

AVANÇ DE DADES GENERALS INFORME AL PARLAMENT 2015

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

CARACTERÍSTIQUES GENERALS DE LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DURANT EL 2015

A continuació es presenten algunes de les dades de l'activitat funcional del Síndic de Greuges per al 2015. Aquestes xifres expliquen de manera sintètica el que contindrà tot l'Informe al Parlament 2015, 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 i el 31 de desembre de 2015. També s'indiquen les actuacions tramitades al llarg de l'any, és a dir, totes les que s'han treballat durant l'exercici d'enguany amb independència de quan es van iniciar.

L'any 2015 ha comportat un increment del 9,9% de les queixes en relació amb les rebudes l'any 2014, que al seu torn també havien crescut respecte de l'any anterior. Per primer cop, superen les 10.000 queixes rebudes en un any.

De fet, la sèrie històrica reflecteix que, en els darrers deu anys (2006-2015), les queixes han crescut més d'un 100%.

El 2015 ha comportat un increment del 9,9% de les queixes rebudes

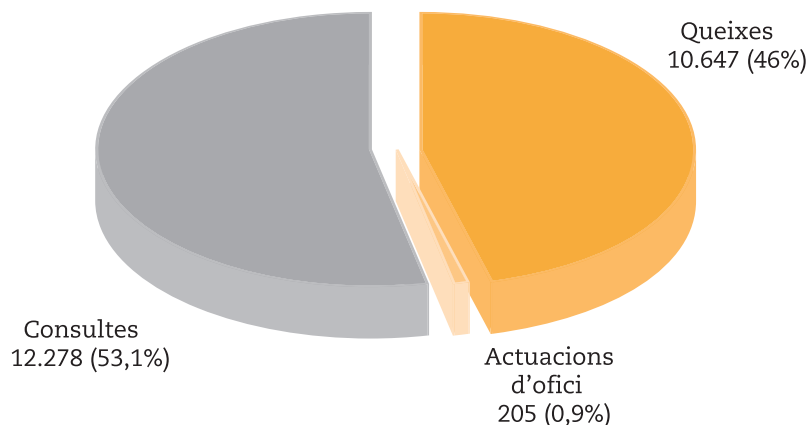
Les consultes a la institució també han crescut respecte de l'any 2014 fins arribar a les 12.278, un 3,45% més que el 2014. En canvi, han baixat les actuacions d'ofici, principalment a causa del menor nombre d'actuacions obertes en el marc del Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura, tal com s'explica en l'informe presentat enguany al Parlament.

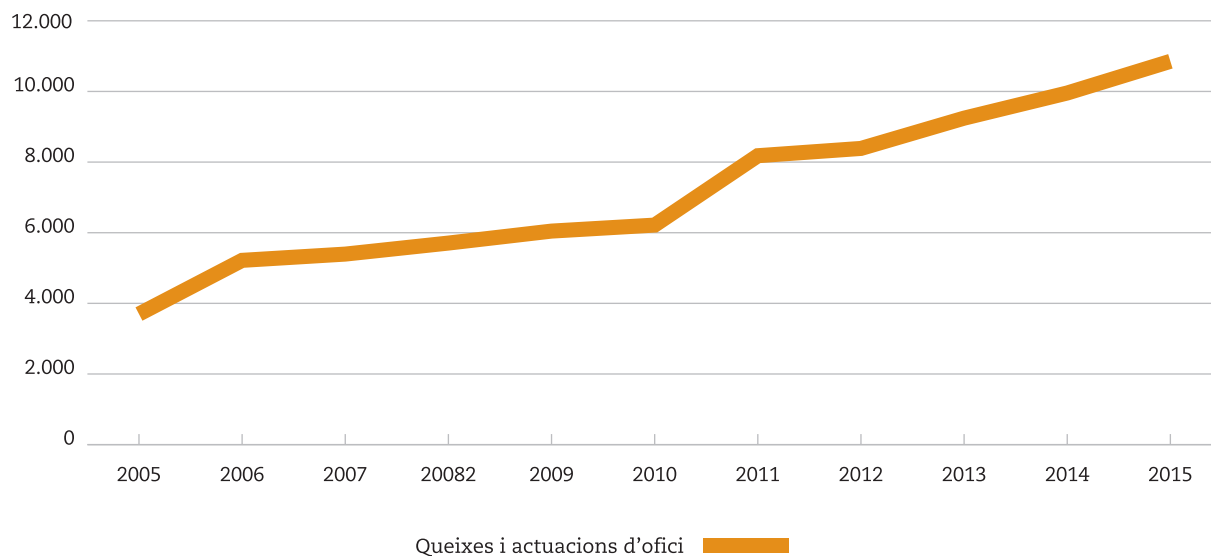
Actuacions iniciades durant el 2015

	N	%
■ Queixes	10.647	46,0
■ Actuacions d'ofici	205	0,9
■ Consultes	12.278	53,1
Total	23.130	100

Actuacions tramitades durant el 2015

	N	%
■ Queixes	16.994	57,0
■ Actuacions d'ofici	536	1,8
■ Consultes	12.278	41,2
Total	29.808	100



Evolució de les queixes i de les actuacions d'ofici del Síndic durant el període 2005-2015

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Queixes	3.617	5.150	5.299	5.610	5.941	6.095	8.065	8.231	9.024	9.692	10.647
Actuacions d'ofici	81	68	96	97	105	121	115	155	219	263	205
Total	3.698	5.218	5.395	5.707	6.046	6.216	8.180	8.386	9.243	9.955	10.852

El creixement de les actuacions iniciades en els darrers anys és una constant que cal destacar. La confiança que any rere any les persones dipositen a la institució es veu

corroborada per l'augment de les actuacions al llarg dels anys. Les queixes i consultes iniciades al llarg del 2015 han afectat directament 34.138 persones.

Nombre de persones afectades a les queixes i les consultes tramitades el 2015

	2015
Nombre de persones afectades en les queixes	36.271
Nombre de persones afectades en les consultes	12.278
Total	48.549

DADES PER MATÈRIES

Les dades presentades reflecteixen amb claredat l'impacte permanent de la crisi econòmica i social, i particularment l'afebliment continuat del respecte als drets socials.

Més d'un 30% de les queixes i actuacions d'ofici iniciades pel Síndic al llarg de 2015 es corresponen a temes propis de les polítiques socials. És un percentatge similar al de l'any anterior, i segueix la dinàmica dels darrers exercicis, en què els drets socials han estat els principals protagonistes de les actuacions del Síndic.

El segon grup de matèria pel que fa al volum de queixes i actuacions d'ofici ha estat el relacionat amb l'àrea de consum, que per primer cop supera àmbits més tradicionals del Síndic com el procediment administratiu o les polítiques territorials. La supervisió de les empreses que presten serveis d'interès general és un àmbit incorporat a les funcions de la institució fa pocs anys, arran de la Llei del Síndic de Greuges de Catalunya de 2009, i des d'aleshores ha experimentat un creixement sostingut com a activitat del Síndic fins a

representar una quarta part de la seva activitat.

A continuació, destaca el creixement de les queixes i actuacions d'ofici rebudes en l'àmbit de les polítiques territorials. Així mateix, s'han rebut menys queixes relatives al procediment administratiu. Tot i que aquest àmbit continua centrant una part important de l'activitat del Síndic, cal destacar aquesta dada com a reflex de la major cura per part de les administracions catalanes per respectar les lleis i els reglaments de procediment administratiu, particularment en l'àmbit sancionador.

Més d'un 30% 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 puguin observar modificacions significatives.

Actuacions del Síndic iniciades el 2015 per matèries

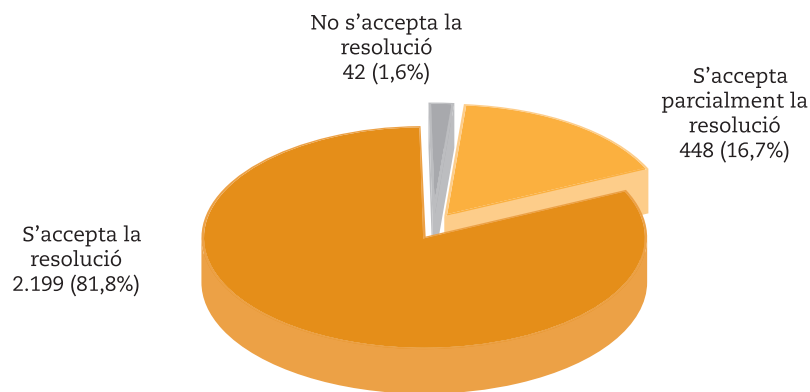
	Queixes		AO		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	3.207	30,12	122	59,51	3.506	28,56	6.835	29,55
Educació i recerca	551	5,18	36	17,56	496	4,04	1.083	4,68
Infància i adolescència	877	8,24	48	23,41	745	6,07	1.670	7,22
Salut	738	6,93	9	4,39	832	6,78	1.579	6,83
Serveis socials	898	8,43	23	11,22	991	8,07	1.912	8,27
Treball i pensions	135	1,27	-	0,00	430	3,50	565	2,44
Discriminació	8	0,08	6	2,93	12	0,10	26	0,11
Administració pública i tributs	1.795	16,86	14	6,83	2.216	18,05	4.025	17,40
Administració pública i drets	1.371	12,88	12	5,85	1.720	14,01	3.103	13,42
Tributs	424	3,98	2	0,98	496	4,04	922	3,99
Polítiques territorials	2.382	22,37	13	6,34	1.051	8,56	3.446	14,90
Medi ambient	1.239	11,64	6	2,93	449	3,66	1.694	7,32
Urbanisme, mobilitat i habitatge	1.143	10,74	7	3,41	602	4,90	1.752	7,57
Consum	2.644	24,83	7	3,41	3.272	26,65	5.923	25,61
Seguretat ciutadana i justícia	569	5,34	45	21,95	883	7,19	1.497	6,47
Cultura i llengua	50	0,47	4	1,95	55	0,45	109	0,47
Altres consultes	-	0,00	-	0,00	1.295	10,55	1.295	5,60
Total	10.647	100	205	100	12.278	100	23.130	100

ESTAT DE LES ACTUACIONS

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 és molt elevat. De tots els casos en què el Síndic ha tancat amb una o diverses recomanacions, en un 98,4% aquestes s'han acceptat totalment o parcial. Aquest alt grau d'acceptació supera el nivell dels anys

anteriors i dona compte de la bona col·laboració entre el Síndic i les administracions i empreses supervisades. Com a dada menys positiva, ha augmentat el nombre de resolucions que s'accepten només "parcialment" (del 13% al 16%), tot i que el percentatge d'acceptacions plenes de les resolucions del Síndic es manté per sobre del 80%.

Acceptació de les resolucions tramitades al Síndic durant el 2015



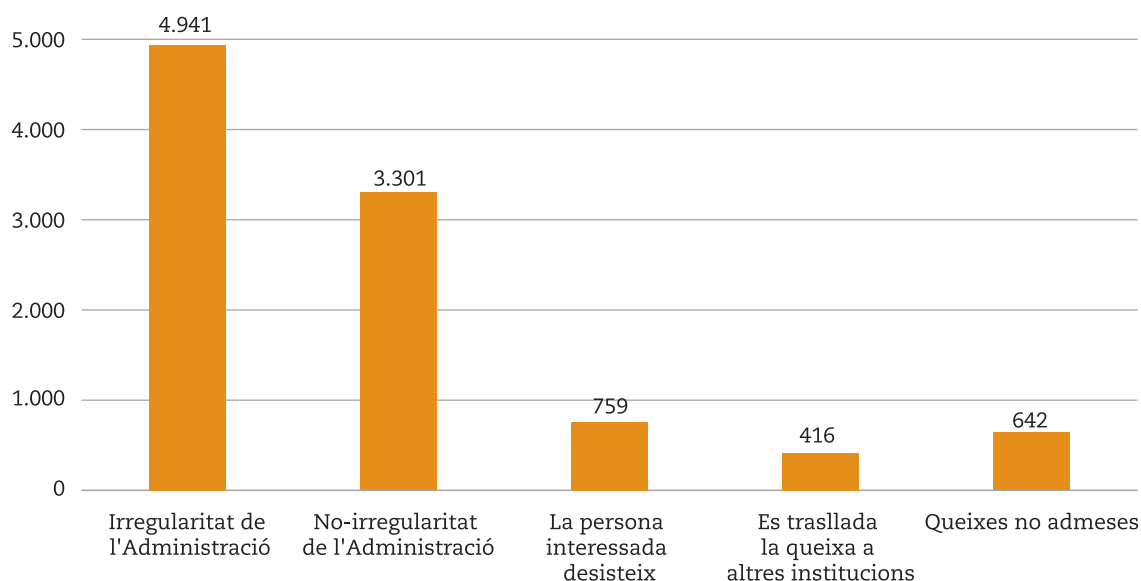
No totes les queixes rebudes al Síndic s'accepten a tràmit ni totes les acceptades porten a concloure que hi ha una actuació irregular de l'Administració. Un percentatge petit de queixes (6,4%) no es poden admetre per algun dels supòsits que preveu la Llei. De les que s'admeten, cal esperar a finalitzar la tramitació de la queixa per determinar si hi ha hagut alguna irregularitat en l'actuació de l'Administració o empresa o no. De fet, en un 32,8% de les queixes i actuacions d'ofici finalitzades

durant l'any 2015, després de la investigació, no s'ha apreciat cap irregularitat en l'actuació de l'Administració, tot i que en prop del 50% dels casos sí que se n'ha apreciat. En un percentatge també limitat, un 7,5%, s'ha produït un desistiment per part de la persona interessada, i en un altre 4% la queixa ha estat traslladada a altres organismes, com ara el Defensor del Poble, el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya o la Fiscalia.

En un 98,4% dels casos els suggeriments del Síndic han estat acceptats totalment o parcial

Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	< 2015	2015	Total	% Total
Irregularitat de l'Administració	3.272	1.669	4.941	49,1
No-irregularitat de l'Administració	1.356	1.945	3.301	32,8
La persona interessada desisteix	141	618	759	7,5
Es trasllada la queixa a altres institucions	35	381	416	4,1
Queixes no admeses	75	567	642	6,4
Total	4.879	5.180	10.059	100



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 promotora de la queixa com amb l'Administració o empresa, un cop transcorregut un temps d'entre tres i nou mesos després que els suggeriments hagin estat acceptats.

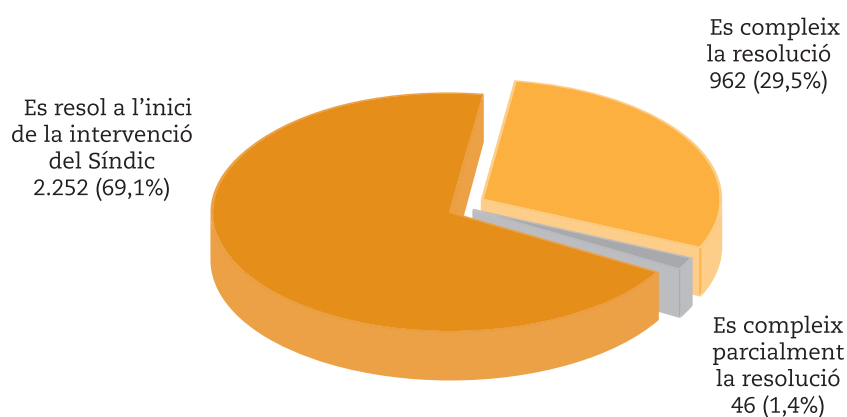
En data 31 de desembre de 2015, hi ha 4.899 casos en els quals s'ha emès resolució. D'aquests, un terç (33,5%) encara està en seguiment per verificar-ne el compliment. Dels casos dels quals ja s'ha finalitzat el seguiment, cal subratllar que en cap s'ha produït un incompliment de les resolucions prèviament acceptades. En prop

de la meitat dels supòsits (46%), el problema es va resoldre tan bon punt l'Administració o empresa van tenir coneixement que el Síndic iniciava la investigació fins al moment mateix d'emetre la resolució. En la resta de supòsits (21%), s'ha verificat el compliment en els mesos subsegüents a l'acceptació de la resolució. Cal destacar que menys d'un 1% de les resolucions s'han complert només parcialment i que les resolucions plenament complertes han estat la regla.

L'elevat percentatge de solucions que les administracions i empreses acaben implantant posa en relleu un cop 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.

Compliment de les intervencions del Síndic durant el 2015

	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	%
Polítiques socials	808	31,7	520	20,4	36	1,4	-	-	1.182	46,4	2.546	100
Educació i recerca	113	17,0	182	27,3	18	2,7	-	-	353	53,0	666	100
Infància i adolescència	79	9,2	73	8,5	8	0,9	-	-	696	81,3	856	100
Salut	370	78,9	65	3,4	1	0,2	-	-	33	7,0	469	100
Serveis socials	232	44,2	187	35,6	9	1,7	-	-	97	18,5	525	100
Treball i pensions	14	48,3	12	41,4	-	-	-	-	3	10,3	29	100
Discriminació	-	-	1	100,0	-	-	-	-	-	0,0	1	100
Administració pública i tributs	516	51,5	238	23,8	6	0,6	-	-	241	24,1	1.001	100
Administració pública	434	56,9	185	24,2	5	0,7	-	-	139	18,2	763	100
Tributs	82	34,5	53	22,3	1	0,4	-	-	102	42,9	238	100
Polítiques territorials	337	53,1	159	25,0	4	0,5	-	-	135	21,3	635	100
Medi ambient	123	45,4	83	30,6	3	1,1	-	-	62	22,9	271	100
Urbanisme i habitatge	214	58,8	76	20,9	1	0,3	-	-	73	20,1	364	100
Consum	523	95,6	13	2,4	-	-	-	-	11	2,0	547	100
Seguretat ciutadana i justícia	60	39,0	27	17,5	-	-	-	-	67	43,5	154	100
Cultura i llengua	8	50,0	5	31,3	-	-	-	-	3	18,8	16	100
Total	2.252	46,0	962	19,6	46	0,9	-	-	1.639	33,5	4.899	100



PERFIL DE LES PERSONES USUÀRIES

Més del 95% de les queixes al Síndic de Greuges durant l'any 2015 han estat presentades per persones físiques. D'entre aquestes, les queixes han estat promogudes indistintament per dones i homes (la diferència a favor d'aquest darrer grup és ínfima, un 0,2%). Aquesta paritat general presenta, però, biaixos significatius depe-

nent de les diferents matèries. Així, les dones han promogut més del 60% de les queixes de matèria social (i arriben quasi al 70% pel que fa a infància i adolescència), mentre que les queixes de l'àmbit de seguretat ciutadana (71%), administració pública (64%) i cultura i llengua (62%) són marcadament masculines.

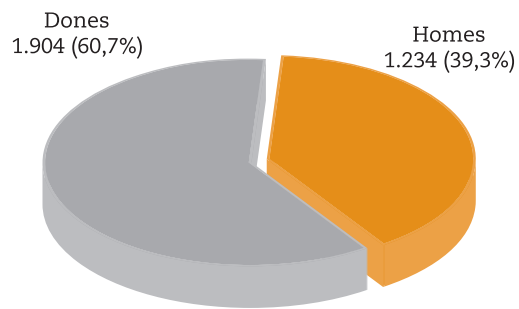
Tipus de persona que presenta les queixes iniciades el 2015

	N	%
Persona física	10.207	95,9
Persona jurídica	440	4,1
Total	10.647	100

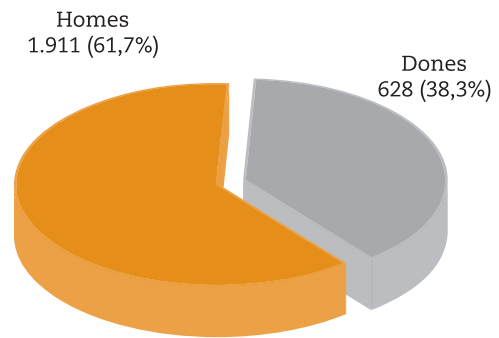
Queixes iniciades durant el 2015 per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	1.904	60,7	1.234	39,3	3.138	100
Educació i recerca	337	63,6	193	36,4	530	100
Infància i adolescència	588	68,2	274	31,8	862	100
Salut	391	53,7	337	46,3	728	100
Serveis socials	526	59,8	353	40,2	879	100
Treball i pensions	58	44,3	73	55,7	131	100
Discriminació	4	50,0	4	50,0	8	100
Administració pública i drets	628	38,3	1.011	61,7	1.639	100
Administració pública	443	35,8	793	64,2	1.236	100
Tributs	185	45,9	218	54,1	403	100
Polítiques territorials	1.067	47,5	1.180	52,5	2.247	100
Medi ambient	548	47,3	610	52,7	1.158	100
Urbanisme i habitatge	519	47,7	570	52,3	1.089	100
Consum	1.310	50,9	1.265	49,1	2.575	100
Seguretat ciutadana i justícia	162	28,9	398	71,1	560	100
Cultura i llengua	18	37,5	30	62,5	48	100
Total	5.089	49,9	5.118	50,1	10.207	100

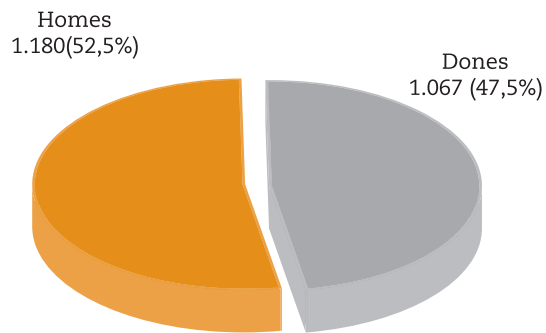
Polítiques socials



Administració pública i tributs



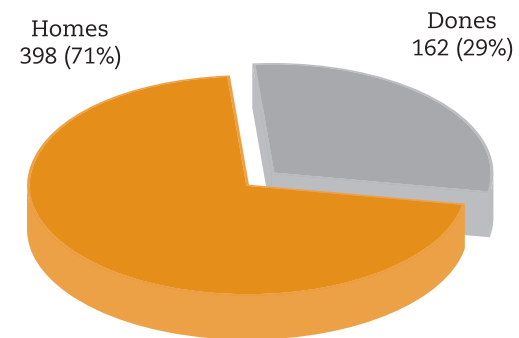
Polítiques territorials



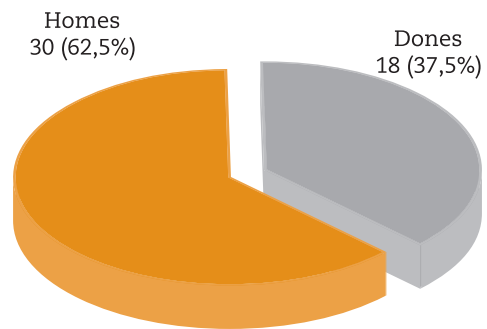
Consum



Seguretat ciutadana



Cultura i llengua



■ Dones
■ Homes

TEMPS DE TRAMITACIÓ

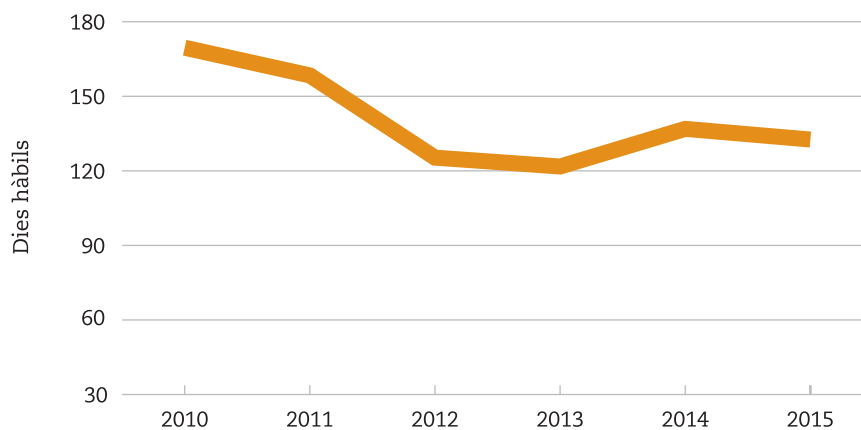
El temps de tramitació de les queixes i actuacions d'ofici en els expedients finalitzats l'any 2015 ha disminuït lleugerament respecte de 2014, però continua estant per sobre dels anys 2012 i 2013. Atès que, sense cap increment en recursos humans, s'ha tramitat entre un 15 i un 20% més d'expedients que aquells anys

i que s'han incorporat noves competències (gènere, LGBTI, transparència), la dada no és negativa. Tot i això, el Síndic continua compromès a millorar els procediments propis i de les administracions i empreses supervisades perquè el 2016 es redueixi de manera més significativa el temps de tramitació dels expedients.

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

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Mitjana de temps de tramitació *	169,6	158,4	125,3	121,8	136,9	132,6
Expedients finalitzats	6.094	7.821	8.626	9.517	9.337	10.059

* Dies hàbils



El temps de solució de les queixes s'ha situat en 132,6 dies

PRESÈNCIA TERRITORIAL DE L'OFICINA DEL SÍNDIC

L'oficina del Síndic ha efectuat 113 desplaçaments al llarg de l'any 2015. En aquests desplaçaments ha atès 1.446 visites de persones, entitats i representants de les administracions, que han presentat 1.015 queixes i han fet 529 consultes. Aquestes xifres suposen de mitjana haver atès més de 12 visites en cada desplaçament.

En aquest 113 desplaçaments s'han visitat 108 municipis diferents, tenint en compte

que a Sant Pere de Ribes (Ribes i les Roquetes) i Mont-roig del Camp (Mont-roig i Miami Platja) s'han fet dos desplaçaments i quatre a la ciutat de Barcelona a diferents barris (el Carmel, Sants, Gràcia i Sant Martí de Provençals).

El nombre de queixes recollides en aquest servei arreu de Catalunya representen el 9,5% del total de les iniciades pel Síndic durant el 2015.



- Localitats on el Síndic ha fet un desplaçament puntual l'any 2015
- Localitats amb què el Síndic té un conveni de supervisió singular i on ha fet un desplaçament el 2015

Al llarg del 2015 l'equip del Síndic ha fet 113 desplaçaments

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

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

