

3. Transparència

01 Introducció

02 Publicitat activa

03 Accés a la informació pública

01. Introducció

Què ens proposem?

- ▶ Conèixer l'evolució del nombre de visites de la ciutadania als portals de transparència o espais web destinats a informar sobre els continguts de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- ▶ Conèixer els continguts més visitats dels portals de transparència.
- ▶ Conèixer el grau de compliment de les administracions i altres subjectes obligats per la Llei 19/2014 en matèria de publicitat activa.
- ▶ Identificar punts de millora en l'àmbit de la publicitat activa.
- ▶ Informar dels resultats de la prova pilot dels informes individuals de publicitat activa, que es va fer a 192 subjectes durant el 2024.
- ▶ Conèixer el nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública rebudes a Catalunya.
- ▶ Analitzar com actuen les administracions en relació amb les sol·licituds d'accés a la informació pública.
- ▶ Analitzar les millores introduïdes per les administracions en la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública.
- ▶ Conèixer el nombre d'inadmissions i desestimacions totals en matèria de dret d'accés a la informació pública.
- ▶ Presentar els resultats dels informes individuals de dret d'accés del 2024.

Què trobareu?

- ▶ L'anàlisi de les respostes de les administracions a les preguntes del qüestionari
- ▶ La informació aportada pel Consorci Administració Oberta de Catalunya (Consorci AOC) sobre el nombre de visites als portals que gestiona el Consorci, així com els continguts més visitats
- ▶ La informació recollida en el treball de camp, en què s'han analitzat 2.400 portals dels subjectes afectats per la Llei 19/2014
- ▶ Les millores implementades per les administracions com a resultat de la prova pilot dels informes individuals de publicitat activa
- ▶ Recomanacions generals en l'àmbit de publicitat activa i específiques per a cada tipus de subjecte avaluat
- ▶ L'anàlisi de les administracions a partir del test del sol·licitant ocult, tramès a 742 subjectes.
- ▶ Les millores aportades per les administracions com a resultat dels informes individuals de dret d'accés

02. Publicitat activa

- ▶ Introducció
- ▶ Informació general
- ▶ Generalitat de Catalunya
- ▶ Generalitat de Catalunya: ens dependents
- ▶ Ajuntaments
- ▶ Ajuntaments: ens dependents
- ▶ Ens supramunicipals i ens públics
- ▶ Ens de cooperació
- ▶ Universitats
- ▶ Organismes de control i supervisió
- ▶ Partits polítics i organitzacions empresarials i sindicals
- ▶ Prova pilot de publicitat activa

Què ens proposem?

- ▶ Conèixer l'evolució del nombre de visites de la ciutadania als portals de transparència o espais web destinats a informar sobre els continguts de la Llei 19/2014.
- ▶ Conèixer els continguts més visitats dels portals de transparència.
- ▶ Conèixer el grau de compliment de les administracions i altres subjectes obligats per la Llei 19/2014 en matèria de publicitat activa.
- ▶ Identificar punts de millora en l'àmbit de la publicitat activa.
- ▶ Informar dels resultats de la prova pilot dels informes individuals de publicitat activa, que es va fer a 192 subjectes durant el 2024.

Què trobareu?

- ▶ L'anàlisi de les respostes de les administracions a les preguntes del qüestionari
- ▶ La informació aportada pel Consorci AOC sobre el nombre de visites als portals que gestiona el mateix Consorci, així com els continguts més visitats
- ▶ La informació recollida en el treball de camp, en què s'han analitzat un total de 2.400 portals dels subjectes afectats per la Llei 19/2014
- ▶ Una descripció de les millores implementades per les administracions, com a resultat de la prova pilot dels informes individuals de publicitat activa
- ▶ Recomanacions generals en l'àmbit de la publicitat activa
- ▶ Recomanacions específiques per a cada tipus de subjecte avaluat

Què detectem?

- Deu anys després de l'aprovació de la Llei 19/2014 i tres del Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública, **el grau d'implementació de la Llei posa de manifest que hi ha espais per millorar, tant en l'aplicació de la Llei com en la possible adaptació del marc normatiu.**
- **El nombre de visites dels ciutadans als portals de transparència de les administracions públiques ha augmentat un 63 %, una dada que demostra l'interès per conèixer l'activitat de l'Administració.**
- **Les consultes més freqüents se solen focalitzar en la petició d'instància** genèrica, convocatòries de personal i informació sobre càrrecs electes, alts càrrecs, personal directiu i eventual.
- **El grau de compliment de les administracions en relació amb les peticions de transparència és elevat, tot i que es redueix quan es tracta d'administracions amb menys recursos, ens dependents i altres subjectes obligats per la normativa.**
- **Malgrat això, es detecten mancances en altres elements necessaris per garantir una informació de qualitat** (comprensió, visualització, actualització, reutilització o vigència).

Els darrers deu anys s'ha fet un treball ingent en matèria de publicitat activa, promogut per la Xarxa de Govern Oberts, i la majoria d'administracions territorials disposen de bona part del contingut mínim establert per la normativa en matèria de transparència. També és destacable la iniciativa en matèria d'autoavaluació promoguda per la Xarxa de Govern Oberts, accessible per a tots els municipis.⁴

El grau de compliment de la Llei, com veurem més endavant, comença a reduir-se quan s'analitzen els ens dependents, les administracions de municipis amb menys habitants i altres subjectes obligats per la normativa. Per tipus de contingut, la prestació de serveis públics, la planificació, la programació i els registres de grups d'interès són els tres eixos que més dèficits presenten.

⁴ L'explicació en detall de la informació d'aquest apartat la podeu trobar en els documents annexos a l'Informe que trobareu al [web del Síndic](#).

El que cal millorar no és tant el contingut que es publica, sinó els requisits tècnics necessaris per garantir la qualitat de la informació i que arribi a les persones. Això inclou aspectes com les condicions d'accessibilitat, d'actualització o de reutilització i la vigència de la informació. Tot i que s'han produït avenços en aquests àmbits, encara hi ha nivells de compliment desiguals o baixos, la qual cosa pot condicionar la validesa de la informació i, al seu torn, ser una de les causes de l'increment de sol·licituds d'accés a la informació pública.

Enguany volem ressaltar la col·laboració entre el Consorci AOC i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya, que ha facilitat la informació sobre els accessos de la ciutadania als portals de transparència impulsats pel Consorci. Això ha permès reduir el nombre de respostes que han de donar les administracions a aquesta consulta i aporta més qualitat a la informació, ja que des d'un únic punt d'origen s'aporta el mateix tipus d'informació. A més, aquestes dades han servit per corregir la informació referent als exercicis 2022 i 2023.

Les dades mostren un increment progressiu anual en el nombre d'accessos de la ciutadania als portals de transparència. L'any 2024 hi va haver un increment del 63 % del nombre d'accessos, la qual cosa demostra l'interès per conèixer l'activitat de les administracions.



Taula 6. Nombre d'accessos als portals de transparència

Subjectes	2022	2023	2024	Var. 2023-2024 (%)
Administració local	6.922.003	7.258.588	12.637.456	74,1
Ajuntaments	6.775.737	6.442.830	11.481.929	78,2
Municipis de 0 a 500 habitants	113.650	395.089	691.523	75,0
Municipis de 501 a 5.000 habitants	599.043	1.506.368	2.785.823	84,9
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	4.287.166	1.953.125	3.942.716	101,9
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	994.765	1.369.128	2.564.109	87,3
Municipis de més de 50.000 habitants	781.113	1.219.120	1.497.758	22,9
Ens supramunicipals	146.266	815.758	1.155.527	41,7
Conselh Generau d'Aran	2.587	13.435	35.087	161,2
Consells comarcals	77.834	594.774	923.802	55,3
Diputacions	55.953	195.548	172.505	-11,8
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	9.892	12.001	24.133	101,1
Generalitat de Catalunya i ens dependents	802.011	497.775	155.884	-68,7
Institucions de la Generalitat a les quals fa referència l'EAC	55.209	169.368	227.193	34,1
Universitats	195.511	104.244	66.330	-36,4
Total	7.974.734	8.029.975	13.086.863	63,0

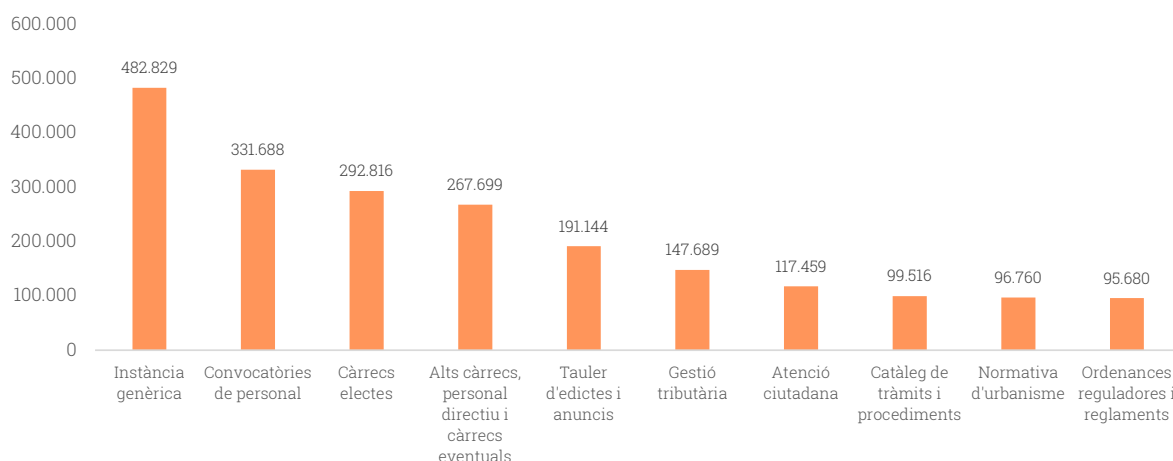
Font. Elaboració pròpia a partir de dades del Consorci Administració Oberta de Catalunya i del qüestionari.

Pel que fa a la Generalitat de Catalunya, igual que l'any passat, es detecta una reducció del nombre d'accessos, que s'explica pels canvis que s'estan fent al portal. Esperem que, un cop implementats els canvis, les dades reflecteixin de forma actualitzada el nombre de consultes en l'àmbit autonòmic.

A més, per al 2024, el Consorci AOC va elaborar una eina que permet identificar quins són els continguts i els tràmits més consultats a tots els ens que integren la plataforma. El tràmit més consultat és la instància genèrica, mentre que el tipus d'informació que es consulta amb més freqüència són les convocatòries de personal, la informació relativa als càrrecs electes, als alts càrrecs, al personal directiu i als càrrecs eventuais, i el tauler d'edictes i anuncis. Aquesta dada, tot i que no té present els tràmits amb la Generalitat de Catalunya o altres subjectes, és rellevant per establir quins continguts preferents l'Administració ha de procurar comunicar amb un llenguatge clar i comprensible.



Gràfic 9. Nombre de visites als portals de transparència gestionats pel Consorci AOC



Font. Consorci Administració Oberta de Catalunya.

Què recomanem?

- ☑ Reforçar els mecanismes de cooperació interadministrativa per reduir la diferència en el grau de compliment de les obligacions entre les administracions que tenen molts recursos i les administracions que en tenen menys.
- ☑ Compaginar els requeriments de la Llei 19/2014 amb el seu desenvolupament reglamentari i assegurar que s'adeqüen correctament a cada tipus d'ens. Cal revisar l'impacte de la concreció reglamentària.
- ☑ Fomentar una interpretació del concepte de transparència que no es limiti al compliment de la Llei i que permeti introduir una cultura de la transparència en el funcionament institucional.
- ☑ Promoure la creació de plataformes i eines que aglutinin i sistematitzin la informació pública de totes les entitats sotmeses a la Llei de transparència, i potenciar i desenvolupar les que ja existeixen per tal d'incrementar el grau de publicació, actualització i reutilització. L'objectiu principal de les regulacions de transparència és permetre comprendre el funcionament institucional, i aquest és un objectiu difícil d'assolir amb la dispersió actual de les fonts d'informació.
- ☑ Garantir que els mecanismes de publicació proporcionen informació de qualitat (actualitzada i fàcilment accessible) i avaluar si les plataformes actuals reuneixen els requisits exigibles. Caldria fer una avaluació específica dels nivells de compliment normatiu i de qualitat de la informació de les plataformes actuals.
- ☑ Potenciar les xarxes de col·laboració com a mecanismes de suport mutu i d'impuls de la publicitat activa, molt especialment en referència als municipis i les entitats més petits.
- ☑ Analitzar les àrees on es detecta un dèficit més important de publicitat activa per part dels gestors de les plataformes, a fi de detectar dificultats i problemàtiques comunes a totes les entitats. En alguns casos, els problemes no rauen estrictament en la publicació de la informació, sinó en etapes prèvies, com l'elaboració de l'eina. Això és particularment evident

en les eines vinculades a àmbits que superen la publicitat activa en termes de procediment i que recullen elements de bon govern (cartes de servei, avaluació dels serveis públics i codis ètics, entre d'altres).

☑ Analitzar fórmules de publicació que permetin millorar la **comprensió** de la informació que es facilita. Molta d'aquesta informació i moltes vies d'accés a la informació requereixen conèixer molt bé el funcionament de l'Administració pública. Així, àmbits en què es publica molta informació, com la contractació, presenten un llenguatge i unes estructures molt poc intel·ligibles per a persones alienes a l'àmbit de l'Administració pública.

☑ Establir protocols interns en les entitats analitzades per assegurar que la informació està actualitzada i que se'n pot identificar de manera clara tant la **data de validesa** com les properes **dates d'actualització**. A més, si hi ha informació no actualitzada d'acord amb la periodicitat exigible, cal fer-ho constar expressament.

☑ Configurar els **portals de dades obertes** com un instrument complementari a la publicitat activa; és a dir, que els portals de transparència o llocs web institucionals han de configurar-se com l'instrument principal de publicació i, per tant, han de contenir tota la informació requerida per la norma, que ha d'estar actualitzada i en formats reutilitzables. De forma paral·lela es poden crear eines addicionals, però no poden substituir les anteriors en cap cas.

☑ Indicar expressament al portal quan una administració no disposa d'una informació obligatòria.

☑ En el cas de les **entitats vinculades** (entitats dependents, empreses o altres organismes institucionals), tenir la informació sobre transparència disponible i que sigui clara i comprensible.

☑ Generar un sol registre que permeti identificar tots els espais en què les **persones que ocupen un càrrec d'elecció pública** desenvolupen activitat, a més de la informació de les seves activitats i el seu patrimoni.

☑ Tenir en compte que la **intel·ligibilitat, la claredat i una millor comunicació** de la informació són els grans reptes de tot el sistema de transparència.

☑ **Personalitzar** la informació i adaptar-la a les característiques dels diferents usuaris que poden accedir als portals.

Què detectem?

■ La Generalitat de Catalunya presenta uns nivells molt alts de publicació en matèria de publicitat activa.

És especialment rellevant l'esforç en termes de visualització de la informació, per exemple en contractació.

■ Malgrat això, encara hi ha elements que es poden millorar, com ara:

- L'organització dels continguts dins dels llocs web i la vinculació entre ells.

- La diferenciació entre la informació específica i la general de la institució, i la seva relació amb el portal Transparència Catalunya.

- La creació d'espais de transparència per a totes les conselleries, o bé que la informació es faciliti desagregada per conselleries i per unitats funcionals.

- La millora de la reutilització de la informació (tot i que la Generalitat és l'administració que obté els millors resultats en aquest àmbit).

- L'actualització de la informació sobre serveis públics i planificació.

■ Pel que fa al contingut, encara hi ha marge de millora en la informació sobre:

- Les indemnitzacions dels alts càrrecs i les plantilles de personal

- El catàleg de serveis i els indicadors de qualitat de la gestió de serveis

- Les respostes anonimitzades a les consultes plantejades pels ciutadans

- La informació sobre l'avaluació de l'aplicació de les normes i les directives, les instruccions i les circulars.

Cal destacar que la Generalitat de Catalunya compleix totes les obligacions de publicació de continguts. Tot i això, encara hi ha marge de millora pel que fa a la informació relativa a la prestació de serveis o a la planificació i la programació.




Taula 7. Percentatge de compliment màxim de les obligacions de publicitat activa per part de la Generalitat de Catalunya, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	80,0	100,0	100,0	100,0
Informació institucional de l'ens	88,9	88,9	88,9	88,9
Organismes dependents i organismes amb representació del departament	100,0	100,0	100,0	100,0
Estructura administrativa de l'ens	88,9	88,9	88,9	88,9
Canals de participació ciutadana	100,0	100,0	100,0	100,0
Prestació de serveis públics i normativa	64,3	71,4	71,4	57,1
Informació sobre planificació i programació	100,0	100,0	0,5	0,5
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	100,0	100,0	100,0	100,0
Contractació pública	100,0	100,0	100,0	100,0
Convenis de col·laboració i subvencions	100,0	100,0	100,0	100,0
Informació sobre registres de grups d'interès	100,0	100,0	100,0	100,0

Font. Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Síndic de Greuges de Catalunya.

Què recomanem?

- ✓ Incidir en el fet que la **Generalitat de Catalunya**, com a entitat que compleix més les obligacions de publicació d'informació, **ha de liderar la promoció i el foment del principi de publicitat activa**, oferint suport a la resta d'entitats, especialment les del seu propi entorn instrumental.
- ✓ **Ajustar l'organització dels continguts**, sobretot si es crea un únic portal de transparència per a tota la Generalitat.
- ✓ **Revisar els continguts de la informació disponible** amb un llenguatge clar i comprensible per a tota la ciutadania.

- ✓ **Millorar els continguts** en les matèries en què es detecten mancances.
 - ✓ Continuar incidint en la **necessitat de reutilitzar la informació** i, posteriorment, oferir eines de visualització que simplifiquin i donin suport a la gestió de les dades.
 - ✓ Millorar en la **informació clara i de fàcil accessibilitat** sobre els serveis que cada departament i unitat presta a la ciutadania.
- 

Què detectem?

- Els darrers anys hi ha hagut un **estancament en el compliment** de les obligacions de publicitat activa.
- Els blocs temàtics que obtenen **millors resultats són els que fan referència a aspectes generals de les institucions** (portal de transparència o estructura institucional). L'alt nivell de compliment de l'àmbit de contractació s'explica per l'existència de la plataforma de contractació de la Generalitat de Catalunya.
- En la **resta de blocs temàtics hi ha molt marge de millora**, especialment pel que fa a estructura administrativa; informació econòmica, pressupostària i patrimonial; planificació i programació; convenis de col·laboració, i subvencions.
- Els organismes dependents i l'estructura institucional i administrativa mostren **mancances en l'actualització de la informació**, excepte en l'àmbit de la contractació.
- Els ens dependents tenen **mancances pel que fa a reutilització de la informació**.
- La diversitat i l'heterogeneïtat dels ens dependents de la Generalitat fan que sigui **difícil identificar i definir clarament alguns dels continguts**.

Els ens públics vinculats a l'Administració de la Generalitat de Catalunya continuen tenint mancances en la publicació de la informació que no es gestiona des de l'ens matriu, com ara la informació sobre la prestació de serveis públics, la normativa, la planificació i programació, els convenis de col·laboració, les subvencions i la informació econòmica, pressupostària i patrimonial.



Taula 8. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ens públics dependents de la Generalitat de Catalunya, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	85,1	89,6	88,9	88,9
Informació institucional de l'ens	67,6	72,3	77,6	77,7
Organismes dependents	100,0	100,0	100,0	83,3
Estructura administrativa de l'ens	25,6	29,8	33,8	39,6
Prestació de serveis públics i normativa	31,2	36,2	39,4	37,5
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	26,8	36,3	35,6	37,0
Informació sobre planificació i programació	42,1	50,0	50,4	47,1
Contractació pública	67,7	71,3	70,8	74,3
Convenis de col·laboració i subvencions	35,1	39,3	40,5	39,1

Font: Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Síndic de Greuges de Catalunya.

El fet que aquests ens depenguin d'un ens matriu no implica que la seva informació tingui menys valor. En aquest sentit, convé recordar que la finalitat d'alguns d'aquests ens és la prestació de serveis especialment rellevants i, per tant, és necessari que incorporin tota la informació que la normativa exigeix.

Què recomanem?

- ☑ Intensificar els esforços de la Generalitat de Catalunya per garantir que els ens públics que en depenen compleixin les obligacions de **publicitat activa**, tant pel que fa al contingut que exigeix la normativa, com pel que fa a l'actualització, la reutilització i la vigència de la informació, oferint suport a les entitats que ho necessitin o facilitant les estructures que assegurin la publicació dels continguts exigits.
- ☑ **Millorar l'estructuració i organització de la informació**, especialment pel que fa a la vinculació entre el portal de la Generalitat de Catalunya i el dels ens dependents.
- ☑ **Promoure la creació d'eines de bon govern**, a fi d'incrementar la publicació de determinats continguts que encara no es publiquen de manera suficient.
- ☑ Incidir en la necessitat que els **ens dependents publiquin continguts específics més enllà de la informació institucional bàsica**, per garantir que les persones puguin tenir un coneixement més exhaustiu d'aquestes entitats.
- ☑ Garantir que totes les **entitats vinculades a la Generalitat disposin d'informació que permeti visualitzar clarament quina és la seva relació amb la Generalitat** i quines són les seves formes jurídiques i els seus mecanismes de coordinació i jerarquia.
- ☑ **Millorar la informació disponible sobre la prestació de serveis** que ofereixen els ens públics dependents de la Generalitat, de manera que sigui clara i fàcil d'accedir.
- ☑ **Indicar expressament** al portal quan una administració **no disposi d'una informació obligatòria**.

Què detectem?

■ Els ajuntaments de municipis amb més habitants presenten nivells de compliment elevats, mentre que els de menor població mostren dificultats per complir la normativa. La dimensió poblacional continua sent el factor més determinant en la publicació de continguts i en l'aplicació de la Llei de transparència.

■ El portal dissenyat pel Consorci AOC és el model utilitzat majoritàriament pels municipis i els ens supramunicipals.

■ Els blocs temàtics amb un nivell de publicació més elevat són els que inclouen estructures bàsiques per publicar informació (informació institucional, organismes dependents o contractació pública).

■ Quan hi ha una plataforma que recull i sistematitza la informació de totes les entitats, el nivell de publicació augmenta.

■ Quan el Consorci AOC afegeix continguts de forma automàtica, el nivell de publicació augmenta. En canvi,

quan es requereix que s'elabori informació de manera expressa, els nivells de publicació disminueixen significativament.

■ Els municipis de menys de 5.000 habitants tenen dificultats per complir les obligacions en matèria de transparència, cosa que posa en relleu la insuficiència de recursos.

■ La reutilització de la informació és la principal assignatura pendent i obté uns resultats deficientes en molts dels blocs.

■ Algunes matèries presenten dèficits generalitzats, excepte en els municipis de més de 50.000 habitants. Entre aquestes matèries hi ha: publicació de les respostes anonimitzades a les consultes plantejades pels ciutadans, espai per a propostes i suggeriments, informació sobre el registre de grups d'interès, dades estadístiques sobre contractació, i mecanismes d'avaluació dels plans i programes, entre d'altres.

Pel que fa a la informació publicada pels **ajuntaments de municipis de menys de 500 habitants**, la informació institucional i la relativa a contractació, que està centralitzada en plataformes, obtenen els millors resultats. En canvi, la informació sobre canals de participació ciutadana, estructura administrativa, planificació i programació, i convenis de col·laboració i subvencions és la que presenta més dificultats per ser publicada.

Finalment, és destacable el baix percentatge d'informació sobre el registre de grups d'interès, tot i que és una mancança recurrent en la majoria d'ajuntaments, independentment del nombre d'habitants del municipi.



Taula 9. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ajuntaments de municipis de menys de 500 habitants, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	99,3	100	99,9	99,9
Informació general sobre el municipi	88,9	96,6	96,2	97,7
Òrgans de govern de l'ajuntament	58,1	58,2	58,6	61,5
Organismes dependents de l'ajuntament	93,5	100,0	100,0	100,0
Organismes amb representació municipal	46,7	36,0	39,8	43,3
Canals de participació ciutadana	38,0	45,0	43,9	39,8
Estructura administrativa de l'ajuntament	24,3	31,3	34,0	45,8
Prestació de serveis públics i normativa	38,8	47,1	44,5	46,2
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	47,2	61,3	62,7	64,0
Informació sobre planificació i programació	43,9	42,2	42,5	46,6
Contractació pública	77,2	83,1	84,7	89,6
Convenis de col·laboració i subvencions	20,2	30,9	37,7	41,0
Informació sobre registre de grups d'interès	0,0	1,5	2,0	10,1

Font. Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Síndic de Greuges de Catalunya

En el cas dels **ajuntaments de 500 a 5.000 habitants**, amb xifres lleugerament superiors als municipis petits, es repeteix el mateix patró: la informació institucional i la relativa a la contractació tenen nivells alts de compliment, mentre que el compliment és mitjà o baix en la resta d'informació, i escàs pel que fa al registre de grups d'interès.



Taula 10. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ajuntaments de municipis de 500 a 5.000 habitants, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	99,4	99,8	99,9	99,9
Informació general sobre el municipi	90,9	97,9	95,1	95,4
Òrgans de govern de l'ajuntament	62,4	64,9	65,0	68,0
Organismes dependents de l'ajuntament	79,2	97,5	89,5	97,3
Organismes amb representació municipal	51,9	49,3	48,1	57,3
Canals de participació ciutadana	43,8	53,8	58,1	58,1
Estructura administrativa de l'ajuntament	36,4	45,7	48,3	58,1
Prestació de serveis públics i normativa	45,8	53,6	50,9	52,4
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	51,4	65,0	66,8	67,9
Informació sobre planificació i programació	47,5	43,6	50,1	51,5
Contractació pública	82,9	86,4	85,7	90,3
Convenis de col·laboració i subvencions	45,1	57,0	61,2	67,4
Informació sobre registre de grups d'interès	2,0	4,1	3,5	17,3

Font: Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Síndic de Greuges de Catalunya.

A mesura que augmenta el nombre d'habitants, també augmenta el compliment de les obligacions de publicitat activa. En aquest sentit, en els **ajuntaments de municipis de 5.000 a 20.000 habitants**, el nivell de compliment de la publicació de continguts és alt, a excepció de la informació econòmica, pressupostària i patrimonial, la informació sobre planificació i programació i la prestació de serveis públics i normativa. Tot i això, la publicació de la informació relativa als registres de grups d'interès continua sent molt baixa.



Taula 11. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ajuntaments de municipis de 5.000 a 20.000 habitants, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	99,6	99,9	99,9	100,0
Informació general sobre el municipi	95,2	98,3	98,3	97,6
Òrgans de govern de l'ajuntament	68,4	72,8	72,0	72,3
Organismes dependents de l'ajuntament	95,9	1,0	93,3	96,5
Organismes amb representació municipal	65,1	73,8	77,9	82,1
Canals de participació ciutadana	73,7	80,9	87,3	87,6
Estructura administrativa de l'ajuntament	55,4	65,5	65,8	70,1
Prestació de serveis públics i normativa	52,2	58,5	56,1	57,7
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	59,5	70,5	74,3	76,7
Informació sobre planificació i programació	56,2	63,1	65,5	60,9
Contractació pública	86,7	86,8	87,1	92,8
Convenis de col·laboració i subvencions	77,4	84,8	89,0	88,3
Informació sobre registre de grups d'interès	8,2	13,8	12,1	25,2

Font. Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Síndic de Greuges de Catalunya.

Els **ajuntaments de municipis de 20.000 a 50.000 habitants**, en general, compleixen les obligacions en matèria de publicitat activa, tot i que alguns municipis presenten mancances en la informació relativa a la prestació de serveis públics, en la planificació i la programació i en la informació relativa als òrgans de govern. Pel que fa als registres de grups d'interès, tot i que continua sent el contingut amb nivells de compliment més baixos, se situa per sobre del 50 % (60,9 %).



Taula 12. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ajuntaments de municipis de 20.000 a 50.000 habitants, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	100,0	100,0	100,0	100,0
Informació general sobre el municipi	97,6	100,0	100,0	100,0
Òrgans de govern de l'ajuntament	70,4	77,2	79,8	80,1
Organismes dependents de l'ajuntament	97,0	1,0	88,6	97,4
Organismes amb representació municipal	85,4	76,7	97,7	95,7
Canals de participació ciutadana	92,7	93,0	97,0	100,0
Estructura administrativa de l'ajuntament	69,3	77,2	81,5	85,5
Prestació de serveis públics i normativa	58,5	65,6	66,5	71,1
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	72,1	82,2	84,3	86,0
Informació sobre planificació i programació	73,8	75,0	79,0	79,3
Contractació pública	89,9	90,1	89,8	98,1
Convenis de col·laboració i subvencions	91,5	95,3	98,9	98,9
Informació sobre registre de grups d'interès	18,3	39,5	29,5	60,9

Font. Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Sindic de Greuges de Catalunya

Finalment, en els **municipis de més de 50.000 habitants**, els nivells de compliment són molt elevats. La variable amb un percentatge de compliment més baix (71,7 %) és la relacionada amb la prestació de serveis públics i normativa, seguida dels registres de grups d'interès, amb un nivell de compliment del 83 %.



Taula 13. Percentatge de compliment màxim de les obligacions de publicitat activa per part dels ajuntaments de municipis de més de 50.000 habitants, per blocs temàtics

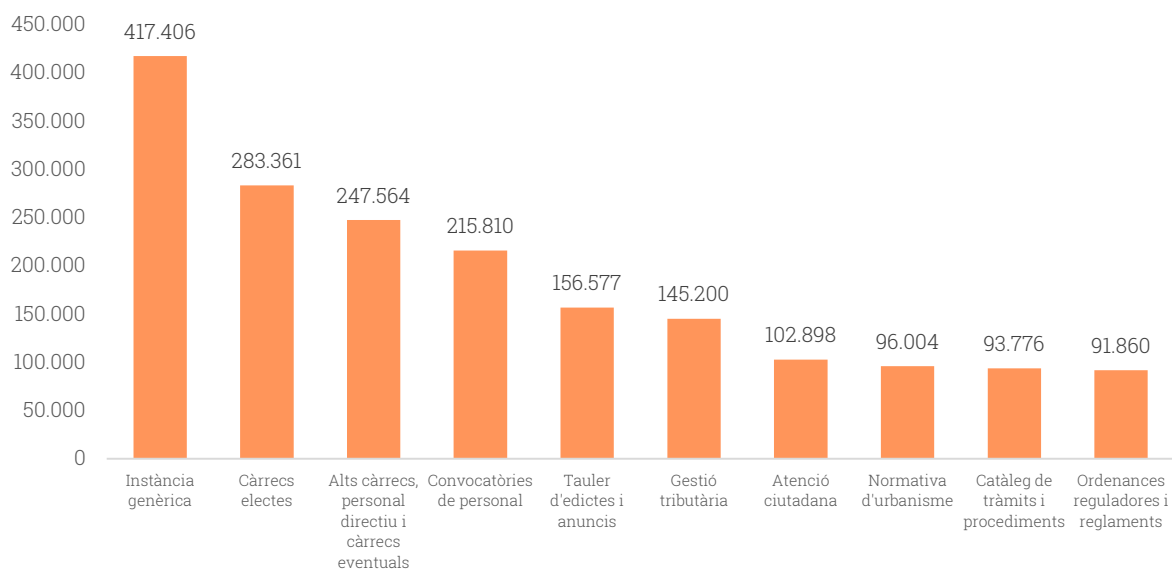
	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	100,0	100,0	100,0	100,0
Informació general sobre el municipi	100,0	100,0	100,0	100,0
Òrgans de govern de l'ajuntament	88,9	94,2	87,0	87,9
Organismes dependents de l'ajuntament	100,0	100,0	100,0	100,0
Organismes amb representació municipal	78,3	91,3	100,0	100,0
Canals de participació ciutadana	100	100,0	100,0	100,0
Estructura administrativa de l'ajuntament	81,5	86,5	89,6	93,2
Prestació de serveis públics i normativa	72,2	77,4	81,3	83,0
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	86,5	94,5	95,3	93,7
Informació sobre planificació i programació	89,1	89,1	89,1	91,3
Contractació pública	96,7	96,7	95,6	97,3
Convenis de col·laboració i subvencions	100	100,0	100,0	100,0
Informació sobre registre de grups d'interès	15,2	45,7	76,1	71,7

Font. Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Síndic de Greuges de Catalunya.

La distribució dels accessos de la ciutadania a la informació dels portals de transparència dels ajuntaments varia mínimament respecte al conjunt d'ens que utilitzen el portal del Consorci AOC. Tot i això, la informació relativa als càrrecs electes i els alts càrrecs, personal directiu i càrrecs eventuais és més consultada que les convocatòries de personal, probablement perquè aquestes últimes es consulten a través d'altres canals.



Gràfic 10. Nombre de visites als portals de transparència dels ajuntaments gestionats pel Consorci AOC



Font. Consorci Administració Oberta de Catalunya.

Què recomanem?

- ☑ Vetllar per la coherència dels espais web que ofereixen informació de transparència. Un lloc web amb informació fragmentada, duplicada i incoherent dificulta molt la identificació i l'accessibilitat de la informació.
- ☑ Garantir que els portals de transparència siguin accessibles des del lloc web principal, situant-ne l'enllaç sempre en un lloc visible i de fàcil accés.
- ☑ Desenvolupar de manera col·laborativa amb el teixit institucional les millores encara pendents en el portal del Consorci AOC, que ha estat fonamental per difondre la informació de publicitat activa.
- ☑ Responsabilitzar els ens de garantir la navegació dins dels seus llocs web, evitant enllaços trencats i seqüències d'accés que impedeixin arribar a la informació final.
- ☑ Garantir que els ens desenvolupin totes les potencialitats de les eines d'ús que se'ls ofereixen.
- ☑ Incidir en la necessitat que la Generalitat desenvolupi plataformes i eines que aglutinin la informació, o que potenciï les ja existents, en col·laboració amb els municipis, de manera consensuada, especialment en el cas dels municipis rurals.
- ☑ Millorar la informació disponible sobre la prestació de serveis que ofereixen els ajuntaments.
- ☑ Millorar la informació sobre els grups d'interès.

Ajuntaments: ens dependents

Què detectem?

- Els resultats obtinguts dels **ens dependents dels ajuntaments continuen mostrant problemes significatius en el compliment del principi de publicitat activa.**
- Els ens públics dependents tenen comportaments més similars entre ells que amb els seus ens matriu, tot i que quan l'ens matriu té bons resultats l'ens dependent sol presentar un millor comportament.
- No sempre és fàcil identificar de forma clara la informació bàsica, com ara la vinculació de l'ens dependent amb l'ens matriu o els estatuts, les normatives de creació i l'organització política i tècnica dels ens públics dependents.

Les dades mostren nivells baixos de compliment de les obligacions de publicitat activa en els ens públics dependents dels ajuntaments de manera generalitzada, com es pot veure a la taula 14. Atès que aquests ens solen ser prestadors de serveis, els baixos resultats en aquest àmbit, així com en planificació i programació, encara són més preocupants. De fet, les dades mostren nivells de compliment inferiors als dels ajuntaments de municipis amb poca població.

En aquest cas, és important subratllar de nou que si les característiques de l'ens fan que no li siguin aplicables algunes de les obligacions establertes normativament, això s'ha de fer constar explícitament.



Taula 14. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ens públics dependents dels ajuntaments, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	55,7	70,8	67,3	72,0
Informació institucional de l'ens	28,4	45,0	40,9	46,8
Organismes dependents	95,0	100,0	100,0	100,0
Estructura administrativa de l'ens	89	14,2	14,5	19,4
Prestació de serveis públics i normativa	17,4	26,0	21,6	28,6
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	13,9	24,9	22,0	26,6
Informació sobre planificació i programació	11,8	13,7	78,0	12,4
Contractació pública	25,9	39,6	40,1	50,6
Convenis de col·laboració i subvencions	59,0	11,4	10,5	12,1

Font. Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Síndic de Greuges de Catalunya.

Què recomanem?

- ☑ Millorar la informació relativa als ens dependents i als seus vincles amb l'ens matriu, evitant duplicitats i incoherències en la mesura que sigui possible.
- ☑ Intensificar els esforços dels ens matriu per garantir que els ens públics que en depenen compleixin les obligacions de publicitat activa, tant pel que fa al contingut que exigeix la normativa com pel que fa a l'actualització, la reutilització i la vigència de la informació, oferint suport a les entitats que ho necessitin o facilitant les estructures que assegurin la publicació dels continguts exigits.
- ☑ Incidir en la necessitat que els ens dependents publiquin continguts específics més enllà de la informació institucional bàsica, per garantir que les persones puguin tenir un coneixement més exhaustiu d'aquestes entitats.
- ☑ Millorar la informació disponible sobre la prestació de serveis que ofereixen els ens dependents dels ajuntaments.
- ☑ Indicar expressament al portal quan la normativa exigeixi que un tipus d'ens informi sobre un determinat contingut, encara que per les característiques de l'ens aquest contingut no li sigui aplicable.

Ens supramunicipals i ens públics dependents

Què detectem?

- Els ens supramunicipals tenen nivells alts de compliment de les obligacions de publicitat activa.
- La situació canvia en el cas dels ens públics que en depenen, els nivells de publicació d'informació dels quals són insuficients.
- Tant els ens supramunicipals matriu com els ens públics que en depenen tenen mancances significatives pel que fa a la informació sobre planificació i programació.

Tal com es pot observar a la taula 15, els ens supramunicipals (entitats metropolitanes, diputacions i consells comarcals) compleixen les obligacions de publicitat activa, especialment pel que fa a la informació institucional i l'estructura administrativa, tot i que presenten mancances en la informació sobre planificació i programació i en els canals de participació ciutadana. Cal tenir present que, en molts casos, les seves funcions consisteixen més a proveir serveis i donar suport als ajuntaments.

És destacable l'esforç que van fer el 2024 per incorporar informació sobre els registres de grups d'interès, malgrat que el compliment encara és insuficient.



Taula 15. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ens supramunicipals, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	100,0	100,0	100,0	100,0
Informació general sobre el municipi	89,4	91,3	91,3	91,3
Òrgans de govern de l'ajuntament	77,1	85,3	83,5	87,2
Organismes dependents de l'ajuntament	55,3	100,0	100,0	100,0
Organismes amb representació municipal	70,2	84,8	84,8	93,5
Canals de participació ciutadana	46,1	63,0	60,1	63,5
Estructura administrativa de l'ens	52,7	64,0	69,0	76,9
Prestació de serveis públics i normativa	51,9	57,8	61,7	64,8
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	57,2	68,6	72,7	81,8
Informació sobre planificació i programació	21,3	31,5	40,2	52,2
Contractació pública	89,1	88,6	89,1	95,7
Convenis de col·laboració i subvencions	75,5	85,9	89,1	91,3
Informació sobre registres de grups d'interès	6,4	15,2	23,9	48,9

Font. Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Síndic de Greuges de Catalunya.

En canvi, les dades dels ens públics dependents d'ens supramunicipals mostren un comportament similar a les d'altres ens públics dependents, però amb millors resultats que els seus ens matriu. És especialment rellevant el dèficit que tenen en matèria de planificació i programació, especialment si es té en compte que la majoria són prestadors de serveis. També destaquen els baixos nivells de compliment pel que fa a la informació econòmica, pressupostària i patrimonial.



Taula 16. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ens públics dependents supramunicipals, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	70,6	81,6	85,5	89,1
Informació institucional de l'ens	40,3	64,7	61,0	65,7
Organismes dependents	100,0	100,0	100,0	100,0
Estructura administrativa de l'ens	23,3	28,8	27,8	35,8
Prestació de serveis públics i normativa	29,6	40,0	37,1	43,2
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	20,3	29,3	27,1	34,8
Informació sobre planificació i programació	20,8	26,0	29,8	13,0
Contractació pública	47,6	55,0	64,6	76,6
Convenis de col·laboració i subvencions	11,4	22,0	25,0	28,6

Font. Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Síndic de Greuges de Catalunya.

Què recomanem?

- ☑ Incidir en la necessitat que els ens públics supramunicipals publiquin la informació relativa a planificació, programació i prestació de serveis públics, entre d'altres.
- ☑ Millorar la informació relativa a la vinculació entre els ens matriu i els ens públics que en depenen.
- ☑ Intensificar els esforços dels ens matriu per garantir que els ens públics que en depenen compleixin amb les obligacions de publicitat activa, tant pel que fa al contingut que exigeix la normativa com pel que fa a l'actualització, la reutilització i la vigència de la informació, oferint suport a les entitats que ho necessitin o facilitant les estructures que garanteixin la publicació dels continguts exigits.
- ☑ Incidir en la necessitat que els ens dependents publiquin continguts específics més enllà de la informació institucional bàsica, per garantir que les persones puguin tenir un coneixement més exhaustiu d'aquestes entitats.
- ☑ Indicar expressament al portal quan la normativa exigeixi que un tipus d'ens informi sobre un determinat contingut, encara que per les característiques de l'ens aquest contingut no li sigui aplicable.

Ens de cooperació

Què detectem?

- Els consorcis i les mancomunitats catalanes no obtenen bons resultats en matèria de compliment normatiu de publicitat activa.
- Gairebé un terç d'aquests ens no tenen cap web que ofereixi informació, i més del 40 % no tenen portal de transparència propi.
- Els ens de cooperació presenten mancances importants en matèria de publicitat activa, fins i tot en matèries de caràcter bàsic que solen publicar-se de manera generalitzada.
- La manca de publicació impedeix obtenir bons resultats en l'actualització i la reutilització de la informació.

Els ens de cooperació, com els consorcis i les mancomunitats, presenten mancances importants pel que fa al compliment de les obligacions de publicitat activa. Gairebé un terç d'aquests ens no disposen de cap lloc web que ofereixi informació, i més del 40 % no disposen d'un portal de transparència propi. A més, la majoria no ofereixen informació sobre l'estructura administrativa, la prestació de serveis públics, normativa, planificació i programació, ni sobre informació econòmica, pressupostària i patrimonial, entre d'altres.



Taula 17. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ens de cooperació, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	60,3	65,9	64,9	68,3
Informació institucional de l'ens	36,1	45,0	45,5	48,1
Organismes dependents	100,0	90,9	100,0	87,5
Estructura administrativa de l'ens	12,9	19,4	18,5	22,1
Prestació de serveis públics i normativa	19,4	28,0	24,8	27,4
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	17,2	27,0	26,7	32,2
Informació sobre planificació i programació	25,5	25,7	20,6	15,6
Contractació pública	36,6	43,1	43,7	55,9
Convenis de col·laboració i subvencions	13,6	21,1	21,7	25,3

Font. Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Síndic de Greuges de Catalunya.

Què recomanem?

- ✓ **Dotar els ens de cooperació creats per les administracions públiques d'un lloc web.** Les administracions que participen en aquestes entitats s'han de responsabilitzar del compliment normatiu dels ens, prestant una atenció especial als que tinguin assignades funcions de seguiment.
- ✓ **Cal promoure l'ús del portal del Consorci AOC** com a eina per garantir el compliment de la normativa en la majoria d'aquests ens.
- ✓ **Adequar les actuacions dels ens a les obligacions normatives en matèria de transparència,** especialment pel que fa a la informació sobre la prestació de serveis públics.

Què detectem?

- Les universitats mostren un grau alt de compliment dels continguts en matèria de publicitat activa.
- Detectem nivells de compliment lleugerament més baixos en àmbits com l'estructura administrativa, la informació relativa als organismes dependents i la informació econòmica, pressupostària i patrimonial.
- Els resultats són molt baixos pel que fa a reutilització de la informació.

Les universitats tenen nivells alts de compliment en matèria de publicitat activa, amb un èmfasi especial en la informació relativa a la prestació de serveis públics, la normativa o els convenis de col·laboració i subvencions. En canvi, tenen nivells de compliment lleugerament inferiors pel que fa a la informació econòmica, pressupostària i patrimonial o a l'estructura administrativa de l'ens. A més, hi ha molt poca informació en formats reutilitzables, especialment pel que fa a l'estructura administrativa i la informació econòmica.



Taula 18. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part de les universitats, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	100,0	100,0	100,0	100,0
Informació institucional de l'ens	81,0	85,7	85,7	95,2
Organismes dependents	100,0	100,0	100,0	85,7
Estructura administrativa de l'ens	77,8	82,5	82,5	88,9
Prestació de serveis públics i normativa	81,6	79,6	87,5	100
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	79,6	89,6	89,6	88,3
Informació sobre planificació i programació	-	-	-	-
Contractació pública	100,0	100,0	100,0	100,0
Convenis de col·laboració i subvencions	100,0	100,0	100,0	100,0

Font. Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Síndic de Greuges de Catalunya.

Què recomanem?

- Potenciar l'ús de formats reutilitzables** en la informació disponible en matèria de publicitat activa.
- Introduir millores en la informació** sobre l'estructura administrativa de l'ens, i també en la informació econòmica, pressupostària i patrimonial de l'ens.

Què detectem?

- Els resultats obtinguts dels organismes de control i supervisió mostren que **publiquen molts continguts en matèria de transparència**.
- **Hi ha marge de millora en continguts** com l'agenda institucional, les declaracions de béns i activitats, i les eines per formular propostes i suggeriments.
- Els resultats en actualització de continguts són força bons, excepte pel que fa a la informació econòmica.
- La publicació en formats reutilitzables és un dels aspectes que es poden millorar, a excepció de la contractació, gràcies al fet que utilitza la plataforma de contractació de la Generalitat de Catalunya.

Els ens estatutaris presenten un nivell alt de compliment pel que fa als elements fonamentals de publicitat activa. Tot i això, encara hi ha marge de millora en la publicació d'informació sobre l'estructura administrativa i la informació econòmica, pressupostària i patrimonial. També seria convenient millorar les eines que permeten a la ciutadania presentar propostes i suggeriments, per afavorir la proximitat.

Tot i que algunes variables no els són aplicables normativament, aquests ens informen correctament sobre aquesta circumstància. Amb tot, la publicació de dades en format reutilitzable té un ampli marge de millora en el cas dels organismes estatutaris.



Taula 19. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ens estatutaris, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	96,7	96,7	96,7	96,7
Informació institucional de l'ens	93,3	93,3	93,3	100
Organismes dependents	-	-	-	-
Estructura administrativa de l'ens	52,4	57,1	59,5	66,7
Prestació de serveis públics i normativa	100,0	100,0	100,0	100,0
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	38,9	73,3	76,7	66,7
Informació sobre planificació i programació	-	-	-	-
Contractació pública	100,0	100,0	100,0	100,0
Convenis de col·laboració i subvencions	100,0	100,0	100,0	100,0

Font. Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Síndic de Greuges de Catalunya.

Què recomanem?

- Millorar la publicació de la informació relativa a les agendes, les declaracions de béns i activitats i la informació econòmica, pressupostària i patrimonial.
- Potenciar l'ús de portals de dades obertes per afavorir el format reutilitzable de la informació.
- Garantir espais d'interlocució amb la ciutadania, com a mecanisme de proximitat i difusió de les funcions d'aquests ens.

Partits polítics, organitzacions empresarials i sindicals i altres ens

Què detectem?

- Els partits polítics i les organitzacions sindicals i empresarials **presenten mancances en la publicació de la informació econòmica** i, en particular, la relativa a la contractació.
- L'ús de formats reutilitzables té un **ampli marge de millora** en tots aquests ens.

D'acord amb l'article 3.4 de la Llei 19/2014, les obligacions en matèria de publicitat activa també són aplicables als partits polítics –i a les associacions i les fundacions que hi estan vinculades–, a les organitzacions sindicals, a les organitzacions empresarials i a les entitats privades, en els supòsits següents:

- a) Si perceben subvencions o ajuts públics de més de 100.000 euros anuals.
- b) Si almenys el 40 % del seus ingressos anuals procedeix de subvencions o ajuts públics, sempre que aquesta quantitat sigui superior a 5.000 euros.

Fins ara, aquest àmbit s'ha tractat poc en els informes d'avaluació del Síndic de Greuges, tot i que les dades obtingudes en l'anàlisi s'han fet públiques igual que les de la resta d'ens obligats.

Tanmateix, després de gairebé deu anys de l'entrada en vigor de la Llei 19/2014, entenem que cal valorar també el grau de compliment d'aquests tipus d'ens. Tot i ser en tots els casos subjectes de naturalesa privada, tenen incidència en l'àmbit públic, bé per la seva activitat, bé perquè perceben fons públics. Aquesta és la raó per la qual el Parlament de Catalunya els va atribuir obligacions de transparència, el compliment de les quals analitzem.

Les dades disponibles mostren un dèficit important pel que fa a les obligacions de publicitat de la contractació, especialment pel que fa als contractes subscrits. Cal recordar que les principals obligacions d'aquests subjectes es detallen en l'article 10.1. del Decret 8/2021, de 9 de febrer, i estan especialment relacionades amb la contractació, els convenis de col·laboració subscrits i la relació de subvencions i ajuts rebuts.



Taula 20. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels partits polítics, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania				
Hi ha un lloc web, portal de transparència o pàgina web amb informació?	100,0	100,0	100,0	100,0
Hi ha un cercador al lloc web?	66,7	50,0	60,0	57,1
Hi ha un menú o arbre de continguts?	100,0	100,0	100,0	100,0
Hi ha mecanismes de contacte amb la ciutadania?	100,0	100,0	100,0	100,0
Informació institucional i administrativa				
Hi ha els acords relatius a la creació, la participació i el funcionament de l'ens?	60,0	71,4	93,3	100,0
Hi ha informació sobre els responsables dels òrgans?	80,0	92,9	86,7	85,7
Hi ha un organigrama o directori de l'ens?	60,0	64,3	60,0	78,6
Hi ha un codi de conducta dels alts càrrecs?	46,7	64,3	73,3	92,9
Informació econòmica				
Hi ha un espai que contingui informació pressupostària?	53,3	57,1	80,0	92,9
Hi ha informació sobre l'inventari general de patrimoni?	6,7	7,1	6,7	14,3
Es pot accedir al registre de contractes?	6,7	14,3	-	7,1

Font. Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Síndic de Greuges de Catalunya.

En relació amb les organitzacions sindicals i empresarials, les dades mostren mancances encara més significatives pel que fa a la informació sobre contractació.



Taula 21. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part de les organitzacions sindicals i empresarials, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2024 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania				
Hi ha un lloc web, portal de transparència o pàgina web amb informació?	100,0	100,0	100,0	100,0
Hi ha un cercador al lloc web?	90,0	70,0	100,0	66,7
Hi ha un menú o arbre de continguts?	90,0	90,0	100,0	100,0
Hi ha mecanismes de contacte amb la ciutadania?	100,0	100,0	100,0	100,0
Informació institucional i administrativa				
Hi ha els acords relatius a la creació, la participació i el funcionament de l'ens?	60,0	70,0	88,9	77,8
Hi ha informació sobre els responsables dels òrgans?	80,0	90,0	100,0	100,0
Hi ha un organigrama o directori de l'ens?	60,0	80,0	88,9	88,9
Hi ha un codi de conducta dels alts càrrecs?	10,0	40,0	55,6	55,6
Informació econòmica				
Hi ha un espai que contingui informació pressupostària?	60,0	80,0	55,6	55,6
Hi ha informació sobre l'inventari general de patrimoni?	0,0	0,0	0,0	0,0
Es pot accedir al registre de contractes?	0,0	0,0	-	0,0

Font. Fundació Pi i Sunyer, per encàrrec del Sindic de Greuges de Catalunya.

Els resultats obtinguts, les visites als portals de transparència d'aquests subjectes i dels ens privats que perceben subvencions i ajuts públics, posen de manifest que molts d'ells desconeixen la normativa i les seves obligacions de compliment. Com s'ha assenyalat anteriorment, la transparència en una societat és una responsabilitat compartida entre tots els agents socials i econòmics, encara que el sector públic hi tingui un paper més rellevant. Per tant, **els partits polítics, les organitzacions sindicals, les organitzacions empresarials i les organitzacions privades que perceben subvencions i ajuts públics** també han d'informar i complir amb les seves obligacions en matèria de transparència. És per aquest motiu que l'avaluació d'aquest sector serà, d'ara endavant, una de les línies de treball dels informes d'avaluació del Sindic de Greuges.

Què recomanem?

- Incrementar la informació sobre contractació, convenis de col·laboració subscrits i subvencions i ajuts rebuts.
- Publicar, en el cas d'organitzacions d'àmbit estatal amb delegació territorial a Catalunya, com a mínim la informació relativa a la contractació, els convenis, els ajuts o les subvencions que afecten de manera parcial o total la delegació territorial autonòmica, i indicar, si és possible, el percentatge d'afectació.
- Informar en els portals de les organitzacions integrants de coalicions, del contracte o conveni subscrit o de la subvenció o ajuda percebuda, i incorporar també la informació relativa a les organitzacions i ens que hi participen o són perceptors del contracte o conveni subscrit o de l'ajut o subvenció percebuda.
- Promoure la informació i la formació a aquests subjectes, sobretot els perceptors de subvencions, per facilitar-los el compliment de les seves obligacions en matèria de publicitat activa.
- Garantir l'actualització dels continguts i publicar la informació en format reutilitzable.

Prova pilot de publicitat activa

Què detectem?

- S'ha elaborat una prova pilot d'informes individuals de publicitat activa que inclou 192 subjectes i que ha estat valorada positivament per les administracions.
- La majoria de millores s'han centrat a incorporar informació que no constava als portals.
- A curt termini, les administracions van complir un 10 % de les recomanacions emeses.

Durant el 2024 s'ha dut a terme una prova pilot d'informes individuals de publicitat activa⁵ amb 192 subjectes analitzats (ajuntaments de més de 20.000 habitants, ens supramunicipals, Generalitat de Catalunya, universitats, organismes de control i supervisió i cinquanta ens públics dependents). L'avaluació ha tingut en compte tant el compliment de les obligacions de publicitat activa previstes a la normativa en matèria de transparència com els requeriments tècnics (reutilització, actualització, claredat, accessibilitat, etc.).

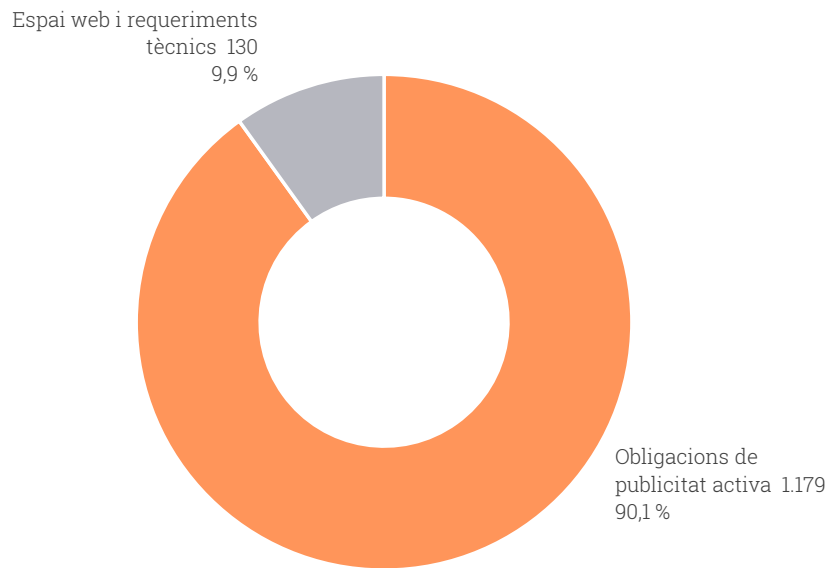
Seguint el mateix procediment que en els informes individuals de dret d'accés, en aquesta prova pilot es van trametre a les 192 administracions els informes provisionals que els corresponien, se'ls va donar un termini d'un mes i mig per formular esmenes i, finalment, es va enviar una resposta individualitzada a totes les administracions que van plantejar modificacions.

Un dels aspectes positius observats d'aquest procés és que les administracions introdueixen millores a curt termini, especialment les més immediates i fàcils d'implementar. A més, sabent que l'any següent tornaran a rebre aquests informes, programen de forma més adequada les millores que volen assolir a mitjà i llarg termini. Aquest seguiment anual permet detectar els canvis que es van produint, tal com ja succeeix en l'avaluació del dret d'accés a la informació pública.

⁵ Per a més informació, podeu consultar les *guies metodològiques aplicades en la prova pilot* al web del Síndic de Greuges.



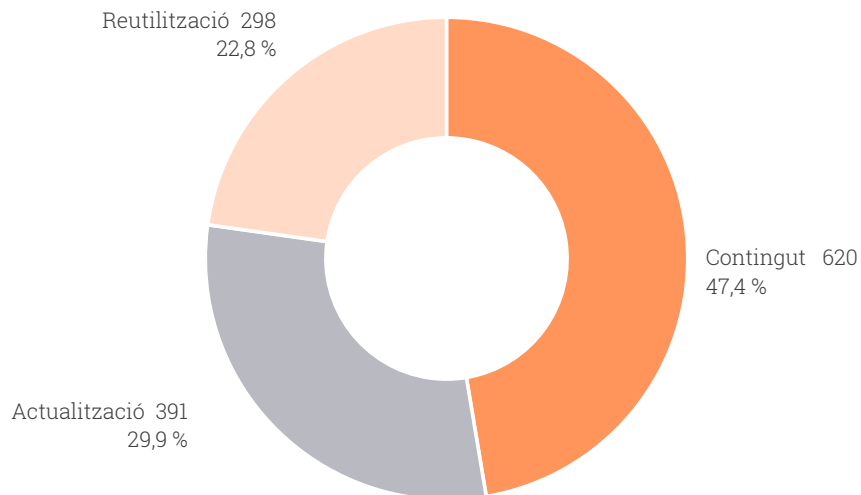
Gràfic 11. Compliments de publicitat activa



Font. Elaboració pròpia.



Gràfic 12. Compliments en funció del tipus de dimensió



Font. Elaboració pròpia.

Les principals millores s'han introduït en àmbits com la publicació d'informació institucional i estructura administrativa, gestió econòmica, comptable, pressupostària i patrimonial i gestió dels serveis públics (planificació, normativa i serveis públics).



Taula 22. Millores a curt termini incorporades per les administracions en publicitat activa

	Contingut	%	Actualit- zació	%	Reutilit- zació	%	Total
Obligacions de publicitat activa	490	41,6	391	33,2	298	25,3	1.179
Informació general, estadística i geogràfica	2	7,1	7	25,0	19	67,9	28
Informació institucional i estructura administrativa	167	35,1	177	37,2	132	27,7	476
Gestió econòmica, comptable, pressupostària i patrimonial	127	44,7	86	30,3	71	25,0	284
Gestió de serveis públics	106	42,2	98	39,0	47	18,7	251
Gestió documental	16	100,0		0,0		0,0	16
Grups d'interès	7	20,6	9	26,5	18	52,9	34
Integritat pública	55	100,0		0,0		0,0	55
Participació i col·laboració	10	28,6	14	40,0	11	31,4	35
Espai web	130	100,0	0	0,0	0	0,0	130
Accessibilitat i usabilitat	4	100,0		0,0		0,0	4
Claredat	117	100,0		0,0		0,0	117
Estructura de la informació	1	100,0		0,0		0,0	1
Interoperabilitat i reutilització de la informació	8	100,0		0,0		0,0	8

Font. Elaboració pròpia.

192

Subjectes
avaluats en la
prova pilot

48,4 %

van proposar
esmenes i
van introduir
correccions
o noves
informacions als
seus espais web

1.309

recomanacions
fetes i
complertes en la
prova pilot

Què recomanem?

☑ Estendre la pràctica dels **informes individuals de publicitat activa** durant l'any 2026 a un total de **1.007 subjectes** (Administració local i autonòmica, organismes de control i supervisió i universitats), i durant l'any 2027 a tots els subjectes avaluats.

☑ Elaborar, l'any 2026, un informe monogràfic sobre llenguatge clar i comprensible en la informació del tràmit de la instància genèrica, tal com es va fer en els informes individuals de publicitat activa, per als ajuntaments de 5.000 a 20.000 habitants i, en anys posteriors, per a la resta d'ajuntaments.

03. Accés a la informació pública

- ▶ Introducció
- ▶ Metodologia
- ▶ Procediment i unitats d'informació
- ▶ Sol·licituds d'accés a la informació pública
- ▶ Presentació de sol·licituds
- ▶ Informació sobre el dret d'accés a la informació pública en el catàleg de tràmits
- ▶ Formulari de sol·licitud d'accés i notificacions de recepció
- ▶ Notificacions de recepció i tramitació
- ▶ Finalització
- ▶ Lliurament de la informació i avaluació de les sol·licituds d'accés a la informació pública
- ▶ Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública
- ▶ Compliment dels informes individuals de dret d'accés a la informació pública

Introducció

Què ens proposem?

- ▶ Conèixer el nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública rebudes a Catalunya.
- ▶ Analitzar com actuen les administracions en relació amb les sol·licituds d'accés a la informació pública.
- ▶ Analitzar les millores introduïdes per les administracions en la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública.
- ▶ Conèixer el nombre d'inadmissions i desestimacions totals en matèria de dret d'accés a la informació pública.
- ▶ Presentar els resultats dels informes individuals de dret d'accés del 2024.

Què trobareu?

- ▶ L'anàlisi de les respostes de les administracions a les preguntes del qüestionari
- ▶ L'anàlisi de les administracions a partir del test del sol·licitant ocult, tramès a 742 subjectes
- ▶ Les millores aportades per les administracions com a resultat de la prova pilot dels informes individuals de dret d'accés

Què detectem?

- **Analitzem els qüestionaris** que han respost les administracions. administracions tramiten i resolen les sol·licituds d'accés a la informació presentades per la ciutadania.
- **Utilitzem la metodologia del test del sol·licitant ocult** per conèixer com les

El Síndic de Greuges de Catalunya fa servir des de l'any 2016 la metodologia del test del sol·licitant ocult per analitzar la resposta de les administracions a les sol·licituds d'accés a informació pública de la ciutadania. Al llarg dels anys s'han anat incrementant el nombre de variables d'estudi i el nombre de subjectes avaluats i, finalment, a partir de l'any 2021 es van impulsar els informes individuals de dret d'accés a la informació pública que, de manera progressiva, s'han anat traslladant a més subjectes.

Com ja hem assenyalat en edicions anteriors, el model d'avaluació es basa en la millora contínua, tant pel que fa a les administracions com pel que fa al mateix model. A mesura que augmenta el grau de compliment, el model evoluciona a noves variables que ajuden a complementar o milloren l'experiència ciutadana durant la tramitació. Així, el model es fonamenta en els principis següents:

a) Millora contínua

b) **Visió constructiva:** es reforcen els aspectes positius de la gestió pública que s'han implantat efectivament, amb exemples de bones pràctiques i assenyalant les fortaleces de l'organització.

c) **Proactivitat:** s'ofereix a les administracions un informe individualitzat en què se'ls comunica quins aspectes poden millorar.

d) **Singularitat i personalització:** les administracions reben un informe previ, amb la possibilitat de presentar al·legacions. Un cop rebudes i estudiades, es fa un informe final, que es fa públic quan es presenta l'informe anual de transparència. En aquest informe es destaquen els punts forts de l'organització i els aspectes en què pot millorar en cadascuna de les variables analitzades. D'aquesta manera, les administracions poden identificar clarament les millores necessàries i establir una estratègia per implementar-les, d'acord amb l'informe.

e) **Reutilització del model i de la informació:** el model emprat pot ser reutilitzat, des d'un punt de vista tecnològic i funcional, per qualsevol altre ens avaluador del dret

d'accés a la informació pública, adaptant-lo a la seva normativa, sense que impliqui cap cost econòmic.

Després de quatre anys elaborant informes individuals, i tenint en compte el grau de maduresa de les administracions en la seva implantació, enguany hem introduït noves variables relacionades amb l'accessibilitat i la qualitat dels serveis públics, i s'han reforçat àmbits que encara tenien un cert marge de millora, com el de les garanties.

Figura 1. Atributs del dret d'accés a la informació pública



Font: Elaboració pròpia.

Els informes s'han traslladat a l'Administració local (ajuntaments de més de 500 habitants i ens supramunicipals), a l'Administració autonòmica, a les institucions de control i supervisió, a les universitats i a diversos ens dependents de les administracions local i autonòmica.

Les preguntes formulades en les sol·licituds d'accés a la informació pública varien cada any en funció del subjecte i del nombre d'habitants. En tot cas, per dissenyar les preguntes es té en compte la dimensió del subjecte i la complexitat de la pregunta, amb l'objectiu de no generar dificultats innecessàries en l'elaboració i el lliurament de la informació, més enllà del que és estrictament necessari per fer l'avaluació.



Taula 23. Tipus de pregunta formulada en el test del sol·licitant ocult per tipus de subjecte

Subjecte	Pregunta
Administració local	
Ajuntaments	
Ajuntaments de més de 50.000 habitants	Darrera autoavaluació realitzada del grau de compliment intern de les obligacions de publicitat activa, d'acord amb el que estableix l'article 15 del Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública. 167
Ajuntaments de 20.001 a 50.000 habitants	Relació de despeses protocol·làries i de representació de l'alcalde/ l'alcaldeessa l'any 2023, agrupades per conceptes. Cal rebre les dades en un full de càlcul o, en tot cas, en un format reutilitzable.
Ajuntaments de 5.001 a 20.000 habitants	Plantilla del personal els anys 2022 i 2023. Cal rebre les dades en un full de càlcul o, en tot cas, en un format reutilitzable.
Ajuntaments de 500 a 5.000 habitants	Percentatge del pressupost d'inversió del 2023 executat. Cal rebre les dades en un full de càlcul o, en tot cas, en un format reutilitzable.
Ens supramunicipals	
Àrea Metropolitana de Barcelona, Conselh Generau d'Aran i diputacions	Ens podríeu concretar l'agenda del màxim responsable de l'entitat el primer trimestre de 2024, amb la identificació de les persones o entitats amb qui ha mantingut contacte i el motiu de la reunió, d'acord amb l'agenda? Cal rebre les dades en un full de càlcul o, en tot cas, en un format reutilitzable.
Consells comarcals	Despeses en formació del personal propi l'any 2023, indicant l'entitat formadora i l'import en cada cas. Cal rebre les dades en un full de càlcul o, en tot cas, en un format reutilitzable.
Ens locals dependents	Despeses en formació del personal propi l'any 2023, indicant l'entitat formadora i l'import en cada cas. Cal rebre les dades en un full de càlcul o, en tot cas, en un format reutilitzable.
Generalitat de Catalunya	
Departaments de la Generalitat de Catalunya	Estudis o dictàmens lliurats el primer semestre de 2024 al Departament i als seus ens públics dependents, i enllaç a la publicació del text de l'informe o dictamen al portal de transparència. Cal rebre les dades en un full de càlcul o, en tot cas, en un format reutilitzable.
Ens dependents de la Generalitat	Despeses en formació del personal propi l'any 2023, indicant l'entitat formadora i l'import en cada cas. Cal rebre les dades en un full de càlcul o, en tot cas, en un format reutilitzable.
Institucions de control i supervisió	
Institucions de control i supervisió	Plantilla de personal els anys 2022 i 2023. Cal rebre les dades en un full de càlcul o, en tot cas, en un format reutilitzable.
Universitats	
Universitats	Relació de contractes menors de l'any 2023, amb indicació de l'import, l'adjudicatari i l'objecte. Cal rebre les dades en un full de càlcul o, en tot cas, en un format reutilitzable.

Font. Elaboració pròpia.

Procediment i unitats d'informació

Què detectem?

- **Només un 5,4% de les administracions han aprovat un procediment** que adapti la regulació del dret d'accés a la seva organització.
- **El nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública augmenta** en aquelles administracions que tenen aprovat un procediment que regula el dret d'accés a la informació pública.

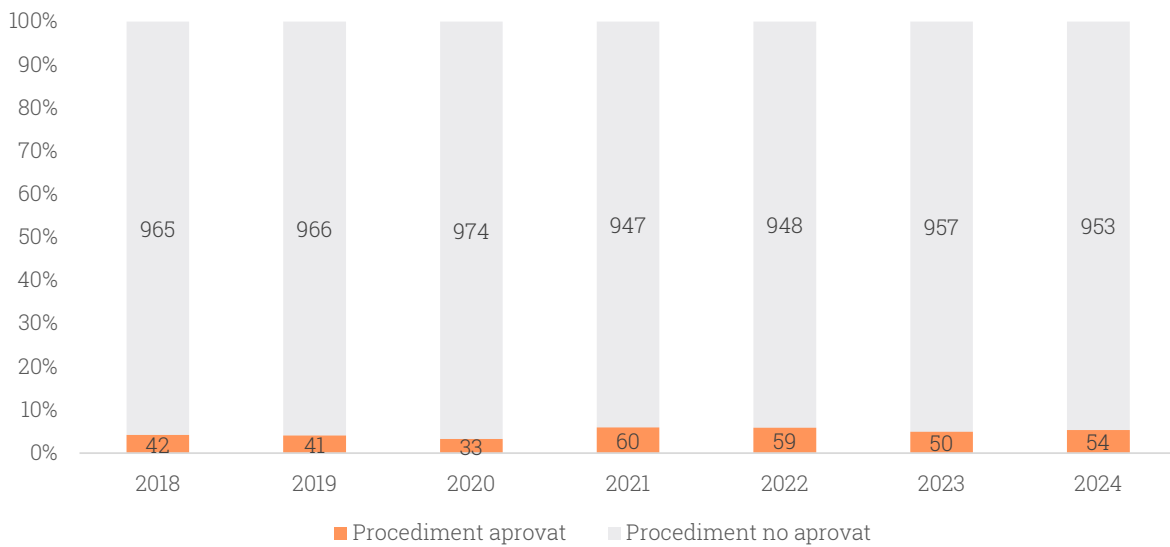
Al Síndic de Greuges de Catalunya entenem que, per donar compliment als requeriments normatius en matèria de dret d'accés a la informació pública i publicitat activa, és necessari aprovar una instrucció o procediment que reguli la manera com cada administració adapta la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i el Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública, a les seves organitzacions. De fet, el mateix Decret estableix la necessitat de crear una unitat d'informació per centralitzar les sol·licituds d'accés a la informació pública i complir els requeriments normatius.

Més enllà de l'obligació normativa, aquesta instrucció permetria garantir que el personal de les organitzacions públiques la conegui i la compleixi, que identifiqui correctament les sol·licituds d'accés a la informació pública i les derivi perquè s'hi doni una resposta. És més, si aquesta regulació es publica al portal de transparència de cada ens, es facilitarà que la ciutadania conegui quins passos i tràmits seguirà la seva sol·licitud en cada administració, i a qui correspon gestionar-la.

D'acord amb les respostes rebudes al qüestionari, només un 5,4 % de les administracions indiquen que tenen un procediment intern o una instrucció que regula el dret d'accés a la informació pública. Aquesta xifra és lleugerament superior a la de l'any 2023, però encara continua sent insuficient per garantir que el conjunt de les sol·licituds d'accés a la informació pública es tramiten de la mateixa manera a totes les administracions, d'acord amb la normativa de transparència.



Gràfic 13. Evolució del percentatge d'administracions que disposen de procediment d'accés a la informació pública



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

De fet, a excepció d'ens com l'Àrea Metropolitana de Barcelona o la Generalitat de Catalunya, els resultats són baixos a totes les administracions. D'acord amb el capítol 2 d'aquest informe, en què es posa de manifest la reducció de la formació en matèria de transparència i la insuficiència de recursos destinats a aquest àmbit, l'absència d'un procediment que reguli la manera com gestionar les sol·licituds d'accés a la informació pública pot condicionar significativament tant la seva identificació com la tramitació posterior.

En aquest sentit, convé destacar que la mitjana de sol·licituds d'accés a la informació pública que reben les organitzacions que tenen aprovat un procediment és de 152,3, mentre que la mitjana de sol·licituds que reben les administracions que no el tenen aprovat és de 23,2.

Les dades mostren que, segons el tipus d'administració, a mesura que augmenta el nombre d'habitants, també augmenta el nombre d'administracions que tenen aprovat un procediment d'accés a la informació pública.

En els municipis amb menys habitants, el percentatge d'administracions amb procediment aprovat és menor, tot i que és qüestionable la necessitat de tenir-ne, ja que la centralització dels serveis està més garantida. Tanmateix, la manca de procediment s'hauria de contrarestar amb una formació suficient del personal que gestiona la informació, una formació que, com es detalla al capítol 2, no sembla que estigui garantida.

Les diputacions i alguns consells comarcals utilitzen guies, fluxogrames o altres eines per ajudar els municipis a sistematitzar la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública.

Malgrat aquestes dades, **convé destacar l'esforç dels ens supramunicipals per donar suport als municipis, ja sigui mitjançant guies, formacions, procediments estandarditzats o fluxogrames**, entre d'altres. Això ajuda els municipis amb menys recursos a sistematitzar el procés d'accés a la informació pública.



Taula 24. Evolució del percentatge d'administracions que tenen aprovat un codi de conducta dels alts càrrecs, per tipus d'administració

	Adm. amb procediment aprovat 2022	Adm. amb procediment aprovat 2023	Adm. amb procediment aprovat 2024	Nombre total	% respos-ta 2022	% respos-ta 2023	% respos-ta 2024
Administració local	54	44	48	993	5,4	4,4	4,8
Ajuntaments	45	39	42	947	4,8	4,1	4,4
Municipis de menys de 500 habitants	5	2	3	328	1,5	0,6	0,9
Municipis de 501 a 5.000 habitants	12	7	10	405	3,0	1,7	2,5
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	15	14	14	145	10,3	9,7	9,7
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	8	9	9	46	17,4	19,6	19,6
Municipis de més de 50.000 habitants	5	7	6	23	21,7	30,4	26,1
Ens supramunicipals	9	5	6	46	19,6	10,9	13,0
Conselh Generau d'Aran	1	1	0	1	100	100,0	0,0
Consells comarcals	7	3	4	40	17,5	7,5	10,0
Diputacions	1	1	1	4	25	25,0	25,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	1	1	1	1	100	100,0	100,0
Generalitat de Catalunya i ens dependents	1	1	1	1	100	100,0	100,0
Organismes de control i supervisió	1	2	2	6	16,7	33,3	33,3
Universitats	2	2	3	7	28,6	28,6	42,9
Total	58	49	54	1.007	5,8	4,9	5,4

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

Un altre dels elements que convé destacar és si les administracions disposen d'una unitat d'informació per tramitar les sol·licituds d'accés a la informació pública. Tal com ja s'ha indicat en el capítol 2, malgrat el creixement d'aquestes unitats que es va produir l'any 2022 com a conseqüència de l'aprovació del Decret 8/2021, les dades mostren un cert estancament, i en l'actualitat en tenen el 17,4 % de les administracions.

Al Síndic de Greuges entenem que la creació d'unitats d'informació en el si de l'Administració, ja sigui de manera mancomunada, pròpia o externa, és clau per poder identificar i gestionar les sol·licituds d'accés a la informació pública.

En el cas dels municipis rurals, si bé per a la publicitat activa hi ha tot un conjunt d'informació automatitzada que pot generar i produir el Consorci AOC, les sol·licituds d'accés a la informació pública solen quedar a càrrec d'unitats preexistents, normalment, de les secretaries municipals. Cal tenir en compte que en aquest tipus de municipis les secretaries ja tenen una càrrega de treball considerable.

En aquest sentit, seria positiu que, d'acord amb la normativa de transparència i la Llei 8/2025, de 30 de juliol, de l'Estatut de municipis rurals, es plantegés la possibilitat d'avaluar l'impacte normatiu que el dret d'accés a la informació pública té en els municipis rurals. Aquest dret comporta unes obligacions de compliment de terminis per a l'Administració, independentment de la seva mida.

A més, considerem que identificar les sol·licituds d'accés a la informació pública més freqüents o classificar-les adequadament pot millorar-ne la tramitació. En aquest sentit, seria positiu introduir algunes funcionalitats que s'estan fent servir en altres polítiques públiques, com és el cas de la intel·ligència artificial.

Què recomanem?

- Aprovar un procediment intern en cada administració que adapti la regulació del dret d'accés a la informació pública a la seva organització. Els ens supramunicipals poden donar suport a l'aprovació d'aquest procediment intern i col·laborar en la formació necessària de les persones que treballen a l'organització.
- Elaborar una avaluació d'impacte normatiu del dret d'accés a la informació pública per als municipis rurals i, si escau, prioritzar mecanismes de suport per ajudar-los a donar compliment a aquest dret.
- Desenvolupar un registre únic de sol·licituds d'accés a la informació pública que permeti als ens supramunicipals identificar les sol·licituds més freqüents. Això permetria automatitzar les respostes a aquestes demandes i alleugerir les càrregues a les unitats que tenen assignades les tasques d'unitat d'informació, especialment en els municipis rurals.
- Continuar creant unitats d'informació, i definir clarament les seves funcions en matèria de dret d'accés a la informació pública i publicitat activa, que ara estan assignades a unitats preexistents, amb l'objectiu d'identificar i millorar la gestió i la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública.

Sol·licituds d'accés a la informació pública

Què detectem?

- El nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública ha augmentat un 27,9 % respecte de l'exercici anterior.
- Els increments més significatius s'han produït en els municipis amb menys habitants.
- Un 7,3 % de les administracions avaluades pel test del sol·licitant ocult incorporen campanyes de difusió del dret d'accés a la informació pública en els seus portals de transparència.
- El 32,5 % de les administracions avaluades pel test del sol·licitant ocult publiquen les sol·licituds d'accés a la informació pública rebudes i tramitades l'any anterior.

D'acord amb les respostes de les administracions al qüestionari, durant l'any 2024 ha augmentat un 27,9 % el nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública. Es preveu que aquesta xifra continuï augmentant els pròxims anys, la qual cosa afegirà càrrega de treball i pressió a les administracions. De fet, els darrers tres anys (entre 2022 i 2024) s'ha produït, en dades absolutes, el mateix increment de sol·licituds d'accés a la informació pública que es va produir durant els sis anys després de l'aprovació de la Llei 19/2014. A més, cal tenir present que no totes les administracions contesten el qüestionari, i que algunes no tenen en compte les sol·licituds d'accés a l'arxiu de la seva organització, la qual cosa ens porta a pensar que en realitat hi ha més sol·licituds que les que s'han comptabilitzat.

Cal tenir present que cada cop són més les persones que coneixen el seu dret a accedir a la informació pública, i també que les administracions han fet un exercici de difusió d'aquest dret. Així, mentre que l'any 2022 el 3,3 % de les administracions havien incorporat campanyes de difusió del dret d'accés a la informació pública en els seus portals de transparència, l'any 2023 ho havien fet el 4,9 % i l'any 2024, el 7,3 %.

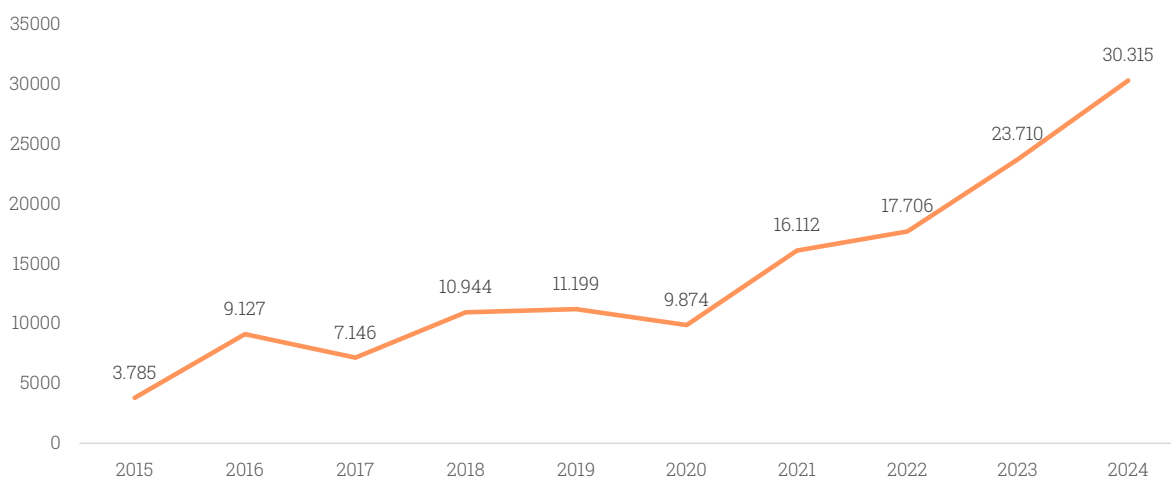
L'increment de sol·licituds que s'està produint i la càrrega de treball que comporta, especialment en els municipis amb menys habitants, obliga als ens supramunicipals a adoptar mesures que puguin ajudar aquestes administracions a agilitzar-ne la tramitació, sense que això pugui suposar un perjudici per als ciutadans.

En aquest sentit, cal recordar que, d'acord amb l'article 54.2 de la Llei 8/2025, de 30 de juliol, de l'Estatut de municipis rurals, "els municipis rurals poden delegar o

encomanar a les diputacions i als consells comarcals, d'acord amb la normativa del règim local, el desenvolupament de l'administració digital del municipi rural com a garantia de l'accés a les activitats de serveis públics, foment i policia administrativa dels municipis rurals, sense cap cost econòmic per a aquests municipis. Aquesta encomana o delegació ha de garantir l'accessibilitat a la tramitació digital dels ciutadans dels municipis rurals, sense exclusions”.



Gràfic 14. Evolució de les sol·licituds d'accés a la informació pública



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

Aquest increment de les sol·licituds és generalitzat en tots els tipus d'administracions, si bé on és més significatiu és a les administracions amb menys recursos. Destaca especialment el volum de sol·licituds rebudes per part dels municipis amb menys de 500 habitants, que són els que disposen de menys recursos.

A més, a excepció de l'any 2020, el creixement ha estat progressiu al llarg dels anys. Per aquest motiu, és necessari adoptar mesures funcionals i tecnològiques comunes que ajudin a mitigar la pressió de les administracions, sense perjudicar els drets de les persones sol·licitants.

Tot i això, un 18,5 % de les administracions informen que no han rebut cap sol·licitud d'accés a la informació pública, però es desconeix si això es deu a problemes per identificar-les o si realment no n'han rebut cap.



Taula 25. Nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública, segons tipus d'administració

Subjectes	2020	2021	2022	2023	2024	% sobre 2024	Var. 2023-2024 (%)
Administració local	8.318	13.767	15.057	20.449	26.596	87,7	30,1
Ajuntaments	8.103	13.421	14.612	19.999	25.839	85,2	29,2
Municipis de 0 a 500 habitants	161	234	309	873	3.587	11,8	310,9
Municipis de 501 a 5.000 habitants	1.329	1.942	1.697	3.028	2.763	9,1	-8,8
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	2.447	3.856	3.453	3.906	5.576	18,4	42,8
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	1.255	2.932	4.092	5.545	5.834	19,2	5,2
Municipis de més de 50.000 habitants	2.911	4.457	5.061	6.647	8.079	26,7	21,5
Ens supramunicipals	215	346	445	450	757	2,5	68,2
Conselh Generau d'Aran	14	20	32	20	0	0,0	-100,0
Consells Comarcals	105	197	211	212	362	1,2	70,8
Diputacions	96	129	202	218	292	1,0	33,9
Àrees metropolitanes	91	111	109	66	103	0,3	56,1
Generalitat de Catalunya i ens dependents	1.289	1.999	2.194	2.772	3.287	10,8	18,6
Institucions de la Generalitat a les quals fa referència l'EAC	103	94	94	119	124	0,4	4,2
Universitats	73	141	252	304	308	1,0	1,3
Total	9.783	16.001	17.597	23.644	30.315	100,0	28,2

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

En relació amb la resta de comunitats autònomes, Catalunya se situa entre les que reben més sol·licituds d'accés a la informació pública per cada 10.000 habitants (4,1), tot i que La Rioja, Navarra i les Illes Balears en reben més. Quant a la variació, mentre que el 2023 Catalunya va ser la comunitat que va tenir un creixement més significatiu de sol·licituds d'accés a la informació pública respecte de l'any anterior, el 2024 s'han produït increments superiors a La Rioja i a les Illes Balears.



Taula 26. Evolució del nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública per comunitat autònoma

	2022	2023	2024	Var. 2023-2024 (%)	Població 2024	SAIP per cada 10.000 habitants
Andalusia	2.021	2.211	2.728	23,4	8.584.147	3,2
Aragó	540	652	498	-23,6	1.351.591	3,7
Canàries	745	631	462	-26,8	2.238.754	2,1
Cantàbria	139	117	110	-6,0	590.851	1,9
Castella i Lleó	836	728	590	-19,0	2.391.682	2,5
Castella-la Manxa	416	312	353	13,1	2.104.433	1,7
Catalunya	2.194	2.772	3.287	18,6	8.012.231	4,1
Comunitat de Madrid	1.351	1.376	1.413	2,7	7.009.268	2,0
Navarra	429	345	402	16,5	678.333	5,9
Comunitat Valenciana	593	562	597	6,2	5.319.285	1,1
Extremadura	531	273	-	-100,0	1.054.681	0,0
Galícia	842	765	795	3,9	2.705.833	2,9
Illes Balears	505	589	721	22,4	1.231.768	5,9
La Rioja	190	162	236	45,7	324.184	7,3
País Basc	361	344	320	-7,0	2.227.684	1,4
Principat d'Astúries	218	-	-	-	1.009.599	0,0
Regió de Múrcia	687	497	-	-100,0	1.568.492	0,0
Total	12.598	12.336	12.512	1,4	48.402.816	2,6

Font. Elaboració pròpia a partir de les consultes als portals de transparència de les comunitats autònomes.
Nota. SAIP correspon a sol·licitud d'accés a la informació pública.

En relació amb el tipus d'informació sol·licitada, en el qüestionari es proposa una classificació a partir de la tipologia temàtica establerta per la Llei 19/2014, que és força similar a la classificació proposada per la resta de normatives en matèria de transparència en l'àmbit estatal i autonòmic, i a la proposada pel Consorci Administració Oberta de Catalunya (Consorci AOC) i la Xarxa de Govern Oberts.

Ara bé, la majoria d'administracions tramiten les sol·licituds d'accés a la informació pública sense fer una classificació prèvia de les sol·licituds d'accés. Només el 18,5 % classifiquen la informació sol·licitada temàticament.

En aquest sentit, la classificació de documents és una de les aplicacions més comunes en projectes d'intel·ligència artificial amb risc baix i podria ser útil per recollir informació que requereix una publicació més activa per part de les administracions públiques, més enllà de la que exigeix la normativa. Això seria especialment útil en l'àmbit local, que és on es concentra el major nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública i on hi ha més dificultats per classificar la informació.

En relació amb el contingut de les sol·licituds, la informació que més es demana afecta l'àmbit institucional i organitzatiu, seguida de l'acció de govern i la normativa. En canvi, la informació que menys es demana és la relacionada amb els canals i els mecanismes de participació ciutadana i la gestió econòmica.



Taula 27. Sol·licituds d'accés a la informació pública en funció del contingut

	2020	2021	2022	2023	2024	% sobre 2024	Var. 2023-2024 (%)
Informació institucional i organitzativa	640	1.098	1.320	1.833	3.087	10,2	68,4
Gestió dels serveis públics	742	759	1.028	1.711	963	3,2	-43,7
Acció de govern i normativa	290	1.006	669	752	1.455	4,8	93,5
Contractes, convenis i subvencions	295	360	364	377	470	1,6	24,7
Gestió econòmica	150	445	398	507	359	1,2	-29,2
Canals i mecanismes de participació ciutadana	8	9	40	35	39	0,1	11,4
Altra informació	1.355	3.997	4.913	6.335	6.200	20,5	-2,1
No classificades	6.394	8.438	8.974	12.160	17.742	58,5	45,9
Total	9.874	16.112	17.706	23.710	30.315	100,0	27,9

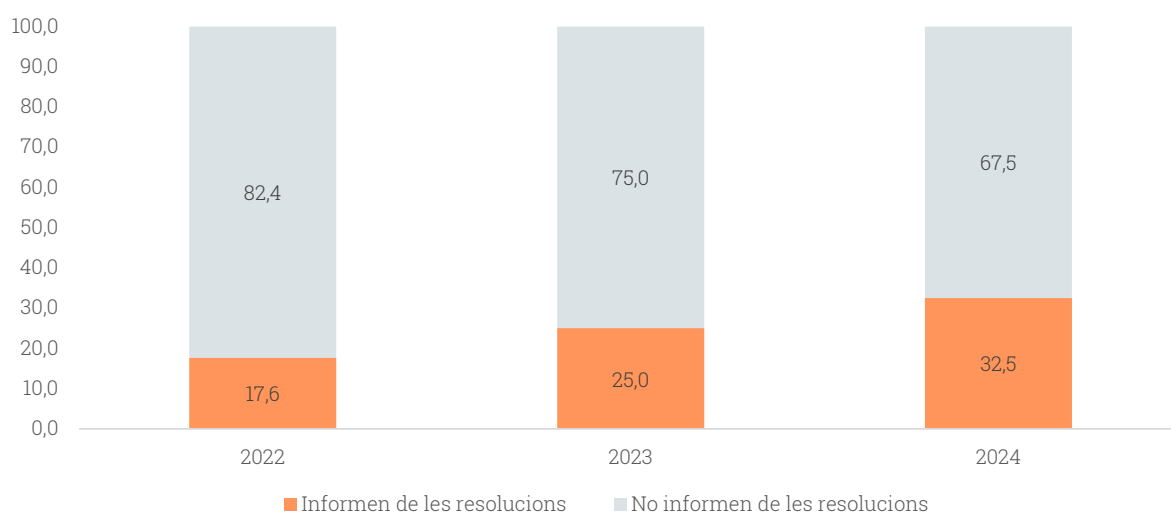
Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

Finalment, només un 32,5 % de les administracions avaluades mitjançant el test del sol·licitant ocult incorporen informació sobre sol·licituds d'accés a la informació pública rebudes, tramitades i resoltes l'any anterior. Tot i que cada cop són més les administracions que publiquen aquesta informació als seus portals, la dada continua sent encara insuficient.

Cal tenir present que disposar d'aquesta informació pot reduir el nombre de sol·licituds que es presenten a les administracions, perquè pot ser que ja s'hagin resolt prèviament en una altra petició. També pot servir per detectar les sol·licituds que es presenten de manera més freqüent, amb l'objectiu d'incorporar aquesta informació de manera més permanent i estable als portals de les administracions.



Gràfic 15. Percentatge d'administracions que informen de les resolucions de les sol·licituds d'accés a la informació pública rebudes i tramitades l'any previ a l'estudi



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

Què recomanem?

- Recollir en format reutilitzable totes les sol·licituds d'accés a la informació pública rebudes i tramitades, a fi de detectar les més freqüents.
- Elaborar des del Consorci AOC un registre unificat de sol·licituds d'accés a la informació pública que permeti fer-ne una classificació temàtica i identificar la informació més sol·licitada en l'àmbit local, aprofitant, si es considera convenient, funcionalitats d'intel·ligència artificial que ja s'utilitzen amb aquesta finalitat.
- Utilitzar els mecanismes de suport previstos a la Llei 8/2025, de 30 de juliol, de l'Estatut de municipis rurals, per part dels municipis rurals que tinguin dificultats per complir la normativa en matèria de transparència.
- Intensificar les campanyes institucionals en matèria de dret d'accés a la informació pública per garantir que la ciutadania, les entitats i les empreses privades coneixen aquest dret.

Presentació de sol·licituds

Què detectem?

- Per primer cop des que el Síndic de Greuges avalua l'accés a la informació pública, totes les administracions permeten presentar les sol·licituds d'accés per mitjans electrònics i presencialment.
- La cita prèvia per tramitar una sol·licitud d'accés de manera presencial continua constant com a obligatòria en el 6,7 % de les administracions avaluades.
- El 97,2 % de les administracions catalanes disposen d'un formulari específic per a les sol·licituds d'accés.
- S'ha incrementat un 6,2 % el nombre d'administracions que ubiquen el formulari de sol·licitud d'accés en el seu portal de transparència.

En aquest apartat i en els següents del capítol relatiu al dret d'accés, es presenten principalment els resultats obtinguts del test del sol·licitant ocult. Cal destacar que, en aquest capítol, no es tindrà tan present el principi de ruralitat, ja que, de moment, el test del sol·licitant ocult s'aplica només als municipis de més de 500 habitants.

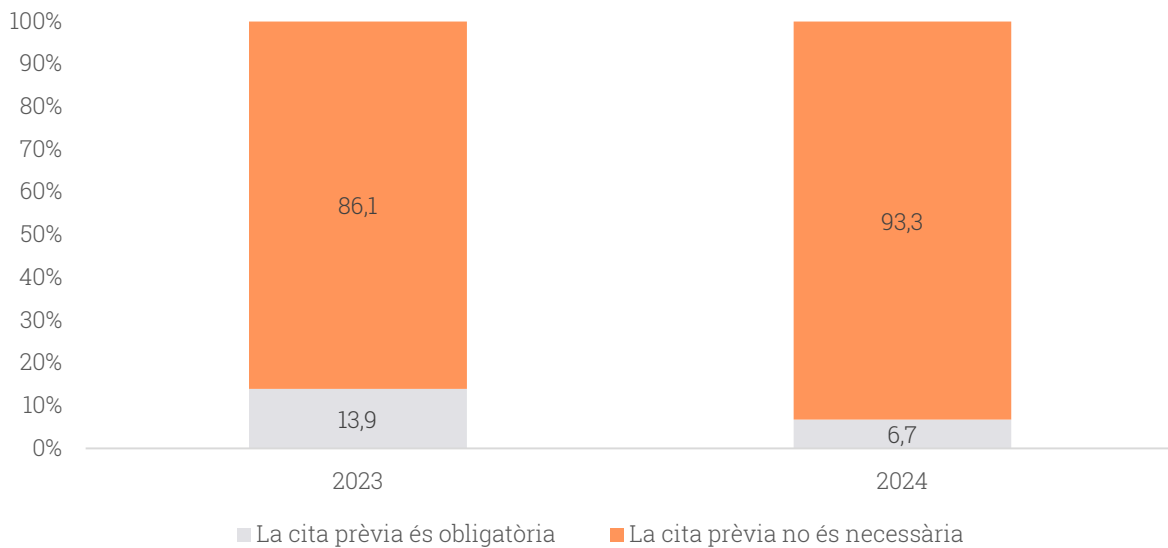
Les dades obtingudes mitjançant el test del sol·licitant ocult mostren que el 100 % de les administracions avaluades permeten presentar la sol·licitud d'accés a la informació pública per mitjans electrònics. Cal recordar que en anteriors anys, tot i que els percentatges eren molt elevats, sempre hi havia alguna administració que no tenia encara habilitada aquesta opció. De la mateixa manera, el 100 % de les administracions permeten presentar la sol·licitud de manera presencial.

Tot i això, encara hi ha un 6,7 % de les administracions que, si s'opta per tramitar la sol·licitud de manera presencial, exigeixen que es concertï cita prèvia. És positiu, però, que l'exigència de cita la prèvia es redueixi progressivament. A aquest efecte, cal destacar l'aprovació de la Llei 9/2025, de 13 de novembre, de modificació de la Llei 26/2010, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, que preveu la modificació de l'article 21 i, concretament, l'article 21.4, que queda redactat de la manera següent: "La cita prèvia no pot ésser obligatòria en cap cas i només es pot establir per a millorar els serveis d'atenció presencial."

En aquest sentit, cal recordar que el Síndic de Greuges, tant en diverses actuacions d'ofici com en el seu informe anual de transparència, ha recordat reiteradament des de l'any 2021 la necessitat d'eliminar la cita prèvia obligatòria en l'atenció presencial.



Gràfic 16. Percentatge d'administracions que informen que la cita prèvia és obligatòria per presentar la sol·licitud d'accés a la informació pública



Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

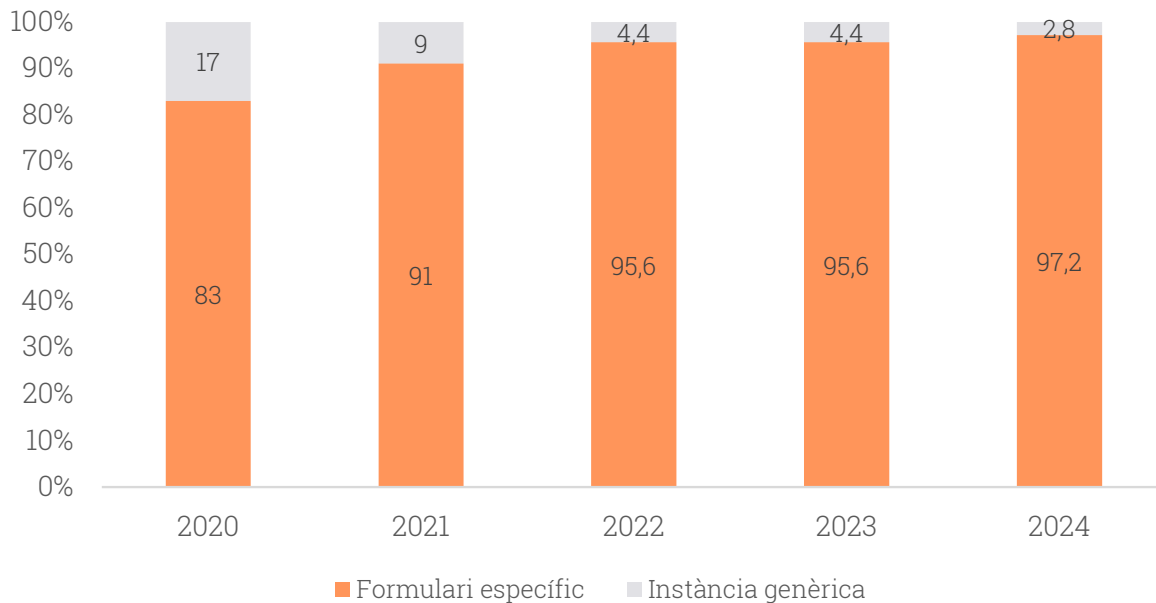
A més, el Síndic de Greuges ha incidit de manera reiterada en la necessitat de disposar d'un formulari específic per a les sol·licituds d'accés a la informació pública en lloc de derivar-les a la instància genèrica, com es feia en alguns casos en el passat. Cal recordar que és recomanable disposar d'un formulari específic, tant per a la ciutadania com per a l'Administració.

El fet que hi hagi camps d'informació específics i dades concretes ajuda a millorar la qualitat de les dades per a l'Administració i fa que la ciutadania demani la informació de manera més detallada i explícita. A més, això és una garantia per al ciutadà i permet una actuació més acurada de l'Administració, ja que en una instància genèrica el termini per resoldre és de tres mesos, mentre que en una sol·licitud d'accés a la informació pública el termini és d'un mes.

Les dades de les administracions mostren una progressió positiva en la incorporació del formulari específic: el 97,2 % de les administracions catalanes avaluades ja disposen d'un formulari específic per sol·licitar l'accés a la informació pública.



Gràfic 17. Evolució del percentatge d'administracions amb formulari específic de sol·licitud d'accés a la informació pública

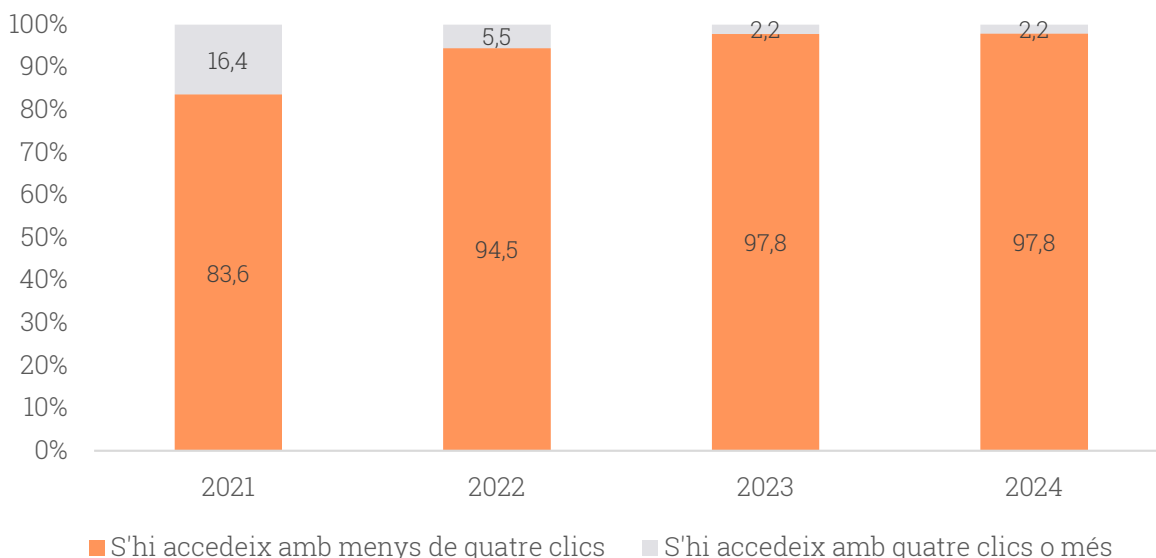


Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

Pel que fa a la ubicació del formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública, és important que es trobi a la pàgina inicial o als primers nivells del lloc web de l'administració. En aquest sentit, mitjançant el test del sol·licitant ocult, avaluem quin és el nivell de profunditat en què es troba el formulari. Segons les dades, el 97,8 % de les administracions avaluades permeten accedir al formulari amb menys de quatre clics, una xifra similar a la de l'any anterior.



Gràfic 18. Evolució del percentatge d'administracions que ubiquen el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública en els primers nivells del lloc web

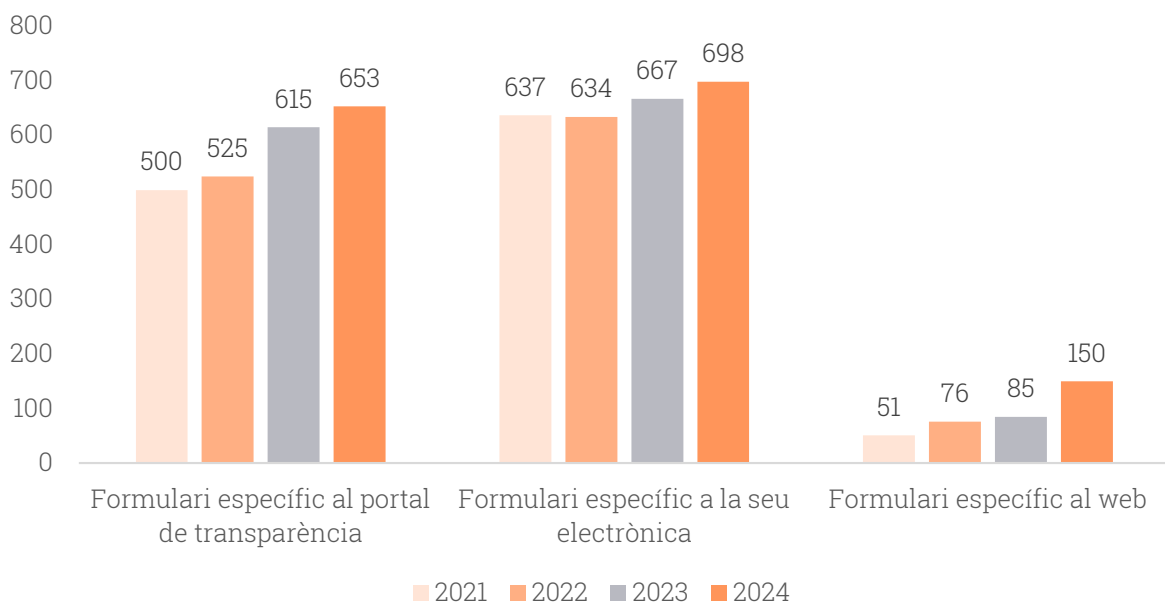


Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

Un altre dels aspectes que es valora positivament en el test del sol·licitant ocult és que el formulari de transparència estigui disponible al portal de transparència, a la seu electrònica o al web, per facilitar la localització del tràmit. Les dades mostren que **s'ha produït un increment del 6,2 % del nombre d'administracions avaluades que han incorporat el formulari al portal de transparència, un 4,7 % en el cas de la seu electrònica i un 76,5 % en el cas del web.**



Gràfic 19. Localització del tràmit específic de sol·licitud d'accés a la informació pública



Font. Elaboració pròpia.

Malgrat això, continuen havent-hi problemes amb els enllaços (de vegades no funcionen, no es trobava la pàgina o es redirigeix l'usuari a un altre contingut) o amb els formularis (de vegades són diferents depenent de si s'hi accedeix a través de la seu electrònica o del portal de transparència). Aquests problemes es fan constar en les observacions dels informes individuals sobre el dret d'accés, a fi que les administracions els puguin corregir.

Què recomanem?

- Eliminar la cita prèvia obligatòria en l'atenció presencial a la ciutadania.
- Garantir que totes les administracions catalanes disposin d'un formulari específic per tramitar les sol·licituds d'accés a la informació pública, com a garantia per a l'exercici dels drets de la ciutadania.
- Ubicar el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública als primers nivells del lloc web de l'administració, per facilitar-hi l'accés de la ciutadania.
- Ubicar el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública al portal de transparència, a la seu electrònica o al lloc web de les administracions públiques.
- Revisar periòdicament els enllaços dels web de les administracions per garantir que funcionen correctament.

Informació sobre el dret d'accés a la informació pública en el catàleg de tràmits

Què detectem?

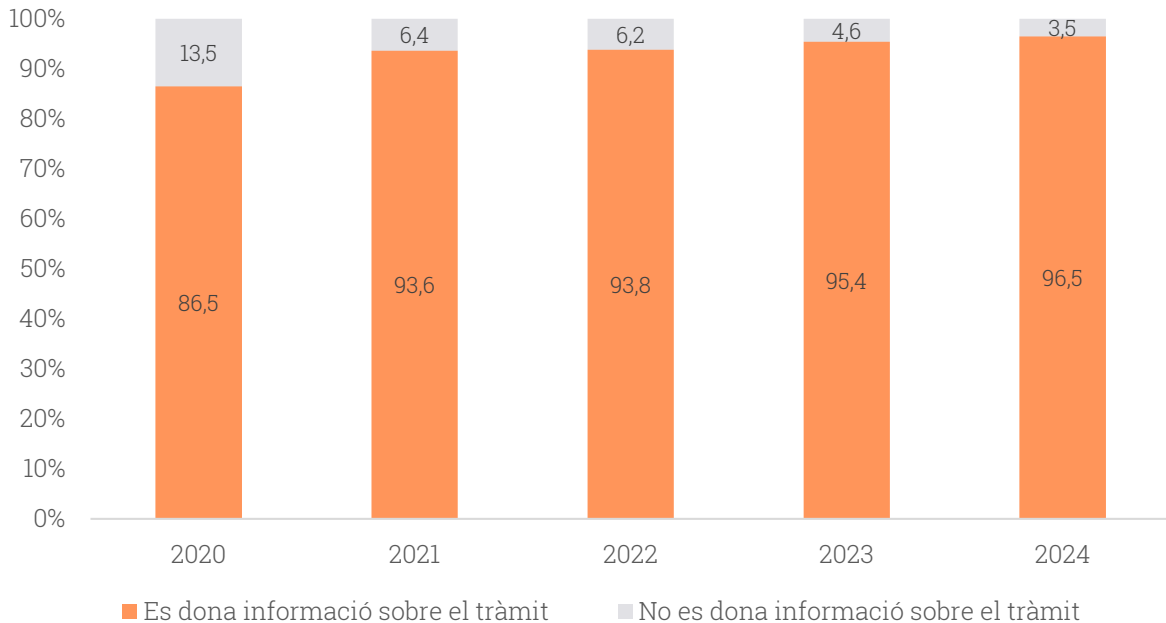
- Un 96,5 % de les administracions donen informació sobre el tràmit de sol·licitud d'accés a la informació pública en els seus llocs web.
- Hi ha **manca d'informació pel que fa als recursos que es poden interposar i l'òrgan competent per resoldre'ls**.
- Els mecanismes de suport habilitats per l'Administració per garantir que les persones interessades poden fer la tramitació de manera electrònica i reduir la bretxa digital són insuficients.
- Només el 12 % de les administracions informen respecte del termini mitjà de resolució de les sol·licituds d'accés a la informació pública.
- Els mecanismes de suport habilitats per l'Administració per garantir que les perso-

El catàleg de procediments de l'Administració ha d'oferir informació com més detallada millor per resoldre qualsevol dubte que pugui tenir la persona interessada respecte de la tramitació d'un procediment. En aquest sentit, convé recordar que l'article 35.1 del Decret 8/2021 obliga les administracions a disposar d'un catàleg actualitzat de tots els procediments administratius, el qual ha d'indicar quins tràmits integren un procediment, la documentació que s'ha d'aportar en cada tràmit, quin és el sentit del silenci administratiu, la informació sobre quins són els recursos que es poden interposar contra els actes administratius, el termini per interposar-los i l'òrgan competent per resoldre'ls.

La majoria d'administracions (el 96,5 %) ofereixen informació sobre el tràmit de sol·licitud d'accés a la informació pública als seus llocs web. Cal tenir en compte, però, que molts ens dependents deriven les persones interessades a la informació de l'ens matriu.



Gràfic 20. Percentatge d'administracions que donen informació sobre el tràmit de sol·licitud d'accés a la informació pública en els seus llocs web



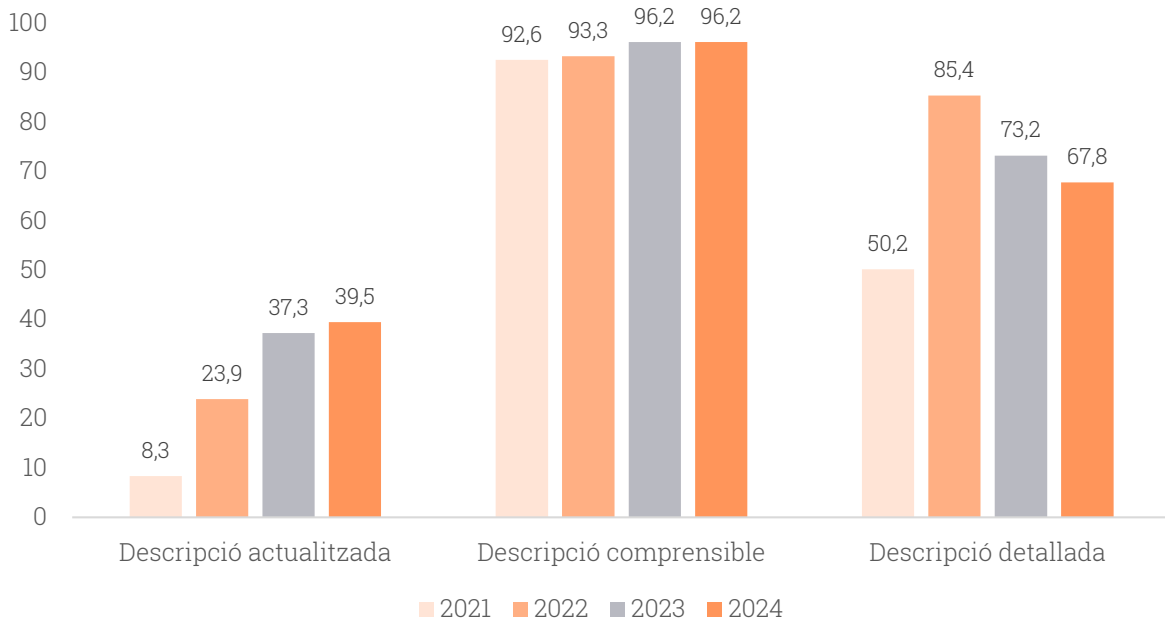
Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

Ara bé, perquè aquesta informació sigui útil per a la ciutadania, és necessari que sigui detallada, estigui actualitzada i sigui comprensible. El 39,5 % de les administracions públiques catalanes ofereixen una descripció actualitzada de la tramitació, si bé convé destacar que durant el 2024 algunes administracions han fet servir la plataforma del Sistema d'Informació Administrativa (SIA), que no conté tota la informació que hauria de tenir un catàleg de tràmits.

Pel que fa a la descripció detallada, les administracions solen informar dels passos que cal seguir durant la tramitació, o dels efectes del silenci administratiu. No obstant això, és més difícil localitzar informació sobre els recursos que pot interposar la persona interessada i sobre l'òrgan competent per resoldre'ls.



Gràfic 21. Evolució del percentatge d'administracions que ofereixen una descripció actualitzada, comprensible i detallada del tràmit



Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

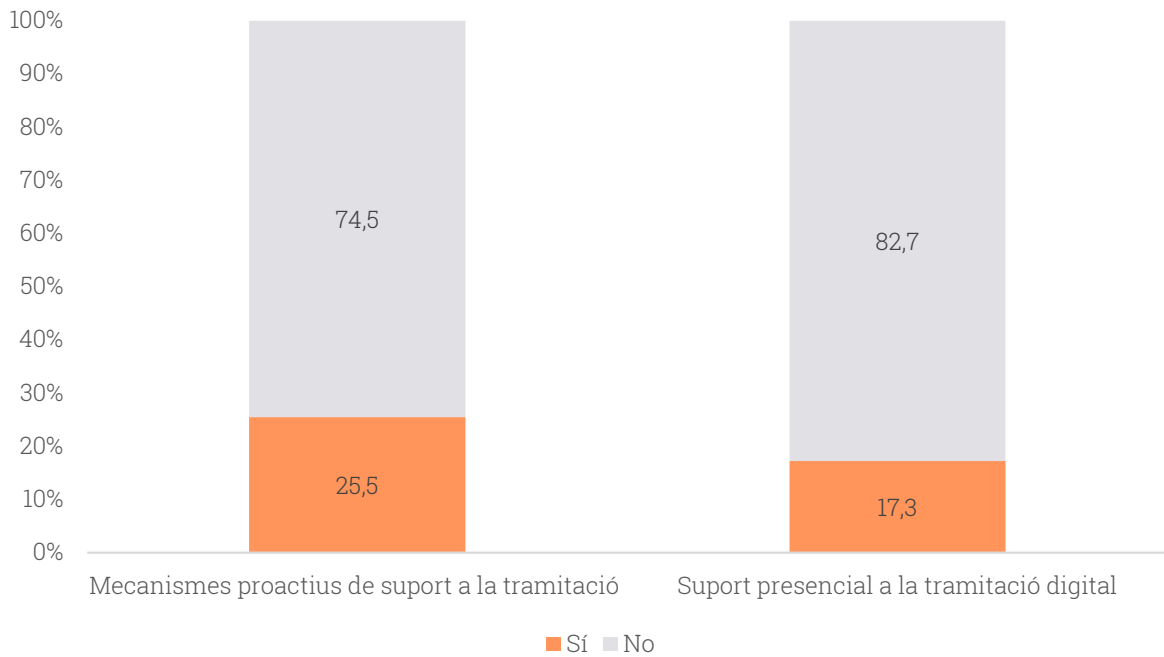
L'any 2024, mitjançant l'eina del test del sol·licitant ocult, hem consultat els mecanismes que les administracions posen a l'abast de les persones interessades per donar-los suport davant les dificultats que pot plantejar formular la sol·licitud per mitjans electrònics. **Algunes administracions han habilitat serveis que permeten oferir aquests mecanismes d'assistència o suport i reduir la bretxa digital**, com per exemple el servei "Fem-ho fàcil", de la Diputació de Barcelona, o l'Oficina 360.

En aquest sentit, vam valorar si en la informació del tràmit s'anunciava de forma visible i clara l'existència d'un telèfon genèric o un bot de conversa per resoldre dubtes de manera immediata i síncrona, o el servei "et truquem nosaltres". Les dades mostren que l'ús d'aquestes eines de suport és encara limitat, ja que només el 25,5 % de les administracions ofereixen aquest tipus de mecanismes.

També vam valorar si en la informació del tràmit s'oferia, alternativament, mecanismes de suport presencial a la tramitació digital, com ara punts digitals o oficines de suport. En aquest cas, els percentatges són encara menors: només n'ofereixen el 17,3 % de les administracions.



Gràfic 22. Mecanismes de suport a la tramitació digital

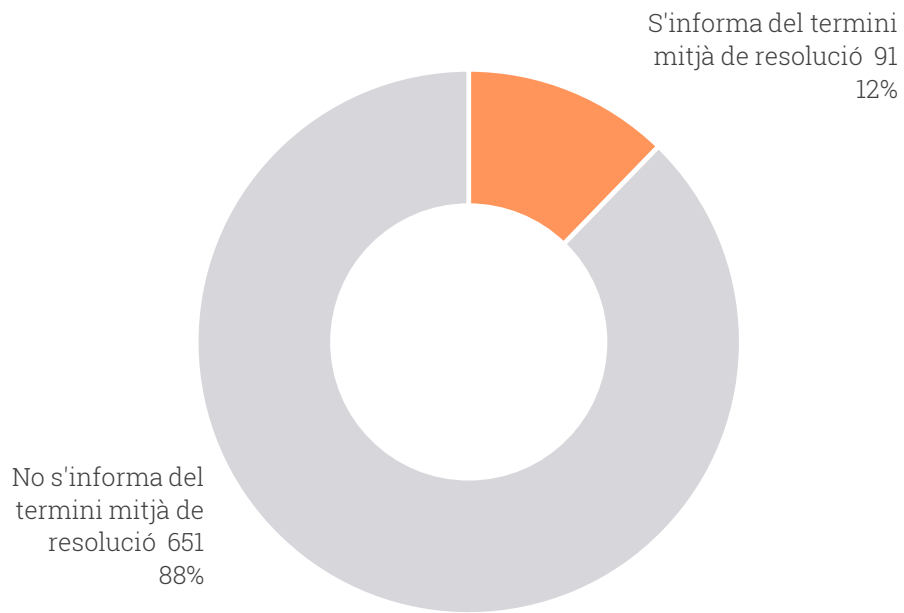


Font. Elaboració pròpia.

Finalment, vam valorar si l'Administració incloïa en la informació del tràmit quin era el termini mitjà de resolució del procediment. Tot i que no és obligatori, creiem que disposar d'aquesta informació pot ajudar tant la persona interessada, per conèixer quin és el termini mitjà de resolució, com les administracions, ja que els pot permetre comparar-se amb d'altres i identificar oportunitats de millora en la seva tramitació. En aquest cas, encara que la informació no estigués disponible directament en el tràmit, també donàvem per vàlida la resposta si apareixia en alguna avaluació publicada de l'Administració.



Gràfic 23. Informació sobre el termini mitjà de resolució de les sol·licituds d'accés a la informació pública



Font. Elaboració pròpia.

Què recomanem?

- ☑ Garantir que totes les administracions catalanes ofereixin informació sobre el tràmit de sol·licitud d'accés a la informació pública en els seus llocs web. En el cas d'ens dependents, com a mínim, s'hauria d'enllaçar amb la informació a l'ens matriu, si no en publiquen de pròpia.
- ☑ Revisar la informació que s'ofereix del tràmit per garantir un llenguatge planer i comprensible per a la ciutadania.
- ☑ Garantir que les administracions incorporin informació sobre els recursos que les persones poden interposar davant la manca de resolució o de lliurament de la informació, i també sobre l'òrgan competent per resoldre'ls.
- ☑ Garantir que la informació estigui actualitzada, i revisar especialment que es manté l'actualització quan es produeix un canvi de plataforma.
- ☑ Oferir suport en la tramitació digital, tant de manera proactiva (perquè la persona tingui alternatives per rebre suport en el moment de tramitar electrònicament), com de manera reactiva (permetent que la persona es desplaci a una oficina per rebre aquest suport).
- ☑ Informar sobre el termini mitjà de resolució dels tràmits en la informació del tràmit. Tot i que no és una informació obligatòria, permet a les persones fer-se una idea del temps que trigarà l'Administració a facilitar-los la informació sol·licitada.

Formulari de sol·licitud d'accés i notificacions de recepció

Què detectem?

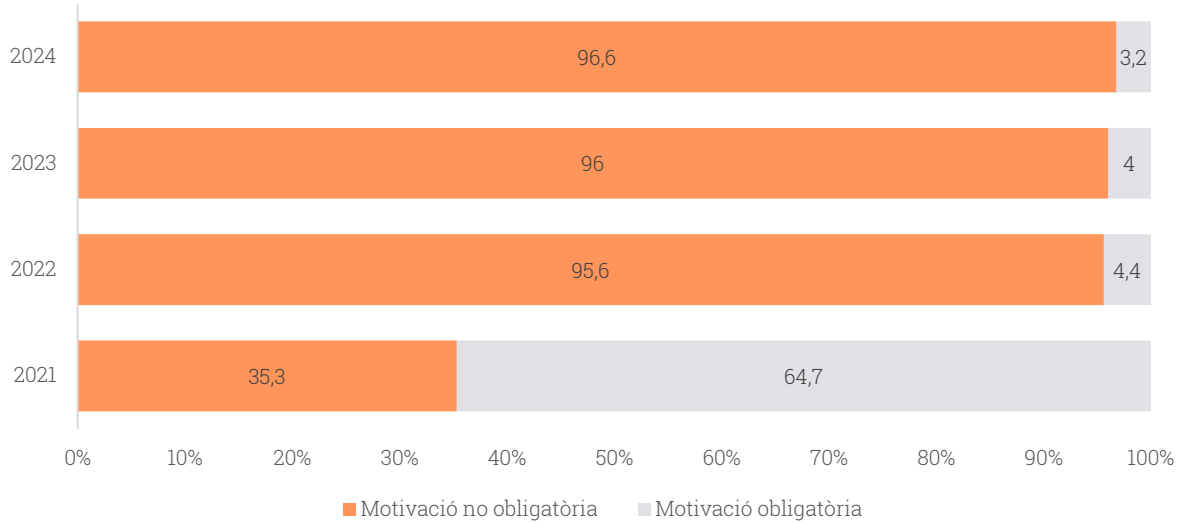
- És destacable l'esforç que han fet el Consorci AOC i la Generalitat de Catalunya per habilitar en el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública la majoria dels canvis que proposa el Síndic de Greuges.
- Només un 3,2 % de les administracions avaluades mantenen el camp "motivació" com a obligatori.
- El 12,4 % de les administracions avaluades mantenen l'adreça postal com a camp obligatori.
- El 73,5 % de les administracions avaluades distingeixen entre forma (tipus de suport) i format (tipus de document) en els formularis de sol·licitud d'accés a la informació pública.
- El 99,2 % de les administracions garanteixen de forma adequada sistemes d'identificació categoritzats com a baixos, d'acord amb l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Només un 15,5% de les administracions tenen habilitada la funcionalitat de desar el tràmit en els formularis de sol·licitud d'accés a la informació pública.

Des de l'any 2021, quan el Síndic de Greuges va començar a elaborar els informes individuals de dret d'accés, tant la Generalitat de Catalunya com el Consorci AOC estan modificant els formularis per complir els requeriments que aquesta institució els demana. Així, progressivament, s'han anat introduint canvis pel que fa a la no obligatorietat de motivar la sol·licitud, a l'obligatorietat d'incloure l'adreça postal i, els darrers anys, a la distinció entre forma i format. Considerem que la distinció entre la forma o el suport (paper o electrònic) i el format (full de càlcul, document de text, etc.) és necessària per donar la informació tal com la demana la persona interessada, tot i que no ho preveuen ni la Llei 19/2014 ni el Decret 8/2021.

Després del canvi del Consorci AOC el 2021 pel que fa a la motivació, s'ha eliminat de manera progressiva l'obligatorietat d'incloure aquesta informació. En aquest sentit, recordem que el Síndic de Greuges sempre ha manifestat que aquest camp no ha de ser obligatori, sens perjudici que si la persona interessada facilita voluntàriament aquesta informació pot ajudar a concretar des de l'inici la informació que demana.



Gràfic 24. Evolució del percentatge d'administracions que tenen la motivació com a camp obligatori en els formularis de sol·licitud d'accés a la informació pública

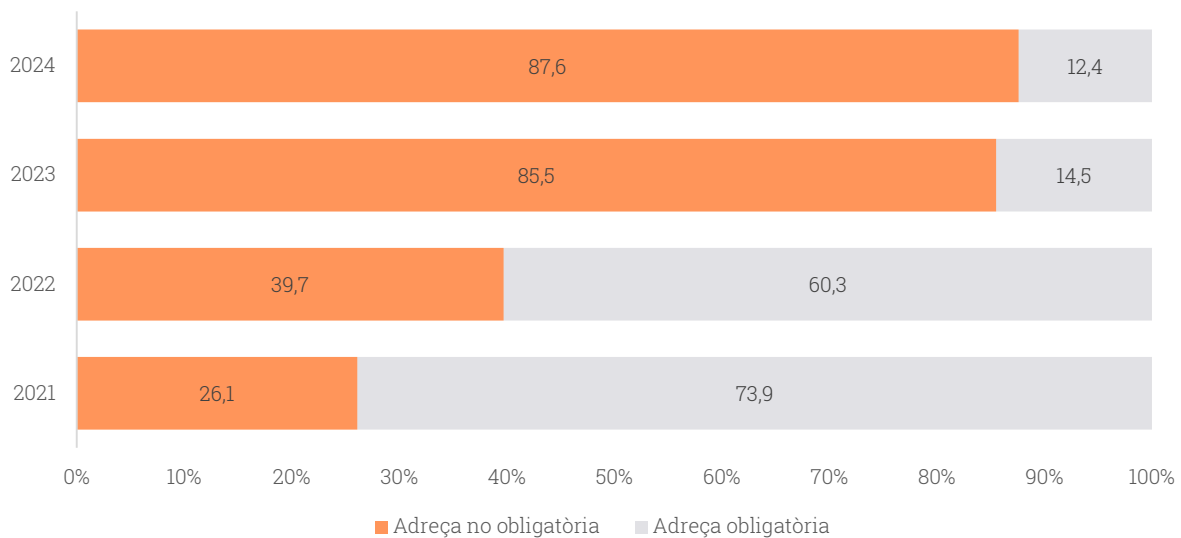


Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

Pel que fa a l'adreça postal, que en molts formularis constava com a obligatòria, també s'ha anat reduint l'obligatorietat d'oferir aquesta informació, especialment des de l'any 2022, moment en què s'introdueixen els informes individuals de dret d'accés.



Gràfic 25. Evolució del percentatge d'administracions que tenen l'adreça postal com a camp obligatori en els formularis de sol·licitud d'accés a la informació pública

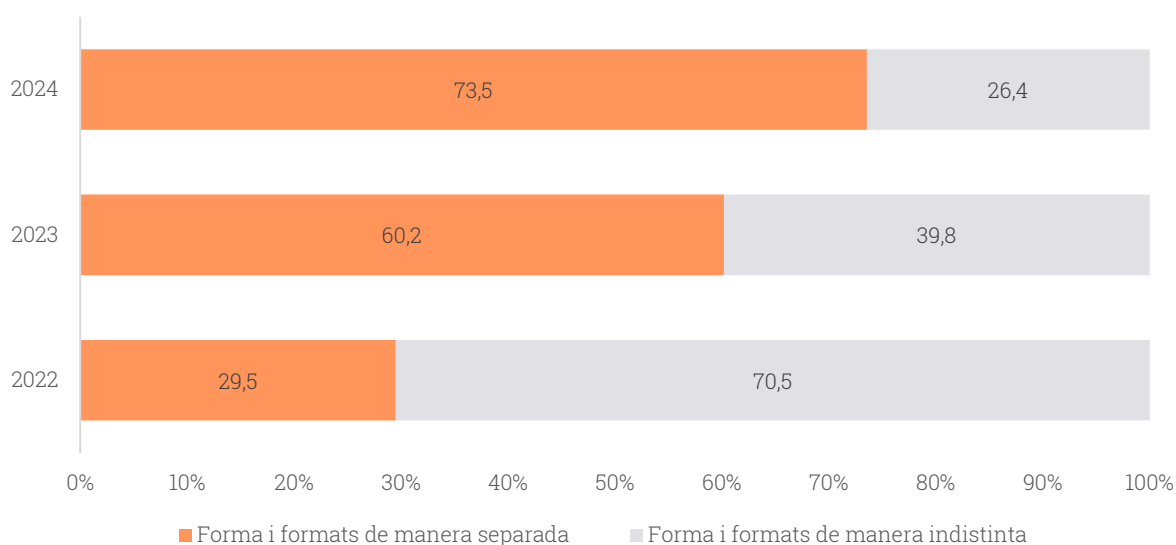


Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

Finalment, en relació amb la distinció entre forma i format en els formularis de sol·licitud d'accés a la informació pública, actualment el 73,5 % de les administracions la fan, i distingeixen entre forma o tipus de suport (electrònic o paper) i tipus de format (full de càlcul, document de text, etc.).



Gràfic 26. Evolució del percentatge d'administracions que distingeixen entre forma i format en els formularis de sol·licitud d'accés a la informació pública



Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

En relació amb la identificació de les persones sol·licitants, la normativa en matèria de transparència requereix sistemes d'identificació categoritzats com a baixos en el marc de l'Esquema Nacional de Seguretat. Les dades recollides mitjançant l'avaluació del test del sol·licitant ocult posen de manifest que pràcticament totes les administracions (el 99,2 %) fan servir de forma adequada aquests nivells de sistemes d'identificació.

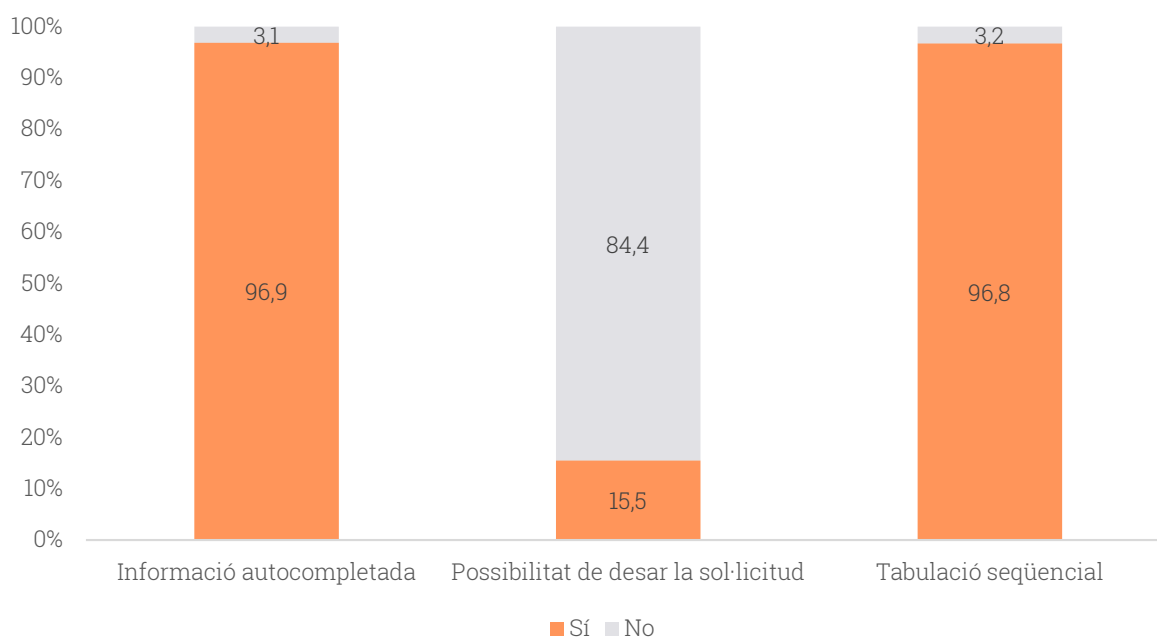
Durant l'any 2024, hem consultat també aspectes relatius a la usabilitat o l'accessibilitat, com ara la informació autocompletada (és a dir, que, si ja es disposa de la informació, no cal que la persona interessada la torni a emplenar), la tabulació seqüencial dels camps (per facilitar la incorporació de la informació) i la possibilitat de desar la sol·licitud. Si bé és cert que les sol·licituds d'accés a la informació pública no requereixen un temps d'elaboració elevat, aquestes funcionalitats, si s'incorporen, poden servir també per al conjunt de tràmits de la plataforma, fet que considerem positiu per a la ciutadania.

Les dades mostren que, mentre que la informació autocompletada i la tabulació seqüencial estan implementades per la pràctica totalitat de les administracions catalanes, la funcionalitat de desar el tràmit encara no està completament implantada en totes elles.

La Generalitat de Catalunya ha resolt positivament la incidència que no permetia desar el tràmit en els seus formularis, coincidint amb la fase d'al·legacions dels informes individuals de dret d'accés



Gràfic 27. Percentatge d'administracions que garanteixen la informació autocompletada, la tabulació seqüencial i la possibilitat de desar el tràmit en els formularis de sol·licitud d'accés a la informació pública



Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

Què recomanem?

- Garantir que totes les administracions públiques catalanes eliminin l'obligatorietat del camp de "motivació" en els seus formularis de sol·licitud d'accés a la informació pública.
- Garantir que totes les administracions públiques eliminin l'obligatorietat de facilitar l'adreça postal en els seus formularis de sol·licitud d'accés a la informació pública.
- Garantir que totes les administracions distingeixin entre forma (suport) i format (tipus de document) en els formularis de sol·licitud d'accés a la informació pública.
- D'acord amb l'Esquema Nacional de Seguretat, cal mantenir l'ús de sistemes d'identificació baixos per formular sol·licituds d'accés a la informació pública.
- Cal garantir la usabilitat i l'accessibilitat en els formularis de sol·licitud d'accés a la informació pública.
- Cal introduir la funcionalitat de desar el tràmit en els formularis per facilitar les sol·licituds de la ciutadania.

Notificacions de recepció i tramitació

Què detectem?

- El 10,5 % de les administracions disposen del contingut preceptiu de les notificacions de recepció.

Pel que fa a la notificació de recepció, d'una banda, la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, obliga les administracions a emetre automàticament una notificació de recepció de la petició. Aquesta notificació ha de ser una còpia autenticada del document que inclogui la data i l'hora de presentació, el número d'entrada de registre i un rebut acreditatiu d'altres documents que, si escau, l'acompanyin, i que en garanteixin la integritat i la no-repudiació.

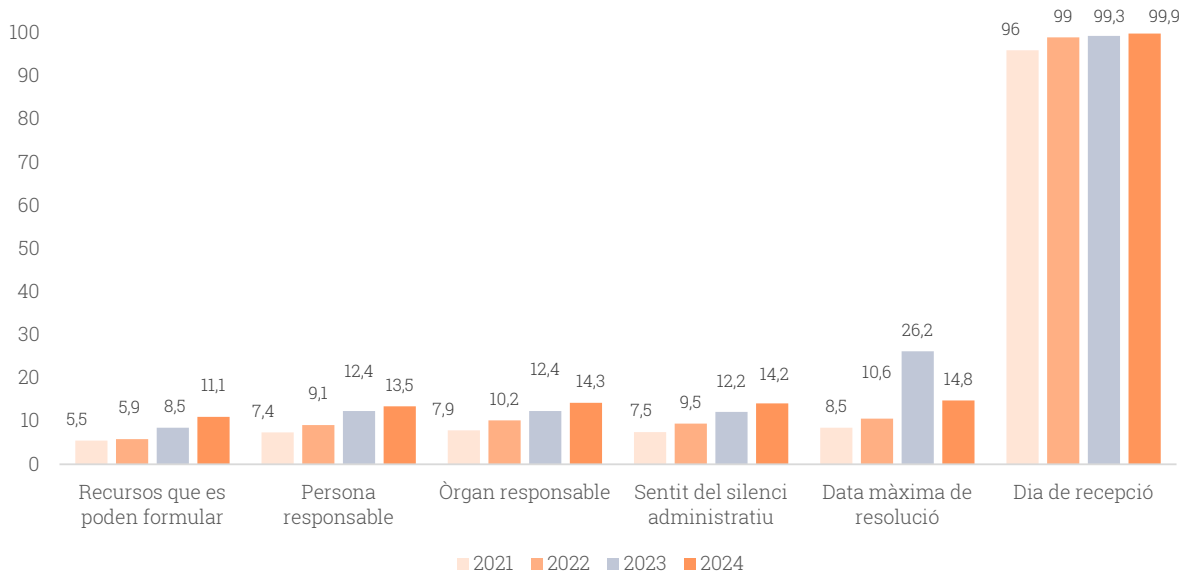
D'altra banda, la Llei 19/2014 i el Decret 8/2021 afegeixen que s'ha d'informar també de la data màxima de resolució administrativa, dels efectes jurídics del silenci administratiu, de l'òrgan i la persona responsables de tramitar la sol·licitud i dels recursos que es poden formular. El procediment abreujat previst en el Decret 8/2021 no obliga a trametre la notificació de recepció, tot i que pot ser complementària.

Les dades mostren un lleuger increment de la informació incorporada en les notificacions de recepció, a excepció de l'acreditació del dia de recepció que, com que és automàtica, es compleix pràcticament sempre. Cal insistir en la necessitat de donar aquesta informació a la persona interessada per reduir els dubtes en relació amb la tramitació i la resolució del procediment, i per garantir que estigui informada sobre els recursos que pot formular. A més, si el procediment estigués automatitzat, complir amb aquest requisit no hauria de ser difícil. En aquest sentit, cal recordar que diversos ens han impulsat plantilles en llenguatge planer i comprensible que poden afavorir l'automatització.

Tot i això, convé destacar que, mentre que l'any 2022 un 5,6 % de les administracions notificaven la recepció amb tot el contingut preceptiu, aquesta dada va augmentar fins al 8,1 % l'any 2023, i el 2024 va arribar al 10,5 %. Tot i aquest increment, encara queda un notable marge de millora que confiem que es consolidi en el proper exercici.



Gràfic 28. Evolució del contingut inclòs en les notificacions de recepció



Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

Quant a la tramitació de les sol·licituds, la Llei 19/2014 estableix la manera com s'ha de procedir davant de diferents supòsits que poden sorgir durant el procés de tramitació:

- a) Necessitat de concretar la informació davant de sol·licituds imprecises (article 28)
- b) Derivació de les sol·licituds perquè l'Administració o l'òrgan no disposen de la informació (article 30)
- c) Afectació de drets o interessos de terceres persones (article 31)

Cal tenir present que, en el cas del test del sol·licitant ocult, l'objectiu és reduir al mínim la càrrega de treball de les administracions. En aquest sentit, el nombre de casos en què es poden produir aquests tres supòsits és mínim.



Taula 28. Supòsits de tramitació en les sol·licituds d'accés a la informació pública

	2021 (%)	2022 (%)	2023 (%)	2024 (%)
Concreció	4,1	4,8	2,2	1,5
Derivació	2,3	1,2	0,7	0,7
Afectació de terceres persones	0,1	0,0	0,1	0,0

Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

El supòsit que més s'ha produït, tot i ser minoritari, és la necessitat de concretar la informació. Això s'ha produït en tres consells comarcals i vuit departaments de la Generalitat de Catalunya, amb un comportament força diferenciat en funció del tipus d'administració. Els consells comarcals han utilitzat vies informals (com el telèfon o el correu electrònic) per demanar la concreció d'informació, mentre que la Generalitat de Catalunya ha utilitzat vies més formals. A conseqüència de l'ús de la via formal, i atenent a l'automatització del procediment i l'estudi de les obligacions normatives, la Generalitat de Catalunya ha afegit a la comunicació el termini per poder donar resposta a la concreció i l'advertència d'arxivament, fet que no ha ocorregut en els consells comarcals.

De nou, l'estudi i el disseny del procediment condicionen la informació que l'Administració posa a disposició de la ciutadania, així com les garanties per a l'exercici dels seus drets. En aquest sentit, cal que les administracions analitzin i dissenyin un procediment digitalitzat per donar compliment a tots els requeriments normatius.

Pel que fa a la derivació, només s'ha produït en cinc casos, fonamentalment ens dependents de l'Administració local que han derivat la sol·licitud a l'ens matriu, complint amb els terminis previstos. Ara bé, només en un cas s'ha informat sobre l'òrgan al qual es derivava la sol·licitud, la informació sobre la data de resolució o el sentit del silenci administratiu, entre d'altres.

Què recomanem?

- Incorporar la notificació de recepció en el procediment de sol·licitud d'accés a la informació pública, amb tot el contingut preceptiu.
- Garantir que les administracions analitzin i dissenyin un procediment digitalitzat amb l'objectiu de donar compliment a tots els requeriments normatius.

Finalització

Què detectem?

- Tot i ser una causa de finalització poc freqüent, la **inadmissió de sol·licituds s'ha incrementat durant l'any 2024, fins arribar al 2,6 % de les sol·licituds presentades.**
- Ha augmentat progressivament el nombre d'inadmissions per part de l'Administració, aduint que la informació demanada no existeix.
- El 84,4 % de les administracions avaluades a partir del test del sol·licitant ocult han resolt la sol·licitud d'accés a la informació pública.
- El 94,1 % de les resolucions informen de l'òrgan competent per resoldre la sol·licitud.
- El 50,7 % de les resolucions informen sobre les vies de recurs de què disposen les persones interessades.
- El percentatge de desestimacions de les sol·licituds d'accés a la informació pública es manté similar al dels anys anteriors.
- En el 42,7 % de les administracions s'ha hagut de requerir la resolució un cop passat el termini previst.

El procediment d'accés a la informació pública es pot finalitzar o bé perquè no s'admet a tràmit la sol·licitud, o bé perquè s'ha emès una resolució estimatòria o desestimària, parcial o total.

Causas d'inadmissió

Segons les respostes de les administracions al qüestionari, s'han produït 779 inadmissions de sol·licituds d'accés a la informació pública, que representen un 2,6 % del total de sol·licituds d'accés presentades durant l'any 2024. Aquesta xifra és lleugerament superior a la d'anys anteriors, en què mai s'havia superat el 2 %. Amb tot, la inadmissió continua sent una causa de finalització minoritària.



Taula 29. Evolució de les sol·licituds no admeses a tràmit

	Nre.	Var. (%)	SAIP	Inadmissions/SAIP (%)
2020	132	-	9.874	1,3
2021	299	126,5	16.112	1,9
2022	279	-6,7	17.706	1,6
2023	403	44,4	23.710	1,7
2024	779	93,3	30.315	2,6

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.
Nota. SAIP correspon a sol·licitud d'accés a la informació pública.

Per tipus d'administració, la Generalitat de Catalunya i els ajuntaments de 5.000 a 20.000 habitants són les administracions que més han inadmes a tràmit les sol·licituds d'accés a la informació pública, seguides dels ajuntaments de 20.000 a 50.000 habitants.



Taula 30. Nombre de sol·licituds no admeses a tràmit per tipus de subjecte

Subjectes	2020	2021	2022	2023	2024	%
Administració local	57	125	52	61	426	54,7
Ajuntaments	46	99	41	51	397	51,0
Municipis de 0 a 500 habitants	1	3	0	0	29	3,7
Municipis de 501 a 5.000 habitants	6	25	3	5	54	6,9
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	16	20	17	14	183	23,5
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	3	8	8	21	64	8,2
Municipis de més de 50.000 habitants	20	43	13	11	67	8,6
Ens supramunicipals	11	26	11	10	29	3,7
Conselh Generau d'Aran		1	0	0	0	0,0
Consells comarcals	3	6	1	1	5	0,6
Diputacions	1	9	3	6	21	2,7
Àrees metropolitanes	7	10	7	3	3	0,4
Generalitat de Catalunya i ens dependents	71	158	226	339	341	43,8
Institucions de la Generalitat a les quals fa referència l'EAC	0	0	1	3	2	0,3
Universitats	4	16	–	–	10	1,3
Total	132	299	279	403	779	100,0

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

Nota. EAC correspon a Estatut d'autonomia de Catalunya.

Pel que fa als motius d'inadmissió, en la majoria de casos les administracions argumenten que la informació sol·licitada no existeix. Aquest tipus d'inadmissió ha continuat augmentant els darrers anys. De fet, mentre que el 2023 el 34 % de les sol·licituds inadmeses es van rebutjar per aquesta raó, el 2024 aquest percentatge ha pujat al 42 %.



Taula 31. Nombre de sol·licituds inadmeses, segons el motiu d'inadmissió

	2020	2021	2022	2023	2024	% de 2024
Abús de dret	18	1	18	12	10	1,3
Notes, esborranys, resums opinions o qualsevol document de treball sense rellevància o interès públic	19	141	19	18	20	2,6
Informació en fase d'elaboració i que s'ha de fer pública en un termini de tres mesos	18	10	28	39	38	4,9
Consultes jurídiques, peticions d'informe o dictamen	31	30	19	44	34	4,4
Informació que requereix una tasca complexa d'elaboració o reelaboració	19	18	32	36	38	4,9
La informació demanada no existeix	-	-	79	137	327	42,0
Altres	-	-	84	117	312	40,1
Total	105	200	279	403	779	100,0

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

En el cas de les sol·licituds presentades mitjançant el test del sol·licitant ocult, durant el 2024 s'han produït set inadmissions: tres de departaments de la Generalitat de Catalunya i quatre d'ajuntaments.

Pel que fa als ajuntaments, en el cas del d'Albesa, a qui es demanava el percentatge del pressupost d'inversió del 2023 executat en format reutilitzable, l'Ajuntament va inadmetre la sol·licitud per considerar que era una tasca complexa d'elaboració i perquè no podia disposar de les dades en format reutilitzable.

L'Ajuntament de l'Armentera, a qui es va presentar la mateixa sol·licitud, la va inadmetre perquè les dades ja estaven publicades al portal de transparència. En aquest cas, considerem que la inadmissió no era la millor fórmula per resoldre aquesta petició, sinó que hauria calgut estimar-la i lliurar la informació mitjançant un enllaç, tal com s'ha fet finalment.

L'Ajuntament de Calafell va inadmetre la sol·licitud de despeses protocol·làries i de representació de l'alcalde de l'any 2023, per tractar-se d'una tasca complexa de reelaboració.

I finalment, l'Ajuntament de Girona, a qui se sol·licitava la darrera autoavaluació duta a terme pel grau de compliment intern de les obligacions de publicitat activa,

la va inadmetre al·legant que aquesta informació es podia consultar a través del web Infoparticipa. En aquest sentit, cal recordar que l'autoavaluació és un exercici que ha de fer la mateixa administració i, com s'ha dit més amunt, el fet que la informació estigui publicada no és una causa d'inadmissió.

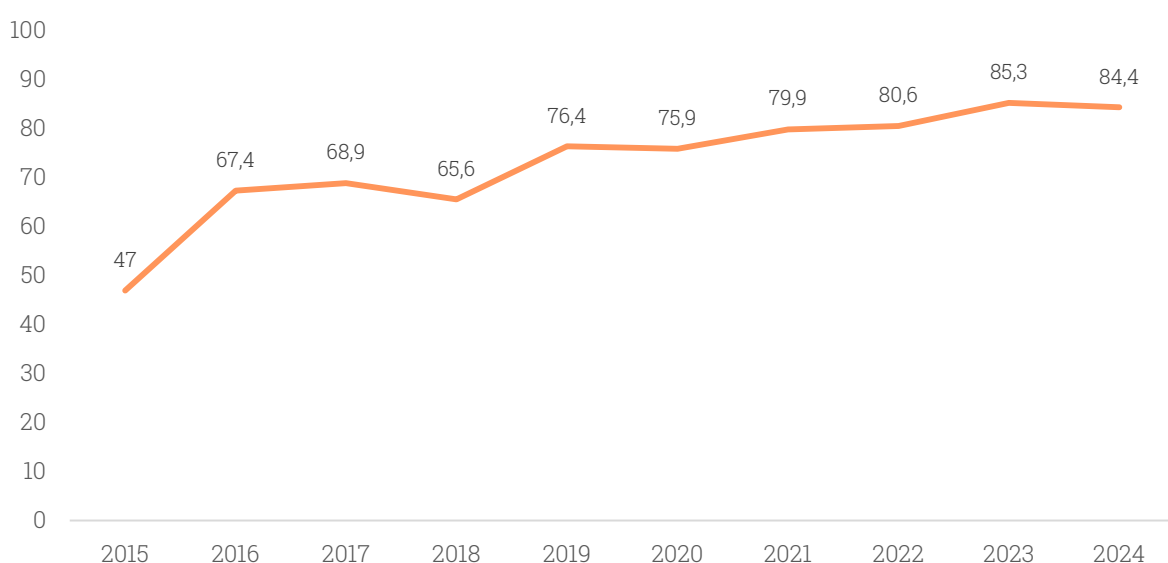
Pel que fa a la Generalitat de Catalunya, tres departaments van inadmetre la sol·licitud d'estudis i dictàmens del primer semestre de 2024, argüint que la informació demanada no tenia la consideració d'informació pública, atès que no havien contractat cap estudi o dictamen durant el primer semestre de 2024 i la informació no era temporalment preexistent. Malgrat que aquesta causa d'inadmissió no està identificada específicament a la Llei, un dels requisits de la sol·licitud d'accés és que faci referència a informació preexistent.

A més, a excepció d'una administració, la resta incorporaven el peu de recurs a la resolució, per poder interposar un recurs si es considerava adient.

Resolució de sol·licituds d'accés a la informació pública

Pel que fa a la resolució del procediment d'accés a la informació pública, els resultats del test del sol·licitant ocult són similars als de l'any anterior: el 84,4 % de les administracions valuades han resolt la sol·licitud d'accés a la informació pública que hem presentat.

 Gràfic 29. Evolució del percentatge de sol·licituds d'accés a la informació pública fetes mitjançant el test del sol·licitant ocult que han estat resoltes



Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

Per tipus d'administració, els ajuntaments de 500 a 5.000 habitants són els que han resultat menys sol·licituds, però també són els que menys recursos tenen. En aquest sentit cal reiterar la necessitat que aquests ajuntaments rebin el suport necessari dels ens supramunicipals, tal com estableix la Llei de l'Estatut de municipis rurals.

A més, la dada del 84,4 % de resolució de les sol·licituds fetes a través del test del sol·licitant ocult implica que **un 15,6 % de les administracions avaluades no han resultat la sol·licitud que se'ls ha formulat**. En aquest sentit, si es fa una simulació i es projecta aquesta dada sobre el total de sol·licituds d'accés que les administracions informen que han rebut aquest any (30.315), 4.729 sol·licituds haurien quedat sense resoldre. Aquesta és una dada preocupant pel que fa al compliment del dret d'accés, ja que genera desconfiança i és un perjudici per al conjunt de sol·licituds formulades a les administracions públiques.



Taula 32. Percentatge de sol·licituds formulades mitjançant el test del sol·licitant ocult que han estat resoltes segons el tipus de subjecte

Subjectes	Resoltes	No resoltes	Total	% resolució
Administració local	575	115	690	83,3
Ajuntaments	512	107	619	82,7
Municipis de 501 a 5.000 habitants	323	82	405	79,8
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	124	21	145	85,5
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	43	3	46	93,5
Municipis de més de 50.000 habitants	22	1	23	95,7
Ens supramunicipals	63	8	71	88,7
Àrees metropolitanes	1	-	1	100,0
Conselh Generau d'Aran	1	-	1	100,0
Consells comarcals	34	6	40	85,0
Diputacions	4	-	4	100,0
Ens dependents	23	2	25	92,0
Generalitat de Catalunya	39	1	40	97,5
Departaments	16	-	16	100,0
Ens dependents	23	1	24	95,8
Institucions de la Generalitat a les quals fa referència l'EAC	5	0	5	100,0
Universitats	7	0	7	100,0
Total	626	116	742	84,4

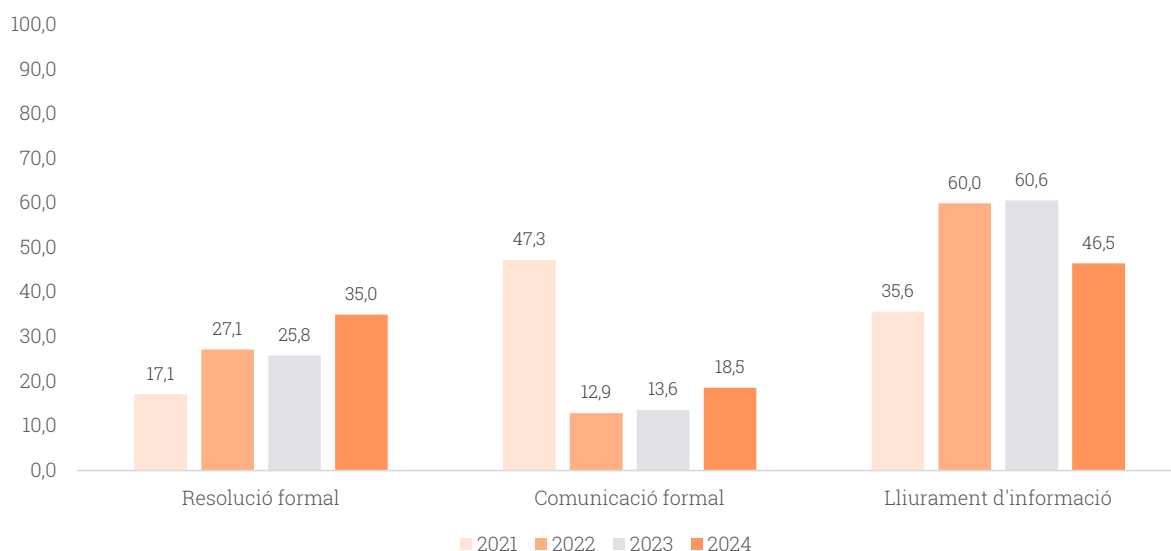
Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.
Nota. EAC correspon a Estatut d'autonomia de Catalunya.

Quant a la forma de notificar la resolució, és positiu ressaltar que el 2024 s'ha reduït el nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública que s'han resolt simplement facilitant la informació. Al mateix temps, ha augmentat el percentatge d'administracions que fan servir una resolució o una comunicació formal per finalitzar el procediment amb la persona sol·licitant.

Aquest fet, en principi, dona més garanties a la ciutadania, ja que implica rebre un document signat electrònicament, amb informació sobre l'òrgan responsable i, probablement, sobre la possibilitat de presentar un recurs.



Gràfic 30. Forma de notificar la resolució



Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

De fet, les dades mostren que els ajuntaments de menys de 20.000 habitants, els consells comarcals i els ens dependents de l'Administració local encara fan un ús excessiu del correu electrònic com a mitjà per finalitzar els procediments de sol·licitud d'accés a la informació pública.



Taula 33. Forma de notificar la resolució segons el tipus d'administració

Subjectes	Resolució formal	%	Comunicació formal	%	Facilitació d'informació	%	Total
Administració local	201	35,0	84	14,6	290	50,4	575
Ajuntaments	178	34,8	67	13,1	267	52,1	512
Municipis de 501 a 5.000 habitants	114	35,3	20	6,2	189	58,5	323
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	38	30,6	19	15,3	67	54,0	124
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	19	44,2	14	32,6	10	23,3	43
Municipis de més de 50.000 habitants	7	31,8	14	63,6	1	4,5	22
Ens supramunicipals	23	36,5	17	27,0	23	36,5	63
Àrees metropolitanes	–	0,0	1	100,0	–	0,0	1
Conselh Generau d'Aran		0,0		0,0	1	100,0	1
Consells comarcals	16	48,5	4	12,1	13	39,4	33
Diputacions	3	75,0	1	25,0	0	0,0	4
Ens dependents	4	16,7	11	45,8	9	37,5	24
Generalitat de Catalunya	14	35,9	24	61,5	1	2,6	39
Departaments	8	50,0	8	50,0	0	0,0	16
Ens dependents	6	26,1	16	69,6	1	4,3	23
Institucions de la Generalitat a les quals fa referència l'EAC	3	60,0	2	40,0	–	0,0	5
Universitats	1	14,3	6	85,7	–	0,0	7
Total	219	35,0	116	18,5	291	46,5	626

Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.
Nota. EAC correspon a Estatut d'autonomia de Catalunya.

Tot i que, en algunes ocasions, es faciliti la informació informal sobre l'òrgan competent per resoldre, les dades mostren que la majoria d'administracions avaluades informen formalment de l'òrgan competent per resoldre. De fet, el 94,1 % de les administracions han incorporat la informació relativa a l'òrgan competent, independentment de la forma de notificació de la resolució.



Taula 34. Informació sobre l'òrgan competent per resoldre en funció de la forma de notificació

	2021			2022			2023			2024		
	Òrgan competent	Total	%	Òrgan competent	Total	%	Òrgan competent	Total	%	Òrgan competent	Total	%
Resolució formal	100	100	100,0	158	158	100,0	159	160	99,4	219	219	100,0
Comunicació formal	86	276	31,2	66	75	88,0	76	84	90,5	115	116	99,1
Lliurament de la informació	5	208	2,4	222	349	63,6	315	375	84,0	254	290	87,6
Total	191	584	32,7	446	582	76,6	550	619	88,9	588	625	94,1

Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

En canvi, els resultats disminueixen substancialment quan es tracta d'informar sobre les vies de recurs disponibles per a les persones interessades. **Només el 50,7 % de les administracions informen sobre les vies de recurs**, i aquesta dada està molt condicionada a la forma de notificació de la resolució. De fet, **en cap dels casos en què s'ha facilitat la informació per correu electrònic, s'ha informat sobre les vies per interposar un recurs.**



Taula 35. Informació sobre les vies de recurs o reclamació en funció de la forma de notificació

	2021			2022			2023			2024		
	Vies de recurs	Total	%	Vies de recurs	Total	%	Vies de recurs	Total	%	Vies de recurs	Total	%
Resolució formal	91	100	91,0	148	158	93,7	148	160	92,5	215	219	98,2
Comunicació formal	37	276	13,4	66	75	88,0	78	84	92,9	102	116	87,9
Facilitació de la informació	2	208	1,0	1	349	0,3	2	375	0,5	0	290	0,0
Total	130	584	22,3	215	582	36,9	228	619	36,8	317	625	50,7

Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

Sentit de la resolució

Pel que fa al sentit de la resolució, a diferència de la inadmissió, les administracions que han contestat el qüestionari han desestimat un percentatge inferior de sol·licituds d'accés a la informació pública. Així, l'any 2024 es va desestimar l'1,1% de les sol·licituds, mentre que el 2023 se'n va desestimar l'1,4 %, i el 2022, l'1,7 %. Tot i que en termes absoluts els percentatges són similars als d'altres anys, en termes relatius aquest percentatge és inferior, a causa de l'increment de sol·licituds d'accés a la informació pública rebudes.



Taula 36. Evolució de les sol·licituds desestimades

	Nre.	Var. (%)	SAIP	Desestimacions/ SAIP (%)
2020	125	-	9.874	1,3
2021	191	52,8	16.112	1,2
2022	305	59,7	17.706	1,7
2023	336	10,2	23.710	1,4
2024	320	-4,8	30.315	1,1

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

Per tipus de subjecte, els ajuntaments, especialment els de municipis de 20.000 a 50.000 habitants, són els que han registrat un percentatge més alt de desestimacions de sol·licituds. Els segueixen la Generalitat de Catalunya i els ajuntaments de 500 a 5.000 habitants.



Taula 37. Nombre de sol·licituds desestimades per tipus d'administració

Subjectes	2020	2021	2022	2023	2024	%
Administració local	57	130	245	251	222	69,4
Ajuntaments	53	122	239	244	215	67,2
Ajuntaments de 0 a 500 habitants	1	4	2	9	11	3,4
Ajuntaments de 501 a 5.000 habitants	16	20	38	33	42	13,1
Ajuntaments de 5.001 a 20.000 habitants	19	42	27	28	35	10,9
Ajuntaments de 20.001 a 50.000 habitants	3	24	102	156	92	28,8
Ajuntaments de més de 50.000 habitants	14	32	70	18	35	10,9
Ens supramunicipals	4	8	6	7	7	2,2
Àrees metropolitanes	1	3	0	0	0	0,0
Conselh Generau d'Aran	0	1	0	0	0	0,0
Consells comarcals	1	2	0	4	4	1,3
Diputacions	2	2	6	3	3	0,9
Generalitat de Catalunya i ens dependents	51	50	50	52	70	21,9
Institucions de la Generalitat a les quals fa referència l'EAC	7	6	7	2	18	5,6
Universitats	10	5	3	31	10	3,1
Total	125	191	305	336	320	100,0

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.
Nota. EAC correspon a Estatut d'autonomia de Catalunya.

La majoria de desestimacions, d'acord amb el límit invocat, s'han produït per igualtat de les parts en els processos judicials i la tutela judicial efectiva. A continuació, es troben les desestimacions motivades per possibles vulneracions del dret a la propietat intel·lectual o industrial, i per qüestions de seguretat pública.



Taula 38. Nombre de sol·licituds desestimades per límit invocat

	2020	2021	2022	2023	2024	% de 2024
Dret de propietat intel·lectual o industrial	2	2	7	8	48	15,0
Dret de menors d'edat	2	2	7	8	2	0,6
Igualtat de les parts en els processos judicials i la tutela judicial efectiva	2	2	1	2	129	40,3
Intimitat o altres drets privats legítims	9	19	20	18	8	2,5
Investigació o sanció d'infraccions penals, administratives o disciplinàries	9	6	6	14	16	5,0
Límit previst en una llei sectorial	27	16	29	15	13	4,1
Protecció de dades personals	7	11	19	25	27	8,4
Secret o confidencialitat del procediment administratiu fixat per llei	7	8	8	6	25	7,8
Secret professional	2	0	2	1	0	0,0
Seguretat pública	3	3	4	4	42	13,1
No consta la informació desagregada	55	122	202	235	10	3,1
Total	125	191	305	336	320	100,0

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

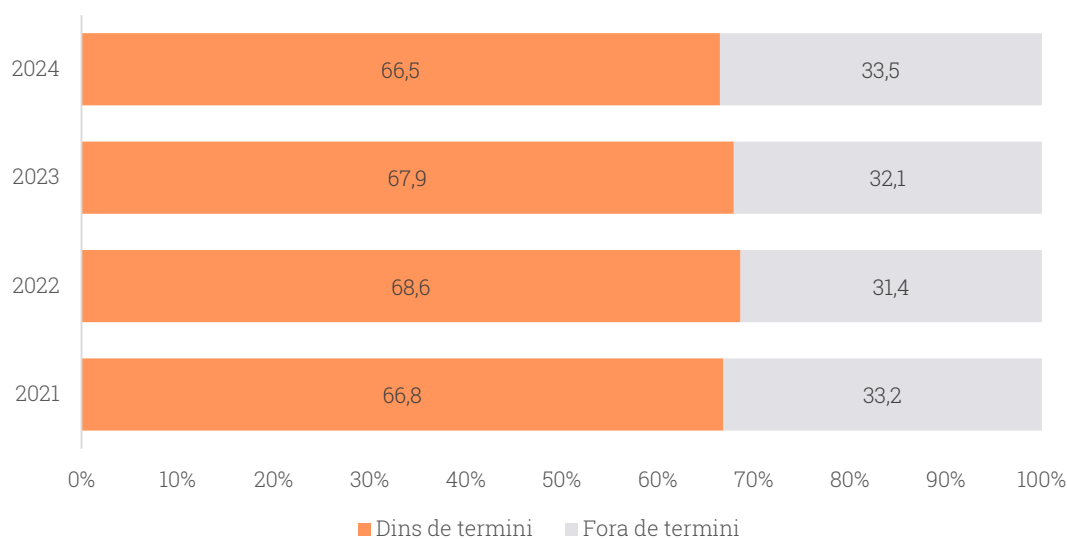
Termini per resoldre

Les dades recollides mitjançant el test del sol·licitant ocult mostren que, de manera similar a la resta d'anys, **el 66,5 % de les administracions resolen dins de termini, mentre que un 33,5 % ho fan fora de termini**. No s'observa cap millora en aquest aspecte els darrers anys.

Per tipus d'administració, els ajuntaments de 20.000 a 50.000 habitants són els que tenen més dificultats per complir els terminis. De fet, el 51,2 % han resolt fora de termini durant l'exercici de 2024. Tot i això, cal destacar els alts percentatges de compliment de terminis de la Generalitat de Catalunya, de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i dels ajuntaments de més de 50.000 habitants.



Gràfic 31. Evolució del percentatge de resolucions trameses dins o fora de termini

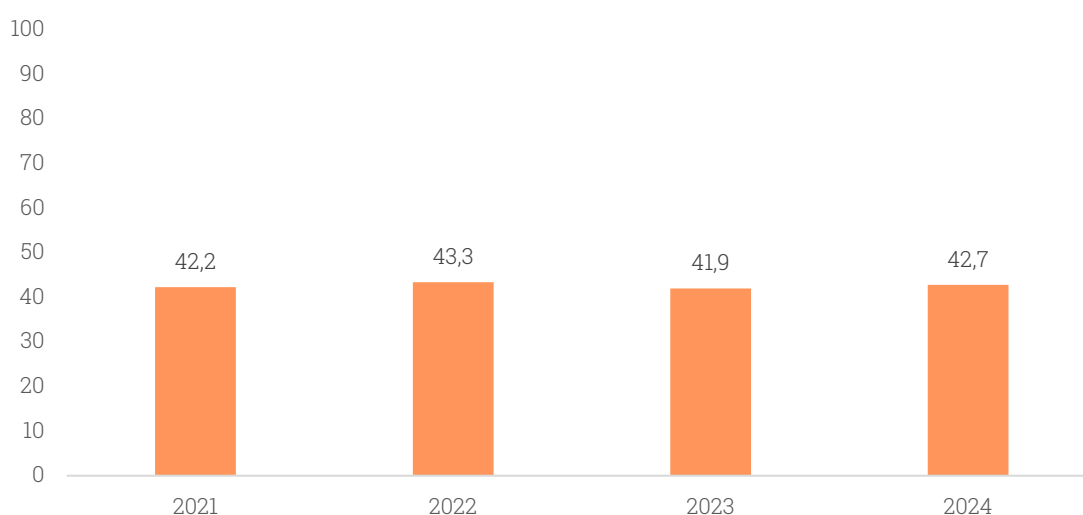


Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

També cal destacar que, un cop passat el termini per resoldre, s'ha hagut de requerir la resolució al 42,7 % de les administracions. Aquesta dada reflecteix un problema reiteratiu de les administracions públiques, que també es manifesta en moltes de les queixes tramitades per la institució del Síndic de Greuges, i que és contrari al dret a la bona administració. Cal remarcar, però, que un cop s'ha requerit la resolució, el 62,5 % de les administracions han resolt finalment la sol·licitud.



Gràfic 32. Percentatge d'administracions a les quals s'ha hagut de requerir la resolució un cop passat el termini



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions públiques al qüestionari.

Finalment, cal destacar que en el 28,2 % dels casos s'ha pogut accedir al contingut de la resolució mitjançant programari d'assistència.

Què recomanem?

- ☑ Resoldre totes les sol·licituds d'accés a la informació pública formulades per les persones interessades. El dret a rebre la resolució és fonamental i una de les manifestacions més elementals del dret a la bona administració.
- ☑ Incloure la informació sobre les vies de recurs en les resolucions i inadmissions de les administracions, per garantir els drets de les persones interessades.
- ☑ Garantir l'ús de la resolució i la comunicació formal per resoldre les sol·licituds d'accés a la informació pública. És positiu aprofitar l'agilitat que aporta l'ús de la comunicació formal, en detriment del correu electrònic.
- ☑ Informar en la resolució sobre l'òrgan competent per resoldre els recursos que poden interposar les persones interessades, i també sobre les vies de recurs, amb tot el contingut preceptiu.
- ☑ Resoldre les sol·licituds, com a màxim, en el termini previst normativament, sense haver d'esperar que les persones sol·licitants tornin a requerir la resolució.
- ☑ Garantir l'accessibilitat a les resolucions emeses per les administracions públiques.

Lliurament de la informació i avaluació de les sol·licituds d'accés a la informació pública

Què detectem?

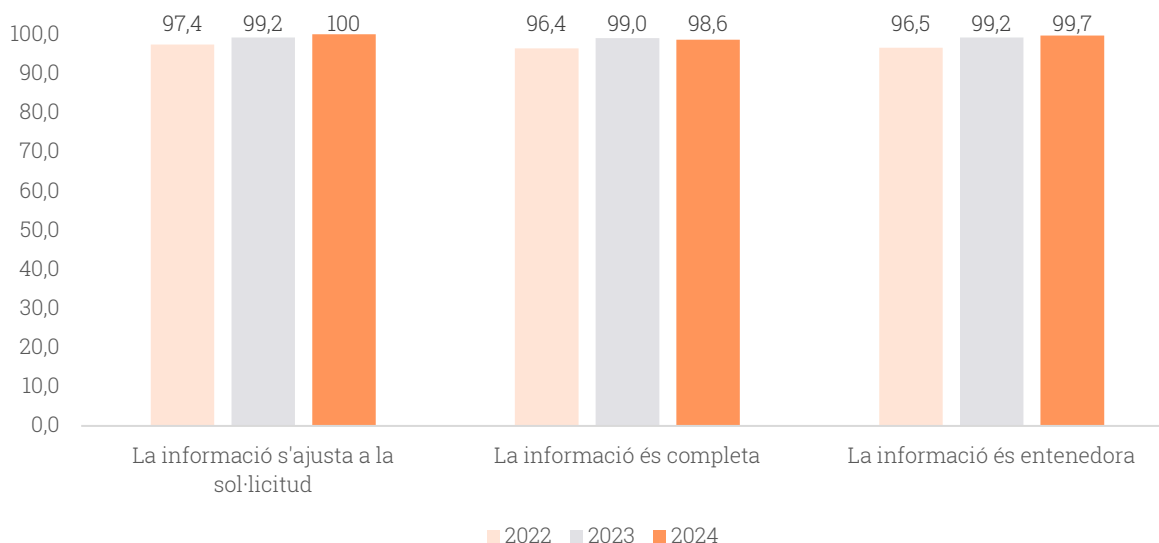
- El lliurament de la informació es compleix quan la resolució és estimatòria.
- El 76,2 % de les administracions avaluades lliuren la informació en format reutilitzable.
- El 17% de les administracions avaluades ofereixen assistència i assessorament per entendre la informació que lliuren.
- Hi ha un ampli marge de millora pel que fa a l'avaluació de les sol·licituds d'accés a la informació pública.

Segons les dades obtingudes del test del sol·licitant ocult, un cop es resol la petició de manera estimatòria, el lliurament de la informació no sol ser problemàtic. La majoria de les administracions compleixen pel que fa a la qualitat de la informació i lliuren la informació sol·licitada de manera completa i entenedora. Destaquem, en aquest sentit que, per primera vegada des que el Síndic de Greuges elabora aquest informe, totes les respostes s'ajusten a la informació demanada.

De la mateixa manera, gairebé totes les administracions compleixen els terminis. De fet, pel que fa a aquesta qüestió, es detecten incidències pel que fa a l'emissió de la resolució, però, un cop s'emet la resolució, o bé es lliura la informació juntament amb la resolució, o bé es lliura dins del termini de 30 dies.



Gràfic 33. Percentatge d'administracions que compleixen amb la qualitat de la informació lliurada

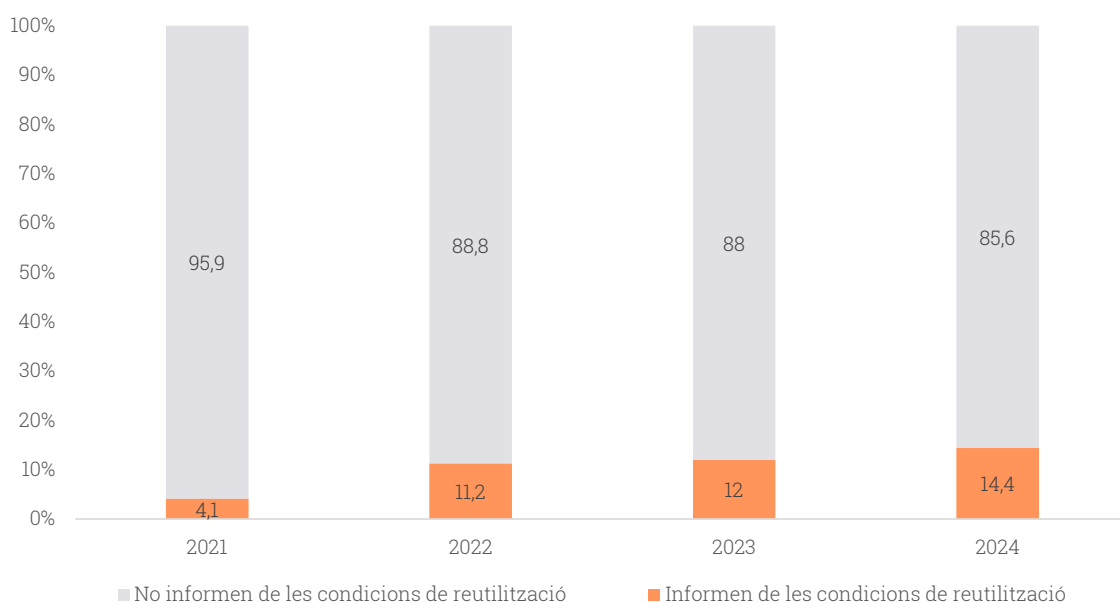


Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

Es constata que el 76,2 % de les administracions lliuren la informació en format reutilitzable. A més, el Decret 8/2021 regula la informació que cal facilitar a la persona interessada sobre les condicions d'ús de la informació rebuda. Tot i això, només el 14,4 % de les administracions informen sobre les condicions de reutilització, informació que és important perquè les persones sol·licitants coneguin en tot moment l'ús que poden fer de les dades.



Gràfic 34. Percentatge d'administracions que informen sobre les condicions de reutilització



Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

Així mateix, només un 17 % de les administracions ofereixen assistència i assessorament per entendre la informació rebuda. En aquest sentit, cal assenyalar que, en algunes ocasions, quan la persona interessada té algun dubte, s'ha detectat que l'Administració li ha demanat que torni a formular la sol·licitud d'accés a la informació pública i, per tant, que es torni a iniciar tot el procediment, quan només es volia aclarir algun aspecte de la informació lliurada. Aquesta pràctica, que és minoritària, no és recomanable, atès que obliga la persona interessada a seguir tota una sèrie de tràmits innecessaris i duplicats per poder arribar a comunicar-se amb una persona de l'Administració que li pugui resoldre el dubte.

Una altra qüestió és l'avaluació del procediment. L'any 2024, en l'obtenció de dades i en l'anàlisi d'aquestes dades, s'hi va incorporar tot un conjunt d'informació relacionada amb l'avaluació per part de l'Administració de la gestió de les sol·licituds d'accés a la informació pública.

Durant la fase d'al·legacions dels informes individuals, l'Ajuntament de Barcelona ha aprovat la carta de serveis relativa a les sol·licituds d'accés a la informació pública.

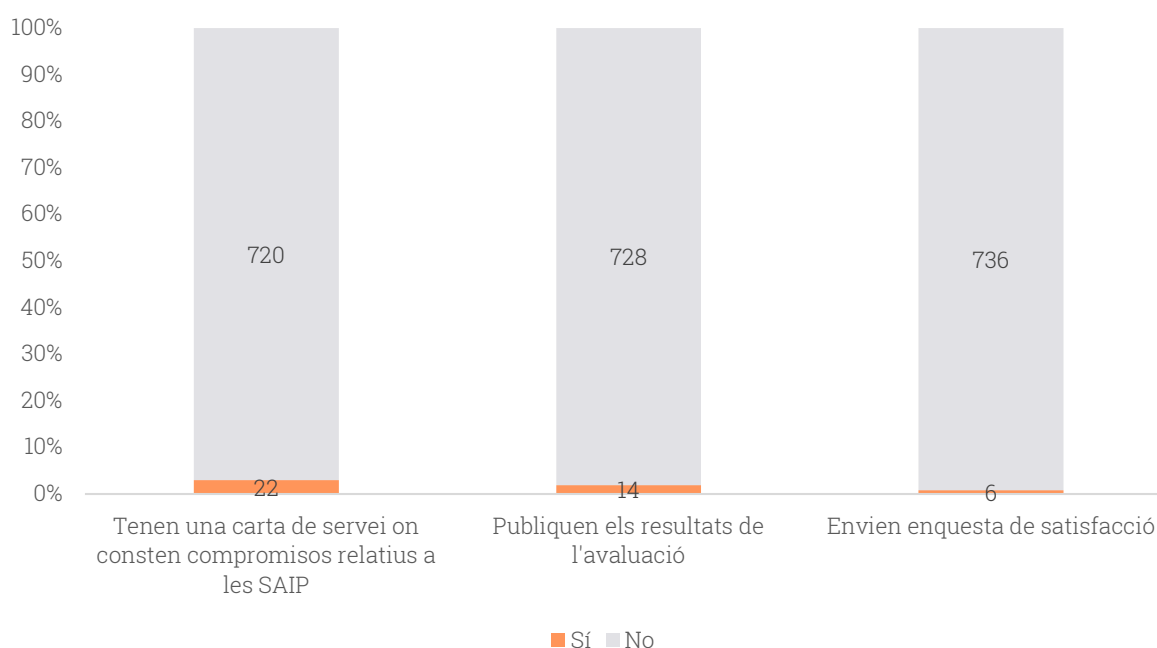
En particular, es demanen tres aspectes a les administracions: si disposen de cartes de servei on constin els compromisos de servei vinculats a les sol·licituds d'accés a la informació pública; si es publiquen els resultats de l'avaluació de les sol·licituds, i si s'envien enquestes de satisfacció a les persones sol·licitants per avaluar el procediment.

Només el 3 % de les administracions disposen de cartes de servei aprovades, amb compromisos relacionats amb la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública. L'1,9% publiquen els resultats de l'avaluació en els seus portals de transparència i, finalment, només un 0,8 % envien enquestes de satisfacció a les persones sol·licitants perquè valorin el servei rebut.

És important destacar que es tracta d'un tràmit concret i específic, i que l'elaboració de cartes de servei està prevista per la Llei 19/2014, que regula l'exercici del dret d'accés a la informació pública. En aquest sentit, sembla raonable que, en un procediment regulat per aquesta llei com és el dret d'accés a la informació pública, es posin a disposició els mitjans per poder avaluar-lo, com estableix la mateixa norma (mitjançant cartes de servei o sistemes d'indicadors).



Gràfic 35. Percentatge d'administracions que avaluen les sol·licituds d'accés a la informació pública



Què recomanem?

- Elaborar cartes de servei o un sistema d'indicadors per avaluar la gestió de la qualitat de les sol·licituds d'accés a la informació pública.
- Enviar enquestes de satisfacció a les persones sol·licitants perquè valorin la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública.
- Enviar enquestes de satisfacció a les persones interessades sobre les sol·licituds d'accés a la informació pública.

Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública

Què detectem?

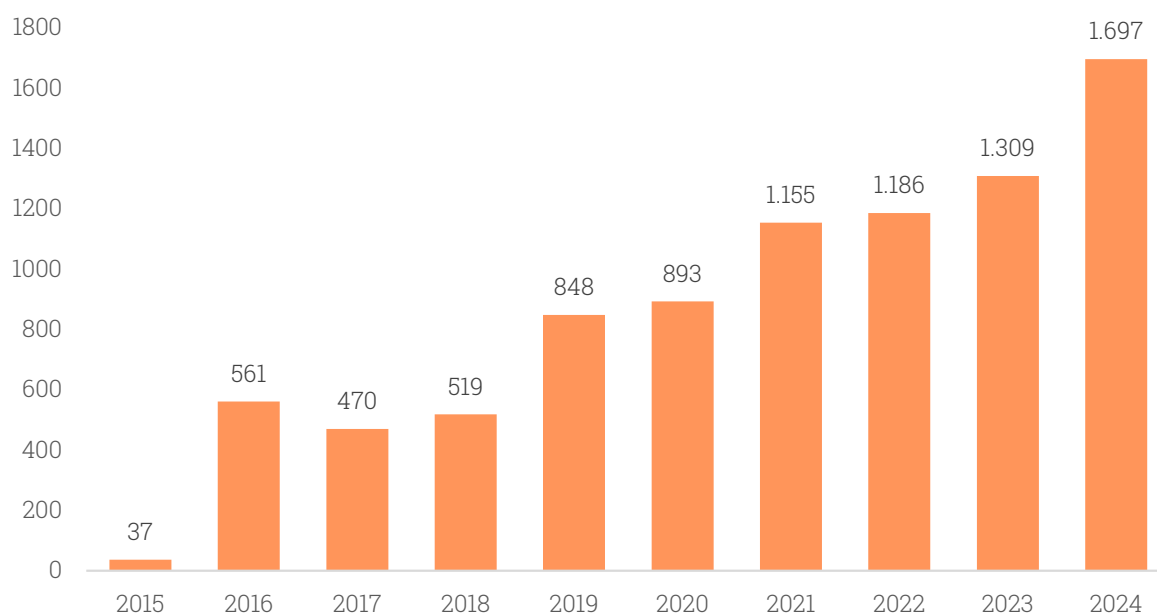
■ La Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública (GAIP)⁶ ha rebut un 29,6 % més de reclamacions durant l'any 2024.

■ Només un 21,4 % de les administracions avaluades incorporen en els seus portals de transparència un enllaç a la web de la GAIP per presentar-hi una reclamació.

Pel que fa a les reclamacions presentades relatives al dret d'accés a la informació pública, es manté la tendència a l'alça dels exercicis anteriors: durant l'any 2024, la GAIP ha rebut un 29,6 % més de reclamacions. De fet, totes les institucions que han de vetllar pel compliment normatiu en matèria de transparència i, en concret, per garantir els drets de les persones, ja sigui en el compliment de la publicitat activa, ja sigui en l'exercici del dret d'accés, han tingut un increment significatiu de reclamacions o denúncies.



Gràfic 36. Nombre de reclamacions presentades a la GAIP



Font: GAIP.

⁶ La principal funció de la GAIP és atendre les reclamacions de la ciutadania contra la desestimació de sol·licituds d'accés a la informació que aquesta hagi formulat prèviament. Es pot reclamar davant la GAIP contra qualsevol administració, entitat o empresa pública de Catalunya. També atén consultes formulades per administracions o altres entitats públiques sobre la matèria.

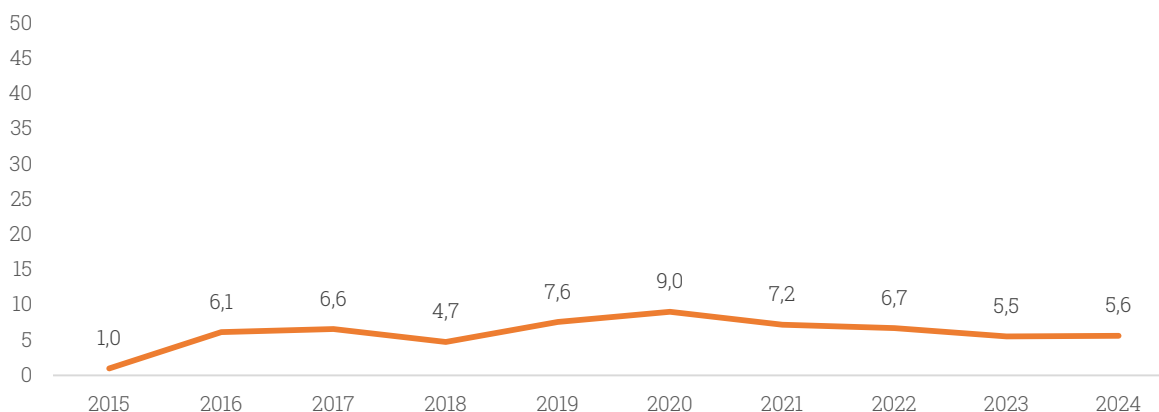
Tal com hem assenyalat de manera reiterada en informes anteriors, el fet que **el dret d'accés a la informació pública sigui un dret de nova configuració legal obliga la GAIP a adoptar un paper especialment rellevant a l'hora de resoldre controvèrsies** sobre l'abast d'aquest dret, evitar processos judicials i contribuir a definir els límits en casos de desistiment o inadmissió. A més, **el paper de la GAIP com a mediadora**, una funció establerta per la normativa per resoldre conflictes relatius a l'accés a la informació, és **un precedent significatiu** a l'hora de desenvolupar pràctiques en l'àmbit de la **mediació administrativa**.

Perquè la GAIP pugui complir totes les seves funcions, cal que tingui personalitat jurídica pròpia i plena independència en l'organització dels seus recursos humans, econòmics i tecnològics. En aquest sentit, cal insistir en l'anomalia que suposa que un organisme que ha de desenvolupar les seves funcions amb plena independència estigui vinculat orgànicament i econòmicament a una de les administracions les resolucions de la qual ha de revisar, com és el cas de la Generalitat de Catalunya. En qualsevol cas, l'increment de reclamacions fa palesa la necessitat de dotar la GAIP de recursos, mitjans i materials suficients per poder donar-hi compliment en els terminis fixats per la normativa.

Pel que fa a les sol·licituds d'accés a la informació pública rebudes, el percentatge de sol·licituds que han estat objecte de reclamació davant la GAIP es manté estable al llarg dels anys, i representen un 6 % del total de sol·licituds d'accés a la informació pública que les administracions ens indiquen que han rebut. En aquest sentit, de forma correlativa, un increment del 28 % en el nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública comporta també un increment del 29,6 % en les reclamacions.



Gràfic 37. Percentatge de reclamacions de la GAIP en relació amb les sol·licituds formulades

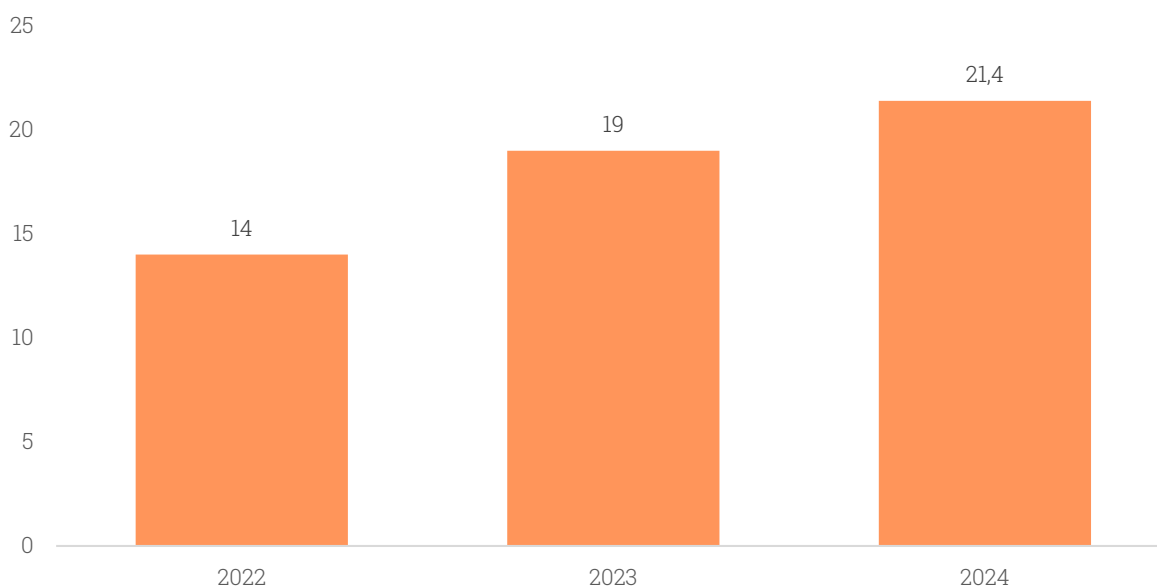


Font. Elaboració pròpia a partir de dades de la GAIP.

Una altra dada que demanàvem en el test del sol·licitant ocult era si en els portals de transparència de les administracions avaluades hi havia un enllaç directe a la web de la GAIP, atès que és l'òrgan al qual es pot recórrer en cas de no rebre una resolució, no rebre la informació sol·licitada, o no estar d'acord amb el sentit de la resolució. Tot i que no es tracta d'un requeriment normatiu, pensem que és positiu que les administracions habilitin aquest enllaç als seus portals de transparència. Les dades mostren que només un 21,4 % de les administracions avaluades incorporen en els seus portals de transparència un enllaç directe a la web de la GAIP.



Gràfic 38. Percentatge d'administracions que incorporen un enllaç directe a la web de la GAIP en els seus portals de transparència



Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

Què recomanem?

- Garantir que la GAIP tingui personalitat jurídica pròpia, plena independència en la seva organització i un pressupost propi.
- Dotar la GAIP dels recursos humans, econòmics i tecnològics necessaris perquè pugui donar compliment a l'increment progressiu de les reclamacions formulades per les persones interessades.
- Garantir que les administracions informin sobre l'existència de la GAIP en la informació relacionada amb el tràmit i en les notificacions de recepció, i que incloguin un enllaç directe a la web de la GAIP en els seus portals de transparència.

Compliment dels informes individuals de dret d'accés a la informació pública

Què detectem?

- Arran dels informes individuals que es remeten a les administracions, aquestes han introduït canvis a curt termini en el seu procediment d'accés a la informació pública. Els canvis més rellevants es focalitzen en el règim de garanties, l'accessibilitat i la qualitat de la informació.
- Les millores més significatives consisteixen a informar les persones interessades del termini per interposar els recursos i l'òrgan competent per resoldre'ls i afegir un número de telèfon específic de manera visible, clara i fàcil de localitzar, per oferir assistència i suport.

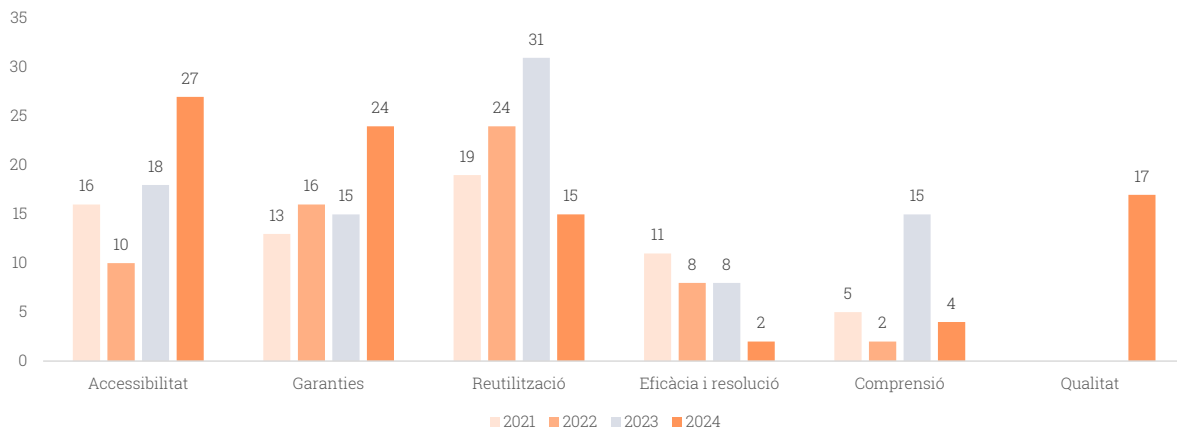
Aquest és el quart any que el Síndic de Greuges elabora informes individuals de dret d'accés a la informació pública i, al llarg d'aquests anys, hem proposat modificacions que afecten l'exercici d'aquest dret. Algunes es poden implementar durant el període d'al·legacions que es dona a les administracions, que sol ser d'uns dos mesos, mentre que d'altres s'implementen durant l'any següent i es reflecteixen en els diferents indicadors que presentem en aquest capítol.

Després de tres anys elaborant la guia metodològica, aquest any ens hem proposat analitzar noves dimensions, no només vinculades al dret d'accés a la informació pública, sinó a diverses recomanacions fetes pel Síndic de Greuges que pensem que contribueixen a millorar l'Administració. En aquest sentit, els canvis estan orientats a donar suport a les persones interessades en la tramitació electrònica i reduir, així, la bretxa digital. Això inclou millorar els sistemes d'avaluació i incidir en la necessitat d'informar sobre les vies de recurs a les quals té dret la persona interessada quan creu que els seus drets han estat vulnerats.

Durant la fase d'al·legacions i seguint els suggeriments del Síndic de Greuges, **les administracions han introduït 89 millores, especialment vinculades a l'accessibilitat, la usabilitat, el sistema de garanties i la qualitat**, que és, precisament, on hem incidit més aquest any. La resta de dimensions també presenten millores similars a les dels anys anteriors.



Gràfic 39. Tipus de millores a curt termini



Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

Pel que fa a les millores concretes, que es detallen a la taula següent, les més significatives han estat, d'una banda, fer constar en la informació del tràmit el termini per interposar els recursos i l'òrgan competent per resoldre'ls; i, de l'altra, introduir mesures per reduir la bretxa digital, donant suport a la tramitació electrònica.



Taula 39. Millores a curt termini implementades per l'Administració a conseqüència del model d'avaluació del Síndic de Greuges

	Nre.	%
Accessibilitat	27	30,3
El formulari incorpora la possibilitat de desar-lo	1	1,1
Es poden tramitar les SAIP de manera presencial	1	1,1
S'ha implementat un formulari SAIP específic	1	1,1
S'ha dut a terme una campanya institucional	1	1,1
S'ha millorat l'accés al tràmit SAIP	1	1,1
La documentació pot ser llegida per programaris d'assistència	2	2,2
L'Administració anuncia de manera visible, clara i fàcil de localitzar un servei de suport presencial a la tramitació digital	5	5,6
L'Administració anuncia de manera visible, clara i fàcil de localitzar un telèfon específic que ofereix assistència i suport	12	13,5
S'ha reduït el nombre de clics	3	3,4
Comprensió	4	4,5
Es facilita informació entenedora i comprensible	1	1,1
La informació del tràmit està actualitzada i és exhaustiva i completa	2	2,2
S'ofereix informació i assessorament	1	1,1
Eficàcia i resolució	2	2,2
S'ha aprovat un reglament o una instrucció que adapta la normativa de transparència a l'organització	2	2,2
Garanties	24	27,0
La resolució incorpora la signatura i la identificació de qui resol	1	1,1
S'ofereix un enllaç directe als òrgans als quals es pot formular un recurs	5	5,6
S'informa dels recursos que es poden interposar	3	3,4
Consta la informació del termini per interposar els recursos i l'òrgan competent per resoldre'ls	15	16,9
Reutilització, actualització i interoperabilitat	15	16,9
S'informa de la possibilitat de demanar un certificat de reutilització	3	3,4
S'informa en la resolució de les condicions de reutilització	5	5,6
Es distingeix entre forma i format en la presentació de sol·licituds	2	2,2
Es publiquen les SAIP al portal de transparència	5	5,6
Qualitat	17	19,1
Es publiquen els resultats de l'avaluació de les cartes de servei	2	2,2
S'ha aprovat una carta de servei que conté el procediment de sol·licitud d'accés a la informació pública	6	6,7
S'informa del termini mitjà de resolució	6	6,7
Es publiquen les SAIP al portal de transparència	3	3,4
Total	89	100,0

[161]

Què ens proposem?

- Incrementar el nombre de subjectes en els informes individuals de dret d'accés a la informació pública per a l'any 2026.
- Configurar un índex de transparència a partir de la informació rebuda dels informes individuals de dret d'accés a la informació pública i dels informes individuals de publicitat activa per a l'any 2026.