



# INFORME DEL CONSELL COMARCAL DE LA CERDANYA 2020

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS .....</b>	<b>3</b>
<b>II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2020 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA.....</b>	<b>3</b>
<b>III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A LA Cerdanya EN DADES .....</b>	<b>6</b>
3.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb el Consell Comarcal de la Cerdanya durant el 2020.....	6
3.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2020 en què la persona interessada resideix a la Cerdanya .....	8
<b>IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA.....</b>	<b>12</b>



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe de visió singular de supervisió té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2020 amb relació al Consell Comarcal de la Cerdanya, i també els motius pels quals s'han presentat queixes i consultes. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 7 d'octubre de 2020 entre el Consell i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

L'informe recull una sèrie de dades estadístiques sobre la tipologia de les queixes i consultes presentades o tramitades, en funció de diversos criteris. Aquests informes evolucionen any rere any amb les necessitats detectades amb l'Administració i amb noves incorporacions que el Síndic de Greuges Catalunya entén que poden ser interessants.

Tot i que l'estructura de l'informe és similar a la resta d'anys, el cert és que aquest any és molt diferent de qualsevol altre, es tracta de l'àmbit català o municipal. La COVID-19, la declaració de l'estat d'alarma, les mesures de reducció de la mobilitat, de confinament i de desconfinament són causa o conseqüència de bona part de les queixes i consultes presentades a la institució.

Cal destacar també que per a una major transparència tant les persones com l'Administració poden accedir als expedients electrònics que es tramiten, ja sigui amb persones interessades o amb l'Administració i, si s'escau, demanar accés a tot l'expedient.

Finalment, cal afegir que, fruit de l'impuls de les videoconferències aquest any, el Síndic de Greuges de Catalunya vol aprofitar aquest nou mecanisme de relació per incrementar la proximitat amb el conjunt del territori català i amb les seves administracions. Per això, s'ha iniciat tot un conjunt de reunions amb les administracions amb conveni de visió singular de supervisió, amb l'objectiu de continuar avançant en la millora en la gestió de serveis públics, i s'ha mantingut el SAP itinerant i els desplaçaments al territori, tot i que de manera virtual.

## II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2020 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

El 2020 ha estat l'any en què s'han presentat més queixes de tota la història de la institució i, per primer cop, s'han superat les 11.000. Se n'han tramitat més de 17.000 i també s'han obert 303 actuacions d'ofici.

Enguany, les actuacions iniciades al voltant de les polítiques socials representen prop del 40% del volum d'intervenció del Síndic, xifres comparables als pitjors anys de la crisi econòmica del decenni passat, amb un increment significatiu de totes les matèries respecte de l'any anterior.

En l'àmbit de la pobresa i l'emergència social, el Síndic va crear la Taula d'Emergència Social per treballar de forma transversal els reptes que planteja la crisi a curt, mitjà i llarg termini, amb vuit entitats del tercer sector (Taula del Tercer Sector, Càritas Catalunya, Creu Roja, Amics de la Gent Gran, Banc dels Aliments, Comunitat de Sant'Egidio, Dincat, Fundesplai i la Fundació Arrels), amb la voluntat d'abordar la urgència assistencial i la detecció de necessitats i prioritats per fer les recomanacions de canvi i millora a les administracions afectades i al Parlament en el marc de la pandèmia. La Taula ha posat en relleu que les administracions públiques no han donat solucions concretes a la pobresa ni amb la urgència que requereixen les circumstàncies.

El dret a la salut ha estat un dels més afectats durant aquest any. Des d'un bon inici, el Síndic va reclamar que calia garantir els recursos humans i materials necessaris per fer front una nova crisi com la de la COVID-19. Per fer-ho, es va reclamar un enfortiment pressupostari de l'àmbit de la salut i el benestar que ens equipari en percentatge al PIB dels països del nord d'Europa i que es tradueixi en un pla estratègic de salut.

La crisi de la COVID-19 també ha servit per posar de manifest que cal revisar l'actual model residencial i la seva capacitat d'afrontar la pandèmia amb les mesures de precaució i prevenció indispensables. Aquesta revisió ha d'analitzar a fons l'estructura i la mida dels centres residencials, l'atenció social i mèdica a les persones usuàries i els protocols vigents, els recursos humans i les ràtios de professionals, i també la relació amb les famílies i l'entorn. També és important potenciar i desenvolupar els recursos alternatius al medi residencial.

La pandèmia també ha tingut un gran impacte en el dret a l'educació dels infants. En aquest sentit, el Síndic ha destacat la necessària presencialitat en el curs 2020/2021, malgrat els reptes que pugui implicar, especialment en els centres amb alta complexitat.

En l'àmbit del treball, cal destacar l'impacte de la crisi en les persones acollides al règim d'autònoms. El Síndic ha denunciat la manca de suport en forma d'ajuts àgils i suficients a l'emprenedoria del país, que constitueix la columna vertebral de l'economia catalana.

Quant a l'habitatge, el Síndic ha manifestat que cal que les diverses administracions i els agents públics i privats assoleixin un pacte nacional en aquesta matèria en què s'estableixin les bases d'unes polítiques d'habitatge que abordin reformes estructurals que garanteixin el dret a l'habitatge a mitjà i llarg termini.

Pel que fa a territori i consum, el medi natural del nostre país continua patint agressions de tota mena que només l'aturada econòmica de la primavera de 2020 va esmorteir temporalment. Cal reforçar les polítiques de protecció del medi ambient i aplicar amb el màxim rigor el principi d'alternativa zero en les projeccions urbanístiques presents i futures, com a via per garantir un país respectuós amb el seu entorn natural.

Durant la vigència de l'estat d'alarma, la legislació promulgada ha prohibit els talls d'electricitat a persones físiques al seu habitatge habitual. Tanmateix, durant el 2020 han continuat sense resoldre's dues situacions que el Síndic ha estat reclamant des de fa anys: el desplegament reglamentari de la Llei 24/2015, de pobresa energètica, i l'assumpció del deute que van acumulant les persones a qui no es tallen els subministraments bàsics pel fet de disposar d'un informe dels serveis socials que acredita la seva situació de vulnerabilitat.

Durant la pandèmia també s'han agreujat les dificultats amb què ja es trobaven moltes persones a l'hora d'accedir al bo social elèctric mitjançant un procediment que s'havia constatat com a complex.

En relació amb les administracions, en el procés de desescalada, han prioritzat l'atenció telefònica i la digital, i han introduït la cita prèvia en la prestació dels serveis d'atenció al públic presencials. Es tracta d'un instrument útil des del punt de vista de la protecció de riscos laborals, però a parer del Síndic això no pot implicar la desatenció dels ciutadans sense resguard de cita prèvia que compareguin per registrar documents o per gestionar tràmits que no es poden posposar.

Davant la negativa d'alguns ajuntaments a inscriure en el padró les persones que viuen en un domicili amb condicions d'ocupació precàries, el Síndic ha hagut de recordar que la manca d'empadronament de persones, sigui quin sigui el seu títol d'ocupació, no

només vulnera la legislació vigent, sinó que impedeix l'accés efectiu de les persones afectades a serveis i drets socials bàsics, com ara l'atenció sanitària i l'escolarització.

Finalment, quant a llibertat i qualitat democràtica, el mes de novembre de 2020 el Síndic va començar a analitzar la contesa electoral prevista per al 14 de febrer de 2021 des de la perspectiva de conciliar la garantia del dret a la salut i el dret de participació, tot posant l'accent en certs col·lectius de persones vulnerables que podien quedar exclosos dels mecanismes previstos per garantir el seu dret de vot.

En el marc dels successius estats d'alarma s'han restringit drets i llibertats fonamentals, com ara el dret de reunió o la llibertat de moviments, amb el legítim objectiu de protegir la salut pública. Cal ser molt curós i vigilar amb zel aquestes limitacions de drets, que han de ponderar amb tot el rigor els drets en joc amb la necessitat de les mesures de restricció.

La situació de confinament també ha multiplicat les situacions d'abusos racistes i la violència contra les dones i els col·lectius vulnerabilitzats, segons denuncien les entitats de defensa dels drets humans. Per aquest motiu, és una bona notícia que el Parlament de Catalunya hagi aprovat per unanimitat la Llei d'igualtat de tracte i no-discriminació.

Finalment, davant les queixes i els esdeveniments actuals, el Síndic reitera el ple exercici democràtic de les llibertats d'expressió i manifestació i l'amnistia.

### III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC PEL QUE FA AL CONSELL COMARCAL DE LA Cerdanya EN DADES

#### 3.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB EL CONSELL COMARCAL DE LA Cerdanya DURANT EL 2020

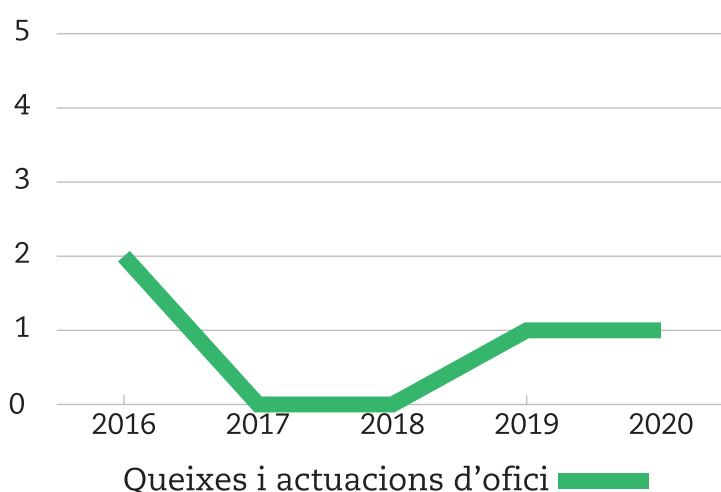
El Consell Comarcal de la Cerdanya ha estat l'administració afectada en una queixa. Aquest any la COVID-19 ha provocat que el conjunt de queixes del Síndic hagi afectat més aspectes propis de l'Administració autonòmica (salut, residències de gent gran, etc.) i estatal (ERTO).

La queixa que s'ha presentat en el Consell Comarcal de la Cerdanya és per la denegació d'una beca menjador.

#### 1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades amb el Consell Comarcal de la Cerdanya

	2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>1</b>	<b>50,0</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	100,0
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	100,0	-	0,0
Serveis socials	1	50,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>
Administració pública i drets	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Tributs	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	<b>1</b>	<b>50,0</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Medi ambient	1	50,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Consum	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>	<b>0</b>	<b>100,0</b>	<b>0</b>	<b>100,0</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>





En relació amb els terminis de tramitació, els temps compleixen el que s'indica en el conveni de col·laboració.

## 2. Temps en dies emprat pel Consell Comarcal de la Cerdanya, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2020

	2020
Consell Comarcal de la Cerdanya	16
Síndic	6
Persona interessada	4

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2020 continua en tramitació la queixa presentada i, per tant, no s'ha finalitzat cap queixa amb el Consell Comarcal de la Cerdanya.

## 3. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	1	100,0
Queixes finalitzades	-	0,0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>

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

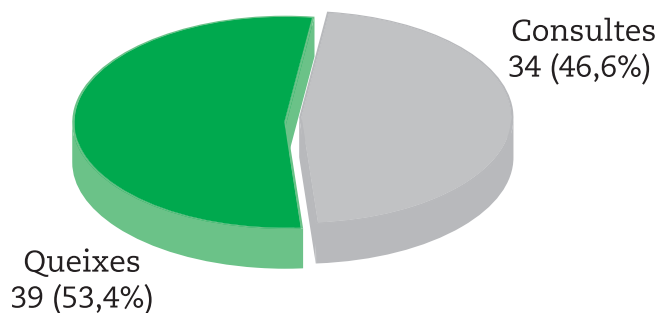
	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	-	0,0
Es resol el problema	-	0,0
Resolucions acceptades	-	0,0
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	-	0,0
<b>La persona interessada desisteix</b>	-	0,0
<b>Queixes no admeses a tràmit</b>	-	0,0
<b>Total</b>	-	100,0

### 3.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADAES DURANT EL 2020 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A LA CERDANYA

L'any 2020 s'ha produït un increment significatiu de les queixes i consultes, dinàmica que es reproduïx en tot el territori català.

#### 5. Queixes i consultes iniciades per residents de la comarca

	N	%
■ Queixes	39	53,4
■ Consultes	34	46,6
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100,0</b>



La majoria de queixes i consultes se circumscriuen a l'àmbit de consum (subministraments, desacord amb la facturació del servei, avaries i talls en el subministrament, i disconformitat amb el servei de la línia de tren de rodalies R3), seguit pels àmbits de polítiques socials i d'administració pública i tributs.

En l'àmbit de les polítiques socials hi ha diverses matèries especialment afectades aquest any, com ara salut (mesures derivades de l'aparició de la COVID-19), serveis socials (necessitat d'ajuts davant les dificultats econòmiques ocasionades aquest any), infància, adolescència i educació (afectacions en els infants de les mesures restrictives adoptades), i treball i pensions (fonamentalment en temes de seguretat social).

Les queixes de l'àmbit d'administració pública i tributs se centren en temes de funció pública (processos d'oposicions), procediment sancionador i ajuts per al manteniment de l'activitat econòmica davant la COVID-19.

## 6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	9	23,1	13	38,2	22	30,1
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	4	10,3	2	5,9	6	8,2
Infància i adolescència	1	2,6	2	5,9	3	4,1
Salut	2	5,1	4	11,8	6	8,2
Serveis socials	1	2,6	1	2,9	2	2,7
Treball i pensions	1	2,6	4	11,8	5	6,8
<b>Administració pública i tributs</b>	6	15,4	4	11,8	10	13,7
Administració pública i drets	6	15,4	4	11,8	10	13,7
Tributs	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	3	7,7	4	11,8	7	9,6
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Medi ambient	2	5,1	2	5,9	4	5,5
Urbanisme i mobilitat	1	2,6	2	5,9	3	4,1
<b>Consum</b>	20	51,3	9	26,5	29	39,7
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	1	2,6	-	0,0	1	1,4
<b>Cultura i llengua</b>	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Altres</b>	-	0,0	4	11,8	4	5,5
<b>Total</b>	39	100,0	34	100,0	73	100,0

## 7. Evolució de les queixes i consultes iniciades durant els darrers cinc anys

	Queixes	Consultes	Total
2016	15	9	24
2017	21	16	37
2018	12	11	23
2019	23	24	47
2020	39	34	73

Les dades per gènere i matèria mostren una majoria de queixes i consultes presentades per dones respecte a homes. Tot i així, es continua reproduint el que el Síndic manifesta des de fa anys, és a dir, que les dones presenten més queixes i consultes en l'àmbit de polítiques socials (cura de persones dependents o infants). En aquest cas, també són les dones les que

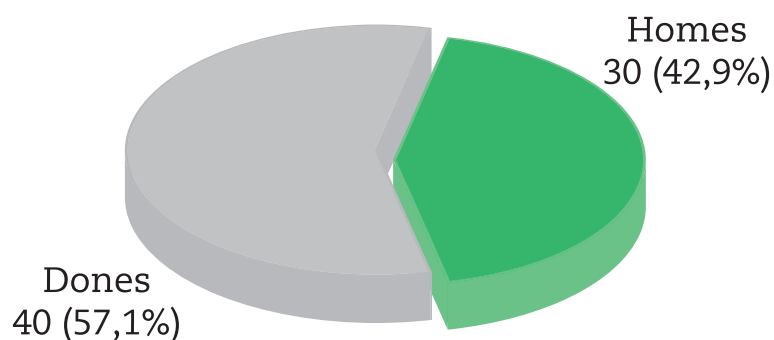
presenten un nombre més alt de queixes i consultes en administració pública i tributs (sanccions, pagament de tributs, etc.) i consum (facturació subministraments, incidències del transport públic).

### 8. Queixes i consultes procedents de la Cerdanya per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	36	92,3	34	100,0	70	95,9
Dona	24	61,5	16	47,1	40	54,8
Home	12	30,8	18	52,9	30	41,1
<b>Persona jurídica</b>	3	7,7	-	0,0	3	4,1
<b>Total</b>	39	100,0	34	100,0	73	100,0

### 9. Queixes i consultes procedents de la Cerdanya per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	13	32,5	9	30,0	22	31,4
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	2	5,0	4	13,3	6	8,6
Infància i adolescència	3	7,5	-	0,0	3	4,3
Salut	5	12,5	1	3,3	6	8,6
Serveis socials	1	2,5	1	3,3	2	2,9
Treball i pensions	2	5,0	3	10,0	5	7,1
<b>Administració pública i tributs</b>	5	12,5	4	13,3	9	12,9
Administració pública i drets	5	12,5	4	13,3	9	12,9
Tributs	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	3	7,5	4	13,3	7	10,0
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Medi ambient	1	2,5	3	10,0	4	5,7
Urbanisme i mobilitat	2	5,0	1	3,3	3	4,3
<b>Consum</b>	16	40,0	11	36,7	27	38,6
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	1	2,5	-	0,0	1	1,4
<b>Cultura i llengua</b>	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Altres</b>	2	5,0	2	6,7	4	5,7
<b>Total</b>	40	100,0	30	100,0	70	100,0



#### 10. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2016-2020

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de persones afectades en les queixes	28	438	19	34	56
Nombre de persones afectades en les consultes	9	16	11	24	34
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>454</b>	<b>30</b>	<b>58</b>	<b>90</b>

Les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes i consultes procedents de la comarca són majoritàriament l'Administració autonòmica (especialment els departaments de Salut, de Presidència, de Justícia, d'Empresa i Coneixement i d'Educació), l'Administració local –i, en concret, els ajuntaments dels municipis de Prats i Sansor i Puigcerdà– i els serveis d'interès general, per temes de facturació i qualitat dels serveis.

#### 11. Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de la Cerdanya

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>6</b>	<b>60,0</b>
Departament d'Educació	1	10,0
Departament d'Empresa i Coneixement	1	10,0
Departament de Justícia	1	10,0
Departament de la Presidència	1	10,0
Departament de Salut	2	20,0
<b>Administració local</b>	<b>2</b>	<b>20,0</b>
Ajuntament de Prats i Sansor	1	10,0
Ajuntament de Puigcerdà	1	10,0
<b>Serveis d'interès general</b>	<b>2</b>	<b>20,0</b>
Telefónica España, SAU	2	20,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

## 12. Evolució de les queixes i consultes procedents de la Cerdanya en els desplaçaments al municipi

	Queixes	Consultes	Total
2020	3	16	19

Pel que fa als desplaçaments al territori, enguany el Servei d'Atenció a les Persones Itinerant ha desenvolupat majoritàriament la seva tasca mitjançant videotrucades. En el cas de la Cerdanya, el Síndic va rebre un total de 19 trucades el 19 de novembre de 2020. Les persones ateses per l'equip del Síndic per trucada o videotrucada van presentar 3 queixes i 16 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (telefonía i aigua), funció pública, medi ambient, educació, salut, tributs, etc.

### IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA

En el marc de la funció d'avaluació encomanada al Síndic de Greuges per la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, es va trametre un qüestionari al Consell Comarcal de la Cerdanya, orientat, fonamentalment, al dret d'accés a la informació pública, al qual l'Administració va donar resposta.

Pel que fa al test de sol·licitant ocult, es va trametre una pregunta relacionada amb el pla d'igualtat de l'Administració i, si se'n disposava, sobre l'informe d'avaluació de compliment del pla.

En relació amb aquesta qüestió, es va poder formular una sol·licitud de manera electrònica, mitjançant una instància genèrica, amb un sistema d'identificació com és l'IDCAT-Mòbil.

El Consell Comarcal de la Cerdanya no ha donat resposta en el marc del test del sol·licitant ocult, com a metodologia per avaluar el compliment del dret d'accés, i amb relació a la funció d'avaluació del compliment de la Llei 19/2014.

Enguany convindrà incorporar els elements introduïts amb l'aprovació del Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.



SÍNDIC

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

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

