

**AVANÇ  
DADES GENERALS  
INFORME AL  
PARLAMENT 2014**

**SÍNDIC**

**EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES**



## CARACTERÍSTIQUES GENERALS DE LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DURANT EL 2014

A continuació, es presenten algunes de les dades de l'activitat institucional del Síndic de Greuges per al 2014. Aquestes xifres expliquen de manera sintètica una realitat molt més complexa i rica amb l'objectiu de facilitar-ne la interpretació.

Les xifres recullen els resultats de les actuacions rebudes i iniciades entre l'1 de gener del 2014 fins a finalitzar l'any, i també de manera diferenciada les tramitades, és a dir, totes les que s'han treballat al llarg de l'any, independentment de quan es van iniciar.

El 2014 ha comportat un increment del 7,4% de les queixes en relació amb les

rebudes l'any 2013. Tot i que les consultes continuen sent les actuacions més nombroses, proporcionalment tendeixen a perdre importància a favor de la queixa.

**El 2014 ha comportat un increment del 7,4% de les queixes rebudes**

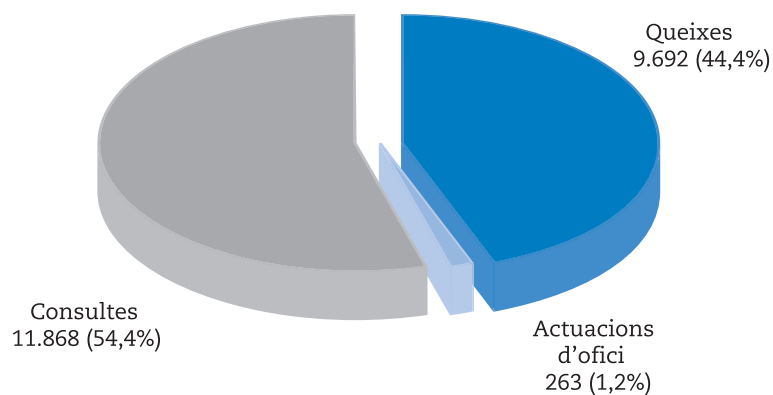
Les dades presentades reflecteixen prou bé l'impacte de crisi econòmica i social i particularment el debilitament continuat des de l'any 2009 dels drets socials.

### 1. Actuacions del Síndic iniciades durant el 2014

	N	%
■ Queixes	9.692	44,4
■ Actuacions d'ofici	263	1,2
■ Consultes	11.868	54,4
<b>Total</b>	<b>21.823</b>	<b>100</b>

### 2. Actuacions tramitades durant el 2014

	N	%
■ Queixes	14.820	54,5
■ Actuacions d'ofici	523	1,9
■ Consultes	11.868	43,6
<b>Total</b>	<b>27.211</b>	<b>100</b>



Prop d'un 40% de totes les queixes i actuacions d'ofici tramitades pel Síndic al llarg del 2014 es corresponen a temàtiques pròpies de les polítiques socials. Aquest és un percentatge molt similar al de l'any anterior.

Seguint amb aquesta anàlisi, el segon grup de matèries pel que fa al volum de tramitació de queixes ha estat el relacionat amb el procediment administratiu, particularment la potestat sancionadora de l'Administració.

Destaca l'increment de les actuacions realitzades en l'àmbit de consum. La supervisió de les empreses que presten serveis d'interès general és un àmbit incorporat recentment en les funcions de la institució i, tal com mostren les dades, ha experimentat un creixement molt important. El volum de queixes tramitades per possibles irregu-

laritats i mala praxi d'empreses de telefonia, electricitat, gas i aigua s'ha multiplicat per 5 des del 2010.

**Prop d'un 40% de totes les actuacions del Síndic es corresponen a polítiques socials**

En la resta de matèries, el nombre de queixes s'ha mantingut en paràmetres similars als dels anys anteriors, sense que es pugui observar cap modificació significativa. Cal tornar a evidenciar que les actuacions de cultura i llengua han estat les que menys han ocupat la tasca del Síndic de Greuges, amb un total de queixes que no representa ni el 0,5% del total de les actuacions portades a terme.

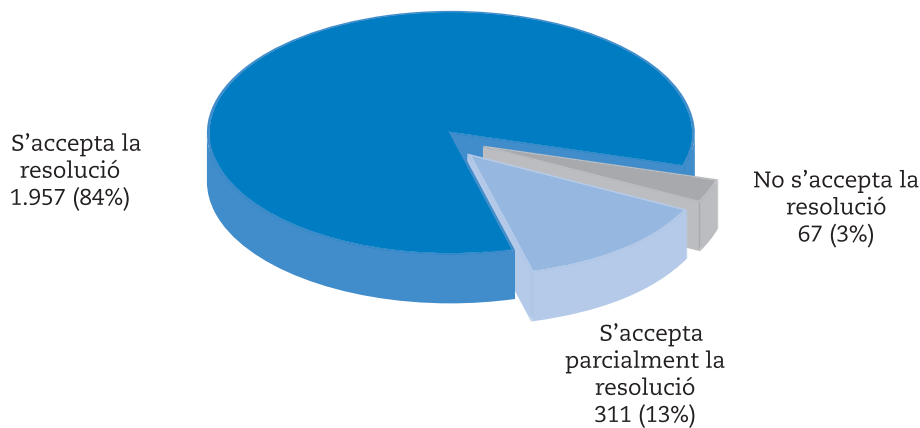
### 3. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici tramitades al Síndic

	2010		2011		2012		2013		2014	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>4.263</b>	<b>39,1</b>	<b>5.465</b>	<b>42,1</b>	<b>6.251</b>	<b>46,5</b>	<b>5.641</b>	<b>39,3</b>	<b>5.896</b>	<b>38,4</b>
Educació i recerca	1.230	11,3	1.665	12,8	1.634	12,2	1.552	10,8	1.242	8,1
Infància i adolescència	516	4,7	560	4,3	687	5,1	839	5,9	1.280	8,3
Salut	580	5,3	831	6,4	852	6,3	736	5,1	905	5,9
Serveis socials	1.773	16,3	2.104	16,2	2.775	20,6	2.200	15,3	2.253	14,7
Treball i pensions	164	1,5	305	2,4	303	2,3	314	2,2	216	1,4
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>2.585</b>	<b>23,8</b>	<b>2.963</b>	<b>22,8</b>	<b>2.982</b>	<b>22,2</b>	<b>4.215</b>	<b>29,4</b>	<b>3.511</b>	<b>22,9</b>
Administració pública	2.098	19,3	2.366	18,2	2.323	17,3	3.439	24,0	2.617	17,1
Tributs	487	4,5	597	4,6	659	4,9	776	5,4	894	5,8
<b>Polítiques territorials</b>	<b>2.564</b>	<b>23,6</b>	<b>2.556</b>	<b>19,7</b>	<b>2.243</b>	<b>16,7</b>	<b>1.861</b>	<b>13,0</b>	<b>2.537</b>	<b>16,6</b>
Medi ambient	892	8,2	964	7,4	867	6,5	862	6,0	1.482	9,7
Urbanisme i habitatge	1.672	15,4	1.592	12,3	1.376	10,2	999	7,0	1.055	6,9
<b>Consum</b>	<b>528</b>	<b>4,9</b>	<b>552</b>	<b>4,3</b>	<b>1.189</b>	<b>8,8</b>	<b>1.419</b>	<b>9,9</b>	<b>2.462</b>	<b>16,0</b>
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>845</b>	<b>7,8</b>	<b>1.249</b>	<b>9,7</b>	<b>717</b>	<b>5,3</b>	<b>1.168</b>	<b>8,1</b>	<b>883</b>	<b>5,8</b>
Discriminació	-	-	-	-	-	-	-	-	6	0,0
Cultura i llengua	83	0,8	184	1,4	70	0,5	50	0,3	48	0,3
<b>Total</b>	<b>10.868</b>	<b>100</b>	<b>12.969</b>	<b>100</b>	<b>13.452</b>	<b>100</b>	<b>14.354</b>	<b>100</b>	<b>15.343</b>	<b>100</b>

El nombre de casos en què l'Administració o l'empresa destinatària de la queixa accepta de manera total o parcial els suggeriments que el Síndic li formula per resoldre el problema que el ciutadà ha confiat al Síndic és significativament elevat. De tots els casos en què el Síndic ha tancat amb una o diverses recomanacions, en un 97% aquestes s'han acceptat.

Aquest alt grau d'acceptació manté el nivell assolit l'any anterior i consolida

una tendència de col·laboració entre el Síndic i les administracions i empreses supervisades que és molt positiva per a la garantia efectiva dels drets dels ciutadans. En qualsevol cas, el que és destacable és que només en un 3% dels casos en què el Síndic fa suggeriments amb l'objectiu de trobar una solució als problemes plantejats pel ciutadà, aquests no són acceptats per l'Administració o empresa destinatària.



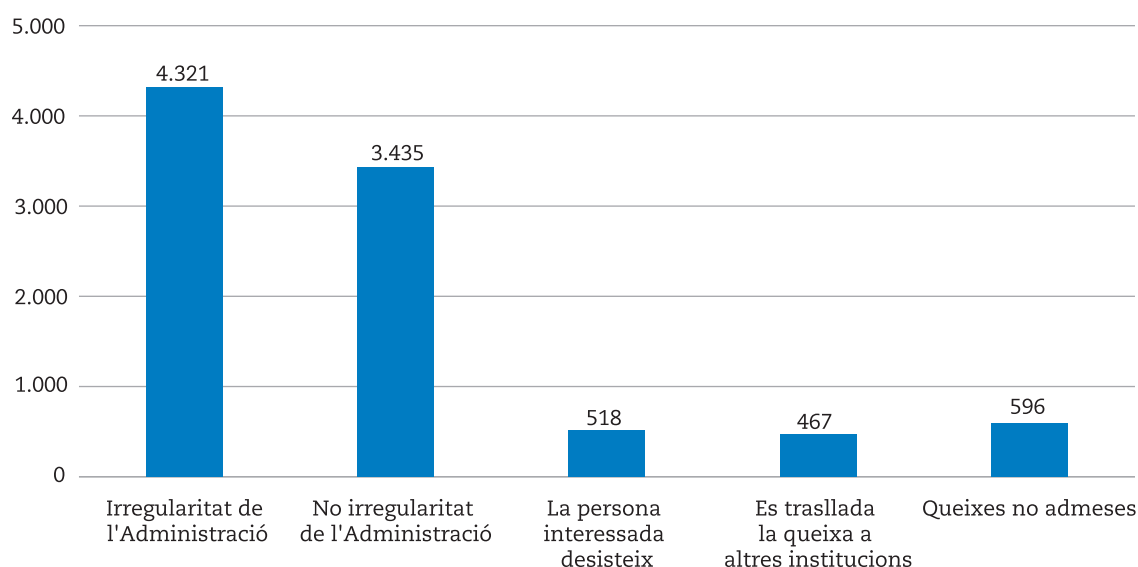
### En un 97% dels casos els suggeriments del Síndic han estat acceptats

No totes les queixes rebudes al Síndic s'accepten a tràmit ni totes les acceptades porten a concloure que hi ha una actuació irregular de l'Administració. Un percentatge petit de queixes (6,4%) no s'admeten per alguns dels supòsits que preveu la Llei. De les que s'admeten, que són la gran majoria, cal esperar a finalitzar la tramitació de la queixa per determinar si hi ha hagut alguna irregularitat en l'actuació de l'Administració o no.

En un 36,8% de les queixes i actuacions d'ofici finalitzades el 2014, després de la investigació, no s'ha apreciat cap irregularitat en l'actuació de l'Administració. En un altre percentatge també limitat, al voltant del 5,5%, s'ha produït un desistiment de la persona interessada, i en un altre 5% la queixa ha estat traslladada a altres organismes, per exemple al Defensor del Poble, al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, a la Fiscalia o als síndics locals.

#### 4. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	4.321	46,3
No-irregularitat de l'Administració	3.435	36,8
La persona interessada desisteix	518	5,5
Es trasllada la queixa a altres institucions	467	5,0
Queixes no admeses	596	6,4
<b>Total</b>	<b>9.337</b>	<b>100</b>



L'acceptació dels suggeriments és la condició necessària però no suficient perquè es resolgui el problema. Per això, el Síndic també vetlla per garantir-ne la resolució efectiva. Això es fa per mitjà d'un seguiment específic de cada cas, tant amb la persona que ha presentat la queixa com amb l'Administració, un cop transcorregut un temps d'entre tres i nou mesos després que els suggeriments hagin estat acceptats.

En data 31 de desembre de 2014, hi ha 4.254 casos en els quals s'ha emès resolució. D'aquest, un terç (35,2%) encara està en seguiment per verificar-ne el compliment. Dels casos dels quals ja s'ha finalitzat el seguiment (64,8%), cal remarcar que en cap cas s'ha produït un incompliment de les resolucions prèviament acceptades. Aquesta és una

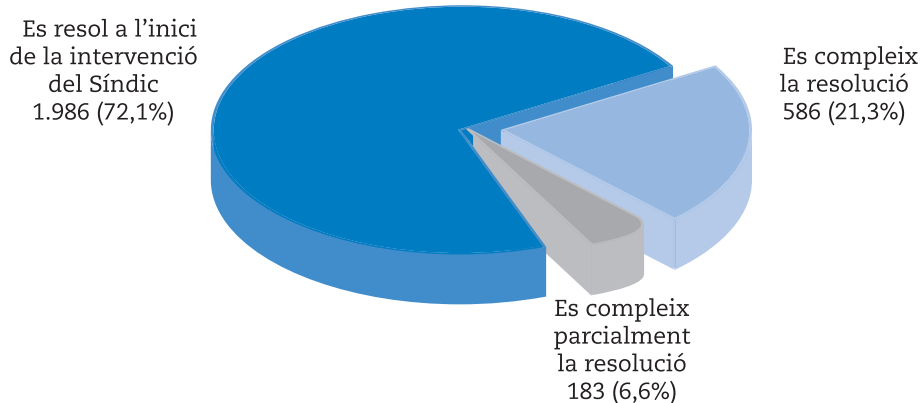
dada especialment remarcable, en la mesura que evidencia l'eficàcia de l'actuació de la institució del Síndic de Greuges. En un 27,9% dels casos s'ha complert la resolució (d'aquests, en 183 casos, poc més del 6%, només de manera parcial) i en el 72,1% restant el problema ja es va resoldre tan bon punt l'Administració va tenir coneixement que el Síndic havia iniciat la investigació. Al llarg del 2014 aquesta circumstància s'ha produït en 1.986 casos.

L'elevat percentatge de solucions que les administracions acaben implantant posa en relleu una vegada més la bona col·laboració que, en general, hi ha entre els organismes supervisats i el Síndic, amb l'objectiu comú de consolidar els principis de bona administració.

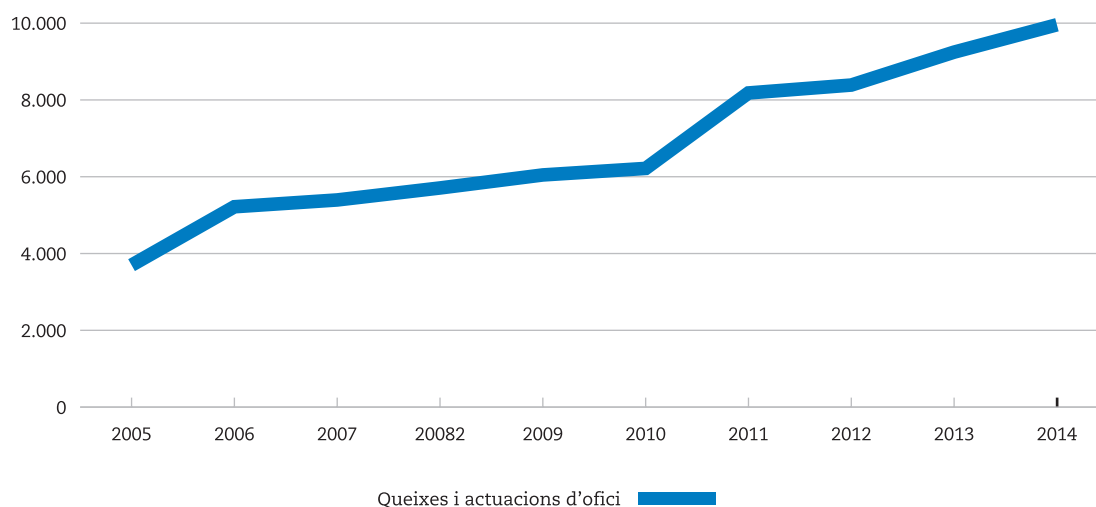
## 5. Compliment dels suggeriments del Síndic durant el 2014

	Es resol a l'inici de la intervenció del Síndic		Es compleix la resolució		Es compleix parcialment la resolució		S'incompleix la resolució		En seguiment del grau de compliment		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Administració pública i tributs</b>	314	41,6	124	16,4	3	0,4	0	0,0	314	41,6	755	100
Administració pública	232	45,8	89	17,6	2	0,4	-	0,0	183	36,2	506	100
Tributs	82	32,9	35	14,1	1	0,4	-	0,0	131	52,6	249	100
<b>Polítiques socials</b>	886	38,4	307	13,3	170	7,4	0	0,0	944	40,9	2.307	100
Educació i recerca	145	33,5	59	13,6	7	1,6	-	0,0	222	51,3	433	100
Infància i adolescència	79	13,6	42	7,3	11	1,9	-	0,0	447	77,2	579	100
Salut	211	81,5	9	3,4	1	0,4	-	0,0	38	14,7	259	100
Serveis socials	439	43,3	194	19,2	151	14,9	-	0,0	229	22,6	1.013	100
Treball i pensions	12	52,2	3	13,0	-	0,0	-	0,0	8	34,8	23	100
<b>Polítiques territorials</b>	267	50,3	96	18,1	3	0,5	0	0,0	165	31,1	531	100
Medi ambient	100	43,5	44	19,1	-	0,0	-	0,0	86	37,4	230	100
Urbanisme i habitatge	167	55,5	52	17,3	3	1,0	-	0,0	79	26,2	301	100
<b>Consum</b>	463	92,4	15	3,0	3	0,6	-	0,0	20	4,0	501	100
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	47	32,2	43	29,5	4	2,7	-	0,0	52	35,6	146	100
<b>Cultura i llengua</b>	9	64,3	1	7,1	-	0,0	-	0,0	4	28,6	14	100
<b>Total</b>	1.986	46,7	586	13,8	183	4,3	0	0,0	1.499	35,2	4.254*	100

\* Aquesta xifra és el resultat de les queixes finalitzades en què s'havia observat irregularitat de l'Administració (vegeu taula 4) menys les queixes en què l'Administració no ha acceptat la resolució del Síndic (vegeu gràfic pàgina 3)



## 6. Evolució de les queixes i de les actuacions d'ofici del Síndic durant el període 2005-2014



	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Queixes	3.617	5.150	5.299	5.610	5.941	6.095	8.065	8.231	9.024	9.692
Actuacions d'ofici	81	68	96	97	105	121	115	155	219	263
<b>Total</b>	<b>3.698</b>	<b>5.218</b>	<b>5.395</b>	<b>5.707</b>	<b>6.046</b>	<b>6.216</b>	<b>8.180</b>	<b>8.386</b>	<b>9.243</b>	<b>9.955</b>

Es pot afirmar que aquesta col·laboració també creix gràcies a la defensa que els ciutadans fan dels seus drets amb l'ús, entre d'altres, del Síndic de Greuges per presentar les seves queixes perquè estudiï les possibles vulneracions dels drets que s'hagin pogut produir. En aquest punt, cal recordar que el 2014 el nombre de queixes ha crescut en un 7% en relació amb l'any anterior, i un 59% en relació amb el 2010 (inici de l'actual mandat), en què van ser 6.095.

L'anàlisi de la presentació de les queixes s'ha de complementar amb les consultes que també arriben al Síndic, enguany 11.868. Per disposar de la xifra de les noves actuacions del Síndic el 2014, caldria afegir-hi les actuacions d'ofici, que han estat 263. En total, han estat 21.823 les actuacions obertes el 2014.

Les queixes i consultes tramitades al llarg del 2014 afectaven de manera directa 53.095 persones.

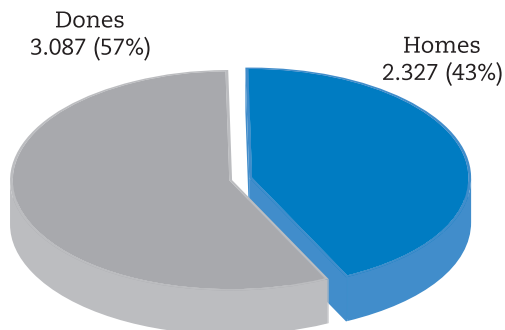
## 7. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes tramitades el 2014

	2014
Nombre de persones afectades en les queixes	41.227
Nombre de persones afectades en les consultes	11.868
<b>Total</b>	<b>53.095</b>

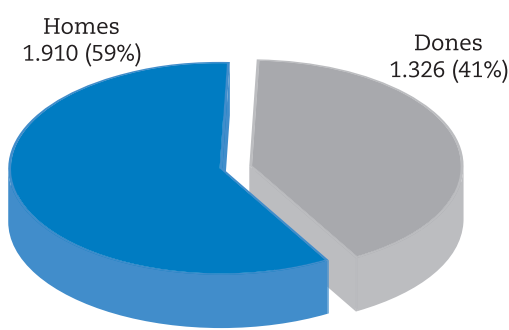


### 8. Promotors de queixes tramitades segons gènere i matèria

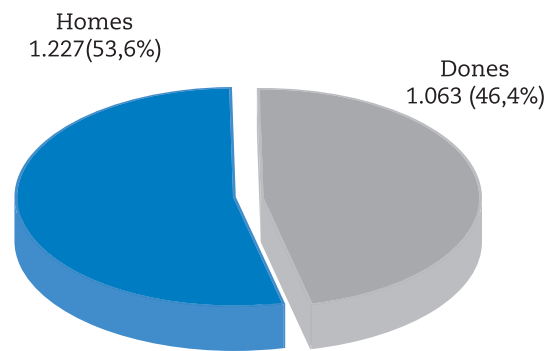
Polítiques socials



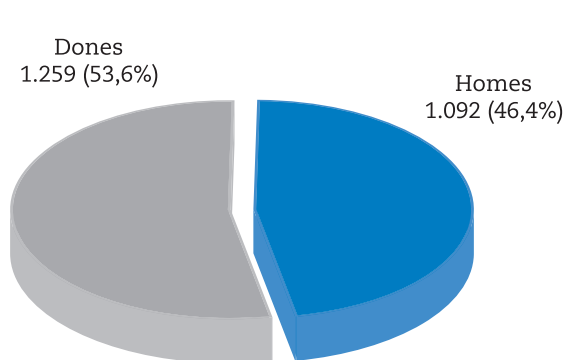
Administració pública i tributs



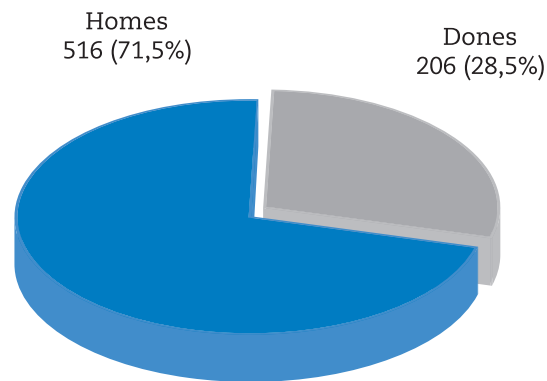
Polítiques territorials



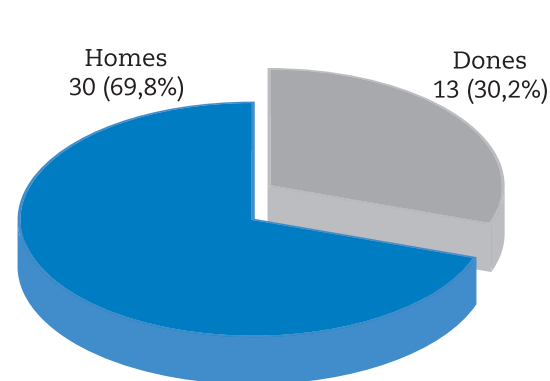
Consum



Seguretat ciutadana



Cultura i llengua



■ Dones  
■ Homes

Les queixes han estat promogudes indistintament per dones o homes (aquests últims només un 1% per sobre de les dones). Aquesta quasi paritat es modifica a favor d'un nombre més alt de dones quan la queixa té a veure amb alguna problemàtica lligada a les polítiques de benestar o bé de consum. En aquests casos, la propor-

ció és de 57% i 54%, respectivament, per a les dones. En canvi, la promoció de la queixa en matèria de seguretat ciutadana (en què cal incloure els interns dels centres penitenciaris) i procediment administratiu, particularment en procediments sancionadors, és marcadament masculina.

## 9. Queixes tramitades durant el 2014 per gènere

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>1.326</b>	<b>41,0</b>	<b>1.910</b>	<b>59,0</b>	<b>3.236</b>	<b>100</b>
Administració pública	992	41,7	1.386	58,3	2.378	100
Tributs	334	38,9	524	61,1	858	100
<b>Polítiques socials</b>	<b>3.087</b>	<b>57,0</b>	<b>2.327</b>	<b>43,0</b>	<b>5.414</b>	<b>100</b>
Educació i recerca	648	62,3	392	37,7	1.040	100
Infància i adolescència	658	59,6	446	40,4	1.104	100
Salut	460	53,4	401	46,6	861	100
Serveis socials	1.223	55,6	975	44,4	2.198	100
Treball i pensions	97	46,4	112	53,6	209	100
Discriminació	1	50,0	1	50,0	2	100
<b>Polítiques territorials</b>	<b>1.063</b>	<b>46,4</b>	<b>1.227</b>	<b>53,6</b>	<b>2.290</b>	<b>100</b>
Medi ambient	627	46,9	709	53,1	1.336	100
Urbanisme i habitatge	436	45,7	518	54,3	954	100
<b>Consum</b>	<b>1.259</b>	<b>53,6</b>	<b>1.092</b>	<b>46,4</b>	<b>2.351</b>	<b>100</b>
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>206</b>	<b>28,5</b>	<b>516</b>	<b>71,5</b>	<b>722</b>	<b>100</b>
<b>Cultura i llengua</b>	<b>13</b>	<b>30,2</b>	<b>30</b>	<b>69,8</b>	<b>43</b>	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>6.954</b>	<b>49,5</b>	<b>7.102</b>	<b>50,5</b>	<b>14.056</b>	<b>100</b>

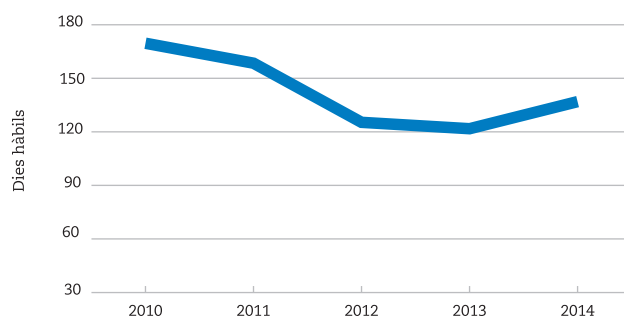
El temps de tramitació de les queixes i actuacions d'ofici en els expedients finalitzats el 2014 s'ha vist incrementat en relació amb el 2012 i el 2013, i s'ha situat en 137 dies, 12 i 15 dies més que els anys anteriors. Si la perspectiva es fixa a l'inici de mandat es pot observar que la reducció ha estat notable: el 2010 es va trigar 169,5 dies de mitjana per tancar 6.094 casos.

Tot i això, la modificació de la tendència descendent és un motiu de valoració negativa i s'expressa un compromís de buscar una millora dels procediments propis del Síndic i també de les administracions i empreses supervisades perquè el 2015 es recuperi novament la tendència a la reducció del temps de tramitació per resoldre cada un dels problemes plantejats.

## 10. Temps de tramitació de les queixes i actuacions d'ofici finalitzades per any

	2010	2011	2012	2013	2014
Mitjana de temps de tramitació *	169,6	158,4	125,3	121,8	136,9
Expedients finalitzats	6.094	7.821	8.626	9.517	9.337

\* Dies hàbils



**El temps de solució de les queixes s'ha situat en 137 dies**

Al llarg del 2014, el Síndic de Greuges s'ha desplaçat en 118 ocasions a 110 municipis diferents per oferir directament als veïns d'aquestes localitats un assessorament sobre els problemes que puguin tenir,

d'acord amb el principi de proximitat. D'aquests desplaçaments al territori s'han recollit 1.705 actuacions, de les quals 1.067 s'han concretat en l'obertura d'una queixa i la resta, en consultes.

**11. Desplaçaments de l'oficina del Síndic el 2014**



- Localitats on el Síndic a fet un desplaçament puntual l'any 2014
- Localitats amb què el Síndic té un conveni de supervisió singular i on ha fet un desplaçament el 2014

**Al llarg del 2014 l'equip del Síndic ha visitat 110 municipis**

SÍNDIC

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya  
Paseo Lluís Companys, 7  
08003 Barcelona  
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187  
sindic@sindic.cat  
www.sindic.cat

