

INFORME 2025

DRETS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



DEFENSORA DE LA
CIUTADANIA
SANTA COLOMA DE GRAMENET

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS



**Benvolgudes,
Benvolguts,**

Tinc l'honor de **fer-vos a mans l'Informe de la Defensora de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet corresponent a les actuacions de l'any 2025.**

Aquest informe s'inscriu en la **continuitat del treball** desenvolupat al llarg dels darrers anys, amb la voluntat de seguir contribuint, des de la **proximitat** i el **rigor**, a la defensa i l'enfortiment dels drets de la ciutadania. No es tracta només de recollir actuacions o dades, sinó d'oferir una **mirada compartida sobre les realitats que travessen la nostra ciutat**, a partir de l'**escolta atenta** de les persones i de les seves experiències.

Aquest any, la lletra que destaca en el títol de l'informe és la "E" de la paraula dREts. Una lletra que ens convida a posar l'accent en valors i pràctiques imprescindibles per avançar com a ciutat: **l'entesa, com a base del diàleg institucional; l'equitat, com a principi que ha de guiar l'acció pública; l'escolta activa, com a eina imprescindible per comprendre les necessitats reals de la ciutadania; l'empatia, per situar-nos en la realitat de l'altre; l'esperança, com a motor de transformació, i l'enfortiment dels vincles i de la confiança mútua.**

Aquestes idees no són només paraules, sinó orientacions que travessen tant les recomanacions que es presenten en aquest informe com les línies de treball del mandat. Ens parlen de la necessitat de continuar avançant cap a

una **administració més accessible, més entenedora, més eficient i més propera** a les persones.

L'experiència acumulada ens reafirma en una convicció: cada queixa, cada consulta, cada malestar expressat per una persona és una oportunitat valuosa per millorar. És des d'aquesta mirada que la institució de la Defensora vol continuar exercint la seva funció, no com a espai de confrontació, sinó com a **eina de col·laboració, de mediació i de construcció compartida de solucions.**

En aquest sentit, cal continuar avançant en una cultura organitzativa basada en la confiança, la corresponsabilitat i el treball conjunt entre tots els nivells de l'Administració. Només així serà possible donar **respostes més àgils, més justes i més adequades** a la complexitat de les situacions que ens planteja la ciutadania.

Aquest informe vol ser, doncs, una **invitació a seguir treballant plegades**, amb compromís i amb voluntat d'entesa, per continuar construint una ciutat més justa, més inclusiva i més respectuosa amb els drets de totes les persones.

PEPA GONZÁLEZ LARA
Defensora de la Ciutadania
de Santa Coloma de Gramenet

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS

LA INSTITUCIÓ

- LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA DE SANTA COLOMA
- QUI ES LA DEFENSORA PEPA GONZÁLEZ
- COM TREBALLEM?
- MARC LEGAL
- ELS PRINCIPIS DE VENÈCIA



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS



2000

FERNANDO OTEROS

2018

PEPA GONZÁLEZ

2025

LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA A SANTA COLOMA

L'any 2025 la institució de la Defensora de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet va arribar als 25 anys d'existència. **El 29 de novembre de 1999, el Ple de l'Ajuntament va aprovar inicialment el Reglament del Defensor**, que va quedar definitivament aprovat el 28 de febrer de 2000. El mes de maig, **el plenari va nomenar el Sr. Fernando Oteros com a primer Defensor de la ciutat.**

L'actual defensora, **Pepa González, va assumir la responsabilitat institucional el 25 de juny de 2018**, amb el suport unànime del consistori. L'any 2025 transcorre en el marc del seu **segon mandat al capdavant de la institució**, que dona continuïtat a la feina feta i reforça l'estabilitat del servei públic que presta la Defensora.

La institució de la defensora té valor per a la ciutadania i per a l'Ajuntament en la mesura que **treballa, de manera quotidiana, amb allò que no acaba d'anar bé o amb allò que les persones perceben com un greuge**: una decisió equivocada, una sensació d'injustícia, una mancança persistent o un procediment administratiu que no funciona com hauria de funcionar.

La queixa, la insatisfacció o el trencament de la confiança d'una persona envers el seu ajuntament no s'han d'interpretar com un retret o una molèstia, sinó com una

oportunitat per revisar actuacions, millorar decisions i corregir procediments que afecten directament la vida dels nostres veïns i veïnes.

Els drets de les persones es viuen i s'exerceixen en la quotidianitat. Aquest és el terreny de treball de la nostra institució: **la proximitat amb la ciutat, amb els carrers i les places de Santa Coloma**, i amb les condicions materials que fan possible una vida digna. Parlem de salut, d'habitatge, de convivència, de serveis públics, d'espai urbà, de medi ambient i de qualitat democràtica.

És precisament en aquest espai de proximitat on la institució té un paper singular: escoltar les persones, atendre consultes, recollir queixes, dialogar amb els serveis municipals i contribuir a trobar vies d'acord i de solució. Molt sovint, la nostra aportació més valuosa és també la més delicada: **recompondre i restablir la confiança de la ciutadania en les institucions públiques.**

L'objectiu final és compartit per totes i tots i ha de ser assumit de manera transversal per tots els actors institucionals i socials de la ciutat: **treballar per a la millora de la qualitat de vida de les persones i per a la garantia efectiva dels seus drets.**

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS



QUI ÉS LA DEFENSORA PEPA GONZÁLEZ?

Pepa González és diplomada en Educació Social per la Facultat de Pedagogia de la Universitat de Barcelona. Ha desenvolupat la seva trajectòria professional en els àmbits de la infància, l'adolescència i l'acompanyament a famílies en situació de vulnerabilitat i amb necessitats socials bàsiques.

Aquesta experiència aporta a la institució una mirada especialment vinculada a l'atenció a les persones, a la construcció de bona convivència, a la mediació i a la defensa dels drets en l'àmbit local. Des de 2018, exerceix la funció de Defensora de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet.

UNA INSTITUCIÓ PROPERA, INDEPENDENT I ÚTIL

La fortalesa de la Defensora no es mesura només per la seva capacitat d'intervenir davant d'un cas concret, sinó també per **la confiança que és capaç de generar**.

La institució és propera perquè **escolta i acull**; és independent perquè actua amb **criteri propi** i amb **autonomia funcional**; i és útil perquè **orienta**, fa **seguiment**, promou **solucions** i formula recomanacions de **millora**.

La seva legitimació prové de la voluntat i **maduresa democràtica del municipi** per establir un mecanisme de garantia i supervisió, i de la convicció que una administració millor també és aquella que sap revisar-se a si mateixa.



COM TREBALLEM? COM HO FEM?

1

Recull i analitza tota la informació disponible en relació a la queixa i constata que l'Ajuntament, en primera instància, hagi tingut coneixement de la qüestió i l'oportunitat d'atendre i donar resposta a les demandes plantejades. L'Ajuntament té el deure de col·laborar amb la Defensora de forma preferent i urgent i ha de facilitar l'accés a tota la informació sobre el cas.

2

Després d'analitzar la queixa, i quan aquesta és pertinent i estimable, **la Defensora intenta cercar una solució.**

Habitualment s'opta per aconseguir una solució amistosa de forma que no calgui presentar una resolució expressa del cas.

L'objectiu d'aquesta tasca de mediació entre l'Ajuntament i la ciutadania és resoldre les dificultats existents entre les parts i, d'aquesta forma, solucionar els casos. Aquesta fórmula, a més, permet detectar tots aquells aspectes de l'organització municipal susceptibles de millora.

3

Si considera que la queixa no té fonament, la Defensora pren la decisió de desestimar-la. Desestimar una queixa suposa considerar que l'actuació municipal ha estat correcta i, per tant, es dóna la raó a l'Ajuntament.

Si la queixa té fonament, i no ha estat possible plantejar una solució amistosa, la Defensora procedeix a estimar-la, cosa que suposa considerar que en les decisions de l'Ajuntament hi ha hagut algun greuge o vulneració dels drets de la ciutadania, motiu pel qual es dóna la raó al ciutadà.

PRINCIPIS DE FUNCIONAMENT

- Escoltem i acollim les persones amb **respecte, confidencialitat i proximitat.**
- Analitzem cada consulta o queixa amb criteris d'**equitat, legalitat i bona administració.**
- Actuem amb **independència** respecte de l'estructura política i administrativa municipal.
- Promovem la **mediació, el diàleg i la recerca d'acords** quan és possible.
- **Supervisem** l'actuació municipal i formulem observacions o recomanacions si cal millorar-la.
- Fem seguiment dels casos i orientem la ciutadania **també quan la competència és d'una altra administració.**

MANERA D'INTERVENIR

La institució atén consultes, queixes i demandes d'orientació. En alguns casos, la intervenció consisteix a **oferir informació clara i comprensible;** en d'altres, cal analitzar el cas, demanar informació als serveis municipals, valorar si hi ha hagut una actuació incorrecta o insuficient i **proposar mesures de correcció o millora.**

La Defensora no substitueix els serveis municipals ni els procediments administratius, però vetlla perquè funcionin adequadament, respectin els drets de les persones i responguin amb diligència, proporcionalitat i humanitat.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS

EL MARC LEGAL

Els informes anteriors de la Defensora han inclòs una contextualització extensa del marc jurídic de la institució. Mantenim en una mateixa pàgina els elements essencials que ja vam esquematitzar al darrer informe perquè situen adequadament l'abast de la funció de la Defensora i el sentit de la seva existència en l'àmbit local.

Podeu accedir a aquests capítols des del [web de la Defensora i a l'arxiu d'informes Informe 2019–2020 i Informe 2021](#).

La institució del/de la defensor/a de la ciutadania existeix per la voluntat i el compromís municipal que en van fer possible la creació. Aquesta creació no és, en termes generals, una obligació imposada a tots els ajuntaments; tanmateix, un cop la institució s'ha constituït, el municipi ha d'actuar amb coherència i assumir plenament els compromisos de garantia, supervisió i col·laboració que se'n deriven.

El seu fonament s'inscriu en la **legislació de règim local de Catalunya i en el reconeixement estatutari de les institucions de garantia i defensa dels drets**. A Santa Coloma de Gramenet, aquest marc es concreta en el **Reglament del/de la síndic/a defensor/a de la ciutadania, aprovat l'any 2000 i plenament vigent**, que en defineix les funcions, el procediment d'actuació i les obligacions de col·laboració institucional.

Les competències d'actuació i supervisió es projecten principalment sobre l'àmbit de responsabilitat municipal. Ara bé, la defensa dels drets de les persones obliga sovint a anar més enllà del límit estricte de les competències pròpies i, en aquests casos, la institució acompanya, orienta i dona suport a la ciutadania quan la resposta correspon a altres administracions, siguin autonòmiques o estatals.

Pel que fa al marc **de drets, la institució s'inspira en la Declaració Universal dels Drets Humans, la Convenció sobre els Drets de l'Infant, el Pacte Internacional dels Drets Civils i Polítics, la Constitució espanyola, l'Estatut d'autonomia de Catalunya i la Carta Social Europea**. Tot aquest conjunt normatiu té una traducció directa en la vida quotidiana: en l'estat dels carrers i places, en l'accés a l'habitatge, en la convivència, en la salut, en la tramitació d'un expedient o en la regulació d'un gual.

També formen part d'aquest marc els compromisos que l'Ajuntament ha assumit com a propis, entre els quals destaquen **l'Agenda 2030 i els Objectius de Desenvolupament Sostenible**, així com l'adhesió a la **Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat**, ratificada pel Ple municipal el 27 de juliol de 2000.

Finalment, cal recordar que **el Parlament de Catalunya manté en tràmit una proposta de llei de sindicatures locals**, impulsada pel treball conjunt de les sindicatures locals del país i amb el suport de les associacions municipalistes. Des de la perspectiva de l'any 2025, aquest marc continua sent una expectativa rellevant per al reforç institucional de les defensories locals.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS

ELS PRINCIPIS DE VENÈCIA

Per completar aquest resum del marc institucional i normatiu que envolta el nostre treball, és pertinent mantenir la referència als anomenats **Principis de Venècia, aprovats pel Consell d'Europa l'any 2019.**

Es tracta d'un text de referència internacional sobre la figura de l'ombudsperson i sobre les garanties que han d'acompanyar aquestes institucions perquè siguin realment eficaces.

Els *Principis de Venècia* posen l'accent en aspectes essencials com la independència, la imparcialitat, l'accessibilitat, l'autonomia funcional, la suficiència de recursos, la cooperació lleial de les administracions i la necessitat que la institució pugui actuar amb credibilitat i amb capacitat d'incidència.

Per a una defensoria local, aquesta referència no és merament teòrica. És un estàndard de qualitat institucional. Ens recorda que defensar drets no consisteix només a atendre casos individuals, sinó també a consolidar una cultura de bona administració, transparència, respecte i rendició de comptes.

En aquest sentit, els Principis de Venècia continuen essent, l'any 2025, una guia exigent i útil tant per a la Defensora com per al conjunt de les administracions públiques que volen reforçar la confiança ciutadana i la qualitat democràtica de les seves institucions.

 **PRINCIPIS DE VENÈCIA**

Com a mostra d'aquesta Declaració vull incloure el seu primer principi:

“Les institucions d'ombudsman tenen un paper important en l'enfortiment de la democràcia, l'estat de dret, la bona administració i la protecció i promoció dels drets humans i les llibertats fonamentals. Tot i que no hi ha cap model normalitzat entre els estats membres del Consell d'Europa, l'Estat ha de recolzar, protegir la institució de l'ombudsman i abstenir-se de qualsevol acció que perjudiqui la seva independència”.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

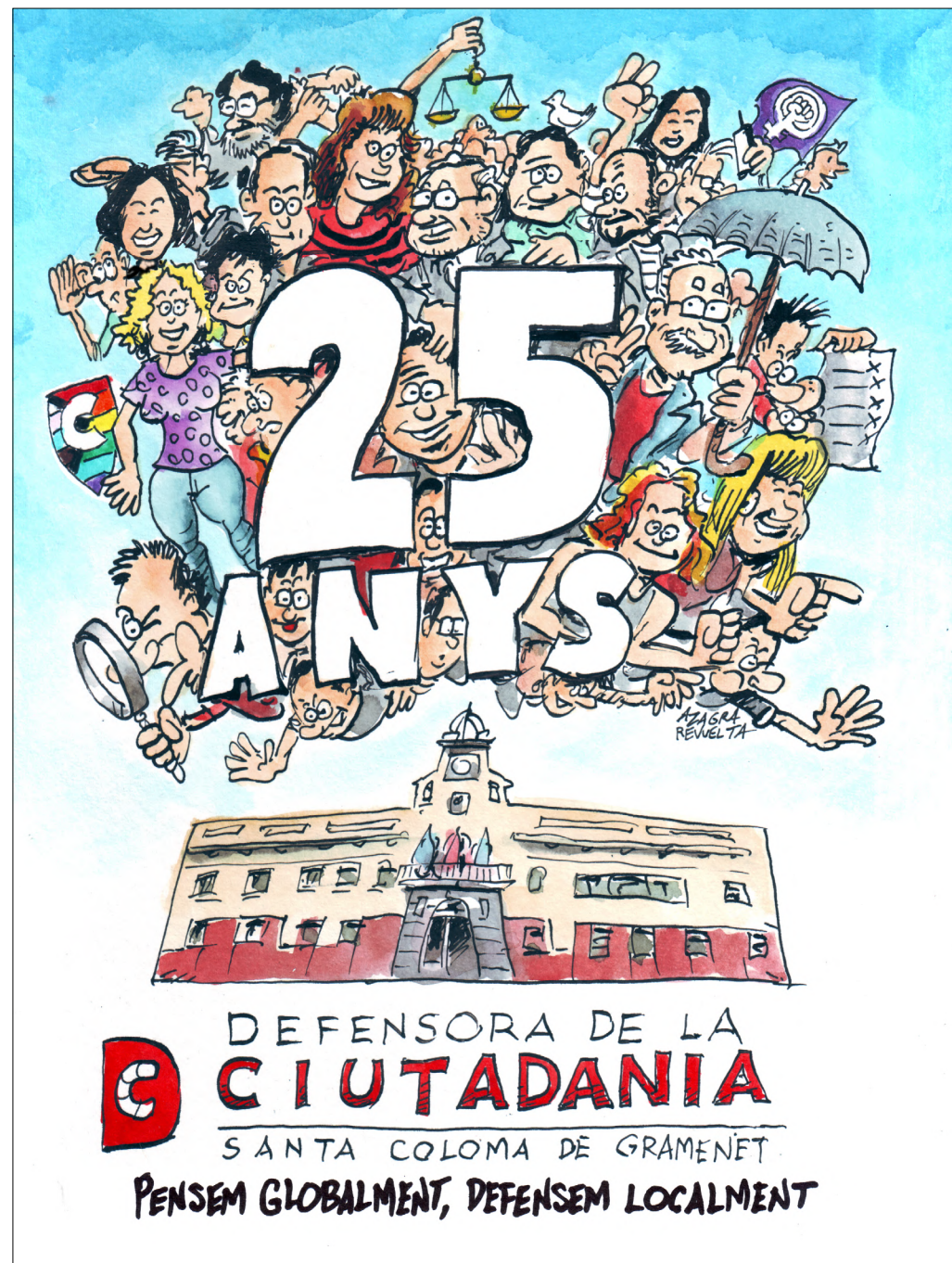
EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS

25 ANYS DE LA SINDI- CATURA



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS

El passat mes de febrer de 2025, Santa Coloma de Gramenet va commemorar els 25 anys de la institució del/de la Defensor/a de la Ciutadania, una data especialment significativa per a la ciutat i per a totes les persones que, al llarg d'aquest temps, han trobat en aquesta institució un espai d'escolta, d'acompanyament i de defensa dels seus drets.

Celebrar aquests 25 anys és reconèixer molt més que una trajectòria institucional. És **posar en valor una manera d'entendre el servei públic des de la proximitat, de l'atenció humana i del compromís ferm amb la dignitat** de les persones. Al llarg d'aquest quart de segle, la Defensora de la Ciutadania ha esdevingut una **figura clau en l'àmbit municipal**, vetllant per la garantia i el compliment efectiu dels drets humans, escoltant amb respecte i sensibilitat els malestars de la vida quotidiana i contribuint a donar resposta a situacions que sovint afecten de manera directa la vida de les persones.

La institució representa una presència propera i necessària. Una figura que escolta, orienta, acompanya i, sempre que és possible, contribueix a reparar greuges, a aclarir incomprendiments i a restablir confiança entre la ciutadania i l'Administració. Ho fa des de la independència, el rigor i una mirada profundament compromesa amb els principis d'equitat, bon govern i bona administració. En aquest sentit, la sindicatura local és també una **aliada imprescindible per avançar cap a una administració més justa, més accessible i més atenta** a les realitats diverses que conviuen a la ciutat.

Aquests 25 anys són també el reflex d'un recorregut compartit. La sindicatura local ha contribuït, durant aquest temps, a teixir xarxa, a establir vincles i a caminar al costat



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS



d'entitats, associacions, col·lectius socials i agents diversos de la ciutat, amb la voluntat de **sumar esforços per millorar la dignitat i la qualitat de vida de les persones**. Aquesta vocació de treball conjunt i d'obertura a la comunitat ha estat una part essencial de la seva tasca i una expressió clara del seu arrelament a Santa Coloma.

Aquest aniversari ha de ser també, de manera molt especial, un moment d'**agraïment sincer a totes les persones que han confiat en la institució**. A totes aquelles ciutadanes i ciutadans que, en algun moment, s'hi han adreçat per compartir una preocupació, una injustícia viscuda, un dubte o una demanda d'ajuda. La seva confiança dona sentit a la institució i n'explica la raó de ser. Cada persona atesa, cada veu escoltada i cada experiència compartida formen part de la història viva d'aquests 25 anys i expressen la importància de disposar d'un espai proper, humà i compromès al servei de la ciutadania.

Cal **reconèixer igualment la confiança de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet** per haver creat, sostingut i fet prevaldre una institució com la del/ de la defensor/a de la ciutadania. Aquesta aposta institucional, sostinguda en el temps, **honora la ciutat i evidencia un compromís inequívoc amb la qualitat democràtica**, la defensa dels drets i una administració que vol escoltar, millorar i servir millor.

Commemorar aquests 25 anys és, per tant, celebrar el camí fet, reconèixer la confiança dipositada en la institució i reivindicar el valor d'una eina pública que ha sabut mantenir-se propera, útil i necessària. Però és també **mirar endavant, amb agraïment, amb convicció i amb força renovada per continuar fent camí**, per continuar escoltant, acompanyant i defensant drets, i per continuar treballant, al costat de la ciutadania, **per una ciutat més equitativa, més humana i més justa**.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

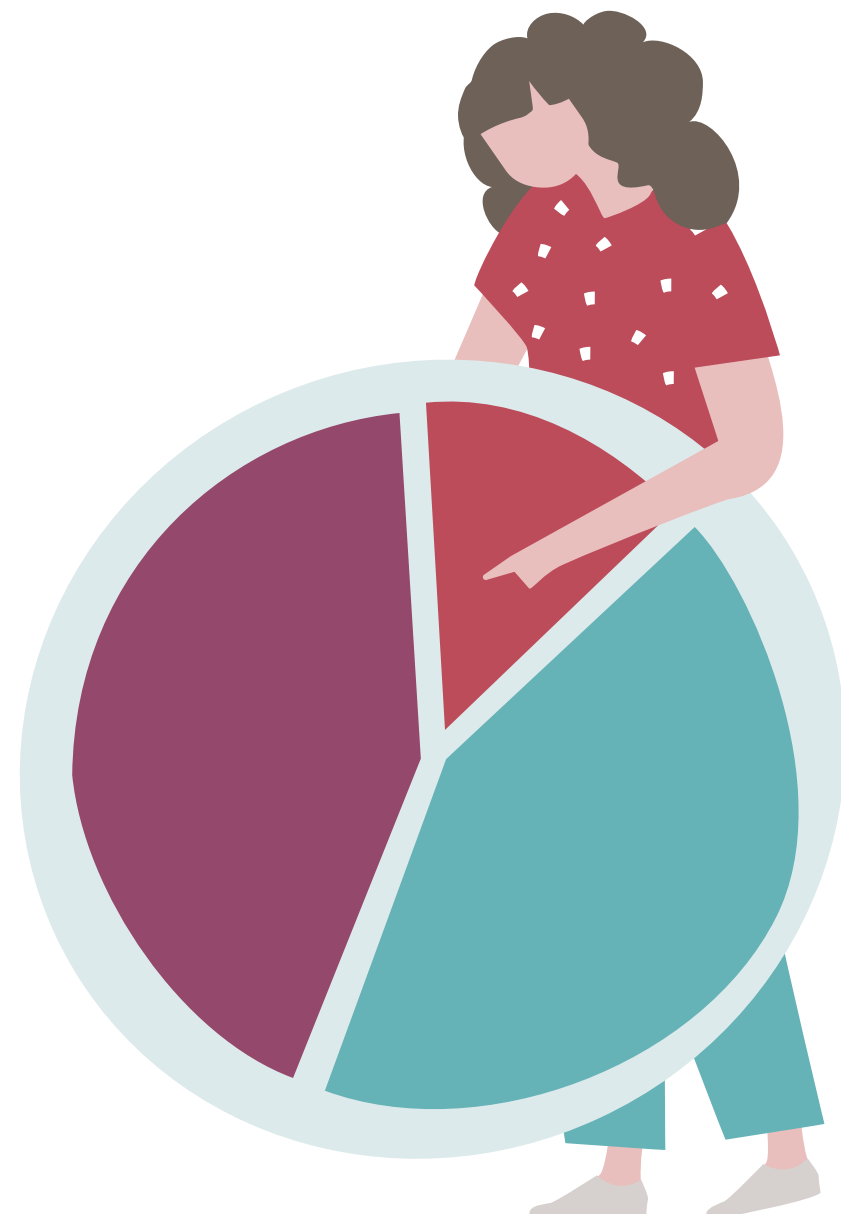
RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS

DADES 2025

- SITUACIÓ GENERAL
- EVOLUCIÓ DELS EXPEDIENTS
- PROCÉS I RESOLUCIÓ DE LES QUEIXES
- CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS
- QUÈ ENS ARRIBA A L'OFICINA? PRINCIPALS TEMÀTIQUES
- SOL·LICITUDS D'INFORMACIÓ/ASSESSORAMENT, QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI
- PRINCIPALS MOTIUS DE QUEIXA



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS

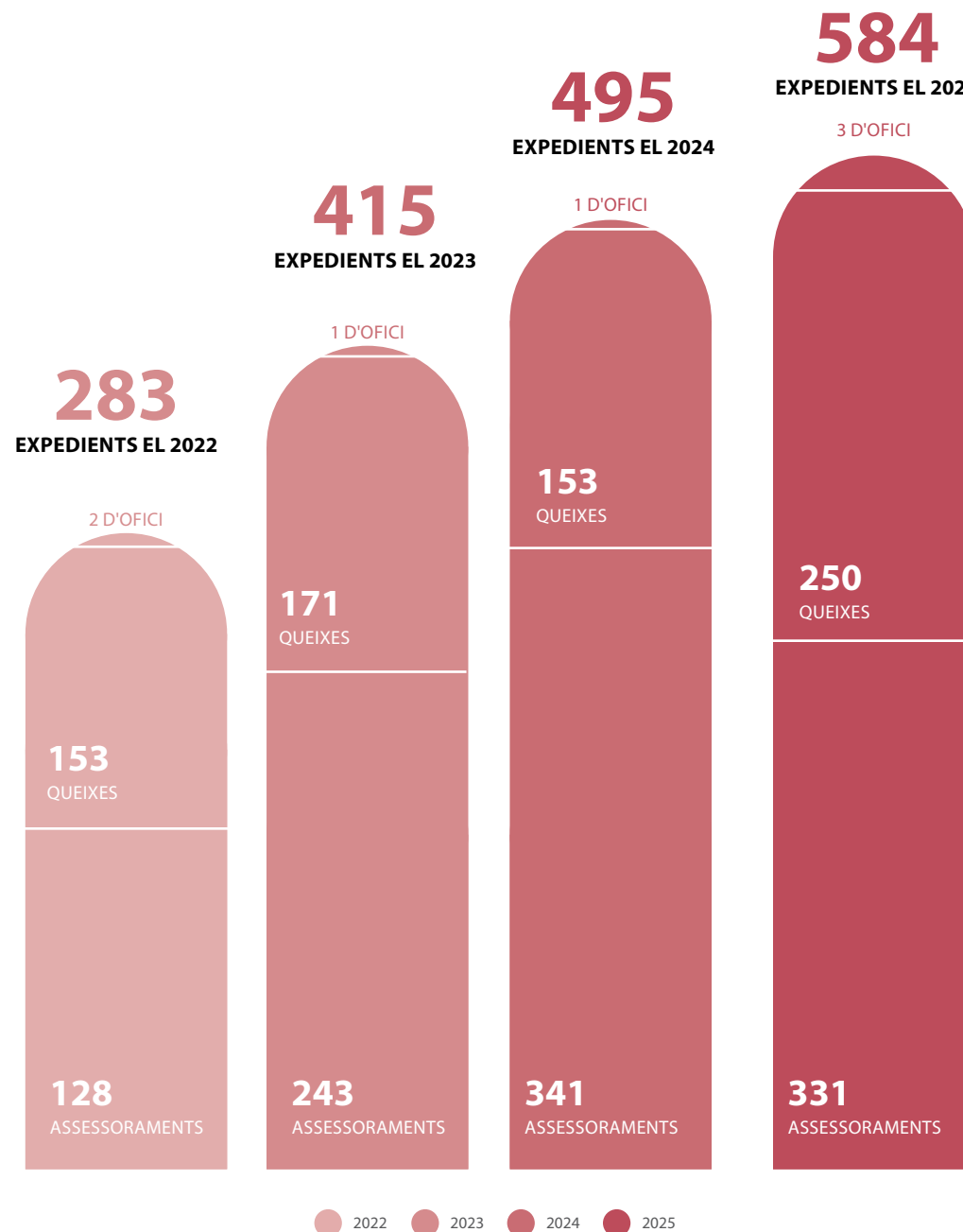
SITUACIÓ GENERAL

En els quadres i dades que us adjuntem mantenim un recull comparatiu dels darrers quatre exercicis, 2022, 2023, 2024 i 2025.

Tot i això, en **aquest informe exposarem els aspectes concrets i específics de la gestió i tramitació de les queixes de l'any 2025** així com les anàlisis i observacions que sobre aquestes queixes ens sorgeixen, encara que sovint és inevitable fer referències a qüestions o problemàtiques que es reiteren o ja han sortit en anteriors informes.

Seguim mantenint el disseny i el format de l'informe i, a la vegada, de consulta digital que ja hem utilitzat i que podeu trobar a la web. Igualment en la forma de presentació de les dades que us exposem.

Destaquem de nou el **creixement continuat de casos atesos a l'Oficina** que tenim des de l'inici del meu primer mandat a finals de 2018, i en aquesta darrera sèrie que us presentem entre el 2022 i el 2025.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

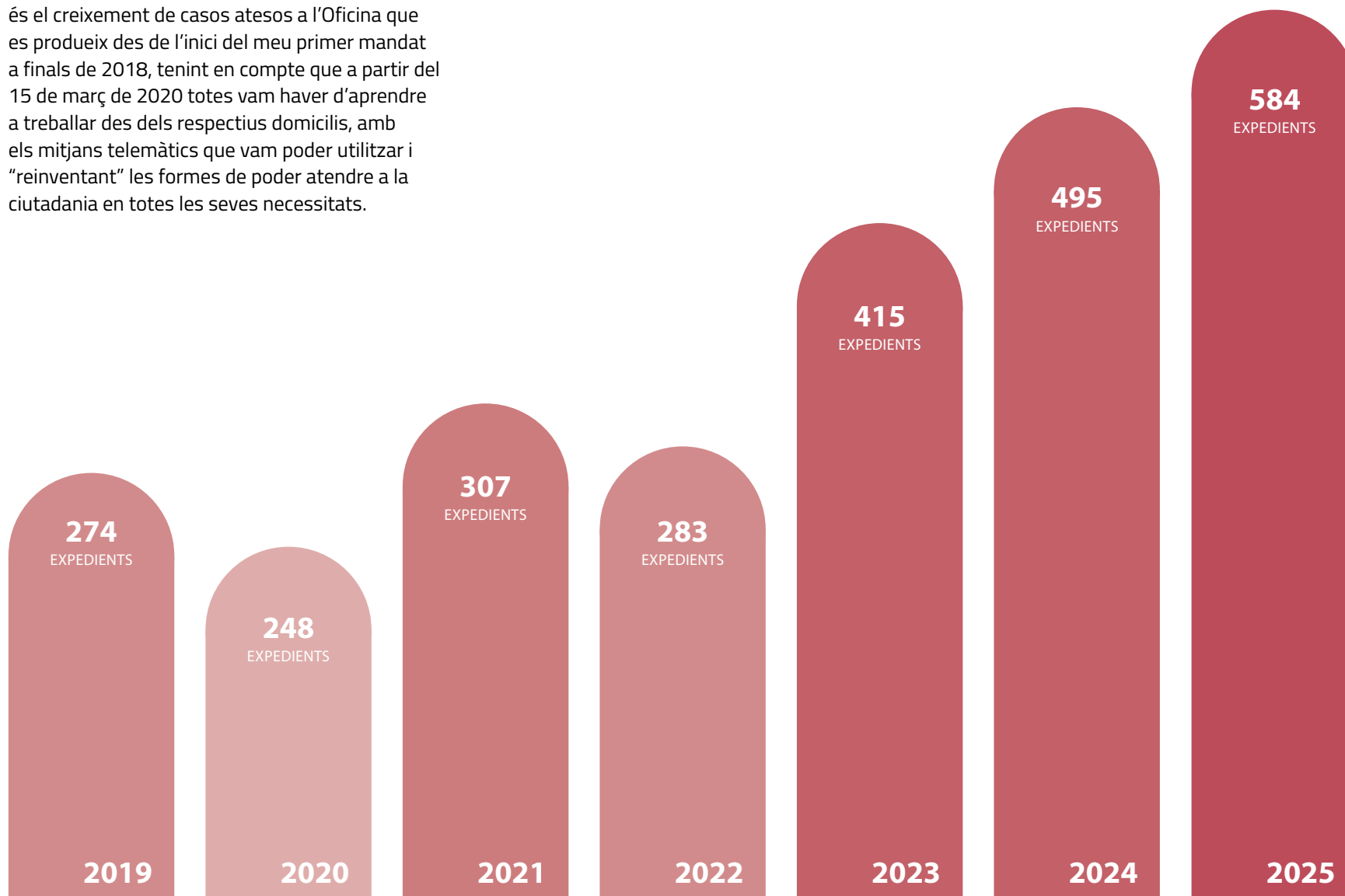
RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS

EVOLUCIÓ DELS EXPEDIENTS

El que voldria destacar d'aquesta sèrie de dades és el creixement de casos atesos a l'Oficina que es produeix des de l'inici del meu primer mandat a finals de 2018, tenint en compte que a partir del 15 de març de 2020 totes vam haver d'aprendre a treballar des dels respectius domicilis, amb els mitjans telemàtics que vam poder utilitzar i "reinventant" les formes de poder atendre a la ciutadania en totes les seves necessitats.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS



PROCÉS I RESOLUCIÓ DE LES QUEIXES

| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|------------------|------|------|------|------|------------|
| TOTAL DE QUEIXES | 159 | 153 | 171 | 153 | 250 |
| ADMESES | 105 | 84 | 125 | 90 | 134 |
| NO ADMESES | 54 | 69 | 46 | 63 | 116 |
| OFICI | 0 | 2 | 1 | 1 | 3 |

1

Aquest quadre exposa el recompte de les queixes rebudes i el procés que segueixen quant al seu tràmit, admissió o no admissió. També facilita la comparativa entre la sèrie dels anys 2021-2025.

| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---------------------|------|------|------|------|------------|
| TOTAL DE QUEIXES | 105 | 84 | 125 | 90 | 134 |
| ESTIMADES | 40 | 47 | 74 | 29 | 26 |
| DESESTIMADES | 9 | 8 | 8 | 7 | 19 |
| SOLUCIÓ AMISTOSA | 34 | 10 | 30 | 30 | 65 |
| ARXIU DESISTIMENT | 11 | 11 | 2 | 4 | 5 |
| DERIVADES SGCAT/DDP | 11 | 8 | 11 | 20 | 11 |
| EN TRÀMIT | | | | | 8 |

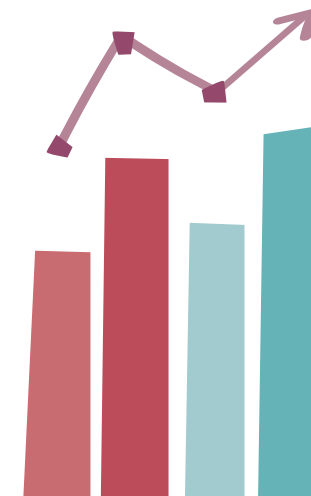
2

Aquest quadre mostra el treball fet amb cada queixa que ha estat admesa a tràmit i s'ha treballat i valorat en la seva resolució i les diverses resolucions possibles: queixes estimades, desestimades, resoltes amb solució amistosa-mediació, arxivades per desistiment o derivades al Síndic de Greuges de Catalunya (SGC) o al Defensor del Pueblo (DDP) per correspondre a una altra administració.

| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|------------------|------|------|------|------|-------------|
| QUEIXES ADMESES | 105 | 84 | 125 | 90 | 134 |
| SOLUCIÓ AMISTOSA | 34 | 10 | 30 | 30 | 65 |
| PERCENTATGE | 32,4 | 11,2 | 24 | 33,3 | 48,5 |

3

Respecte els expedients que s'han pogut tancar amb una solució amistosa – mediació, pensem que hem aconseguit l'objectiu que en el nostre anterior informe ens plantejàvem d'incrementar el seu percentatge i hem arribat molt a prop del 50% dels expedients resolts amb aquest acord entre les parts. També exposàvem que, com a ciutat, volem ser referents en les pràctiques de la mediació i la conciliació, la resolució alternativa de conflictes i les pràctiques i la cultura restaurativa quan, pel que sigui, es produeixen errors o malentesos. Igualment sempre exposem que les solucions amistoses també col·laboren en aconseguir millores en els processos i tràmits administratius, per tant, aconseguir una solució amistosa la promourem i la incorporarem sempre com una bona pràctica de l'Ajuntament.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS

CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS



Mantenim la mateixa tipologia que l'Ajuntament utilitza en la gestió interna del programa de queixes i suggeriments, els QUI, com a forma lògica d'entendre'ns entre totes quan parlem del mateix concepte, problema o dificultat. Així, fem referència o recomptes sobre expedients de medi ambient, disciplina urbanística, llicències o activitats, serveis urbans o manteniment de la via pública. En aquesta classificació **només s'han fet alguns ajustaments mínims que creiem necessaris des de la lògica de l'Oficina de la Defensora**, però respectant i mantenint al màxim l'estructura bàsica treballada i disponible.

De nou recordem, com fem cada any, que a l'Oficina de la Defensora **s'adrecen moltes queixes en primera instància —és a dir, que no s'han formulat prèviament a l'Ajuntament—** i que sovint ens suposen dedicar un temps important d'atenció, assessorament i explicacions que cal oferir a una ciutadania que, certament, **cada dia és més exigent amb els serveis que rep de les administracions i, especialment, del seu Ajuntament**. També volem pensar que ens arriben més queixes perquè, a poc a poc, **la ciutadania coneix una mica més l'existència de la institució de la Defensora** i, així, ens acaben arribant més casos i queixes a la nostra oficina.

És per aquest motiu que fem un desglossament important entre allò que ens pot arribar dins aquesta categoria més oberta de sol·licituds d'informació i assessorament, que queden així registrades, i allò que ja se'ns planteja com a queixa, però que no podem admetre com a tal i que hem de derivar a la primera instància, ja sigui per la via de la presentació d'una instància o, quan la persona disposa dels mitjans, de la presentació d'un QUI.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS

CODI / TIPOLOGIA D'EXPEDIENT / Queixes relacionades

| | | | | | |
|---|--|--|---|---|--|
| 1 SERVJUR SERVEIS JURÍDICS Expedients de Reclamació Patrimonial - ERP Resolució de recursos | 2 INTERV INTERVENCIÓ / TRESORERIA / RECAPTACIÓ Endarreriment pagaments de l'Ajuntament a tercers Sol·licitud de pagaments de deutes a terminis, Recaptació | 3 PADRO PADRÓ HABITANTS Gestió de Padró | 4 OIAC OIAC OIAC, Atenció a les persones, Informació general | 5 PATRIM PATRIMONI I COMPRES Gestió d'Habitatges i locals municipals Compres de béns i serveis de consum | 6 CONTR CONTRACTACIÓ Contractació municipal - obres públiques |
| 7 RRHH RECURSOS HUMANS Relacions Laborals, recursos i prestacions Atenció a l'empleat Servei de prevenció Selecció i desenvolupament | 8 PROTDADES PROTECCIÓ DE DADES Protecció de dades | 9 TRIBUTS TRIBUTS / RECURSOS ECONÒMICS IBI IVTM IAE Plusvàlues Cadastre | 10 MAMBIENT MEDI AMBIENT Parc Besòs, Serralada Marina, Zoonosi, Fauna protegida, Gossos i animals domèstics Plagues urbanes: mosquits, rates | 11 SERVURB SERVEIS URBANS Solars bruts, neteja, contenidors, cementiri | |
| 12 VPMANT MANTENIMENT DE LA VIA PÚBLICA Clavegueram, empreses de subministraments, guals Manteniment semàfors, ordenació i senyalització viària Reserves estacionament discapacitats, càrrega/descàrrega Enllumenat públic, escales mecàniques, fonts ornamentals Guals, paviment de calçades i voreres, pivots Accessibilitat, adaptació pasos de vianants | | 13 MOBILITAT MOBILITAT Queixes Metro / Bus | 14 PIJMANT MANTENIMENT DE PARCS I JARDINS Parcs i Jardins, poda arbrat, bancs, papereres, jocs infantils Neteja i manteniment Ocupació Via Pública | 15 GESTURBHB GESTIÓ URBANÍSTICA I HABITATGE Expropiacions, borsa habitatge municipal, plans rehabilitació habitatges | |
| 16 OPUBRB OBRES PÚBLIQUES - REHABILITACIÓ BARRIS Actuacions de rehabilitació i regeneració barris | 17 DULLIC DISCIPLINA URBANÍSTICA / LLICÈNCIES Llicències obres, ocupació terrasses bar, soroll i olors, Inspeccions urbanístiques i activitats | 18 DUACT DISCIPLINA URBANÍSTICA / ACTIVITATS Incompliments ordenament urbanístic | 19 CULT CULTURA Museu, Teatre, Auditori, Biblioteques, Cicle Festiu Ús d'equipaments culturals | 20 SOLICOP SOLIDARITAT I COOPERACIÓ Solidaritat i Cooperació | |



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS

CODI / TIPOLOGIA D'EXPEDIENT / Queixes relacionades

| | | | | | |
|---|---|--|---|--|--|
| | 21 ESP ESPORTS Equipaments i centres esportius públics | 22 PCIUT PARTICIPACIÓ Participació i transparència, PAM, Regidories districte Centres Cívics | 23 SSAP SERVEIS SOCIALS Atenció Primària | 24 SSPREST PRESTACIONS I RECURSOS Ajuts i prestacions | 25 CONMED CONVIVÈNCIA Mediadors Reagrupament CIAPE Ocupacions habitatges |
| 26 SALPUB SALUT Salut Pública Salut Comunitària | 27 CON CONSUM Consum OMIC | 28 SSDEP GENT GRAN / DEPENDÈNCIA Gent gran i dependència | 29 SSDISC DISCAPACITATS Discapacitats | 30 INFJOV INFÀNCIA I JOVENTUT Casal de Joves Activitats d'estiu | 31 SGCATDDC ADM GENCAT / ESTATAL Derivats al Síndic de Greuges de Catalunya o Defensor del Pueblo |
| 32 ALTR ALTRES Altres | 33 HABSSOLH HABITATGE SERVEIS SOCIALS / OLH SS - OLH Habitatges de protecció social, Exclusió residencial, Mesa d'emergències, Oficina Local d'Habitatge | 34 SCIUTOP SEGURETAT CIUTADANA I ORDRE PÚBLIC Seguretat i Ordre Públic, Inseguretat, escàndols habitatges, bars i locals, baralles, activitats clandestines, ocupacions recents (menys 72h) | 35 SCIUTCIRC SEGURETAT CIUTADANA - CIRCULACIÓ Talls de carrers, Multes, al·legacions i reclamacions, incompliments de guals i reserves estacionament, indisciplina viària, tracte inadequat d'agents | 36 EDUC EDUCACIÓ Adjudicació plaçes escolars, beques, manteniment centres | 37 TREB TREBALL Treball Formació Ocupacional (Grameimpuls) |
| 38 FOMEMPR FOMENT I PROMOCIÓ EMPRESARIAL Foment i promoció empresarial | 39 SSSMA SERVEIS SOCIALS - SALUT MENTAL I ADDICCIONS Serveis Socials Salut Mental i Addiccions | 40 NORESPOST NO RESPOTES - PROCEDIMENT ADMINISTRATIU No respostes, Instàncies, QUIS, Terminis de procediment administratiu exhaurits i sobrepassats | 41 GENDONLGT IGUALTAT GÈNERE, ATT. DONA, DISCRIMINACIÓ Igualtat gènere Att. Dona Discriminació LGTBI | | |



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE MANDAT

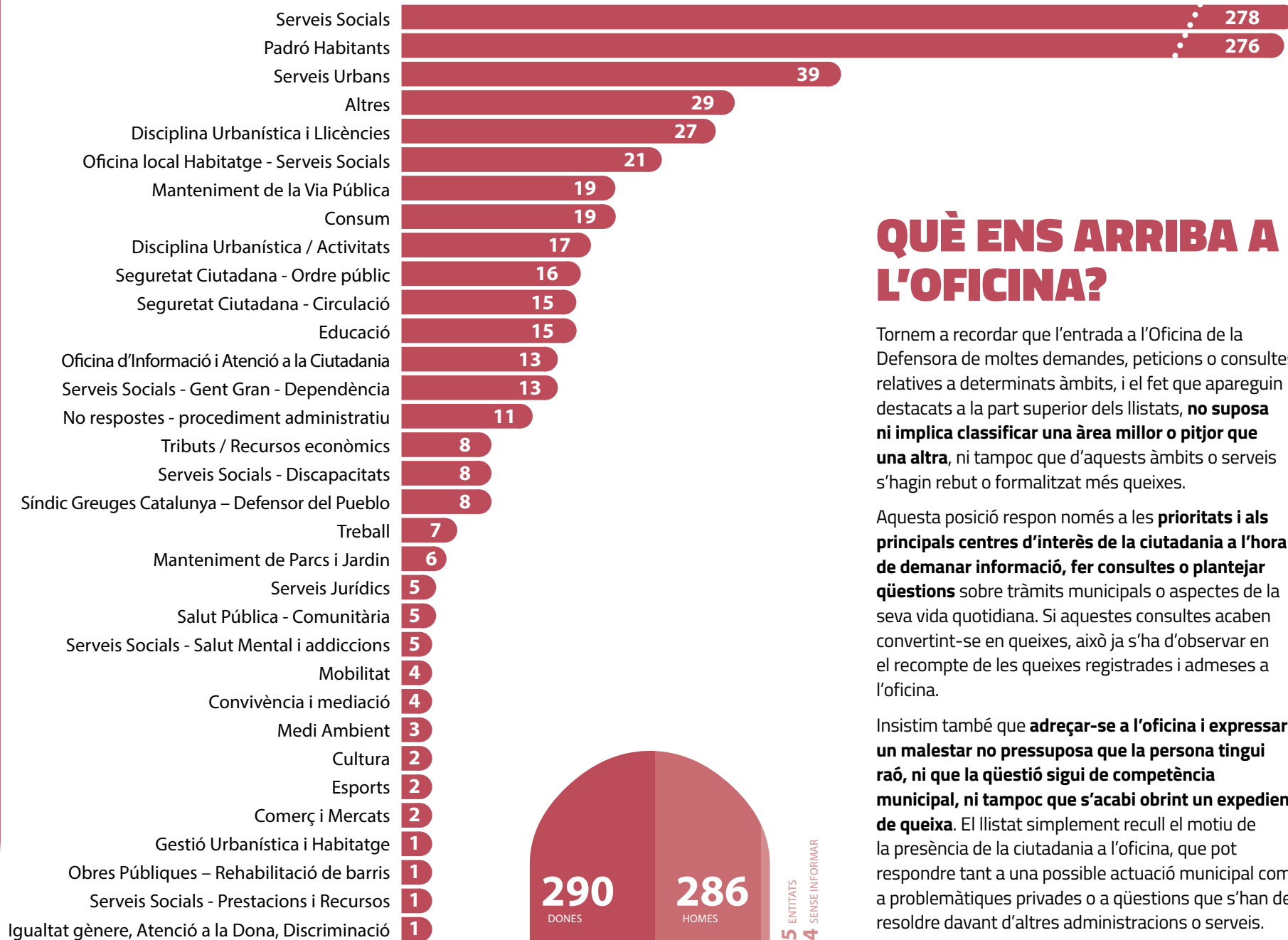
COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS



QUÈ ENS ARRIBA A L'OFICINA?

Tornem a recordar que l'entrada a l'Oficina de la Defensora de moltes demandes, peticions o consultes relatives a determinats àmbits, i el fet que apareguin destacats a la part superior dels llistats, **no suposa ni implica classificar una àrea millor o pitjor que una altra**, ni tampoc que d'aquests àmbits o serveis s'hagin rebut o formalitzat més queixes.

Aquesta posició respon només a les **prioritats i als principals centres d'interès de la ciutadania a l'hora de demanar informació, fer consultes o plantejar qüestions** sobre tràmits municipals o aspectes de la seva vida quotidiana. Si aquestes consultes acaben convertint-se en queixes, això ja s'ha d'observar en el recompte de les queixes registrades i admeses a l'oficina.

Insistim també que **adreçar-se a l'oficina i expressar un malestar no pressuposa que la persona tingui raó, ni que la qüestió sigui de competència municipal, ni tampoc que s'acabi obrint un expedient de queixa**. El llistat simplement recull el motiu de la presència de la ciutadania a l'oficina, que pot respondre tant a una possible actuació municipal com a problemàtiques privades o a qüestions que s'han de resoldre davant d'altres administracions o serveis.

5 ENTITATS
4 SENSE INFORMAR

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS

PRINCIPALS TEMÀTIQUES

Hem fet l'exercici d'agrupar certes temàtiques per tal que les dades ens donin una visió àmplia sobre els motius pels quals les persones arriben a l'oficina de la Defensora. En aquest sentit hem fet el sumatori de les tipologies que hi ha al voltant dels Serveis Socials i Serveis a les persones, com també el gran bloc genèric que aquí anomenem Urbanisme, Policia Local i Ordre públic i assenyalant els expedients que han estat per sobre de les deu demandes.

Amb aquesta mirada volem destacar que **més del 36% de demandes que ens arriben a la porta corresponen a qüestions relacionades amb els Serveis a les Persones – Serveis Socials**, en sentit ampli, que el 32% d'aquestes s'han vinculat directament al voltant de l'empadronament i que el 14% es vinculen amb el que, també amb genèric, anomenem aquí com Urbanisme.

Serveis Socials - Serveis Persones

305

Empadronament

276

Urbanisme

119

31 Policia local / Ordre públic

29 Altres administracions

21 Habitatge

19 Consum

15 Educació

13 OIAC

11 Procediment administratiu



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS



SOL·LICITUDS D'INFORMACIÓ/ASSESSORAMENT, QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI

Seguim convençuts que **la proximitat amb l'OIAC, Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania, influeix positivament en totes dues parts**, en el trànsit i l'intercanvi de casos i consultes. Ja hem deixat prou clar que l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania no és cap mena d'OIAC alternativa. Com tampoc no és cap "serveis socials alternatius", oficina "d'urbanisme alternatiu", educació, serveis jurídics o qualsevol altre dels àmbits o qüestions sobre els quals podem rebre demandes o consultes. Les *confusions* que les persones poden tenir sobre el nostre accés o sobre l'objectiu i les funcions del treball de la Defensora de la Ciutadania s'atenen informant i aclarint on han de formular les seves consultes o presentar les seves demandes o queixes en primera instància. I, en tot cas, l'experiència acumulada durant els anys de treball a l'Oficina i la nostra pròpia formació professional ens permeten, a data d'avui, disposar dels **coneixements suficients i necessaris per informar i derivar la ciutadania de manera adequada**.

I el que sí que és responsabilitat de l'Oficina és tenir prou criteri per saber diferenciar les qüestions que cal adreçar als llocs previstos en primera instància —OIAC, presentació d'instàncies, OMIC, Serveis Socials, consultes d'impostos, Oficina Municipal d'Escolarització i altres similars— dels casos o qüestions que, pel que podem percebre en les nostres entrevistes, considerem que mereixen un **tractament diferenciat**, encara que no sigui, en un primer moment, en forma de tramitació d'una queixa, sinó com a plantejament d'una **consulta, per telèfon o per correu electrònic, amb algun servei**, ja sigui en l'àmbit d'un/a tècnic/a de base, d'un/a cap o responsable d'àrea o servei, o d'algun/a responsable polític/a.

I, en aquest sentit, cal recordar que **és el Reglament de la Defensora de la Ciutadania el que faculta l'Oficina per formular qualsevol pregunta a totes les àrees, serveis municipals i organismes que en depenen**

També cal recordar que l'Ajuntament està compromès a cooperar amb la Defensora amb **caràcter preferent**

en les seves respostes i que, tal com també es va aclarir en el seu moment, no hi ha cap impediment en termes de protecció de dades quan la informació es demana amb l'autorització explícita de la ciutadania i acreditant i deixant constància del requeriment d'accés a la informació.

Amb la voluntat de sintetitzar el recompte de les dades absolutes d'aquest informe, només incorporarem i resumim les temàtiques o tipologies amb un nombre superior a 10 casos en cadascuna.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS



Com ja vam fer a l'informe anterior, del sumatori de tots els expedients oberts a l'Oficina de la Defensora —incloent-hi els d'informació i assessorament i els de queixa— també **hem fet l'exercici d'agrupar algunes temàtiques i tipologies que comparteixen un mateix denominador comú de preocupacions, problemàtiques o dificultats** relacionades amb determinades àrees i serveis de l'Ajuntament i que han quedat per sobre dels 10 casos. Les tipologies agrupades són les que veieu marcades amb un asterisc al mateix quadre (*).

El que ens mostra aquest any aquest recompte —insistim, tenint en compte que el fem sobre el nombre absolut d'expedients oberts segons la tipologia, incloent-hi les qüestions d'informació i assessorament i les queixes— són aspectes que ja anem repetint en informes anteriors i sobre els quals **ens caldria reflexionar amb una certa profunditat**.

1

Les **dificultats en la gestió del padró i dels serveis socials** —o, si ho preferiu, a l'inrevés, les dificultats en la gestió dels serveis socials i del padró— constitueixen un **problema important a la ciutat al qual segurament no estem oferint el millor abordatge possible**. Conec i respecto els esforços que fa l'Ajuntament i, especialment, els responsables d'Assumptes Generals i de Serveis Socials davant d'aquesta dificultat compartida. I parlo tant dels i les responsables de les àrees com de tot el personal que cada dia ha d'afrontar i resoldre aquestes situacions i demandes. La disponibilitat limitada de recursos econòmics i humans en totes dues àrees és evident. I **no depèn exclusivament de la voluntat de la ciutat**, especialment en competències que sovint es creuen amb responsabilitats de les tres administracions: estatal, autonòmica i local.

2

Aquesta problemàtica —padró/serveis socials, serveis socials/padró— és **comuna a altres ciutats**, especialment a aquelles que no assumeixen les seves responsabilitats i que tenim com a veïnes. També s'hi afegeix la **dificultat que generen algunes agrupacions polítiques i sectors de la societat quan fan un ús del discurs sobre el padró discriminatori, racista, segregacionista i aporofòbic**. Però caldrà recordar que tenen drets i que nosaltres, com a institucions —Ajuntament i Defensora—, però també les entitats, associacions i tota la ciutadania, **hem d'ajudar a preservar-ne la dignitat des de l'exercici quotidià dels valors democràtics**. Més endavant, dins les recomanacions, ho desenvoluparé més extensament.

3

Un tercer bloc, que torna a aparèixer en els informes i que afecta i preocupa les persones que passen per la nostra Oficina, és el que fa referència a l'**estat general de la ciutat, en termes d'espais públics, neteja, urbanisme, manteniment de la via pública, serveis urbans, disciplina urbanística, llicències, obres, inspeccions** i totes aquelles qüestions que han de garantir, tant com sigui possible, una ciutat endreçada i ben organitzada. També em consten les dificultats que comporta aconseguir un **disseny de ciutat acurat, correcte i pensat per a les persones**. També cal disposar de prou recursos econòmics i personals per al desenvolupament dels projectes i les propostes, i som conscients que la ciutat —i els pressupostos municipals— no tenen capacitat per arribar a tot.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS

PRINCIPALS MOTIUS DE QUEIXA

El quadre exposa el **recompte concret dels 253 expedients de queixa rebuts a l'Oficina**. Com ja hem indicat en apartats anteriors, l'obertura d'un expedient no pressuposa ni que l'Ajuntament hagi actuat malament ni que la persona tingui raó. Només s'admet quan hi ha raons objectives: que l'assumpte sigui de competència municipal, que es tracti d'una qüestió reiterada i/o que la situació plantejada pugui suposar una vulneració de drets.

També cal tenir present que **una mateixa queixa pot afectar més d'una tipologia alhora**. Per aquest motiu, el nombre total de tipologies, 297, no coincideix amb el nombre total d'expedients de queixa oberts, 253.

Com ja vam fer a l'informe anterior, **hi ha tipologies marcades amb un asterisc (*) que corresponen a qüestions vinculades, en un sentit ampli, als "aspectes socials"** —necessitats personals o familiars, convivència, salut, malalties mentals, gent gran i altres. Sovint, aquestes qüestions no corresponen exclusivament a l'àmbit dels Serveis Socials municipals, sinó que afecten competències compartides entre les administracions local, autonòmica i estatal, com passa amb l'habitatge, la dependència o la relació entre prestacions com l'ingrés mínim vital i la renda garantida de ciutadania.

| | |
|--|-----|
| SERVURB SERVEIS URBANS | 39 |
| SSAP SERVEIS SOCIALS | 29* |
| PADRO PADRÓ HABITANTS | 25* |
| DULLIC DISCIPLINA URBANÍSTICA / LLICÈNCIES | 22 |
| CON CONSUM | 16 |
| ALTR ALTRES | 16 |
| VPMANT MANTENIMENT DE LA VIA PÚBLICA | 15 |
| DUACT DISCIPLINA URBANÍSTICA / ACTIVITATS | 14 |
| SCIUTCIRC SEGURETAT CIUTADANA – CIRCULACIÓ | 14 |
| SCIUTOP SEGURETAT CIUTADANA I ORDRE PÚBLIC | 12* |
| OIAC OIAC | 11 |
| NORESPON NO RESPOSTES - PROCEDIMENT ADMIN | 10 |
| TRIBUTS TRIBUTS / RECURSOS ECONÒMICS | 8 |
| SSDEP GENT GRAN / DEPENDÈNCIA | 7* |
| SGCATDD ADM GENCAT / ESTATAL | 7 |
| HABSSOLH HABITATGE SERVEIS SOCIALS / OLH | 7* |
| PIJMANT MANTENIMENT DE PARCS I JARDINS | 6 |
| EDUC EDUCACIÓ | 6* |
| CONMED CONVIVÈNCIA | 4* |
| SALPUB SALUT | 4 |
| TREB TREBALL | 4 |
| MOBILITAT MOBILITAT | 3 |
| SSDISC DISCAPACITATS | 3* |
| SSSMA SERVEIS SOCIALS - SALUT MENTAL I ADDIC | 3* |
| SERVJUR SERVEIS JURÍDICS | 2 |
| MAMBIENT MEDI AMBIENT | 2 |
| ESP ESPORTS | 2 |
| MERCATS SSTT - COMERÇ I MERCATS | 2 |
| GESTURB GESTIÓ URBANÍSTICA I HABITATGE | 1 |
| CULT CULTURA | 1 |
| SSPREST PRESTACIONS I RECURSOS | 1* |
| GENDONL IGUALTAT GÈNERE, ATT. DONA, DISCRIM | 1* |



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS

RECOMANACIONS

- RECOMANACIONS
- ANÀLISI DE LES RECOMANACIONS SEGONS EL SEU GRAU DE COMPLIMENT
- LES RECOMANACIONS I ELS DRETS HUMANS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS



RECOMANACIONS

Cada any recordem el mateix: **l'informe no vol ni pot presentar conclusions irrefutables** de res. Tampoc no ens pertoca presentar estadístiques que hagin de passar cap test de validesa o fiabilitat *científica*.

Les nostres observacions provenen de l'àmbit de les ciències socials, l'educació i el treball social, la pedagogia i l'antropologia, entre d'altres, i **s'han fet a partir de les històries de vida que les persones ens exposen**. Tots aquests elements qualitius són subjectius i no ens donaran respostes absolutes al que totes hem d'afrontar, però sí que ens aporten intuïcions, i algunes certes, sobre les necessitats de les persones que passen per la nostra Oficina i que sabem que vostès també coneixen i comparteixen.

Una sola queixa, un sol malestar d'una persona sobre un únic tema, ha de ser escoltat i tractat com un tresor i com una valuosa oportunitat de millora, bon govern i bona administració. I, si aquesta afirmació és vàlida per a qualsevol responsable polític que escolta una persona, encara ho és més en el desenvolupament de les meves funcions com a defensora de la ciutadania.

Els torno a demanar explícitament que tinguin confiança en la funció de la Defensora. **No som cap enemic a batre ni una institució de la qual calgui defensar-se.** El millor que els pot passar a qualsevol de vostès, regidors, regidores i alcaldessa, és que, si repassen aquest informe, hi trobin casos o queixes de les seves àrees de responsabilitat que s'hagin resolt amb una solució amistosa. I, si no n'han tingut coneixement, això vol dir que el sistema, l'organització, per sota del seu nivell de responsabilitat, ha funcionat bé i que els tècnics i tècniques, caps, responsables o directius han aconseguit resoldre una dificultat.

Els reitero una única demanda bàsica: **que em deixin fer la meva feina, que hi facin confiança i que no tinguin cap recança ni posin cap limitació o prevenció a les comunicacions** que mantenim amb totes les persones i amb tots els nivells de l'organització. No és només que així ho determini el Reglament de la Defensora, sinó que sabem, per experiència, que és la millor manera de treballar per a tothom: tant vostès com nosaltres desitgem resoldre problemes i recuperar confiança, que és justament l'objectiu de la nostra

Oficina. No ho volem imposar. Els volem convèncer que és el millor. I no pateixin: si el tema que arriba és prou important, ja rebran les nostres comunicacions directes sobre allò que calgui treballar.

També ho hem anat repetint: **l'Ajuntament té mancances de personal —recursos humans— i de pressupost per fer tot el que caldria a la ciutat.** El personal està àmpliament i excessivament sobrecarregat. I cal agrair-li l'esforç que fa cada dia perquè l'Administració funcioni. A poc a poc sorgeixen millores: convocatòries de personal, reducció dels terminis de resolució d'expedients —acumulació d'expedients que excedeixen els terminis dels procediments administratius en àrees i serveis diversos, com ara llicències i obres, expedients de reclamació patrimonial,



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS

sol·licituds de padró, serveis socials, millores en la cobertura general de baixes, respostes a instàncies i recursos diversos o, darrerament, l'excés de cues a l'OIAC. Tot això, cal reconèixer-ho, no és una "bona administració". I seguirem insistint que això genera un conflicte que cal afrontar: **cap dret no hauria de quedar mai vulnerat o sense cobertura per manca de recursos.**

Aquest any hem volgut fer l'exercici d'elaborar una **taula amb les recomanacions generals** que he presentat en els darrers anys als informes al Ple, per poder valorar i reflexionar sobre quin ha estat el seu grau d'acceptació i compliment per part de l'Administració.

Cal destacar que la majoria d'aquestes recomanacions no són qüestions aïllades. La majoria comparteixen problemàtiques que són transversals i sobre les quals cal aplicar una mirada interseccional des de la perspectiva dels drets.

També ho vull destacar: vostès formen equip de govern amb l'alcaldessa, Mireia González, des del juliol de 2024. Per tant, hi ha qüestions que no s'han generat per decisions seves, però que avui, d'una manera o altra, sí que n'és hereu l'actual govern i que, des de la seva responsabilitat, ara tenen la capacitat i la possibilitat de modificar i/o millorar:

BALANÇ RECOMANACIONS 2019 / 2025: TAULA DE RECOMANACIONS

L'informe inclou una taula amb les recomanacions principals realitzades en els darrers anys, tot analitzant, sota el criteri de la defensora, el grau d'acceptació i compliment per part de l'administració. Les valoracions permeten identificar les àrees amb més avenços i aquelles que requereixen una atenció urgent.

| RECOMANACIÓ | 2019 2020 | 2021 | 2022 2024 | VALORACIÓ |
|--|--------------|------|--------------|----------------|
| De les discrepàncies als acords | 3 | 3 | | Cal millorar |
| El dret al padró | 3 | 3 | 3 | Alguns avenços |
| Desatencions per COVID | 4 | | | Millores |
| Seguretat ciutadana | 4 | | | Millores |
| Manteniment de la via pública i l'espai públic | 4 | | | Millores |
| Atencions amb altres administracions | 2 | | | Alguns avenços |
| Llenguatge administratiu | 3 | 3 | | Cal millorar |
| Un apunt final | 3 | 3 | | Cal millorar |
| Els acords i consensos | | 3 | | Cal millorar |
| Proximitat: llenguatge, silenci i retards | | 3 | | Cal millorar |
| Atenció i cura en temps de crisi | | 3 | | Cal millorar |
| Habitatge i exclusió residencial | 1 | | | No resolt |
| El dret a la resposta | | | 3 | Cal millorar |
| Els drets socials | | | 3 | Cal millorar |
| El dret a la ciutat | | | 4 | Millores |

Llegenda 1 = Sense resoldre / 2 = Alguns avenços / 3 = Cal millorar / 4 = Millores constatables

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS



ANÀLISI DE LES RECOMANACIONS SEGONS EL SEU COMPLIMENT

A. RECOMANACIONS AMB “MILLORES CONSTATABLES” (VALORACIÓ 4)

Desatencions a la ciutadania en temps de COVID, seguretat ciutadana i mediació, manteniment de la via pública i dret a la ciutat: cal reconèixer l'esforç transversal i la resposta immediata que l'Administració i el personal municipal van assolir durant la pandèmia, fet que va permetre afrontar l'emergència social de manera global. També destaquem amb aquesta valoració positiva les millores en el manteniment general dels espais públics i dels serveis urbans, tot reconeixent la dificultat d'aconseguir-ho en un municipi amb poca disponibilitat pressupostària i amb reptes urbanístics importants. Tot i aquests avenços, es constata que sempre hi ha aspectes a millorar i queixes inevitables.

Seguretat ciutadana i mediació: cal reconèixer els esforços dels serveis de Seguretat Ciutadana, i en particular de la policia local, per oferir a la ciutat un servei de proximitat, professional i orientat a respondre, de la millor manera possible, a les expectatives

legítimes de la ciutadania. La seguretat no es construeix només a partir de dades objectives, sinó també de la percepció que en té la població. Quan una persona ha patit un incident, un robatori o una situació conflictiva que ha requerit intervenció policial, és comprensible que ella i el seu entorn visquin aquell context amb una sensació més gran d'inseguretat. De la mateixa manera, la difusió de determinats fets als mitjans de comunicació, especialment quan es tracta de successos greus, genera preocupació social i pot contribuir a accentuar aquesta percepció, fins al punt que, en alguns casos, es poden acabar projectant visions amplificades o esbiaixades de la realitat.

Un exemple d'aquesta dinàmica es pot observar en el tractament públic de les ocupacions d'habitatges, una qüestió que sovint adquireix una gran visibilitat mediàtica i social. Sense entrar a relativitzar, en cap cas, una conducta que pot constituir un delictes, convé distingir entre realitats diverses i evitar lectures simplificades. En aquest sentit, i segons les dades que hem pogut consultar en l'elaboració d'aquest informe, només un 10%

de les ocupacions registrades a Catalunya l'any 2025 haurien afectat la primera o la segona residència d'un particular, mentre que el 90 % restant s'haurien produït en habitatges no ocupats o en construcció, propietat de grans tenidors o dels anomenats fons voltors. Aquesta consideració no pretén justificar els fets, sinó contribuir a un debat més rigorós i serè, allunyat de missatges que poden generar alarma o confusió, com ara la idea que la seguretat de l'habitatge passa necessàriament per la contractació de serveis privats d'alarma. També és just assenyalar que la policia local de Santa Coloma, amb la col·laboració de la ciutadania, aconsegueix evitar, a dia d'avui, una gran part dels intents d'ocupació que es produeixen a la ciutat.

Tot i així, com en qualsevol servei públic, es poden donar situacions puntuals en què apareguin desacords, malentesos o discrepàncies en relació amb el tracte dispensat, la interpretació dels fets o la tramitació de sancions i denúncies. Són àmbits en què sempre és possible avançar i millorar. Amb tot, cal posar en valor que, també en aquells casos en què no



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS



hi ha hagut coincidència de criteri, el servei ha mantingut una actitud oberta i transparent davant les qüestions plantejades des d'aquesta Sindicatura.

Pel que fa al servei de mediació, cal expressar el reconeixement per una tasca sostinguda i valuosa, desenvolupada a peu de carrer i en contacte directe amb comunitats i particulars, amb l'objectiu de millorar la convivència quotidiana. Detectar, abordar i intentar reconduir conflictes és una feina complexa, que requereix dedicació, constància i professionalitat. Sabem que no sempre és possible assolir acords, perquè la mediació també depèn de la disposició de les parts implicades. Tanmateix, això no resta valor a una intervenció que, en moltes ocasions, facilita aproximacions, millores en la relació i acords beneficiosos per a la convivència.

Manteniment de la via pública i de l'espai públic: pel que fa a la situació global de l'espai públic —la via pública, el manteniment de les instal·lacions de la ciutat, els parcs, jardins, voreres i carrers, tant en les actuacions de "petit urbanisme" de manteniment i reparació com en les de "gran urbanisme", vinculades al manteniment, la planificació de futur i la necessitat de grans inversions—, també hem de reconèixer que l'Ajuntament fa grans esforços per assolir i planificar millores a la ciutat. És evident que es tracta

d'una àrea que requereix un esforç important en la dotació de pressupost i recursos per a tot el que cal fer. I que no sempre tot pot estar en "perfecte manteniment"; per tant, també rebem i tenim queixes. Segurament, una de les parts que també caldria millorar fa referència a l'activitat inspectora de l'Ajuntament pel que fa a les llicències d'activitats i a les obres. I, per la informació que tenim, les dificultats principals provenen de la manca de personal suficient per portar al dia els expedients i respectar els terminis que determinen les ordenances i la normativa. Caldria treballar en millores en aquests aspectes, ja que són qüestions que les persones pateixen especialment en primera persona, tant als seus habitatges com diàriament per activitats molestes, excés de soroll, ocupacions de la via pública o altres situacions.

B. RECOMANACIONS QUE "CAL MILLORAR" (VALORACIÓ 3)

De les discrepàncies als acords / Els acords i consensos: s'insisteix que valorem la necessitat d'una relació de respecte i col·laboració, amb una major fluïdesa, entre la Defensora i tots els nivells de l'Ajuntament, sense posposar ni restringir la comunicació directa entre l'Oficina de la Defensora i el personal tècnic. L'objectiu és agilitzar respostes i solucions, mantenint la Defensora com una col·laboradora i aliada necessària, mai com a jutgessa ni com a oponent.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS



Encara avui hi ha departaments on cal superar aquestes barreres, recels o reticències. Necessitem actituds que generin millores.

Llenguatge administratiu i dret a

la resposta: es recull la demanda ciutadana de més claredat i comprensibilitat en la comunicació institucional. L'Ajuntament ha d'esforçar-se per redactar notificacions, resolucions i respostes entenedores sense perdre rigor. També es recorda la importància de complir els terminis i d'evitar —o eliminar, si és possible— el “silenci administratiu”, que sovint genera desconfiança. Continuo demanant que s'inclougi en les resolucions municipals un avís sobre la figura de la Defensora, facilitant així a la ciutadania el coneixement i l'accés als mecanismes de mediació i/o resolució de queixes abans de recórrer a la via judicial. Podem aplicar-hi millores. Els presentaré aviat, de nou, aquesta petició com una actuació d'ofici.

Un apunt final: la pandèmia va tenir un gran cost emocional i psicològic, tant per a la població com per als professionals dels serveis socials i de les entitats del tercer sector. Moltes persones continuen treballant avui sota pressió, amb esgotament i fent sobreesforços. Coneixem els esforços, els estudis i les propostes dels serveis municipals de riscos laborals. Però, per aplicar les propostes, com sempre, es necessiten

recursos humans i econòmics per aconseguir una estructura humana dins l'organització municipal més resilient. Es necessiten millores.

Els drets socials: els problemes socials han estat protagonistes del 70 % de les consultes i queixes presentades, cosa que evidencia la transversalitat d'aquesta problemàtica a la ciutat. Però cal recordar que allò que anomenem “drets socials” no és una càrrega que recau només en els Serveis Socials: la seva cobertura es comparteix amb diverses àrees municipals i també s'ha de coordinar amb l'Administració de la Generalitat, el Govern de l'Estat i àmbits tan amplis com la justícia, la sanitat, l'educació i l'habitatge, entre molts d'altres. Pel que correspon al municipi, reconeixem —i ho fem a cada informe— explícitament la tasca del personal dels Serveis Socials municipals i l'esforç constant davant la manca de recursos i la dificultat de donar resposta a tota la ciutadania, fent visible la necessitat urgent de reforçar tant els recursos propis disponibles com els mecanismes de cooperació amb altres administracions, especialment la Generalitat i l'Estat

C. RECOMANACIONS AMB “ALGUNS AVENÇOS” (VALORACIÓ 2)

El dret al padró: el padró continua

sent una qüestió clau, especialment per a persones que es troben habitualment en situacions de vulnerabilitat, a la qual s'hi afegeix sovint una situació de residència irregular. Treballant conjuntament, hem aconseguit avenços en els protocols per als empadronaments “sense títol acreditatiu”: persones ocupants d'un habitatge o d'un local, que habitualment són propietats dels anomenats “grans tenidors” o “fons voltors” i respecte de les quals la normativa estatal —no local— no només permet, sinó que obliga i exigeix, el seu empadronament.

***Nota per a tothom:** la normativa del padró és l'única llei de l'Estat que considera l'empadronament alhora un dret i una obligació de les persones. Els ajuntaments tenen l'obligació d'empadronar totes les persones residents al seu municipi. I el padró és, alhora, un dret fonamental que dona accés a serveis bàsics, com ara la sanitat, l'educació o tràmits i prestacions socials, entre d'altres.*

Tot i això, encara hi ha dificultats per part d'alguns ajuntaments per garantir l'empadronament de persones que viuen “sense domicili fix”; i, per dir-ho així de clar, de persones i/o famílies que viuen rellogades de manera irregular —sense contracte— en habitacions o infrahabitatges. La normativa determina que, per a

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS

aquests tipus de casos, el municipi pugui fer comprovacions de la residència efectiva de la persona o la família al municipi. Però també hem de saber que, en molts d'aquests casos, la simple visita d'un/a treballador/a social o de la policia local a l'adreça on la persona o família manifesta que viu posa en risc aquestes persones i pot provocar directament que el propietari de l'habitatge negui la seva presència a l'immoble i fàcilment les acabi expulsant al carrer aquella mateixa nit.

La Defensora recorda que l'empadronament és un dret i que la seva correcta gestió també ajuda a combatre el frau i a donar cobertura als sectors més vulnerables. Instem, així, l'Ajuntament a continuar millorant els protocols, a aplicar la normativa amb justícia i agilitat, i a treballar de manera coordinada tant en l'àmbit municipal com supramunicipal per garantir una cobertura efectiva a tota la ciutadania. Tenim reunions pendents, hem treballat conjuntament assolint avenços i continuem treballant conjuntament per avançar encara més.

Mantenim la nostra voluntat de col·laborar i mantenir un contacte estret amb el Servei d'Assumptes Generals i, especialment, pel que fa a les dificultats en la gestió del padró. També coneixem les dades de la seva tasca i constatem l'increment de peticions d'altres que rep la nostra ciutat. I, en aquest sentit, direm que, si bé és cert que el 2025 el nombre de sol·licituds d'alta s'ha incrementat, les altes efectives que s'han formalitzat són inferiors a les de 2024 i que les altes només suposen un 33 % de les sol·licituds. Això implica haver rebutjat un 54 % de les peticions amb la resposta de "persones que no estan en seguiment o tenen expedient

tancat per part dels Serveis Socials Bàsics del nostre municipi". També hi ha hagut, el 2025, una disminució significativa de les altes de padró "sense títol acreditatiu", és a dir, del que entenem normalment com a ocupacions.

No volem acabar aquest punt sense assenyalar que l'empadronament avui és un problema de país, i especialment dels entorns i àmbits metropolitans. Les ciutats que fan les coses bé no generen cap "efecte crida". Són els municipis veïns que no compleixen el que determina la llei els que generen un "efecte expulsió" sobre persones que sovint només necessiten el padró per confirmar la seva "existència" al país amb vista a la seva regularització, sense que empadronar-les suposi increments de demandes d'ajuts i prestacions, més enllà de poder garantir alguna beca de menjador puntual en els casos de famílies amb menors.

C. RECOMANACIONS AMB "ALGUNS AVENÇOS" (VALORACIÓ 2)

Atencions amb altres administracions

En aquest punt volem fer constar l'actuació d'ofici i la petició que vam presentar davant el Defensor del Pueblo després de rebre —i encara ho fem de manera quotidiana— les queixes de la ciutadania per comunicar-se i obtenir cites prèvies amb serveis que depenen de l'Administració general de l'Estat: el SEPE, la Seguretat Social, oficines d'estrangeria, asil i refugi, Direcció General de Trànsit i altres. Tots aquests serveis presenten dificultats per aconseguir contactes telefònics i cites prèvies, segurament per manca de recursos humans suficients, però això provoca casos greus de vulneració de drets de la ciutadania

que necessita gestionar tràmits, ajuts o documentació.

També cal remarcar que no neguem que la cita prèvia —o les atencions telemàtiques— serveixin per garantir una bona gestió de les sol·licituds i de les cues. També al nostre Ajuntament. Però imposar la cita prèvia com a única forma d'accedir a les finestretes de les administracions és manifestament il·legal. Així s'ha determinat en resolucions que avui són fermes i no es qüestionen. Per tant, haurem de saber trobar fórmules mixtes de funcionament que permetin un bon servei de l'Administració a la ciutadania.

D. RECOMANACIONS "SENSE RESOLDRE" (VALORACIÓ 1)

El dret a l'habitatge: l'accés a un habitatge digne i adequat continua sent el gran repte sense solució a la ciutat. La situació d'exclusió residencial, el sensellarisme modern —persones que viuen en habitacions, rellogades, en *l'lit calent* o en assentaments urbans—, les dificultats per trobar alternatives després d'un desnonament i la manca de recursos per oferir solucions estables són recurrents. L'Administració local fa esforços dins de les seves competències i recursos, però aquests són clarament insuficients davant la magnitud del problema. La manca de coordinació i d'actuació estructural en els àmbits autonòmic i estatal agreuja la situació, generant vulnerabilitat i incertesa entre les persones afectades. Es reclama una revisió urgent dels sistemes d'emergència habitacional, una millor definició i articulació de les mesures d'emergència i la construcció d'aliances efectives per actuar de manera estructural i proactiva. La Defensora es posa a disposició per col·laborar en aquest repte central i cabdal.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS

LES RECOMANACIONS I ELS DRETS HUMANS

Tot i que aquest any la presentació de les propostes de recomanacions s'ha fet a partir d'un recull de les fites i de l'evolució de les propostes formulades en exercicis anteriors, es considera convenient mantenir el **quadre que vincula aquestes recomanacions amb els compromisos que l'Ajuntament —i, en general, totes les administracions— tenen amb els drets humans, així com amb els objectius dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).**

En un sentit similar, també es volen fer presents els compromisos que l'Ajuntament va assumir a partir de l'any 2000 amb la **Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat (CESDHC).**



1

EL DRET A LA RESPOSTA

CESDHC

Article 2. Principi d'igualtat de drets i de no-discriminació

Article 11. Dret a la Informació

Article 23. Eficàcia dels Serveis Públics

Article 24. Principi de Transparència

Article 27. Mecanismes de Prevenció: Ombudsman municipal



2

ELS DRETS SOCIALS

CESDHC

Article 1. Dret a la Ciutat

Article 2. Principi d'igualtat de drets i de no-discriminació

Article 4. Protecció col·lectius i ciutadans més vulnerables

Article 5. Deure de solidaritat

Article 7. Principi de subsidiarietat

Article 10. Protecció de la vida privada i Familiar

Article 12. Dret general als serveis públics de protecció social



3

EL DRET A L'HABITATGE

CESDHC

Article 2. Principi d'igualtat de drets i de no-discriminació

Article 4. Protecció col·lectius i ciutadans més vulnerables

Article 7. Principi de subsidiarietat

Article 10. Protecció de la vida privada i Familiar

Article 12. Dret a l'habitatge



4

EL DRET A LA CIUTAT

CESDHC

Article 1. Dret a la Ciutat

Article 5. Deure de solidaritat

Article 7. Principi de subsidiarietat

Article 23. Eficàcia dels Serveis Públics



5

EL DRET AL PADRÓ

CESDHC

Article 1. Dret a la Ciutat

Article 2. Principi d'igualtat de drets i de no-discriminació

Article 4. Protecció col·lectius i ciutadans més vulnerables

Article 8. Dret a la participació política



PROPOSTES DE MANDAT

- **SEGUIMENT, VALORACIÓ I PROJECCIÓ DE LES PROPOSTES DE MANDAT (2019–2025)**
- **LA (RE)CONCILIACIÓ, LA (RE)PARACIÓ, ELS ESPAIS D'ACORD: UNA LÍNIA CONSOLIDADA**
- **ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA I EINES DE GESTIÓ: AVENÇOS AMB RECORREGUT PENDENT**
- **EL MODEL DE TREBALL I ELS RECURSOS HUMANS: UNA NECESSITAT ESTRUCTURAL**
- **DIFUSIÓ, PROXIMITAT I PRESÈNCIA A LA CIUTAT: UNA LÍNIA EN CREIXEMENT**
- **TEIXINT XARXA AMB LES ENTITATS: UNA FORTALESA DEL MANDAT**
- **CODI ÈTIC I CARTA DE SERVEIS: AVENÇOS I NECESSITAT DE REIMPULS**
- **DIGNIFICACIÓ DE L'ESPAI DE LA INSTITUCIÓ: UNA NECESSITAT A ABORDAR**
- **EDUCACIÓ EN DRETS, DEURES I VALORS: UNA APOSTA QUE ES VA CONSOLIDANT**
- **VALORACIÓ FINAL I ORIENTACIÓ DEL TRAM FINAL DE MANDAT**



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS



SEGUIMENT, VALORACIÓ I PROJECCIÓ DE LES PROPOSTES DE MANDAT (2019–2025)

Arribades a aquest cinquè informe, considero necessari fer una mirada de recorregut sobre les propostes de mandat que he anat compartint amb aquest plenari des de l'inici i fins a aquest segon mandat. No tant per reiterar-les, sinó per situar-nos amb claredat en quin punt ens trobem: **què s'ha pogut consolidar, què ha avançat de manera parcial i quines línies continuen requerint un impuls decidit.**

Aquest exercici respon a un criteri de **transparència** i també de **responsabilitat institucional**. El desplegament d'aquestes propostes no depèn únicament de la institució de la Defensora, sinó de la capacitat de treball compartit amb el conjunt de l'organització municipal i amb el teixit social de la ciutat. I és des d'aquesta mirada que pren sentit fer aquest anàlisi sobre l'estat de les propostes que us hem anat adreçant al llarg d'aquests anys de servei.

LA (RE)CONCILIACIÓ, LA (RE)PARACIÓ, ELS ESPAIS D'ACORD: UNA LÍNIA CONSOLIDADA

Durant aquest temps, aquesta línia s'ha anat consolidant com a eix central del treball de la institució. La voluntat de situar el diàleg, l'escolta activa i la recerca de solucions compartides al centre de la intervenció s'ha incorporat de manera natural a la pràctica quotidiana.

Aquesta mirada ha permès, en molts casos, generar espais de trobada, facilitar acords i contribuir a restablir relacions entre la ciutadania i l'Administració. També ha ajudat a reforçar la confiança en la institució i a introduir, de manera progressiva, aquesta manera de treballar en diferents àmbits municipals.

Al mateix temps, l'experiència acumulada també ha posat de manifest els límits d'aquest model. La conciliació i la cultura restaurativa només són possibles quan hi ha una

voluntat real de totes les parts implicades i quan els serveis disposen del marge necessari per explorar alternatives.

Aquest any, la lletra central que destaquem en aquest informe és la "E" de la paraula drEts. **E d'enfortiment de les relacions i els vincles; E d'encaix, quan parlem de trobar punts en comú; E d'empatia, d'aprendre a posar-nos en la pell de l'altre, i E d'equitat, que ha de facilitar una justícia adaptada a cada situació i que tingui en compte les diferències entre les persones per garantir una igualtat real.**

Per això, el repte de futur no és només mantenir aquesta línia, sinó continuar estenent aquesta cultura dins l'organització, com una manera compartida d'afrontar els conflictes i les situacions complexes.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS

ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA I EINES DE GESTIÓ: AVENÇOS AMB RECORREGUT PENDENT

Des de l'inici d'aquests dos mandats, s'ha plantejat la necessitat de disposar d'eines informàtiques adequades a les funcions de l'Oficina. Amb el temps, s'han produït **millores** que han permès avançar en la gestió dels expedients i en l'adaptació a l'administració electrònica.

Tot i això, aquests avenços no han estat suficients per donar una resposta global a les necessitats detectades. **Encara es mantenen limitacions** que afecten l'agilitat, el seguiment dels casos i la coordinació amb els serveis municipals.

Aquesta situació no es pot atribuir a una única causa, sinó que respon a factors compartits dins l'organització. Precisament per això, **cal abordar-la des d'una mirada també compartida.**

En el tram final del mandat, **es fa necessari prioritzar aquesta línia**, entenent que la millora de les eines de gestió no és només una qüestió tècnica, sinó una condició per **garantir una millor atenció a la ciutadania i per complir els requeriments que la legislació vigent** exigeix a totes les administracions.

EL MODEL DE TREBALL I ELS RECURSOS HUMANS: UNA NECESSITAT ESTRUCTURAL

La necessitat de reforçar l'equip de l'Oficina ha estat **present de manera reiterada** al llarg dels diferents informes, i ja es recollia de manera explícita en les propostes de mandat més recents.

El volum de feina, la complexitat de les situacions ateses i l'exigència de qualitat en la resposta fan evident aquesta necessitat. **Treballar amb persones que sovint es troben en situacions de vulnerabilitat requereix temps, especialització i capacitat d'acompanyament.**

Tot i ser una necessitat compartida, **no s'ha pogut avançar de manera significativa en aquest àmbit.** Aquesta situació condiona la capacitat de resposta i limita el desenvolupament òptim de les funcions de la institució.

Per això, en aquest tram final del mandat, es considera **necessari recuperar amb determinació la proposta de reforç de personal**, tal com ja s'havia plantejat, i situar-la com una qüestió prioritària.

El repte no és només créixer, sinó **garantir que l'estructura de l'Oficina sigui coherent amb les funcions que se li demanen** i amb el nivell d'atenció que la ciutadania mereix.

DIFUSIÓ, PROXIMITAT I PRESÈNCIA A LA CIUTAT: UNA LÍNIA EN CREIXEMENT

Al llarg de tots aquests anys, s'han fet esforços sostinguts per millorar la visibilitat de la institució i apropar-la a la ciutadania. Aquest treball ha contribuït a **incrementar el coneixement de la Defensora i a facilitar l'accés al servei.**

S'ha consolidat la presència en canals digitals i en espais de comunicació municipals, i s'ha reforçat la relació amb entitats i col·lectius.

Tot i així, **encara hi ha recorregut.** No tota la ciutadania coneix la institució ni la percep com un recurs proper i útil.

Per això, aquesta línia s'ha de continuar reforçant, especialment en la **presència als barris i en el contacte directe amb les persones i les entitats**, amb una mirada inclusiva que permeti arribar a tothom.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS



TEIXINT XARXA AMB LES ENTITATS: UNA FORTALESA DEL MANDAT

Si hi ha una línia de treball que, al llarg d'aquests mandats, s'ha confirmat com a especialment valuosa, és la del vincle amb les entitats, associacions i col·lectius socials, culturals i veïnals de la ciutat. **Un vincle que no només ha permès conèixer millor la realitat colomenca, sinó també escoltar-la des de més a prop**, des de la seva pluralitat, la seva complexitat i també des de la seva enorme riquesa humana i comunitària.

El teixit associatiu és una part essencial de la vida de Santa Coloma.

Enriqueix la ciutat, la dinamitza, la sosté i l'acompanya. Ho fa des de molts àmbits i realitats diverses, i sovint arriba allà on les institucions no poden arribar amb la mateixa rapidesa, proximitat o capacitat de detecció. Les entitats i els col·lectius són **espais de participació, de suport mutu, de cura, de denúncia, de proposta i de**

compromís. I per això són també una oportunitat constant per construir entorns més inclusius, més igualitaris i més justos per a tothom.

Des de la institució de la Defensora, aquest treball en xarxa ha estat clau no només per complementar l'acció institucional, sinó també per **ampliar la mirada, detectar necessitats i establir relacions de confiança** que han enriquit el sentit i la funció de la mateixa institució.

Per això, cal continuar reforçant aquesta línia, cuidant els vincles construïts i mantenint una actitud oberta, disponible i receptiva cap a aquest teixit associatiu. **Continuar treballant plegades és, sens dubte, una de les millors maneres de sumar esforços, d'enfortir drets i de continuar construint ciutat** des de la proximitat, la corresponsabilitat i el compromís compartit amb el bé comú.

DIGNIFICACIÓ DE L'ESPAI DE LA INSTITUCIÓ: UNA NECESSITAT A ABORDAR

La necessitat de disposar d'un espai adequat per al desenvolupament de la tasca de la institució **continua sent una qüestió pendent.** Les limitacions actuals afecten directament la qualitat de l'atenció, la privacitat i les condicions en què s'acullen les persones. No es tracta d'una qüestió accessòria, sinó d'un **element central per garantir un servei digne.** És necessari tornar a situar aquesta necessitat com una prioritat de mandat, amb la voluntat d'avançar-hi de manera efectiva.

CODI ÈTIC I CARTA DE SERVEIS: AVENÇOS I NECESSITAT DE REIMPULS

La Carta de Serveis s'ha implantat i ha contribuït a reforçar el **compromís de qualitat i transparència de la institució.** Sabem que cal implantar millores que ja hem apuntat a l'apartat de recomanacions i que pretenem activar al més aviat possible.

Pel que fa a la Carta, tot i que no s'ha desenvolupat en els termes inicials, es manté com una **proposta plenament vigent i coherent** amb els principis d'independència i objectivitat que defineixen la institució.

En aquest sentit, es considera necessari **reprenre aquesta proposta**, com també la voluntat de **presentar i aprovar el Codi Ètic de la institució** amb la voluntat de mantenir els esforços per a garantir el seu compliment de manera efectiva durant el que resta de mandat.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS

EDUCACIÓ EN DRETS, DEURES I VALORS: UNA APOSTA QUE ES VA CONSOLIDANT

La voluntat d'incorporar una dimensió pedagògica a la tasca de la Defensora s'ha mantingut des del meu inici l'any 2018, amb un recorregut que ha anat guanyant consistència.

Durant el 2025 **s'ha pogut ampliar la presència en nous instituts** de la ciutat amb els quals fins ara no s'havia col·laborat, consolidant alhora la línia de treball amb altres centres i iniciatives ja existents. Es manté també la participació en **projectes d'aprenentatge servei (APS)** impulsats per entitats locals, en coordinació amb el Departament de Solidaritat i Cooperació de l'Ajuntament.

A més, durant el darrer trimestre de 2025 s'han iniciat **xerrades a escoles de primària** de la ciutat, en el marc del conveni de col·laboració amb el Departament d'Igualtat i Feminisme de la Generalitat, obrint una nova línia de treball en etapes educatives primerenques.

Aquesta iniciativa tindrà continuïtat al llarg del 2026, amb la voluntat de **consolidar una presència més estable de la institució en l'àmbit educatiu**.

Malgrat aquests avenços, continua sent necessari **reforçar aquesta línia** per garantir-ne la continuïtat i ampliar-ne l'abast.

VALORACIÓ FINAL I ORIENTACIÓ DEL TRAM FINAL DE MANDAT

El recorregut de les propostes de mandat vol mostrar una evolució real, amb avenços en diverses línies i amb d'altres que continuen requerint un nou impuls.

El repte en aquest tram final de mandat és clar: **prioritzar, concentrar esforços i reforçar el treball compartit per avançar en aquelles qüestions que són essencials per a la institució i per a la ciutadania**.

Això implica assumir les limitacions, però també **treballar des de la col·laboració i la corresponsabilitat** per continuar millorant.

Amb aquesta voluntat, la **institució de la Defensora continuarà treballant amb rigor, proximitat i esperit constructiu per contribuir a una administració més accessible, més propera i més respectuosa amb els drets de les persones**.



COMUNICACIÓ

- XARXES SOCIALS
- ARTICLES DE LA DEFENSORA
- CANALS DE COMUNICACIÓ HABITUALS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS



XARXES SOCIALS

Continuem apostant per la **potencialitat** que tenen les xarxes socials com Facebook, X (l'antic Twitter) i Instagram.

També en la mesura que són un **canal obert permanent de contacte amb la ciutadania** i de recepció de consultes i queixes. Tot i això, per les obligacions, necessitats i prudència de mantenir la privacitat i la protecció de dades, certs comentaris els adrecem ràpidament a un contacte directe i més discret amb nosaltres.

ARTICLES DE LA DEFENSORA

Dins de l'apartat actualitat de la web de la Defensora podeu trobar diversos articles publicats de temes diversos d'interès general, sempre en relació amb la tasca de la institució i la defensa dels drets de la persones. Així s'han fet reflexions sobre qüestions com l'abordatge de la pobresa, les necessitats de les persones més vulnerables, el sensellarisme i la exclusió residencial o, en general, sobre el compliment dels drets humans en la proximitat.

 **ACTUALITAT DE LA DEFENSORA**



INSTAGRAM

1.069
SEGUIDORS/ES

[Segueix-nos](#)



X

1.051
SEGUIDORS/ES

[Segueix-nos](#)



FACEBOOK

1.021
SEGUIDORS/ES

[Segueix-nos](#)



627 709 730
CONTACTE PER WHATSAPP

La continuïtat de l'ús de les aplicacions de missatgeria pròpies de la telefonia mòbil com el whatsapp, i altres, faciliten el contacte i l'entrada de consultes i queixes cap a la nostra oficina. També són un mitjà directe de contacte que garanteix la privacitat de les comunicacions que podem mantenir.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS



CANALS DE COMUNICACIÓ HABITUALS

WEB

Actualment també treballem per renovar, ampliar i anar complementant els continguts de la web de la Defensora incrementant la seva vinculació amb la presència de la institució a les xarxes socials.



WEB DE LA DEFENSORA

OFICINA D'ATENCIÓ

Es pot demanar una cita prèvia personalment a l'Oficina o per telèfon en horaris a convenir. També es pot demanar per via telemàtica.

**Plaça de la Vila, 1
08921 Santa Coloma de Gramenet**



DEMANA CITA PRÈVIA

CONTACTE

Telèfon: **93 462 40 12**

Telèfon mòbil institucional: **627 709 730**
(només per contactar per WhatsApp).

Horari: **dilluns a divendres de 09.00 a 14.00**

Correu electrònic: defensora@gramenet.cat



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

**25 ANYS DE LA
SINDICATURA**

DADES 2025

RECOMANACIONS

**PROPOSTES DE
MANDAT**

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

**RELACIONS
INSTITUCIONALS**

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS



EL FÒRUMSD

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS

L'ASSOCIACIÓ

La sindicatura local de Santa Coloma de Gramenet és **sòcia fundacional del FòrumSD** i la nostra Oficina és la seu social de l'associació.

En aquest sentit **l'Ajuntament de Santa Coloma ha col·laborat sempre a facilitar la promoció i impulsar les iniciatives del FòrumSD.**

Des del 2024, he estat membre de l'anterior Junta Directiva de l'associació; i **dels del febrer d'aquest 2025 sóc vicepresidenta de la Junta Directiva** actual del FòrumSD i, a banda de la meua participació a la Junta Directiva també dirigeixo i coordino diverses comissions de treball de les sindicatures locals.



FÒRUM DE
SÍNDICS I SÍNDIQUES
DEFENSORS I DEFENSORES
LOCALS DE CATALUNYA

 **WEB DEL FÒRUMSD**

 **PUBLICACIONS DEL FÒRUMSD**

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS



RELACIONS INSTITUCIONALS

Fer una síntesi de les activitats, jornades, formacions, trobades, reunions, xerrades, actes públics i contactes amb associacions, entitats, col·lectius i moviments socials, tant d'àmbit local com supralocal, més destacats de l'any 2025 en què he participat, assistit o col·laborat d'alguna manera, no és una feina senzilla. Tot i això, en aquest capítol tractaré d'oferir-ne un breu resum, clar i entenedor, que permeti compartir, a grans trets, les actuacions més significatives que he dut a terme al llarg de l'any.

- ACTES DE CIUTAT I SUPRALOCALS
- XERRADES EN INSTITUTS
- ACTES DEL FÒRUMSD, DEL SÍNDIC DE CATALUNYA I ALTRES
- ALTRES



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS



ACTES DE CIUTAT I DE CARÀCTER SUPRALOCAL

DONES

- Participació al Consell Municipal de Dones per la Igualtat. Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet. **Tot el 2025.**
- Participació en els actes previstos en les Jornades del **8M 2025.**
- Participació en la lectura manifest del **25N 2025** en el Dia Internacional contra la eliminació de qualsevol tipus de violència masclista.
- Participació regular en les concentracions mensuals contra les violències masclistes. Organitza Artemis Gramenet. **Febrer, març, abril, juny, octubre, novembre 2025.**

INFANTS, ADOLESCENTS I JOVES

- Participació acte de celebració dels 25 anys del Centre Obert Rialles-Fundació Champagnat. **Març 2025.**
- Participació al Plenari de la Taula Local d'Infància. **Juliol 2025.**
- Participació a l'acte d'obertura de les jornades 'Infància en Xarxa: construint xarxes de protecció', organitzada pel Centre Obert Moisès- El Far servei social. **Novembre 2025.**
- Actes de celebració del 20N Dia Universal dels Drets de la Infància i l'Adolescència (DUDI). **Novembre 2025.**
- Participació al podcast de maristes.cat sobre 'habitatge: impacte en la infància i l'adolescència'. **Desembre 2025.**

IGUALTAT I DRETS

- Consell municipal de Solidaritat i Cooperació. **Tot el 2025.**
- Assistència a la signatura de l'Acord de Defensories sobre Mediació i Justícia Restaurativa. **Febrer 2025.**
- Participació al Congrés de mediació d'Angers com a moderadora de la taula rodona 'Mediació i Crisis Migratòria'. **Març 2025.**
- Renovació conveni col·laboració CEMFIS. **Setembre 2025.**
- Assistència i participació —ponent taula rodona 'El padró com a mecanisme d'inclusió/exclusió'— al curs de la CUIMPB 'Immigració i ciutat'. **Octubre 2025.**
- Participació en la Jornada 'Migracions, vulnerabilitat i accés al padró', organitzada pel diari *El Cugatenc*. **Desembre 2025.**



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS

ALTRES

- Acte de presentació de la 'Carpeta Ciutadana'. **Febrer 2025.**
- Assistència a les IV jornades del Fòrum Social Metropolità. **Abril 2025.**
- Diada de Sant Jordi. **Abril 2025.**
- Celebració del Dia de les Esquadres. **Abril 2025.**
- Acte de presentació de l'Oficina de l'alcaldesa als barris. **Maig 2025.**
- Ofrena floral Diada Nacional de Catalunya.
- Acte d'entrega de les medalles de la Policia Local. **Novembre 2025.**
- Reunions amb AMMAME. **Tot el 2025.**
- Reunions amb TDAH Gramenet. **Tot el 2025.**
- Participació i treball amb Ningú Sense Llar Gramenet.
- Col·laboració amb Padró Gramenet i Xarxa del padró.
- Reconeixement del premi Climent Mur en la seva 19a. Edició. **Desembre 2025.**

XERRADES EN INSTITUTS

- Alumnat de 4art. ESO de l'IES Ramón Berenguer IV.
- Alumnat de CFGM- CFGS de l'IES Puig Castellar.
- Alumnat de 5è. I 6è. de l'Escola Miguel Unamuno.
- Alumant de 3er. ESO de l'Institut 9.
- Alumnat de CFGM-CFGS de l'IES La Bastida.

ACTES DEL FÒRUMSD, DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA I ALTRES

En l'Assemblea Anual Ordinària del FòrumSD, es va escollir una nova Junta Directiva, encapçalada com a president pel Síndic de Greuges de Sabadell, Josep Escartín, i de la qual en soc l'actual Vicepresidenta. Com a actes, formacions, reunions i d'altres iniciatives impulsades des de la nostra associació, us destaco algunes de les més significatives:

- Assemblea Ordinària del FSD a Badalona. **Febrer 2025**
- Assistència mensual a les reunions de la Junta Directiva del FòrumSD.
- Acte 25 anys de la Sindicatura de Rubí. **Febrer 2025**
- Presentacions informes sindicatures locals: Sabadell, Rubí, Barcelona, Terrassa, Sant Cugat.
- Formacions: 'Procediment administratiu' (**març 2025**), 'Policia Municipal i Presumpció de veracitat' (**maig 2025**), Jornades Formatives de Lloret: 'Turisme: l'impacte en els drets de la ciutadania. Habitatge i convivència' (**octubre 2025**).
- Acte 35 anys de la Sindicatura de Lleida. **Abril 2025.**
- Trobada amb Sindicatures locals estatals. Proposta de creació de la Xarxa estatal de sindicatures locals. Madrid – FEMP. **Maig 2025.**
- Participació en l'acte de presentació de l'Aliança Global d'Ombudspersons locals (AGOL) a IICAB. **Abril 2025.**
- Acte 25 anys de la Sindicatura de Sant Boi del Llobregat. **Juny 2025.**
- Presentació de l'Informe 2024 de Sindicatures Locals del FòrumSD al Col·legi de Periodistes. **Octubre 2025.**
- Reunió amb la comissió del Síndic al Parlament de Catalunya. Treball sobre la proposició de llei de sindicatures locals. **Març 2025.**
- Signatura del 'Pacte del Padró' al Parlament de Catalunya. **Juny 2025.**



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

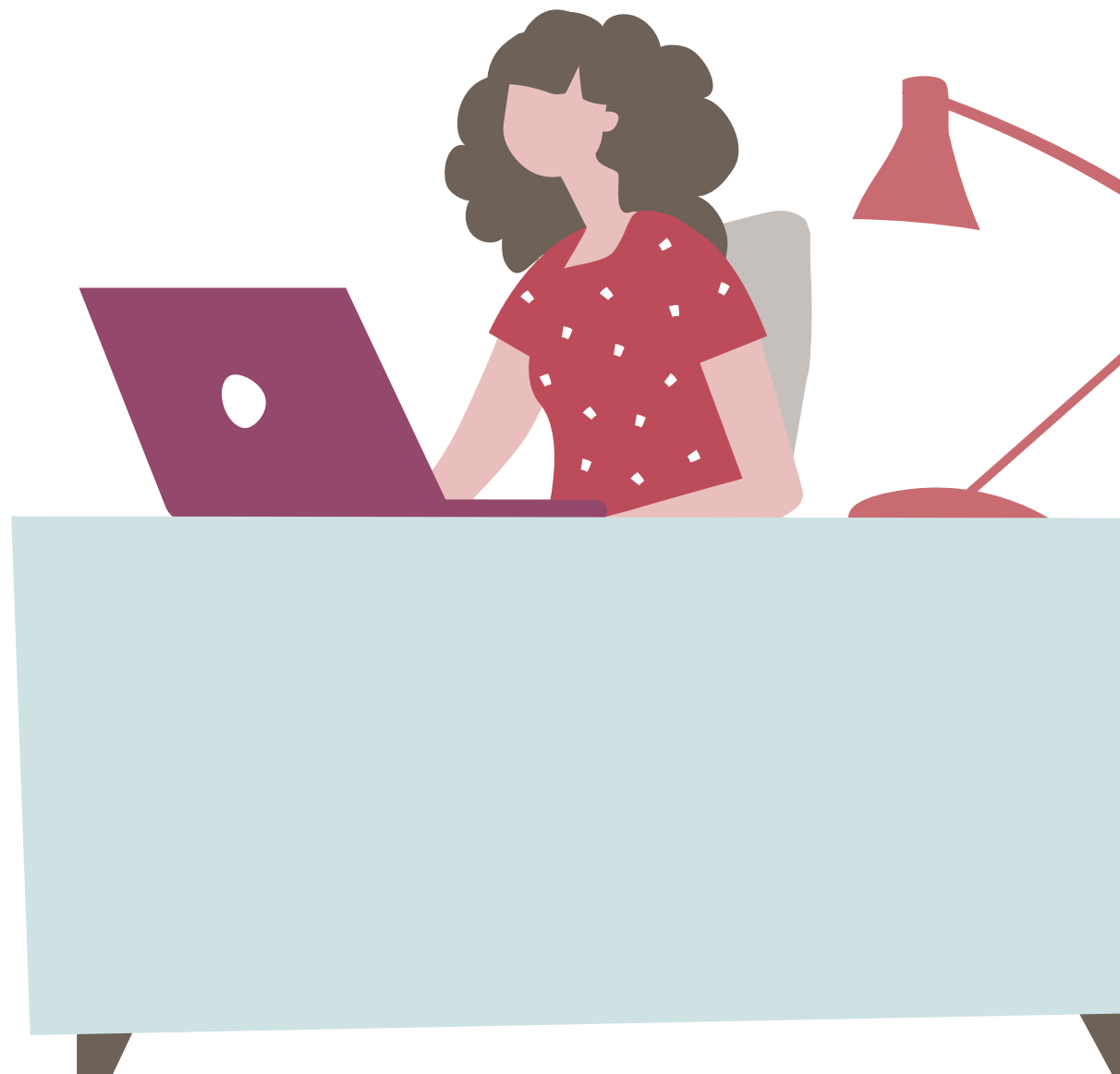
RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS

TRANSPARÈNCIA

- INFORMACIÓ ECONÒMICA
- LA CARTA DE SERVEIS DE LA DEFENSORA
- LA SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS

INFORMACIÓ ECONÒMICA

De nou, s'ha mantingut la consignació pressupostària per a la Defensora de la Ciutadania, que es manté constant en 28.000 euros anuals. Aquesta dotació garanteix la prestació dels serveis sense haver de generar increments en els recursos assignats, fet especialment rellevant en un context d'optimització de la despesa pública.

Pel que fa a les partides de despesa, els increments es justifiquen per la celebració extraordinària del XXV aniversari de la institució del/de la defensor/a a la ciutat. L'increment de la quota del Fòrum de Síndics és el que l'associació determina, vinculat a l'IPC anual dels seus pressupostos. La resta de partides relacionades amb activitats, edició i publicació de tríptics o disseny també s'han utilitzat concentrant els esforços en les despeses essencials.

Quant a les despeses de personal, són les que es determinen al capítol I i les que l'empresa i els sindicats estableixen d'acord amb el que determinen els pressupostos generals de l'Estat.

PRESSUPOST

EN EUROS

2025

| | |
|-------------------------|------------------|
| PRESSUPOST TOTAL | 28.000,00 |
| Despeses generals | 25.500,00 |
| Despeses quotes | 2.500,00 |

DESPESES EFECTIVES

EN EUROS

2025

| | |
|--|-------------------|
| PERSONAL - CAPÍTOL I | 166.343,88 |
| Defensora de la Ciutadania* | |
| Tècnic adjunt: Grup A1 Nivell 22 | |
| Informador administratiu: Grup C1 Nivell 14 | |
| ALTRES DESPESES | 12.877,71 |
| Quota Fòrum de Síndics | 2.099,00 |
| Assessorament comunicatiu – dissenys i gràfics | 1.331,00 |
| Drets Imatge Informes Defensora | 1.800,00 |
| XXV Aniversari - actuació | 363,00 |
| XXV Aniversari - bosses - samarretes | 936,54 |
| XXV Aniversari - Disseny poster | 500,00 |
| XXV Aniversari - Tríptic | 922,02 |
| XXV Aniversari - Video | 2.754,20 |
| XXV Aniversari - catering | 2.171,95 |

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA
SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE
MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS

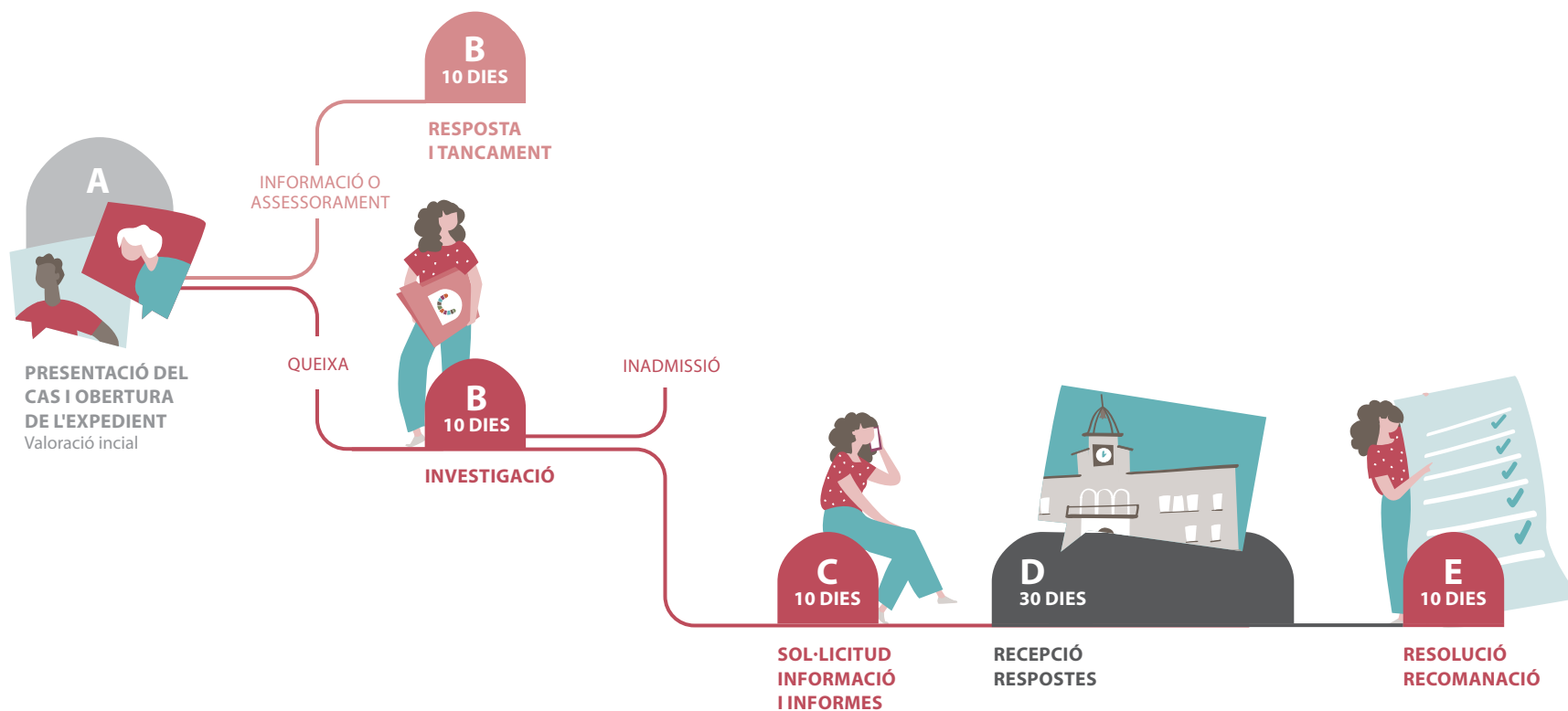
LA CARTA DE SERVEIS DE LA DEFENSORA

La Carta de Serveis de la Defensora es va aprovar l'any 2021 i, progressivament, en vam anar implantant els indicadors durant els anys 2022 i 2023. La Carta vol recollir, d'una banda, les dades de l'enquesta de satisfacció de les persones ateses i, de l'altra, un recompte de dades sobre els terminis màxims definits que han de transcórrer entre la data d'obertura i la de tancament de cada expedient a l'Oficina.

Els ritmes de treball i la capacitat dels recursos humans de què disposem actualment a l'Oficina no ens faciliten poder ser més acurats i constants en la seva aplicació. D'altra banda, el ritme i el retard amb què rebem les respostes a les nostres demandes d'informació i consultes tampoc no ajuden a recollir unes dades que puguin ser representatives i positives tant per a la institució com per a l'Ajuntament..

PROCÉS, TERMINIS I GRAU DE COMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

● Defensoria ● Ajuntament ● Ciutadà / Ciutadana



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS

LA SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES

Aquest any només hem rebut **resposta d'un 11 % de les persones enquestades**. És evident que, si volem disposar d'una valoració més acurada de la nostra tasca, **hem d'acostar la data de tramesa de l'enquesta a la data de tancament del cas**. Fins ara ho estem fent a any vençut i el percentatge de respostes és massa baix.

Aquest any 2026 ja estem modificant les dates de tramesa de les enquestes i **la intenció és poder-les enviar trimestralment** i recollir així un percentatge més alt de respostes.

Igualment, també insistim en la voluntat de poder fer un seguiment més acurat de les dades de tramitació de les queixes i concretar millor el seguiment de les dates i dels terminis de resolució. Tot i així, **el volum de feina rebut i acumulat a l'Oficina, a més de les condicions i els terminis amb què rebem habitualment les respostes, ens condiciona molt a l'hora de poder fer un bon seguiment i una bona avaluació**, tant de la part que és responsabilitat de la nostra Oficina com de la part d'avaluació que depèn del compliment dels compromisos en les respostes dels serveis municipals.

VALORACIONS: 1 MOLT MALAMENT / 5 MOLT BÉ

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|------|------|-------|-------|-------|
| Facilitat per establir contacte amb l'oficina de la defensora | 3.1% | 3.1% | 0% | 9.3% | 84.4% |
| Facilitat per obtenir el dia i hora de visita desitjats | 4.7% | 1,6% | 1.6% | 21.9% | 70.3% |
| Temps d'espera | 4.7% | 3.1% | 3.1% | 29.7% | 59.4% |
| Confort a les instal·lacions de la Defensora | 4.7% | 6.3% | 14.1% | 20.3% | 54.7% |
| Tracte rebut per part del personal de l'Oficina | 3.1% | 0% | 0% | 6.3% | 90.6% |
| Confidencialitat de la visita | 1.6% | 1.6% | 0% | 10.9% | 85.9% |
| Informació rebuda, assessorament i atenció durant la visita | 3.1% | 1.6% | 1.6% | 17.2% | 76.6% |
| Nivell en què recomanaria el servei a un conegut o familiar | 3.1% | 3.1% | 1.6% | 10.9% | 81.3% |

Motiu de la visita

CONSULTA, INFORMACIÓ O ASSESSORAMENT 65,6%

QUEIXA 34.4%

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

**25 ANYS DE LA
SINDICATURA**

DADES 2025

RECOMANACIONS

**PROPOSTES DE
MANDAT**

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

**RELACIONS
INSTITUCIONALS**

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



AGRAÏMENTS

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

25 ANYS DE LA SINDICATURA

DADES 2025

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAIMENTS



Enguany, destaquem la lletra E de la paraula drets del títol d'aquest informe. I per tancar aquest document, també enguany, més que repartir agraïments, voldria reconèixer una manera de fer ciutat que penso ha de ser full de ruta de la institució que amb honor represento com a Defensora de la Ciutadania.

Reconèixer l'**escolta** de tantes persones que, des de llocs i responsabilitats diferents, atenen, orienten i acompanyen quan hi ha cansament, incertesa o desesperança. En temps complexos com els que vivim, escoltar bé no és un gest menor. És una forma de respecte, de dignitat i, sovint, el primer pas per començar a reparar.

Reconèixer l'**empatia** de qui sap veure, darrere de cada queixa, de cada consulta i de cada expedient, una realitat humana concreta. Perquè defensar drets no és només aplicar normes o revisar procediments. És entendre que moltes persones arriben a les institucions en moments de fragilitat, de confusió o de cansament acumulat. I és, precisament aquí, on la proximitat esdevé imprescindible.

Reconèixer l'**entesa** de qui, des de la pluralitat institucional i política, manté viu el diàleg i la voluntat de millora. A l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, a l'alcaldesa, a l'Equip de Govern, als grups municipals i a totes les persones que entenen el valor d'aquesta institució, gràcies per preservar aquest espai de confiança, de contrast i de respecte. Una ciutat madura no és la que evita els desacords, sinó la que sap convertir-los en oportunitats per avançar amb honestedat democràtica.

Reconèixer l'**equitat** de qui treballa cada dia perquè la igualtat no sigui només una paraula compartida, sinó una pràctica real davant de desigualtats també reals. Gràcies al personal municipal, que sovint és la primera porta, la primera veu i la primera resposta per a la ciutadania. Moltes vegades, en la manera com una persona és rebuda, escoltada o informada, ja comença a decidir-se si una administració és només una estructura o és, de debò, una institució al servei de les persones.

Reconèixer l'**energia** comunitària de les entitats, associacions, col·lectius, xarxes solidàries i moviments veïnals que sostenen la vida compartida de Santa Coloma. Sou una part essencial del que aquesta ciutat és i del que vol continuar sent. Quan la realitat es fa més dura, quan les respostes no arriben prou ràpid o quan les situacions es compliquen, hi sou amb una constància admirable. Amb vosaltres, la

ciutat no només resisteix: s'organitza, s'acompanya i es cuida.

Reconèixer també l'**esforç** i la entrega de totes les persones que formeu part de l'Oficina de la Defensora, i de totes les que, al llarg del temps, hi heu deixat la vostra petjada: **Toni Martínez** —Ains, amic! Un luxe i un regal seguir fent feina al teu costat i aprenent cada dia—, **Raül Cano** (que es va estrenar al setembre a la nostra institució i ens ha portat una corrent d'aire fresca que ens alegra i facilita el dia a dia), la **Rosa Bastias** (per haver-nos acompanyat durant mesos d'aquest 2025 i per ser sempre amiga del despatx) i a l'**Antonio Sánchez** (jubilat feliç i amic indispensable! professional de l'oficina sempre). A totes! Per la professionalitat, per la discreció, per la sensibilitat i per la fortalesa serena que requereix aquesta feina. Per sostenir els dies difícils i, també, per saber donar valor a aquells petits avenços que no fan soroll, però que tornen confiança, dignitat i esperança a la ciutadania.

Reconèixer l'**exigència** com un deure institucional. Perquè defensar drets també vol dir assenyalar allò que no funciona prou bé, reclamar millores, insistir quan cal i no acostumar-nos mai a les desigualtats evitables, a les esperes injustes o a les respostes insuficients. La proximitat no pot ser mai conformisme. Al contrari: ha de ser la força que ens empeny a fer millor la feina, a revisar-nos i a no apartar la mirada.

I reconèixer, sobretot, l'**esperança**. No una esperança ingènua, sinó la que neix de la feina quotidiana, del compromís compartit i de la convicció que les ciutats poden ser espais de justícia, de dignitat i de reparació. L'esperança que es construeix quan una persona se sent escoltada, quan una situació es desencalla, quan una administració rectifica, quan una comunitat respon, quan una ciutat decideix no deixar ningú enrere.

Enguany, la lletra E ens acompanya perquè expressa bé allò que volem defensar i allò que volem ser: **Empatia, Escolta, Entesa, Equitat, Energia comunitària, Esforç, Entrega, Exigència i Esperança**. Paraules que no són només ideals, sinó compromisos concrets. Paraules que parlen de drets humans defensats des de la proximitat, de democràcia viscuda en la quotidianitat i d'una manera d'entendre la ciutat que posa les persones al centre.

Des de Santa Coloma, pensem localment i actuem globalment. Perquè és també des d'aquí, des dels nostres barris, des de les relacions de cada dia, des de l'escolta atenta i des de la voluntat de transformar, que es defensa el valor més profund de tota convivència democràtica: la dignitat humana.

**Defensora de la Ciutadania de
Santa Coloma de Gramenet**

Plaça de la Vila, 1
08921 Santa Coloma
de Gramenet

Telèfons

93 462 40 12 / 627 709 730

Horari

**dilluns a divendres
de 09.00 a 14.00**

Es pot demanar una cita prèvia personalment
a l'Oficina per telèfon o per via telemàtica.



**LA
DEFENSORA
DE LA
CIUTADANIA**



**Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet**