Nota de prensa
20 de marzo de 2024

"La Administración no está suficientemente preparada para la Cataluña de los ocho millones"

- **No se ha adaptado al aumento de la población, que ha sido de casi dos millones en veinte años**
- **Hay demoras en las respuestas y déficits en la cobertura de las necesidades**
- **La población migrante tiene problemas para acceder a los servicios**
- **No se acompaña ni se escucha suficientemente a las personas, especialmente a las más vulnerables**
- **La síndica está preocupada por la conflictividad en las prisiones**
- **El informe propone diez recomendaciones para transformar la Administración**

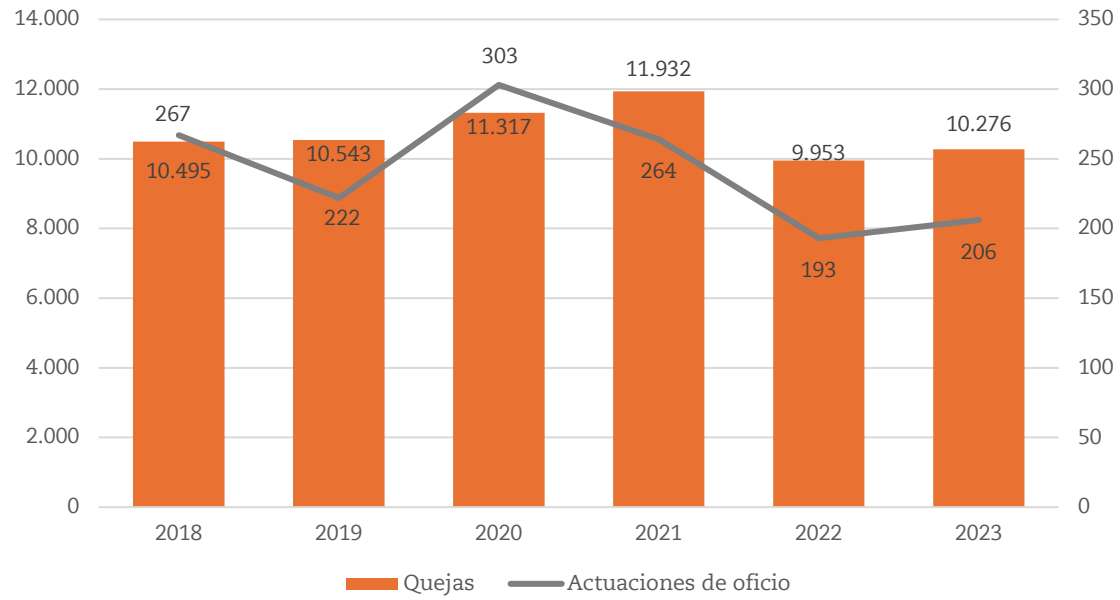
La síndica de greuges de Cataluña, Esther Giménez-Salinas, acompañada por el adjunto general, Jaume Saura, ha entregado a la presidenta del Parlamento, Anna Erra, el *Informe anual* de la institución correspondiente al año 2023.

Con la voluntad de que la institución del Síndic de Greuges se convierta en una herramienta transformadora de la Administración y sus políticas públicas, el informe de este año no recoge solo la actividad interna de la institución, sino que contiene también un análisis de los principales problemas que sufren las personas que viven en Cataluña y de la capacidad de las administraciones de darles respuesta.

1. Cifras destacadas

Este año, se han dirigido a la institución 17.992 personas y se han iniciado 21.938 actuaciones, entre quejas, consultas y actuaciones de oficio. El número de quejas recibidas se ha estabilizado en torno a las 10.000 anuales, después del incremento experimentado durante la pandemia.

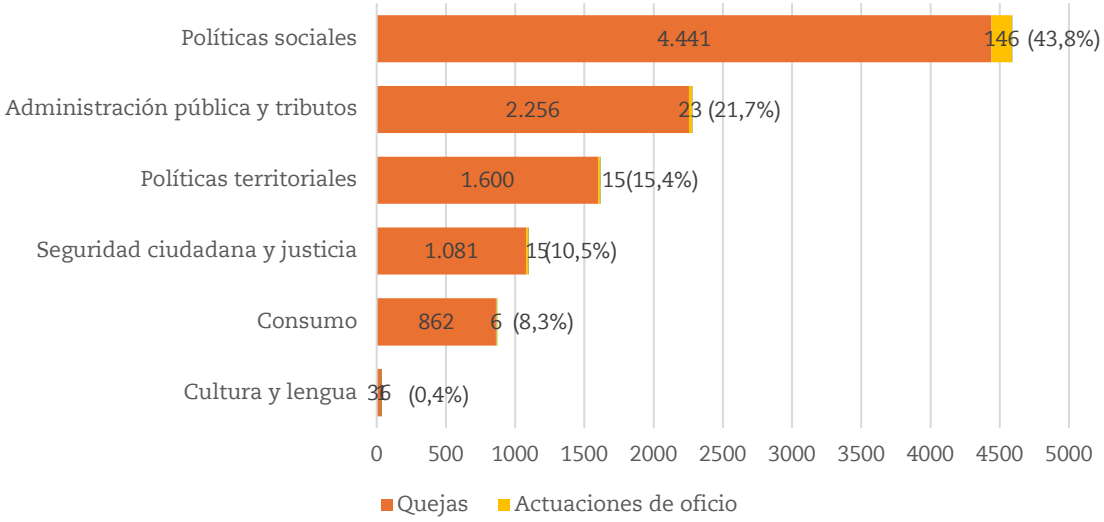
Gráfico 1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio del Síndic de Greuges (2018-2023)



Fuente. Síndic de Greuges.

Un año más, las políticas sociales –especialmente las de educación, servicios sociales y salud– constituyen el principal ámbito de intervención de la institución, ya que representan el 43,8 % del volumen total de quejas y actuaciones de oficio iniciadas. Esta cifra señala la dificultad que tienen las administraciones públicas para dar respuesta de forma adecuada a las necesidades sociales de la población.

Gráfico 2. Quejas y actuaciones de oficio del Síndic de Greuges por materias (2023)



Fuente. Síndic de Greuges.

2. Los cinco principales cambios que se han producido en Cataluña

El informe aborda los cinco **principales cambios sociales** que afectan a Cataluña y los retos que plantean para las políticas públicas.

En primer lugar, la población de Cataluña ha aumentado en casi 2 millones de personas desde el año 2000, con un incremento del 27,8 %, y se sitúa entre los países con un crecimiento demográfico más elevado a lo largo de las dos últimas décadas. Este crecimiento demográfico ha comportado inevitablemente un aumento de la presión asistencial sobre los diferentes programas y servicios públicos. Por ejemplo, en 2023 se ha constatado una falta de personal docente suficiente (el 15 % de bajas no han sido sustituidas), y también de personal médico de diferentes especialidades.

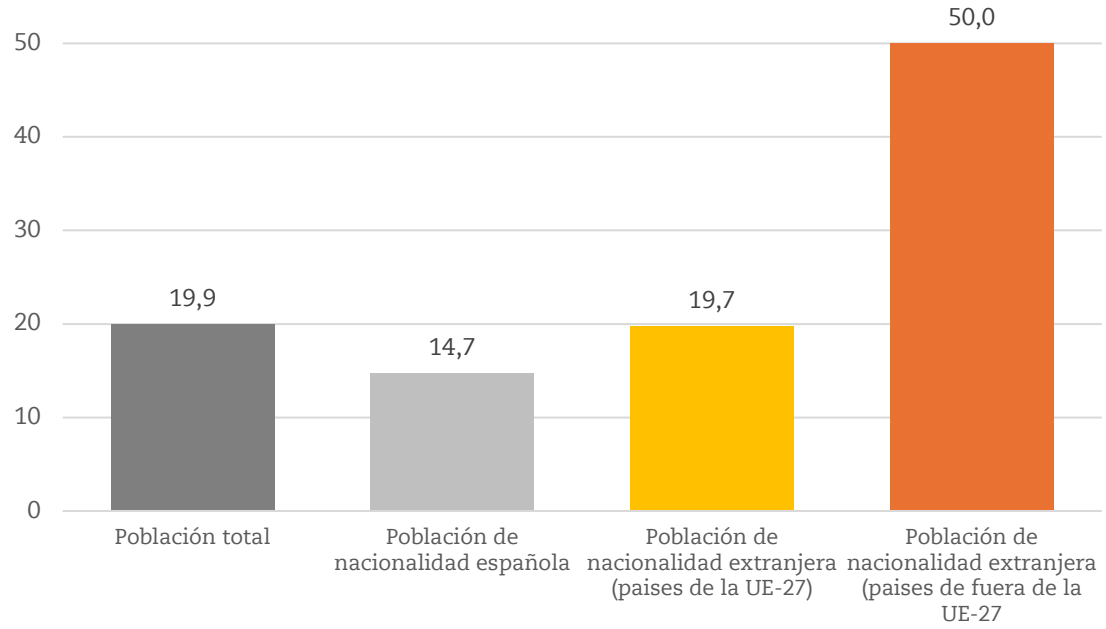
En segundo lugar, destaca el hecho migratorio y el reto de la cohesión social. Una parte muy significativa de este crecimiento poblacional ha sido protagonizado por personas de origen migrante procedentes del extranjero (el 71,2% del total). De hecho, hoy, el 16,3% de la población catalana tiene nacionalidad extranjera.

El modelo de integración actual no garantiza la equidad y la cohesión social, por lo que la población de origen migrante tiene un acceso desigual a las oportunidades de bienestar social. Así, por ejemplo, esta población tiene el triple de posibilidades de sufrir riesgo de pobreza, más del doble de tasa de paro y más del doble de dificultades de acceder a una vivienda. Sin embargo, accede menos a los servicios públicos y se beneficia menos de las ayudas de la Administración:

- Accede dos veces menos a las prestaciones sociales: el 3,7 % de la población extranjera en situación de riesgo de pobreza percibe la renta garantizada de ciudadanía (RGC), frente al 7,5% de la población de nacionalidad española que se encuentra en la misma situación.

- Accede cerca de tres veces menos a la educación infantil de primer ciclo (14,9 %, frente al 52,4 %) y tiene cerca de tres veces más de abandono escolar prematuro (38,2 %, frente al 13,0 %).

Gráfico 3. Tasa de riesgo de pobreza por nacionalidad en Cataluña (2022)



Fuente. Síndic de Greuges.

El tercer cambio social importante es el empobrecimiento de la población por efecto de las crisis económicas de 2008 y de la pandemia, y también por efecto de una coyuntura global que ha contribuido a aumentar la inflación. Teniendo en cuenta la inflación, el salario bruto medio se ha reducido un 2,2 % en la última década.

De hecho, en Cataluña la tasa de riesgo de pobreza para el conjunto de la población se situaba en el 19,9 % en 2022, y afectaba a cerca de 1,5 millones de personas. La privación material severa se sitúa en el 9,0 %, afectando a cerca de 700.000 personas, cuando en 2013 era del 6,1 %.

El cuarto cambio social es el envejecimiento de la población, que aumenta las necesidades de atención a las que debe hacer frente la Administración y reduce el peso de la población que contribuye a financiar las prestaciones sociales.

En dos décadas, la población mayor de sesenta y cinco años ha pasado del 17,2 % correspondiente al año 2003 al 19,4 % del año 2023. La proyección es que en 2050 esta proporción haya crecido hasta el 28,9 %. En 1980 el peso de las personas mayores era del 11 %.

Por último, el crecimiento demográfico también ha supuesto un incremento de la producción y del consumo, que tienen un impacto directo en el cambio climático. Los años 2022 y 2023 han sido los más cálidos desde 1950, y las reservas de agua de los embalses se sitúan en los valores más bajos de las últimas décadas (por ejemplo, en marzo de 2024 se situaban en el 15,25 % de su capacidad).

3. Las cinco principales carencias de la Administración

Ante este nuevo contexto social, el informe denuncia que la Administración no se ha adecuado a las nuevas necesidades sociales y explica las principales carencias que se han detectado:

3.1. Tiempo de respuesta excesivamente largo de la Administración

El crecimiento demográfico y el envejecimiento de la población contribuyen a incrementar tanto la presión asistencial sobre los servicios públicos como los tiempos de espera para acceder a ellos. Así, por ejemplo, en los últimos años no se ha logrado reducir las listas de espera en el ámbito de la salud: en octubre de 2023 había más personas que en 2017 en lista de espera para intervenciones quirúrgicas (195.270 personas) y para pruebas diagnósticas (170.262 personas). Las quejas recibidas en la institución en este ámbito también han crecido: de 671 en 2018 a 989 en 2023.

Asimismo, se detectan retrasos en la tramitación de las prestaciones económicas, como la RGC o la prestación por dependencia, que hacen que estas herramientas pierdan eficacia porque durante este tiempo no se cubren las necesidades sociales que desean compensar.

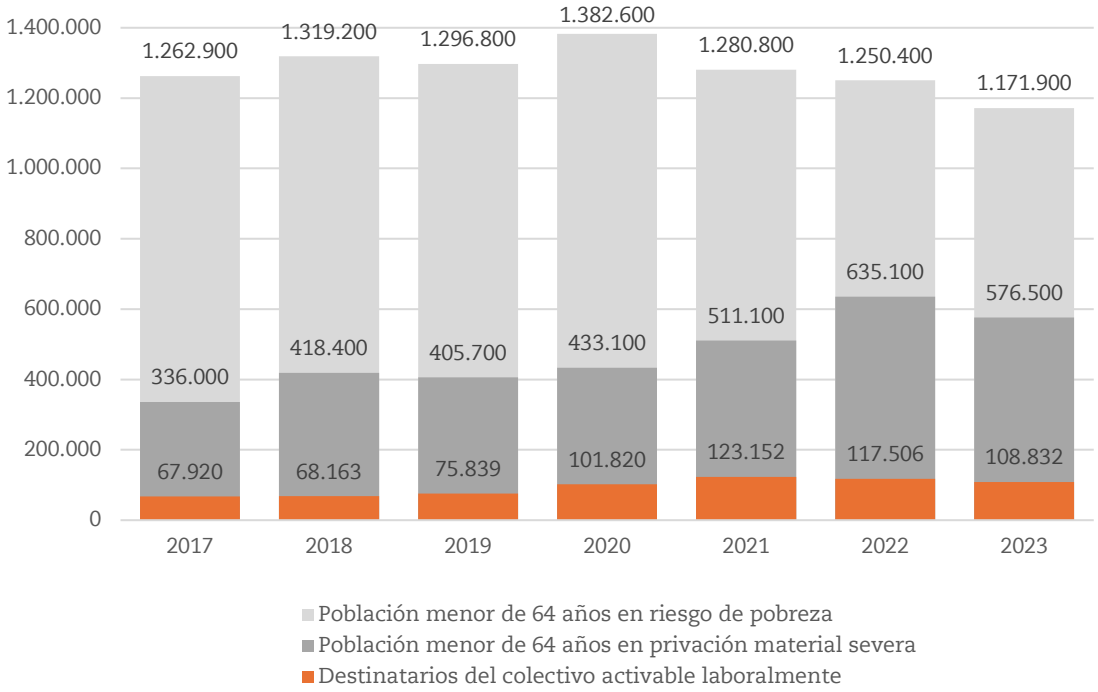
En el ámbito de la justicia, la demora judicial, que ha aumentado a lo largo de la última década por la saturación del sistema de justicia, es un factor de victimización secundaria y afecta negativamente a la eficiencia y efectividad de la tutela judicial.

3.2. Cobertura insuficiente de determinadas políticas públicas

El crecimiento demográfico y el empobrecimiento de la población también afectan a la cobertura de las políticas públicas. Poner a las personas en el centro y adecuar la actuación de la Administración a las necesidades sociales existentes implica garantizar que las prestaciones sociales (ayudas, servicios, etc.) cubren a las personas que las necesitan. No garantizar esta cobertura supone desatender necesidades sociales y que la actuación de la Administración no sea suficientemente efectiva.

Así, por ejemplo, la RGC no llega a todas las personas que están en situación de necesidad: solo el 18,9 % de la población en situación de privación material severa del colectivo activable laboralmente ha percibido una RGC en 2023. Si se tiene en cuenta a los beneficiarios del ingreso mínimo vital (IMV), más de la mitad de la población en situación de privación material severa no percibe ingresos procedentes ni del IMV ni de la RGC.

Gráfico 4. Cobertura de la renta garantizada de ciudadanía sobre la población en situación de pobreza (2017-2023)



	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Población menor de 64 años en privación material severa destinataria de la RGC (%)	20,2	16,3	18,7	23,5	24,1	18,5	18,9
Población menor de 64 años en riesgo de pobreza destinataria de la RGC (%)	5,4	5,2	5,8	7,4	9,6	9,4	9,3

Fuente. Dirección General de Prestaciones Sociales del Departamento de Derechos Sociales.

En la misma línea, la insuficiencia de vivienda social dificulta la atención de las situaciones de emergencia social a través de las mesas de emergencias: cerca de 3.000 unidades de convivencia están a la espera de la asignación de una vivienda. Y, desde la pandemia, están aumentando las familias que se dirigen al Síndic de Greuges para quejarse sobre las políticas en materia de vivienda (se ha pasado de recibir 244 quejas en 2021 a recibir 409 en 2023).

3.3. Las barreras de acceso a la Administración y a los servicios

La vulnerabilidad puede limitar la capacidad de las personas de acceder a prestaciones necesarias para dar respuesta a sus necesidades sociales. El desconocimiento, la falta de habilidades para gestionar el acceso a las prestaciones, el carácter restrictivo de los requisitos de acceso, los problemas de funcionamiento de los servicios o las barreras burocráticas son algunos de los obstáculos detectados.

En este sentido, el informe denuncia que todavía hay algunas administraciones que mantienen la cita previa como requisito absoluto y general para acceder a sus oficinas de atención ciudadana y registro, y que la digitalización de la Administración puede limitar el acceso a la misma a determinada población vulnerable por efecto de la brecha digital.

También señala que la falta de integración del sistema de prestaciones de carácter económico obliga a las personas a estar informadas de las diferentes ayudas existentes y a hacer trámites adicionales, lo que genera barreras en el acceso.

3.4. Los déficits de acompañamiento y escucha de las personas, especialmente de las más vulnerables

El modelo de intervención de los servicios sociales básicos es todavía demasiado asistencialista y de control: vela por cubrir las necesidades más básicas y dar respuesta a las situaciones de emergencia social, y no tanto por acompañar a las familias con un abordaje terapéutico para mejorar su autonomía.

El informe también pone de manifiesto que cerca de 100.000 personas en Cataluña están institucionalizadas en centros de protección, centros penitenciarios, residencias de personas mayores, etc. Y esto se explica en parte por la falta de recursos alternativos, como familias de acogida, medidas penales alternativas y atención domiciliaria integral. Las prisiones, por ejemplo, no dan respuesta adecuada a las necesidades del perfil de la población penitenciaria atendida.

En otro ámbito, el tributario, tampoco se ha puesto al ciudadano en el centro: las administraciones ordenan y aplican los tributos de forma rígida, sin tener en cuenta la casuística económica y social de las personas con deudas tributarias que tienen la voluntad de pagarlas pero no pueden hacerlo con las condiciones establecidas por la Administración (plazos, etc.).

3.5. La falta de planificación de políticas para combatir el cambio climático

El Gobierno ha impulsado medidas de emergencia por la sequía, pero son insuficientes dada la falta de precipitaciones, la falta de previsión y la falta de gestión. Las inversiones para garantizar el servicio de agua a la población han sido insuficientes y las medidas de control del consumo no se han implementado en todas partes. También se han detectado déficits en el pleno despliegue de las energías renovables.

4. Las diez recomendaciones para transformar la Administración

Por último, el informe propone diseñar una estrategia de transformación de la Administración que incluya los diez puntos siguientes:

- Modelos alternativos a la institucionalización de las personas
- Un sistema integrado de políticas de apoyo y acompañamiento a las familias con niños a cargo
- Un modelo de servicios sociales integrado, de acceso universal y orientado a la prevención y al acompañamiento de las personas
- Una atención integral en el ámbito de la salud
- Una estrategia nacional que consolide un modelo de acogida de la población migrante y ponga el acento en las garantías de ascensor social y en la cohesión
- La promoción del parque de vivienda social
- Un plan de mejora del éxito educativo
- La planificación de ciudades armoniosas con las necesidades y los derechos de las personas
- Un pacto contra el cambio climático
- Una estrategia de transformación de la Administración para hacerla más eficiente, eficaz y amable