb noms i cognoms, no és un expedient. I això és molt important. Jo crec que hem d'estar molt orgullosos com ajuntament perquè som una de les poques administracions a Balears que té aquesta figura. I això suposa també reconèixer de forma humil, que nos equivocam, que l'administració s'equivoca i que els governs nos equivocam. I hem de tenir la humilitat de que hi hagi una figura independent, a part del plenari que també té aquesta funció, que nos diu a on nos equivocam. I això nos permet dues coses: primer donar una solució a aquest ciutadà que per un mal funcionament de l'administració, de l'equip de govern, no ha vist satisfetes les seves necessitats, i en segon lloc aprendre a millorar, aprendre d'aquest cas. També fa una funció, i jo ho he comprovat moltes vegades, de mediació molt important entre el ciutadà i l'administració, d'arribar a acords i és una figura que facilita en moltes ocasions aquesta possibilitat que sense ella no tindríem i ho hem comprovat en diverses ocasions. Per això jo crec que és una figura de la que podem estar molt orgullosos, a més de la seva Defensora que fa una feina que cada any nos presenta amb molt de rigor i jo crec que immillorable, no se podria fer millor, és la meua impressió. I per tant, donar-li aquest agraïment en nom de la ciutat com a Batle i també al plenari, que siguem recolzant aquesta figura i que sempre tinguem un defensor titular d'aquesta oficina. No sempre ha estat així a la història d'aquest ajuntament. No tendria que tornar a passar. Per tant, si som conscients de la importància i quan parlam de la feina ho posam de manifest, governi qui governi aquesta figura sigui present a l'Ajuntament de Palma. Noltros donarem suport, sap la Defensora que el té el meu personal com a Batle de la ciutat i per tancar agrair la feina que s'ha fet i agrair al plenari també que tinguem aquest moment per posar en valor aquesta feina i per ser conscients també del resum d'un any sencer, que també nos posa en aquestes estadístiques molt clarament, quins són els interessos de la ciutadania. Ja per acabar recordar que a les dotze tenim un minut de silenci per l'assassinat masculista de la tercera dona a la nostra ciutat, que és una xacra que hem de combatre tots junts. I avui a les dotze a la Plaça de Cort podem manifestar aquest suport a la família i aquesta repulsa a aquest tipus de violència que encara avui mata dones a la nostra ciutat. Moltes gràcies. Que tinguem bon dia.”

El president aixeca la sessió, de la qual, com a secretari, estenc aquesta acta.