



# INFORME D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT 2023



**SÍNDIC**  
40 anys



# ÍNDEX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS .....</b>	<b>3</b>
<b>II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME AL PARLAMENT 2023 .....</b>	<b>5</b>
<b>III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES A ESPLUGUES DE LLOBREGAT ....</b>	<b>12</b>
a) Queixes i consultes presentades per residents del municipi.....	12
b) Queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament.....	19
c) Actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament el 2023 .....	24
d) Resolucions del Síndic de Greuges tramitades amb l'Ajuntament el 2023 ....	25
<b>IV. RELACIÓ AMB LA INSTITUCIÓ .....</b>	<b>27</b>
a) Temps en dies emprat per l'Ajuntament, el Síndic de Greuges i la persona interessada en donar resposta als tràmits requerits .....	27
b) Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució .....	27
c) Desplaçaments al municipi l'any 2023 .....	27
d) Evolució de les queixes i consultes procedents del municipi en els desplaçaments.....	28



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe anual de municipis o comarques amb qui tenim conveni de visió singular de supervisió té com a objectiu analitzar les actuacions de la institució del Síndic de Greuges de Catalunya en relació amb l'administració col·laboradora i la població que hi resideix. L'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat disposa d'un conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges des del 10 de novembre de 2016.

Seguint l'estructura dels informes previs, en primer lloc, aquest informe recull les queixes i consultes presentades per persones que resideixen al municipi. L'any 2023, la població d'Esplugues de Llobregat ha presentat 44 queixes i ha fet 76 consultes, la qual cosa representa entre 2 i 3 actuacions per cada 1.000 habitants, una xifra similar a la de la mitjana de Catalunya. Seguint la tendència de les dades anuals del Síndic de Greuges, les polítiques socials són el principal motiu de queixa de la població d'Esplugues de Llobregat. En aquesta àrea destaquen, especialment, les queixes i consultes en matèria d'educació, habitatge i serveis socials. Pel que fa a altres àrees, també predominen les queixes i consultes en matèria d'Administració pública, urbanisme i consum.

Respecte a les queixes presentades per residents del municipi que s'han tramitat l'any 2023, destaquem que el 40 % s'han tramitat amb departaments de la Generalitat; el 40 %, amb l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat; el 3 %, amb empreses que presten serveis d'interès general, i la resta amb altres administracions locals.

En 15 de les queixes tramitades s'ha detectat una actuació irregular de l'Administració: 9 d'aquests casos s'han resolt amb la intervenció del Síndic de Greuges sense necessitat d'emetre una resolució, i en 6 casos el Síndic ha emès resolucions que han sigut acceptades o parcialment acceptades per part de les administracions afectades.

Aquesta secció conclou amb les dades sociodemogràfiques de les persones del municipi que han presentat queixa o consulta. L'any 2023, s'ha adreçat al Síndic de Greuges 1 persona jurídica i 98 persones físiques residents a Esplugues de Llobregat. D'aquestes persones físiques, el 55 % són dones. Pel que fa al lloc de naixement, malgrat que el 23 % de la població d'Esplugues de Llobregat ha nascut fora de l'Estat espanyol, només el 3 % de les persones que s'han adreçat al Síndic formen part d'aquest col·lectiu.

**En matèria de polítiques socials, el 62 % de les queixes i consultes han estat presentades per dones.**

En segon lloc, l'informe presenta les queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament. Enguany, s'han iniciat 18 actuacions en què l'administració afectada és l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat. Destaquen les queixes en matèria d'Administració pública, i l'actuació d'ofici relativa a la reclamació de subministraments per part de Visoren en un habitatge de protecció oficial.

En relació amb les queixes tramitades l'any 2023, s'han detectat 3 actuacions irregulars de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat: una d'aquestes ha estat resolta després de la intervenció del Síndic de Greuges sense necessitat

d'emetre una resolució, i en dues ocasions l'Ajuntament ha acceptat la resolució del Síndic en relació amb la irregularitat detectada. En l'informe s'inclou un resum de totes aquestes actuacions.

Finalment, l'informe inclou dades relatives a la relació entre l'Ajuntament i el Síndic de Greuges. Respecte de l'any 2022, destaquem l'augment en el temps emprat per l'Ajuntament (34,7 dies hàbils) en donar resposta als tràmits requerits.

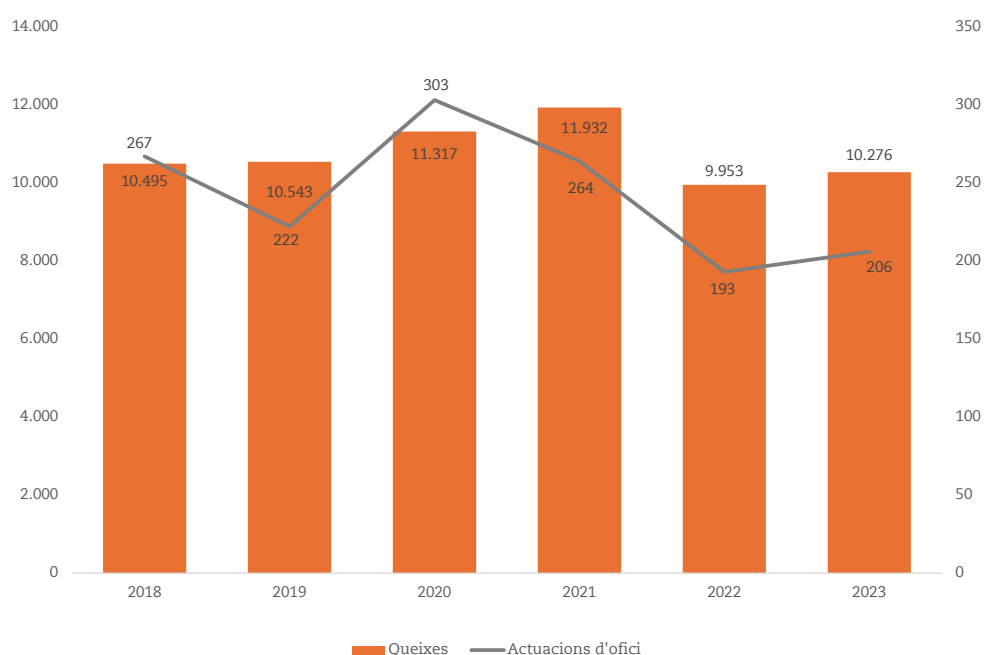
L'any 2023, l'oficina itinerant del Síndic de Greuges ha fet dos desplaçaments a Esplugues de Llobregat, on s'han recollit un total de 15 queixes i 38 consultes.

## II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME AL PARLAMENT 2023

### a) Xifres destacades

Enguany, s'han adreçat a la institució 17.992 persones i s'han iniciat 21.938 actuacions, entre queixes, consultes i actuacions d'ofici. El nombre de queixes rebudes s'ha estabilitzat al voltant de les 10.000 anuals, després de l'increment experimentat durant la pandèmia.

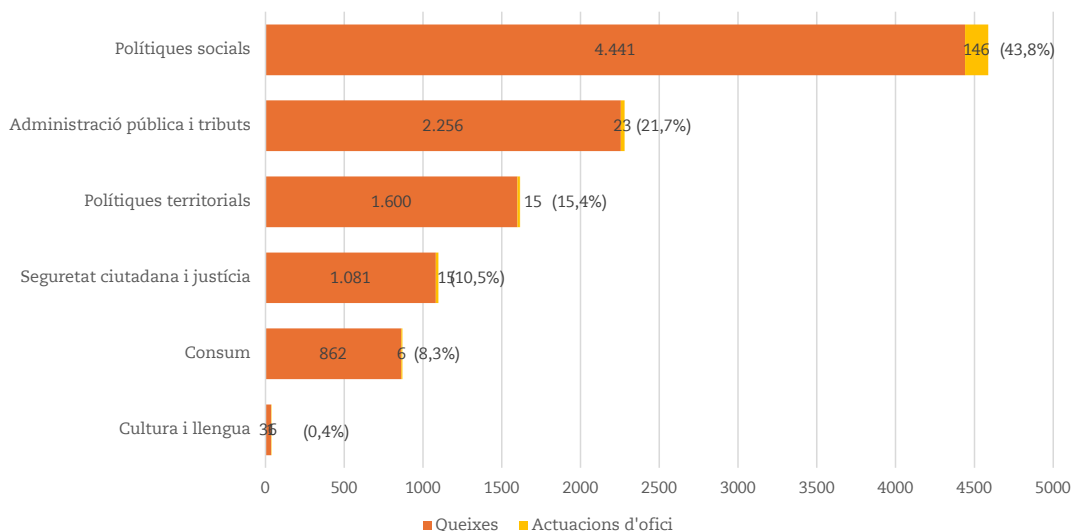
#### Evolució de les queixes i actuacions d'ofici del Síndic de Greuges (2018-2023)



Font. Síndic de Greuges.

Un any més, les polítiques socials –especialment les d'educació, serveis socials i salut– constitueixen el principal àmbit d'intervenció de la institució, i representen el 43,8 % del volum total de queixes i actuacions d'ofici iniciades. Aquesta xifra assenyala la dificultat que tenen les administracions públiques per donar resposta de manera adequada a les necessitats socials de la població.

### Queixes i actuacions d'ofici del Síndic de Greuges per matèries (2023)



Font. Síndic de Greuges.

### b) Els cinc principals canvis que hi ha hagut a Catalunya

L'informe aborda els cinc principals canvis socials que afecten Catalunya i els reptes que plantegen per a les polítiques públiques.

En primer lloc, Catalunya ha augmentat la seva població en quasi 2 milions de persones des de l'any 2000, amb un increment del 27,8 %, i se situa entre els països amb un creixement demogràfic més elevat al llarg de les dues darreres dècades. Aquest creixement demogràfic ha comportat inevitablement un augment de la pressió assistencial sobre els diferents programes i serveis públics. Per exemple, l'any 2023 s'ha constatat una manca de personal docent suficient (el 15 % de baixes no han estat substituïdes), i també de personal mèdic de diferents especialitats.

En segon lloc, destaca el fet migratori i el repte de la cohesió social. Una part molt significativa d'aquest creixement poblacional ha estat protagonitzat per persones d'origen migrant procedents de l'estranger (el 71,2 % del total). De fet, avui, el 16,3 % de la població catalana té nacionalitat estrangera.

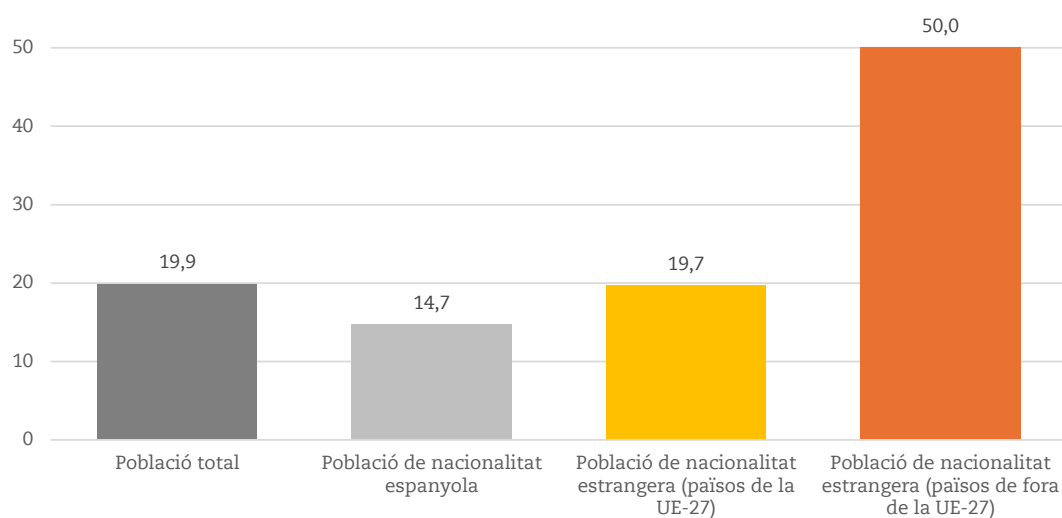
El model d'integració actual no garanteix l'equitat i la cohesió social, de manera que la població d'origen migrant té un accés desigual a les oportunitats de benestar social. Així, per exemple, aquesta població té del triple de possibilitats de patir risc de pobresa, més del doble de taxa d'atur i més del doble de dificultats d'accedir a l'habitatge. Tanmateix, accedeix menys als serveis públics i es beneficia menys dels ajuts de l'Administració:

► Accedeix dues vegades menys a les prestacions socials: el 3,7 % de la població estrangera en situació de risc de pobresa percep la renda garantida de ciutadania (RGC), enfront del 7,5 % de la població de nacionalitat espanyola que es troba en la mateixa situació.



► Accedeix prop de tres vegades menys a l'educació infantil de primer cicle (14,9 %, enfront del 52,4 %) i té prop de tres vegades més d'abandonament escolar prematur (38,2 %, enfront del 13,0 %).

### Taxa de risc de pobresa per nacionalitat a Catalunya (2022)



Font. Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat).

El tercer canvi social important és l'empobriment de la població per efecte de les crisis econòmiques de 2008 i de la pandèmia, i també per efecte d'una conjuntura global que ha contribuït a augmentar la inflació. Tenint en compte la inflació, el salari brut mitjà s'ha reduït un 2,2 % en la darrera dècada.

De fet, a Catalunya la taxa de risc de pobresa per al conjunt de la població se situava en el 19,9 % l'any 2022, i afectava prop d'1,5 milions de persones. La privació material severa se situa en el 9,0 %, i afecta prop de 700.000 persones, quan el 2013 era del 6,1 %.

El quart canvi social és l'envelliment de la població, que augmenta les necessitats d'atenció a les quals ha de fer front l'Administració i redueix el pes de la població que contribueix a finançar les prestacions socials.

En dues dècades, la població més gran de seixanta-cinc anys ha passat del 17,2 % corresponent a l'any 2003 al 19,4 % de l'any 2023. La projecció és que l'any 2050 aquesta proporció hagi crescut fins al 28,9 %. L'any 1980 el pes de la gent gran era de l'11 %.

En darrer lloc, el creixement demogràfic també ha suposat un increment de la producció i del consum, que tenen un impacte directe en el canvi climàtic. Els anys 2022 i 2023 han estat els més càlids des del 1950, i les reserves d'aigua dels embassaments se situen en els valors més baixos de les darreres dècades (per exemple, el març de 2024 se situaven en el 15,25 % de la capacitat).

### c) Les cinc principals mancances de l'Administració

Davant d'aquest nou context social, l'informe denuncia que l'Administració no s'ha adequat a les noves necessitats socials i explica les principals mancances que s'han detectat:

#### 1. Temps de resposta excessivament llarg de l'Administració

El creixement demogràfic i l'envelliment de la població contribueixen a incrementar tant la pressió assistencial sobre els serveis públics com els temps d'espera per accedir-hi. Així, per exemple, les llistes d'espera en l'àmbit de la salut no s'han aconseguit reduir els darrers anys: l'octubre de 2023 hi havia més persones que l'any 2017 en llista d'espera per a intervencions quirúrgiques (195.270 persones) i per a proves diagnòstiques (170.262 persones). Les queixes rebudes a la institució en aquest àmbit també han crescut: de 671 el 2018 a 989 el 2023.

Així mateix, es detecten retards en la tramitació de les prestacions econòmiques, com l'RGC o la prestació per dependència, que fan que aquestes eines perdin eficàcia perquè en aquest temps no es cobreixen les necessitats socials que volen compensar.

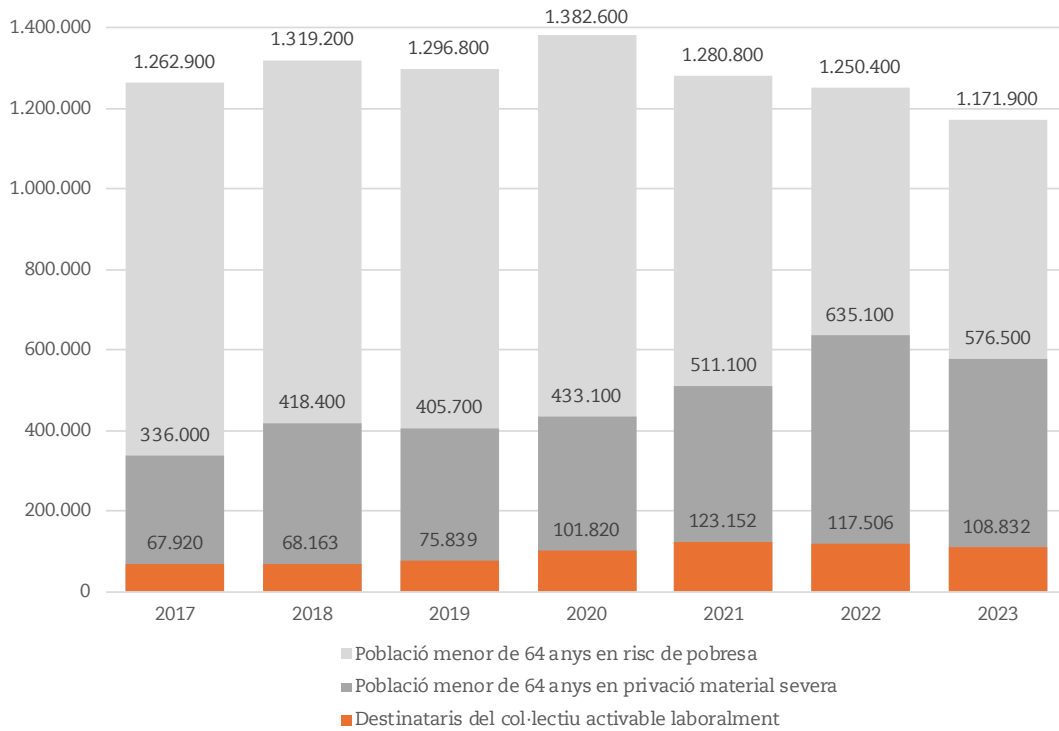
En l'àmbit de la justícia, la demora judicial, que ha augmentat al llarg de la darrera dècada per la saturació del sistema de justícia, és un factor de victimització secundària i afecta negativament l'eficiència i l'efectivitat de la tutela judicial.

#### 2. Cobertura insuficient de determinades polítiques públiques

El creixement demogràfic i l'empobriment de la població també afecten la cobertura de les polítiques públiques. Posar al centre les persones i adequar l'actuació de l'Administració a les necessitats socials existents implica garantir que les prestacions socials (ajuts, serveis, etc.) cobreixen les persones que en tenen necessitat. No garantir aquesta cobertura suposa desatendre necessitats socials i que l'actuació de l'Administració no sigui prou efectiva.

Així, per exemple, l'RGC no arriba a totes les persones que estan en situació de necessitat: només el 18,9 % de la població en situació de privació material severa del col·lectiu activable laboralment ha percebut una RGC l'any 2023. Tenint presents els beneficiaris de l'ingrés mínim vital (IMV), més de la meitat de la població en situació de privació material severa no percep ingressos procedents ni de l'IMV ni de l'RGC.

### Cobertura de la renda garantida de ciutadania sobre la població en situació de pobresa (2017-2023)



	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Població menor de 64 anys en privació material severa destinatària (%)	20,2	16,3	18,7	23,5	24,1	18,5	18,9
Població menor de 64 anys en risc de pobresa destinatària (%)	5,4	5,2	5,8	7,4	9,6	9,4	9,3

Font. Direcció General de Prestacions Socials del Departament de Drets Socials.

En la mateixa línia, la insuficiència d'habitatge social dificulta l'atenció de les situacions d'emergència social a través de les meses d'emergències: prop de 3.000 unitats de convivència estan en espera de l'assignació d'un habitatge. I, des de la pandèmia, estan augmentant les famílies que s'adrecen al Síndic de Greuges per queixar-se sobre les polítiques en matèria d'habitatge (s'ha passat de rebre 244 queixes el 2021 a rebre'n 409 el 2023).

### 3. Les barreres d'accés a l'Administració i als serveis

La vulnerabilitat pot limitar la capacitat de les persones d'accedir a prestacions necessàries per donar resposta a les seves necessitats socials. El desconeixement, la manca d'habilitats per gestionar l'accés a les prestacions, el caràcter restrictiu dels requisits d'accés, els problemes de funcionament dels serveis o les traves burocràtiques són alguns dels obstacles.

En aquest sentit, l'informe denuncia que encara hi ha administracions que mantenen la cita prèvia com a requisit absolut i general per accedir a les seves oficines d'atenció ciutadana i registre, i que la digitalització de l'Administració pot limitar-hi l'accés a determinada població vulnerable per efecte de la bretxa digital.

També assenjala que la manca d'integració del sistema de prestacions de caràcter econòmic obliga les persones a estar informades dels diferents ajuts que hi ha i a fer tràmits addicionals, i genera barreres en l'accés.

### 4. Els dèficits d'acompanyament i escolta de les persones, especialment de les més vulnerables

El model d'intervenció dels serveis socials bàsics és encara massa assistencialista i de control: vetlla per cobrir les necessitats més bàsiques i donar resposta a les situacions d'emergència social, i no tant per acompanyar les famílies amb un abordatge terapèutic per millorar la seva autonomia.

L'informe també palesa que prop de 100.000 persones a Catalunya estan institucionalitzades en centres de protecció, centres penitenciaris, residències de gent gran, etc. I això s'explica en part per la manca de recursos alternatius, com ara famílies d'acollida, mesures penals alternatives i atenció domiciliària integral. Les presons, per exemple, no donen resposta adequada a les necessitats del perfil de la població penitenciària atesa.

En un altre àmbit, el tributari, tampoc no s'ha posat el ciutadà al centre: les administracions ordenen i apliquen els tributs de manera rígida, sense tenir en compte la casuística econòmica i social de les persones amb deutes tributaris que tenen la voluntat de pagar-los però no poden fer-ho amb les condicions establertes per l'Administració (terminis, etc.).

### 5. La manca de planificació de polítiques per combatre el canvi climàtic

El Govern ha impulsat mesures d'emergència per la sequera, però són insuficients atesa la manca de precipitacions, la manca de previsió i les mancances de gestió. Les inversions per garantir el servei d'aigua a la població han estat insuficients i les mesures de control del consum no s'han implementat arreu. També s'han detectat mancances en el ple desplegament de les energies renovables.

#### d) Les deu recomanacions per transformar l'Administració

Per acabar, l'informe proposa dissenyar una estratègia de transformació de l'Administració que inclogui els deu punts següents:

- ▶ Models alternatius a la institucionalització de les persones
- ▶ Un sistema integrat de polítiques de suport i acompanyament a les famílies amb infants a càrrec
- ▶ Un model de serveis socials integrat, d'accés universal i orientat a la prevenció i a l'acompanyament de les persones
- ▶ Una atenció integral en l'àmbit de la salut
- ▶ Una estratègia nacional que consolidi un model d'acollida de la població migrant i posi l'accent en les garanties d'ascensor social i en la cohesió
- ▶ La promoció del parc d'habitatge social
- ▶ Un pla de millora de l'èxit educatiu
- ▶ La planificació de ciutats harmonioses amb les necessitats i els drets de les persones
- ▶ Un pacte contra el canvi climàtic
- ▶ Una estratègia de transformació de l'Administració per fer-la més eficient, eficaç i amable

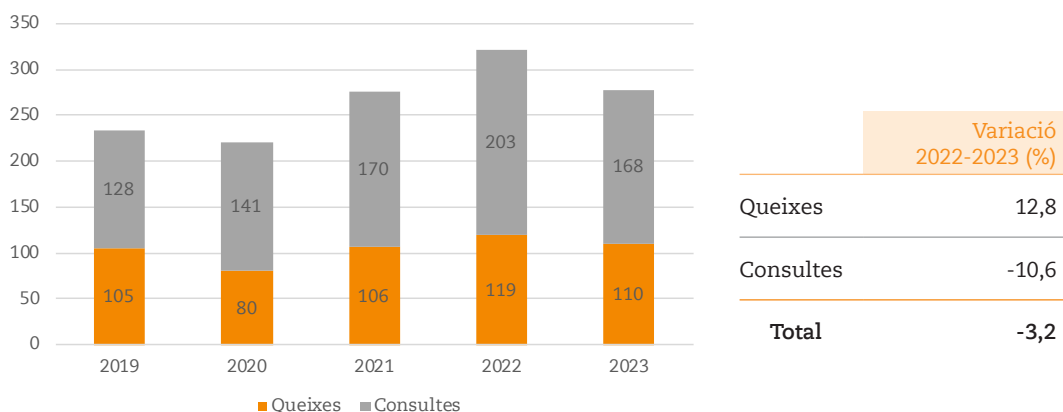
### III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES A ESPLUGUES DE LLOBREGAT

#### a) Queixes i consultes presentades per residents del municipi

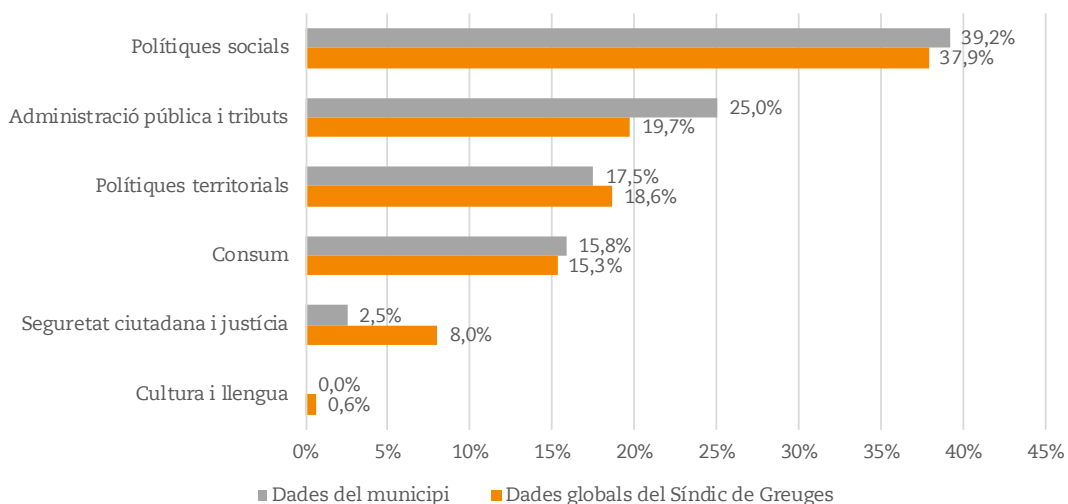
##### a.1) Queixes i consultes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi			Dades globals del Síndic de Greuges		
	N	%	Actuacions per cada 1.000 habitants (%)	N	%	Actuacions per cada 1.000 habitants (%)
Queixes	44	36,7	0,9	10.276	47,3	1,3
Consultes	76	63,3	1,6	11.456	52,7	1,4
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100,0</b>	<b>2,6</b>	<b>21.732</b>	<b>100,0</b>	<b>2,8</b>

##### a.2) Evolució de les queixes i consultes presentades per residents del municipi



##### a.3) Queixes i consultes iniciades per grans matèries

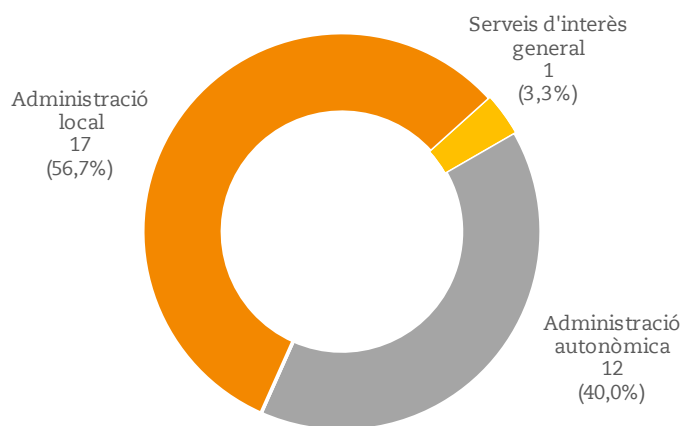


a.4) Queixes i consultes iniciades per matèria

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>21</b>	<b>47,7</b>	<b>26</b>	<b>34,2</b>	<b>47</b>	<b>39,2</b>
Educació	5	11,4	5	6,6	10	8,3
Habitatge	4	9,1	7	9,2	11	9,2
Igualtat i no-discriminació	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	3	6,8	4	5,3	7	5,8
Migracions	-	-	1	1,3	1	0,8
Salut	1	2,3	3	3,9	4	3,3
Serveis socials	8	18,2	3	3,9	11	9,2
Relacions laborals i pensions	-	-	3	3,9	3	2,5
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>19</b>	<b>43,2</b>	<b>11</b>	<b>14,5</b>	<b>30</b>	<b>25,0</b>
Administració pública i drets	16	36,4	10	13,2	26	21,7
Tributs	3	6,8	1	1,3	4	3,3
<b>Polítiques territorials</b>	<b>3</b>	<b>6,8</b>	<b>18</b>	<b>23,7</b>	<b>21</b>	<b>17,5</b>
Medi ambient	-	-	5	6,6	5	4,2
Mobilitat i transports	-	-	7	9,2	7	5,8
Urbanisme	3	6,8	6	7,9	9	7,5
<b>Consum</b>	<b>1</b>	<b>2,3</b>	<b>18</b>	<b>23,7</b>	<b>19</b>	<b>15,8</b>
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>3,9</b>	<b>3</b>	<b>2,5</b>
<b>Cultura i llengua</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>	<b>76</b>	<b>100,0</b>	<b>120</b>	<b>100,0</b>

### a.5) Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes presentades per residents del municipi

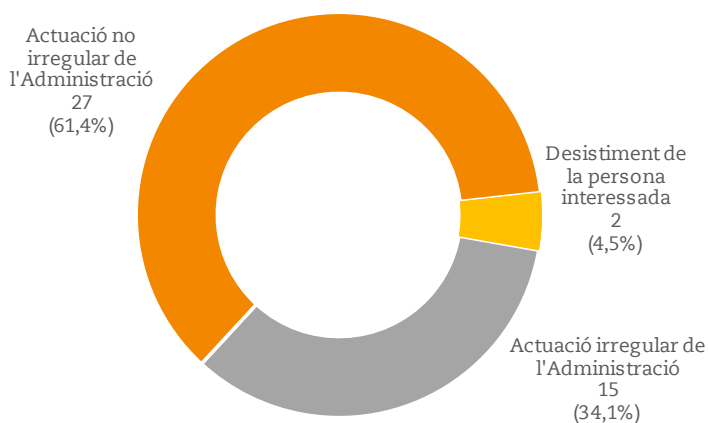
	N	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>12</b>	<b>40,0</b>
Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural	1	3,3
Departament d'Educació	1	3,3
Departament d'Interior	1	3,3
Departament de Drets Socials	8	26,7
Departament de la Presidència	1	3,3
<b>Administració local</b>	<b>17</b>	<b>56,7</b>
Ajuntament d'Esplugues de Llobregat	12	40,0
Diputació de Barcelona	5	16,7
<b>Serveis d'interès general</b>	<b>1</b>	<b>3,3</b>
Endesa	1	3,3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>





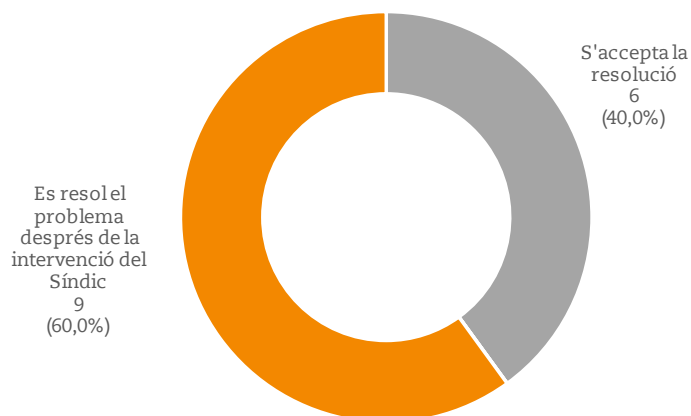
a.6) Finalització de les queixes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi		Dades globals del Síndic de Greuges	
	N	%	N	%
Actuació irregular de l'Administració	15	34,1	3.956	41,1
Actuació no irregular de l'Administració	27	61,4	3.457	35,9
Desistiment de la persona interessada	2	4,5	1.285	13,4
Queixes no admeses	-	-	780	8,1
Trasllat de la queixa a altres institucions	-	-	140	1,5
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>	<b>9.618</b>	<b>100,0</b>



### a.7) Acceptació de les resolucions de les queixes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi		Dades globals del Síndic de Greuges	
	N	%	N	%
S'accepta la resolució	6	40,0	1.004	25,4
S'accepta parcialment la resolució	-	-	469	11,9
No s'accepta la resolució	-	-	75	1,9
Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic de Greuges	9	60,0	2.408	60,9
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>	<b>3.956</b>	<b>100,0</b>



### a.8) Compliment dels suggeriments fets pel Síndic de Greuges respecte de les queixes presentades per residents del municipi

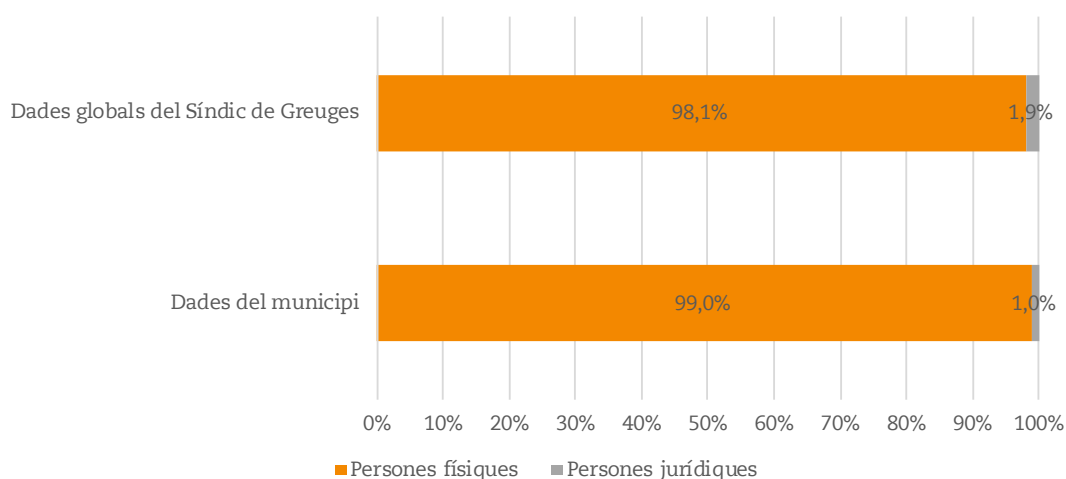
	Dades del municipi	
	N	%
Millora de la qualitat de la intervenció	2	20,0
Resolució de procediments administratius	8	80,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

### a.9) Dades sociodemogràfiques de les persones del municipi que han presentat queixa o consulta

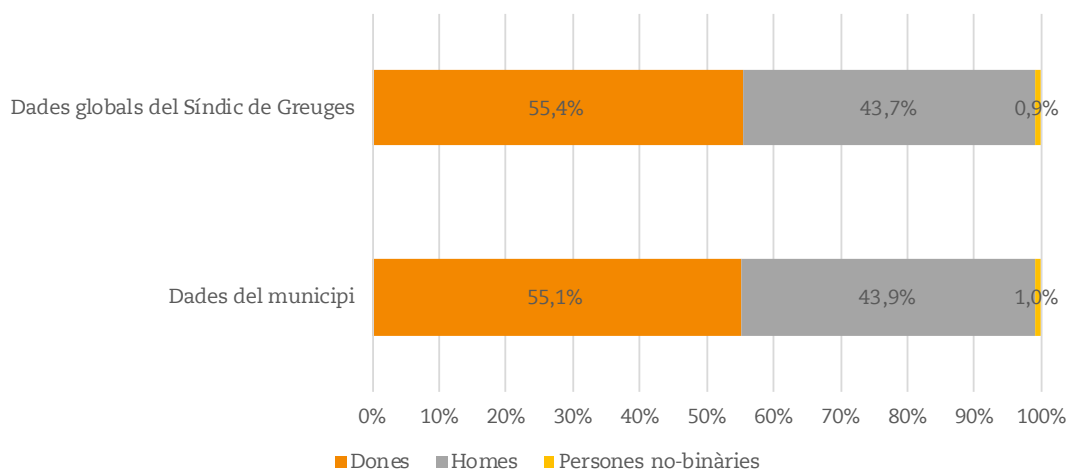
#### ▶ Persones del municipi que han presentat queixa o consulta

	N
<b>Persones físiques</b>	<b>98</b>
Dones	54
Homes	43
Persones no-binàries	1
<b>Persones jurídiques</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>99</b>

#### Tipologia de persones que han presentat queixa o consulta



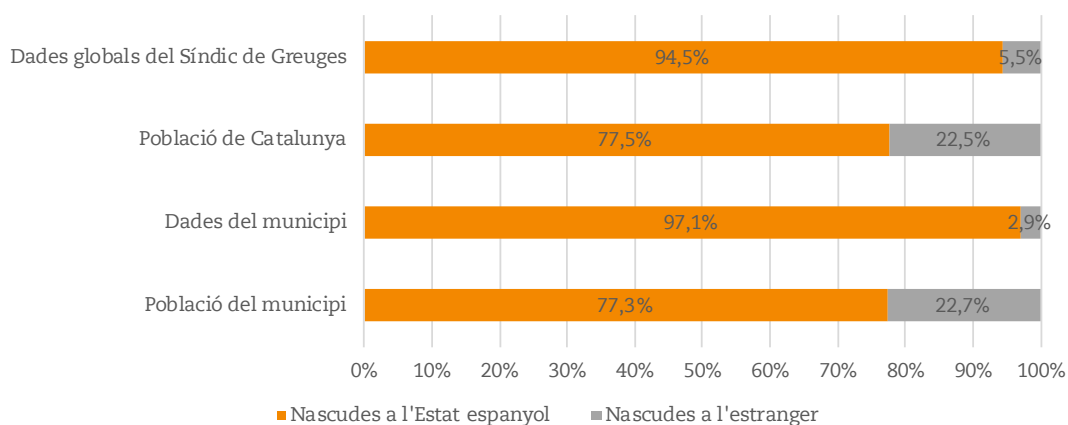
#### Gènere de les persones que han presentat queixa o consulta



► Queixes i consultes procedents del municipi per gènere i matèria

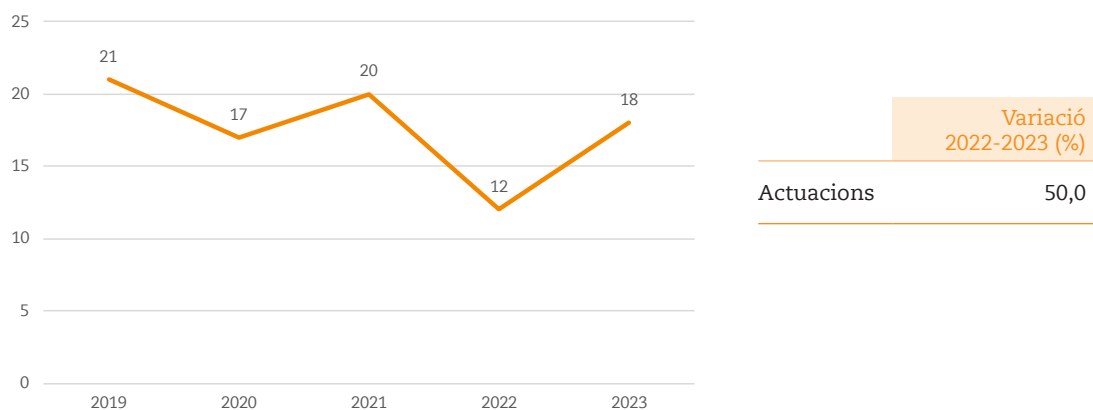
	Dones		Homes		Persones no-binàries		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>29</b>	<b>46,8</b>	<b>18</b>	<b>32,1</b>	-	-	<b>47</b>	<b>39,5</b>
Educació	5	8,1	5	8,9	-	-	10	8,4
Habitatge	6	9,7	5	8,9	-	-	11	9,2
Igualtat i no-discriminació	-	-	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	5	8,1	2	3,6	-	-	7	5,9
Migracions	-	-	1	1,8	-	-	1	0,8
Salut	3	4,8	1	1,8	-	-	4	3,4
Serveis socials	8	12,9	3	5,4	-	-	11	9,2
Relacions laborals i pensions	2	3,2	1	1,8	-	-	3	2,5
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>12</b>	<b>19,4</b>	<b>17</b>	<b>30,4</b>	-	-	<b>29</b>	<b>24,4</b>
Administració pública i drets	8	12,9	17	30,4	-	-	25	21,0
Tributs	4	6,5	-	-	-	-	4	3,4
<b>Polítiques territorials</b>	<b>6</b>	<b>9,7</b>	<b>14</b>	<b>25,0</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>	<b>21</b>	<b>17,6</b>
Medi ambient	1	1,6	4	7,1	-	-	5	4,2
Mobilitat i transports	3	4,8	4	7,1	-	-	7	5,9
Urbanisme	2	3,2	6	10,7	1	100,0	9	7,6
<b>Consum</b>	<b>13</b>	<b>21,0</b>	<b>6</b>	<b>10,7</b>	-	-	<b>19</b>	<b>16,0</b>
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>2</b>	<b>3,2</b>	<b>1</b>	<b>1,8</b>	-	-	<b>3</b>	<b>2,5</b>
<b>Cultura i llengua</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100,0</b>	<b>56</b>	<b>100,0</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>

► Lloc de naixement de les persones residents al municipi que han presentat queixa

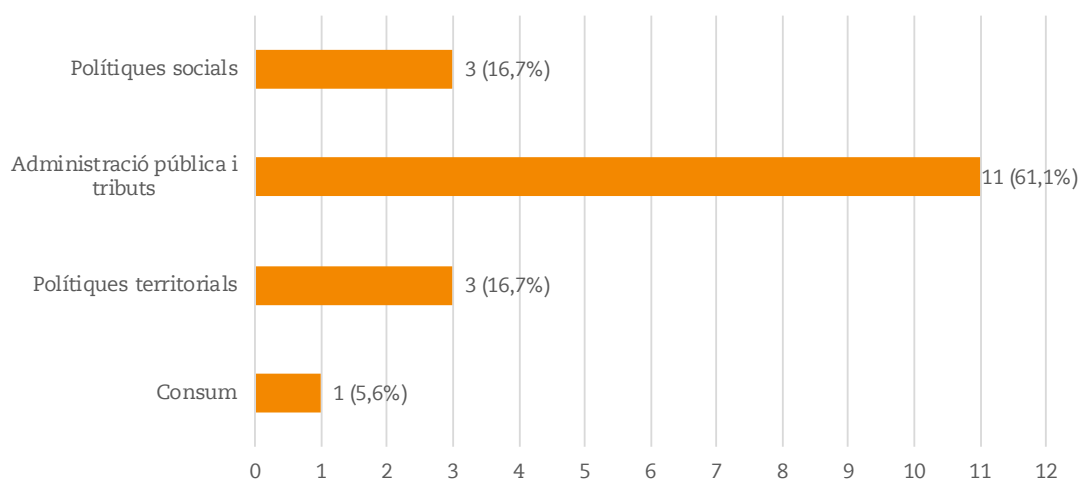


## b) Queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament

### b.1) Evolució de les actuacions vinculades a l'Ajuntament



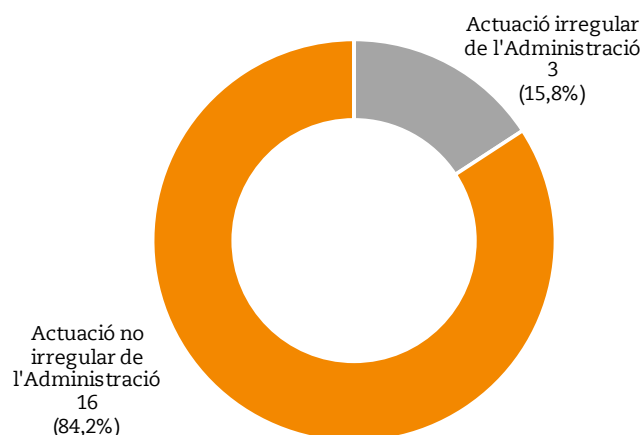
### b.2) Actuacions iniciades amb l'Ajuntament per grans matèries



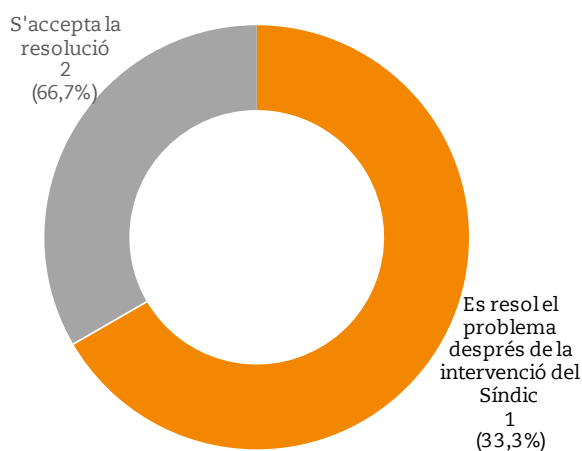
## b.3) Evolució de les actuacions iniciades amb l'Ajuntament per matèria

	2019		2020		2021		2022		2023	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	3	14,3	6	35,3	6	30,0	5	41,7	3	16,7
Educació	-	-	-	-	1	5,0	-	-	-	-
Habitatge	1	4,8	1	5,9	1	5,0	1	8,3	1	5,6
Igualtat i no-discriminació	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	1	4,8	2	11,8	2	10,0	3	25,0	1	5,6
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	1	4,8	3	17,6	2	10,0	1	8,3	1	5,6
Relacions laborals i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Administració pública i tributs</b>	6	28,6	2	11,8	1	5,0	3	25,0	11	61,1
Administració pública i drets	4	19,0	2	11,8	1	5,0	3	25,0	10	55,6
Tributs	2	9,5	-	-	-	-	-	-	1	5,6
<b>Polítiques territorials</b>	11	52,4	8	47,1	12	60,0	4	33,3	3	16,7
Medi ambient	9	42,9	4	23,5	8	40,0	2	16,7	-	-
Mobilitat i transports	2	9,5	4	23,5	4	20,0	2	16,7	3	16,7
Consum	-	-	-	-	1	5,0	-	-	1	5,6
Seguretat ciutadana i justícia	1	4,8	1	5,9	-	-	-	-	-	-
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	21	100,0	17	100,0	20	100,0	12	100,0	18	100,0

#### b.4) Finalització de les actuacions tramitades amb l'Ajuntament el 2023



#### b.5) Acceptació de la resolució en les actuacions tramitades amb l'Ajuntament el 2023



#### b.6) Compliment dels suggeriments fets pel Síndic de Greuges a l'Ajuntament

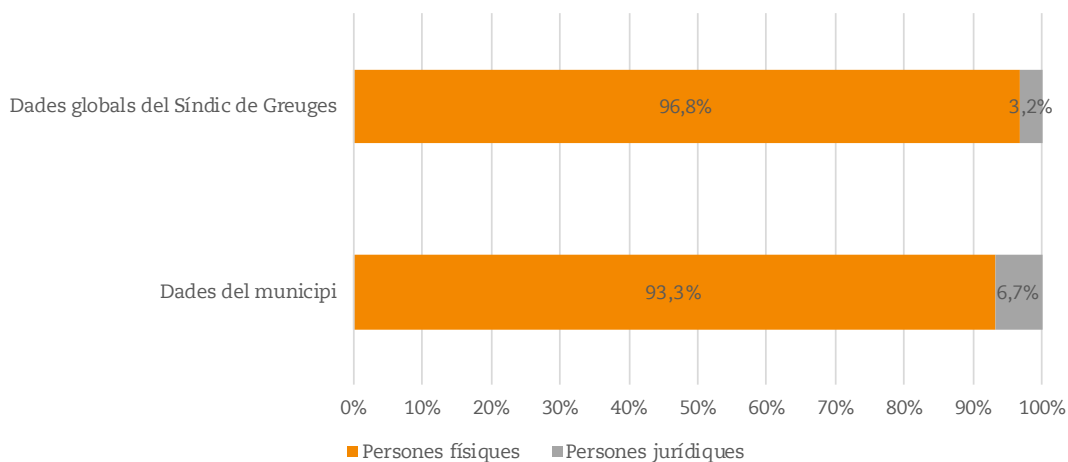
	N	%
Millora de la qualitat de la intervenció	1	33,3
Resolució de procediments administratius	2	66,7
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,0</b>

### b.7) Dades sociodemogràfiques de les persones que han presentat queixa vinculada a l'Ajuntament

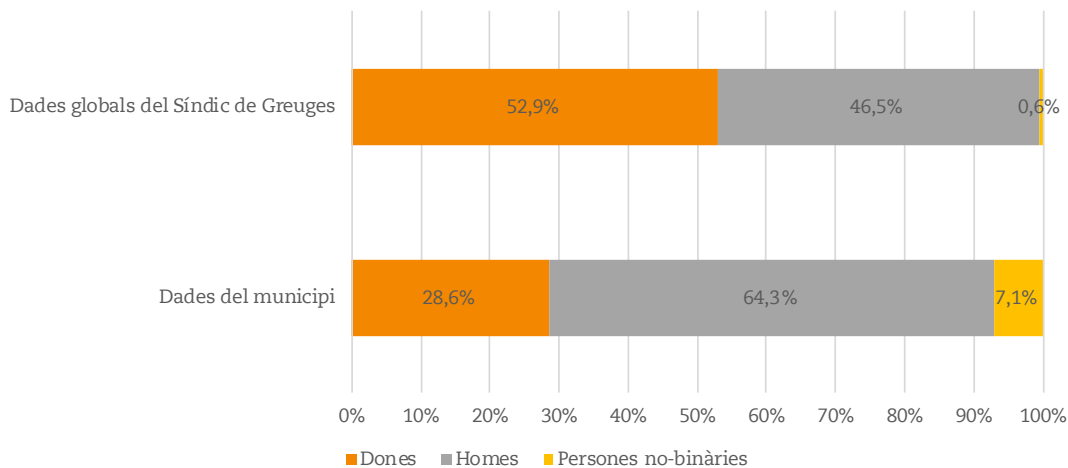
#### ▸ Persones que han presentat queixa vinculada a l'Ajuntament

	N
<b>Persones físiques</b>	<b>14</b>
Dones	4
Homes	9
Persones no-binàries	1
<b>Persones jurídiques</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>15</b>

#### Tipologia de persones que han presentat queixa



#### Gènere de les persones que han presentat queixa





► Queixes iniciades amb l'Ajuntament per gènere i matèria

	Dones		Homes		Persones no-binàries		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>1</b>	<b>25,0</b>	<b>2</b>	<b>18,2</b>	-	-	<b>3</b>	<b>18,8</b>
Educació	-	-	-	-	-	-	-	-
Habitatge	-	-	1	9,1	-	-	1	6,3
Igualtat i no-discriminació	-	-	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	1	25,0	-	-	-	-	1	6,3
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	1	9,1	-	-	1	6,3
Relacions laborals i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>2</b>	<b>50,0</b>	<b>8</b>	<b>72,7</b>	-	-	<b>10</b>	<b>62,5</b>
Administració pública i drets	1	25,0	8	72,7	-	-	9	56,3
Tributs	1	25,0	-	-	-	-	1	6,3
<b>Polítiques territorials</b>	<b>1</b>	<b>25,0</b>	<b>1</b>	<b>9,1</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>	<b>3</b>	<b>18,8</b>
Medi ambient	-	-	-	-	-	-	-	-
Mobilitat i transports	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbanisme	1	25,0	1	9,1	1	100,0	3	18,8
<b>Consum</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Cultura i llengua</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>11</b>	<b>100,0</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>

### c) Actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament el 2023

N	Assumpte
AO-00017/2023 Finalitzada	Supressió de l'Agència de Transparència de l'AMB

#### Objecte

Sembla que l'entitat privada VISOREN, gestora de diverses promocions d'habitatge protegit de lloguer a diferents municipis de Catalunya, ha repercutit diverses quantitats en concepte de subministraments bàsics (aigua calenta i calefacció) als ocupants dels habitatges perquè les tarifes no s'havien revisat durant els darrers deu anys.

Els arrendataris d'aquests habitatges no poden contractar lliurement els subministraments bàsics i, com que no són titulars del contracte de subministrament, tampoc no es poden acollir a les mesures per evitar situacions de pobresa energètica. A més, VISOREN també cobra unes despeses de manteniment que sembla que no es corresponen amb els serveis prestats.

Atesa la possible afectació al dret a l'accés als subministraments bàsics i al dret a l'habitatge de les persones que viuen als habitatges amb protecció oficial, iniciem aquesta actuació d'ofici.

#### Tancament

Pel que fa al cobrament amb caràcter retroactiu d'importos corresponents a la prestació del servei sanitari d'aigua calenta:

1. L'Agència Catalana del Consum (ACC) ha actuat de forma coordinada amb els diversos serveis públics de consum dels municipis per informar les persones afectades sobre els seus drets i sobre la manera de presentar una reclamació.
2. S'han fet mediacions per paralitzar qualsevol pretensió de cobrament retroactiu de les tarifes i d'actualització de les tarifes del servei de 2023.
3. L'ACC ha estat treballant per garantir una via de resolució de conflictes alternativa a la via judicial, més àgil i, sobretot, gratuïta, per si no s'arriba a un acord satisfactori entre les parts mitjançant la mediació. S'ha proposat que l'increment del preu es decideixi per un laude arbitral, en el marc d'un arbitratge de consum.

Pel que fa al manteniment, els ajuntaments han iniciat actuacions per assessorar les persones afectades i revisar les condicions de les concessions.

L'ACC està duent a terme actuacions d'inspecció per determinar si l'actuació de l'empresa pot ser constitutiva d'infracció en matèria de consum. Es mira de determinar si es pot aplicar una regularització de les tarifes amb caràcter retroactiu d'acord amb allò que preveu el contracte, i si la clàusula de fixació de les tarifes és prou concreta i objectiva.

Les diverses administracions competents en matèria de consum han informat les persones afectades i han mirat de resoldre el problema per les vies alternatives de resolució de conflictes pròpies de l'àmbit del consum (mediació i arbitratge). En no evidenciar irregularitat en l'actuació administrativa, finalitzem les nostres actuacions.

## d) Resolucions del Síndic de Greuges tramitades amb l'Ajuntament el 2023

AO-00190/2022	Episodi de violència masclista contra jugadores d'un equip de voleibol
Ajuntament d'Esplugues de Llobregat Ajuntament de Cornellà de Llobregat Ajuntament de Vallirana Departament de la Presidència	
<p><b>Objecte</b>                  La institució del Síndic de Greuges va saber per premsa que un club de voleibol va denunciar un episodi de violència masclista contra les jugadores del seu equip.</p> <p><b>Posició de l'Administració</b>                  En els informes rebuts dels ajuntaments de Cornellà, Esplugues de Llobregat i Vallirana i del Departament de la Presidència s'indiquen les actuacions que es van emprendre amb relació als fets i en general per erradicar de l'esport conductes sexistes i violència masclista.</p> <p>La Secretaria General de l'Esport i l'Activitat Física informa que el primer trimestre del 2023 té previst donar a conèixer al sector esportiu el Protocol marc de protecció d'infants i adolescents front la violència en l'àmbit esportiu.</p> <p><b>Recomanacions</b>                  A la Secretaria General de l'Esport i de l'Activitat Física:                  ▶ Millorar els procediments interns i, si escau, recordar o implementar un circuit que obligui a recollir i deixar constància per escrit d'incidents d'aquesta naturalesa en l'acta del partit, a fi d'emprendre les accions d'investigació, restauratives o de denúncia que es considerin oportunes entre els diferents clubs implicats.</p> <p><b>Tancament</b>                  L'Administració ha informat que ha posat a disposició de l'entitat esportiva totes les eines i serveis d'assessorament, fins i tot l'expertesa de la mateixa Fundació Vicki Bernadet, amb la qual s'està treballant per a l'elaboració del Protocol marc esmentat.</p> <p>Quant a les mesures en general per erradicar de l'esport les conductes sexistes i la violència masclista, s'informa de tota l'activitat de la Secretaria General de l'Esport i de l'Activitat Física de creació de material didàctic i activitats de conscienciació i formació.</p>	
<p><b>Resolució acceptada i complerta</b></p>	

Q-00269/2023

**Disconformitat amb la liquidació de l'impost sobre construccions per unes obres per garantir la seguretat pública****Ajuntament d'Esplugues de Llobregat****Objecte**

La persona interessada, en representació d'una comunitat de propietaris, manifesta que l'octubre de 2022 va presentar un escrit contra la liquidació de l'impost sobre construccions, instal·lacions i obres (ICIO) i que no ha rebut resposta. En l'escrit, sol·licitava la rectificació de l'autoliquidació de l'ICIO i la devolució de l'import satisfet, alegant que les obres s'han fet de manera obligada per l'Ajuntament i per garantir la seguretat pública. Considera que per aquesta raó no haurien d'estar obligats al pagament del tribut.

**Recomanació**

- ▶ Tramitar la sol·licitud presentada i emetre una resolució expressa i motivada.

**Tancament**

L'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat ha traslladat l'expedient a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona (ORGT) perquè emeti la resolució corresponent. Això no obstant, l'Ajuntament ratifica que la liquidació de l'ICIO és correcta i ajustada a dret. La Llei d'hisendes locals no recull una bonificació de la quota ni una exempció en el pagament del tribut per les raons i els motius exposats en l'escrit de la persona interessada.

**Resolució acceptada i complerta**

Q-00378/2023

**Manca de resposta a una reclamació per irregularitats en uns pàrquings i manca d'actuació de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat malgrat tenir-ne la concessió****Ajuntament d'Esplugues de Llobregat****Objecte**

El promotor de la queixa va presentar una reclamació a l'Ajuntament contra dos pàrquings del municipi pels problemes de contaminació lumínica que causen i per presumptes irregularitats legals. Tot i això, no ha rebut resposta.

**Tancament**

L'Ajuntament va enviar un informe al promotor en què li explicava les actuacions que s'havien dut a terme arran de la seva denúncia.

**Problema resolt arran de la intervenció del Síndic de Greuges**

#### IV. RELACIÓ AMB LA INSTITUCIÓ

##### a) Temps en dies emprat per l'Ajuntament, el Síndic de Greuges i la persona interessada en donar resposta als tràmits requerits

	2021	2022	2023	Variació 2022-2023 (%)
Ajuntament	30,5	23,5	34,7	47,7
Síndic de Greuges	39,4	45,5	18,3	-59,8
Persona interessada	28,4	30,8	28,6	-7,1

##### b) Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució

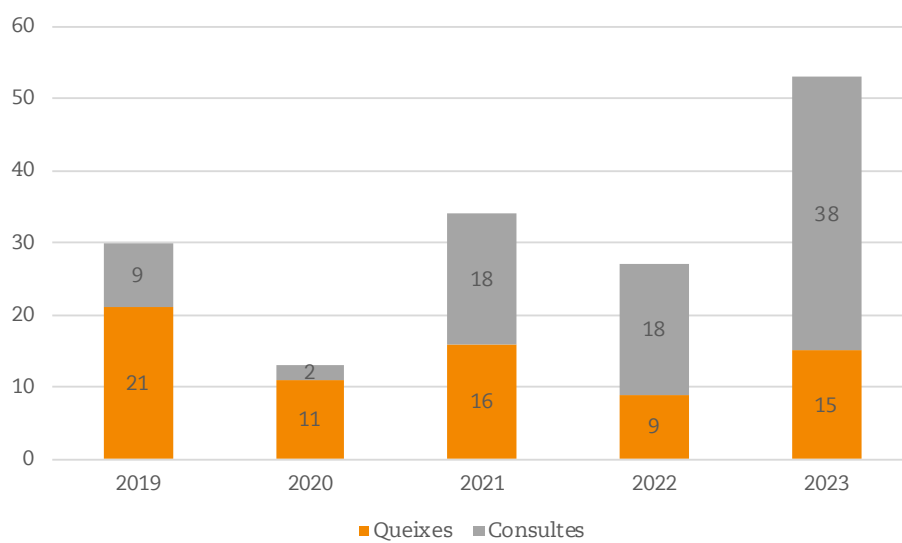
	N
Correu electrònic	15
Formulari web	20
Atenció presencial	1
Vídeoconferència	7
No consta	1
<b>Total</b>	<b>44</b>

##### c) Desplaçaments al municipi l'any 2023

Data	Queixes	Consultes	Total
19/1/2023	11	27	38
11/7/2023	4	11	15

#### d) Evolució de les queixes i consultes procedents del municipi en els desplaçaments

	2019	2020	2021	2022	2023
Queixes	21	11	16	9	15
Consultes	9	2	18	18	38
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>13</b>	<b>34</b>	<b>27</b>	<b>53</b>





**SĪNDIC**  
40 anys

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

