

AVANÇ DADES GENERALS INFORME AL PARLAMENT 2013

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

1. CARACTERÍSTIQUES GENERALS DE LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DURANT EL 2013

L'Informe anual del Síndic de Greuges també requereix fer una mirada a les principals xifres i estadístiques de l'activitat institucional. Les xifres que presenta l'Informe no deixen de ser una selecció de les més rellevants d'entre totes les possibles, ja que l'objectiu és ajudar a interpretar i valorar l'actuació de la institució tot posant les dades al servei de l'Informe anual i no a l'inrevés.

Les actuacions del Síndic des del 2009 reflecteixen l'erosió dels drets socials

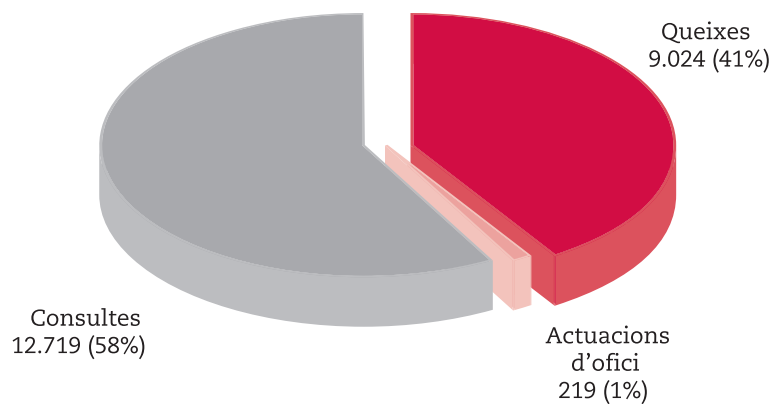
És oportú contextualitzar les dades del 2013 amb les dels anys anteriors. Això permet veure quina és l'evolució de l'activitat de la institució i quines tendències es produeixen. Aquesta contextualització va acompanyada de la informació bàsica per comprendre tant el tipus d'actuació realitzada per la institució (queixes, actuacions d'ofici, consultes) com quines han estat les principals matèries que han estat objecte de tramitació per part del Síndic, i molt especialment tenir present què han representat en nombre i percentatge les aportacions del Síndic de Greuges a la resolució efectiva de les queixes i els problemes tractats.

Actuacions del Síndic iniciades durant el 2013

	N	%
■ Queixes	9.024	41,1
■ Actuacions d'ofici	219	1,0
■ Consultes	12.719	57,9
Total	21.962	100

Actuacions tramitades durant el 2013

	N	%
■ Queixes	13.996	51,7
■ Actuacions d'ofici	358	1,3
■ Consultes	12.719	47,0
Total	27.073	100



Les actuacions del Síndic de Greuges al llarg del 2013 reflecteixen les conseqüències socials de la crisi econòmica i, particularment, l'impacte de la disminució pressupostària en les polítiques socials que vertebraren l'estat del benestar. El tipus de queixes rebudes i la tendència a l'increment de les queixes, que enguany es torna a produir, permet establir una relació entre l'actuació del Síndic de Greuges aquests darrers anys i l'erosió progressiva des del 2009 dels drets socials.

Del conjunt de les queixes tramitades el 2013, el 39,3% es correspon a matèries de serveis socials, educació, infància, salut, treballs i pensions; concretament 5.641 actuacions del Síndic de Greuges tramita-

des davant de les administracions públiques sobre aquestes matèries, d'un total de 14.354. Cal matisar que aquestes xifres es corresponen amb les queixes rebudes al Síndic des de l'1 de gener del 2013 fins a finalitzar l'any, més les que s'havien rebut anys anteriors i no s'havien resolt encara a l'inici del 2013.

Seguint amb aquesta anàlisi, el segon grup de matèria pel que fa al volum de tramitació de queixes ha estat la relacionada amb el procediment administratiu, particularment la potestat sancionadora de l'Administració i els tributs. Les actuacions de cultura i llengua, com ja és habitual en altres anys, han estat les que menys han ocupat la tasca del Síndic de Greuges.

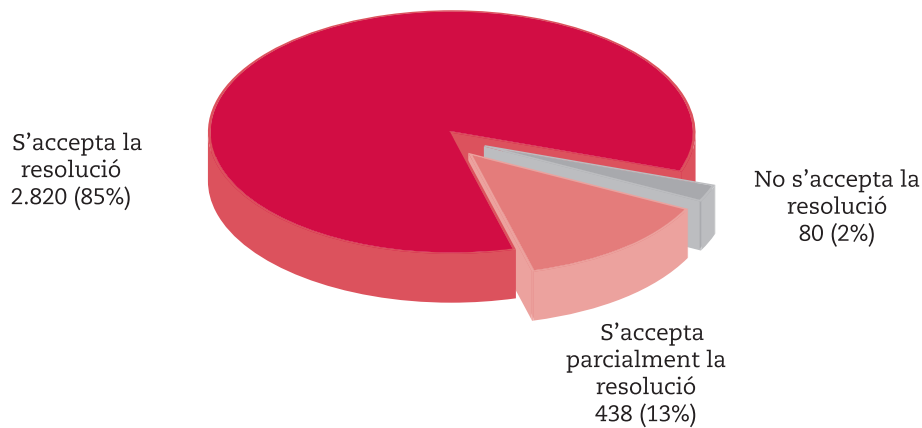
Evolució de les queixes i actuacions d'ofici tramitades al Síndic

	2010		2011		2012		2013	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	4.263	39,1	5.465	42,1	6.251	46,5	5.641	39,3
Educació i recerca	1.230	11,3	1.665	12,8	1.634	12,2	1.552	10,8
Infància i adolescència	516	4,7	560	4,3	687	5,1	839	5,9
Salut	580	5,3	831	6,4	852	6,3	736	5,1
Serveis socials	1.773	16,3	2.104	16,2	2.775	20,6	2.200	15,3
Treball i pensions	164	1,5	305	2,4	303	2,3	314	2,2
Administració pública i tributs	2.585	23,8	2.963	22,8	2.982	22,2	4.215	29,4
Administració pública	2.098	19,3	2.366	18,2	2.323	17,3	3.439	24,0
Tributs	487	4,5	597	4,6	659	4,9	776	5,4
Consum	2.564	23,6	2.556	19,7	2.243	16,7	1.861	13,0
Polítiques territorials	892	8,2	964	7,4	867	6,5	862	6,0
Medi ambient	1.672	15,4	1.592	12,3	1.376	10,2	999	7,0
Urbanisme i habitatge	528	4,9	552	4,3	1.189	8,8	1.419	9,9
Seguretat ciutadana i justícia	845	7,8	1.249	9,7	717	5,3	1.168	8,1
Cultura i llengua	83	0,8	184	1,4	70	0,5	50	0,3
Total	10.868	100	12.969	100	13.452	100	14.354	100

Del conjunt de queixes i actuacions d'ofici que s'han tancat amb suggeriments, després de constatar alguna irregularitat en l'actuació de l'organisme supervisat, cal destacar l'elevat percentatge d'acceptació per part d'aquestes institucions dels suggeriments i les recomanacions que el Síndic els ha adreçat.

**En un 98% dels casos
l'Administració accepta
els suggeriments del
Síndic**

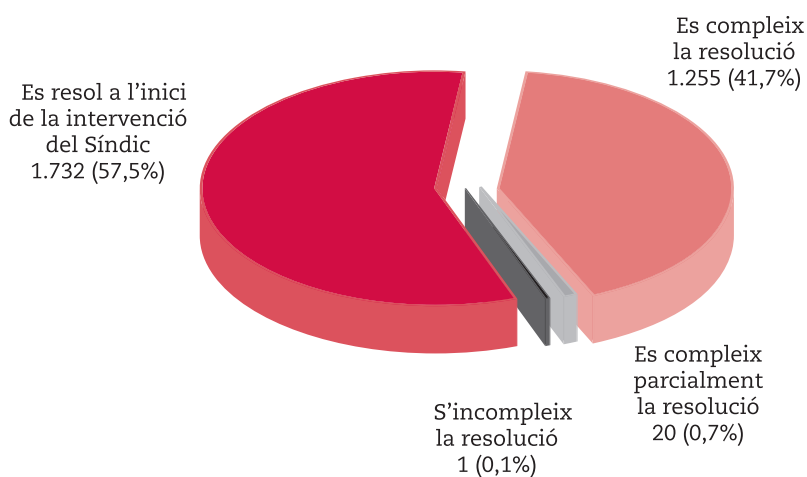
En un 98% dels casos, l'Administració o l'empresa destinatària de les actuacions accepta de manera total o parcial els suggeriments fets i, per tant, encarrila la solució del problema que el ciutadà ha confiat al Síndic perquè es resolgui. En aquest punt, cal remarcar que també s'ha produït un increment de les acceptacions que fa l'Administració de les recomanacions del Síndic amb referència a l'any anterior, que tot i ser molt important es va situar al voltant del 94%. En qualsevol cas, el que és destacable és que només en un 2% dels casos en què el Síndic fa suggeriments amb l'objectiu de trobar una solució als problemes plantejats pel ciutadà, aquests no són acceptats per l'Administració.



En molts casos l'Administració resol el problema tot just a l'inici de la intervenció del Síndic

Solució a les queixes i actuacions d'ofici tramitades al Síndic durant el 2013

	Es resol a l'inici de la intervenció del Síndic		Es compleix la resolució		Es compleix parcialment la resolució		S'incompleix la resolució		En seguiment del grau de compliment		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Administració pública i tributs	334	18,4	150	8,3	0	0,0	0	0,0	1.329	73,3	1.813	100
Administració pública	273	15,8	133	7,7	-	0,0	-	0,0	1.318	76,4	1.724	100
Tributs	61	68,5	17	19,1	-	0,0	-	0,0	11	12,4	89	100
Polítiques socials	720	41,4	453	26,0	19	1,1	0	0,0	548	31,5	1.740	100
Educació i recerca	133	20,31	229	35,0	5	0,7	-	0,0	288	44,0	655	100
Infància i adolescència	48	18,6	43	16,7	12	4,6	-	0,0	155	60,1	258	100
Salut	208	76,4	35	12,9	1	0,4	-	0,0	28	10,3	272	100
Serveis socials	287	56,5	145	28,5	1	0,2	-	0,0	75	14,8	508	100
Treball i pensions	44	93,6	1	2,1	-	0,0	-	0,0	2	4,3	47	100
Polítiques territorials	334	65,6	101	19,9	0	0,0	1	0,2	73	14,3	509	100
Medi ambient	132	63,8	47	22,7	-	0,0	-	0,0	28	13,5	207	100
Urbanisme i habitatge	202	66,9	54	17,9	-	0,0	1	0,3	45	14,9	302	100
Consum	307	63,6	157	32,5	-	0,0	-	0,0	19	3,9	483	100
Seguretat ciutadana i justícia	32	7,4	392	89,9	1	0,2	-	0,0	11	2,5	436	100
Cultura i llengua	5	55,6	2	22,2	-	0,0	-	0,0	2	22,2	9	100
Total	1.732	34,7	1.255	25,1	20	0,4	1	0,1	1.982	39,7	4.990	100



L'acceptació dels suggeriments és, en tot cas i en molts casos, la decisió prèvia a la resolució efectiva del problema. Quan una persona confia al Síndic la seva queixa el que finalment espera és, bàsicament, la resolució del problema que la va originar. Doncs bé, la quantitat de problemàtiques que després de l'actuació del Síndic s'han resolt de manera efectiva s'aproxima novament a la pràctica totalitat dels casos en què l'Administració ha acceptat els suggeriments. La valoració del grau de compliments es fa mitjançant un seguiment específic de cada cas, tant amb la persona que ha presentat la queixa com amb l'Administració.

1.732 queixes, que va resoldre l'Administració a l'inici de la intervenció del Síndic.

Això vol dir que d'un total de 5.070 situacions en què s'havien detectat irregularitats, s'han donat solucions efectives en 3.007 casos, la qual cosa representa un 59,3% de totes les irregularitats detectades. La resta de casos està encara en seguiment, atesa la proximitat de la data en què es va emetre la resolució del Síndic, però en qualsevol cas no hi ha motius per pensar que els percentatges de resolució efectiva d'aquests casos variïn significativament dels que ja se n'ha finalitzat el seguiment.

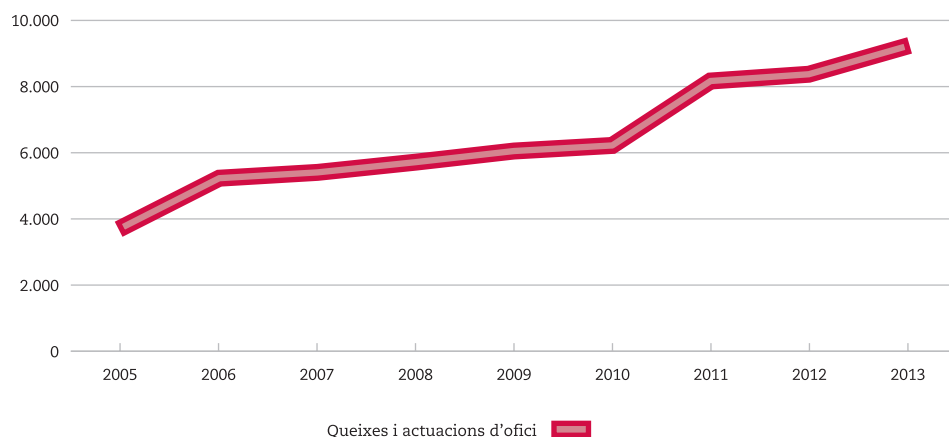
Del 2005 al 2013 s'ha passat de 3.698 queixes i actuacions d'ofici a 9.243

Entre queixes, actuacions d'ofici i consultes el 2013 s'han tramitat 27.073 casos del Síndic

Del seguiment finalitzat en data 31 de desembre del 2013 (3.008 casos) es constata que només en dos casos s'ha produït un incompliment de les resolucions prèviament acceptades. En un 41,8% s'ha complert la resolució prèviament acceptada. I en un 58,2% de les queixes el problema s'ha resolt tan bon punt l'Administració ha tingut coneixement que el Síndic havia iniciat la investigació. El 2013 aquesta circumstància es va produir en

L'elevat percentatge de solucions que les administracions acaben implantant reflecteix la bona col·laboració que, en general, hi ha entre els organismes supervisats i el Síndic, amb l'objectiu comú de consolidar els principis de bona administració. Una bona administració que es va forjant, en part, gràcies a l'exercici democràtic que els ciutadans fan amb la defensa dels seus drets mitjançant, entre

Evolució de les queixes i de les actuacions d'ofici del Síndic durant el període 2005-2013



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

d'altres, la presentació de les seves queixes al Síndic per tal que estudiï les possibles vulneracions dels drets que s'hagin pogut produir.

Les noves queixes presentades al llarg del 2013 pels ciutadans davant del Síndic de Greuges han estat de 9.024, un 10% més que l'any anterior i un 50% més que el 2010 – inici de l'actual mandat–, que van ser 6.095.

El 2013 les queixes rebudes s'han vist incrementades en un 10%

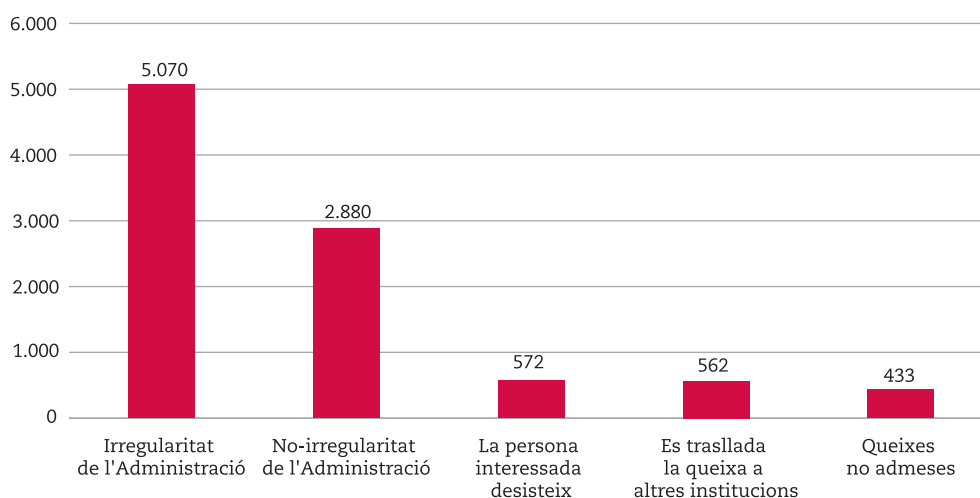
No totes les queixes rebudes al Síndic s'accepten a tràmit ni totes les acceptades porten concloure que hi ha una actuació irregular de l'Administració. Un percentatge petit de queixes no s'admeten per alguns

dels supòsits que preveu la llei. De les que s'admeten, que són la gran majoria, cal esperar a finalitzar la tramitació de la queixa per determinar si hi ha o no cap irregularitat en l'actuació de l'Administració.

En un 30,3% de les queixes i actuacions d'ofici finalitzades el 2013 després de la investigació, no s'ha apreciat cap irregularitat en l'actuació de l'Administració. En un altre percentatge també limitat, al voltant del 6%, s'ha produït un desistiment de l'interessat, i en un altre percentatge similar la queixa ha estat traslladada a d'altres organismes, per exemple al Defensor del Poble, al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, a la Fiscalia o als síndics locals, i per tant, no se sap si finalment el que la va motivar suposava una irregularitat de l'Administració o no.

Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	5.070	53,3
No irregularitat de l'Administració	2.880	30,3
La persona interessada desisteix	572	6,0
Es trasllada la queixa a altres institucions	562	5,9
Queixes no admeses	433	4,5
Total	9.517	100



De l'anàlisi dels impulsors de les queixes s'observa que majoritàriament són persones físiques, tot i que en un petit percentatge, al voltant del 4%, la queixa ha estat promoguda per algun organisme o entitat.

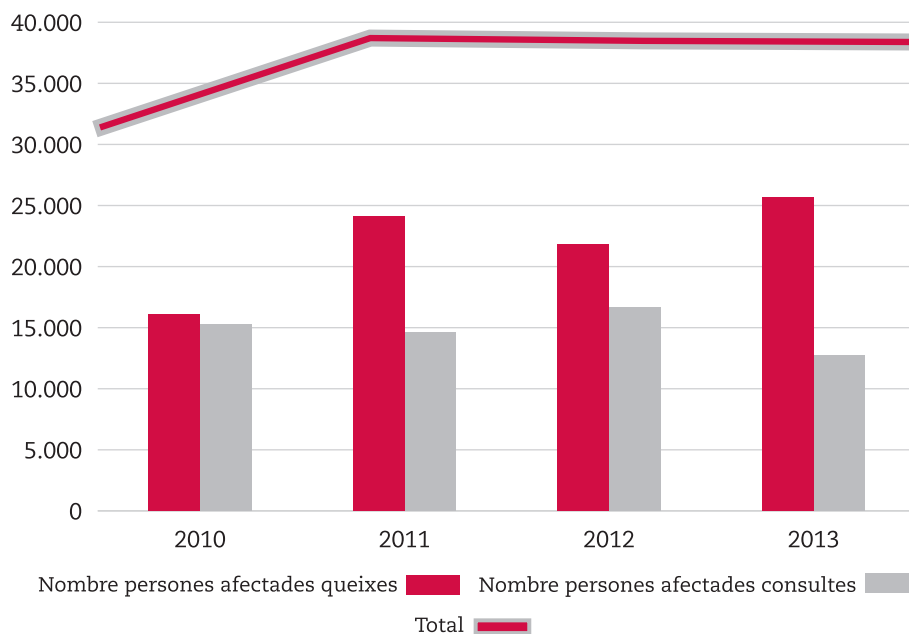
Majoritàriament, els qui han promogut la queixa han estat homes, en una proporció pròxima al 60%. Aquesta tendència es capgira quan la queixa té a veure amb alguna problemàtica lligada a les polítiques de benestar. En aquests casos, la proporció

quasi s'inverteix, i és especialment clar en queixes relacionades amb protecció de la infància, educació i serveis socials.

De les queixes finalitzades el 2013, 9.517, en un 30,3% dels casos no s'ha apreciat cap irregularitat de l'Administració

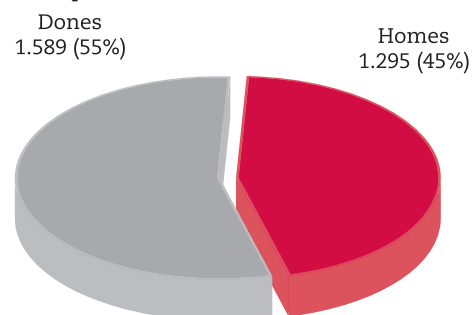
Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades el 2013

	2010	2011	2012	2013
Nombre de persones afectades en les queixes	16.056	24.116	21.801	25.660
Nombre de persones afectades en les consultes	15.288	14.579	16.667	12.714
Total	31.344	38.695	38.468	38.374

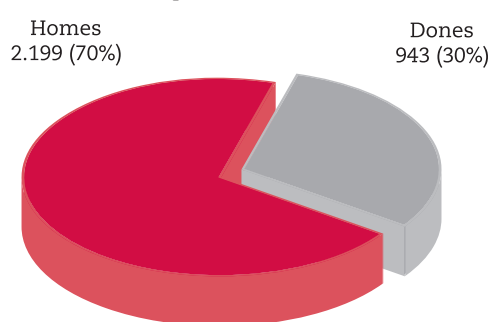


Promotors de queixa segons gènere i matèria

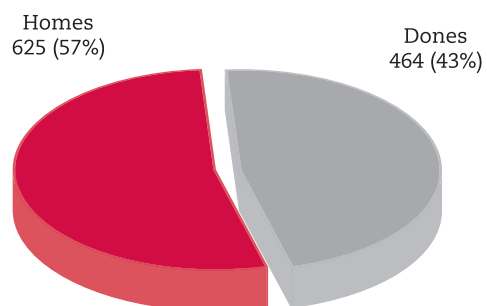
Polítiques socials



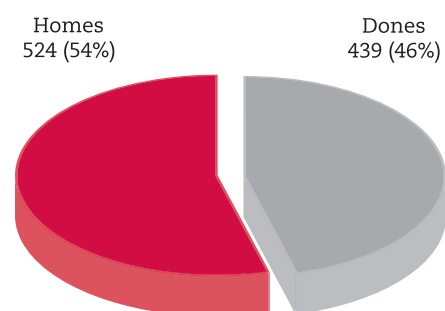
Administració pública i tributs



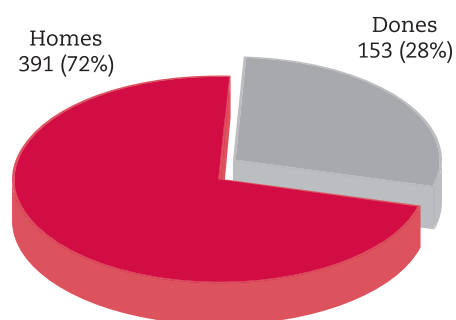
Polítiques territorials



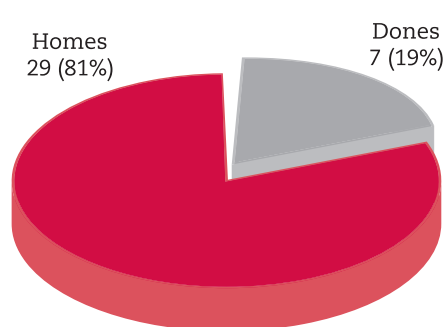
Consum



Seguretat ciutadana



Cultura i llengua



Les dones són les que impulsen més queixes relacionades amb possibles afectacions als drets socials

Queixes iniciades durant el 2013 per gènere

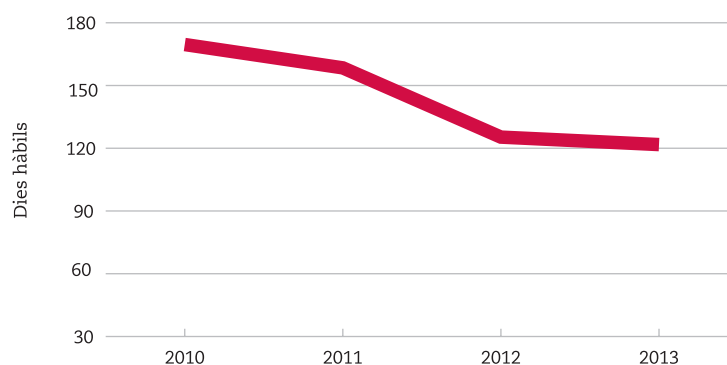
	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Administració pública i tributs	943	30,0	2.199	70,0	3.142	100
Administració pública	740	28,7	1.841	71,3	2581	100
Tributs	203	36,2	358	63,8	561	100
Polítiques socials	1.589	55,1	1.295	44,9	2.884	100
Educació i recerca	365	56,5	281	43,5	646	100
Infància i adolescència	286	59,0	199	41,0	485	100
Salut	201	52,1	185	47,9	386	100
Serveis socials	613	56,7	469	43,3	1.082	100
Treball i pensions	124	43,5	161	56,5	285	100
Polítiques territorials	464	42,6	625	57,4	1.089	100
Medi ambient	190	40,0	285	60,0	475	100
Urbanisme i habitatge	274	44,6	340	55,4	614	100
Consum	439	45,6	524	54,4	963	100
Seguretat ciutadana i justícia	153	28,1	391	71,9	544	100
Cultura i llengua	7	19,4	29	80,6	36	100
Total	3.595	41,5	5.063	58,5	8.658*	100

* A aquest total cal afegir 366 queixes que han estat presentades per persones jurídiques.

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

	2010	2011	2012	2013
Mitjana de temps de tramitació *	169,6	158,4	125,3	121,8
Expedients finalitzats	6.094	7.821	8.626	9.517

* Dies hàbils



El temps de tramitació de les queixes i actuacions d'ofici en els expedients finalitzats el 2013 s'ha reduït en relació amb el 2012 i s'ha situat a 121,75 de mitjana. Si la perspectiva es fixa a l'inici de mandat es pot observar com la reducció ha estat progressiva i notable. Si el 2010 es va trigar 169,5 dies de mitjana per tancar 6.094 casos, el 2013 han estat 121,7 dies de mitjana per 9.517 expedients. És a dir, s'ha assolit una reducció de dies de tramitació, malgrat que

s'ha incrementat notablement (un 56%) el total de tramitacions finalitzades.

122 dies és la mitjana de temps des que una queixa entra al Síndic fins que es resol

Desplaçaments de l'oficina del Síndic el 2013

Al llarg del 2013, el Síndic de Greuges s'ha desplaçat a 86 municipis per oferir directament als veïns i veïnes d'aquestes localitats un assessorament sobre els problemes que puguin tenir, d'acord amb el principi de proximitat. D'aquests desplaçaments al territori s'han recollit 1.241 actuacions, de les

quals 791 s'han concretat amb l'obertura d'una queixa i la resta amb consultes. Hi ha hagut més presència –per motius obvis– a les comarques amb més població; en qual-sevol cas, les comarques menys visitades enguany seran objecte de visites de l'equip del Síndic el 2014.



■ Localitats on el Síndic ha fet un desplaçament puntual l'any 2013

■ Localitats amb què el Síndic té un conveni de supervisió singular i ha fet un desplaçament el 2013

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

