

SÍNDICA

INFORME
AL PARLAMENT
2025

Març 2026

INFORME AL PARLAMENT 2025

SÍNDICA

(A DEFENSA
DE LES PERSONES)

Síndic de Greuges de Catalunya

1a edició: març de 2026

Informe al Parlament 2025

ISSN: 2013-2379 (versió impresa) / 2014-7252 (versió digital)

Dipòsit legal: B.25451-2012

Maquetació: Síndic de Greuges

Disseny original: Síndic de Greuges de Catalunya

Foto portada: © Síndic de Greuges de Catalunya

ÍNDIX GENERAL

Volum I

PRESENTACIÓ	7
RESUM EXECUTIU	17
1. EVOLUCIÓ DE LES DADES GENERALS SOBRE LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES	19
1.1. Actuacions de la institució durant 2025	19
1.1.1. Dades principals sobre les actuacions	19
1.1.2. Dades per matèria	24
1.1.3. Estat de les actuacions	31
1.1.4. Presència territorial del Síndic de Greuges	37
1.1.5. Tramitació amb administracions i empreses	43
1.1.6. Manca de col·laboració i obstaculització	46
1.1.7. Dades de la carta de serveis	47
1.2. Línies d'actuació per a la transformació de la institució del Síndic de Greuges	49
1.2.1. Una institució a l'abast de tothom	49
1.2.2. Una institució humanitzadora	63
1.3. Canvi de paradigma en l'actuació administrativa impulsat per la justícia restaurativa i els mètodes adequats de solució de conflictes	67
1.3.1. Justícia restaurativa en el marc de supervisió de l'Administració	67
1.3.2. Nous processos: mètodes adequats de solució de conflictes amb perspectiva restaurativa (MASC-R)	78
2. ÀMBITS DE TRANSFORMACIÓ PREFERENT PER A LA DEFENSA DELS DRETS DE LES PERSONES	83
2.1. Desinstitucionalització de les persones: cap als models alternatius	83
2.1.1. Reducció de l'acolliment residencial del sistema de protecció a la infància	87
2.1.2. Obertura dels centres penitenciaris i mesures penals alternatives	93
2.1.3. Reforma del model residencial per a la gent gran	97
2.1.4. Model d'atenció domiciliària de les persones amb discapacitat o amb problemes de salut mental	99
2.1.5. Garanties del processos d'institucionalització	101

2.2. Suport a les famílies: cap a la consolidació d'un sistema de polítiques de suport a les famílies amb infants a càrrec	105
2.2.1. Polítiques de promoció de la natalitat i de suport a les famílies	107
2.2.2. Prestacions econòmiques per a les famílies amb infants a càrrec	109
2.3. Lluita contra la pobresa: cap a la prevenció i l'acompanyament de la vulnerabilitat social	113
2.3.1. Reforç dels serveis socials per a l'acompanyament de les persones	116
2.3.2. Millora de la cobertura de les prestacions	119
2.3.3. Reforma de la renda garantida de ciutadania	124
2.3.4. Integració de les prestacions: la finestra única	126
2.3.5. Millora dels temps de tramitació de les prestacions	129
2.4. Lluita contra l'exclusió residencial: cap al ple reconeixement de l'habitatge com a dret subjectiu	137
2.4.1. Assequibilitat dels preus de mercat	137
2.4.2. Increment del parc d'habitatge social	141
2.4.3. Atenció de les situacions d'emergència residencial	149
2.4.4. Demora en l'assignació d'habitatges d'emergència residencial	154
2.5. Accés a la salut: cap a un model d'atenció sanitària integral i centrat en la persona ..	157
2.5.1. Millora de l'atenció primària i comunitària	162
2.5.2. Atenció integrada social i de salut	165
2.5.3. Llistes d'espera en salut	166
2.5.4. Millora de l'atenció de la salut mental	169
2.6. Millora de l'èxit educatiu: cap a la personalització dels aprenentatges	171
2.6.1. Universalització de l'etapa d'infantil 2 de l'educació de primer cicle	173
2.6.2. Qualitat de la funció docent per acompanyar l'alumnat i personalitzar els aprenentatges	175
2.6.3. Impuls de la formació professional per prevenir l'abandonament escolar prematur ..	185

2.7. Cohesió social en societats diverses	191
2.7.1. Incorporació de la perspectiva antiracista a les polítiques públiques	193
2.7.2. Model d'inclusió i de convivència per fomentar la igualtat d'oportunitats	198
2.7.3. Lluita contra la segregació escolar	202
2.8. Dret a la ciutat: cap un model de ciutat harmoniosa	205
2.8.1. Lluita contra la segregació residencial i regeneració de barris socialment desfavorits ...	205
2.8.2. Prevenció de l'impacte del turisme de masses en la vida de les persones.....	209
2.8.3. Mobilitat en transport públic assequible, accessible i fiable	211
2.9. Lluita contra el canvi climàtic: cap a un país ambientalment sostenible	217
2.9.1. Producció i consum d'energies renovables	217
2.9.2. Gestió dels residus i reducció de les emissions contaminants	221
2.9.3. Gestió responsable de l'aigua	293
2.10. Transformació de l'Administració: cap a una Administració amable, propera i garantista.....	231
2.10.1. Simplificació i qualitat normativa	232
2.10.2. Dimensionament dels serveis públics per donar resposta al creixement demogràfic ...	238
2.10.3. Qualitat dels processos d'accés a la funció pública i de cobertura dels llocs de treball ..	240
2.10.4. Transparència i accessibilitat de l'Administració com a garantia del dret a una bona administració.....	243
2.10.5. Dilació judicial	246
2.10.6. Desplegament d'un model policial de proximitat	249
2.10.7. Model d'agència tributària centrada en el contribuent.....	252

3. ACTUACIONS DE LA INSTITUCIÓ EN EL CONTEXT DE CATALUNYA	253
3.1. Administració pública	253
3.2. Salut	263
3.3. Serveis socials	273
3.4. Habitatge	283
3.5. Educació i infància	293
3.6. Medi ambient	311
3.7. Tributs	319
3.8. Urbanisme i mobilitat	329
3.9. Seguretat ciutadana i justícia	341
3.10. Consum	349
3.11. Cultura i llengua	355
3.12. Igualtat i no-discriminació	359
3.13. Participació ciutadana	367
4. RELACIONS INSTITUCIONALS I COMUNICACIÓ	373
4.1. Reunions	373
4.2. Actuacions en l'àmbit nacional	379
4.3. Actuacions en l'àmbit estatal	383
4.4. Actuacions en l'àmbit internacional	384
4.5. Acords i convenis de col·laboració	385
4.6. Entrevistes als mitjans	386
4.7. Notes de premsa	387
4.8. Xarxes socials	388

Volum II (en línia a www.sindic.cat)

ACTUACIONS D'OFICI

RESOLUCIONS NO ACCEPTADES

Presentació

Em plau presentar l'informe anual corresponent a l'any 2025, el quart que tinc l'honor de traslladar al Parlament de Catalunya i a tota la ciutadania. Aquest informe és el resultat d'un any intens de treball, escolta, supervisió, diàleg i recerca constant de solucions a les inquietuds plantejades per les persones, els col·lectius, les organitzacions i les institucions que s'adrecen a nosaltres.

Quan la ciutadania s'adreça a la institució, ho fa per exposar els seus greuges, i busca informació, respostes i correccions a situacions en què l'Administració hagi pogut actuar de manera irregular. En aquest sentit, i ens agrada subratllar-ho, la institució del Síndic de Greuges de Catalunya rep, per dir-ho de manera planera, tot allò que no funciona. Això és precisament el que ens permet tenir una visió singular i permanentment actualitzada del que passa entre la ciutadania i l'Administració, però, evidentment, és una visió emmarcada des del coneixement del que no va bé. I és precisament des d'aquesta visió singular que ens atrevim a parlar de *transformació*. De la queixa particular en fem motor de canvi per aconseguir transformar tot el conjunt.

Els informes anuals dels darrers anys han tingut un fil conductor que s'ha anat reforçant progressivament. En l'informe de l'any 2023, ja advertíem de la urgència d'adaptar l'Administració pública a la nova i complexa realitat de la Catalunya dels vuit milions, un país que ha canviat profundament en tan sols quatre dècades i que avui presenta reptes que no tenen res a veure amb els que van veure néixer les estructures administratives de la dècada de 1980.

En l'informe de l'any passat fèiem un pas més i alertàvem de la necessitat que l'Administració fos més eficaç, més empàtica, més entenedora i més restaurativa. Una Administració connectada amb la realitat i no atrapada en els seus propis laberints procedimentals. Reivindicàvem aleshores una Administració centrada en les persones i no en els tràmits. Una Administració que posi al centre els drets i les necessitats reals de la ciutadania i no les rigideses internes ni les inèrcies històriques.

Aquest informe de 2025 vol anar encara més enllà. Vol posar sobre la taula la necessitat d'una nova transició. No parlem d'una reforma puntual, ni d'un conjunt de mesures aïllades, ni tampoc d'un simple reajustament tècnic. Parlem d'una transició profunda –estructural, cultural i de llarg abast– que permeti que l'Administració pública recuperi la seva funció essencial: **ser un veritable servei a la ciutadania.**

Una administració pública que s'ha allunyat massa de la ciutadania: nous reptes socials, noves necessitats i nous drets

A Catalunya, com en molts altres llocs del món, l'Administració s'ha anat allunyant progressivament de les persones a les quals ha de servir. La distància que percebem avui no és el resultat d'un únic canvi o d'una única mala decisió. És la conseqüència d'anys i anys de procediments que s'han anat superposant, d'hiperregulació, de mecanismes de control que han crescut sense una reflexió paral·lela sobre el seu impacte real –el que s'anomena *burocràcia defensiva*– i d'una lògica interna que ha acabat imposant-se per damunt de la lògica del servei públic.

A la dècada de 1980, Catalunya va viure una etapa de gran il·lusió col·lectiva. La recuperació de l'autogovern, la creació de noves institucions i la voluntat de projectar un futur millor van esperonar la construcció d'una Administració moderna, pensada per a una societat en desenvolupament. Amb una societat més homogènia que l'actual, aquella administració va néixer amb vocació de servei, amb consensos amplíssims i amb una clara mirada de país.

Però, quaranta anys després, la Catalunya de 2025 és radicalment diferent. Som vuit milions de persones, amb una gran diversitat de perfils, orígens, edats, necessitats, formes de viure i formes de relacionar-nos amb les institucions. Avui convivim amb noves realitats demogràfiques i socials que no existien fa quatre dècades. S'ha produït un creixement significatiu de la població en un context cada vegada més plural que planteja necessitats que sovint no encaixen en esquemes tradicionals ni en una Administració antiga. Així doncs, els canvis sociodemogràfics de la societat catalana han derivat en una situació en què molts serveis públics no estan prou adaptats a les necessitats actuals.

Tenim, doncs, reptes nous que exigeixen respostes noves: la dependència i els recursos residencials, l'envelliment de la població, la baixa natalitat –més pronunciada encara entre la població d'origen autòcton–, la salut mental, l'emergència climàtica, la manca d'habitatge assequible, la cohesió social en entorns cada vegada més diversos, l'accés a la tecnologia i els seus límits, així com l'aparició de nous drets relacionats amb la tecnologia, la protecció de dades, la sostenibilitat o la garantia de serveis essencials.

Tot plegat obliga a repensar la manera com concebem l'Administració pública. No es tracta només de modificar processos, sinó que cal repensar el model i fer una aposta valenta per una Administració que torni a ser un instrument al servei de la ciutadania.

Malauradament, molts dels intents de modernització dels darrers anys s'han focalitzat a implementar millores internes que han estressat encara més els servidors públics, sense que hagi millorat la prestació final del servei. Amb massa freqüència, la complexitat interna no només no s'ha reduït, sinó que ha acabat augmentant.

Aquest diagnòstic no es basa només en una percepció, sinó que és el que revelen les dades.

Més queixes que mai: un senyal inequívoc

Aquest any, la institució ha registrat el volum d'actuacions més alt de la seva història: més de 25.000 en total, la qual cosa suposa un increment del 10,8 % respecte de l'any anterior. En concret, s'han rebut 13.646 queixes de persones i organitzacions (un 21,7 % més que l'any anterior), s'han atès 11.428 consultes i s'han obert 213 actuacions d'ofici. També s'ha produït un increment del 29,6 % dels expedients tramitats de manera individualitzada, que han arribat als 13.492.

Aquest increment s'ha produït de manera molt significativa en matèries relacionades amb els drets socials, que per primera vegada concentren més de la meitat de les queixes (50,1 %). En **serveis socials**, les queixes i actuacions d'ofici han augmentat un 61,6 %, i és la matèria amb més queixes rebudes i més actuacions d'ofici iniciades; en **habitatge**, l'augment ha estat del 52,4 %; en **salut**, del 43 % (amb nivells similars als del període de pandèmia de 2021); en **infància i adolescència**, del 40,1 % (especialment en l'àmbit de la protecció a la infància), i en **educació**, del 19,1 %. L'increment de queixes també ha estat significatiu en la matèria de **transport i mobilitat** (51,6 %), per les queixes relacionades amb Rodalies de Catalunya i els autobusos de línia.

Aquest creixement no s'ha d'interpretar només com un augment del malestar. També indica que la ciutadania confia en la institució, que hi busca respostes i que vol fer sentir la seva veu. Tanmateix, també ens mostra que, malgrat l'esforç dels professionals, l'Administració no està garantint de manera suficient el dret a una bona administració, del qual depenen molts altres drets fonamentals.

Paradoxes i evidències d'un final de cicle: la necessitat d'una nova transició

Hi ha alguns elements que ens fan pensar que l'Administració, tal com està organitzada actualment, es troba en un final de cicle i necessita una transformació profunda per afrontar amb més garanties els nous reptes.

a) Més recursos, però també més desbordament

Un d'aquests elements té a veure amb el fet que, tot i que els darrers anys hi ha hagut un augment significatiu dels recursos destinats a diverses polítiques socials, també ha augmentat la pressió assistencial sobre els serveis. Això fa que entre els professionals hi hagi una sensació generalitzada de desbordament, especialment en els serveis bàsics de primera línia, com els serveis socials bàsics, l'atenció primària de salut i els centres escolars.

Així doncs, assistim a la coexistència de tres fenòmens que, sumats, generen un escenari molt complex:

1. **Un augment dels recursos** destinats a salut, serveis socials, educació i polítiques de família.
2. **Un augment de la pressió assistencial**, perquè les necessitats d'avui són més greus, més intenses i més diverses.
3. **Una sensació generalitzada de desbordament** dels servidors públics que atenen els ciutadans.

L'esforç i la dedicació dels professionals de l'educació, la salut, els serveis socials, el sistema de protecció de menors, el sistema penitenciari i l'Administració local són innegables. Però també ho és el desgast al qual estan sotmesos, que sovint es tradueix en malestar. En molts casos, la burocràcia consumeix més d'un 30 % de la seva jornada laboral, temps que es resta de la dedicació directa a les persones.

En l'àmbit dels serveis socials, per exemple, malgrat una conjuntura econòmica favorable, el nombre d'usuaris dels serveis socials d'atenció primària ha augmentat de manera sostinguda des de 2017 (un 20,0 %), fins a situar-se actualment per sobre dels nivells registrats durant la crisi econòmica de 2008-2013. Entre 2017 i 2025, el nombre de professionals dels serveis socials ha augmentat un 29,8 %. Tot i això, els professionals consideren que l'increment de recursos encara és insuficient.

La sensació que l'Administració no respon amb eficàcia a les necessitats socials vigents també alimenta la sensació entre la ciutadania que les institucions no la protegeixen suficientment. Així, per exemple, tot i l'increment dels **recursos destinats a la seguretat, creix la percepció d'inseguretat ciutadana**, que no es correspon amb un augment significatiu de la criminalitat.

Millorar l'eficàcia de l'Administració no implica necessàriament incrementar els recursos econòmics. En molts casos, el primer que cal és identificar quines parts del sistema poden simplificar processos administratius feixucs, quines necessiten protocols més àgils, quines necessiten introduir millores en la gestió, quines requereixen eines de seguiment i avaluació i quines sí que necessiten, de manera inequívoca, més inversió. Però augmentar la inversió no garanteix millors resultats si les estructures continuen sent obsoletes.

b) Necessitats més complexes, més retards en la resposta i dificultats de cobertura

Malgrat els esforços per corregir-ho, durant l'any 2025 s'ha produït un augment de les llistes i dels temps d'espera en molts àmbits.

Segons dades d'octubre de 2025, en l'àmbit de la salut hi ha un 3,9 % més de pacients en llista d'espera per a intervencions quirúrgiques (amb un temps d'espera de 148 dies), un 8,0 % més de pacients en espera de proves diagnòstiques i un 2,7 % més de pacients en espera de consultes externes.

En l'àmbit de la gent gran o de les persones amb discapacitat, les llistes d'espera també han augmentat: un 6,9 % en residències de gent gran (583 dies d'espera), un 4,4 % en centres de dia per a gent gran, un 5,7 % en serveis residencials per a persones amb discapacitat (1.991 dies d'espera) i un 10,4 % en serveis residencials per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental (1.341 dies d'espera).

En l'àmbit dels serveis socials, els temps de tramitació de les principals prestacions socials també han augmentat: per a la renda garantida de ciutadania (RGC) han passat de 76 a 122 dies, i per als ajuts de dependència, de 271 a 277 dies. En positiu, cal destacar que la plataforma de transformació digital implantada per la Generalitat ha permès automatitzar processos i reduir el temps de tramitació de determinades prestacions gestionades pel Departament de Drets Socials i Inclusió, com la pensió no contributiva per jubilació, la pensió no contributiva per incapacitat o la prestació per naixement.

En l'àmbit de la justícia, tot i una lleugera millora de la congestió del sistema durant l'any 2024, els temps de tramitació dels assumptes judicials han augmentat. En aquest sentit, el requisit previ d'utilitzar mètodes adequats de solució de conflictes (MASC) en determinats procediments civils pot contribuir a reduir la litigiositat, que ha augmentat els darrers anys, i, per tant, també la congestió del sistema judicial.

I finalment, en l'àmbit d'Administració pública, la resolució dels darrers processos d'estabilització ha reduït de manera significativa la temporalitat de l'ocupació a la funció pública, que ara se situa en un percentatge raonable. No obstant això, **la finalització d'aquests processos el 2024 i la posada en marxa de nous processos selectius i concursos de trasllats han deixat determinats equips sense prou efectius o sense personal amb formació especialitzada. Aquesta situació ha afectat especialment els serveis essencials amb elevada pressió assistencial**, com els centres escolars de màxima complexitat o els serveis de protecció a la infància, que han experimentat una elevada rotació de personal. L'augment dels temps de tramitació de prestacions com l'RGC, per exemple, es deu en part a aquests processos, que han portat determinats equips de treball a situacions límit, no només en termes de capacitat de treball, que ha disminuït de manera patent, sinó també en termes de tensió i estrès.

Les estructures actuals no permeten una resposta àgil, i els controls administratius s'han anat multiplicant fins a convertir-se en obstacles per a l'eficàcia real. Perquè una administració funcioni, no n'hi ha prou amb tenir bones lleis, sinó que cal implementar-les adequadament. La Llei de la renda garantida de ciutadania n'és un exemple clar: és una proposta legislativa avançada però aplicada de manera deficient, que impedeix garantir el dret que proclama. La manca de desplegament normatiu de lleis ja aprovades

en el termini previst i la manca de concreció de plans o estratègies anunciades no contribueixen a generar confiança en les institucions. L'increment desmesurat de normes i procediments administratius, que en moltes ocasions són la porta d'entrada per accedir a prestacions, formalitzar reclamacions i accedir a l'Administració, suposa sovint una càrrega insuportable per a ciutadans, entitats socials, empreses, treballadors i professionals. Cal una **gran simplificació normativa** i integrar plenament els criteris d'avaluació d'impacte –també econòmic– tant abans com després d'aprovar les normes.

A banda d'això, la interoperabilitat administrativa continua sent insuficient. Les persones que sol·liciten una prestació o que tramiten un expedient sovint han d'aportar documents que ja són en poder de les administracions, fet que genera frustració i retards.

A més, **molts serveis públics, tal com estan dissenyats actualment, no arriben de manera efectiva a totes les persones que els necessiten**. En el cas de les prestacions econòmiques, per exemple, prop del 60 % de la població en situació de privació material severa no percep ingressos procedents de l'ingrés mínim vital (IMV) ni de l'RGC, i més del 40 %, no accedeix al bo social tèrmic. Es produeix una denegació molt alta de l'RGC per incompliment de requisits: l'octubre de 2025, només el 43 % de les sol·licituds complien els requisits, de vegades per dificultats relacionades amb la situació de precarietat dels sol·licitants (el 18 % de les denegacions, per exemple, es deuen a la dificultat per acreditar la situació de necessitat).

c) Transformacions lentes o pendents, problemes recurrents

Una altra evidència d'aquest final de cicle és la lentitud amb què avancen les grans transformacions o la dificultat per implementar-les. Això fa que alguns problemes reapareguin de manera recurrent o s'arrosseguin durant anys sense que es produeixin millores significatives.

El cas paradigmàtic d'això és el del transport públic. Malgrat que fa anys que es denuncia la manca d'inversió, els darrers mesos s'ha posat de manifest el mal funcionament de Rodalies de Catalunya, amb una xarxa ferroviària amb problemes greus de manteniment i de gestió. L'any 2025, només un 50 % dels trens compleixen els horaris previstos a cada estació, i el servei ha perdut un 4,9 % de viatgers durant el primer semestre, mentre que la demanda de la resta de mitjans de transport públic ha augmentat.

En l'àmbit del sistema de protecció i del sistema penitenciari, tot i l'aprovació de mesures alternatives per reduir la institucionalització, el 2025 ha augmentat la població institucionalitzada, tant en el sistema de protecció (un 4 %) com en el sistema penitenciari (un 4,5 %). Tot i això, no ha augmentat el nombre de persones ateses en models alternatius a la institucionalització.

En l'àmbit dels serveis socials, les reformes anunciades des de fa anys, com la reforma de l'RGC, la integració d'aquesta prestació i l'IMV o la finestra única, tampoc no s'han materialitzat el 2025. És urgent avançar cap a un model de **finestra única real**, especialment en prestacions tan rellevants com les ajudes a la dependència i l'RGC.

En l'àmbit del medi ambient, falta un impuls decidit per desplegar mesures que incrementin el pes de les energies renovables en el consum energètic i permetin complir els objectius del Decret llei 24/2021, de 26 d'octubre, d'acceleració del desplegament de les energies renovables distribuïdes i participades. El Govern de la Generalitat encara no ha aprovat el Pla territorial sectorial per a la implantació de les energies renovables a Catalunya (PLATER), ni s'han complert els objectius marcats per a les energies renovables. D'altra banda, pel que fa a la retirada d'amiant, el desembre de 2025 només 325 municipis (el 34,3 % del total) disposaven del cens d'edificis amb amiant i, d'aquests, només 52 (el 5,5 % del total) havien establert un calendari de retirada.

Durant l'any 2025 tampoc no s'han produït avenços significatius en el traspàs anunciat de competències en matèria d'immigració de l'Estat a la Generalitat, ni en la definició d'un model d'acollida propi per a Catalunya.

En l'àmbit de l'educació, el sistema manté una tendència negativa en els aprenentatges a l'educació bàsica des del 2015 i, malgrat les mesures adoptades i l'augment significatiu de la inversió, no s'han aconseguit millorar els resultats acadèmics. El sistema educatiu té dificultats per atendre l'increment de necessitats socials i educatives derivat de la transformació sociodemogràfica i per abordar el repte de la inclusió escolar. En canvi, en positiu, ha aconseguit sostenir al llarg de les dues darreres dècades una política d'increment de l'oferta de formació professional que ha derivat en una reducció de les xifres d'abandonament escolar prematur.

En l'àmbit de l'habitatge, tot i que s'han fet passos importants durant el 2025 cap a una política més sòlida per garantir més provisió d'habitatge social en el futur –com el pla per impulsar la construcció de 50.000 habitatges i l'aprovació de diversos decrets llei per promoure un parc d'habitatge social més estable i permanent–, l'increment del nombre d'habitatges destinats a polítiques socials (del 2,3 % l'any 2024) se situa molt per sota de l'augment de la demanda d'habitatge social. El juny de 2025, hi havia prop de 40.000 habitatges destinats a polítiques socials i prop de 120.000 persones inscrites al Registre de sol·licitants d'habitatges amb protecció oficial (RSHPO). Durant el 2024 es van formalitzar més de 50.000 noves sol·licituds d'habitatge amb protecció oficial, i es van finalitzar menys de 2.000 habitatges. A més, la millora estructural en les polítiques de promoció d'habitatge social no es detecta en les polítiques orientades a atendre les situacions d'emergència residencial: l'any 2025, el nombre d'unitats de convivència amb resolució favorable pendents d'assignació d'un habitatge ha augmentat un 23,4 %.

Finalment, enguany fa deu anys de l'entrada en vigor de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i s'han registrat avenços significatius en matèria de transparència, amb un augment del 63 % dels accessos als portals i del 27,9 % de les sol·licituds d'informació. Tot i això, la implementació dels principis de bon govern i bona administració continua sent insuficient, ja que només el 13 % de les administracions disposa de cartes de servei amb compromisos i indicadors avaluables.

d) Reptes pendents i situacions consolidades que no es poden normalitzar

La dificultat d'abordar o de donar respostes eficaces a determinats reptes estructurals, com el de la crisi de l'habitatge, ha comportat la consolidació de situacions que, per la seva gravetat i el seu impacte social, no es poden normalitzar:

- ▶ Més de 6.700 persones no tenen llar a les nostres ciutats i pobles.
- ▶ Prop de 300 infants tutelats menors de sis anys viuen en institucions, quan haurien de viure en família.
- ▶ Més de 300 infants viuen en equipaments per a persones sense llar o en pensions, sense l'estabilitat que necessiten.
- ▶ Milers de joves no poden emancipar-se, ja que les ajudes públiques de suport a l'emancipació només arriben a l'1 % dels joves emancipats.
- ▶ Prop de 5.000 persones amb discapacitat i més de 2.000 persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental estan en llista d'espera per accedir a serveis residencials, amb més de cinc i més de tres anys i mig d'espera, respectivament.
- ▶ El temps de tramitació dels ajuts per a la dependència supera els nou mesos, i hi ha persones grans que acaben morint abans de rebre la prestació.
- ▶ Més d'una de cada deu persones ocupades es troba en situació de risc de pobresa a causa de la precarietat laboral.

Aquestes realitats es poden evitar, però requereixen decisions polítiques estructurals, compromisos fermes i una nova mirada.

Una nova transició: un gran acord de país

Per tot això, aquest informe conclou que és urgent una nova transició. No es tracta d'un pla de xoc passatger ni d'una multitud de plans de xoc. Tampoc d'una reforma parcial ni d'un canvi superficial. Parlem d'una transformació profunda que permeti:

- ▶ Repensar estructures que han envellit.
- ▶ Simplificar processos i evitar disfuncions en la tramitació dels procediments administratius que els han convertit en ineficaços.
- ▶ Prioritzar la proximitat i l'atenció personal.

- ▶ **Adaptar l'Administració a la Catalunya diversa** del present.
- ▶ **Garantir l'exercici efectiu dels drets** amb terminis raonables i procediments clars.
- ▶ **Aplicar nous processos de reparació i de justícia restaurativa** davant vulneracions de drets o irregularitats administratives, i posar en pràctica processos de diàleg i mètodes adequats de solució de conflictes amb perspectiva restaurativa en els conflictes entre l'Administració i la ciutadania.
- ▶ Vetllar per un ús **ètic, eficient i humanitzat** de la tecnologia.

Aquesta transformació no pot dependre d'un sol govern ni limitar-se a una sola legislatura. Cal un **gran acord de país**, un compromís compartit entre actors polítics, institucionals, socials i econòmics. Catalunya necessita una Administració del segle XXI que respongui a les necessitats d'una societat del segle XXI.

Posar la persona al centre

Els reptes són immensos, però no som davant d'una tasca impossible. Catalunya ha demostrat històricament que és capaç de construir consensos quan el repte és col·lectiu i quan la finalitat és el bé comú. La nova transició que proposem és una crida a recuperar l'essència del servei públic: l'atenció de les persones, la garantia de drets i la construcció d'oportunitats.

L'Administració ha d'escoltar, comprendre i respondre. Ha d'actuar amb eficàcia, empatia i agilitat. I ha de fer-ho amb la mirada posada en la ciutadania, que és la seva raó de ser. Aquest informe anual vol ser una eina per avançar en aquesta direcció. Una invitació al debat, a la reflexió i, sobretot, a l'acció. Una contribució perquè la nostra Administració esdevingui el que ha de ser: **un instrument útil, proper, eficient i profundament humà**.

Tal com diu el nostre lema, "Queixa't. Transforma", aquest informe és una queixa però, ahora, és també una crida a treballar amb exigència i il·lusió per fer realitat una nova transició en l'àmbit de l'Administració. No és una utopia. És possible fer-ho, però cal posar-s'hi sense dilacions. Catalunya disposa de bones eines, bons professionals, l'experiència del passat, el diagnòstic clar del present i els objectius ambiciosos de cara al futur. Des de la institució que encapçalo volem contribuir, amb rigor i compromís, a aquesta transició perquè l'Administració recuperi l'esperit de servei públic als ciutadans.

Barcelona, 16 de març de 2026



Esther Giménez-Salinas i Colomer
Síndica de greuges de Catalunya



Resum executiu

L'any 2025 ha estat l'exercici que ha tingut l'activitat més intensa de la història de la institució del **Síndic de Greuges de Catalunya**. S'han superat les **25.000 actuacions** (+10,8 %), amb **13.646 queixes** (+21,7 %), **11.428 consultes** i **213 actuacions d'ofici**. Aquest volum reflecteix tant la confiança de la ciutadania en la institució com la creixent complexitat social.

A més, la institució ha consolidat l'enfocament de **justícia restaurativa**, amb més de 500 expedients des del 2022, 350 recomanacions restauratives i 320 mesures restauratives complertes per les administracions, la majoria d'elles en l'exercici 2025. També s'han obert **30 nous procediments de mediació, conciliació i processos restauratius**, fet que reforça un model d'intervenció centrat en la resolució dialogada de conflictes i en la **reparació a les persones** i col·lectius.

D'altra banda, cal dir que s'ha avançat en l'alineament amb els **objectius de desenvolupament sostenible** i en la promoció de **pactes socials**. N'és un bon exemple la Taula Institucional per a l'Abordatge del Sensellarisme, que va posar de manifest que, a Catalunya, **més de 6.700 persones** viuen al carrer o en assentaments.

Per àmbits, les **polítiques socials** concentren per primera vegada més de la meitat de les actuacions (50,1 %). Es repeteix el "cercle de la vulnerabilitat": augmenten les necessitats en serveis socials i això es vincula a increments paral·lels en habitatge, salut, infància i adolescència. Les queixes de **salut** creixen un 43 %, amb increments destacats en llistes d'espera, drets dels pacients i discapacitat. En **educació**, es detecten augments significatius en segregació escolar, educació inclusiva i convivència. I en **habitatge**, l'emergència residencial creix un 82 %, amb mancances persistents en accés i permanència. Les **polítiques territorials**, per acabar, també registren increments rellevants, especialment per les deficiències del servei de Rodalies.

Pel que fa als resultats, el 2025 és el **segon any amb més actuacions finalitzades** (13.717; +27,2 %). En el 43,3 % dels casos s'han detectat irregularitats o àmbits de millora, i les administracions han acceptat plenament o parcialment el **92,3 % de les recomanacions**. El grau de compliment també augmenta, amb millores en protocols i un creixement sostingut de les mesures restauratives.

La institució ha atès **20.516 persones** (+11,1 %): les dones són les que més queixes presenten (55,5 %), hi ha una forta representació del grup d'edat entre trenta-cinc i seixanta-nou anys i, en canvi, el jovent i la gent gran queden infrarepresentats. Les persones nascudes a l'estranger continuen augmentant la seva presència com a promotores de queixes i representen ja el 9,9 %. Finalment, la satisfacció ciutadana es manté alta: el **76,6 %** valora l'atenció com a bona o molt bona, i més de la meitat considera que els temps de tramitació són curts.

Al cap i a la fi, aquestes dades evidencien que una part significativa de les polítiques públiques i de l'Administració no s'adapten prou ràpid a una societat que canvia acceleradament. Persisteixen reptes estructurals: burocràcia excessiva, pressió assistencial sostinguda, retards injustificats, mancances en serveis essencials, desigualtats socials, problemes de mobilitat, dèficits d'habitatge i reptes ambientals.

Per tot plegat, cal un **canvi profund**, no superficial, que garanteixi una administració pública àgil, empàtica, eficaç i orientada a la prevenció i a la protecció dels drets. En aquest sentit, la síndica proposa impulsar una **nova transició institucional**: no una reforma puntual, sinó una transformació de fons que adapti l'Administració al segle XXI i que restitueixi la seva funció essencial, que és estar al servei de les persones. Cap govern ni cap legislatura poden assolir-ho en solitari: cal un **gran acord de país** que impliqui tots els actors polítics, socials i institucionals. I la institució del Síndic de Greuges reafirma el seu compromís per contribuir a aquest procés amb independència, rigor i voluntat de servei.

1. Evolució de les dades generals sobre les actuacions del Síndic de Greuges

1.1. Actuacions de la institució durant 2025

L'any 2025 el Síndic de Greuges ha assolit les xifres més elevades de la història de la institució en volum d'actuacions: s'han superat les 13.000 queixes i les 25.000 actuacions.

1.1.1. Dades principals sobre les actuacions

L'any 2025 ha estat, sens dubte, l'any en què el Síndic de Greuges ha rebut més sol·licituds d'intervenció de la història de la institució des dels seus inicis, l'any 1984. Aquest fet s'explica per diversos motius que es poden sintetitzar en tres grans blocs.

En primer lloc, es consolida el nou model de treball impulsat per la síndica, fonamentat en la diversificació d'actuacions. Hem assistit o participat en més jornades, s'han visitat equipaments, ens hem reunit amb agents econòmics i socials, s'han fet actes de difusió pel conjunt del territori, i s'han posat en marxa campanyes de comunicació i difusió a les xarxes socials que han millorat el coneixement de la institució. I això no només ha abastat la dimensió de supervisió de l'actuació de l'Administració, sinó altres actuacions que s'han iniciat durant aquest mandat (mètodes alternatius de solució de conflictes i justícia restaurativa) o s'estan donant a conèixer amb més profunditat durant aquest mandat (Consell Assessor Jove o informes de transparència, entre d'altres).

En segon lloc, el canvi progressiu que es detecta per part de la ciutadania en la seva relació amb els poders públics, que s'expressa en una participació més elevada en els assumptes públics, així com l'ús cada vegada més consolidat de les institucions de defensa dels drets i llibertats públiques i de supervisió i control de l'activitat de l'Administració. Com ja es va posar de manifest en l'*Informe anual de transparència* presentat el gener de 2026, l'increment de les sol·licituds d'accés a la informació pública (27,9 %), de la presentació de suggeriments i opinions de les persones interessades a les administracions (24 %) i dels accessos als portals de transparència o espais web (63 %) posen en relleu noves maneres de relacionar-se amb les administracions, de caràcter més individual i bidireccional, sense excloure la representació mitjançant entitats o d'altres agents econòmics i socials.

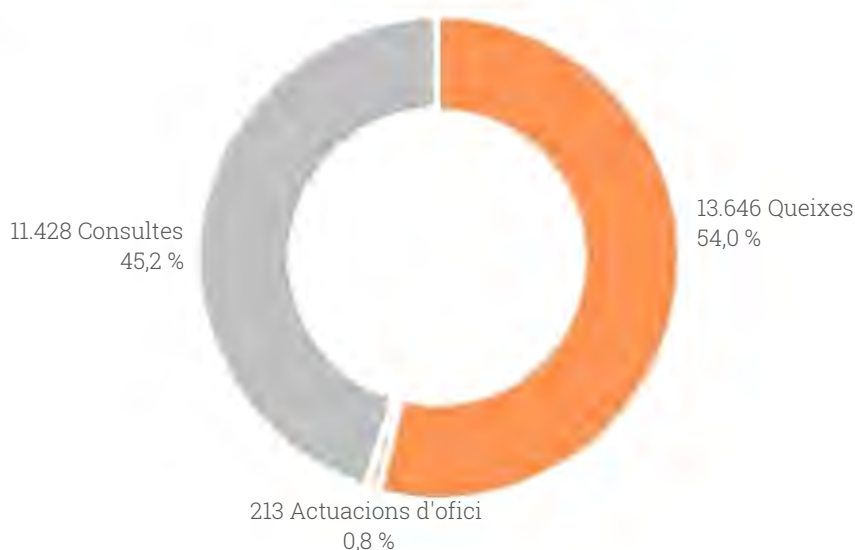
D'altra banda, l'increment de sol·licituds d'intervenció en altres organismes de control i supervisió i institucions de defensa dels drets i llibertats públiques és similar al cas del Síndic de Greuges. Així, l'Oficina Antifrau de Catalunya, la Comissió de Garanties d'Accés a la Informació Pública o l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades registren increments similars, i això posa en relleu la confiança de la ciutadania en aquest tipus d'institucions per vetllar per la defensa dels seus drets individuals i llibertats públiques en la relació amb les administracions.

En tercer lloc, tal com es detalla en els següents capítols de manera més global i qualitativa, hi ha situacions que acaben traduint-se en la presentació de queixes a la institució per trobar una solució: dificultats per fer front al creixement i als canvis demogràfics, per traduir el progrés econòmic en un progrés social i reduir les desigualtats, o limitacions de les administracions, amb procediments que es dilaten en el temps, que no es resolen o que no estan orientats a la ciutadania.

Tots aquests factors expliquen l'increment del 10,8 % de les actuacions més significatives del Síndic de Greuges (queixes, consultes i actuacions d'ofici) i han fet que se superin les 25.000 actuacions, fet que no s'havia produït mai en la història de la institució. Pel que fa a les queixes, han experimentat un increment del 21,7 %, amb 13.646 queixes. En relació amb les consultes, la situació és similar a l'any anterior. S'ha arribat a 11.428 consultes i, durant aquest any, s'han iniciat 213 actuacions d'ofici, xifra lleugerament inferior a l'any anterior, tot i que cal tenir presents les dificultats per impulsar actuacions d'ofici, en un any en què s'ha incrementat el volum d'actuació.



Gràfic 1.1. Actuacions iniciades el 2025



	Nre.	%
Queixes	13.646	54,0 %
Actuacions d'ofici	213	0,8 %
Consultes	11.428	45,2 %
Total	25.287	100 %



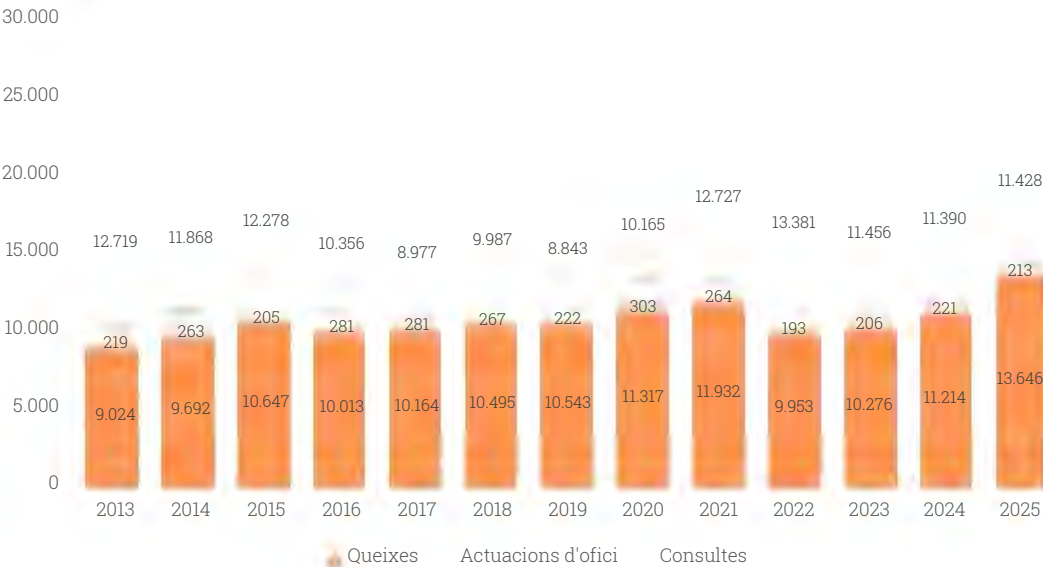
Taula 1.1. Actuacions tramitades

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	%
Queixes	13.996	14.820	16.994	17.473	16.415	15.375	16.889	17.680	18.450	18.301	14.715	16.571	19.689	62,4
Actuacions d'ofici	358	523	536	606	659	635	626	733	699	609	418	461	442	1,4
Consultes	12.719	11.868	12.278	10.356	8.977	9.987	8.843	10.165	12.727	13.381	11.456	11.390	11.428	36,2
Total	27.073	27.211	29.808	28.435	26.051	25.997	26.358	28.578	31.876	32.291	26.589	28.422	31.559	100

Si analitzem l'evolució temporal de les queixes, actuacions d'ofici i consultes, només hi ha un any en què les xifres van ser similars: el 2021. En aquest període, marcat per la pandèmia, hi va haver força acumulació de queixes de moviments col·lectius per les mesures preses en l'àmbit de salut, educació i infància, fonamentalment.



Gràfic 1.2. Evolució de les queixes, actuacions d'ofici i consultes



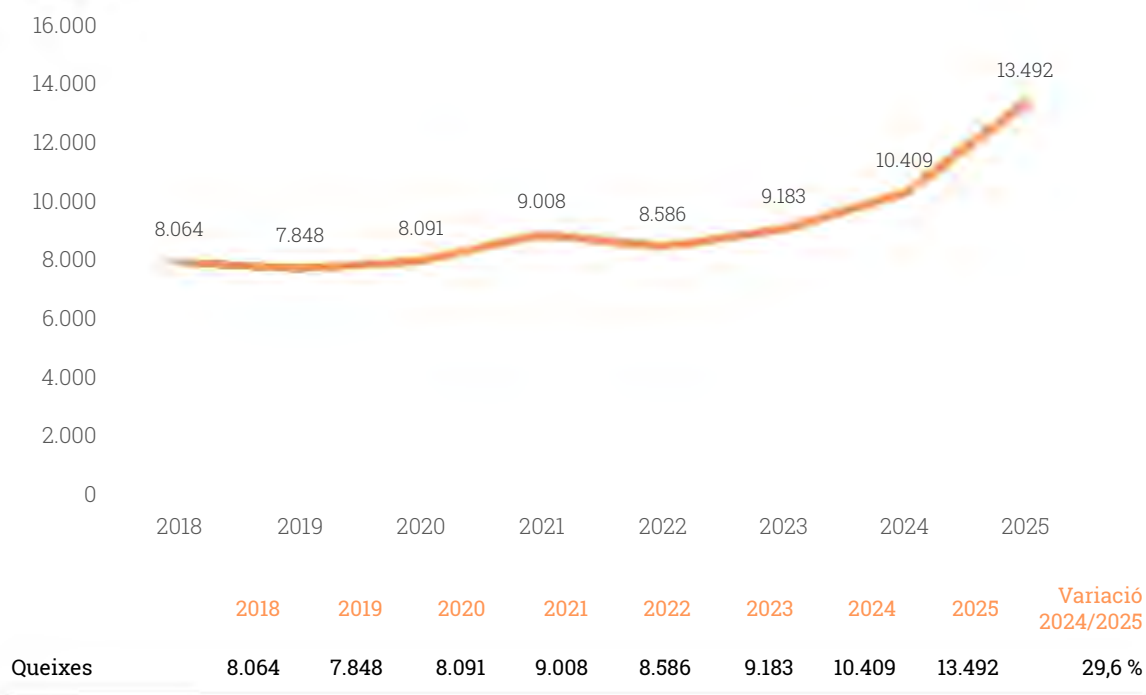
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Queixes	9.024	9.692	10.647	10.013	10.164	10.495	10.543	11.317	11.932	9.953	10.276	11.214	13.646
Actuacions d'ofici	219	263	205	281	281	267	222	303	264	193	206	221	213
Consultes	12.719	11.868	12.278	10.356	8.977	9.987	8.843	10.165	12.727	13.381	11.456	11.390	11.428
Total	21.962	21.823	23.130	20.650	19.422	20.749	19.608	21.785	24.923	23.527	21.938	22.825	25.287

El nombre de queixes presentades per problemes individuals s'incrementa un 29,6 %

Aquest 2025, s'han tractat 13.492 expedients de manera individualitzada, fer que representa un increment del 29,6 % pel que fa al 2024. En efecte, tal com es veu més endavant, els creixements més significatius en les queixes i actuacions d'ofici s'han produït en matèries que no acostumen a generar moviments col·lectius o expedients amb un mateix motiu de queixa i que s'han d'analitzar de manera individualitzada, com són serveis socials, habitatge, infància i adolescència o salut.



Gràfic 1.3. Queixes iniciades, comptant els expedients acumulats com a un sol cas (2018-2025)



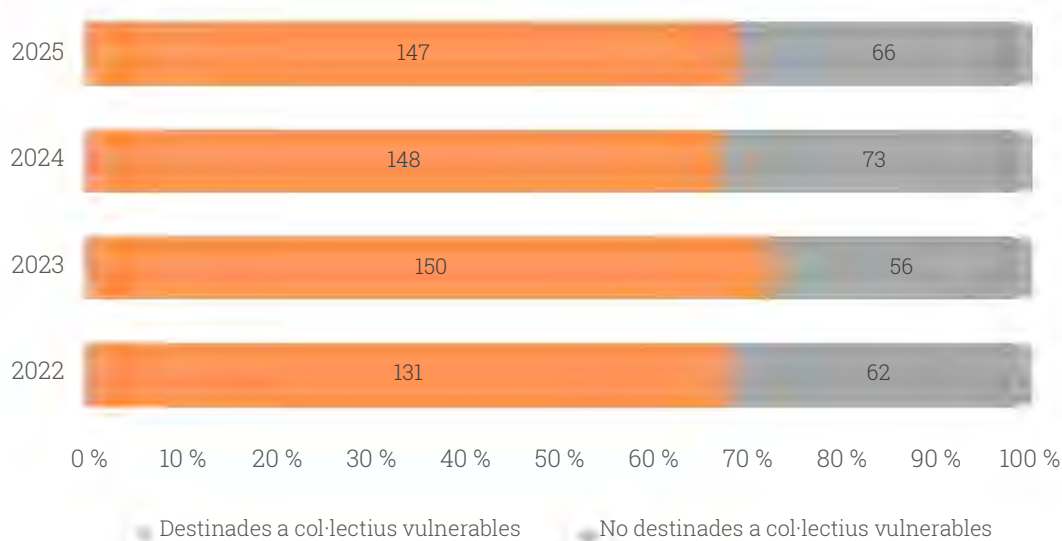
Nota. Les actuacions d'ofici i les consultes no generen acumulació.

Les actuacions d'ofici iniciades per la institució es destinen majoritàriament a col·lectius vulnerables

En relació amb les actuacions d'ofici iniciades durant 2025, s'han reduït un 3,6 %, però el percentatge de les actuacions destinades a col·lectius vulnerables presenta xifres similars als anys anteriors i se situa en el 70 %. En efecte, des del 2022, un dels eixos de mandat de la síndica ha estat la voluntat d'adreçar-se específicament als col·lectius vulnerables en la defensa dels seus drets i llibertats públiques, fet que ha tingut també una repercussió en el nombre de queixes presentades per aquests col·lectius, tal com es veurà més endavant.



Gràfic 1.4. Actuacions d'ofici iniciades en funció de les persones destinatàries



	2022	2023	2024	2025	%
Destinades a col·lectius vulnerables	131	150	148	147	69
No destinades a col·lectius vulnerables	62	56	73	66	31
Total	193	206	221	213	100

1.1.2. Dades per matèria

Les polítiques socials representen més de la meitat de les queixes i actuacions d'ofici iniciades per la institució

Tot i que al llarg dels anys, les polítiques socials han estat el principal àmbit d'intervenció del Síndic de Greuges, enguany suposen, a diferència de la resta d'anys, més de la meitat del volum de queixes i actuacions d'ofici iniciades (50,1 %). S'ha reduït el percentatge d'intervenció en la resta de casos, a excepció de seguretat ciutadana i justícia i cultura i llengua. De fet, es replica el mateix fenomen assenyalat en informes anuals anteriors i que anomenàvem *cercle de la vulnerabilitat*. De manera recurrent, l'increment de queixes de serveis socials es veu també en l'increment de queixes en matèria d'habitatge, salut i en infància i adolescència, en cas de tenir fills a càrrec. Enguany s'ha vist un increment, en termes absoluts i relatius, molt significatiu en aquests àmbits. Totes aquestes matèries s'han incrementat, com a mínim, un 40 %.



Taula 1.2. Queixes i actuacions d'ofici iniciades, per àmbits i matèries (2019-2025)

	2019		2020		2021		2022		2023		2024		2025	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Polítiques socials	3.550	33,0	4.546	39,1	5.199	42,6	4.944	48,7	4.587	43,8	4.917	43,0	6.949	50,1
Educació	865	8,0	1.329	11,4	1.676	13,7	1.862	18,4	1.191	11,4	1.181	10,3	1.409	10,2
Habitatge	328	3,0	288	2,5	248	2,0	333	3,3	415	4,0	410	3,6	625	4,5
Igualtat i no-discriminació	76	0,7	53	0,5	132	1,1	51	0,5	102	1,0	72	0,6	74	0,5
Infància i adolescència	662	6,1	945	8,1	842	6,9	798	7,9	709	6,8	823	7,2	1.153	8,3
Migracions	17	0,2	14	0,1	16	0,1	9	0,1	19	0,2	4	0,0	42	0,3
Salut	790	7,3	885	7,6	1.458	12,0	915	9,0	1.009	9,6	1.002	8,8	1.433	10,3
Serveis socials	735	6,8	883	7,6	750	6,1	921	9,1	1.092	10,4	1.335	11,7	2.157	15,6
Relacions laborals i pensions	77	0,7	149	1,3	77	0,6	55	0,5	50	0,5	90	0,8	56	0,4
Administració pública i tributs	2.199	20,4	2.287	19,7	2.731	22,4	1.914	18,9	2.279	21,7	2.512	22,0	2.327	16,8
Administració pública i drets	1.727	16,0	1.604	13,8	1.405	11,5	1.452	14,3	1.655	15,8	1.967	17,2	1.778	12,8
Tributs	472	4,4	683	5,9	1.326	10,9	462	4,6	624	6,0	545	4,8	549	4,0
Polítiques territorials	2.985	27,7	2.879	24,8	2.409	19,8	1.586	15,6	1.615	15,4	2.113	18,5	2.215	16,0
Medi ambient	2.096	19,5	1.806	15,5	1.585	13,0	869	8,6	762	7,3	892	7,8	791	5,7
Mobilitat i transports	589	5,5	778	6,7	449	3,7	378	3,7	427	4,1	634	5,5	961	6,9
Urbanisme	300	2,8	295	2,5	375	3,1	339	3,3	426	4,1	587	5,1	463	3,3
Consum	1.177	10,9	1.057	9,1	1.234	10,1	1.181	11,6	868	8,3	1.139	10,0	1.347	9,7
Seguretat ciutadana i justícia	822	7,6	675	5,8	547	4,5	469	4,6	1.096	10,5	703	6,1	923	6,7
Cultura i llengua	32	0,3	176	1,5	76	0,6	52	0,5	37	0,4	51	0,4	98	0,7
Total	10.765	100	11.620	100	12.196	100	10.146	100	10.482	100	11.435	100	13.859	100

Serveis socials ha experimentat un creixement del 61,6 % i és la matèria amb més queixes i actuacions d'ofici iniciades

Serveis socials és la matèria que més queixes i actuacions d'ofici ha iniciat l'any 2025, a diferència de la resta d'anys. En anys anteriors, Administració pública havia estat la matèria amb més queixes rebudes en la institució, però enguany serveis socials ha iniciat 2.157 intervencions, amb un increment del 61,6 % sobre 2024.

En termes similars a l'any anterior, el 55,7 % de les queixes i actuacions d'ofici (1.198) estan relacionades amb les prestacions i ajuts, principalment per la dilació i la manca de resolució de la renda garantida de ciutadania, així com per la devolució d'ingressos indeguts en els procediments de renda garantida de ciutadania. De fet, només el volum de queixes i actuacions d'ofici sobre prestacions i ajuts de serveis socials ja supera el nombre de queixes i actuacions d'ofici rebudes en bona part de les matèries gestionades per la institució.

S'observa, a més, un increment en termes absoluts en el nombre de queixes i actuacions d'ofici relacionades amb la tramitació del reconeixement i la revisió de grau de discapacitat (17 %), serveis residencials i centres d'atenció diürna (8,7 %), i reconeixements de situacions de dependència (8,7 %). Tal com es posa de manifest, a excepció de serveis residencials i centres d'atenció diürna, en què els problemes estan més relacionats amb l'accessibilitat als serveis, la gran majoria de queixes en matèria de serveis socials estan relacionades amb la tramitació dels procediments. En sentit contrari, el menor nombre de queixes i actuacions d'ofici el trobem en la situació dels menjadors socials, categoria que s'inicia aquest any, a conseqüència de la preocupació manifestada per la institució en matèria de sensellarisme.

El nombre de queixes i actuacions d'ofici en l'àmbit de salut és similar a les rebudes durant el període de pandèmia i les llistes d'espera és on més queixes hi ha hagut

La segona matèria de polítiques socials en què s'han iniciat més queixes i actuacions d'ofici és salut. De fet, el nombre de queixes i actuacions d'ofici ha experimentat un increment significatiu (43 %) i s'ha situat, a diferència de la resta d'anys, en xifres similars al període de pandèmia (2021). Els drets i deures dels pacients continua sent el principal motiu de queixa (33 %), de manera similar a l'any anterior, si bé les llistes d'espera han experimentat un increment significatiu (del 19,6 % de les queixes i actuacions d'ofici en matèria de salut l'any 2024 al 27,7 % l'any 2025). De fet, tal com s'assenyala al capítol 2, durant l'any 2025 han continuat augmentant les llistes d'espera en salut i els temps d'espera, seguint la tendència existent des de l'any 2023, fet que reverteix també en un augment de les queixes a la institució.

Les prestacions sanitàries (9,14 %) i les gestions administratives sanitàries (7,75 %), tot i no ser el principal volum de queixes, també han experimentat un increment significatiu les avaluacions mèdiques (185,7 %). S'ha passat de 42 l'any 2024 a 120 l'any 2025, fet que ha comportat una anàlisi més qualitativa per part de la institució, tal com es detalla el capítol 3.

En l'àmbit d'educació, l'admissió, la programació de l'oferta i la segregació escolar continua sent el principal motiu de queixa (25,3 %), amb un increment del 40 % respecte de l'any anterior. A continuació trobem l'educació inclusiva (12,9 %) i els problemes de convivència i assetjament escolar, que es configuren com el tercer principal motiu de queixa, amb un increment del 45,5 % respecte de l'any anterior.

La protecció a la infància i l'adolescència i l'emergència residencial, quan hi ha fills a càrrec, han estat els principals motius de queixa en matèria d'infància i adolescència

Un altre dels increments més significatius que s'ha produït en matèria de polítiques socials és el d'infància i adolescència; particularment, en l'àmbit de protecció a la infància i adolescència (40,4 %) i habitatge i exclusió residencial, quan es tracta de famílies amb fills a càrrec, amb un increment del 76,7 %. Les queixes vinculades amb la salut dels infants i la discapacitat i dependència també s'han incrementat, tot i que en menor grau.

Les queixes per emergència residencial s'han incrementat un 82 % respecte de l'any anterior

En habitatge, s'observa un increment en totes les matèries vinculades amb l'accés a habitatges, fonamentalment, però també amb permanència en habitatges. Les dades concretes són un increment del 32 % per a gestió del parc d'habitatges socials, del 82 % per a emergència i risc d'exclusió residencial, del 17,4 % per a accés a l'habitatge o del 13,3 % per a cobertura i tramitació dels ajuts i préstecs.

Pel que fa a la resta de matèries vinculades amb polítiques socials, amb un volum de queixes menor, destaca l'increment en queixes i actuacions d'ofici sobre migracions (el 2024 vam rebre 4 queixes sobre aquest tema i el 2025, 42 queixes). En l'àmbit d'igualtat i no-discriminació, el volum és similar a l'any passat i, finalment, pel que fa a relacions laborals, s'ha reduït significativament el volum de queixes, tornant a una situació similar a la d'anys anteriors.

El segon gran àmbit de queixes i actuacions d'ofici iniciades és Administració pública i tributs, que representa un 16,8 % del conjunt de queixes i actuacions d'ofici iniciades. A Administració pública s'ha reduït un 9,6 % el volum de queixes i actuacions d'ofici, però s'han incrementat les queixes derivades de funció pública (42,2 %); en particular,

ha estat important el retard en la resolució de la convocatòria 824, dels processos de selecció de l'escala superior d'administració general del cos superior d'administració i de l'escala administrativa del cos administratiu de la Generalitat de Catalunya.

Les queixes sobre procediments administratius i procediments administratius sancionadors i expropiacions suposen un 18,3 % de les queixes iniciades durant aquest 2025. A més, convé destacar el conjunt de queixes i actuacions d'ofici rebudes per subvencions i ajuts, bàsicament per la gestió de l'Institut Català de l'Energia (ICAEN), ja sigui en els ajuts MOVES per subvencionar l'adquisició de vehicles elèctrics o en els ajuts del programa d'incentius lligats a l'autoconsum i emmagatzematge.

D'altra banda, també convé destacar l'increment de queixes en matèria de participació ciutadana (65,7 %), fonamentalment per les dificultats dels grups de l'oposició per rebre la informació sol·licitada.

S'incrementa significativament el nombre de queixes per embargaments en situació de vulnerabilitat

En tributari, els tributs locals continuen sent el principal motiu de queixa (67 %) per impostos (impost de béns immobles o impost sobre l'increment del valor de terrenys de naturalesa urbana, entre d'altres) o per taxes (en particular, les taxes de residus). Ara bé, l'increment més significatiu en aquesta matèria es produeix en els embargaments en situació de vulnerabilitat. L'any 2024 es van presentar 16 queixes i el 2025 han estat 60.

Les deficiències de Rodalies són la principal causa de les queixes presentades en matèria de política territorial

El tercer gran àmbit de recepció de queixes i obertura d'actuacions d'ofici al Síndic de Greuges afecta les polítiques territorials (16 %). Tot i que s'han reduït les queixes en matèria de medi ambient (11,3 %) i urbanisme (21,1 %), les queixes en matèria de mobilitat i transports s'han incrementat un 51,6 % respecte a l'any anterior; això es deu principalment a les deficiències del servei de Rodalies, on les queixes i actuacions d'ofici s'han incrementat un 136,3 %. De fet, tal com s'assenyala en el capítol 2, només el 50 % dels trens de Rodalies de Catalunya té un compliment horari a cada estació. Dins aquesta matèria, les línies d'autobusos són el segon àmbit amb més queixes, un 10,9 % del total. Per això, tal com es detalla més endavant, cal dissenyar un sistema de garanties més sòlid de les persones usuàries quan es presta el servei en condicions inadequades, especialment en el cas de Rodalies i del transport d'autobús interurbà.

Pel que fa a medi ambient, la contaminació continua sent el principal motiu de queixa (44,4 %), seguit de la gestió ambiental (tractament de l'aigua, tractament dels residus, etc.). En relació amb urbanisme, els principals motius de queixa es basen, fonamentalment, en la intervenció en l'edificació i l'ús del sòl (26,6 %) i la protecció de la legalitat urbanística

(25,1 %). Finalment, l'àmbit de consum continua representant un 10 % de l'actuació de la síndica: el consum elèctric torna a ser el principal motiu de queixa, seguit del consum d'aigua (16 %) i de gas (15,4 %).

L'actuació de les forces de seguretat suposa un 32,1 % de les queixes i actuacions d'ofici en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia, seguides pel funcionament de l'Administració de justícia

En l'àrea de seguretat ciutadana i justícia, s'observa un creixement del 31,3 % respecte de l'any anterior, bàsicament motivat per l'actuació de les forces de seguretat, el principal motiu de queixa, seguit pel funcionament de l'Administració de justícia. El funcionament de serveis penitenciaris, al seu torn, és la tercera causa de queixa en aquesta àrea de la institució.

Finalment, convé destacar que s'ha produït un increment del nombre de queixes i actuacions d'ofici iniciades en matèria de cultura i llengua, motivades especialment per la vulneració dels drets dels catalanoparlants en els àmbits universitaris, de justícia o de salut, entre altres.

Per acabar aquest apartat que analitza les actuacions de la institució, hem de fer referència als objectius de desenvolupament sostenible (ODS). Amb la signatura del conveni entre diverses defensories autonòmiques, el Síndic de Greuges es va comprometre a desplegar els ODS en les actuacions de la institució. Per això, s'han classificat les actuacions en relació amb els ODS afectats tenint en compte que hi ha molts àmbits del Síndic que no estan relacionats amb els ODS i que hi ha ODS que no es poden circumscriure a les competències de la institució.

Des de la perspectiva dels ODS, la majoria de les actuacions estan relacionades amb ciutats i comunitats sostenibles (22 %); pau, justícia i institucions sòlides (21,5 %), i pobresa en totes les seves formes arreu del món (17,9 %). En menor terme, trobem les mesures vinculades amb l'acció pel clima (0,1 %) o la igualtat de gènere (0,3 %). En el cas de la igualtat de gènere, les actuacions estan relacionades amb les actuacions de la institució. Pel que fa a l'acció pel clima, el fet que hi hagi tan poques queixes es deu al tipus d'objectiu i les fites que assoleix. En aquest sentit, les queixes solen tenir una repercussió directa en l'individu i se circumscriu a una acció de l'Administració. Les mesures proposades en l'ODS 13 estan més relacionades amb actuacions d'ofici que la institució pot iniciar.

**Taula 1.3. Actuacions del Síndic de Greuges en relació amb els ODS**

	Nre.	%
ODS 11. Ciutats i comunitats sostenibles	5.562	22,0
ODS 16. Pau, justícia i institucions sòlides	5.429	21,5
ODS 1. Erradicació de la pobresa	4.514	17,9
ODS 12. Producció i consum responsables	2.624	10,4
ODS 3. Salut i benestar	2.498	9,9
ODS 4. Educació de qualitat	2.164	8,6
ODS 7. Energia assequible i no contaminant	728	2,9
ODS 8. Treball decent i creixement econòmic	583	2,3
ODS 6. Aigua potable i sanejament	413	1,6
ODS 15. Vida d'ecosistemes terrestres	271	1,1
ODS 9. Indústria, innovació i infraestructura	219	0,9
ODS 10. Reducció de les desigualtats	184	0,7
ODS 5. Igualtat de gènere	84	0,3
ODS 13. Acció pel clima	14	0,1
Total	25.287	100

Gràfic 1.5. Situació de queixes i les actuacions d'ofici (%)

Es continua reduint el volum de queixes pendents per part de la institució

En relació amb l'estat de les actuacions, s'ha reduït el percentatge de queixes que es troben en estudi inicial, les pendents de resoldre per part del Síndic, així com els casos en què s'espera resposta de la persona interessada. En sentit contrari, s'incrementa novament el percentatge de queixes pendents de respondre i de resoldre per l'Administració.



Taula 1.4. Estat de les queixes i actuacions d'ofici admeses i en tramitació (%)

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Obertura de la queixa	18,0	11,1	18,5	7,1	9,4	9,3	14,2	10,5	25,0	21,8	16,7	10,2	9,2
Informació pendent de persona interessada	3,2	3,1	1,7	2,3	3,0	2,3	6,2	6,6	9,9	6,2	6,3	5,7	5,4
Informació pendent de l'Administració	32,8	47,6	34,1	46,0	29,1	43,3	32,7	44,9	24,3	32,6	38,7	45,3	45,8
Resolució pendent del Síndic	24,7	18,6	27,1	22,7	11,7	10,2	16,7	16,3	11,4	17,8	18,0	20,3	19,2
Acceptació pendent de l'Administració	12,9	14,1	11,8	14,0	39,7	31,5	25,6	17,9	25,5	14,5	15,8	11,6	12,9
Finalització pendent del Síndic	8,3	5,5	6,8	7,7	7,1	3,4	4,5	3,9	3,9	7,0	4,6	6,9	7,5
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

En síntesi, el 35,9 % de les queixes es troben pendents de tramitació per la institució, el 58,7 % es troben pendents de tramitació per l'Administració i només un 5,4 % es troba pendent de resposta per la persona interessada. Aquesta darrera dada manté un comportament similar en la resta d'anys, en la mesura en què les persones interessades solen aportar la documentació que tenen per resoldre la seva queixa.



Taula 1.5. Queixes i actuacions d'ofici admeses i en tramitació en funció de qui té pendent fer el tràmit (%)

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Pendent persona interessada	3,2	3,1	1,7	2,3	3	2,3	6,2	6,6	9,9	6,2	6,3	5,7	5,4
Pendent Síndic	51,1	35,2	52,4	37,6	28,2	22,9	35,4	30,7	40,3	46,6	39,3	37,4	35,9
Pendent Administració	45,7	61,7	45,9	60,1	68,8	74,8	58,4	62,7	49,8	47,2	54,4	56,9	58,7
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

En la majoria de les actuacions finalitzades s’ha detectat una irregularitat administrativa o aspectes que l’actuació inicial de l’Administració pot millorar

El nombre d’actuacions finalitzades respecte a l’any anterior s’ha incrementat un 27,2 % (l’any 2024 es van finalitzar 10.786 queixes i actuacions d’ofici i el 2025 se n’han finalitzat 13.717). De fet, és el segon any de la institució en què més actuacions s’han finalitzat. En la majoria d’actuacions finalitzades (43,3 %) s’ha detectat una irregularitat administrativa o aspectes que es podrien millorar respecte a l’actuació inicial de l’Administració, i en el 38,7 % dels casos no s’ha detectat cap irregularitat de l’Administració.

D'altra banda, pel que fa al nivell de desistiment de la persona interessada, que s’havia incrementat en els darrers anys, el 2025 s’ha reduït un 8 %. Finalment, convé assenyalar que s’incrementa de nou el nombre de queixes no admeses a tràmit, d’acord amb el que preveu l’article 38 de la Llei 24/2009, del 23 de desembre, del Síndic de Greuges.

**Taula 1.6. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades**

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Irregularitat de l'Administració	53,3	46,3	49,1	53,2	37,7	41,2	49,3	50,2	52,2	52,7	41,6	45,3	43,3
No irregularitat de l'Administració	30,3	36,8	32,8	32,9	41,1	37,8	29,5	33,9	33,7	26,3	35,8	37,3	38,7
Desistiment de la persona interessada	6,0	5,5	7,5	5,6	5,1	10,7	6,9	7,6	8,0	11,5	13,1	8,7	8,0
Trasllat de queixa a altres institucions	5,9	5,0	4,1	3,2	11,9	5,2	10,8	3,6	2,1	6,3	1,5	2,0	2,1
No admissió a tràmit	4,5	6,4	6,4	5,0	4,3	5,2	3,5	4,7	4,1	3,2	8,0	6,7	7,9
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

L'Administració ha acceptat plenament o parcialment el 92,3 % de les nostres recomanacions i suggeriments

Quan la institució formula recomanacions o suggeriments, bé perquè ha detectat una irregularitat administrativa o perquè considera que hi ha aspectes de l'actuació de l'Administració que cal millorar, el nivell d'acceptació de les administracions continua sent elevat. El 92,3 % de les nostres recomanacions han estat acceptats de manera plena o parcial. És una dada sensiblement inferior a la resta d'anys, i això es deu a una queixa relacionada amb funció pública, que tenia recomanacions que no s'han acceptat. Concretament, es tracta d'una queixa pel retard en la resolució de la convocatòria 824, amb moltes persones afectades.

Taula 1.7. Acceptació de les recomanacions de la institució en queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2025, per àmbits i matèries

	S'accepta la resolució íntegra		S'accepta la resolució parcialment		No s'accepta la resolució		Total	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Polítiques socials	1.262	77,6	319	19,6	46	2,8	1.627	100
Educació	219	56,2	154	39,5	17	4,4	390	100
Habitatge	74	65,5	32	28,3	7	6,2	113	100
Igualtat i no-discriminació	4	80,0	1	20,0		0,0	5	100
Infància i adolescència	145	63,0	80	34,8	5	2,2	230	100
Migracions	1	33,3	2	66,7		0,0	3	100
Salut	73	85,9	6	7,1	6	7,1	85	100
Serveis socials	744	93,4	43	5,4	10	1,3	797	100
Relacions laborals i pensions	2	50,0	1	25,0	1	25,0	4	100
Administració pública i tributs	191	51,9	55	14,9	122	33,2	368	100
Administració pública i drets	116	42,6	44	16,2	112	41,2	272	100
Tributs	75	78,1	11	11,5	10	10,4	96	100
Polítiques territorials	184	68,9	76	28,5	7	2,6	267	100
Medi ambient	72	51,8	64	46,0	3	2,2	139	100
Mobilitat i transports	38	80,9	9	19,1	0	0,0	47	100
Urbanisme	74	91,4	3	3,7	4	4,9	81	100
Consum	10	47,6	8	38,1	3	14,3	21	100
Seguretat ciutadana i justícia	7	100	0	0,0	0	0,0	7	100
Cultura i llengua	5	100	0	0,0	0	0,0	5	100
Total	1.659	72,3 %	458	20,0	178	7,8	2.295	100

El compliment de les recomanacions s'ha incrementat un 9,6 % respecte de l'any anterior

Un cop s'han acceptat les recomanacions, de manera total o parcial, la institució analitza el grau de compliment i, durant el 2025, s'ha incrementat un 9,6 % el compliment de l'Administració davant les recomanacions formulades per la institució. La majoria dels compliments estan relacionats amb la resolució de procediments administratius

(31,8 %), fet que posa de manifest el problema de la tramitació administrativa, recurrent en el conjunt d'actuacions que es presenten a la institució.

D'altra banda, les administracions milloren la qualitat de la intervenció (20,1 %) o formulen canvis en els protocols desenvolupats (14,9 %). Convé destacar, també, l'increment progressiu de les mesures restauratives en les actuacions, arran de l'acció que s'està duent a terme en els darrers anys en aquest àmbit.



Taula 1.8. Tipus de compliment de les recomanacions acceptades per l'Administració

	2023	%	2024	%	2025	%
Resolució de procediments administratius	1.433	33,2	1.624	30,9	1.831	31,8
Millora de la qualitat de la intervenció	697	16,1	1.100	20,9	1.157	20,1
Canvi en els protocols	428	9,9	684	13,0	858	14,9
Increment de mesures d'inspecció i control	518	12,0	577	11,0	508	8,8
Pagament de drets reconeguts	330	7,6	351	6,7	213	3,7
Increment de recursos	185	4,3	212	4,0	285	4,9
Increment de la cobertura / Increment de l'oferta	123	2,8	179	3,4	200	3,5
Acceleració de la intervenció	183	4,2	171	3,3	233	4,0
Millora de la planificació de la política pública	67	1,6	108	2,1	110	1,9
Implementació de mesures restauratives	87	2,0	102	1,9	255	4,4
Anul·lació de contractes / factures	35	0,8	46	0,9	37	0,6
Anul·lació d'actes administratius	47	1,1	45	0,9	36	0,6
Modificació/adaptació normativa	33	0,8	38	0,7	27	0,5
Nous serveis o prestacions	13	0,3	10	0,2	7	0,1
Millora de la prevenció	140	3,2	7	0,1	4	0,1
Millora dels mecanismes de participació	2	0,0	5	0,1	1	0,0
Total	4.321	100	5.259	100	5.762	100

1.1.4. Presència territorial del Síndic de Greuges

Durant el 2025, l'oficina itinerant de la síndica, el que es coneix com a Servei d'Atenció a les Persones Itinerant (SAP I), ha visitat 85 municipis i ha fet 108 desplaçaments. En total, s'hi han atès 784 queixes i 1.363 consultes.

Com sempre, el SAP I ha visitat els municipis més poblats del país; la majoria de comarques, i els quaranta municipis i comarques amb conveni d'atenció singularitzada. Aquests convenis són entre el Síndic i alguns ajuntaments, consells comarcals (Alt Urgell, Cerdanya i Anoia) i el Conselh Generau d'Aran, i fan que el Síndic visiti els municipis un cop l'any com a mínim. Sant Joan de Vilatorrada s'ha incorporat enguany als municipis amb conveni i el SAP I s'hi va desplaçar al novembre, pocs dies després que l'alcalde i la síndica signessin el conveni d'atenció singularitzada.

Sortides d'assessors al territori

De forma complementària al SAP I, el darrer trimestre de 2025 s'inaugura una nova forma de presència al territori: les sortides d'assessors al territori (SAT). Els assessors de la institució, acompanyats per l'adjunt general, es desplacen pel territori català amb un triple objectiu: a) reunir-se amb representants d'organitzacions de la zona per conèixer la seva visió sobre problemes que afecten col·lectivitats i problemes estructurals, amb possibles iniciatives de presentació de queixes organitzacionals i actuacions d'ofici de la institució; b) rebre queixes de persones especialment vulnerables que no s'han apropiat al SAP I *motu proprio*, si escau, acompanyades de la persona referent de l'entitat de territori, i c) reunir-se amb representants institucionals i persones del territori.

Al novembre es va fer un desplaçament a Salt: s'hi van rebre dotze persones representants de set entitats del territori, i s'hi van exposar problemes estructurals relacionats amb habitatge, empadronament, accés als subministraments bàsics i educació. També es va atendre dues persones altament vulnerables. Finalment, es va fer una reunió amb representants de l'Ajuntament.

Al desembre es va fer un desplaçament a Figueres: s'hi van rebre disset persones en representació de deu entitats del territori. S'hi van exposar problemes estructurals en relació amb: manca de cursos d'alfabetització i de català per a persones vulnerables; problemes amb el padró; manca de resposta i dificultat per obtenir beques menjador; problemes de medi ambient; manca de resposta i dificultats per accedir a l'habitatge; dificultats per a persones vulnerables pel tancament de l'oficina d'habitatge de Figueres (i derivació a Girona), i retards amplis en l'atenció de serveis socials. També es van rebre quinze visites de persones altament vulnerables. I finalment, es va fer una reunió amb representants de l'Ajuntament de Figueres.

Mapa de desplaçaments



Taula 1.9. Queixes i consultes dels desplaçaments

Municipi o comarca	Data del desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Badalona	20/1/2025	7	8	15
Sant Sadurní d'Anoia	21/1/2025	13	15	28
Sant Boi de Llobregat	22/1/2025	8	21	29
Llagostera	23/1/2025	8	4	12
Vic	27/1/2025	8	22	30
Sant Vicenç de Castellet	28/1/2025	2	8	10
Barberà del Vallès	29/1/2025	6	7	13
Mataró	30/1/2025	7	23	30
Esparreguera	3/2/2025	7	11	18
Cervera	4/2/2025	3	7	10
Esplugues de Llobregat	5/2/2025	7	13	20
Sant Adrià de Besòs	6/2/2025	5	6	11
Montblanc	10/2/2025	8	15	23
Granollers	12/2/2025	18	21	39
Manresa	13/2/2025	13	26	39
Sitges	17/2/2025	6	11	17
Igualada	18/2/2025	6	17	23
El Prat de Llobregat	20/2/2025	6	14	20
Rubí	26/2/2025	9	13	22
Mollet del Vallès	27/2/2025	9	7	16
Castellar del Vallès	3/3/2025	2	6	8
Balaguer	4/3/2025	16	11	27
Molins de Rei	5/3/2025	15	18	33
Gandesa	10/3/2025	8	6	14
Cerdanyola del Vallès	11/3/2025	11	32	43
Premià de Mar	13/3/2025	10	15	25
Matadepera	17/3/2025	11	14	25
Caldes de Montbui	18/3/2025	4	10	14

Municipi o comarca	Data del desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Blanes	20/3/2025	15	22	37
Santa Perpètua de Mogoda	21/3/2025	4	9	13
Salou	25/3/2025	3	6	9
Castellbisbal	27/3/2025	10	8	18
Les Roquetes (Sant Pere de Ribes)	31/3/2025	4	9	13
La Cerdanya	1/4/2025	2	8	10
Canet de Mar	3/4/2025	7	9	16
Cervelló	7/4/2025	12	20	32
Palafrugell	8/4/2025	7	3	10
La Seu d'Urgell	10/4/2025	7	11	18
Tàrrrega	25/4/2025	8	12	20
Olot	28/4/2025	6	11	17
Sant Salvador (Tarragona)	29/4/2025	7	5	12
Pont Major (Girona)	5/5/2025	5	10	15
Arenys de Munt	6/5/2025	4	6	10
Òdena	8/5/2025	0	4	4
Solsona	12/5/2025	4	12	16
Les Franqueses del Vallès	13/5/2025	8	7	15
Vilafranca del Penedès	15/5/2025	7	13	20
Sant Joan Despí	19/5/2025	6	10	16
Sant Vicenç dels Horts	20/5/2025	2	13	15
Roses	22/5/2025	3	1	4
Cubelles	26/5/2025	10	13	23
Sant Quirze del Vallès	27/5/2025	3	14	17
Manresa	28/5/2025	17	18	35
Lleida	29/5/2025	9	14	23
Vielha e Mijaran	3/6/2025	6	5	11

Municipi o comarca	Data del desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Castelldefels	5/6/2025	8	18	26
Tremp	11/6/2025	7	9	16
Santa Coloma de Gramenet	12/6/2025	1	22	23
La Roca del Vallès	13/6/2025	5	8	13
Alcanar	16/6/2025	7	9	16
Manlleu	17/6/2025	5	5	10
Sant Cugat del Vallès	18/6/2025	5	7	12
Sant Pol de Mar	26/6/2025	4	5	9
Cervera	27/6/2025	1	9	10
Esplugues de Llobregat	1/7/2025	8	6	14
Palau-solità i Plegamans	2/7/2025	8	12	20
Sant Feliu de Guíxols	3/7/2025	4	10	14
Empuriabrava (Castelló d'Empúries)	8/7/2025	7	12	19
Sant Oleguer (Sabadell)	10/7/2025	7	10	17
Sant Vicenç de Castellet	15/7/2025	7	5	12
Esparreguera	15/9/2025	10	20	30
Sant Adrià de Besòs	16/9/2025	7	6	13
Calafell	17/9/2025	17	25	42
Granollers	22/9/2025	6	24	30
Manresa	23/9/2025	14	24	38
Sitges	26/9/2025	7	14	21
Salt	30/9/2025	8	14	22
Montcada i Reixac	1/10/2025	7	15	22
Castellar del Vallès	2/10/2025	4	10	14
Torelló	7/10/2025	8	19	27
Cerdanyola del Vallès	8/10/2025	18	39	57
Olèrdola	9/10/2025	7	12	19

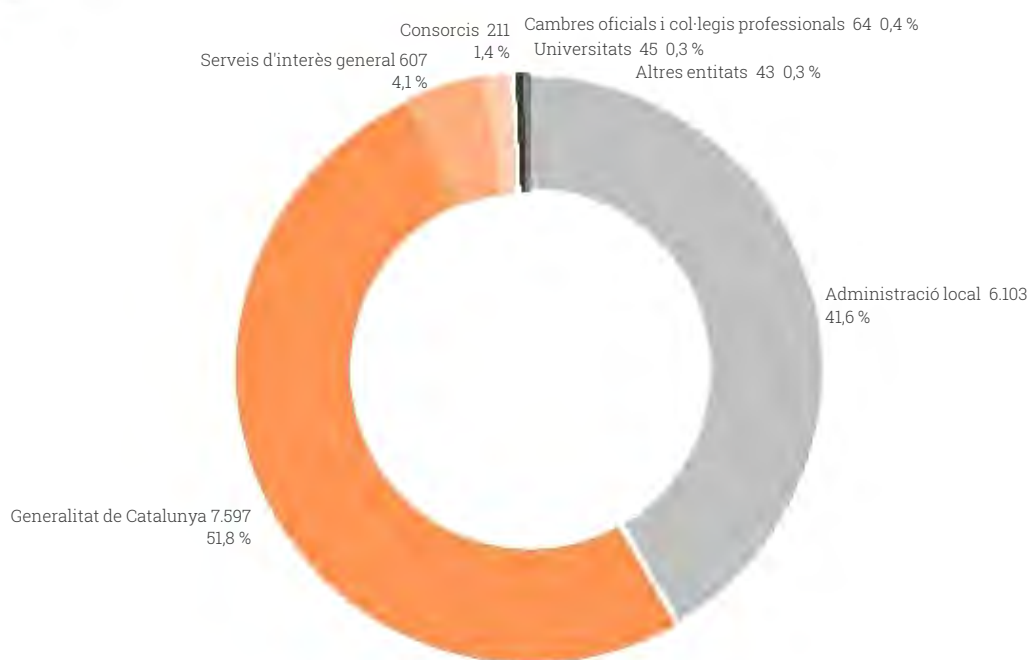
Municipi o comarca	Data del desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Alt Urgell	13/10/2025	4	8	12
Vilanova i la Geltrú	14/10/2025	17	26	43
Sant Andreu de Llavaneres	16/10/2025	6	10	16
Castellbisbal	20/10/2025	0	7	7
Puigcerdà	21/10/2025	3	9	12
Martorell	23/10/2025	3	10	13
Terrassa	27/10/2025	11	21	32
Cambrils	28/10/2025	5	16	21
La Bordeta (Lleida)	30/10/2025	11	9	20
Deltebre	4/11/2025	1	9	10
Caldes de Montbui	6/11/2025	9	15	24
Santa Perpètua de Mogoda	10/11/2025	4	11	15
Vilassar de Mar	12/11/2025	10	14	24
Bellvitge (L'Hospitalet de Llobregat)	13/11/2025	6	5	11
Cardedeu	17/11/2025	11	11	22
Les Franqueses del Vallès	18/11/2025	3	7	10
Sant Joan de Vilatorrada	19/11/2025	1	15	16
Tarragona	20/11/2025	12	19	31
Sector Est (Girona)	25/11/2025	4	12	16
Ribes (Sant Pere de Ribes)	27/11/2025	11	29	40
Les Escodines (Manresa)	2/12/2025	8	13	21
Sant Vicenç dels Horts	3/12/2025	7	11	18
Malgrat de Mar	10/12/2025	2	13	15
Figueres	11/12/2025	15	20	35
La Llagosta	16/12/2025	4	9	13
Reus	18/12/2025	10	11	21
Total		784	1,363	2,147

1.1.5. Tramitació amb administracions i empreses

L'increment de queixes en l'àmbit de polítiques socials ha suposat un canvi en la tendència dels darrers anys. Normalment, l'Administració local era la que provocava més queixes, però el 2025 hem tramitat més queixes amb l'Administració autonòmica.



Gràfic 1.6. Queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració el 2025



Així, més de la meitat de les queixes han estat tramitades amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya (51,8 %), mentre que amb l'Administració local s'ha tramitat el 41,6 % de les queixes i actuacions d'ofici. En canvi, el volum de tramitació es redueix substancialment quan es tracta de les queixes amb empreses prestadores de serveis d'interès general (4,1 %), de consorcis (1,4 %), universitats i cambres oficials i col·legis professionals.



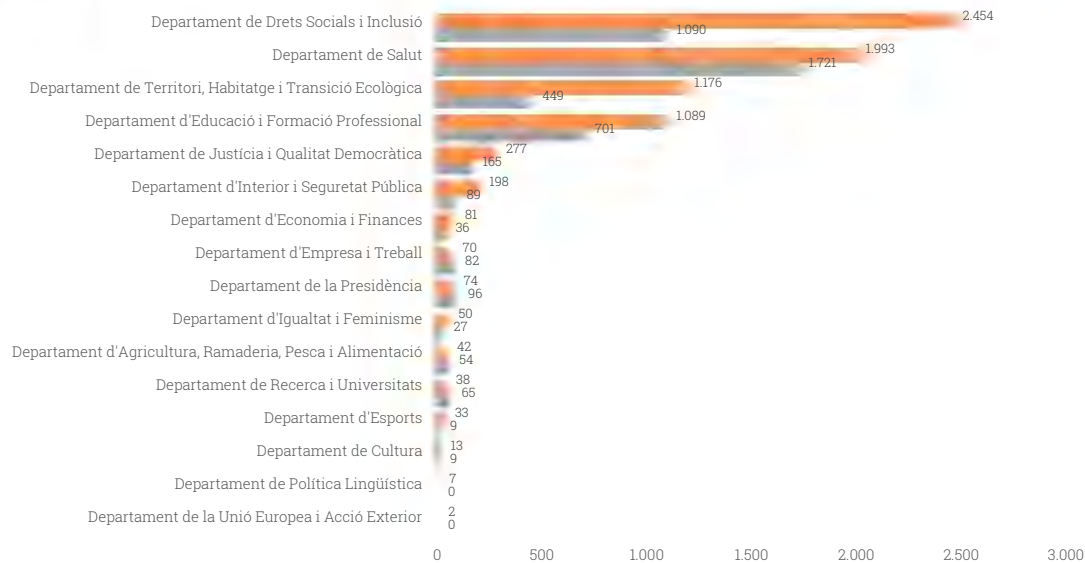
Taula 1.10. Queixes i actuacions d'ofici tramitades, per Administració (% 2013-2025)

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Administració local	29,9	31,6	33,4	45,3	46,1	52,3	46,6	47,9	46,9	50,1	45,9	47,4	41,6
Generalitat	59,5	52,6	52,6	47,9	45,3	38,8	46,5	46,6	46,2	42,7	46,9	43,4	51,8
Serv. d'interès general	6,9	7,8	5,9	4,3	4,6	4,8	4,4	2,8	4,0	4,9	4,4	5,5	4,1
Consortis	2,7	6,9	7,1	1,3	2,0	2,0	1,3	1,8	1,9	1,7	2,1	2,5	1,4
Universitats	0,5	0,6	0,4	0,8	0,9	1,0	0,4	0,5	0,6	0,3	0,3	0,5	0,3
Cambres i col·legis professionals	0,5	0,5	0,4	0,3	0,3	0,4	0,3	0,3	0,3	0,2	0,3	0,4	0,4
Altres entitats	0,0	0,1	0,1	0,2	0,8	0,8	0,4	0,1	0,2	0,2	0,0	0,3	0,3
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Pel que fa a la Generalitat de Catalunya, també s'ha produït un canvi. El Departament de Drets Socials i Inclusió concentra el 32,3 % de les queixes tramitades i el Departament de Salut se situa en segona posició, amb el 26,2 % de les queixes tramitades. El fet que s'hagin rebut més queixes en serveis socials té una repercussió en la presència del Departament, igual que el fet que s'hagin incrementat les queixes d'habitatge també ha suposat que el Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica sigui el tercer Departament amb què més s'ha tramitat (15,5 %), respecte al Departament d'Educació i Formació Professional que se situa en quart terme (14,3 %).



Gràfic 1.7. Queixes i actuacions d'ofici tramitades amb la Generalitat de Catalunya



En relació amb l'Administració local, els ajuntaments continuen concentrant el volum més gran de queixes tramitades (91,5 %), seguits dels consells comarcals (3,8 %) i les diputacions (3,2 %). Els ajuntaments de més de 50.000 habitants són els que concentren més volum de queixes tramitades (43,3 %), seguits dels ajuntaments d'entre 5.000 i 20.000 habitants (21,6 %).



Taula 1.11. Queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració local (%)

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Ajuntaments	87,9	88,6	84,7	82,2	89,8	89,9	95,2	87,0	89,6	80,2	90,4	90,4	91,5
Consells comarcals	5,3	4,4	3,1	1,8	1,9	1,4	1,1	1,0	2,1	3,0	4,1	3,9	3,8
Diputacions	4,8	4,7	10,1	14,6	6,9	7,1	2,0	7,7	3,6	3,1	3,8	3,8	3,2
Entitats metropolitanes	1,7	1,8	1,6	1,1	1,2	1,2	1,4	4,0	4,3	13,5	1,3	1,4	1,2
Conselh Generau d'Aran	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,1	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1
Mancomunitats	0,0	0,1	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1
Entitats municipals descentralitzades	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2	0,3	0,2	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,2
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Segons la tipologia de municipi, els municipis no rurals són els que tenen més volum de queixes tramitades, tot i que, en relació amb la població, el nombre de queixes tramitades és de 6,9 per cada 10.000 habitants, mentre que els municipis rurals i rurals d'atenció especial tramiten 20,8 queixes per cada 10.000 habitants.



Taula 1.12. Queixes i actuacions d'ofici tramitades segons tipologia de municipi

	2025	%	Població	Queixes i AO / 10.000 hab.
Municipis no rurals	5.155	92,4	7.524.014	6,9
Municipis rurals	130	2,3	78.456	16,6
Municipis rurals d'atenció especial	297	5,3	126.858	23,4
Total	5.582	100	7.729.328	7,22

Finalment, les empreses prestadores de serveis d'interès general són el tipus de companyies que reben més queixes, i això és perquè el consum energètic concentra el volum més gran de queixes rebudes i tramitades en aquest àmbit. En concret, les companyies elèctriques tramiten el 66,2 %, juntament amb el gas (16,5 %), seguides de les companyies d'aigua (10 %).



Taula 1.13. Queixes i actuacions d'ofici tramitades amb empreses de serveis d'interès general

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Aigua	6,6	4,2	3,5	8,1	7,5	7,4	7,3	11,4	15,5	11,7	11,8	10,4	10,0
Telèfon	31,9	57,0	52,4	30,0	34,2	33,5	33,5	43,5	19,2	13,2	11,8	15,2	7,2
Gas	11,1	6,3	10,0	13,7	10,2	9,0	11,0	7,9	12,8	17,4	14,0	9,0	16,5
Transport	0,5	0,6	0,4	1,6	0,4	0,4	0,9	0,5	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Electricitat	49,9	31,9	33,7	46,7	47,6	49,6	47,3	36,7	52,2	57,7	62,5	65,4	66,2
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

1.1.6. Manca de col·laboració i obstaculització

D'acord amb la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges, la institució ha d'informar el Parlament de Catalunya de l'existència de manca de col·laboració o d'obstaculització per part de les administracions davant la investigació d'una queixa. Convé recordar que la manca de col·laboració es produeix si no es facilita la informació o la documentació sol·licitada, si no es dona resposta a les recomanacions, o si no s'atenen les recomanacions de la institució després d'haver-los acceptat. En canvi, les obstaculitzacions es produeixen quan s'impedeix l'accés als expedients, a les informacions o dades en el curs d'una investigació, o als espais a què s'hagi d'accedir per obtenir la informació necessària.

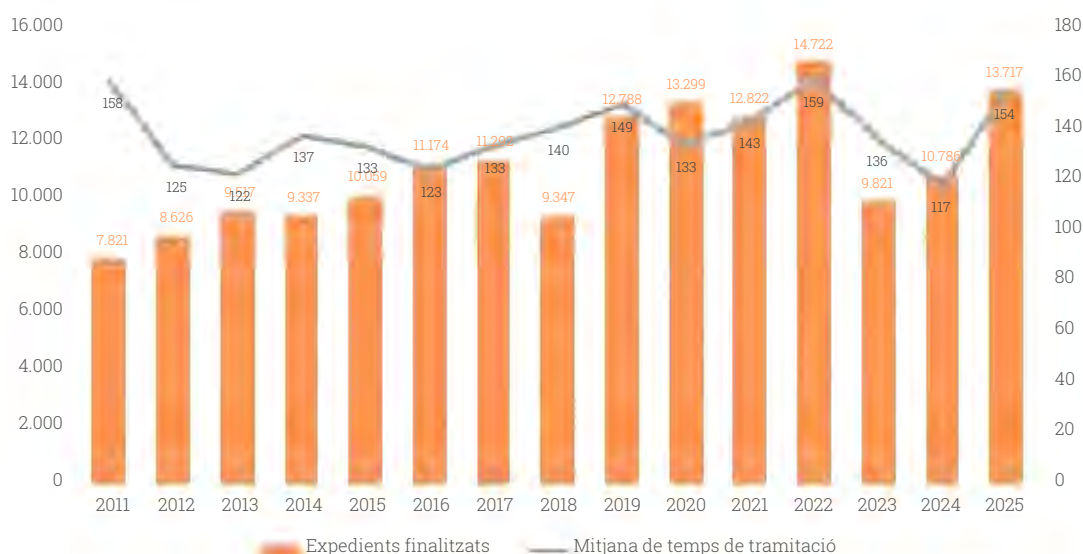
Durant aquest 2025, el Síndic de Greuges ha establert que no hi ha hagut manca de col·laboració ni obstaculització per part de cap Administració. No obstant això, i fruit de la demora observada en la resposta d'algunes administracions durant 2025, durant el 2026 s'estudiaran noves vies per accedir de manera més àgil a la informació requerida i per finalitzar els expedients, si es considera convenient, per les causes establertes en l'article 61 de la Llei 24/2009.

1.1.7. Dades de la Carta de servei

Pel que fa al termini de tramitació, 2025 ha estat el segon any que més expedients s'han finalitzat (13.717) i el termini mitjà de temps de tramitació ha estat de 154 dies. L'increment de termini es deu, en gran mesura, al fet que s'han gestionat i finalitzat més expedients durant aquest any.



Gràfic 1.8. Termini de tramitació i expedients finalitzats durant 2025



Quant al compliment dels compromisos de la Carta de servei del Síndic de Greuges, tal com ja es va fer l'any 2008, la Carta de servei del Síndic aposta per una visió integral de l'organització i els compromisos es troben relacionats amb el conjunt de procediments afectats que tenen una clara relació amb la ciutadania. Es valoren aspectes d'eficàcia, de satisfacció, així com objectius institucionals, com ara una atenció empàtica que eviti la revictimització de les persones interessades.

El nivell de compliment es detalla en la taula següent. En termes generals, el percentatge de compliment dels compromisos adquirits és elevat, en gran mesura perquè els compromisos es troben en consonància amb l'experiència assolida en els darrers anys, si bé és cert que encara hi ha marge de millora pel que fa a una gestió interna més àgil de la institució.

El 2026 hi ha l'objectiu d'incorporar progressivament eines que facilitin la gestió interna dels expedients –automatitzacions i millores tecnològiques–, per la qual cosa esperem que els nivells de compliment de la Carta de servei vagin millorant.

**Taula 1.14. Nivell de compliment de la carta de servei**

Compromisos de la Carta de servei	Variació
La mitjana de satisfacció de la resolució de la queixa ha de ser de 6,5 sobre 10.	6,6
Les persones que presentin una queixa han de rebre una comunicació del Síndic de Greuges en un termini no superior a quinze dies. En aquesta comunicació se'ls demanarà més informació o se'ls indicarà que s'ha comunicat la queixa a l'Administració.	80,4 %
Un cop el Síndic de Greuges disposi de tota la informació de la persona interessada o hagi rebut resposta de l'Administració, després de comunicar-li la recepció de la queixa, ha de demanar, si escau, informació a l'Administració afectada en un termini no superior a vint-i-un dies. (Aquesta sol·licitud d'informació a l'Administració es pot endarrerir vint-i-un dies més segons la complexitat del cas).	94,8 %
Un cop s'hagi recollit la informació oportuna, s'ha de notificar la resolució a la persona interessada i a l'Administració en un termini no superior a quaranta-cinc dies des de la recepció de l'informe de l'Administració. (Aquesta resolució es pot endarrerir quaranta-cinc dies més segons la complexitat del cas, sempre que se n'informi oportunament la persona quan s'exhaureixi el primer termini).	70,3 %
Un cop l'Administració hagi comunicat que accepta la resolució, el Síndic ha de comunicar la finalització de l'expedient en un termini no superior a vint-i-un dies. (Aquesta finalització es pot endarrerir quaranta-cinc dies més segons la complexitat del cas, sempre que se n'informi oportunament la persona quan s'exhaureixi el primer termini).	73,6 %
La comunicació a la persona interessada de la inadmissió de la queixa per les causes establertes en la Llei 24/2009, del 23 de desembre, s'ha de trametre en un termini no superior a vint-i-un dies.	84,9 %
Un cop l'Administració comunica que ha complert una resolució acceptada o els acords assolits, el Síndic de Greuges ha de comunicar la finalització de l'expedient en un termini no superior a vint-i-un dies.	73,6 %
Les resolucions de sol·licituds d'accés a expedients s'han d'emetre en un termini màxim de vint-i-un dies.	92,30 %
Les sol·licituds d'accés a la informació pública s'han de resoldre en un termini màxim de vint-i-un dies.	81,30 %
Percentatge d'assessoraments jurídics davant d'iniciatives normatives resolts en un termini màxim de quaranta-cinc dies.	100 %
Percentatge d'assessoraments jurídics a institucions anàlogues resolts en un termini màxim de vint-i-un dies.	100 %
Nombre de desplaçaments anuals al territori.	100 %
Percentatge de queixes i consultes que tenen un sol interlocutor de la institució.	87,20 %
Percentatge de consultes escrites resoltes en cinc dies.	61,2 %
Percentatge de consultes escrites resoltes en vint-i-un dies.	91 %

1.2. Línies d'actuació per a la transformació de la institució del Síndic de Greuges

Com ja s'ha explicat en informes anteriors, dos dels fonaments del mandat de la síndica per transformar la institució són l'accessibilitat i la humanització amb un enfocament restauratiu, unes recomanacions que es fan també al conjunt de les administracions.

1.2.1. Una institució a l'abast de tothom

Una de les primeres preocupacions de la síndica quan va iniciar el seu mandat va ser que la institució arribés a les persones a qui no arribava. Per fer-ho, durant el segon semestre de 2022 –any què la síndica va ser nomenada–, va requerir que s'incorporessin variables sociodemogràfiques al procediment de queixes per poder detectar les característiques de les persones que s'adreçaven a la institució i de les que no s'hi adreçaven.

En particular, les dades sociodemogràfiques es divideixen en dues tipologies en funció de la capacitat per obtenir-les: a) les que es poden recollir accedint a plataformes d'interoperabilitat (sexe, edat, lloc de residència, nacionalitat i lloc de naixement), sempre que no hi hagi oposició de les persones, i b) les que es demanen expressament a les persones interessades (nivell màxim d'estudis, situació laboral i categoria ocupacional). Fem especial èmfasi en aquesta distinció perquè afecta la capacitat per obtenir aquesta informació (el percentatge de resposta és superior quan es pot accedir per la plataforma d'interoperabilitat) i a la qualitat de la informació (registres públics amb informació consolidada).

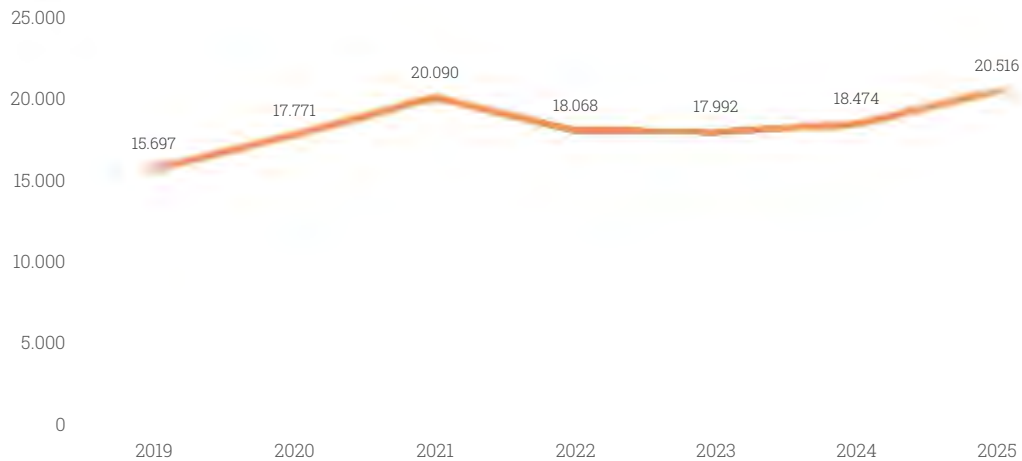
Tal com ja hem manifestat en informes anteriors, les persones que s'adrecen a la institució són, majoritàriament, aquelles que tenen cura de terceres persones, siguin gent gran o infants, i que vetllen no només per garantir els seus drets i llibertats públiques, sinó per garantir els drets de persones més vulnerables i per garantir els drets corresponents a la cura. En la mesura en què aquestes càrregues solen ser suportades per dones, no és estrany que les dones siguin les que més s'adrecen a la institució, encara més un any com l'actual, en què les polítiques socials han estat l'eix principal d'intervenció de la institució.

Durant 2025 s'han adreçat a la institució un 11,1 % més de persones que en l'any anterior

Durant l'any 2025, s'han adreçat a la institució 20.516 persones, un 11,1 % més que l'any anterior. Aquestes xifres són comparables amb les de l'any 2021, per la pandèmia, com ja hem dit. De fet, l'any 2024, tal com es va expressar en l'informe anterior, ens vam proposar arribar a les 19.000 persones, una dada que clarament s'ha superat.



Gràfic 1.9. Persones que s'han adreçat a la institució (2019-2025)



	Persones	Variació (%)
2019	15.697	
2020	17.771	13,2
2021	20.090	13,0
2022	18.068	-10,1
2023	17.992	-0,4
2024	18.474	2,7
2025	20.516	11,1

En canvi, segons la tipologia de persones que s'adrecen a la institució, com a dada negativa, hem de destacar que continua disminuint el nombre de queixes rebudes per persones jurídiques, especialment les empreses i les entitats sense afany de lucre. Durant aquest 2025, només l'1 % de les persones que s'adrecen a la institució són persones jurídiques.



Taula 1.15. Persones que s'han adreçat a la institució (2019-2024)

	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%	2024	%	2025	%
Persones físiques	15.223	97,0	17.289	97,3	19.647	97,8	17.639	97,6	17.643	98,1	18.250	98,8	20.303	99,0
Persones jurídiques	474	3,0	482	2,7	443	2,2	429	2,4	349	1,9	224	1,2	213	1,0
Empreses, ESAL	410	1,1	420	2,4	392	2,0	401	2,2	304	1,7	179	1,0	168	0,8
Administració	48	0,1	48	0,3	30	0,1	17	0,1	23	0,1	21	0,1	29	0,1
Serveis/ equipaments	11	0,1	9	0,1	9	0,0	7	0,0	12	0,1	10	0,1	8	0,0
Altres defensories	5	0,1	5	0,0	12	0,1	4	0,0	10	0,1	14	0,1	8	0,0
Total	15.697	100	17.771	100	20.090	100	18.068	100	17.992	100	18.474	100	20.516	100

En aquest sentit, ens hem proposat per al 2026 incrementar el nombre de queixes rebudes per les entitats sense afany de lucre (ESAL) i empreses, ja que solen informar sobre dificultats burocràtiques amb què es troben en el seu dia a dia, així com sobre dificultats per impulsar l'activitat econòmica, resoldre subvencions i ajuts. Tot plegat, àmbits en què la institució del Síndic de Greuges pot intervenir.

En aquest sentit, tal com es pot veure a la taula següent, les comunitats i associacions de propietaris i veïns (42,3 %) són el tipus de persona jurídica que més queixes inicia al Síndic. Fins ara les entitats sense ànim de lucre (33,3 %) havien estat les principals promotores de queixes. D'altra banda, convé destacar l'increment de queixes provinents d'organitzacions polítiques. Normalment, a mesura que s'apropen les dates de convocatòries electorals, s'incrementen les organitzacions polítiques que presenten queixes al Síndic.



Taula 1.16. Persones jurídiques que s'han adreçat a la institució

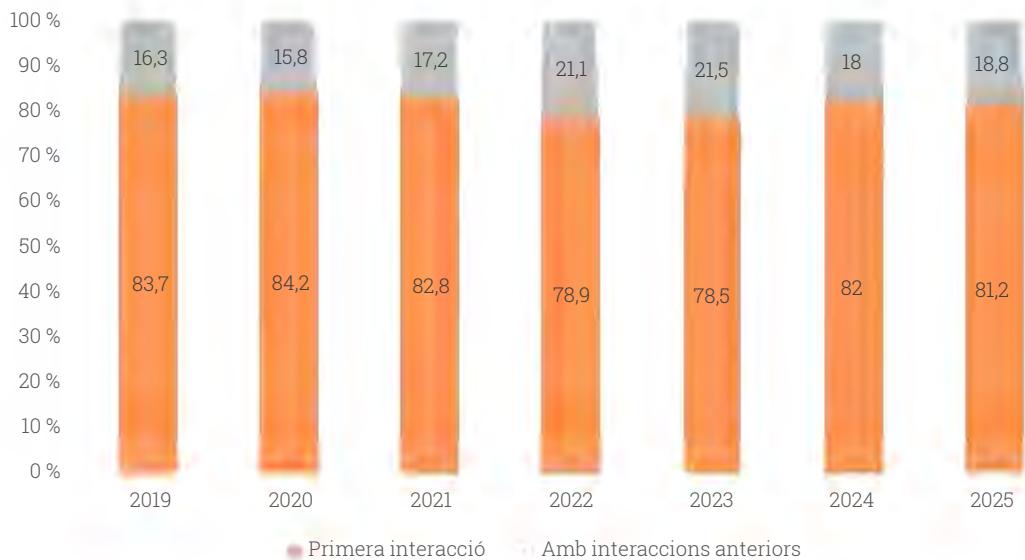
	2022	%	2023	%	2024	%	2025	%
Comunitats i associacions de propietaris i veïns	131	32,7	90	29,6	63	35,2	71	42,3
Empreses privades	90	22,4	70	23,0	36	20,1	17	10,1
Entitats sense ànim de lucre	131	32,7	116	38,2	68	38,0	56	33,3
Organitzacions laborals	19	4,7	9	3,0	4	2,2	9	5,4
Organitzacions empresarials	3	0,7	4	1,3	0	0,0	1	0,6
Organitzacions polítiques	26	6,5	14	4,6	8	4,5	13	7,7
Organitzacions religioses	1	0,2	1	0,3	0	0,0	1	0,6
Total	401	100	304	100	179	100	168	100

Un 80 % de les persones que s'adrecen a la institució ho fan per primera vegada

Enguany hem incorporat xifres sobre si les persones s'adrecen a la institució per primer cop o si ja ho havien fet en el passat i s'hi tornen a adreçar. D'acord amb les dades recollides, es detecta que el percentatge de persones que s'adrecen a la institució per primer cop és del 80 %. Cal dir que s'han tingut en compte només les persones físiques, atès el baix volum de queixes iniciades per persones jurídiques.



Gràfic 1.10. Persones físiques que s'adrecen a la institució per primer cop respecte de les que s'hi havien adreçat en anys anteriors (2019-2025)



Si ens fixem en el motiu de la interacció, un 50,1 % de les persones s'adrecen a la institució per presentar una queixa; un 38,5 % s'hi adrecen per presentar una consulta i només un 11,4 %, igual que l'any anterior, formulen tant queixes com consultes.



Taula 1.17. Motiu per adreçar-se a la institució

	Només queixa	%	Només consulta	%	Queixa i consulta	%	Total	%
2019	8.265	52,7	6.024	38,4	1.408	9,0	15.697	100
2020	9.042	50,9	7.234	40,7	1.495	8,4	17.771	100
2021	9.315	46,4	8.847	44,0	1.928	9,6	20.090	100
2022	6.992	38,7	8.754	48,5	2.322	12,9	18.068	100
2023	7.791	43,3	8.286	46,1	1.915	10,6	17.992	100
2024	8.342	45,2	8.025	43,4	2.107	11,4	18.474	100
2025	10.275	50,1	7.903	38,5	2.338	11,4	20.516	100

► Desigualtat en l'accés a la institució segons el gènere

En relació amb les persones físiques, el 55,5 % de les persones que s'adrecen a la institució s'identifiquen amb el gènere femení, mentre que el 42,1 % s'identifiquen amb el gènere masculí. Finalment, tot i ser minoritari, s'incrementa el nombre de persones que s'identifiquen com a no- binàries (2,4 %).



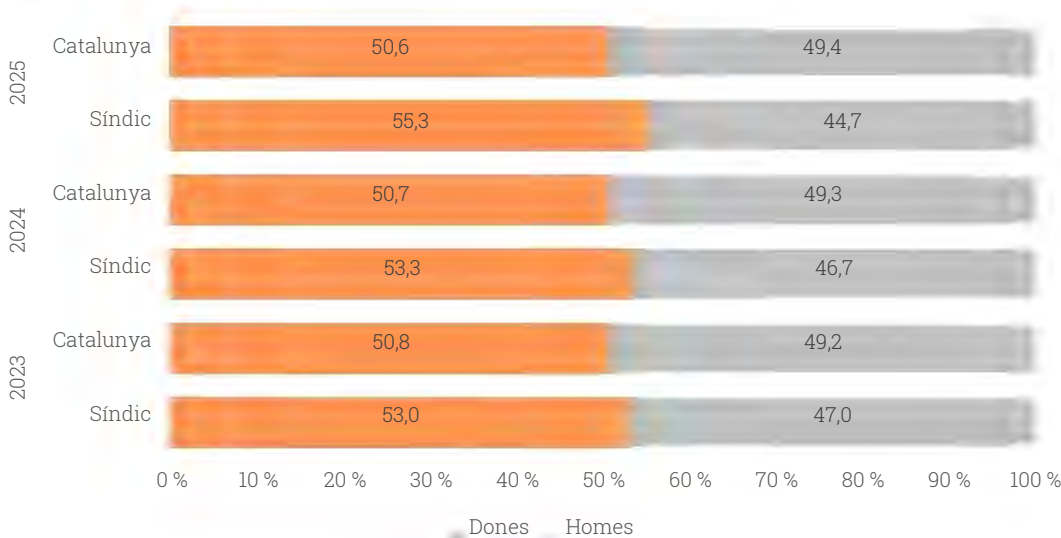
Taula 1.18. Persones físiques que s'han adreçat a la institució, per gènere

	Femení	%	Masculí	%	No-binari	%	Total
2022	10.009	56,7	7.571	42,9	59	0,3	17.639
2023	9.778	55,4	7.703	43,7	162	0,9	17.643
2024	10.226	56,0	7.912	43,4	112	0,6	18.250
2025	11.268	55,5	8.545	42,1	490	2,4	20.303

Si analitzem el sexe –fet que permet fer comparacions amb dades d'altres registres, com és la distribució per sexe a Catalunya–, entre les persones que presenten queixes, hi ha un 55,3 % de dones i un 44,7 % d'homes. Si ho comparem amb altres anys a la institució, s'ha produït un increment de les queixes presentades per dones, fet que no ens ha d'estranyar si tenim present que s'han incrementat les queixes en polítiques socials, un àmbit suportat majoritàriament per dones (cura de terceres persones, càrregues familiars...).



Gràfic 1.11. Sexe de les persones que han presentat queixa en relació amb la població de Catalunya



En aquest sentit, una anàlisi més detallada de la distribució posa de manifest la sobrerrepresentació en polítiques socials de les persones que s'identifiquen amb el gènere femení, especialment en els àmbits d'igualtat i no-discriminació, serveis socials, educació i infància i adolescència, en detriment d'altres àmbits com són polítiques territorials, Administració pública i tributs, entre altres.

Taula 1.19. Persones físiques que han presentat queixa, per gènere i matèria (%)

	Femení	Masculí	No-binari	Total
Polítiques socials	63,7	34,6	1,7	100
Educació	71,3	27,1	1,6	100
Habitatge	58,3	39,5	2,1	100
Igualtat i no-discriminació	81,8	15,2	3,0	100
Infància i adolescència	70,8	27,6	1,6	100
Migracions	40,5	57,1	2,4	100
Salut	55,6	43,5	0,9	100
Serveis socials	62,2	35,7	2,2	100
Relacions laborals i pensions	58,9	41,1	0,0	100
Administració pública i tributs	43,9	54,9	1,3	100
Administració pública i drets	45,0	53,6	1,4	100
Tributs	40,3	58,8	0,9	100
Polítiques territorials	49,3	49,4	1,3	100
Medi ambient	48,2	50,5	1,2	100
Mobilitat i transports	53,6	45,3	1,1	100
Urbanisme	42,0	56,0	2,0	100
Consum	50,3	48,5	1,2	100
Seguretat ciutadana i justícia	35,9	63,0	1,1	100
Cultura i llengua	27,4	71,6	1,1	100
Total	54,6	43,9	1,5	100

Nota. La informació es presenta en percentatge perquè pot passar que una mateixa persona presenti queixes assignades a matèries diferents. Per tant, el nombre de casos pot variar respecte a la dada general que quantifica el nombre de persones que han presentat queixa o que s'han adreçat a la institució.

► Desigualtats territorials en l'accés a la institució

Durant 2025 s'han reduït els desplaçaments al territori, fet que té repercussió directa en el nombre de queixes que arriben de municipis que no estan pròxims a l'àrea metropolitana de Barcelona. Les comarques on s'inicien més queixes són també les comarques amb més població i, per tant, més vinculades a l'àrea metropolitana. No obstant això, en funció de la població de cada comarca, els resultats difereixen. Així, el Pallars Jussà, l'Alt Penedès o el Pallars Sobirà són les comarques que han presentat més queixes per cada 1.000 habitants, mentre que l'Alta Ribagorça, la Vall d'Aran o el Priorat són les que menys. Amb tot, un dels objectius per a 2026 és incrementar la presència territorial, així com la seva difusió a les xarxes socials, amb l'objectiu d'arribar al conjunt del territori.



Taula 1.20. Distribució comarcal de les persones que han presentat queixa

	Població	Queixes presentades 2023	Queixes presentades 2024	Queixes presentades 2025	Queixes presentades (%)	Queixes/ població (1.000 hab.)
Alt Camp	47.138	34	52	54	0,5 %	1,1
Alt Empordà	150.044	310	224	199	1,9 %	1,3
Alt Penedès	116.098	123	155	282	2,7 %	2,4
Alt Urgell	21.477	28	29	28	0,3 %	1,3
Alta Ribagorça	4.051	4	2	3	0,0 %	0,7
Anoia	129.956	145	190	151	1,4 %	1,2
Bages	187.620	331	346	358	3,4 %	1,9
Baix Camp	207.529	212	201	184	1,8 %	0,9
Baix Ebre	84.077	45	79	90	0,9 %	1,1
Baix Empordà	144.818	115	138	131	1,2 %	0,9
Baix Llobregat	856.867	1.136	1.163	1.083	10,3 %	1,3
Baix Penedès	120.720	139	243	229	2,2 %	1,9
Barcelonès	2.398.280	2.146	3.064	2.827	26,9 %	1,2
Berguedà	41.523	32	53	53	0,5 %	1,3
Cerdanya	20.111	23	37	26	0,2 %	1,3
Conca de Barberà	20.748	23	18	24	0,2 %	1,2
Garraf	164.223	246	295	319	3,0 %	1,9

	Població	Queixes presentades 2023	Queixes presentades 2024	Queixes presentades 2025	Queixes presentades (%)	Queixes/ població (1.000 hab.)
Garrigues	19.268	13	29	20	0,2 %	1,0
Garrotxa	63.339	46	52	60	0,6 %	0,9
Gironès	208.967	127	225	257	2,4 %	1,2
Lluçanès	5.723	4	5	7	0,1 %	1,2
Maresme	477.375	515	779	690	6,6 %	1,4
Moianès	14.864	13	35	29	0,3 %	2,0
Montsià	72.825	46	64	81	0,8 %	1,1
Noguera	39.957	24	30	44	0,4 %	1,1
Osona	165.946	127	152	198	1,9 %	1,2
Pallars Jussà	13.593	15	13	35	0,3 %	2,6
Pallars Sobirà	7.332	9	20	16	0,2 %	2,2
Pla de l'Estany	33.828	20	31	28	0,3 %	0,8
Pla d'Urgell	38.529	22	39	39	0,4 %	1,0
Priorat	9.415	19	11	8	0,1 %	0,8
Ribera d'Ebre	22.361	18	35	43	0,4 %	1,9
Ripollès	25.914	13	40	27	0,3 %	1,0
Segarra	22.853	14	31	19	0,2 %	0,8
Segrià	221.630	195	244	264	2,5 %	1,2
Selva	187.308	163	261	225	2,1 %	1,2
Solsonès	15.578	13	17	15	0,1 %	1,0
Tarragonès	279.332	352	341	340	3,2 %	1,2
Terra Alta	11.385	9	31	12	0,1 %	1,1
Urgell	39.294	31	31	49	0,5 %	1,2
Vall d'Aran	10.651	5	8	7	0,1 %	0,7
Vallès Occidental	970.228	1.069	1.258	1.237	11,8 %	1,3
Vallès Oriental	431.351	549	678	720	6,8 %	1,7
Total	8.124.126	8.523	10.749	10.511	100 %	1,3

Nota. En 52 casos el lloc de residència de les persones que han presentat una queixa és una altra comunitat autònoma. En la resta de casos, la tramitació és electrònica i no se n'ha pogut determinar la procedència.

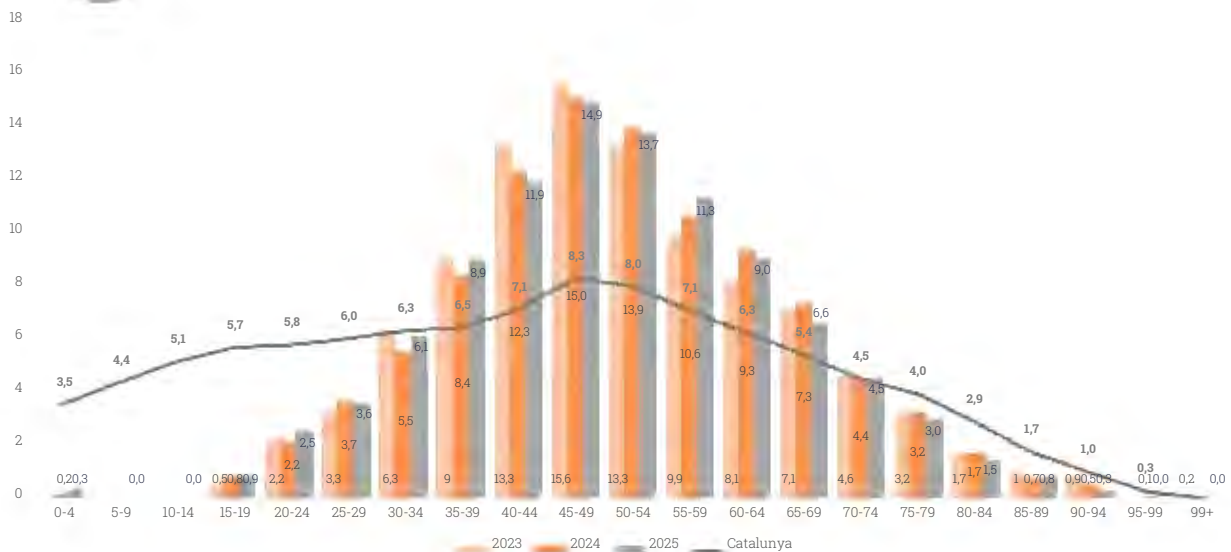
► Desigualtats en l'accés a la institució segons franges d'edat

Tot i que varia lleugerament respecte de l'any anterior, les dades continuen mantenint la tendència d'anys anteriors i, de nou, posen de manifest que el segment poblacional en què es reben més queixes en funció de l'edat es troba entre els trenta-cinc i els seixanta-nou anys. De nou, convé destacar el fet que les persones destinades a la cura d'infants o gent gran són el principal segment de població que presenta queixa al Síndic de Greuges.

En sentit contrari, de nou, la gent gran i el jovent es troben infrarepresentats entre les persones que presenten queixa al Síndic de Greuges, tot i que són superiors les diferències en el segment més jove que en el segment més gran. L'única excepció, com cada any, és a igualtat i no-discriminació, on el jovent és el segment de població que més queixes presenta.



Gràfic 1.12. Persones que han presentat queixa, per franja d'edat (%)

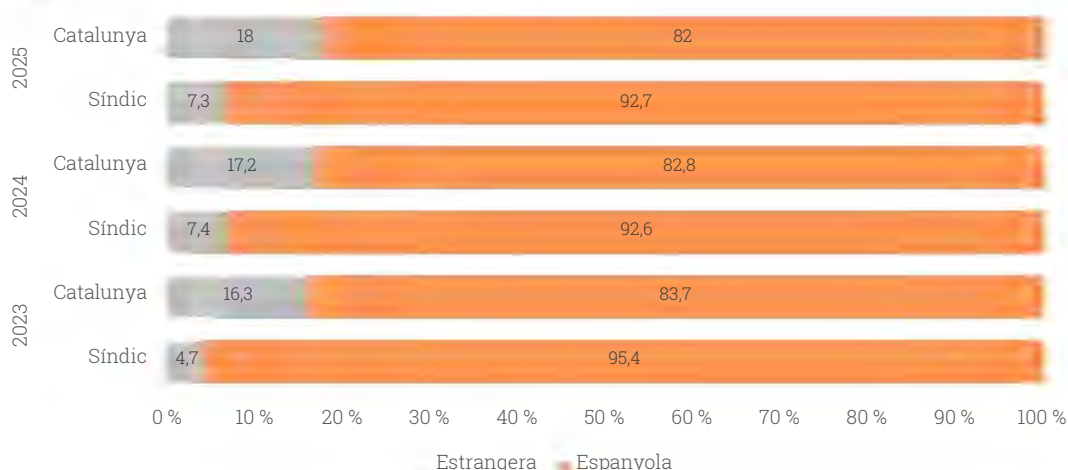


► Desigualtats en l'accés a la institució segons nacionalitat i lloc de naixement

Tot i que les dades evolucionen durant el mandat de la síndica, es detecta una diferència significativa entre les persones de nacionalitat estrangera que s'adrecen a la institució i les que hi ha a Catalunya. Així, mentre que un 18 % de les persones que viuen a Catalunya tenen nacionalitat estrangera, només un 7,3 % s'adreça a aquesta institució. Amb tot, convé destacar que el 2023 només el 4,7 % de la població amb nacionalitat estrangera s'adreçava a la institució i el 2025 aquest percentatge ha estat del 7,3 %, fet que implica una millora en l'accessibilitat de la institució, tot i que encara hi ha molt camí per recórrer.



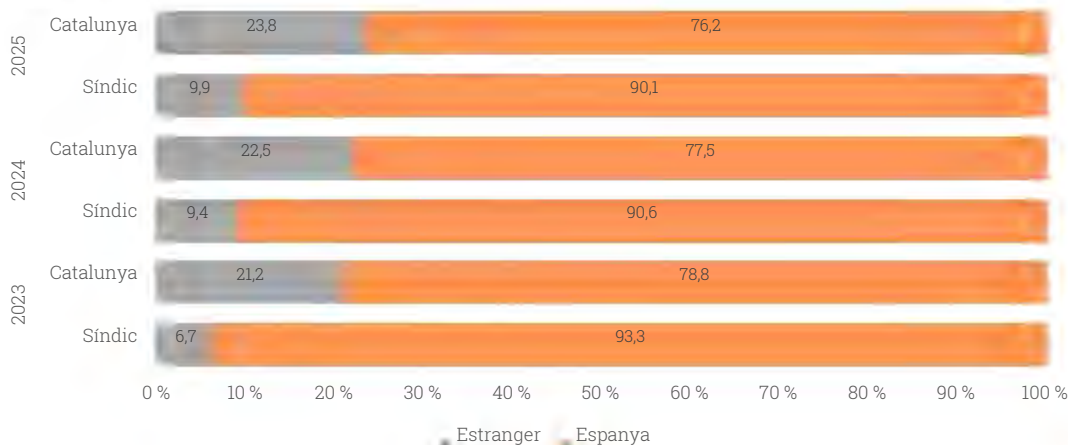
Gràfic 1.13. Persones que han presentat queixa, per nacionalitat (%)



En relació amb el lloc de naixement, tot i que poden variar els valors, les dades són força similars respecte a la nacionalitat: un 23,8 % de la població a Catalunya ha nascut fora d'Espanya i un 9,9 % d'aquestes persones han presentat queixa al Síndic.



Gràfic 1.14. Persones que s'adrecen al Síndic, per lloc de naixement (%)



Migracions, habitatge, igualtat i no-discriminació i serveis socials són les matèries en què presenten més queixes les persones nascudes a l'estranger, si bé el percentatge d'aquest col·lectiu respecte a la població nascuda a l'Estat espanyol és minoritari, a excepció de migracions.

Taula 1.21. Persones que s'adrecen al Síndic, per lloc de naixement i matèria

	Nascudes a Espanya	Nascudes a l'estranger	Total
Polítiques socials	87,2	12,8	100
Educació	90,3	9,7	100
Habitatge	86,2	13,8	100
Igualtat i no-discriminació	79,7	20,3	100
Infància i adolescència	77,1	22,9	100
Migracions	25,0	75,0	100
Salut	93,9	6,1	100
Serveis socials	86,8	13,2	100
Relacions laborals i pensions	93,5	6,5	100
Administració pública i tributs	94,6	5,4	100
Administració pública i drets	94,1	5,9	100
Tributs	96,6	3,4	100
Polítiques territorials	95,3	4,7	100
Medi ambient	94,1	5,9	100
Mobilitat i transports	95,1	4,9	100
Urbanisme	97,8	2,2	100
Consum	92,6	7,4	100
Seguretat ciutadana i justícia	82,7	17,3	100
Cultura i llengua	97,3	2,7	100
Total	90,1	9,9	100

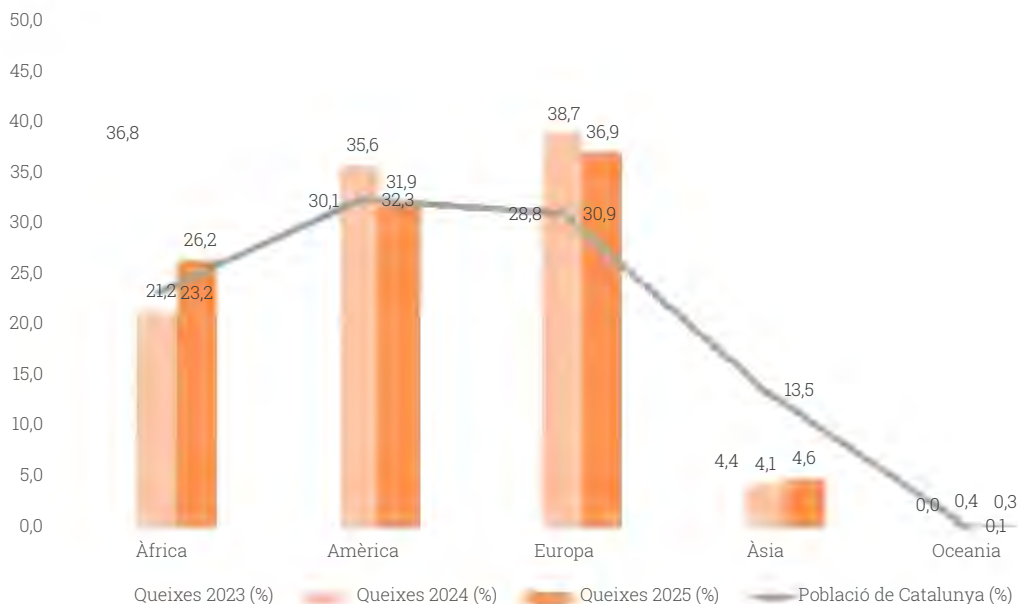
Nota. La informació es presenta en percentatge perquè pot passar que una mateixa persona presenti queixes assignades a matèries diferents. Per tant, el nombre de casos pot variar respecte a la dada general que quantifica el nombre de persones que han presentat queixa o que s'han adreçat a la institució.

Pel que fa al continent i a la regió de naixement, es disposa d'informació més completa, d'acord amb les dades sociodemogràfiques, dels anys 2024 i 2025; per al 2023 només tenim aquesta informació a partir del segon semestre. L'any 2025, en comparació amb la distribució de la població resident a Catalunya, al Síndic de Greuges s'han adreçat més persones, en termes relatius, de l'Àfrica (principalment de l'Àfrica del nord), d'Europa i d'Oceania. En canvi, el percentatge de persones d'Amèrica i Àsia és més elevat en el conjunt de la població de Catalunya que entre les persones que s'adrecen al Síndic.



Taula 1.22. Queixes de població estrangera, per lloc de naixement

	2023		2024		2025		Població
	Queixes segons origen	Queixes 2023 (%)	Queixes segons origen	Queixes 2024 (%)	Queixes segons origen	Queixes 2025 (%)	estrangera a Catalunya (%)
Àfrica	193	36,8	177	21,2	271	26,2	23,2
Àfrica Oriental	1	0,2	1	0,1	2	0,2	0,1
Àfrica Central	1	0,2	3	0,4	7	0,7	0,2
Àfrica del Nord	170	32,4	147	17,6	232	22,5	17,7
Àfrica del Sud	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
Àfrica Occidental	21	4,0	26	3,1	30	2,9	5,1
Amèrica	158	30,1	297	35,6	330	31,9	32,3
Amèrica del Nord	6	1,1	8	1,0	8	0,8	0,9
Amèrica Central	10	1,9	25	3,0	34	3,3	6,1
Carib	20	3,8	30	3,6	26	2,5	2,1
Amèrica del Sud	122	23,2	234	28,1	262	25,4	23,2
Europa	151	28,8	323	38,7	381	36,9	30,9
Unió Europea	110	21,0	251	30,1	273	26,4	21,6
Europa Central i Oriental	32	6,1	63	7,6	93	9,0	7,4
Resta d'Europa	9	1,7	9	1,1	15	1,5	1,9
Àsia	23	4,4	34	4,1	48	4,6	13,5
Àsia Central	0	0,0	0	0,0	1	0,1	0,1
Àsia Oriental	2	0,4	8	1,0	8	0,8	4,7
Àsia del Sud	15	2,9	15	1,8	30	2,9	7,3
Sud-est asiàtic	2	0,4	2	0,2	2	0,2	1,0
Orient Mitjà	4	0,8	9	1,1	7	0,7	0,4
Oceania	0	0,0	3	0,4	3	0,3	0,1
Austràlia i Nova Zelanda	0	0,0	3	0,4	3	0,3	0,1
Resta d'Oceania	0	0,0		0,0		0,0	0,0
Total	525	100	834	100	1.033	100	100

**Gràfic 1.15. Lloc de naixement de la població estrangera que ha presentat queixa**

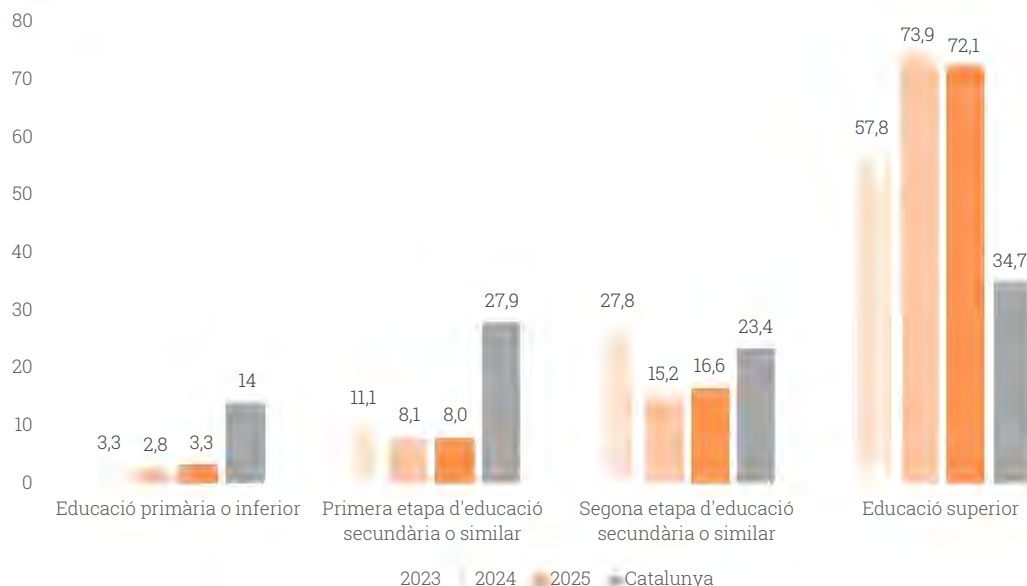
► Desigualtats en l'accés a la institució segons la formació i la situació laboral

Tal com s'ha indicat a l'inici de l'apartat 1.2, les dades d'accés a la institució relatives al nivell màxim de formació i la situació laboral són inferiors, ja que la institució no accedeix a cap registre oficial per obtenir-les, sinó que es tracta de dades facilitades per la ciutadania. En relació amb les dades de què es disposa, com ja va ocórrer l'any 2024, les dades sobre formació de la ciutadania que dona resposta a les dades sociodemogràfiques de la institució són molt superiors als resultats a Catalunya.

Així, mentre que un 34,7 % de la població catalana té nivells màxims de formació d'educació superior, en el cas de les persones que s'adrecen a la institució és del 72,1 %. Aquest fet s'explica, en part, perquè es tracta d'una resposta voluntària i, per tant, és possible que només contestin aquelles persones amb un determinat nivell de màxim d'estudis. A més, cal tenir present que les persones interessades que s'adrecen a la institució tenen un perfil determinat (persones de trenta-cinc a seixanta-nou anys) en què el percentatge de persones amb nivells de formació més alts és més elevat que si es té present el conjunt de la població, tant pel que fa a la franja més jove, com a la franja d'edat més avançada.



Gràfic 1.16. Persones que han presentat queixa, per nivell de formació més alt assolit

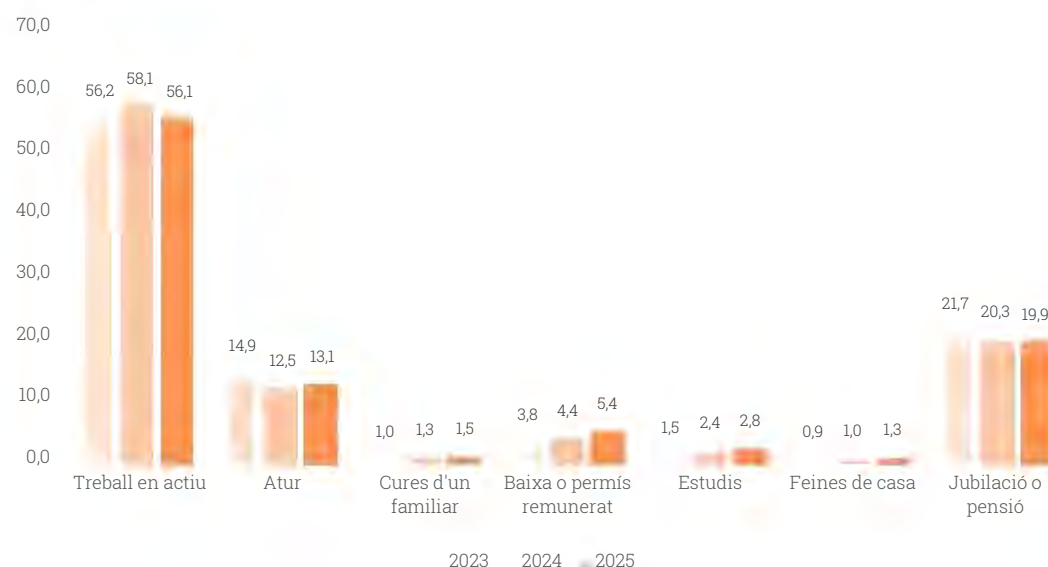


Nota. Nre. = 8.147, 65,5 % de resposta.

Pel que fa a la situació laboral, tampoc s'observen especials modificacions respecte del 2024. Així la majoria de la població és treballadora en actiu, mentre que un 13,1 % es troba en situació d'atur. Cal tenir present, en aquest sentit, que el percentatge de població en atur és superior a Catalunya (8,2 %). També s'incrementa de manera progressiva el percentatge de persones que estan estudiant o que es troben de baixa o permís remunerat.



Gràfic 1.17. Situació laboral de les persones que han presentat queixa



1.2.2. Una institució humanitzadora

La síndica ha volgut modificar el model d'atenció i tramitació d'expedients del Síndic de Greuges. Com ja hem explicat en informes anteriors, la institució ha fet un esforç per garantir l'atenció a la ciutadania per un únic referent, amb coneixements específics en la matèria per la qual se sol·licita la intervenció. La persona interessada s'hi relaciona des de l'inici de la seva sol·licitud fins a la seva resolució, i això ha donat bons resultats en la valoració de l'atenció i genera un vincle de confiança en la relació entre la persona interessada i la institució. A més, convé destacar que aquest és el primer any d'entrada en vigor de la carta de serveis aprovada per la síndica mitjançant la resolució de 24 de desembre de 2024, per la qual s'aprova la Carta de servei i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges.

En aquest apartat, s'analitza tant la carta de servei com els resultats de l'enquesta de satisfacció del Síndic de Greuges. Cal tenir present que encara no s'ha desenvolupat el sistema informàtic per a les noves enquestes de satisfacció sobre els expedients de tramitació de queixes, consultes o mètodes alternatius de solució de conflictes. Sens dubte, quan es faci, es tindrà accés a molta més informació sobre les fortaleeses i els aspectes que cal millorar en la gestió del Síndic de Greuges de Catalunya.

En les enquestes de satisfacció, tot i no haver-se actualitzat amb les noves millores, s'ha incrementat un 5 % el percentatge de resposta, fins a arribar al 20 % de les enquestes trameses. Tot i que pot semblar una dada baixa, és el millor resultat del registre, ja que sempre el nivell de resposta s'aproximava al 18 % i el nivell de resposta, tal com es pot veure en la taula següent, s'ha anat reduint al llarg dels anys. Tot i això, 2025 és l'any en què més queixes s'han iniciat i un dels anys en què més queixes s'han finalitzat, fet que influeix en els resultats finals.



Taula 1.23. Resposta de l'enquesta de satisfacció

	Enquestes contestades	Enquestes enviades	Resposta (%)
2020	1.591	8.623	18,5
2021	1.734	9.557	18,1
2022	1.766	9.911	17,8
2023	1.466	8.608	17,0
2024	2.024	13.513	15,0
2025	2.586	12.525	20,6
Total	11.167	62.737	17,8

La mitjana de satisfacció s'ha vist reduïda un punt decimal: 6,6 durant l'any 2025. Tot i ser una dada negativa, cal tenir present l'increment en el nivell de resposta de l'any 2025, fet que pot condicionar en variacions lleugeres la mitjana de satisfacció que, de manera regular, s'ha obtingut. A més, convé assenyalar que es va produir una modificació que afecta els darrers dos anys: s'han incorporat les queixes que finalitzen per inadmissió i per desistiment en la valoració de les enquestes de satisfacció.



Taula 1.24. Mitjana de la puntuació al servei ofert per la institució

	Puntuació mitjana	Nombre de respostes
2020	6,9	1.591
2021	6,9	1.734
2022	6,8	1.766
2023	6,8	1.466
2024	6,7	2.024
2025	6,6	2.586
Total	6,8	1.861

De nou, com sempre recordem, la finalització de l'expedient es relaciona amb la mitjana de satisfacció. Així, mentre que els expedients que impliquen una tramitació més llarga –ja sigui perquè han tingut un nivell més alt d'atenció, ja sigui perquè majoritàriament s'han formulat recomanacions que han estat acceptades– tenen una valoració més alta i pròxima al 8 de valoració, els expedients que finalitzen per desistiment o inadmissió són els que obtenen resultats més baixos en relació amb la satisfacció. En aquest sentit, cal tenir present també que són els que impliquen una baixa atenció i recorregut per part de la persona interessada, en relació amb la interacció i relació amb el personal de la institució.



Taula 1.25. Valoració en funció de la finalització dels expedients

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Irregularitat	7,5	7,7	7,7	7,6	7,8	7,5	7,6
S'accepta la resolució	7,2	7,3	7,5	7,5	7,6	7,4	7,9
S'accepta parcialment la resolució	6,7	6,7	7,1	6,5	6,8	6,9	6,2
No s'accepta la resolució	7	6,3	4,7	7,8	7,3	5,5	7,3
Es resol el problema	7,7	7,9	7,9	7,7	7,9	7,7	7,6
No irregularitat	5,9	5,9	5,8	5,7	5,4	5,5	5,4
Trasllat	6,2	5,5	9	6,5	7,9	7,8	6,6
Desistiment	-	-	1	3	1,8	2,4	6,2
Inadmissió	7,5	-	-	7	5,5	4,9	5,3
Total	6,8	6,9	6,9	6,8	6,8	6,7	6,6

El 76,6 % de les persones que contesten les enquestes de satisfacció consideren l'atenció que reben per part del personal de la institució com a bona o molt bona

Durant l'any 2025, el 76,6 % de les persones que han donat resposta al qüestionari consideren l'atenció que han rebut per part del personal de la institució com a bona o molt bona. Tot i que, de nou, és lleugerament inferior als resultats obtinguts l'any 2024 (78,1 %), convé tenir present l'alt nivell de resposta i el fet que s'hi hagin incorporat els expedients amb desistiment i inadmissió, cosa que condiciona negativament tant la mitjana de satisfacció com, especialment, el nivell d'atenció, en la mesura en què en aquest tipus d'expedients el nivell d'atenció és mínim.



Taula 1.26. Valoració de l'atenció rebuda del personal de la institució

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	% de 2025
Molt bona-bona	1.311	1.308	1.412	1.390	1.155	1.488	1.894	76,6
Regular	143	125	131	154	108	161	217	8,8
Dolenta-Molt dolenta	141	135	168	187	181	257	362	14,6
Total	1.595	1.568	1.711	1.731	1.444	1.906	2.473	100

Més de la meitat de les persones que han contestat el qüestionari valoren com a curt o molt curt el temps de tramitació del Síndic

En canvi, pel que fa a la valoració del temps transcorregut, és remarcable el fet que més de la meitat de les persones enquestades consideren que el temps de tramitació de la institució és curt o molt curt. A més, aquestes dades prenen especial rellevància si es té present el temps de mitjana dels expedients per valorar com a llarga o com a curta la tramitació. En aquest sentit, tot i la valoració de llarg, regular o curt del termini de tramitació dels expedients, s’ha reduït la mitjana de dies de tramitació en els expedients.



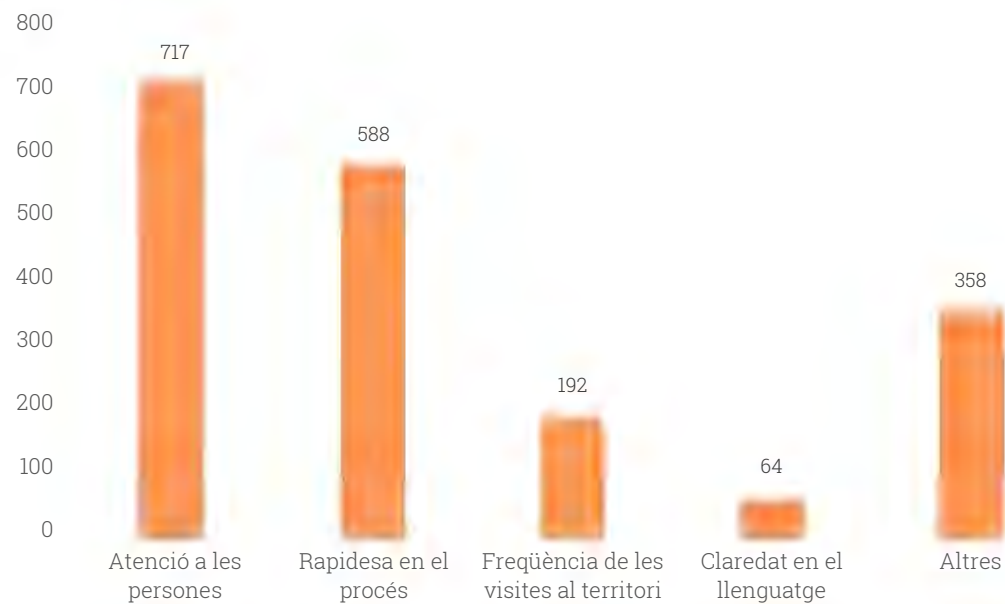
Taula 1.27. Valoració del temps que ha trigat la institució a donar el servei a la persona interessada

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	% 2025	Mitjana dies
Molt llarg-llarg	395	385	443	441	422	501	594	24,3	240,4
Regular	458	443	454	480	373	459	616	25,2	127,6
Curt-molt curt	733	734	794	786	632	930	1.235	50,5	65,5
Total	1.586	1.562	1.691	1.707	1.427	1.890	2.445	100	121,2

D'altra banda, pel que fa als aspectes a millorar, l'atenció a les persones continua sent l'aspecte més rellevant de millora per part de la ciutadania, seguit de la rapidesa en el procés i la freqüència de visites al territori.



Gràfic 1.18. Aspectes que la institució del Síndic de Greuges pot millorar (2025)



1.3. Canvi de paradigma en l'actuació administrativa impulsat per la justícia restaurativa i els mètodes adequats de solució de conflictes

Aquest any hem fet un pas més en la incorporació de la perspectiva de justícia restaurativa i de resolució de conflictes a la institució. D'una banda, hem fet recomanacions restauratives en el marc de la supervisió a l'Administració i, de l'altra, hem convidat l'Administració a participar en processos de justícia restaurativa amb la ciutadania, en el marc del nou circuit MASC-R.¹ Així doncs, aquest canvi de paradigma s'ha implementat a dos nivells, que permeten propiciar diferents formes de generar bones pràctiques administratives.

1.3.1. Justícia restaurativa en el marc de supervisió de l'Administració

En la tramitació ordinària de queixes, consultes i actuacions d'ofici, dins les facultats de supervisió de l'Administració, s'ha continuat aplicant la mirada restaurativa per detectar els casos potencialment restauratius i dur a terme recomanacions a l'Administració. En aquest sentit, s'han habilitat cinc nous tipus de categories restauratives: restitució, indemnització, reparació simbòlica, rehabilitació i garanties de no repetició, d'acord amb les modalitats de reparació que estableix l'ONU. Finalment, s'ha creat un últim pas, el compliment, que permet valorar el compliment de les recomanacions restauratives efectuades a les administracions per cada categoria.

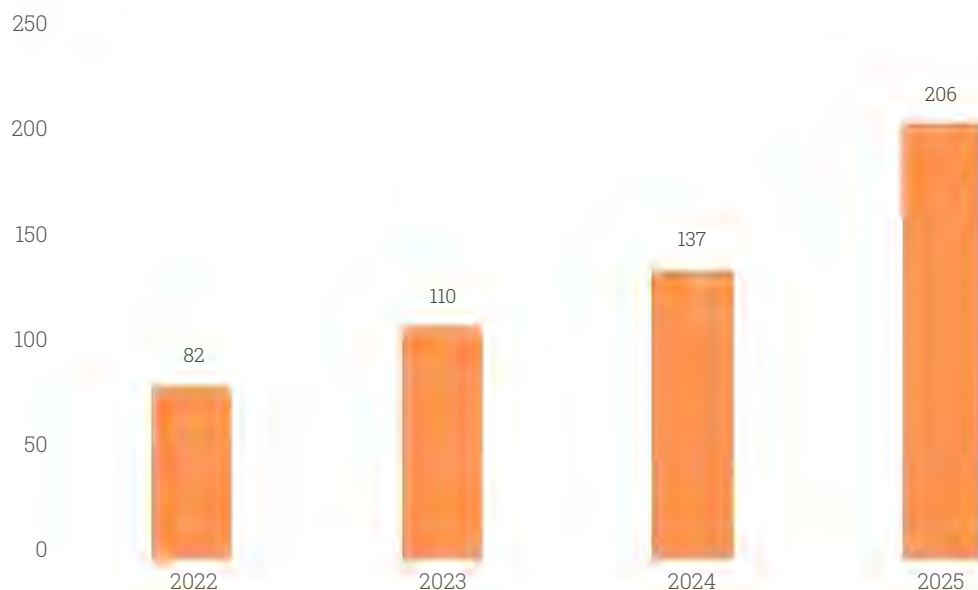
Aquesta línia, iniciada l'any 2022, ha tingut un creixement significatiu el 2025. S'han revisat tant les actuacions que s'identificaven des de 2022 com a potencialment restauratives com la seva posterior translació en recomanacions i compliments restauratius. Des de l'inici del mandat de la síndica, s'han detectat 535 queixes i actuacions d'ofici potencialment restauratives; d'aquestes, 206 (38,5 %) s'han produït l'any 2025, fet que demostra l'esforç que s'està fent per implementar aquesta línia de treball.

¹ Com posàvem de manifest a l'informe anual de l'any passat la sigla MASC-R, per la seva pronúncia, ens pot portar a fer un joc de paraules amb l'expressió tradicional i popular "tenir mà esquerra". El MASC-R, doncs, esdevé la 'mà esquerra' de la síndica perquè tenir mà esquerra fa referència a saber fer les coses amb diplomàcia, a tenir tacte i habilitat, a ser hàbil per resoldre conflictes o disputes, a aconseguir alguna cosa per gestions indirectes en les relacions amb les persones o aconseguir fites discretament i sense forçar ningú. Així, la sigla s'adiu amb el significat popular, amb les funcions i capacitats que es despleguen i amb com es vol fer des de la institució.

Figura 1.1. Aplicació de la justícia restaurativa al Síndic de Greuges



Gràfic 1.19. Expedients potencialment restauratius per any d'inici



Les polítiques socials, particularment d'habitatge, són el principal àmbit en què s'està aplicant l'enfocament restauratiu per supervisar l'actuació de l'Administració

Al llarg de 2025, s'han detectat expedients potencialment restauratius en l'àmbit de polítiques socials (52,4 %), Administració pública i tributs (29,1 %) – principalment en tributs – i seguretat ciutadana i justícia (10,2 %). En canvi, en polítiques territorials (6,8 %) o consum (0,5 %), s'han detectat menys casos. Amb tot, com ja s'ha indicat, es tracta d'una nova línia d'actuació del Síndic i, per tant, el fet que durant 2025 s'hagin iniciat més actuacions en uns àmbits determinats no implica que en els pròxims anys aquesta situació no pugui revertir-se. De fet, del conjunt de recomanacions restauratives formulades des del 2022 (398), un 64,3 % (256 recomanacions) s'ha formulat el 2025.

Taula 1.28. Expedients potencialment restauratius per any d'inici i matèria

	2022		2023		2024		2025		Total	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Polítiques socials	57	69,5	91	82,7	78	56,9	108	52,4	334	62,4
Educació	13	15,9	24	21,8	19	13,9	9	4,4	65	12,1
Habitatge	6	7,3	14	12,7	39	28,5	60	29,1	119	22,2
Igualtat i no-discriminació	3	3,7	1	0,9	1	0,7	0	0	5	0,9
Infància i adolescència	8	9,8	18	16,4	17	12,4	19	9,2	62	11,6
Migracions	0	0	0	0	0	0	2	1,0	2	0,4
Relacions laborals i pensions	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Salut	15	18,3	18	16,4	0	0	6	2,9	39	7,3
Serveis socials	12	14,6	16	14,5	2	1,5	12	5,8	42	7,9
Administració pública i tributs	12	14,6	7	6,4	29	21,2	60	29,1	108	20,2
Administració pública	8	9,8	4	3,6	5	3,6	12	5,8	29	5,4
Tributs	4	4,9	3	2,7	24	17,5	48	23,3	79	14,8
Polítiques territorials	12	14,6	10	9,1	26	19,0	14	6,8	62	11,6
Medi ambient	5	6,1	4	3,6	15	10,9	2	1,0	26	4,9
Mobilitat i transports	7	8,5	6	5,5	9	6,6	4	1,9	26	4,9
Urbanisme	0	0	0	0	2	1,5	8	3,9	10	1,9
Consum	1	1,2	1	0,9	1	0,7	21	10,2	24	4,5
Seguretat ciutadana i justícia	0	0	1	0,9	1	0,7	1	0,5	3	0,6
Cultura i llengua	0	0	0	0	2	1,5	2	1,0	4	0,7
Total	82	100	110	100	137	100	206	100	535	100

La reparació simbòlica, principal mètode de recomanació restaurativa al Síndic

La majoria dels expedients potencialment restauratius es tradueixen en solucions reparadores des de l'inici o en recomanacions restauratives que finalitzen amb un compliment restauratiu, i prenent en consideració les vies de reparació establertes per l'ONU, *la reparació simbòlica constitueix el principal mètode de reparació* recomanat a les administracions quan el Síndic actua com a supervisor, independentment que es puguin formular altres tipus de recomanacions. De manera reiterada, la síndica requereix el reconeixement de l'error per part de l'Administració i el requeriment que l'Administració es disculpi davant la persona interessada davant d'aquesta vulneració, davant una possible vulneració de drets a les persones interessades, irregularitats administratives o praxi de mala administració. De fet, aquesta sol·licitud s'ha estès i s'entén que ha de formar part del conjunt de drets que configuren la bona administració. Així, com a exemple, destaca que, en la majoria de les cartes de servei, la Generalitat de Catalunya ha incorporat el dret a la disculpa com a mecanisme de reparació davant l'incompliment.

Com a segona forma de reparació, s'han formulat recomanacions en relació amb la restitució (28,5 %). S'ha suggerit a l'Administració que restitueixi certes quantitats o que no exigeixi certs pagaments. A continuació, es formulen recomanacions vinculades amb les garanties de no repetició (21,1 %), amb el requeriment per part de la institució de mecanismes de control i supervisió (vigilància) o amb la implementació de nous protocols d'actuació administrativa, entre d'altres. En darrer terme, hi ha les recomanacions relatives a la rehabilitació (actuacions físiques o psicològiques), un 5,9 % de les recomanacions formulades durant 2025, i les indemnitzacions, que representen un 1,7 % de les recomanacions restauratives.



Taula 1.29. Tipus de recomanacions restauratives (2025)

	Nre.	%
Reparació simbòlica	108	42,2
Restitució	73	28,5
Garanties de no repetició	54	21,1
Rehabilitació	15	5,9
Indemnització	6	2,3
Total	256	100

Per matèria, la majoria de les reparacions simbòliques s’han proposat durant aquest 2025 en l’àmbit d’habitatge, seguides de tributari i seguretat ciutadana i justícia, tot i que també s’han requerit en infància i adolescència o Administració pública, entre d’altres. Quant a la restitució –retorn de quantitats o no exigència de pagaments–, s’ha produït fonamentalment en tributari, tot i que també es troben recomanacions en aquest sentit en urbanisme, serveis socials i Administració pública.

Pel que fa a les garanties de no repetició i, per tant, la implementació de nous protocols o l’establiment de mecanismes de control i supervisió, la majoria de les recomanacions estan vinculades a educació, habitatge, i infància i adolescència, tot i que és destacable també en el cas de tributari i transports.

Taula 1.30. Recomanacions restauratives formulades el 2025, per matèria

	Reparació simbòlica		Restitució		Garanties de no repetició		Rehabilitació		Indemnització		Total	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Polítiques socials	58	53,7	5	6,8	32	59,3	12	80	4	66,7	111	43,4
Educació	4	3,7	0	0	16	29,6	0	0	0	0	20	7,8
Habitatge	35	32,4	2	2,7	9	16,7	11	73,3	2	33,3	59	23,0
Igualtat i no-discriminació	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Infància i adolescència	11	10,2	0	0	6	11,1	0	0	0	0	17	6,6
Migracions	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Relacions laborals i pensions	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Salut	4	3,7	0	0	0	0	0	0	2	33,3	6	2,3
Serveis socials	4	3,7	3	4,1	1	1,9	1	6,7	0	0	9	3,5
Administració pública i tributs	25	23,1	63	86,3	14	25,9	0	0	2	33,3	104	40,6
Administració pública	7	6,5	3	4,1	2	3,7	0	0	2	33,3	14	5,5
Tributs	18	16,7	60	82,2	12	22,2	0	0	0	0	90	35,2
Polítiques territorials	6	5,6	5	6,8	3	5,6	2	13,3	0	0	16	6,3
Medi ambient	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0
Mobilitat i transports	5	4,6	0	0	3	5,6	1	6,7	0	0	9	3,5
Urbanisme	1	0,9	5	6,8		0	1	6,7	0	0	7	2,7
Consum	18	16,7	0	0	2	3,7	1	6,7	0	0	21	8,2
Seguretat ciutadana i justícia	0	0	0	0	1	1,9	0	0	0	0	1	0,4
Cultura i llengua	1	0,9	0	0	2	3,7	0	0	0	0	3	1,2
Total	108	100	73	100	54	100	15	100	6	100	256	100

La majoria de les recomanacions s'han fet a l'Administració local (51,2 %), principalment als ajuntaments, seguit de l'Administració autonòmica (44,5%). Amb tot, convé assenyalar que la introducció de recomanacions restauratives són possibles vies de reparació amb altres administracions, com ara les universitats, els consorcis o empreses d'origen estatal, com ara la SAREB.



Taula 1.31. Recomanacions restauratives per tipus d'Administració (2025)

	Nre.	%
Administració autonòmica	114	44,5
Administració local	131	51,2
Ajuntaments	103	40,2
Consells comarcals	7	2,7
Diputacions	18	7,0
Entitats metropolitanes	3	1,2
Ens de cooperació	7	2,7
Consortis	7	2,7
Universitats	1	0,4
Altres	3	1,2
Total	256	100

Quant a la tipologia de recomanacions i suggeriments restauratius, l'Administració autonòmica majoritàriament ha acceptat la reparació simbòlica; és a dir, la disculpa o el reconeixement de l'error, entre d'altres, per reparar el dany. Aquest fet no ens ha d'estranyar en la mesura en què la Generalitat està introduint el dret a la disculpa davant un error que s'hagi pogut produir. En aquest sentit, el Departament de Salut, pel que fa als errors en la gestió administrativa o la demora en les llistes d'espera, demana disculpes, a més de les possibles conseqüències que es puguin derivar dels errors de gestió. També és destacable la implementació de noves pràctiques o nous protocols a la Generalitat de Catalunya quan s'han produït errors o irregularitats administratives.

En canvi, l'Administració local majoritàriament ha acceptat la restitució, especialment en el cas de les diputacions i els organismes de gestió tributària, mitjançant el retorn de quantitats o la no exigència de pagaments.

Taula 1.32. Tipus de recomanacions restauratives per Administració

	Reparació simbòlica		Restitució		Garanties de no repetició		Rehabilitació		Indemnització		Total	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Administració autonòmica	58	53,7	5	6,8	32	59,3	12	80	4	66,7	111	43,4
Administració local	4	3,7	0	0	16	29,6	0	0	0	0	20	7,8
Ajuntaments	35	32,4	2	2,7	9	16,7	11	73,3	2	33,3	59	23,0
Consells comarcals	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diputacions	11	10,2	0	0	6	11,1	0	0	0	0	17	6,6
Entitats metropolitanes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ens de cooperació	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consortis	4	3,7	0	0	0	0	0	0	2	33,3	6	2,3
Universitats	4	3,7	3	4,1	1	1,9	1	6,7	0	0	9	3,5
Altres	25	23,1	63	86,3	14	25,9	0	0	2	33,3	104	40,6
Total	108	100	73	100	54	100	15	100	6	100	256	100

El 90,2 % de les recomanacions restauratives s'han complert i això ha generat un impacte de més de 130.000 euros per a les persones interessades

De les recomanacions restauratives formulades durant 2025, el 90,2 % s'han complert per diferents vies i això ha generat un impacte econòmic positiu per a les persones interessades de 130.449,21 euros. No es té en compte en aquesta xifra la no exigència de devolució dels ajuts a joves extutelats i dels pagaments indeguts a milers de famílies vulnerables, fet que la síndica va reclamar a la Generalitat i que l'Administració va acceptar.

Haver assolit un percentatge de compliment tan elevat durant l'any en què s'ha consolidat aquesta línia d'actuació és especialment remarcable. De fet, el 23,8 % dels compliments estan vinculats amb la restitució de quantitats econòmiques, seguida de la presentació de disculpes (22,1 %) a les persones interessades. En termes globals, la reparació simbòlica és el compliment restauratiu més destacat (45 %), seguit de la restitució amb valor econòmic (28 %).

**Taula 1.33. Compliment de les recomanacions restauratives (2025)**

	Nre.	%
Reparació simbòlica	104	45,0
Disculpa	51	22,1
Reconeixement	27	11,7
Aclariment de comunicació	23	10,0
Acte de desgreuge	3	1,3
Restitució	65	28,1
Restitució de quantitats	55	23,8
No exigència de retorn de pagaments	10	4,3
Garanties de no repetició	43	18,6
Implementació de nous protocols	17	7,4
Noves pràctiques	15	6,5
Vigilància	11	4,8
Rehabilitació	15	6,5
Actuació física	14	6,1
Actuació psicològica	1	0,4
Indemnització	4	1,7
Danys i perjudicis materials	4	1,7
Total	231	100

En relació amb la tipologia d'Administració, més de la meitat dels compliments restauratius, com la majoria de les recomanacions, es produeixen amb l'Administració local (51,5 %), seguides de l'Administració autonòmica (43,7 %). Convé destacar que la resta d'ens han donat compliment al conjunt de recomanacions restauratives proposades.

Taula 1.34. Compliments restauratius per tipus d'Administració (2025)

	Nre.	%
Administració autonòmica	101	43,7
Administració local	119	51,5
Ajuntaments	96	41,6
Consells comarcals	6	2,6
Diputacions	15	6,5
Entitats metropolitanes	2	0,9
Ens de cooperació	7	3,0
Consortis	7	3,0
Universitats	1	0,4
Altres	3	1,3
Total	231	100

Figura 1.2. Exemples de compliments restauratius

Codi de queixa	Situació	Actuació de l'Administració	Compliment restauratiu
Q 02089/2021	Retard en subvenció de lloguer per error en transmissió de dades bancàries.	Es disculpa i reconeix els perjudicis.	Reparació simbòlica i restitució: disculpa formal i reconeixement del dany.
Q 05056/2021	Inacció municipal davant una ocupació i manca de resposta.	Fa resposta expressa i es disculpa.	Reparació simbòlica: reconeixement del greuge i disculpa formal.
Q 05163/2022	L'AHC no paga quotes comunitàries ni respon a la comunitat.	Respon de manera motivada, es disculpa i pren mesures per evitar endarreriments.	Restitució i reparació simbòlica.
Q 05224/2022	Habitatge cedit a l'Ajuntament i retornat a la propietat en mal estat i impagaments.	Accepta una trobada, es disculpa i informa per escrit sobre les reparacions a l'habitatge.	Reparació simbòlica: disculpa formal i reconeixement de responsabilitat.
Q 07815/2022	Filtracions en aparcament d'HPO amb discrepància entre administracions.	Fa una inspecció conjunta i un pla d'actuació, i n'informa el veïnat.	Garanties: coordinació institucional i mesures de correcció.

Codi de queixa	Situació	Actuació de l'Administració	Compliment restauratiu
Q 08539/2022	Informe tècnic pendent per baixa de l'arquitecta municipal.	Respon de manera clara, valora la viabilitat i es disculpa.	Reparació simbòlica.
Q 02305/2022	Família en procés de desnonament sense un acompanyament adequat.	Fa una actuació coordinada i una reunió presencial d'escolta.	Rehabilitació i garanties: reforç de l'atenció i l'acompanyament.
Q 03257/2023	Endesa no fa les factures clares i fa càrrecs sense justificació.	Envia les factures, dona explicacions i es disculpa, però no compensa.	Reparació simbòlica parcial.
Q 08345/2023	Dona gran amb problemes de convivència; demana canvi d'habitatge.	Activa una mediació i revisarà la petició si no prospera.	Garanties: protecció de vulnerabilitat i gestió del conflicte.
Q 09556/2023	Problemes greus de convivència i manteniment en HPO.	Inicia actuacions, assumeix responsabilitats i n'informa el veïnat.	Garanties: intervenció integral i prevenció de noves incidències.
Q-01170/2023	Baixa errònia del Registre d'HPO per notificació defectuosa.	Revisa notificacions, restitueix drets, es disculpa i reforça procediments.	Reparació simbòlica i garanties de no repetició.
Q 10388/2024	Expulsió d'alumne per incidències lleus. La família demana una via educativa.	Comparteix recomanacions i impulsa formació en enfocament restauratiu.	Garanties: revisió de NOFC i canvi cultural progressiu.
Q 10854/2024	Família sense recursos per comprar llibres escolars.	Garanteix accés al material i proposa mesures per al curs següent.	Garanties: vigilància i protecció del dret educatiu.
Q 00326/2024 Q 01986/2025 Q 02458/2024 Q 04394/2024	Ascensors i escales mecàniques de Renfe fora de servei persistentment.	Fa reparacions parcials, s'informa millor i es revisen els protocols de manera limitada.	Reparació simbòlica i garanties parcials.
Q 4455/2024	Comunicacions telefòniques d'un CAP només en català.	Es disculpa i es fa una nova locució bilingüe.	Reparació simbòlica i garanties: comunicació bilingüe garantida.
Q 04862/2024	Insuficiència de capacitat d'una línia de bus al Garraf.	Hi fa una inspecció, reforça el servei, informa de les incidències i es disculpa.	Reparació simbòlica i garanties: millores en curs.
Q 05219/2024	Silenci administratiu en inscripció al Registre d'HPO.	Notifica per silenci positiu i organitza una reunió presencial d'escolta.	Garanties: transparència i atenció personalitzada.

Codi de queixa	Situació	Actuació de l'Administració	Compliment restauratiu
Q 2364/2025	Disconformitat en valoració de mèrits en concurs universitari.	Ordena desglossar ítems d'avaluació en futurs concursos.	Garanties: transparència i millora del procediment.
Q 3726/2025	A un alumne no se li permet continuar estudis a l'IOC sense expedient formal.	Confirma que l'alumne pot reprendre els estudis i el convoca a una reunió.	Reparació simbòlica: aclariment del dret i voluntat de diàleg.
Q 2454/2025	Un club no permet la baixa d'un jugador infantil, malgrat no perjudicar l'equip.	Es deriva el cas a un comitè de mediació i el club accepta la baixa.	Reparació simbòlica: desgreuge i resolució dialogada.
Q 5464/2024 Q 5969/2024	Sancions a alumnat amb NEE amb circuits poc clars.	Es revisen els circuits disciplinaris i el compromís d'avaluació.	Garanties: millora de protocols i seguiment.
Q 5532/2025	Tracte inadequat del personal del TRAM a dues nenes.	Es disculpa, es reforça la formació i es revisen els protocols.	Garanties: protecció d'infants i millora procedimental.
Q 348/2025	Manca de diàleg en una nova licitació d'una escola municipal de música.	Facilita una reunió i l'Ajuntament assumeix treballar un nou model amb agents.	Garanties: pràctiques participatives i compromís comunitari.
Q 4819/2025	Reclamació patrimonial d'un agent local paraltzada un any.	S'activa el cas, es fa una resolució estimatòria i es paga la indemnització.	Restitució: compensació econòmica i resolució del dany.
Q 10497/2025	Habitatge d'HPO que es lliura molt brut.	Programa la neteja, pren mesures preventives i es disculpa.	Compliment pendent.
Q 2083/2025	Atenció sanitària no garantida en català, malgrat la petició.	Es disculpa, reassigna el facultatiu i ofereix suport lingüístic en l'assistència.	Reparació simbòlica i garanties de no repetició.

1.3.2. Nous processos: mètodes adequats de solució de conflictes amb perspectiva restaurativa (MASC-R)

Aquesta institució ha començat a proposar i instaurar –de manera complementària a les funcions ordinàries– processos de conciliació, mediació, composició de controvèrsies, diàleg, processos o trobades restauratives a l'Administració, als organismes que en depenen, a les persones que són objecte d'un procediment d'investigació i a les persones afectades, en funció de les necessitats de cada cas. Es fa d'acord amb els articles 3.3, 49 i 50 de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges, i amb els articles 8.p) i q), i 24.1 de la Carta de servei i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges.

Els mètodes de resolució de conflictes tenen la finalitat d'oferir un espai de diàleg entre les parts implicades per trobar, quan sigui possible, solucions constructives o reparacions materials o simbòliques. L'objectiu és eixamplar la proximitat i l'eficàcia de l'Administració, i fomentar el dret a una bona administració, tot facilitant la resolució dels possibles conflictes en benefici de tothom. Així es preveu en el Codi de bones pràctiques de la nostra institució, que estableix que una bona administració és la que informa, la que escolta i la que respon, la que actua de manera transparent, la que impulsa la participació dels ciutadans, la que gestiona amb rigor i la que assumeix plenament les seves responsabilitats. D'acord amb això, l'Administració es posa al servei de la ciutadania i contribueix, amb l'adopció d'aquestes noves pràctiques, a promoure un canvi cultural de col·laboració amb la ciutadania en els assumptes públics.

Els ciutadans, especialment els més vulnerables, materialitzen el dret a ser escoltats o a rebre resposta en un espai segur, imparcial, confidencial i amb garanties d'equitat per a totes les parts. L'ús dels mètodes de resolució de conflictes millora qualitativament la relació entre l'Administració i la ciutadania, ofereix espais d'escolta activa i equilibra les posicions amb la finalitat d'assolir una solució eficaç per a les parts implicades. Es prenen en consideració els interessos públics, individuals i col·lectius, i les necessitats de l'Administració i la ciutadania; s'impulsa la cultura de la pau i la justícia restaurativa, per la via del diàleg, i es generen espais i temps d'expressió i escolta, sempre des del respecte.

Per aquest motiu, i de forma complementària a la via ordinària, s'ha continuat desenvolupant el nou protocol intern i circuit específic de mètodes adequats de solució de conflictes amb perspectiva restaurativa (MASC-R). D'acord amb això, el 2025 s'han creat tres nous tipus d'expedients:

Expedient MASC-R

Quan s'inicia un procés de conciliació, de mediació, de composició de controvèrsies, de diàleg o una trobada restaurativa, s'obre un expedient MASC-R. L'obertura de l'expedient es produirà a partir d'una petició explícita d'una persona interessada

(pot ser una persona física, però també pot ser jurídica o una administració) o a partir d'una queixa oberta en el que es valori la viabilitat d'algun d'aquests processos. En aquest cas, la queixa quedarà suspesa fins que es resolgui l'expedient MASC-R.

Expedient CMAS-R

Quan s'atén una consulta relacionada amb els MASC-R, se'n deixa constància a través d'aquests tipus d'expedients. La consulta per mètodes adequats de solució de conflictes amb perspectiva restaurativa (CMAS-R) pot donar lloc a l'obertura d'un expedient MASC-R o d'AOMS-R. Aquest expedient equival a les consultes del circuit tradicional.

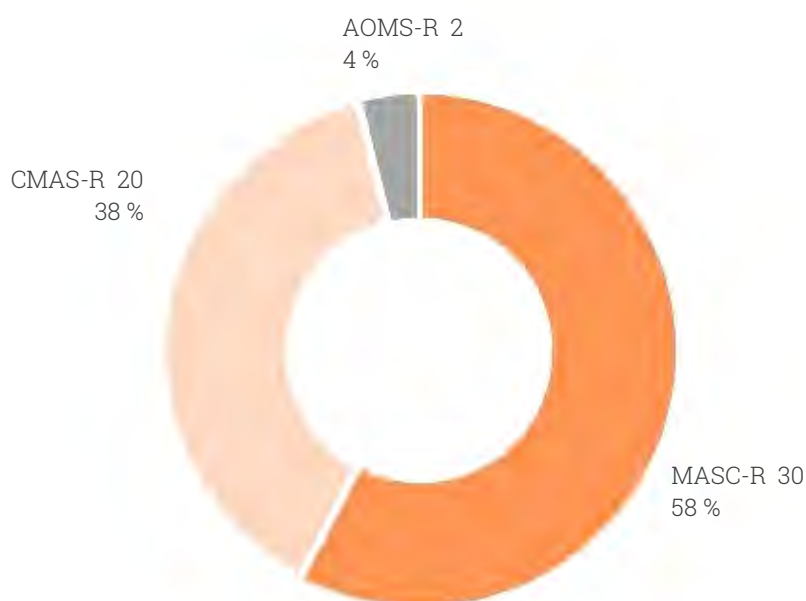
Expedient AOMS-R

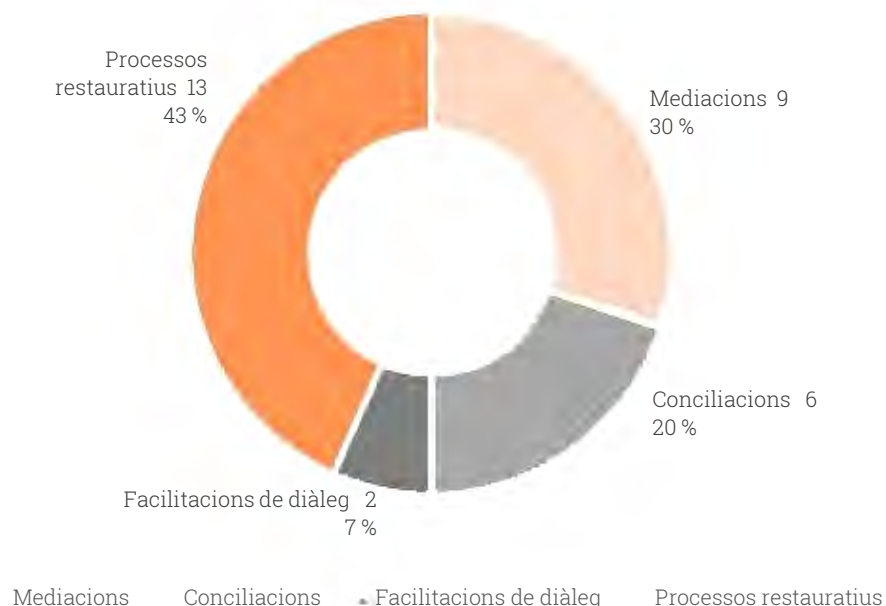
Quan s'inicia d'ofici un procés de conciliació, de mediació, de composició de controvèrsies, de diàleg o procés restauratiu, s'obre un expedient d'actuació d'ofici per mètodes adequats de solució de conflictes amb perspectiva restaurativa (AOMS-R). En aquest cas, l'expedient s'inicia des de la institució, d'ofici, davant situacions conflictives de rellevància qualitativa i quantitativa que afecten un nombre important de ciutadans, entitats o col·lectius i l'Administració. Aquest expedient equival a les actuacions d'ofici del circuit tradicional.

Durant el 2025, s'han facilitat i impulsat trenta expedients MASC-R, vint expedients CMAS-R i dos AOMS-R. D'aquests trenta expedients, nou han estat mediacions; sis, conciliacions; dos, facilitacions de diàleg, i tretze, processos restauratius.

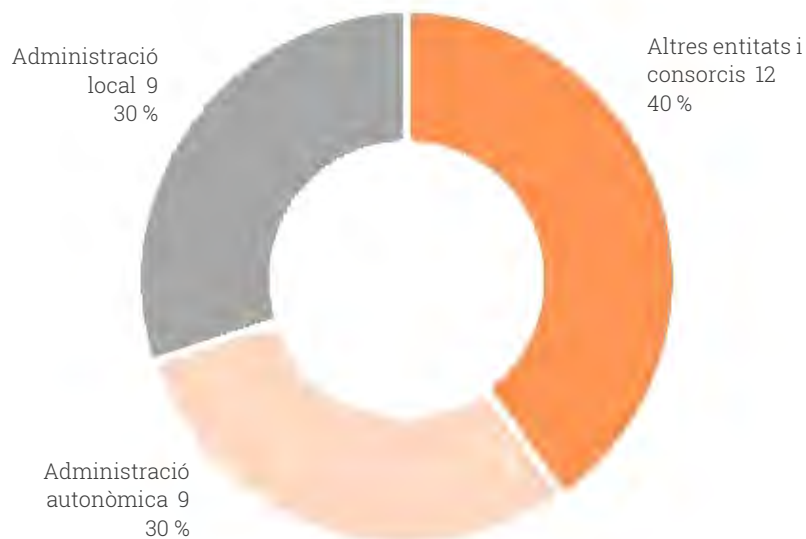


Gràfic 1.20. Tipologia d'expedients iniciats amb perspectiva restaurativa



**Gràfic 1.21. Tipus de procés dels expedients amb perspectiva restaurativa**

Pel que fa a les parts, en nou expedients hi ha participat l'Administració local; en nou, l'Administració autonòmica i, en els dotze restants, altres entitats, consorcis o empreses d'origen estatal, com ara la SAREB.

**Gràfic 1.22. Administracions participants en els expedients amb perspectiva restaurativa**

Pel que fa a la tramitació, quinze d'aquests expedients estan en curs; catorze estan tancats i en dos s'han suspès les actuacions. Dels catorze expedients tancats, sis han conclòs per no viabilitat / no acceptació; tres, per desistiment, i sis han finalitzat amb acord total o parcial.

Les principals matèries tractades han estat educació, serveis socials, abusos sexuals en l'àmbit de l'Església catòlica o ordes religiosos, funció pública, habitatge, urbanisme, protecció a la infància i adolescència, salut i justícia. Alguns tenien a veure amb reclamacions de responsabilitat patrimonial a l'Administració.

Finalment, destaquem alguns dels acords o compromisos assolits, en el marc del nou protocol i circuit MASC-R, amb relació als sis processos conclusos amb acord:

- ▶ Un procés de conciliació restaurativa amb reparació simbòlica i reparació material: indemnització de 52.000 euros d'una congregació religiosa a la mare i a la germana de la víctima.
- ▶ Dos processos de mediació/conciliació amb la SAREB: acord de reubicació residencial i lloguer social amb dues persones afectades per un procediment judicial de desnonament del seu habitatge habitual.
- ▶ Un procés restauratiu amb reparació simbòlica dels serveis socials municipals i dels serveis de salut, en un cas d'incompliment del dret a la bona administració i de discriminació en el tracte rebut pel ciutadà en la gestió d'expedients administratius d'habitatge i discapacitat.
- ▶ Un procés de conciliació entre el Departament d'Educació i una família en un cas d'assetjament escolar.
- ▶ Un procés restauratiu, amb reparació simbòlica, a una persona víctima d'abusos sexuals en l'àmbit de l'Església.

2. Àmbits de transformació preferent per a la defensa dels drets de les persones

Al començament del seu mandat, la síndica va subratllar que l'Administració catalana tenia el repte d'adequar la seva actuació a la nova realitat social que es deriva de les profundes transformacions demogràfiques, socials, econòmiques i tecnològiques que està experimentant Catalunya en l'actualitat, i va posar el focus en deu eixos clau de transformació de les polítiques públiques per fer-ho possible.

Aquest capítol de l'informe recull el resultat del seguiment que aquesta institució fa d'aquests eixos de transformació. El seguiment inclou l'evolució dels principals indicadors de context, de les actuacions més destacades dutes a terme per la institució del Síndic de Greuges durant l'any 2025 i dels principals canvis en les polítiques públiques iniciats per les diferents administracions.

2.1. Desinstitucionalització de les persones: cap als models alternatius

A l'inici del seu mandat, l'any 2022, **la síndica va suggerir establir un pla d'actuació orientat a la desinstitucionalització de les persones que resideixen en centres**, atesos els efectes negatius que comporta viure en centres residencials o institucions. Aquest pla havia d'incloure la promoció de mesures penals alternatives i de processos de justícia restaurativa en el cas del sistema penal i penitenciari; l'impuls de l'acolliment familiar i la prevenció del desemparament en el cas del sistema de protecció, i l'atenció domiciliària integral en el cas de les persones grans o amb discapacitat.

La institucionalització de persones a Catalunya ha continuat amb una tendència creixent durant l'any 2025.

Malgrat que des de 2023 s'han dissenyat algunes mesures per assolir aquest objectiu –com ara l'estratègia del Govern per desinstitucionalitzar els infants menors de sis anys acollits en centres residencials, aprovada el novembre de 2024– i que els plans d'acció departamental incorporen actuacions com la promoció de l'acolliment familiar o l'extensió de l'aplicació de les mesures penals alternatives, **a Catalunya cada vegada hi ha més persones institucionalitzades.**

Durant els tres primers trimestres de 2025, la població que resideix en centres de protecció, en centres penitenciaris o en residències de gent gran va augmentar un

2,4 %. És especialment significatiu l'increment dels infants en acolliment residencial (4,0 %) i de la població penitenciària (4,5 %). En el període 2010-2025, el nombre de persones institucionalitzades ha augmentat un 17,5 %, per sobre del que ho ha fet el conjunt de la població, que ha augmentat un 8,8 % (taula 2.1).

L'augment de la població institucionalitzada s'explica, en part, per factors contextuais, com, per exemple, l'increment de l'arribada d'adolescents migrants sense referents familiars a Catalunya, en el cas dels infants i adolescents tutelats en acolliment residencial; la feblesa de les xarxes de suport dels interns, en el cas de la població penitenciària, o l'envelliment progressiu de la població, en el cas de les residències de gent gran. Tot i això, aquest augment també respon a factors de caràcter institucional o polític.

Així, per exemple, l'augment del nombre d'efectius policials pot contribuir a incrementar la població penitenciària, com a resultat d'un sistema més eficaç en la lluita contra la criminalitat. Cal destacar, però, que en alguns àmbits, com el de la justícia juvenil, la institucionalització es manté estable des de fa anys gràcies a l'existència de mesures d'intervenció socioeducativa en el medi, que garanteixen que l'internament s'utilitzi només com a l'últim recurs.

Taula 2.1. Població institucionalitzada a Catalunya (2010-2025)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025 (oct.)
Centres penitenciaris	10.520	10.513	10.062	9.818	9.294	8.810	8.566	8.367	8.367	8.391	7.884	7.746	7.713	8.042	8.594	9.067
Centres de justícia juvenil	285	295	264	245	252	221	207	230	252	295	180	219	210	216	218	204
Centres residencials per a infants i adolescents	2.749	2.701	2.764	2.706	2.685	2.672	2.975	3.487	5.681	5.677	4.246	4.168	5.004	5.149	5.239	5.349
Residències per a gent gran	54.541	56.023	56.724	57.486	58.294	58.639	59.458	59.635	59.888	60.197	60.954	60.977	61.295	62.030	63.213	64.419 (e)
Centres o llars residencials per a persones amb discapacitat	7.891	8.301	8.197	9.277	9.081	9.326	9.358	9.477	9.510	9.683	9.879	9.886	10.069	10.190	10.231	10.272 (e)
Total	75.986	77.833	78.011	79.532	79.606	79.668	80.564	81.196	83.698	84.243	83.143	82.996	84.291	85.627	87.495	89.311
Hospitals psiquiàtrics de llarga estada	2.580	2.471	2.423	2.282	2.233	2.172	2.118	2.223	2.262	2.297	–	–	–	2.172	–	–
Hospitals de llarga estada	9.298	8.966	9.079	8.820	8.917	8.720	8.674	8.737	8.776	8.825	–	–	–	8.567	–	–
Per 10.000 habitants	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025 (oct.)
Centres penitenciaris (18 anys o més)	17,2	17,2	16,4	16,1	15,4	14,6	14,2	13,7	13,6	13,5	12,5	12,2	12,1	12,3	12,9	13,4
Centres de justícia juvenil (14-17 anys)	10,7	11,1	9,8	9,1	9,2	7,9	7,3	7,8	8,3	9,4	5,5	6,6	6,2	6,1	6,1	5,6
Centres residencials per a infants (0-17 anys)	20,4	19,8	20,0	19,5	19,4	19,3	21,4	25,0	40,6	40,6	30,3	30,0	36,3	37,3	38,3	39,5
Residències per a gent gran (75 anys o més)	820,5	820,4	806,4	806,6	815,5	829,6	819,8	817,7	815,4	805,9	800,4	794,0	784,5	780,6	807,8	802,9
Centres o llars residencials per a persones amb discapacitat (població total)	10,6	11,1	10,9	12,4	12,2	12,6	12,6	12,7	12,6	12,7	12,8	12,8	13,0	12,9	12,8	12,6
Total	101,8	103,9	103,8	106,2	107,1	107,4	108,3	108,5	111,0	110,5	107,7	107,1	108,6	108,4	109,2	110,0

Font. Departament de Justícia i Qualitat Democràtica, Departament de Drets Socials i Inclusió i Departament de Salut.

Nota. (e) indica que la xifra és estimada.

En el cas de la institucionalització dels infants i adolescents tutelats, l'increment de l'acolliment residencial es produeix en un context de manca de diversificació suficient de les mesures de protecció orientades a garantir l'atenció dels infants i adolescents en el seu entorn familiar o en les diferents modalitats d'acolliment familiar. Així, l'extinció de la figura dels delegats d'atenció a la infància (DAI), la supressió de la mesura d'atenció en la pròpia família a partir de l'aprovació de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, i la manca d'un subsistema d'acompanyament intensiu a les famílies amb infants en situació de risc o de desemparament són alguns dels factors que han contribuït a l'increment de la institucionalització.

Pel que fa a la institucionalització de persones grans, de persones amb discapacitat i de persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental, el Govern s'ha compromès a crear 6.000 noves places residencials públiques durant la legislatura vigent, tenint en compte que cada vegada es necessiten més places residencials i hi ha més persones amb un grau de dependència reconegut.

L'any 2025, els principals canvis en el disseny de polítiques s'han centrat més a millorar les condicions de vida de les persones institucionalitzades, per compensar o minimitzar els efectes de la institucionalització, que a reduir el nombre de persones que es troben en aquesta situació.

En l'àmbit penitenciari, el Departament de Justícia i Qualitat Democràtica ha aprovat el Pla integral penitenciari 2025-2028, que té per objectiu millorar la seguretat, la convivència i les condicions laborals als centres penitenciaris de Catalunya.

En l'àmbit del sistema de protecció, el Departament de Drets Socials i Inclusió va anunciar el Pla de transformació del sistema d'atenció a la infància i l'adolescència a Catalunya 2025-2030, amb la creació de la nova Direcció General de Prevenció i Protecció a la Infància i l'Adolescència (DGPPIA) i un canvi d'orientació cap a la prevenció i l'acolliment familiar. Fins ara, s'han concretat mesures relacionades amb la millora de la gestió de les prestacions econòmiques i amb el reforç dels equips, amb prop de 300 nous professionals. Es fa referència a la desinstitucionalització com a repte, sense concretar encara noves mesures específiques per fer-la efectiva, més enllà de l'estratègia de desinstitucionalització dels infants menors de sis anys tutelats i acollits en centres residencials, presentada l'any 2024.

En l'àmbit de la gent gran, el Departament de Drets Socials i Inclusió ha anunciat el Pla de xoc per millorar la qualitat de les residències a Catalunya, que preveu un pla d'obres d'adequació urgent, la incorporació de millores tecnològiques a les residències,

el redimensionament i la redefinició de les plantilles i dels perfils de professionals i l'avaluació de la qualitat del servei. Queda pendent, en canvi, la redefinició del model residencial més centrat en la persona. Les visites que la institució del Síndic de Greuges ha dut a terme a diverses residències de gent gran evidencien l'existència de centres de grans dimensions, sense espais sectoritzats ni espais d'ús individual o en grups reduïts, i una manca de recursos sanitaris suficients, tant tècnics com humans, per fer front a la complexitat assistencial derivada de les situacions de dependència.

El Departament de Drets Socials i Inclusió treballa en la revisió de la Cartera de Serveis Socials amb l'objectiu de flexibilitzar-la, mitjançant la possible modificació i incorporació d'alguns serveis, i amb el compromís de presentar la nova cartera durant la legislatura actual. Caldrà valorar si aquesta revisió s'orienta a reforçar els recursos alternatius al model residencial.

2.1.1. Reducció de l'acolliment residencial del sistema de protecció a la infància

La desinstitucionalització requereix apostar per la prevenció del desemparament. Un sistema que garanteixi un suport i un acompanyament més intensius a les famílies amb menys capacitats parentals podria evitar la separació de l'infant del nucli familiar, tenint presents els motius del desemparament.

A Catalunya, el nombre d'infants i adolescents amb expedient obert de desemparament o de tutela, ara prop d'11.000, ha mantingut una tendència creixent els darrers anys. Tot i això, el 2025 el nombre d'infants tutelats ha disminuït per primer cop respecte de l'any anterior, tant si es comptabilitzen els adolescents migrants sense referents familiars com si no. Sense comptabilitzar-los, l'octubre de 2025 hi havia 8.570 infants i adolescents amb expedient de desemparament o tutela, un 16,9 % més que el 2016 (7.331), però un 2,7 % menys que l'any 2024 (taula 2.2).



Taula 2.2. Expedients de desemparament o tutela en el sistema de protecció (2016-2025)

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025 (oct.)
Infants i adolescents amb expedient de desemparament o tutela (total)	7.858	8.621	10.782	10.828	9.411	9.534	10.680	10.941	11.097	10.947
Infants i adolescents amb expedient de desemparament o tutela (adolescents migrants sols)	527	1041	3.450	3.077	1.671	1.568	2.310	2.347	2.293	2.377
Infants i adolescents amb expedient de desemparament o tutela (sense adolescents migrants sols)	7.331	7.580	7.332	7.751	7.740	7.966	8.370	8.592	8.804	8.570
Infants i adolescents amb expedient de desemparament o tutela / 1.000 infants	5,6	6,2	7,7	7,7	6,7	6,9	7,8	7,9	8,1	8,1
Infants i adolescents amb expedient de desemparament o tutela / 1.000 infants (sense adolescents migrants sols)	5,3	5,4	5,2	5,5	5,5	5,7	6,1	6,2	6,4	6,3

Font. Departament de Drets Socials i Inclusió.

Una part molt significativa dels infants i adolescents tutelats, el 55,4 % l'any 2025, es troben en aquesta situació de desemparament a causa de situacions de negligència, desatenció, situació persistent de risc greu que determini la privació dels elements bàsics per al seu desenvolupament o altres factors que impossibiliten la cura i el desenvolupament integral del menor (taula 2.3). La desatenció de les necessitats bàsiques de l'infant i adolescent per part dels progenitors és una situació que es pot corregir amb més acompanyament a la família i amb tractament terapèutic. La síndica ha destacat que la manca d'un subsistema d'acompanyament intensiu a les famílies amb infants en situació de risc o de desemparament fa augmentar les declaracions de desemparament i, consegüentment, també la incidència de l'acolliment residencial.



Taula 2.3. Motiu principal de la declaració de desemparament (2023-2025)

	2023 (set.)		2025 (set.)	
	Total	%	Total	%
Negligència, desatenció o imprudència	2.091	32,6	2.071	31,7
Abandonament emocional	584	9,1	602	9,2
Situacions de risc greu persistents que determinin la privació dels elements bàsics per al desenvolupament de l'infant o adolescent	814	12,7	816	12,5
Maltractament prenatal	170	2,7	165	2,5
Maltractaments físics i psíquics	504	7,9	574	8,8
Inducció a pràctiques no adequades per als infants i adolescents (delinqüència, mendicitat, prostitució, consum de drogues, etc.)	13	0,2	14	0,2
Violència masclista	167	2,6	209	3,2
Abusos sexuals	67	1,0	73	1,1
Manca de col·laboració i obstaculització	252	3,9	239	3,7
Drogodependència o salut mental dels progenitors	847	13,2	951	14,6
Sol·licitud o renúncia dels progenitors (incloses les guardes)	68	1,1	55	0,8
Altres factors que impossibilitin la cura o el desenvolupament integral del menor	796	12,4	728	11,1
Altres	36	0,6	33	0,5
Total	6.409	100,0	6.530	100,0
Total (negligència, desatenció, imprudència, situacions de risc greu persistents, etc.)	3.701	57,7	3.615	55,4

Font. Departament de Drets Socials i Inclusió.

La desinstitucionalització també implica diversificar les mesures de protecció en entorns familiars.

Si bé la proporció d'infants tutelats en acolliment residencial ha tendit a augmentar, tant en valors absoluts com relatius i també si no es comptabilitzen els adolescents migrants sols, el nombre d'infants tutelats en acolliment en família extensa i aliena s'ha mantingut estable: **l'any 2016, el 38 % dels infants tutelats estaven en acolliment residencial, i actualment aquesta proporció és del 45,3 %** (59,0 % si es comptabilitzen els adolescents migrants sols) (gràfic 2.1). **Els darrers cinc anys, el nombre de famílies acollidores s'ha mantingut estable al voltant de les 750-800, amb un lleu decreixement l'any 2025** (taula 2.4).



Gràfic 2.1. Nombre d'infants tutelats en acolliment residencial i familiar (2010-2025)



Amb mesura protectora (total)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025 (oct.)
Infants acollits en centre residencial	2.749	2.701	2.764	2.706	2.685	2.672	2.975	3.487	5.681	5.677	4.246	4.168	5.004	5.149	5.239	5.363
Infants acollits en família aliena	885	924	958	966	969	1.004	972	928	906	945	911	947	902	937	932	855
Infants acollits en família extensa	2.773	2.944	2.464	2.467	2.415	2.446	2.420	2.439	2.447	2.480	2.441	2.354	2.385	2.404	2.414	2.377
Altres infants acollits per la DGAIA	1.578	648	854	937	916	840	560	595	556	285	295	329	387	440	392	337
Total	7.985	7.217	7.040	7.076	6.985	6.962	6.927	7.449	9.590	9.387	7.893	7.798	8.678	8.930	8.977	8.932

Amb mesura protectora (sense migrants sols)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025 (oct.)
Infants acollits en centre residencial	-	-	-	-	-	-	2.448	2.446	2.231	2.600	2.575	2.600	2.694	2.800	2.946	2.986
Infants acollits en família aliena	-	-	-	-	-	-	972	928	906	945	911	947	902	937	932	855
Infants acollits en família extensa	-	-	-	-	-	-	2.420	2.439	2.447	2.480	2.441	2.354	2.385	2.404	2.414	2.377
Altres infants acollits per la DGAIA	-	-	-	-	-	-	560	595	556	285	295	329	387	440	392	337
Total	-	-	-	-	-	-	6.400	6.408	6.140	6.310	6.222	6.230	6.368	6.581	6.684	6.555

Font. Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) i Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció (ICAA).



Taula 2.4. Nombre de famílies acollidores (2016-2025)

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025 (set.)
Famílies acollidores	552	630	707	748	714	763	750	790	791	765

Font. ICAA.

La promoció de l'acolliment familiar és una de les possibles mesures alternatives a la institucionalització. Tanmateix, la capacitat d'augmentar el nombre de famílies alienes que s'ofereixin per acollir serà probablement limitada en un context social caracteritzat per baixes taxes de natalitat i dificultats de cura i conciliació familiar, entre altres factors. Per això, cal crear un subsistema d'acompanyament intensiu a les famílies amb infants en situació de risc o de desemparament i reforçar mesures com els serveis d'intervenció socioeducativa (SIS), les cases d'infants o la metodologia de reunió de grup familiar (*family group conference*), que ofereixen suport a les famílies perquè puguin atendre els seus fills en el seu entorn familiar.

La síndica proposa legislar la prohibició que els infants menors de sis anys estiguin en acolliment residencial.

La posada en marxa de l'estratègia de desinstitucionalització dels infants menors de sis anys que estan en acolliment residencial –una mesura especialment inadequada per als infants més petits– ha permès reduir lleugerament el nombre d'infants menors de sis anys en centre, que ha passat de 283 el desembre de 2024 a 255 el setembre de 2025. Tot i això, continua sent una xifra massa elevada (taula 2.5). A més, en el marc de les visites que la institució del Síndic de Greuges ha fet als centres, la síndica ha tingut constància de la presència d'infants menors de tres anys ingressats en centres d'acollida des de fa més d'un any, la qual cosa implica que s'ha superat el termini legal de sis mesos per dur a terme l'estudi de la situació familiar (podeu consultar l'actuació d'ofici 12/2025).



Taula 2.5. Infants tutelats menors de sis anys en acolliment residencial (2016-2025)

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025 (set.)
Infants tutelats residents en centre residencial	2.975	3.487	5.681	5.677	4.246	4.168	5.004	5.149	5.239	5.345
Infants tutelats menors de 6 anys en centre residencial	180	165	115	135	123	229	263	290	283	255
Infants tutelats menors de 3 anys en centre residencial	71	69	48	67	64	80	84	119	133	120

Font. Direcció General de Prevenció i Protecció a la Infància i l'Adolescència del Departament de Drets Socials i Inclusió.

La síndica demana que es reguli la prohibició d'ingrés dels infants menors de sis anys en centre residencial, per reforçar la previsió legal ja vigent d'evitar la mesura d'acolliment residencial d'infants de menys de tres anys i de prioritzar l'acolliment familiar en el cas dels infants de menys de sis anys (article 21.3 de la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, que no té caràcter orgànic i és un precepte supletori a la regulació que dictin les comunitats autònomes).

A més, hi ha infants i adolescents que estan en el sistema de protecció en un recurs inadequat, pendents d'un altre recurs, d'acord amb la valoració feta pels equips tècnics. Els darrers anys, el nombre d'infants i adolescents que es troben en aquesta situació s'ha mantingut estable (per sobre dels 500), i el 96,1 % estan pendents d'una família aliena (taula 2.6).



Taula 2.6. Infants tutelats en el sistema de protecció pendents d'un altre recurs (2016-2025)

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025 (set.)
Infants tutelats	6.927	7.449	9.590	9.387	7.893	7.798	8.678	8.930	8.977	8.954
Infants tutelats pendents d'un altre recurs	644	612	575	537	494	518	531	543	560	536
Percentatge sobre infants tutelats (%)	9,3	8,2	6,0	5,7	6,3	6,6	6,1	6,1	6,2	6,0

Font. Direcció General de Prevenció i Protecció a la Infància i l'Adolescència del Departament de Drets Socials i Inclusió.

Una part significativa dels infants i adolescents ingressats necessiten rebre atenció en l'àmbit de la salut mental, però la xarxa pública no els garanteix una atenció diferenciada i específica, i la intensitat de tractament que ofereix no és suficient per garantir el seu benestar i el seu desenvolupament correcte. Arran de l'anàlisi feta per aquesta institució durant l'any 2025 sobre una mostra de 79 centres, s'ha constatat que el **57,3 % dels infants i adolescents són atesos per serveis ambulatoris de salut mental infantil i juvenil, amb una periodicitat mitjana d'una visita cada 37,1 dies**.

Durant l'any 2025, han augmentat un 40,0 % les queixes rebudes al Síndic de Greuges relacionades amb el sistema de protecció a la infància i l'adolescència (taula 2.7).



Taula 2.7. Queixes, consultes i actuacions d'ofici del Síndic de Greuges (2016-2025)

	2023	2024	2025
Sistema de protecció a la infància i l'adolescència	311	407	571

Font. Síndic de Greuges.

2.1.2. Obertura dels centres penitenciaris i mesures penals alternatives

Tot i que augmenta la població penitenciària, no augmenta el nombre de persones ateses en models alternatius a la institucionalització.

En el sistema penitenciari, la desinstitucionalització es reforça amb l'aplicació de mesures penals alternatives (MPA) i, en cas d'accedir a un centre penitenciari, amb l'aplicació de mesures de règim obert, de permisos i de llibertat condicional. **Tot i que el nombre d'interns augmenta, el nombre de persones que compleixen MPA es manté relativament estable** (ha passat de 7.756 el desembre de 2022 a 7.842 l'octubre de 2025, i en aquest mateix període la ràtio de persones amb MPA per cada cent persones en centres penitenciaris ha passat de 100,6 a 86,5). **El nombre de persones en règim obert també es manté relativament estable en valors absoluts, però l'increment de la població penitenciària fa que, en valors relatius, es redueixi des de l'any 2020.** Aleshores, el 20,3 % dels interns estaven en tercer grau, i l'octubre de 2025 aquesta proporció se situa en el 15,6 %. Aquesta mateixa tendència també s'observa en el cas de la població en llibertat condicional.

Taula 2.8. Població amb mesures penals alternatives i règim obert, llibertat condicional i permisos penitenciaris a Catalunya (2010-2025)

Mesures penals alternatives	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025 (oct.)
Població en presó (últim dia de l'any)	10.520	10.513	10.062	9.818	9.294	8.810	8.566	8.367	8.367	8.391	7.884	7.746	7.713	8.042	8.594	9.067
Població sotmesa a MPA (últim dia de l'any)	8.348	6.758	6.301	6.235	6.774	6.984	7.095	7.956	7.776	7.782	7.757	7.639	7.756	7.954	7.823	7.842
Ràtio de persones amb MPA per 100 persones en presó	79,4	64,3	62,6	63,5	72,9	79,3	82,8	95,1	92,9	92,7	98,4	98,6	100,6	98,9	91,0	86,5
Règim obert, llibertat condicional i permisos	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025 (oct.)
Població en tercer grau	1.843	1.882	1.717	1.571	1.616	1.492	1.451	1.558	1.661	1.653	1.603	1.523	1.355	1.345	1.396	1.413
Percentatge sobre persones en presó (%)	17,5	17,9	17,1	16,0	17,4	16,9	16,9	18,6	19,9	19,7	20,3	19,7	17,6	16,7	16,2	15,6
Població en llibertat condicional	792	895	1.040	1.070	1.072	1.057	1.026	965	841	834	788	737	623	576	582	569
Percentatge sobre persones en presó (%)	7,5	8,5	10,3	10,9	11,5	12,0	12,0	11,5	10,1	9,9	10,0	9,5	8,1	7,2	6,8	6,3
Població penitenciària amb permisos	5.178	5.409	5.228	5.040	4.946	4.898	4.661	4.713	4.772	4.900	4.173	4.086	3.907	3.890	4.272	—
Percentatge sobre persones en presó (%)	28,9	30,3	29,7	30,1	31,0	33,1	33,0	34,0	34,3	35,0	31,7	31,5	30,6	29,5	30,4	—

Font. Departament de Justícia i Qualitat Democràtica.

El gener de 2025 va entrar en vigor el nou contracte del servei de suport als programes d'execució de mesures penals alternatives per al període 2025-2028, que introdueix com a principals novetats un augment del pressupost destinat a les MPA i la incorporació de més professionals, amb l'objectiu d'executar un volum més elevat de mesures anualment i reduir la llista d'espera, entre d'altres.

Els indicadors de qualitat de vida en l'entorn penitenciari no han millorat substancialment durant l'any 2025, a causa de la falta d'adaptació del model al canvi en el perfil de la població penitenciària.

Al sistema penitenciari, hi ha una prevalença cada vegada més gran de problemes de salut mental, i els centres penitenciaris no estan prou preparats per atendre les persones que els pateixen. Alhora, cada cop hi ha més persones de nacionalitat estrangera entre la població penitenciària (l'octubre de 2025 els interns estrangers representaven el 52,7 % del total), moltes de les quals no tenen la documentació en regla ni una xarxa de suport familiar o social a Catalunya. Això dificulta la seva participació en programes del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) o en programes específics de tractament que facilitin la reinserció en el medi obert, així com l'aplicació de mesures penals alternatives.

L'informe del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura (MCPT), presentat el febrer de 2025, analitza específicament l'atenció a les persones amb discapacitat intel·lectual o del desenvolupament (DID) als centres penitenciaris de Catalunya, i conclou que la presó no és un lloc adequat per a aquestes persones, que haurien de poder complir la seva condemna de manera alternativa. Malgrat els esforços fets, no se'ls presta una atenció adequada a les seves necessitats. En aquest sentit, per exemple, no hi ha unitats específiques per atendre les necessitats d'aquest col·lectiu, a excepció del Departament d'Atenció Especialitzada (DAE) del Centre Penitenciari Quatre Camins.

Aquest desajustament entre el model i el perfil de la població penitenciària dificulta el compliment de l'objectiu primordial del sistema penitenciari, que és la reinserció social, i obliga a repensar i redissenyar la intervenció que es fa.

Adicionalment, en la darrera dècada, ha augmentat de forma pràcticament ininterrompuda el nombre d'incidents als centres penitenciaris, tant en valors absoluts com en valors relatius. **Durant el període 2015-2024, el nombre d'incidents s'ha doblat, a causa d'un increment de les agressions entre interns i a funcionaris, malgrat que no s'aprecia un augment del personal agredit amb lesions** (taula 2.9). L'increment d'agressions a funcionaris respon a incidents que no requereixen assistència mèdica (agressions verbals, etc.).


Taula 2.9. Indicadors de benestar als centres penitenciaris a Catalunya (2010-2025)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024 (set.)	2024	2025 (set.)	2025
Nombre d'incidents	1.242	1.188	1.448	1.561	1.428	1.371	1.466	1.572	2.021	2.265	2.410	2.752	3.566	3.225	–	3.604	–	–
Agressions a funcionaris	67	64	53	47	47	66	115	142	178	222	215	258	377	371	–	396	–	–
Agressions entre interns	985	903	1.087	1.187	1.054	985	986	1.093	1.261	1.357	1.311	1.295	1.561	1.624	–	1.773	–	1.982
Autolesions	190	221	308	327	327	320	365	337	582	686	884	1.199	1.629	1.230	–	1.435	–	–
Personal agredit greument	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	62	80	–	55	–	45
Personal agredit lleument	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	188	178	–	131	–	87
Personal agredit sense lesions (agressions verbals, etc.)	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	339	324	–	475	–	545
Taxa d'incidents / 100 interns	6,94	6,65	8,24	9,32	8,95	9,26	10,37	11,34	14,53	16,2	18,33	21,21	27,97	24,43	–	25,68	–	–
Suïcidis	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	12	11	14	6	11	11	4	–
Contencions regimentals	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	514	340	631	643	311	413	285	–
Contencions mèdiques	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	319	246	329	280	–	246	–	–

Font. Departament de Justícia i Qualitat Democràtica.

En relació amb aquest assumpte, l'any 2025 la síndica ha emès una resolució relativa a la Circular 2/2024, sobre el procediment d'accés, suspensió i extinció de la relació laboral especial penitenciària en els centres penitenciaris de Catalunya, aprovada arran de l'assassinat d'una treballadora al Centre Penitenciari Mas d'Enric. La resolució conclou que la Circular restringeix excessivament l'accés dels interns al treball penitenciari. Aquesta posició es basa en el fet que, per garantir la seguretat, aquesta norma amplia notablement els llocs de treball considerats d'"especial risc per a la seguretat" i inclou requisits d'accés que no tenen empara legal, amb efectes retroactius. L'enduriment dels criteris d'accés o permanència va provocar que alguns interns perdessin el lloc de treball que feia temps que ocupaven, bàsicament pel delictes comès per una altra persona. La protecció del personal no ha d'implicar la limitació del treball penitenciari, sinó el reforç de les mesures de control, si escau, respectant la legalitat i la funció reinseridora del treball.

Finalment, la síndica destaca la necessitat d'estendre i consolidar els processos de justícia restaurativa dins del sistema penal i penitenciari, d'acord amb la legislació

vigent, tant la relativa a l'estatut de la víctima com la disposició addicional novena de la Llei orgànica 1/2025, de 2 de gener, de mesures en matèria d'eficiència del servei públic de justícia, aprovada enguany.

L'anàlisi de les dades facilitades pel Departament de Justícia mostra que l'ús d'aquests processos està consolidat en totes les fases del procés penal i que els òrgans jurisdiccionals hi fan un volum molt significatiu de derivacions, especialment en la fase d'enjudiciament. Això evidencia que la justícia restaurativa s'està integrant de manera progressiva en la pràctica ordinària dels jutjats penals.

No obstant això, l'anàlisi també mostra que els equips de justícia restaurativa haurien d'adoptar una actitud més proactiva, centrada en les víctimes dels delictes. Així mateix, caldria impulsar un estudi de la viabilitat dels processos de justícia restaurativa en totes les fases del procediment, no només arran de la derivació els òrgans judicials o de la fiscalia, i especialment en la fase d'execució de la pena, on l'inici de processos restauratius és escàs. Caldria, doncs, que els equips de justícia restaurativa s'apropessin als centres penitenciaris per analitzar, de manera sistemàtica, la viabilitat d'iniciar processos de justícia restaurativa (taula 2.10).

Aquests processos, centrats en la reparació del dany causat a les víctimes i en la responsabilització dels autors dels delictes o victimaris, obren vies i oportunitats per revisar el pes de la institucionalització, reduir el període de compliment de penes a la presó i explorar l'aplicació de mesures penals alternatives per a determinats delictes. Tot plegat contribuiria a reduir les xifres d'internaments penitenciaris i a augmentar la reparació del dany i la satisfacció de les necessitats de les víctimes.



Taula 2.10. Processos de justícia restaurativa iniciats i finalitzats en el sistema penal i penitenciari (2022-2025)

	2022	2023	2024	2025
Fase d'instrucció	271	236	337	243
Fase d'enjudiciament	1.870	1.785	2.503	2.421
Fase d'execució de la pena	14	10	12	21
Total de processos iniciats	2.155	2.031	2.852	2.685
Total de processos finalitzats	2.107	2.240	2.937	2.671
Amb acord de reparació entre les parts	1.324	1.430	2.079	1.697
Sense acord de reparació entre les parts	783	810	858	974

Font. Departament de Justícia i Qualitat Democràtica.

2.1.3. Reforma del model residencial per a la gent gran

Les places de residències de gent gran augmenten any rere any a un ritme superior al de les places de centre de dia, i també augmenten les llistes i els temps d'espera.

L'octubre de 2025, les places residencials havien augmentat en un miler, tal com ja va succeir l'any 2024. En canvi, el nombre de places de centre de dia es va mantenir estable, fet que ha comportat un increment de les llistes d'espera en aquest tipus de recurs.

Hi ha una elevada demanda no atesa d'accés a les residències de gent gran: l'octubre de 2025, 14.800 persones es trobaven en llista d'espera sense haver ingressat a cap residència ni haver renunciat mai a una plaça. El temps mitjà d'espera era de 583 dies (1,6 anys). Aquestes xifres són superiors a les de l'any 2024, quan hi havia 13.800 persones en llista d'espera i el temps d'espera era de 502 dies (taula 2.11). El desembre de 2025, el 58 % de les residències tenia un temps d'espera superior a l'any.

Aquesta tendència a l'augment de la pressió assistencial i de l'oferta no suposa un avenç cap a un canvi de model residencial. Cal reforçar els serveis d'atenció domiciliària, amb la intervenció de personal mèdic i d'assistència social, per garantir l'autonomia en la vida quotidiana de les persones grans, també en situacions de dependència.

Taula 2.11. Places en residències i en centres de dia per a gent gran a Catalunya (2010-2025)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Places en residències	54.541	56.023	56.724	57.486	58.294	58.639	59.458	59.635	59.888	60.197	60.954	60.977	61.295	62.030	63.213	64.235
Places en residències per cada 100 persones de 80 anys o més	14,9	14,7	14,3	14,0	13,7	13,5	13,4	13,1	13,0	13,2	13,7	13,5	13,6	13,7	13,6	–
Places en centres de dia	15.332	16.023	16.750	16.912	17.343	17.781	18.024	18.575	18.858	19.115	19.491	19.409	19.571	19.687	19.963	–
Places en centres de dia per cada 100 persones de 80 anys o més	4,2	4,2	4,2	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1	4,2	4,4	4,3	4,3	4,3	4,3	–
Ràtio de places en residències per plaça en centres de dia	3,56	3,50	3,39	3,40	3,36	3,30	3,30	3,21	3,18	3,15	3,13	3,14	3,13	3,15	3,17	–

Font. Departament de Drets Socials i Inclusió i Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat).



Taula 2.12. Places residencials per a gent gran (2022-2025)

Residències	2022 (des.)	2023 (ag.)	2023 (des.)	2024 (oct.)	2024 (des.)
Places (*)	58.636	–	59.063	60.607	–
Persones en llista d'espera	–	18.264	18.787	–	20.063
Persones amb renúncia prèvia a l'ingrés	–	5.590	6.059	–	6.209
Persones sense renúncia prèvia	10.855	12.670	12.800	13.702	13.854
Temps d'espera per assignació de plaça (persones sense renúncia prèvia) (dies)	397	–	401	439	502
Centre de dia	2022 (des.)	2023 (ag.)	2023 (des.)	2024 (oct.)	2024 (des.)
Persones en llista d'espera	–	4.607	6.381	–	7.099
Persones amb renúncia prèvia a l'ingrés	–	1.949	2.204	–	2.513
Persones sense renúncia prèvia	–	2.658	4.177	–	4.586

Font. Departament de Drets Socials i Inclusió.
Nota. (*) Aquestes dades provenen de la Direcció General de Provisió de Serveis i són el total de places finançades en règim col·laborador, concertat o per acreditació per tenir usuaris amb dret a prestació econòmica vinculada, sumant-hi també les residències pròpies.

En el cas de les residències de gent gran, també es constata un canvi en el perfil d'usuari, que és molt diferent del que inicialment estava previst. Això es deu a l'elevat grau de dependència que presenten, i implica que cal adequar la normativa existent, especialment pel que fa a les ràtios de personal d'atenció directa.

2.1.4. Model d'atenció domiciliària de les persones amb discapacitat o amb problemes de salut mental

El nombre de places residencials per a persones amb discapacitat o amb problemes de salut mental creix molt lleugerament, igual que el nombre de places en centres d'atenció especialitzada i en centres ocupacionals.

Aquest augment, però, és inferior al del creixement del nombre de persones amb un grau de discapacitat reconegut del 75 % o més (taula 2.13).

Taula 2.13. Places en residències, llars residencials, centres d'atenció especialitzada (CAE) i centres ocupacionals (CO) per a persones amb discapacitat a Catalunya (2010-2024)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Places en resi- dències	3.798	4.031	3.765	4.372	4.412	4.499	4.474	4.542	4.567	4.607	4.703	4.677	4.706	4.743	4.796
Places en llars residencials	4.093	4.270	4.432	4.905	4.669	4.827	4.884	4.935	4.943	5.076	5.176	5.209	5.363	5.447	5.435
Residents per cada 100 perso- nes amb disca- pacitat del 75 % o més	9,2	9,7	8,6	9,4	8,9	11,1	11,2	11,0	10,2	9,7	10,0	9,7	9,4	9,1	8,0
Places en CAE	1.164	1.249	1.260	1.268	1.264	1.275	1.303	1.308	1.364	1.373	1.394	1.383	1.295	1.305	1.357
Places en CO	10.925	11.091	11.422	11.594	11.864	12.080	12.239	12.482	12.696	12.959	13.096	13.431	13.459	13.558	13.876
Places en CAE i CO per cada 100 persones amb discapacitat del 75 % o més	14,1	14,4	13,4	13,1	12,8	15,8	16,2	16,0	15,1	14,3	14,7	14,5	13,7	13,3	11,9
Ràtio de places residencials per plaça de CAE i CO	0,65	0,67	0,65	0,72	0,69	0,70	0,69	0,69	0,68	0,68	0,68	0,67	0,68	0,69	0,67

Font. Departament de Drets Socials i Inclusió i Idescat.

L'any 2025 ha augmentat el temps d'espera per accedir a serveis residencials per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental (actualment és de 3,7 anys), però s'han reduït per accedir a serveis residencials per a persones amb discapacitat (actualment és de 5,5 anys) (taula 2.14).

Taula 2.14. Llistes d'espera per accedir a serveis per a persones amb discapacitat o amb problemes de salut mental (2022-2025)

Serveis residencials per a persones amb discapacitat	2022 (des.)	2023 (ag.)	2023 (des.)	2024 (oct.)	2024 (des.)	2025 (oct.)
Places	7.898	8.015	8.015	8.047	8.683	8.740
Persones en llista d'espera	4.115	4.211	4.320	4.598	4.640	4.904
Temps d'espera per assignació de plaça (dies)	2.341	–	2.200	2.195	1.990	1.991
Serveis no residencials per a persones amb discapacitat	2022 (des.)	2023 (ag.)	2023 (des.)	2024 (oct.)	2024 (des.)	2025 (oct.)
Centre d'atenció especialitzada (CAE)	–	211	166	160	163	190
Servei ocupacional d'inserció (SOI)	–	585	509	547	551	567
Servei de teràpia ocupacional (STO)	–	324	236	213	232	247
Servei de teràpia ocupacional amb auxiliar (STOA)	–	182	148	141	146	161
Serveis residencials per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental	2022 (des.)	2023 (ag.)	2023 (des.)	2024 (oct.)	2024 (des.)	2025 (oct.)
Places	2.131	2.174	2.174	2.178	2.178	2.214
Persones en llista d'espera	1.061	1.353	1.342	1.400	1.405	1.551
Temps d'espera per assignació de plaça (dies)	1.223	–	1.104	1.250	1.267	1.341

Font. Departament de Drets Socials i Inclusió.

El Departament de Drets Socials i Inclusió informa que està treballant amb els ens locals per actualitzar el finançament per ampliar els serveis d'atenció domiciliària. Així mateix, manifesta la voluntat de promoure l'assistència personal per a les persones que, a causa de les seves limitacions funcionals, necessiten el suport d'una altra persona per dur a terme les activitats bàsiques i instrumentals de la vida quotidiana, mitjançant una nova regulació que actualitzi el reglament vigent des de l'any 2010 (l'Ordre ASC/471/2010, de 28 de setembre, per la qual es regulen les prestacions i els i les professionals de l'assistència personal a Catalunya).

2.1.5. Garanties dels processos d'institucionalització

Durant l'any 2025, la síndica ha obert diferents actuacions d'ofici per demanar més garanties relacionades amb el procés d'institucionalització de les persones.

En el cas dels ingressos involuntaris de persones amb problemes de salut mental que han de ser hospitalitzades, i que no volen o no estan en condicions de donar el seu consentiment, la legislació preveu que cal una autorització judicial per suplir aquesta manca de voluntat. En el cas d'ingressos urgents, aquesta situació es posa en coneixement de l'autoritat judicial competent, que ha de decidir si ratifica o deixa sense efecte l'ordre d'ingrés, després d'haver explorat la persona afectada en el termini de setanta-dues hores al centre de salut mental i amb l'assessorament pericial del metge forense (articles 212-4 i 212-5 del Codi civil català i article 763 de la Llei d'enjudiciament civil). **Les direccions dels centres informen, però, que aquesta exploració no es fa de manera presencial, com era habitual abans de la pandèmia de covid-19,** sinó que l'examen o l'entrevista privada es fa en línia. Aquesta pràctica ha generat queixes de les persones afectades, que sovint no saben amb qui estan parlant ni quins són els seus drets. Cal recordar que la persona té dret a tenir un advocat i un procurador durant tot el procés, així com a presentar un recurs d'apel·lació, drets que no sempre es garanteixen (podeu consultar l'actuació d'ofici 171/2025).

En relació amb els ingressos en establiments geriàtrics de persones grans no incapacitades judicialment que no poden manifestar lliurement la seva voluntat, el Síndic de Greuges també ha manifestat que no es poden considerar voluntaris els ingressos fets amb el consentiment d'un familiar que actua com a guardador de fet. D'acord amb el Codi civil de Catalunya, aquesta institució ha recomanat regular les situacions d'ingrés en guarda de fet, i que els titulars dels establiments residencials tinguin l'obligació de comunicar aquests casos a l'autoritat judicial en setanta-dues hores i d'esperar que aquesta s'hi pronunciï abans d'acceptar l'ingrés, tal com ja preveia la Instrucció 1/2017.

En l'àmbit de la infància, la Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència, imposa algunes garanties per a l'ingrés d'infants amb problemes de conducta a centres de protecció específics d'educació intensiva, com per exemple l'autorització judicial per a l'ingrés o la revisió de la mesura com a mínim un cop per trimestre. Tot i això, aquestes garanties no s'apliquen en el cas dels centres terapèutics privats. Aquesta institució ha recordat que l'autorització judicial i l'avaluació forense són l'opció més garantista per a l'adolescent que ha de ser ingressat en un centre socioeducatiu o terapèutic, independentment de si està tutelat o no, si aquest recurs suposa la separació de l'adolescent del seu medi i s'apliquen mesures per restringir o limitar la seva llibertat. Cal garantir, a més, el dret

dels infants i adolescents a ser escoltats en els casos d'internament, especialment a partir dels dotze anys.

En l'àmbit de la gent gran, la síndica ha constatat enguany que no sempre es garanteix que les persones amb discapacitat, en complir seixanta-cinc anys, resideixin en un centre on se'ls garanteixi l'atenció que necessiten. Algunes persones ingressades en residències per a persones amb discapacitat intel·lectual han de traslladar-se obligatòriament a residències per a persones grans quan compleixen els seixanta-cinc, sense que hi hagi protocols ni criteris comuns i clars per fer aquesta derivació (podeu consultar l'actuació d'ofici 133/2025). Tampoc són clars els supòsits d'excepció del límit d'edat per accedir a determinats serveis adreçats a la gent gran, com ara serveis residencials i centres de dia. La normativa vigent preveu que, excepcionalment, no es tingui en compte el límit dels seixanta-cinc anys si hi ha un informe tècnic justificatiu, però aquesta previsió no sempre es respecta (podeu consultar l'actuació d'ofici 29/2025).

La síndica ha defensat que hauria de ser necessària l'autorització judicial per a la declaració de desemparament i per a l'establiment de la tutela, un pas previ que, molt sovint, condueix a l'acolliment residencial dels infants.

En l'àmbit de la protecció a la infància, el procediment de desemparament ha d'incloure garanties perquè tingui la màxima seguretat jurídica, tant pel gran impacte que comporta la decisió de separar un infant de la seva família com per l'entitat jurídica dels efectes que deriven d'aquesta decisió. Tanmateix, l'anàlisi de les queixes rebudes mostra diverses problemàtiques: retards en l'estudi o la revisió de la mesura, tot i que l'Administració disposa de sis mesos per estudiar el nucli familiar i emetre una proposta; manca de pla de treball amb els progenitors en alguns casos; retards en l'establiment del pla de treball, o l'establiment de plans de treball amb objectius inassolibles. A més, sota el criteri d'urgència, es porten a terme actuacions ràpides que es justifiquen amb l'interès superior de l'infant, però que no ofereixen prou garanties per exercir el dret de defensa. Així mateix, en algunes ocasions, les famílies reben poca informació sobre el procediment i els terminis, i queden en espera de ser citades per l'equip tècnic.

Malgrat que està prevista la possibilitat d'oposar-se a la mesura acordada (article 123 de la Llei 14/2010, de 27 de maig) i també la figura del defensor o defensora judicial quan els adolescents s'hi volen oposar (article 224.1 de la Llei 25/2010, de 29 de juliol, del llibre segon del Codi civil de Catalunya), se'n fa poc ús. A més, hi ha rigidesa en la revocació de la decisió de desemparament en els casos judicialitzats, que s'allarguen i no es preveu el retorn fins que no recau sentència ferma, que de vegades pot ser en segona instància.



Taula 2.15. Infants tutelats que estan en estudi per un equip d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA) i en desemparament preventiu (2024-2025)

En estudi	2023 (abr.)	2024 (set.)	2025 (set.)
Expedients en estudi	4.061	3.468	3.058
Mitjana de temps (mesos)	4,5	4,3	4,5
En desemparament preventiu	2023 (abr.)	2024 (30 set.)	2025 (30 set.)
Expedients	1.952	2.311	2.212
Expedients (sense migrants sols)	762	868	793
Temps mitjà en què un expedient està obert (dies)	200	148	142
Temps mitjà en què un expedient està obert (dies) (sense migrants sols)	243	162	174
Temps mitjà des de l'obertura d'un expedient fins a la resolució (dies)	42	24	28
Temps mitjà des de l'obertura d'un expedient fins a la resolució (dies) (sense migrants sols)	54	29	41
Expedients que fa més de 6 mesos que estan oberts (%)	42,8	16,9	23,3
Expedients que fa més de 6 mesos que estan oberts (sense mi- grants sols) (%)	52,2	22,1	29,6
Expedients que han estat més de 6 mesos oberts fins a la resolució (%)	5,5	1,0	1,7
Expedients que han estat més de 6 mesos oberts fins a la resolució (sense migrants sols) (%)	8,9	1,7	2,9

Font. Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència del Departament de Drets Socials i Inclusió.

2.2. Suport a les famílies: cap a la consolidació d'un sistema de polítiques de suport a les famílies amb infants a càrrec

A l'inici del seu mandat, **la síndica va posar de manifest la importància de promoure un sistema integrat de polítiques de suport i acompanyament a les famílies amb infants a càrrec**. L'objectiu és millorar la cobertura de les polítiques de transferència de rendes per infants a càrrec i dels diferents programes i serveis que donen suport a les famílies, així com crear un subsistema d'acompanyament intensiu per a les famílies amb infants en situació de risc.

A Catalunya, la natalitat continua decreixent, especialment entre la població de nacionalitat espanyola, i només el fet migratori permet contenir l'envelliment progressiu de la població.

L'any 2024, la taxa de natalitat se situava en el 6,7 ‰, clarament per sota de la mitjana europea (7,9 ‰), amb una tendència sostinguda de decreixement des de l'any 2008, quan era del 12,1 ‰. **La taxa de natalitat és molt més baixa entre la població de nacionalitat espanyola (5,3 ‰) que entre la de nacionalitat estrangera (13,2 ‰)**. Mentre que el nombre de naixements de mares de nacionalitat espanyola va disminuir respecte de l'any anterior (un 1,9 ‰), el nombre de naixements de mares de nacionalitat estrangera va augmentar (un 1,2 ‰), tot i que les taxes de natalitat estan disminuint també per a la població de nacionalitat estrangera.

L'edat mitjana en què les dones tenen el primer fill ja se situa en els 31,6 anys, un any més tard que fa una dècada (30,6), i també s'ha reduït el nombre d'infants per dona en edat fèrtil, de 22,3 a 16,1 en el període de 2015 a 2025 (taula 2.16).

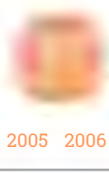
En la darrera dècada, la baixa natalitat, juntament amb l'arribada de població d'origen migrant en edat laboralment activa (especialment a partir de 2015 en un context de recuperació econòmica), ha afavorit que **la taxa de dependència total presenti una lleugera tendència decreixent**. Aquesta taxa, que mesura la proporció de persones de menys de quinze anys i de seixanta-cinc anys o més per cada 100 habitants d'entre quinze i seixanta-quatre anys, ha passat del 53,0 % l'any 2015 al 49,2 % l'any 2025.



Taula 2.16. Indicadors sobre l'estructura d'edat poblacional a Catalunya (2005-2025)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Població de 65 anys o més (%)	16,7	16,8	16,7	16,5	16,6	16,9	17,2	17,5	17,9	18,4	18,8	19,0	19,2	19,3	19,4	19,5	19,5	19,8	19,8	19,5	19,7
Població de 85 anys o més (%)	1,8	1,9	2,0	2,0	2,1	2,2	2,4	2,5	2,6	2,7	2,9	3,0	3,1	3,1	3,2	3,2	3,2	3,3	3,2	3,2	3,0
Taxa de natalitat	11,5	11,6	11,6	12,1	11,4	11,2	10,8	10,3	9,6	9,6	9,5	9,2	8,9	8,4	8	7,6	7,4	7,2	6,8	6,7	–
Taxa d'envel·liment	117,8	116,6	114,0	111,5	109,9	109,8	110,2	111,0	112,6	115,7	118,2	120,2	122,1	124,1	126,5	129,2	132,3	136,9	140,1	142,6	148,7
Taxa de sobreenvelliment	10,9	11,1	11,7	12,3	12,8	13,3	13,8	14,3	14,6	14,9	15,2	15,6	16,0	16,2	16,4	16,6	16,4	16,6	16,4	16,2	15,3
Taxa de dependència de la gent gran	24,2	24,4	24,3	24,1	24,3	24,9	25,6	26,2	26,9	28,0	28,7	29,1	29,4	29,7	29,7	29,7	29,7	30,1	30,0	29,3	29,4
Taxa de dependència total	44,8	45,4	45,6	45,6	46,4	47,5	48,7	49,9	50,8	52,2	53,0	53,3	53,5	53,6	53,2	52,7	52,1	52,1	51,4	49,8	49,2

Font. Cens de població i Eurostat.



Taula 2.17. Indicadors relacionats amb la natalitat i la fecunditat a Catalunya (2005-2025)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025 (p)
Relació d'infants per dones en edat fèrtil	20,7	21,2	21,7	22,2	22,8	23,3	23,6	23,6	23,4	22,8	22,3	21,8	21,3	20,8	20,3	19,6	18,7	18,1	17,3	16,6	16,1
Taxa general de fecunditat	45,39	46,03	46,18	48,53	46,14	45,91	44,49	43,15	40,58	41,23	40,95	40,21	38,93	36,9	35,41	33,48	33,12	32,1	30,33	29,73	–
Edat mitjana al primer fill	29,4	29,57	29,28	29,14	29,4	29,69	29,92	30,26	30,42	30,45	30,62	30,74	30,92	31	31,16	31,31	31,61	31,59	31,66	31,6	–
Proporció de nascuts dins del matrimoni	70,49	69,6	67,61	66,58	65,55	64,85	63,04	55,69	54,14	53,03	52,26	51,15	50,91	51,13	50,3	53,35	51,71	51,67	51,57	51,97	–

Font. Idescat i cens de població.

Nota. Taxa general de fecunditat: persones nascudes vives per 1.000 dones d'entre quinze i quaranta-nou anys.

Relació d'infants per dones en edat fèrtil: quocient entre la població infantil d'entre zero i quatre anys i la població femenina d'entre quinze i quaranta-nou.

(p) indica que la dada és provisional.

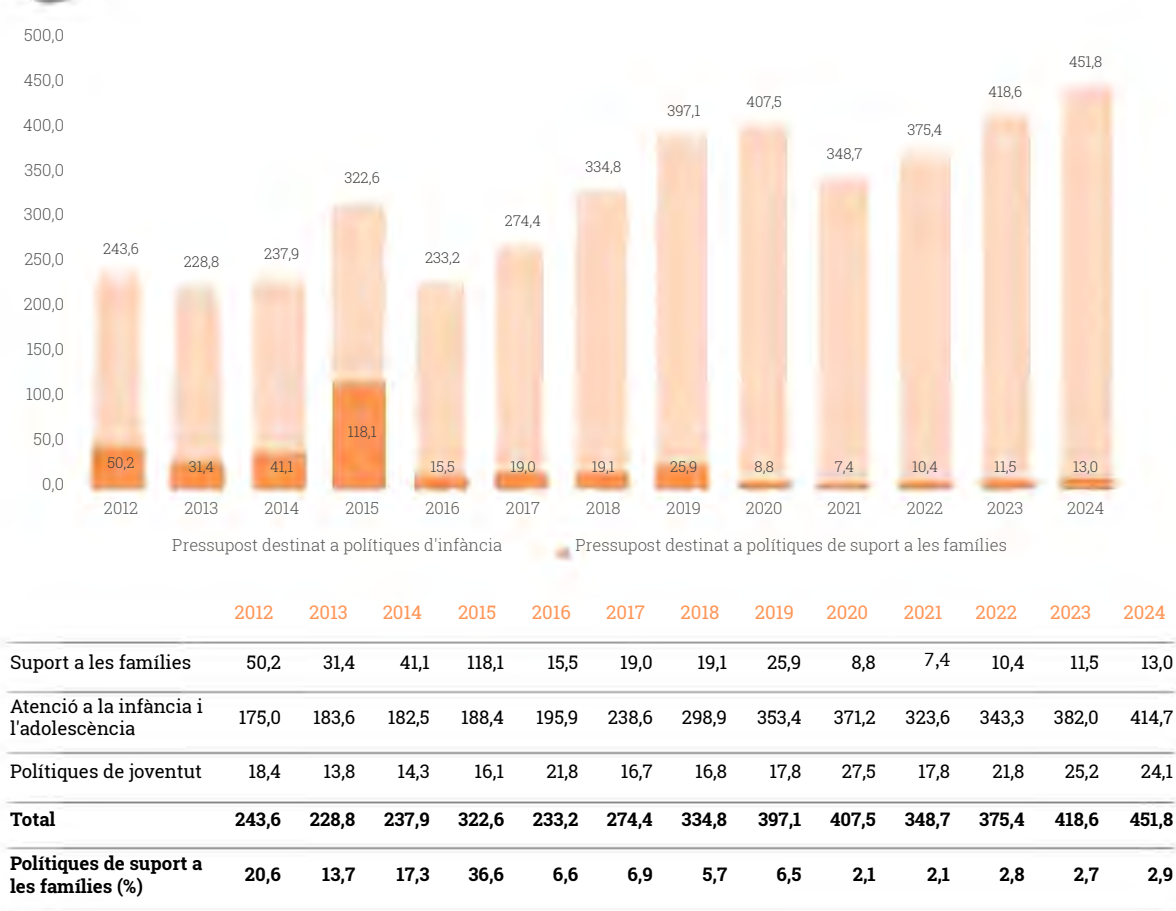
2.2.1. Polítiques de promoció de la natalitat i de suport a les famílies

L'any 2024, només el 2,9 % del pressupost del Departament de Drets Socials i Inclusió destinat a infància cobria despeses de les polítiques de suport a les famílies.

La síndica ja ha alertat que el mapa de polítiques de suport a les famílies no conforma un sistema prou integrat ni consistent que doni resposta a totes les necessitats de suport existents, que ho faci a tot el territori i que cobreixi adequadament les diferents etapes del cycle vital dels infants i els adolescents. A més, ha manifestat que aquest àmbit pateix un dèficit d'inversió. Aquest dèficit es fa evident si s'analitza la proporció del pressupost en matèria d'infància del Departament de Drets Socials i Inclusió que es destina a les polítiques de suport a les famílies, les quals no han experimentat un creixement significatiu durant l'any 2024 (gràfic 2.2).



Gràfic 2.2. Pressupost executat del Departament de Drets Socials i Inclusió en l'àmbit de la infància (en milions d'euros) (2012-2024)



Font. Departament d'Economia.

Les polítiques de suport a les famílies estan recollides en el Pla interdepartamental de suport a les famílies 2024-2028. Entre les intervencions previstes, s'ha creat un eix d'actuació dedicat expressament al suport a la criança (eix 4), que té com a objectiu principal alleugerir el cost que suposa la criança per a les famílies, en particular les més vulnerables, a través de polítiques redistributives on s'inclouen sobretot les mesures relacionades amb transferències de renda (prestacions, ajudes, subvencions) i polítiques predistributives que incideixen de manera preventiva sobre les causes que generen pobresa, desigualtat i exclusió social.

En comparació amb la resta de països europeus, Catalunya disposa de polítiques de llicències parentals extenses pel que fa a la durada, però restrictives pel que fa a la compensació econòmica i la cobertura del cicle de vida d'un infant.

El permís per naixement, que es pot complementar amb el permís per a la cura de l'infant lactant, es concentra en els primers mesos de vida. **Després del primer any, no hi ha permisos retribuïts que permetin als progenitors ocupar-se de la cura dels fills de manera continuada.** En tot cas, hi ha la possibilitat d'acollir-se a la reducció de jornada per guarda legal de menors de dotze anys, amb una reducció proporcional del salari, o de sol·licitar el nou permís parental de vuit setmanes (encara no retribuït, pendent de desplegament reglamentari) per a infants a càrrec menors de vuit anys. A aquestes opcions s'hi afegeixen l'excedència no retribuïda per a la cura de fills, de fins a tres anys de durada, i la possibilitat d'adaptar la jornada laboral per a la cura d'infants menors de dotze anys.

Durant l'any 2025 **s'han introduït millores en la cobertura dels permisos, amb l'aprovació del Reial decret llei 9/2025, de 29 de juliol, pel qual s'amplia el permís de naixement i cura.** Aquesta norma amplia el permís a dinou setmanes per progenitor, i fins a trenta-dues en el cas de famílies monoparentals, amb tres setmanes addicionals retribuïdes, dues de les quals es poden gaudir de manera flexible fins que el menor compleixi vuit anys. També es garanteix el manteniment de la retribució i s'introdueixen millores en la regulació dels permisos parentals i en la protecció social vinculada.

2.2.2. Prestacions econòmiques per a les famílies amb infants a càrrec

Catalunya no disposa de polítiques consistents de prestació per infant a càrrec que promoguin la natalitat i el suport a la criança dels fills al llarg de tot el cicle vital.

Durant l'any 2025, s'ha aprovat l'Estratègia de lluita contra la pobresa infantil a Catalunya 2025-2030 (Acord GOV/133/2025, de 20 de maig), que preveu avançar progressivament cap a la creació d'una prestació per fill a càrrec, amb l'objectiu de reforçar els ingressos de les famílies amb infants i adolescents. L'Estratègia estableix que l'objectiu a llarg termini és crear una prestació universal, tal com tenen la majoria de països europeus, on els ajuts universals per infant a càrrec cobreixen bona part del cicle vital d'un infant. Tanmateix, el propòsit per ara és que aquesta prestació estigui condicionada a la renda familiar i vinculada a la renda garantida de ciutadania (RGC), com a complement per fill a càrrec.

En aquest sentit, l'any 2025 es tramitava la modificació de la Llei 14/2017, de 20 de juliol, de la renda garantida de ciutadania, que preveu la creació d'un complement d'infància. Aquesta és una petició que el Síndic de Greuges fa anys que formula en els informes anuals sobre els drets dels infants presentats al Parlament de Catalunya.

La principal política de prestació per infant a càrrec promoguda per la Generalitat de Catalunya és, per ara, la prestació per naixement, adopció, tutela o acolliment concedida pel Departament de Drets Socials i Inclusió, que té baixos nivells de cobertura i d'intensitat, i que està reduint el nombre de beneficiaris.

L'any 2024, aquesta prestació, que consisteix en un pagament únic de 650 euros per a les famílies amb un determinat nivell de renda, va ser concedida a 8.505 famílies. Això suposa que la prestació va cobrir tots els infants nounats en situació de pobresa extrema que ho havien sol·licitat, però només el 59,0 % dels infants nounats en situació de risc de pobresa. Si prenem com a referència el conjunt d'infants i adolescents, independentment de l'edat, la cobertura és del 5,8 % dels infants i adolescents en situació de privació material extrema i del 2,2 % dels que es troben en situació de risc de pobresa.

A més, el nombre de beneficiaris d'aquesta prestació tendeix a disminuir, no només per la davallada demogràfica. Si prenem com a referència el nombre de beneficiaris sobre el

conjunt de la població infantil de zero anys, la proporció de beneficiaris ha passat del 18,2 % al 15,6 %. Només durant els dos anys de pandèmia per la covid-19 la cobertura va ser més baixa. Fins al setembre de 2025, s'havien concedit un 31,6 % menys de prestacions que en el mateix període de l'any anterior. En positiu, cal destacar que els temps de tramitació s'han reduït de manera ostensible.

La síndica ha demanat ampliar el termini de tramitació dels ajuts, que actualment és d'un mes des del naixement, i també revisar el límit màxim d'ingressos de la unitat familiar, establert actualment en 16.000 euros, i el requisit de temps de residència, que actualment és de cinc anys. Aquest darrer criteri és molt més exigent que el de l'RGC, que requereix només dos anys de residència. Aquestes mesures tenen com a objectiu millorar la cobertura de la prestació entre les famílies en situació de vulnerabilitat. Cal tenir present que un temps mínim de residència tan llarg deixa fora moltes famílies d'origen immigrat.

En aquests moments, s'està tramitant una modificació normativa mitjançant l'Avantprojecte de llei de mesures 2026, que preveu ampliar el termini de sol·licitud de la prestació fins a tres mesos i augmentar el topall d'ingressos familiars per poder-la obtenir.



Gràfic 2.3. Cobertura de la prestació econòmica sotmesa al nivell d'ingressos de la unitat familiar per a famílies en què ha tingut lloc un naixement, una adopció, una tutela o un acolliment a Catalunya (2024)



Font. Departament de Drets Socials i Inclusió.

Taula 2.18. Beneficiaris de la prestació econòmica per a famílies en què ha tingut lloc un naixement, una adopció, una tutela o un acolliment a Catalunya (2019-2025)

	2019	2020	2021	2022	2023	2024 (set.)	2024	2025 (set.)
Famílies beneficiàries	11.399	6.945	4.807	9.163	8.994	6.844	8.505	4.684
Import (M€)	8,1	4,9	3,4	6,6	6,4	4,9	6,0	3,35
Sol·licituds rebudes	–	–	12.946	13.027	13.214	–	13.072	8.926
Sol·licituds resoltes	–	–	12.946	13.027	13.214	–	13.071	6.954
Temps mitjà de resolució (dies)	–	–	407	194	115	–	65	44
Beneficiaris sobre el total de població infantil (%)	0,8	0,5	0,3	0,7	0,7	–	0,6	–
Beneficiaris sobre el total de població infantil de 0 anys (%)	18,2	11,5	8,7	16,4	15,8	–	15,6	–

Font. Departament de Drets Socials i Inclusió.

A banda d'aquesta prestació, l'Administració general de l'Estat atorga altres prestacions familiars (com el complement d'ajuda a la infància per a perceptors de l'ingrés mínim vital i les prestacions familiars per infant a càrrec amb discapacitat o per naixement en supòsits de famílies nombroses o monoparentals, entre d'altres), que també estan condicionades a la situació econòmica de la família, tenen nivells baixos de cobertura i no consideren l'infant com a subjecte amb dret a percebre la prestació.

2.3. Lluita contra la pobresa: cap a la prevenció i l'acompanyament de la vulnerabilitat social

A l'inici del seu mandat, la **síndica també va recordar que calia consolidar un model de serveis socials integrat, d'accés universal i orientat a la prevenció i a l'acompanyament de les persones**. Aquest model ha d'integrar tant els diferents serveis que conformen la Cartera de serveis socials com les diverses prestacions econòmiques destinades a combatre la pobresa, i ha de garantir un acompanyament més intensiu de les persones en situació de vulnerabilitat social per part dels serveis socials bàsics.

Malgrat que la taxa de risc de pobresa és la més baixa de la darrera dècada, hi ha segments de la població que no es beneficien de la millora de la conjuntura econòmica.

El bon comportament del mercat de treball els darrers anys ha afavorit que l'any 2025 Catalunya tingui les taxes d'atur i les taxes de risc de pobresa més baixes des de l'any 2008, just abans de la crisi de 2008-2013. L'any 2024 el risc de pobresa afectava el 17,4 % de la població, mentre que en la darrera dècada s'havia situat sempre al voltant del 20 %. Els indicadors de desigualtat en la distribució de la renda (Gini, S80/S20) també denoten que la desigualtat econòmica tendeix a reduir-se a Catalunya. En canvi, **malgrat aquesta evolució positiva, cal destacar l'increment de la privació material extrema, que ha passat del 2,7 % de l'any 2008 al 9,4 % en l'actualitat** (taula 2.19).



Taula 2.19. Indicadors de desenvolupament socioeconòmic a Catalunya (2008-2024)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Taxa d'atur	8,9	16,2	17,7	19,2	22,5	23,1	20,3	18,6	15,7	13,4	11,5	11,0	12,6	11,7	10,0	9,3	8,9
Taxa de risc de pobresa	16,6	19,9	19,2	19,5	20,5	19,8	20,9	19	19,2	20,0	21,3	19,5	21,7	19,9	19,9	18	17,4
Privació material extrema	2,7	3,1	5,1	7,2	7,4	6,1	6,3	6,7	5,5	5,0	6,5	5,7	6,2	7,3	9,0	8,3	9,4
Privació material i social extrema	–	–	–	–	–	–	–	6,5	7,8	6,1	6,7	6,5	8,0	9,0	8,0	8,9	8,6
Índex de Gini	29,4	29,4	31,7	31,9	32,6	31,9	33,0	32,3	31,4	31,8	30,3	31,2	31,7	30,9	30,0	29,9	29,0
S80/S20	4,8	5,0	5,8	5,9	6,5	5,7	6,4	6,0	5,4	5,7	5,2	5,4	6,0	5,4	5,1	5,0	4,6

Font. Elaboració pròpia a partir de dades de l'Eurostat i de l'Idescat.

A més, malgrat la reducció del risc de pobresa, diversos factors –com les crisis econòmiques de 2008 i de la pandèmia de covid-19, la forta inflació, especialment intensa els darrers cinc anys, l'estructura del mercat de treball i les característiques de la nova ocupació creada– han contribuït a un cert empobriment de la població. Aquest empobriment es constata en els indicadors següents:

- ▶ **Tot i que, a preus corrents, el PIB per càpita s'ha incrementat un 33,9 % en el període 2008-2024, a preus constants se situa un 2,5 % per sota.**
- ▶ **Tot i que, a preus corrents, la renda anual per càpita ha augmentat un 33,0 % des del 2008 (16,8 % des del 2020), a preus constants aquesta renda s'ha reduït un 3,1 % (-1,5 % des del 2020).**
- ▶ **Tot i que, a preus corrents, el salari brut mitjà s'ha incrementat un 33,6 % d'ençà de l'any 2008 (15,3 % des del 2020), s'ha reduït un 2,7 % a preus constants en aquest mateix període (-2,8 % des del 2020).**



Taula 2.20. Indicadors de desenvolupament socioeconòmic a Catalunya (2008-2024)

Salari brut mensual mitjà	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024 (e)
Preus corrents	1.948	1.988	2.037	2.042	2.036	2.021	1.994	2.027	2.038	2.098	2.129	2.164	2.258	2.345	2.398	2.498	2.603
Preus constants (base 2008)	1.948	1.964	1.955	1.911	1.840	1.822	1.810	1.835	1.811	1.842	1.844	1.857	1.949	1.908	1.854	1.872	1.896
PIB per habitant	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Preus corrents	29.318	27.785	27.864	27.722	26.907	26.948	27.643	28.817	29.899	30.920	32.072	32.976	29.129	31.646	34.764	37.197	39.260
Preus constants (base 2008)	29.318	27.456	26.732	25.947	24.309	24.297	25.100	26.087	26.562	27.144	27.766	28.294	25.144	25.746	26.885	27.875	28.591
Renda anual neta mitjana per persona	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Preus corrents	12.436	12.733	12.890	12.209	12.199	12.111	12.205	12.283	12.660	12.712	13.338	13.527	14.170	14.159	14.692	15.830	16.546
Preus constants (base 2008)	12.436	12.582	12.366	11.427	11.021	10.920	11.082	11.120	11.247	11.159	11.547	11.606	12.232	11.519	11.362	11.863	12.050
IPC	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
% interanual	1,6	1,2	3,0	2,5	3,6	0,2	-0,7	0,3	1,9	1,2	1,4	0,9	-0,6	6,1	5,2	3,2	2,9

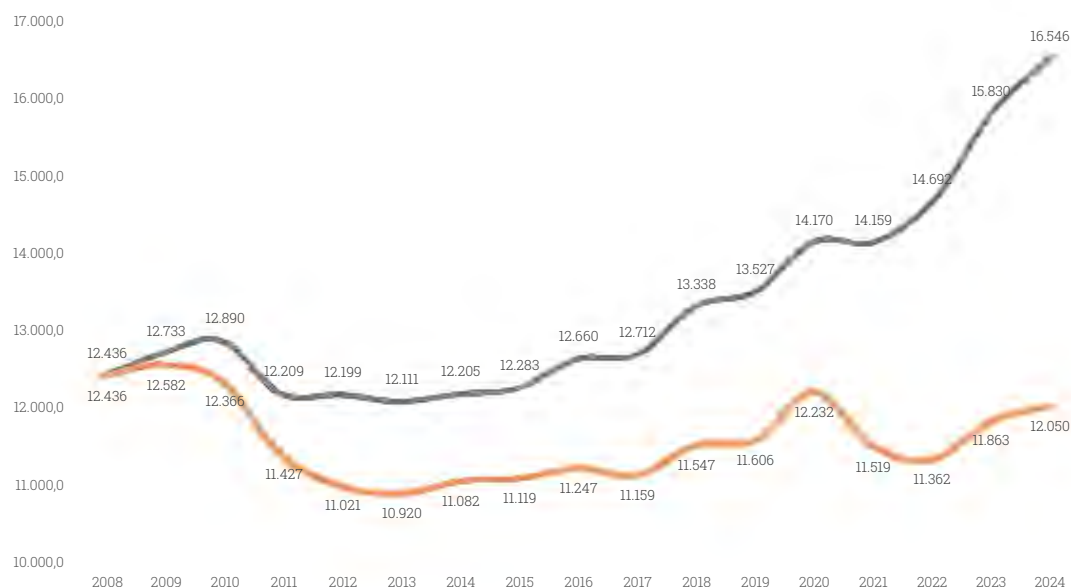
Font. Elaboració pròpia a partir de dades de l'Idescat.
Nota. (e) indica que la dada és estimada.

Des de l'any 2008, el creixement demogràfic i econòmic ha comportat un augment de 363.500 persones ocupades, i el 52,9 % del creixement de l'ocupació és de persones de nacionalitat estrangera. Cal tenir present que **el salari brut mitjà de la població ocupada estrangera és un 22,3 % més baix que el de la població ocupada de nacionalitat espanyola (2.003,1 euros i 2.577,4 euros, respectivament, l'any 2023)**. El creixement migratori és protagonitzat, sovint, per població nouvinguda que s'incorpora en condicions ben sovint caracteritzades per la precarietat socioeconòmica.



Gràfic 2.4. Renda neta anual mitjana per persona i PIB per habitant a preus constants i a preus corrents (2008-2024)

Renda neta anual mitjana per persona



PIB per habitant



Font. Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta de condicions de vida i de l'Idescat.

Nota. En color gris, l'evolució a preus corrents; en color taronja, l'evolució a preus constants (base 2008).

2.3.1. Reforç dels serveis socials per a l'acompanyament de les persones

El creixement demogràfic, l'envelliment de la població i la consolidació de les situacions de vulnerabilitat social augmenten la demanda dels serveis socials.

És significatiu, per exemple, que, **en un context de bonança econòmica, el nombre d'usuaris de serveis socials hagi crescut un 6,0 % en només un any (2024) i que se situï per sobre dels nivells experimentats durant la crisi de 2008-2013.** També és significatiu que entre setembre de 2024 i 2025 hagi crescut un 5,2 % el nombre **d'infants i adolescents en situació de risc social** (gràfic 2.5 i taula 2.20). L'increment de la demanda dels serveis socials pot estar relacionada amb un augment de les necessitats socials de determinats segments de població, tot i que també es pot deure a una efectivitat més gran d'aquests serveis a l'hora de donar cobertura a la població amb aquestes necessitats.



Gràfic 2.5. Nombre d'usuaris de serveis socials d'atenció primària a Catalunya (2010-2024)



Font. Direcció General de Serveis Socials del Departament de Drets Socials i Inclusió.

Taula 2.21. Infants i adolescents en situació de risc per sexe, edat i nacionalitat a Catalunya (2023-2025)

Sexe	2023 (abr.)	2024 (set.)	2025 (set.)	Prevalença risc (%)
Total	32.481	35.500	37.341	2,76
Nens/nois	16.529	18.015	18.785	2,69
Nenes/noies	15.841	17.428	18.508	2,82
Sense informació / altres	111	57	48	–
Edat	2023 (abr.)	2024 (set.)	2025 (set.)	Prevalença risc (%)
0-5 anys	5.740	5.935	5.944	1,66
6-11 anys	11.733	12.785	13.381	2,90
12-17 anys	14.889	16.780	18.016	2,92
Sense informació / Altres	119	0	0	–
Nacionalitat	2023 (abr.)	2024 (set.)	2025 (set.)	Prevalença risc (%)
Espanyola	16.002	17.079	20.317	1,82
Estrangera	6.317	7.049	8.571	3,61
Sense informació / Altres	10.162	11.372	8.453	–

Font. DGAIA i Idescat.

Nota. No es disposa de la dada de nacionalitat del 22,6 % dels infants i adolescents en situació de risc. Per fer el càlcul de la prevalença, s'ha distribuït el nombre d'infants i adolescents dels quals no sabem la nacionalitat entre els infants i adolescents de nacionalitat espanyola i estrangera en funció del pes que té aquesta població en el conjunt.

L'envelliment de la població augmenta la pressió assistencial sobre els serveis socials. **L'any 2024, les persones de més de seixanta-cinc anys representaven el 19,5 % de la població i el 32,5 % de la població usuària de serveis socials. En el cas dels infants, en canvi, aquesta població té un pes demogràfic del 17,1 % i un pes en l'ús dels serveis socials força equivalent, del 18,5 %.** Val a dir que l'atenció del sistema de serveis socials dona més cobertura a la gent gran que a la població infantil. Així, **mentre que el 14,5 % de la població infantil és atesa pels serveis socials, en el cas de la gent gran aquesta xifra és del 22,2 %.**

L'augment de la pressió assistencial sobre els serveis socials dificulta la capacitat d'articular un model d'intervenció centrat en el suport i l'acompanyament a les famílies i a les persones en situació de vulnerabilitat social.

El nombre d'usuaris dels equips bàsics d'atenció social primària (EBASP) ha augmentat un 15,6 % des de l'any 2017, per sobre del creixement demogràfic (7,1 % en el període 2017-2024). La cobertura dels serveis socials en relació amb el conjunt de la població ha passat de l'11,2 % l'any 2017 al 12,5 % l'any 2024.

Els EBASP han incrementat el nombre de professionals al llarg de la darrera dècada, però **des de l'any 2022 també ha augmentat el nombre d'usuaris per cada professional** (de 283,7 a 319,9 en el període 2022-2024). En termes agregats, la dedicació horària per cada usuari ha disminuït en el període 2022-2024, de 6,6 hores anuals de mitjana a 5,8. Amb aquesta intensitat d'intervenció dels serveis socials, l'acompanyament de les persones en situació de vulnerabilitat es fa difícil.



Taula 2.22. Indicadors sobre els serveis socials d'atenció primària 2014-2025)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Import atorgat en concepte de professionals dels EBASP (M€)	51	54,4	56	60	71,68	76,12	77,98	77,98	87,32(*)	94,23(*)	96,45(*)	93,4
Nombre d'usuaris	923.889	894.860	866.192	834.605	843.614	815.704	887.512	891.854	883.247	944.975	1.001.473	–
Nombre de professionals	2.333,4	2.334,1	2.412,4	2.540,9	2.720,9	2.763	2.763	3.113	3.113,5	3.238,2	3.130,1	3.298
Ràtio de professionals per 15.000 habitants	4,71	4,72	4,86	5,09	5,41	5,44	5,37	6,03	6,02	6,15	5,86	6,09
Usuaris per professional	395,9	383,4	359,1	328,5	310,0	295,2	321,2	286,5	283,7	291,8	319,9	–
Usuaris sobre població (%)	12,4	12,1	11,6	11,2	11,2	10,7	11,5	11,5	11,4	12,0	12,5	–

Font. Direcció General de Serveis Socials del Departament de Drets Socials i Inclusió.
Nota. (*) L'import inclou personal administratiu, coordinadors i també els desplaçaments en cas d'àrees supramunicipals. No inclou l'import de la fitxa 47 de la funció directiva (estimada per a l'any 2024 en 3,44 M€).

La síndica ha alertat que **la pressió assistencial creixent ha generat efectes negatius en la qualitat i en la cobertura de la intervenció dels serveis socials** en municipis on aquesta pressió assistencial és més elevada, i **ha reforçat la configuració d'un model més assistencialista i amb més dificultats de treballar en la prevenció.**

L'any 2025, el Departament de Drets Socials i Inclusió ha aprovat l'Estratègia de lluita contra la pobresa infantil a Catalunya 2025-2030 i el seu Pla d'acció per al 2025. Aquest

pla d'acció inclou accions específiques de tots els departaments, com ara la reforma de la renda garantida de ciutadania amb perspectiva d'infància, el desplegament de tot el potencial del complement d'ajuda per a la infància (CAPI-IMV), la definició d'un pla d'acció contra l'abandonament escolar prematur, l'ampliació dels plans educatius d'entorn, la garantia d'accessibilitat al lleure educatiu o l'increment del parc públic d'habitatge assequible, entre d'altres. Mentre que algunes d'aquestes mesures, com el pla d'acció contra l'abandonament escolar prematur, ja s'han implementat, altres encara estan en procés.

Durant l'any 2025, la síndica ha alertat que l'empresa comercialitzadora Endesa tramet escrits a persones amb dificultats per pagar els subministraments que no s'ajusten al que preveu la llei.

L'article 6 de la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, estableix que les empreses prestadores dels subministraments bàsics no poden interrompre els subministraments a les persones en situació de risc d'exclusió residencial, encara que no hagin fet efectiu el pagament de les factures corresponents. Tot i això, l'empresa Endesa envia escrits a persones amb factures pendents de pagament en què els informa que disposen d'un termini de quatre mesos per fer el pagament del deute pendent, amb l'avertiment de la possible suspensió del subministrament en cas d'impagament. L'empresa al·lega que el principi de precaució establert a la Llei 24/2015 no implica la condonació del deute ni impedeix l'enviament de comunicacions d'impagament als clients, d'acord amb el que preveu el Reial decret 897/2017, de 6 d'octubre (sobre aquesta qüestió, podeu consultar l'actuació d'ofici 102/2025).

2.3.2. Millora de la cobertura de les prestacions

Durant l'any 2025, les polítiques de transferència de rendes orientades a garantir uns ingressos mínims han augmentat la seva cobertura.

Actualment, s'està reduint el nombre de destinataris del col·lectiu activable laboralment de la prestació de la renda garantida de ciutadania (RGC), després d'un període entre els anys 2017 i 2021 caracteritzat per un increment del 81,3 %. A partir del 2021, en canvi, el nombre de destinataris s'ha reduït un 37,5 % (46.000 persones menys). Aquesta reducció està lligada a la millora de la situació econòmica, però també, especialment, a l'increment de beneficiaris de l'ingrés mínim vital (IMV). En aquest sentit, mentre que durant l'any 2025 (fins a l'octubre) el nombre de titulars de l'RGC s'ha reduït en prop de 5.000 persones, els destinataris de l'IMV han augmentat en prop de 10.000.



Taula 2.23. Nombre de beneficiaris de l'RGC (2017-2025)

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025 (oct.)
Destinataris	67.920	68.163	75.839	101.820	123.152	117.506	108.809	89.871	77.017
Titulars	26.311	28.572	32.167	44.023	54.752	54.054	51.385	44.505	39.229
Beneficiaris menors d'edat	23.979	25.643	29.025	37.899	44.129	40.331	36.380	28.389	23.441
Import pagat per al col·lectiu de persones activables laboralment	74,2 M€	240,5 M€	267, 5 M€	335,2 M€	429,3 M€	421,9 M€	415,7 M€	394,7 M€	300,5 M€
Titulars de l'RGC que en algun moment de l'any han percebut l'IMV	–	–	–	–	–	17.886	16.530	16.704	14.415
Percentatge sobre total de titulars (%)	–	–	–	–	–	33,1	32,2	37,5	36,7
Expedients amb deducció de l'IMV	–	–	–	–	12.067	13.313	13.751	11.888	10.167
Percentatge sobre el total de titulars (%)	–	–	–	–	22,0	24,6	26,8	26,7	25,9
Temps mitjà per emetre una resolució (dies)	110	169	68	92	113	113	59	76	122

Font. Direcció General de Prestacions Socials del Departament de Drets Socials i Inclusió.
Nota. Les dades dels beneficiaris menors d'edat corresponen al mes de setembre.



Taula 2.24. Nombre de beneficiaris de l'IMV (2023-2025)

	Gen. 2023	Des. 2023	Gen. 2024	Des. 2024	Gen. 2025	Oct. 2025
Destinataris	36.469	50.626	51.063	65.764	65.811	76.284
Titulars	105.611	161.263	163.103	214.899	215.454	250.867

Font. Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions.

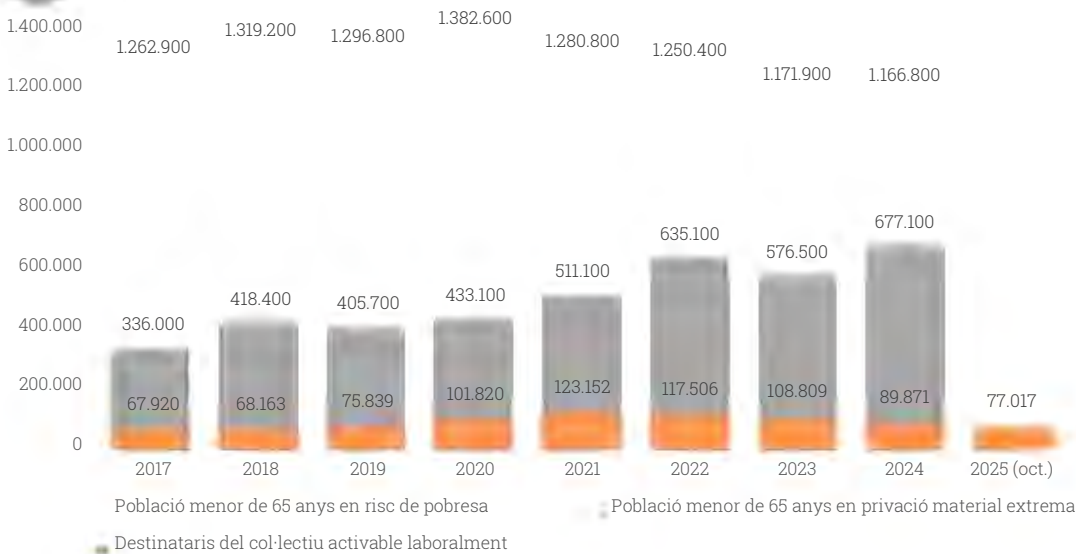
Les prestacions de caràcter econòmic no arriben a totes les persones que estan en situació de necessitat (bretxa de cobertura o *non take-up*), la qual cosa en redueix l'eficàcia com a mesura per combatre la pobresa.

Algunes evidències d'això són:

- L'any 2024, només el 13,3 % de la població en situació de privació material extrema del col·lectiu activable laboralment era destinatària de l'RGC. Si es tenen en compte també els beneficiaris de l'IMV, **només el 41,5 % de la població en situació de privació material extrema percep ingressos procedents de l'IMV o de l'RGC, mentre que més de la meitat no hi té accés.** Una part significativa de la població no compleix els criteris legalment establerts per ser-ne beneficiària (manca de residència legal, població nouvinguda fa menys de dos anys, etc.).



Gràfic 2.6. Cobertura de l'RGC sobre la població en situació de pobresa (2017-2025)



	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025 (oct.)
Destinataris del col·lectiu activable laboralment	67.920	68.163	75.839	101.820	123.152	117.506	108.809	89.871	77.017
Població menor de 65 anys en privació material extrema	336.000	418.400	405.700	433.100	511.100	635.100	576.500	677.100	-
Població menor de 65 anys en risc de pobresa	1.262.900	1.319.200	1.296.800	1.382.600	1.280.800	1.250.400	1.171.900	1.166.800	-
Destinataris menors de 65 anys en privació material extrema (%)	20,2	16,3	18,7	23,5	24,1	18,5	18,9	13,3	-
Destinataris menors de 65 anys en risc de pobresa (%)	5,4	5,2	5,8	7,4	9,6	9,4	9,3	7,7	-

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

► **Els requisits establerts per a l'RGC deixen fora de cobertura una part molt important de la població que no disposa de recursos econòmics suficients per atendre les seves necessitats bàsiques.** L'octubre de 2025, només el 43 % de les sol·licituds del col·lectiu activable laboralment complien els requisits (el 18 % de les denegacions, per exemple, es deuen a la dificultat per acreditar la situació de necessitat).

► El Departament de Drets Socials i Inclusió també reconeix que hi ha un cert “desaprofitament” de la prestació estatal de l'IMV. **L'octubre de 2025 hi havia 76.284 expedients actius de l'IMV, però els beneficiaris potencials eren més de 150.000, segons les estimacions fetes pel mateix Departament.** A dia d'avui, Catalunya concentra el 10 % de les sol·licituds i els expedients actius de l'IMV de l'Estat. Un dels motius pels quals no tots els beneficiaris potencials demanen aquesta prestació és que n'hi ha que ja perceben l'RGC.

► **Els bons socials elèctric i tèrmic no arriben a totes les famílies que es troben per sota del llindar de la pobresa.** En el cas del bo social tèrmic, que oscil·la entre 90 i 397 euros en funció del grau de vulnerabilitat de cada llar i de la climatologia de la seva ubicació, prop de dues terceres parts de la població en situació de risc de pobresa (68,9 %) i més d'una tercera part de la població en situació de privació material extrema (42,6 %) no hi tenen accés.



Taula 2.25. Clients beneficiaris del bo social elèctric a Catalunya (2020-2025)

	2020 (e)	2021 (e)	2022 (e)	2023	2024	2025 (set.)
Bo social elèctric	113.459	125.213	135.533	164.640	167.359	185.743
Bo social tèrmic	–	100.219	110.689	130.475	162.626	–
Cobertura del bo social tèrmic entre la població amb privació material extrema (%)	17,8	21,3	23,2	30,6	31,1	–
Cobertura del bo social tèrmic entre la població en risc pobresa (%)	62,5	58,0	51,0	66,5	57,4	–

Font. Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica i Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic.

Nota. (e) indica que la xifra és estimada.

La síndica ha demanat reduir la bretxa de cobertura o *non take-up* en l'accés a les prestacions socials, però també l'existència de pagaments indeguts.

En el cas de l’RGC, durant l’any 2024 el Departament de Drets Socials i Inclusió va dur a terme un total de 33.134 processos de revisió, un 64,8 % més que l’any anterior. Arran d’aquesta revisió, es van dictar 2.943 acords d’inici de procediment de reintegrament de prestacions abonades indegudament, amb un import total de 20,3 milions d’euros, i 3.455 resolucions de liquidació, amb un import total de 24,7 milions d’euros (7.153,1 euros de mitjana, amb un màxim de 57.238,4 euros). Fins a l’octubre de 2025, el nombre d’expedients iniciats de procediments de reintegrament ha estat de 1.168, menys de la meitat que l’any anterior, i s’han dictat 945 resolucions de liquidació.

El Decret llei 11/2024, de 17 de desembre, de necessitats financeres del sector públic en pròrroga pressupostària, estableix la no exigibilitat de les quantitats no satisfetes de l’RGC. En total, fins a l’octubre de 2025, s’ha condonat o no exigít a 2.044 persones un import total de 16,3 milions d’euros (taula 2.26). Durant l’any 2025, també s’han aprovat el Decret llei 20/2025, de 30 de setembre, sobre el règim excepcional dels crèdits de la hisenda pública de la Generalitat de Catalunya derivats de la gestió de prestacions socials de caràcter econòmic en l’àmbit de la infància i l’adolescència, per condonar els deutes per pagaments indeguts i la Llei 9/2025, de 13 de novembre, de modificació de la Llei 26/2010, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Taula 2.26. Nombre de processos de revisió de prestacions (2020-2025)

Renda garantida de ciutadania	2020	2021	2022	2023	2024 (oct.)	2024	2025 (oct.)
Nombre de processos de revisió de prestacions que s’han dut a terme	14.575	15.109	18.167	20.105	28.453	33.134	26.603
Nombre d’expedients en què s’ha iniciat un procediment de reintegrament de prestacions abonades indegudament	–	–	302	2.053	2.512	2.943	1.168
Import afectat (en milions d’euros)	–	–	2,2 M€	12,5 M€	18,9 M€	20,3 M€	2,0 M€
Nombre d’expedients per any d’obertura en què s’ha fet o s’està fent el retorn de les quantitats requerides (resolucions de liquidació dictades)	1	47	231	964	2.760	3.455	945
Import afectat (en milions d’euros)	0,0 M€	0,4 M€	1,8 M€	5,3 M€	20,9 M€	24,7 M€	1,7 M€
Nombre d’expedients en què s’ha condonat el deute i no s’ha exigít el reintegrament de prestacions abonades indegudament (resolucions dictades)	–	–	–	–	–	–	2.044
Import condonat / no exigít (en milions d’euros)	–	–	–	–	–	–	16,3 M€
Prestació de joves extutelats	2020	2021	2022	2023	2024 (oct.)	2024	2025 (oct.)
Nombre d’expedients en què s’ha iniciat un procediment de reintegrament de prestacions abonades indegudament	5	3	26	38	–	42	55
Nombre d’expedients en què s’ha fet o s’està fent el retorn de les quantitats requerides (resolucions de liquidació dictades)	5	3	26	38	–	42	55
Import afectat (en milers d’euros)	3,4	12,8	66,7	61,6	–	72,4	138,3

Prestació per a menors d'edat en situació de risc	2020	2021	2022	2023	2024 (oct.)	2024	2025 (oct.)
Nombre d'expedients en què s'ha iniciat un procediment de reintegrament de prestacions abonades indegudament	1.398	53	61	8	–	49	4
Nombre d'expedients en què s'ha fet o s'està fent el retorn de les quantitats requerides (resolucions de liquidació dictades)	1.398	52	61	8	–	49	4
Import afectat (en milers d'euros)	2.818,5	62,4	46,2	9,6	–	27,6	2,3
Prestació per l'acolliment de menors d'edat tutelats o sota la guarda protectora de la Generalitat	2020	2021	2022	2023	2024 (oct.)	2024	2025 (oct.)
Nombre d'expedients en què s'ha iniciat un procediment de reintegrament de prestacions abonades indegudament	111	29	23	22	–	19	18
Nombre d'expedients en què s'ha fet o s'està fent el retorn de les quantitats requerides (resolucions de liquidació dictades)	106	29	21	21	–	19	1
Import afectat (en milers d'euros)	270,2	60,0	35,8	30,1	–	23,1	0,9

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

Nota. Fins a l'exercici 2022 no es van implementar els acords d'inici en la tramitació dels expedients de pagaments indeguts de l'RGC previs a la resolució de liquidació del deute. Fins a aquesta data es comunicava directament la resolució de liquidació amb la carta de pagament del deute.

2.3.3. Reforma de la renda garantida de ciutadania

L'any 2025 encara no s'ha culminat la reforma prevista de la renda garantida de ciutadania, i queda pendent integrar-la amb l'ingrés mínim vital.

La reforma de la llei de l'RGC, que actualment s'està tramitant al Parlament de Catalunya, ha de permetre treballar amb dades i automatismes per prevenir els pagaments indeguts i garantir la integració de l'RGC amb l'IMV, les pensions no contributives i altres prestacions. Durant els darrers anys, s'han plantejat algunes iniciatives legislatives de reforma o modificació de la prestació que, per circumstàncies diverses, no han reeixit.

En aquesta reforma, cal revisar els criteris per reduir la bretxa de cobertura o *non take-up* de l'RGC.

Durant l'any 2025, el Síndic de Greuges ha formulat recomanacions al Parlament de Catalunya i al Departament de Drets Socials i Inclusió sobre la modificació de l'RGC, amb la voluntat d'aportar propostes que ajudin a millorar la prestació i a erradicar la pobresa, basant-se en l'experiència recollida a través de les queixes tramitades per la institució (podeu consultar l'actuació d'ofici 121/2025). Entre aquestes recomanacions hi ha:

- ▶ Rebaixar el període exigit de residència a Catalunya i preveure un període continuat d'empadronament com a requisit suficient i alternatiu al de la residència legal per accedir a la prestació.
- ▶ Reduir els supòsits en què no és possible percebre la prestació i permetre la compatibilitat de la prestació amb els ingressos derivats del treball de manera general, sempre que aquests no superin el límit aplicable, i sense límit de temps. També es recomana possibilitar la concurrència de dues o més prestacions d'RGC en una mateixa llar sense limitació temporal.
- ▶ Adequar la quantia i el llindar d'ingressos per tenir dret a la prestació, de manera que s'incrementi per a les unitats de convivència amb tres membres o més i per a les llars en què hi hagi infants o persones amb discapacitat. Actualment, l'efectivitat de la prestació varia segons la composició familiar.
- ▶ Evitar que es consideri que una persona té recursos econòmics suficients pel fet d'haver ingressat una quantitat econòmica puntual sense tenir en compte la naturalesa de l'ingrés, com en el cas de préstecs, devolucions tributàries o ajudes esporàdiques d'altres persones.

2.3.4. Integració de les prestacions: la finestra única

La manca d'integració del sistema de prestacions de caràcter econòmic perjudica la cobertura perquè genera incompatibilitats en l'accés no justificades, i és ineficient perquè obliga les persones a estar informades dels diferents ajuts que hi ha i a fer tràmits addicionals.

L'RGC i l'IMV tenen una funció semblant, i la manca d'integració no ajuda a dissenyar un sistema de prestacions consistent que combati la pobresa de manera efectiva i que, al seu torn, sigui coherent i comprensible des de la perspectiva de la ciutadania. Segons dades d'octubre de 2025, una tercera part dels titulars de l'RGC (14.415 de 39.229, el 36,7 %) han percebut en algun moment de l'any l'IMV. L'RGC és una prestació subsidiària de l'IMV: per sol·licitar l'RGC s'ha d'haver sol·licitat prèviament l'IMV, i les dues no són compatibles. Si a una persona se li concedeix l'IMV, no pot percebre l'RGC, tot i que pot sol·licitar la prestació complementària de l'RGC per equiparar els ingressos als de l'RGC.

L'octubre de 2025, el 7 % de les sol·licituds del col·lectiu activable de l'RGC que no complien els requisits establerts es devien a la manca de sol·licitud d'una altra prestació. A més, la denegació de l'RGC per no complir el requisit d'insuficiència d'ingressos econòmics (el 26 % de les denegacions) pot deure's al fet que familiars o altres persones de la unitat de convivència hagin percebut altres ajuts econòmics durant el període computable (els dos mesos anteriors a la sol·licitud de la prestació). **La incompatibilitat de l'RGC amb altres ingressos procedents de l'activitat laboral, però també amb la percepció d'altres prestacions públiques orientades a combatre situacions d'exclusió social, com els ajuts a l'habitatge, limita la cobertura de les necessitats reals.**

Els déficits de cobertura dels ajuts en matèria d'habitatge fan que moltes famílies sol·licitin ajuts d'urgència social que no estan concebuts com a suport permanent. A més, les administracions acostumen a demanar la mateixa documentació per comprovar que es compleixen els requisits establerts en les diferents convocatòries d'ajuts.

La síndica demana culminar la integració prioritària de la gestió de l'IMV i l'RGC per evitar situacions anòmales, com ara que el criteri de renda per a l'admissió d'alumnat quedi limitat als fills de persones beneficiàries de l'RGC.

En aquest context, durant l'any 2025 la síndica ha demanat al Departament d'Educació i Formació Professional modificar la resolució que regula anualment el procediment d'admissió d'alumnat, amb l'objectiu de garantir un tractament equivalent del criteri de renda per a les persones beneficiàries de l'IMV que no perceben l'RGC, tenint present que són prestacions incompatibles amb objectius equiparables.

La prestació econòmica per a joves extutelats i l'RGC també tenen objectius equiparables.

En el marc de l'informe [*El suport a l'emancipació dels joves extutelats*](#), presentat el 2025 al Parlament de Catalunya, **la síndica ha demanat integrar la prestació econòmica destinada a joves extutelats amb la renda garantida de ciutadania, amb components condicionats i no condicionats**. La prestació per a joves extutelats és aplicable a persones entre divuit i vint-i-tres anys (article 19.1 de la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic), i l'RGC és aplicable als majors de vint-i-tres, tot i que també preveu excepcions per a les persones de divuit anys o més que es trobin en determinades situacions (article 7.1 de la Llei 14/2017, de 20 de juliol, de la renda garantida de ciutadania).

En la reforma de la Llei 14/2017, que s'està tramitant, **la síndica demana integrar la prestació per a joves extutelats a l'RGC, i mantenir una prestació condicionada a complir els compromisos assumits en un pla d'inclusió social** (a diferència de l'RGC, que no està condicionada al seguiment de cap pla de treball).

El 2025 s'ha posat en marxa el procés de creació del nou sistema de garantia d'ingressos de Catalunya, que haurà d'integrar l'RGC i l'IMV, tot i que s'està aplicant amb retard respecte de la previsió inicial.

Aquest sistema té com a objectius simplificar l'accés a les prestacions, evitar duplicitats administratives i garantir uns ingressos mínims que assegurin la cobertura de les necessitats bàsiques. També busca articular els suports econòmics per a les persones amb rendes baixes, per ajudar-les a afrontar l'increment del cost de la vida.

El juliol de 2024, es va subscriure un conveni entre l'Administració general de l'Estat i la Generalitat de Catalunya per a l'assumpció per part d'aquesta darrera de la gestió de la prestació no contributiva de l'IMV. La tramitació i el seguiment de l'IMV recauran en el Departament de Drets Socials i Inclusió, mentre que el pagament continuarà fent-se des de l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS). Aquest conveni preveia que l'assumpció de funcions es produís en un termini de nou mesos, i la previsió del Departament de Drets Socials i Inclusió era que durant el segon semestre de 2025 comencés el desplegament de la finestra única de l'IMV i l'RGC, amb la possibilitat

de sol·licitar l'RGC electrònicament, que fins aleshores s'havia de tramitar de manera presencial. Tot i això, el desembre de 2025 aquesta opció encara no s'havia executat, i es preveu que el procés es completi durant el 2026, amb la incorporació de les sol·licituds de l'IMV.

D'altra banda, **cal abordar de manera efectiva el procés de revisió i reordenació del conjunt de prestacions i d'ajuts econòmics en l'àmbit social i d'atenció a les famílies.** Cal pensar en sistemes eficients de gestió integrada i simplificar els procediments per poder garantir més eficàcia en la lluita per reduir els nivells de pobresa i per alliberar les llars del risc d'exclusió social.



Taula 2.27. Cobertura dels ajuts atorgats pel Departament de Drets Socials i Inclusió (2022-2025)

	2022	2023	Import (€)	2024 (31 oct.)	2024	Import (€)	2025 (oct.)
Prestació per a joves extutelats	2.130	2.382	18.609.870,8	2.399	2.752	22.856.311,8	2.436
Prestació per acolliment en família extensa de menors d'edat tutelats o sota guarda protectora de la Generalitat	2.667	2.503	13.636.470,0	2.529	2.641	14.925.099,0	2.408
Prestació per acolliment en família aliena de menors d'edat tutelats per la Generalitat	995	987	7.906.974,6	934	956	8.241.644,7	937
Prestació per a menors d'edat en situació de risc	1.556	1.570	4.199.003,0	1.301	1.463	3.944.116,0	1.181
Prestació econòmica sotmesa al nivell d'ingressos de la unitat familiar per a famílies en què ha tingut lloc un naixement, una adopció, una tutela o un acolliment	9.163	8.978	6.427.150,00	6.844	8.505	6.055.200,0	4.684
Renda garantida de ciutadania	118.441	109.087	417.822.130,48	93.212	90.390	399.639.770,8	77.249
Prestació complementària d'equiparació amb l'RGC per a pensionistes de la modalitat no contributiva, per invalidesa o jubilació	49.157	51.415	112.214.740,75	54.074	54.430	96.925.108,9	55.736
Pensió no contributiva per jubilació	36.207	39.175	260.529.523,2	34.683	42.517	293.684.184,4	44.286
Pensió no contributiva per invalidesa	25.945	25.677	188.393.684,9	33.179	25.534	197.970.487,8	25.177
Prestació per al manteniment de les despeses de la llar per a determinats col·lectius	9.903	8.801	4.402.272,6	7.924	7.758	3.892.370,6	6.792
Prestació econòmica vinculada al servei per a persones en situació de dependència	21.334	21.765	144.321.862,7	21.715	22.156	175.141.719,3	21.972
Prestació econòmica d'assistència personal per a persones amb dependència, acompanyament a activitats laborals o educatives de suport personal i integració laboral o educativa	85	96	883.115,3	79	80	928.231,1	88

	2022	2023	Import (€)	2024 (31 oct.)	2024	Import (€)	2025 (oct.)
Prestació econòmica per cures en l'entorn familiar i suport als cuidadors no professionals	97.323	104.386	322.144.303,81	125.309	129.931	450.961.548,3	149.460
Prestació per atendre les necessitats bàsiques	1.107	1.115	5.889.694,38	1.121	1.093	6.473.288,9	1.035
Prestació complementària de pensions estatals	–	–	–	627	612	1.726.107,0	586
Prestacions derivades de la Llei d'integració social del minusvàlid (LISMI)	394	378	477.545,57	316	304	663.365,5	275
Prestació d'atenció social a les persones amb discapacitat (PUA periòdic)	2.450	2.358	3.314.571,89	2.233	2.210	–	2.129
Fons de garantia de pensions i prestacions	56	51	199.713,05	105	107	266.688,6	104
Total	378.913	380.724	1.511.172.913	388.584	393.489	1.687.402.085,4	396.555

Font. Departament de Drets Socials i Inclusió: Direcció General de Prestacions Socials, DGAIA i ICAA.

2.3.5. Millora dels temps de tramitació de les prestacions

El retard en la tramitació de les prestacions econòmiques pot generar dèficits d'eficàcia perquè durant el temps d'espera no es cobreixen les necessitats socials que pretenen compensar.

Durant l'any 2025, s'han incrementat les queixes relacionades amb la renda garantida de ciutadania, els ajuts a la dependència i la prestació per a joves extutelats, especialment. En total, se n'han rebut 1.386, un 20,4 % més que l'any anterior. Aquestes queixes fan referència majoritàriament a retards en la tramitació de la prestació.



Taula 2.28. Queixes i actuacions d'ofici relacionades amb prestacions (2023-2025)

	2023	2024	2025	Var. 2024-2025 (%)
Renda garantida de ciutadania	679	791	908	14,8
Prestacions per dependència	119	138	188	36,2
Altres	150	222	290	30,6
Total ajuts i prestacions	948	1.151	1.386	20,4

Font. Síndic de Greuges.

a) Renda garantida de ciutadania (RGC)

Durant l'any 2025, especialment a partir del mes de juny, s'ha trencat la tendència de reducció dels temps de tramitació de l'RGC.

En concret, els temps de tramitació han passat de 79 dies de mitjana fins a la resolució, el mes de juny, a 122 dies el mes d'octubre, sense que s'hagi produït un increment en el nombre de sol·licituds rebudes.

La normativa reguladora de l'RGC disposa que l'Administració ha de resoldre expressament les sol·licituds en un termini màxim de quatre mesos des de la data d'entrada de la sol·licitud al registre. La síndica ha obert una actuació d'ofici (AO 195/2025) després de conèixer que el mes de novembre de 2025 el Departament de Drets Socials i Inclusió va ampliar per resolució aquest termini en quatre mesos addicionals, sembla que a causa d'un volum elevat de sol·licituds pendents de resoldre i un increment del temps de resolució.

D'acord amb la informació tramesa pel mateix Departament, aquest increment de temps es deu a la manca de mitjans personals a la Secció de la Subdirecció General de la Renda Garantida de Ciutadania, a la manca de mitjans materials per afavorir els automatismes, a l'impacte de la gestió de les noves sol·licituds del col·lectiu no activable a la nova eina tSocial, a l'elevat volum de requeriments perquè a les sol·licituds hi mancava la documentació bàsica i a errors en les consultes de dades per interoperabilitat a la Plataforma d'Integració i Col·laboració Administrativa (PICA) en la resolució dels expedients.

Segons dades d'octubre de 2025, malgrat la reducció de sol·licituds rebudes respecte al mateix període de 2024, el nombre de sol·licituds pendents de resoldre (sense aprovació o denegació) s'ha incrementat, amb una ràtio de sol·licituds resoltes per sol·licituds rebudes de 0,90). Aquest és un possible indicador de congestió de la tramitació de l'RGC.



Taula 2.29. Sol·licituds i resolucions de l’RGC a Catalunya (2018-2025)

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024 (oct.)	2024	2025 (oct.)
Mitjana anual de dies fins a la resolució	151	103	82	100	113	85	62	77	86
Mitjana mensual de dies fins a la resolució (*)	110	169	68	92	113	59	99	76	122
Sol·licituds rebudes	41.999	24.614	47.438	45.547	24.968	19.499	16.653	19.430	13.931
Sol·licituds aprovades	5.562	9.986	15.188	17.746	10.380	6.619	4.870	6.012	4.958
Sol·licituds aprovades d’RGC	3.756	8.005	10.001	11.179	6.654	4.047	2.924	3.586	2.943
Sol·licituds aprovades PC	1.806	1.981	5.187	6.567	3.726	2.572	1.946	2.426	2.015
Sol·licituds denegades	43.002	20.304	22.420	31.115	21.609	14.652	11.104	12.913	7.585
Ràtio sol·licituds resoltes / sol·licituds rebudes	1,16	1,23	0,79	1,07	1,28	1,09	0,96	0,97	0,90

Font. Departament de Drets Socials i Inclusió.
Nota. (*) La mitjana mensual correspon a la mitjana de les dades del darrer mes en què s’han recollit dades (octubre o desembre).
PC correspon a prestació complementària.

b) Prestacions per dependència

El sistema de reconeixement de grau i de tramitació de les prestacions per dependència acumula més retards respecte a l’any anterior.

Segons les dades publicades pel Ministeri de Drets Socials, Consum i Agenda 2030, **durant l’any 2025 (fins a l’octubre), ha augmentat un 20,3 % el nombre de persones que estan pendents del reconeixement de grau o de la resolució de la prestació per dependència. Aquesta situació afecta prop de 84.000 persones. A més, també ha augmentat un 16,2 % el nombre de persones que fa més de sis mesos que estan pendents de la resolució (en total, més de 50.000).** Aquesta situació es produeix en un context en què han augmentat tant les sol·licituds de reconeixement de grau (un 8,6 %) com les sol·licituds de la prestació (un 5,0 %). L’augment de la capacitat de resolució, doncs, no és suficient per atendre l’increment de la demanda existent.

Això ha provocat un **lleuger augment en el temps entre la sol·licitud i la resolució del programa individual d’atenció (PIA), que ha passat de 271 dies el desembre de 2024 a 277 dies l’octubre de 2025** (tot i que encara està lluny del temps màxim de 613 dies registrat el 31 d’agost del 2021). Cal destacar que, tot i que el temps d’espera entre la

resolució de grau i la resolució de la prestació s'ha reduït de 96 a 76 dies, ha augmentat el temps mitjà d'espera entre la sol·licitud de dependència i la resolució de grau, que ha passat de 182 a 205 dies (taula 2.30).



Taula 2.30. Tramitació de les prestacions de la Llei de dependència a Catalunya (2018-2025)

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024 (oct.)	2024	2025 (oct.)
Sol·licituds acumulades a 31 de desembre	318.602	334.206	321.411	337.967	354.754	352.939	378.335	382.242	415.244
Sol·licituds resoltes	292.526	307.817	300.021	315.907	330.438	327.571	346.284	352.224	370.381
Sol·licituds pendents de valoració	26.076	26.389	21.390	22.060	24.316	25.368	32.051	30.018	44.863
Persones amb grau de dependència reconegut amb dret a prestació	230.178	239.983	230.320	245.417	257.644	250.190	264.403	269.088	282.584
Persones amb resolució de PIA	155.037	163.730	156.934	166.875	187.874	201.720	225.116	229.333	243.496
Persones amb dret a prestació sense resolució PIA	75.141	76.253	73.386	78.542	69.770	48.470	39.287	39.755	39.088
Prestacions i serveis	192.995	203.003	193.486	203.102	227.045	245.461	277.249	–	–
		2019	2020	2021	2022	2023	2024 (oct.)	2024	2025 (oct.)
Temps mitjà d'espera entre la sol·licitud de dependència i la resolució de grau (dies)		174	227	164	164	177	178	182	205
Temps mitjà d'espera entre la resolució de grau i la resolució de la prestació (dies)		340	363	370	142	112	90	96	76
Temps mitjà d'espera entre la sol·licitud de dependència i la resolució de la prestació (dies)		504	542	580	295	281	265	271	277
			2020	2021	2022	2023	2024 (oct.)	2024	2025 (oct.)
Sol·licituds sense resolució de grau des de fa més de 6 mesos			8.714	4.190	4.645	5.327	7.841	8.328	14.176
Beneficiaris sense resolució de prestació des de fa més de 6 mesos			69.904	72.185	64.374	43.455	35.673	35.947	37.265
Beneficiaris amb prestació no efectiva des de fa més de 6 mesos			0	0	0	0	0	0	0
Llista d'espera total (més de 6 mesos)			78.618	76.375	69.019	48.782	43.514	44.275	51.441

Font. Ministeri de Drets Socials, Consum i Agenda 2030.

Nota. PIA correspon a *programa individual d'atenció*.

Taula 2.31. Temps que es triga a tramitar els ajuts de la dependència (2024, 2025)

2024	Persones amb ajuts en tràmit (gen.- oct.)	Temps de tramitació (mitjana en dies) (gen.- oct.)	Més de 6 mesos (gen.- oct.)	Més de 12 mesos (gen.- oct.)
Sol·licituds inicials de valoració del grau de dependència en tràmit	26.246	103	13,2	0,8
Sol·licituds de revisió del grau	23.177	99	11,8	1,1
Elaboració del PIA	19.533	179	28,6	12,5
Modificació del PIA	19.728	177	29,6	13,0
2025	Persones amb ajuts en tràmit (gen.- oct.)	Temps de tramitació (mitjana en dies) (gen.- oct.)	Més de 6 mesos (gen.- oct.)	Més de 12 mesos (gen.- oct.)
Sol·licituds inicials de valoració del grau de dependència en tràmit	37.939	208	47,1	2,2
Sol·licituds de revisió del grau	29.208	204	33,6	2,1
Elaboració del PIA	25.830	234	69,6	34,6
Modificació del PIA	25.225	184	28,7	11,0

Font. Departament de Drets Socials i Inclusió.
Nota. Les dades són dels mesos d'octubre de 2024 i 2025.
PIA correspon a *programa individual d'atenció*.

L'octubre de 2025, hi havia més de 172.000 sol·licituds dels certificats de discapacitat en tramitació, tant de primera valoració com de revisió de grau, un 28,6 % més que l'any anterior. Malgrat que s'han incrementat les sol·licituds, s'han reduït lleugerament els temps de tramitació (taula 2.32). Tot i aquesta reducció, la síndica ha obert l'any 2025 una actuació d'ofici per estudiar els terminis (AO 93/2025).

Segons el Reial decret 888/2022, de 18 d'octubre, pel qual s'estableix el procediment per al reconeixement, declaració i qualificació del grau de discapacitat, l'Administració competent ha de dictar una resolució expressa en el termini màxim de sis mesos des de la data de presentació de la sol·licitud (article 9). Els temps de tramitació dels certificats de discapacitat són de 431 dies, més de catorze mesos de mitjana. La síndica considera que aquests retards són incompatibles amb la protecció especial que els poders públics han de dispensar a les persones amb discapacitat.



Taula 2.32. Temps de tramitació dels certificats de discapacitat (2024, 2025)

	2024 (oct.)	2025 (oct.)
Sol·licituds, tant de primera valoració com de revisió de grau, en espera / en tramitació del certificat de discapacitat	133.594	171.812
Temps de tramitació del certificat de discapacitat (mitjana de dies)	456 (*)	431

Font. Departament de Drets Socials i Inclusió.
Nota. (*) Aquesta dada és de l'any 2023.

El Govern ha aprovat un pla de xoc amb l'objectiu de disminuir els procediments i reduir les llistes d'espera del procediment de la valoració de la discapacitat i la dependència. Caldrà valorar els efectes d'aquesta mesura.

A més, l'any 2025 **la síndica ha obert una actuació d'ofici sobre la informació i la gestió dels ajuts d'atenció social per a persones amb discapacitat** (AO 28/2025). Aquests ajuts cobreixen despeses d'adquisició de productes destinats a millorar l'autonomia personal de les persones amb discapacitat. La síndica ha destacat la necessitat de millorar la informació de què disposen les persones sol·licitants. **També s'ha obert una actuació d'ofici sobre el desplegament de les mesures previstes per la Llei 3/2024, de 30 d'octubre, per millorar la qualitat de vida de persones amb esclerosi lateral amiotròfica i altres malalties o processos d'alta complexitat i curs irreversible** (AO 94/2025). Aquesta llei inclou mesures per agilitar els tràmits administratius en procediments de dependència i discapacitat i per actualitzar les prestacions sanitàries i les ajudes relacionades amb l'assistència sanitària. No obstant això, aquestes mesures no s'han desplegat en els terminis previstos (disposició addicional quarta).

c) Altres prestacions

Gràcies al desplegament de la plataforma de transformació digital del Departament de Drets Socials i Inclusió, s'han reduït els temps de tramitació de diferents prestacions socials, amb la introducció d'automatismes amb regles de negoci i interoperabilitats.

Actualment, les prestacions que es gestionen mitjançant la plataforma de transformació digital són la pensió no contributiva de jubilació, el complement de pensió no contributiva per jubilació, la pensió no contributiva per invalidesa, la prestació per al manteniment de les despeses de la llar per a determinats col·lectius i la prestació de naixement, adopció, tutela o acolliment. **Aquesta millora permet complir (o quasi) els terminis legalment establerts en la majoria de prestacions, que en el cas de les prestacions no contributives i de les prestacions de la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic, és de 90 dies.** Està previst que les prestacions de menors en situació de risc i d'acolliment en família extensa s'incorporin a la plataforma de transformació digital el segon semestre de 2026.

Cal tenir present que hi ha retards que no són imputables a la unitat responsable de tramitar la prestació. Per exemple, els endarreriments en la valoració de la discapacitat provoquen endarreriments en la tramitació de les sol·licituds de pensions no contributives d'invalidesa, i la prestació complementària de la pensió no contributiva es resol un cop s'ha resolt la sol·licitud de pensió no contributiva.



Taula 2.33. Temps que es triga a tramitar les diferents prestacions socials (2021-2025)

Pensió no contributiva per jubilació	2021	2022	2023	2024	2025 (set.)
Sol·licituds resoltes	5.012	5.575	6.630	7.607	3.967
Mitjana de dies que es triga a resoldre les sol·licituds	434	252	123	77	64
Percentatge de sol·licituds resoltes sobre sol·licituds rebudes (%)	20	48	82	91	94
Pensió no contributiva per invalidesa	2021	2022	2023	2024	2025 (set.)
Sol·licituds resoltes	3.119	3.227	2.937	3.007	653
Mitjana de dies que es triga a resoldre les sol·licituds	184	227	214	149	99
Percentatge de sol·licituds resoltes sobre sol·licituds rebudes (%)	49	71	83	89	87
Prestació de naixement, adopció, tutela o acolliment	2021	2022	2023	2024	2025 (set.)
Sol·licituds resoltes	12.946	13.027	13.214	13.071	6.954
Mitjana de dies que es triga a resoldre les sol·licituds	407	194	115	65	44
Altres	2021	2022	2023	2024	2025 (set.)
Complement PNC jubilació: Mitjana de dies que es triga a resoldre	–	–	–	–	93
Necessitats bàsiques: Mitjana de dies que es triga a resoldre	–	–	–	–	73
Despeses de la llar: Mitjana de dies que es triga a resoldre	–	–	–	–	39

Font. Departament de Drets Socials i Inclusió.
Nota. PNC correspon a pensió no contributiva.

L'any 2025, la síndica ha presentat al Parlament de Catalunya l'informe [El suport a l'emancipació dels joves extutelats](#). Aquest informe destaca que **els retards en la tramitació de prestacions econòmiques per a joves extutelats són excessius**: el temps mitjà supera els deu mesos (si prenem com a referència les sol·licituds de prestació econòmica dels expedients actius el 31 de desembre de 2024). També s'adverteix que el procés d'extinció de la prestació és lent: per als expedients extingits el 2024, passen 18,1 mesos des que se'n proposa l'extinció fins que es resol.

2.4. Lluita contra l'exclusió residencial: cap al ple reconeixement de l'habitatge com a dret subjectiu

A l'inici del seu mandat, **la síndica va reclamar la creació d'un parc d'habitatge social suficient, estable, permanent i en règim de lloguer per a les persones amb més dificultats per accedir a un habitatge**. Això inclouria la promoció d'habitatges amb protecció oficial de l'Administració en règim de lloguer social, l'exercici del dret de tanteig i retracte de l'Administració, la formalització d'acords amb els grans tenidors per a la cessió d'habitatges amb destí a polítiques socials i la mobilització cap al lloguer social dels habitatges desocupats de forma injustificada, entre altres mesures. A més, **la síndica va demanar que les meses d'emergències atenguessin adequadament les situacions de pèrdua de l'habitatge habitual**.

Les dificultats creixents per accedir a un habitatge fan que aquest sigui un dels àmbits en què més ha augmentat el nombre de queixes presentades a la institució, amb un increment del 58,4 % durant l'any 2025 respecte a l'any anterior (taula 2.34).



Taula 2.34. Queixes i actuacions d'ofici en matèria d'habitatge (2023-2025)

	2023	2024	2025	Var. 2024-2025 (%)
Habitatge	415	410	625	52,4
Habitatge (infància)	80	133	235	76,7
Total	495	543	860	58,4

Font. Síndic de Greuges.

2.4.1. Assequibilitat dels preus de mercat

L'elevat cost de l'habitatge és actualment el principal factor de pobresa, i les mesures adoptades per controlar el preu del lloguer no han aconseguit, per ara, evitar-ne l'increment, tot i que n'han moderat el ritme de creixement.

Des de 2024, a Catalunya s'aplica la limitació del preu del lloguer en 271 municipis on l'escassetat d'habitatges a un preu assequible dificulta trobar o mantenir una llar. **Malgrat aquesta limitació, segons les dades del primer semestre de 2025, el preu del lloguer ha continuat augmentant, tot i que amb un ritme més moderat**. El tercer trimestre de l'any 2025, l'índex de preus de l'habitatge (190,6, base 2015=100) va arribar als nivells més alts des d'abans de la crisi econòmica de 2008, per la tendència creixent d'ençà de l'any 2014. Aquesta mateixa evolució s'ha constatat en analitzar el preu del lloguer, que ha augmentat un 58,4 % en el període 2014-2025 (de 539,5 a 854,7 euros) (taula 2.35).

Aquest increment del cost de l'habitatge se situa clarament per sobre de l'evolució dels salaris. Mentre que el preu del lloguer representava el 27,1 % del salari brut mitjà mensual l'any 2014, aquesta proporció ha crescut fins al 31,5 % del salari brut estimat per a l'any 2025, tot i que amb una tendència a reduir-se des de 2023.

De fet, des de 2023 s'està reduint la taxa de sobrecàrrega del cost de l'habitatge, especialment per a la població en situació de risc de pobresa. A Catalunya, l'any 2024 el 31,5 % de la població en situació de risc de pobresa destinava més del 40 % de la renda al pagament de les despeses de l'habitatge, inclosos els pagaments de l'habitatge i dels subministraments d'aigua, llum i gas, i descomptats els ajuts a l'habitatge. Aquesta xifra és lleugerament superior a la mitjana estatal i europea. La moderació dels preus de l'energia a partir de 2023, després de la forta inflació en el període 2022-2023, expliquen, en part, aquesta evolució. No obstant això, cal destacar que augmenta la proporció de població que s'endarrereix en el pagament de les despeses de l'habitatge principal, que ja arriba al 14,3 %.



Taula 2.35. Cost de l'habitatge a Catalunya (2008-2025)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Lloguer mensual mitjà	678,0	650,3	614,6	599,2	571,2	542,2	539,5	557,5	595,7	654,8	698,4	735,4	734,3	724,1	779,8	835,2	844,1	854,7
Salari brut mensual mitjà	1.948	1.988	2.037	2.042	2.036	2.021	1.994	2.027	2.038	2.098	2.129	2.164	2.258	2.345	2.398	2.498	2.603 (e)	2.712 (e)
Salari net mensual mitjà	1.522	1.553	1.592	1.595	1.591	1.579	1.538	1.563	1.572	1.618	1.663	1.690	1.764	1.832	1.850	1.927	2.008 (e)	2.092 (e)
Percentatge del lloguer sobre el salari brut (%)	34,8	32,7	30,2	29,3	28,1	26,8	27,1	27,5	29,2	31,2	32,8	34,0	32,5	30,9	32,5	33,4	32,4	31,5
Percentatge del lloguer sobre el salari net (%) (e)	44,6	41,9	38,6	37,6	35,9	34,3	35,1	35,7	37,9	40,5	42,0	43,5	41,6	39,5	42,2	43,3	42,0	40,9
Taxa de sobrecàrrega del cost de l'habitatge	13,5	14,1	13,6	12,3	13,3	11	12,9	11,6	11,2	10,7	9,9	10,3	10,1	10,4	10,7	9,6	8,4	-
Taxa de sobrecàrrega del cost de l'habitatge (població per sota del 60 % de la mediana de la renda per unitat de consum)	-	-	-	-	-	46,3	50,4	50,5	42,9	38,3	34,4	36,8	34,6	39	40,3	37,2	31,5	-
Població amb retards en el pagament de les despeses de l'habitatge principal	-	-	-	-	-	9,8	9,9	11,1	9,2	7,6	8,2	7,5	12,4	13,0	12,8	12,2	14,3	-
Població amb despesa elevada en habitatge	13,4	14,0	13,3	12,0	13,3	11,0	12,9	11,6	11,1	10,7	9,9	10,3	10,1	10,4	10,7	9,6	-	-

Font. Agència de l'Habitatge de Catalunya (dades sobre el lloguer) i Idescat, a partir de dades de l'Enquesta d'estructura salarial (dades sobre el salari mitjà) i l'Enquesta de condicions de vida (dades sobre la taxa de la sobrecàrrega del cost de l'habitatge).

Nota. El salari mitjà corresponent als anys 2024 i 2025 s'ha estimat a partir d'un creixement equivalent a l'increment anual mitjà experimentat en el període 2022-2023.

(e) indica que la xifra és estimada.

Un dels factors que expliquen la pujada dels lloguers és la poca oferta disponible. En el període 2021-2024, s'ha reduït un 29,3 % el nombre de contractes de lloguer a Catalunya. El darrer any (fins al juny de 2025) aquesta reducció ha estat del 15 % (taula 2.36).



Taula 2.36. Contractes de lloguer a Catalunya (2016-2025)

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024 (juny)	2024	2025 (juny)
Contractes de lloguer	142.714	156.936	167.953	162.520	135.509	167.842	152.770	132.988	63.816	118.626	54.164

Font. Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC).

L'any 2025, el Govern de la Generalitat de Catalunya ha aprovat el Decret llei 1/2025, de 28 de gener, de mesures urgents en matèria de contenció de rendes, que estableix un règim sancionador per vetllar pel compliment de la normativa sobre la contenció de rendes dels lloguers.

El Decret llei 1/2025 dota la Generalitat de Catalunya de la capacitat de sancionar el lloguer d'habitatges que superi les rendes màximes establertes pel sistema de referència dels preus d'arrendament. A més, estableix un nou tipus d'infracció per prevenir les pràctiques abusives i fraudulentas en què es formalitzen alguns contractes de lloguer temporal amb l'objectiu de convertir-los en arrendaments permanents o habituals.

A finals de 2025, a més, a causa de l'increment dels lloguers de temporada, el Parlament de Catalunya ha aprovat la modificació legal per regular els lloguers de temporada i d'habitacions, que s'havien convertit en una via per esquivar l'aplicació de la regulació del topall de preus dels lloguers residencials a les zones tensionades.

L'any 2024, els ajuts per al pagament del lloguer han augmentat un 16,9 % respecte de l'any 2023.

En una dècada, el nombre de beneficiaris d'aquests ajuts s'ha duplicat, amb una despesa l'any 2024 de 186,3 milions d'euros (taula 2.37). Encara no es disposen de dades per a l'any 2025.



Taula 2.37. Ajuts per al pagament del lloguer a Catalunya (2014-2024)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Beneficiaris	23.343	38.299	50.380	59.919	65.281	52.073	55.420	62.574	67.354	75.186	87.899
Sol·licituds denegades	-	-	-	-	-	-	26.027	26.130	68.940	21.119	26.626

Font. Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC).

Prop d'una quarta part de les sol·licituds d'ajuts per al pagament del lloguer es deneguen, i només el 32,5 % d'aquestes denegacions són per superar els ingressos establerts. En canvi, el 29,2 % de les denegacions són per no disposar de la documentació requerida; el 17,7 %, per no complir altres requisits o per trobar-se en situacions prohibides; el 6,5 %, perquè la renda de lloguer és superior al límit establert, i el 4,0 %, per no acreditar una font regular d'ingressos. **Les persones amb més risc d'impagament del lloguer, com les que no tenen ingressos o les que tenen les rendes de lloguer més elevades, queden fora dels ajuts.**

S'han promogut mesures per facilitar l'emancipació dels joves, que a Catalunya actualment es produeix als trenta anys, quatre anys més que la mitjana europea. Tanmateix, els nivells de cobertura d'aquestes mesures són baixos.

El 2024, el 31,3 % dels beneficiaris dels ajuts al pagament del lloguer són joves menors de trenta-cinc anys (27.471 beneficiaris). **Només l'1,6 % dels joves a Catalunya rep aquests ajuts, un 4,6 % dels joves emancipats.**

A banda dels ajuts per al pagament del lloguer, el Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica ha promogut préstecs per a l'emancipació dels joves d'entre divuit i trenta-cinc anys, per facilitar la compra de l'habitatge habitual mitjançant l'accés a un préstec hipotecari que concedeix l'Institut Català de Finances de fins al 20 % del valor de l'immoble.

2.4.2. Increment del parc d'habitatge social

Durant el 2025, s'han fet passos importants cap a una política més sòlida que garanteixi més habitatge social en el futur i que concebi l'habitatge com un dret subjectiu més que com un bé d'inversió.

A finals de 2024, el Govern va aprovar el Pla territorial sectorial d'habitatge, mitjançant el Decret 408/2024, de 22 d'octubre, que estableix, entre d'altres, una programació per assolir l'objectiu de solidaritat urbana de disposar, en el termini de vint anys, d'un parc mínim d'habitatges destinats a polítiques socials del 15 %, i també un increment del parc d'habitatges de lloguer assequible fins al 9 %. Posteriorment, el Govern ha impulsat el Pla 50.000 habitatges, que pretén donar una resposta parcial a aquesta necessitat.

Durant l'any 2025, i en el marc del Pla 50.000 habitatges, el Govern ha aprovat la convocatòria per a la inscripció a la reserva pública de solars (Resolució TER/607/2025, de 26 de febrer), un mecanisme per impulsar que als solars públics s'hi construeixin habitatges assequibles, es garanteixi la titularitat pública del sòl i es mantingui l'habitatge protegit. **En la primera convocatòria de la reserva pública de solars, es van registrar més de 660 solars de 226 municipis, amb un potencial de construcció de més de 21.000 nous habitatges amb protecció oficial.**

S'han produït avenços en la simplificació dels tràmits en l'àmbit urbanístic per a la construcció d'habitatge, un pas previ i necessari per avançar en l'objectiu d'incrementar el parc d'habitatge social.

El Decret llei 2/2025, de 25 de febrer, pel qual s'adopten mesures urgents en matèria d'habitatge i urbanisme, simplifica els tràmits per iniciar obres de construcció o rehabilitació d'habitatges de protecció pública. Així, es pot començar amb una llicència bàsica prèvia, sens perjudici d'obtenir després la llicència urbanística corresponent. Tot i això, cal avançar encara més en la simplificació dels tràmits per aprovar el planejament urbanístic i la seva execució, sense menystenir el necessari control públic i la participació ciutadana. També és fonamental garantir la seguretat jurídica als diferents agents que intervenen en la promoció de l'habitatge social (promotors d'habitatge, propietaris d'habitatges, llogaters, etc.), amb un marc normatiu estable que parteixi del consens.

L'increment del nombre d'habitatges destinats a polítiques socials va ser del 2,3 % durant l'any 2024, molt per sota de l'augment de la demanda d'habitatge social.

Tot i que l'any 2024 es va produir un lleuger augment de la proporció d'habitatge social per habitant, que va passar del 5 % al 5,1 %, **es va reduir la proporció d'habitatges socials per cada 100 persones inscrites al Registre de sol·licitants d'habitatges amb protecció oficial (RSHPO), que va passar del 42,8 el 2023 al 38,3 el 2024. També va disminuir la proporció d'habitatges socials per cada 1.000 persones en situació de pobresa extrema, que va passar de 62,3 a 54,2 (taula 2.38).**

Aquest dèficit de cobertura ha vingut motivat per una manca de polítiques consistentes que tinguin un impacte en l'increment significatiu del parc d'habitatge social. Cal recordar que Catalunya té un 1 % d'habitatge social, una xifra clarament per sota de les mitjanes estatal (2 %) i europea (9 %). Per assolir els nivells mitjans de provisió d'habitatge social de la Unió Europea, caldria disposar de més de 300.000 habitatges socials nous. Si actualment es disposés de 50.000 nous habitatges socials, la proporció se situaria en el 2,2 %, encara lluny de la mitjana europea.

Aquesta insuficiència es constata en comprovar que l'any 2024 hi havia 40.586 habitatges destinats a polítiques socials, en contrast amb les 105.919 persones inscrites a l'RSHPO.

Taula 2.38. Nombre d'habitatges destinats a polítiques socials a Catalunya (2016-2023)

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2023	2024 (juny)	2024	2025 (juny)
Parc públic	14.728	15.255	15.570	16.668	17.019	17.357	17.791	18.012	18.281	18.930	19.605	20.728
Habitatges cedits per entitats financeres i particulars, i llogats mitjançant el programa Reallotgem	2.233	2.823	3.178	3.772	3.734	3.820	4.083	4.066	4.083	3.735	3.812	2.923
Habitatges inclosos dins la Xarxa de Mediació per al Lloguer Social	8.424	8.675	8.578	8.424	8.248	8.019	7.988	8.087	7.976	7.960	7.915	7.858
Fons d'habitatge social	7.458	7.766	7.879	7.928	8.061	8.245	8.587	8.930	9.317	9.317	9.254	9.257
Total	32.843	34.519	35.205	36.792	37.062	37.441	38.429	39.095	39.657	39.942	40.586	40.766
Habitatges destinats a polítiques socials per 1.000 habitants	4,4	4,6	4,7	4,8	4,8	4,8	5,0	4,9	5,0	5,0	5,1	5,0
Habitatges destinats a polítiques socials per 1.000 persones en situació de risc de pobresa	23,4	23,4	22,3	25,1	22,6	24,8	25,6	28,3	28,7	28,9	29,4	–
Habitatges destinats a polítiques socials per 1.000 persones en situació de privació material extrema	80,8	93,4	72,7	85,9	79,4	67,5	56,2	61,4	62,3	53,3	54,2	–
Habitatges destinats a polítiques socials per 100 persones inscrites a l'RSHP	34,2	29,9	28,1	26,7	26,3	44,3	44,2	42,2	42,8	40,9	38,3	–
Habitatges gestionats per l'AHC destinats a polítiques socials	16.961	18.078	18.748	20.440	20.753	21.177	21.874	22.078	22.341	22.758	23.417	23.651

Font. Agència de l'Habitatge de Catalunya.

Pel que fa a la promoció d'habitatges de protecció oficial, l'any 2024 s'han formalitzat 51.223 noves sol·licituds a l'RSHP, un 9,9 % més que l'any 2023. No obstant això, només es van acabar 1.893 habitatges amb protecció oficial, un 15,6 % menys que l'any anterior.

En la darrera dècada, les sol·licituds d'inscripció a l'RSHP s'han doblat, amb una tendència de creixement sostingut els darrers anys. En canvi, la construcció d'habitatges de protecció oficial no ha crescut al mateix ritme (taula 2.39 i gràfic 2.7).



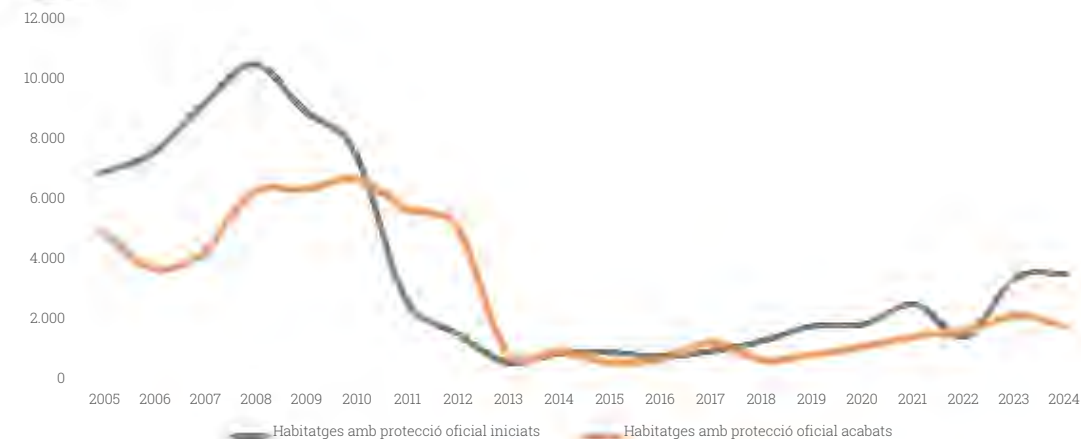
Taula 2.39 Sol·licitants d'habitatges amb protecció oficial a Catalunya (2014-2025)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024 (juny)	2024	2025 (juny)
Persones inscrites a l'RSHPO	76.852	83.347	96.087	115.634	125.426	137.626	141.070	84.442	86.876	92.775	97.544	105.647	121.585
Nombre de persones que han formalitzat la inscripció a l'RSHPO	16.496	21.269	26.929	28.969	26.032	29.958	18.800	34.275	37.909	46.606	24.833	51.223	34.458

Font. Agència de l'Habitatge de Catalunya.



Gràfic 2.7. Habitatges de protecció oficial iniciats i acabats a Catalunya (2005-2025)



	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024 (jul.)	2024	2025 (jul.)
Habitatges amb protecció oficial iniciats	6.932	7.592	9.201	10.542	9.027	7.602	2.767	1.638	678	992	1.013	879	1.057	1.394	1.884	1.943	2.615	1.530	3.491	2.972	3.614	1.601
Habitatges amb protecció oficial acabats	5.020	3.803	4.303	6.315	6.388	6.753	5.759	5.147	992	1.059	706	780	1.358	768	945	1.207	1.529	1.723	2.243	1.214	1.893	1.355

Font. Agència de l'Habitatge de Catalunya.

El baix ritme de construcció d'habitatges de protecció oficial fa que el parc d'habitatges amb protecció oficial vigent decreixi, perquè una part significativa d'aquests habitatges tenen una limitació temporal del règim de protecció oficial i perden aquesta qualificació al cap dels anys. De fet, el 60,0 % del parc d'habitatge amb protecció oficial és de compravenda, i només el 27,3 % és de lloguer (el 39,5 % en el cas del promotor públic) (taula 2.40). Cal recordar, però, que aquesta situació s'hauria de corregir en el futur, perquè la Llei 11/2025, de 29 de desembre, de mesures en matèria d'habitatge i urbanisme, ha establert que els habitatges qualificats amb protecció oficial situats en una zona de mercat residencial tensionat mantindran aquesta qualificació mentre la zona continuï sent considerada de mercat residencial tensionat.



Taula 2.40 Parc d'habitatges amb protecció oficial vigent, per tipus (2022, 2023, 2024)

	Vigent a 31/12/2022		Vigent a 31/12/2023			Vigent a 31/12/2024	
	Total	Promotor públic	Total	%	Promotor públic	Total	Promotor públic
Total d'habitatges amb protecció oficial	107.216	42.154	103.901	100,0	41.911	98.571	40.881
Compravenda	71.154	24.209	62.379	60,0	23.107	–	–
Lloguer	27.697	16.327	28.403	27,3	16.573	–	–
Allotjaments	350	11	392	0,4	53	–	–
Venda/lloguer	8.015	1.607	12.727	12,2	2.178	–	–

Font. Agència de l'Habitatge de Catalunya.

Durant l'any 2025, s'han produït alguns avenços en la promoció d'un parc d'habitatge social estable i permanent.

La síndica va recordar la necessitat de mantenir el caràcter indefinit de la qualificació dels habitatges amb protecció oficial, per evitar la patrimonialització de les plusvàlues generades amb la venda d'habitatges per part dels propietaris privats que els havien adquirit, amb finançament públic, un cop extingit el règim de qualificació. En aquest sentit, **el nou Decret llei 2/2025, de 25 de febrer, estableix que tots els habitatges adquirits mitjançant l'exercici del dret de tanteig i retracte s'han de qualificar de manera permanent com a habitatges amb protecció oficial.**

Alhora, la Resolució TER/2245/2025¹ estableix que els habitatges que hagin estat adquirits mitjançant un préstec per a l'emancipació dels joves es qualificaran com a habitatges amb protecció oficial de preu limitat, amb una durada permanent de la qualificació.

¹Resolució TER/2245/2025, de 13 de juny, per la qual s'aproven les bases reguladores per a l'accés a ajuts en forma de préstecs, del "Fons Públic d'Emancipació", per facilitar l'accés al primer habitatge en propietat a persones joves.

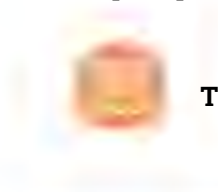
L'any 2025, la síndica ha demanat impulsar una regulació normativa per garantir que els procediments d'adjudicació d'habitatges amb protecció oficial de promoció privada compleixin els principis de publicitat, transparència i concurrència pública.

El nou Decret llei 2/2025, de 25 de febrer, condiona el dret dels promotors privats a establir sistemes d'adjudicació de promocions d'habitatges protegits d'iniciativa privada basats en l'ordre de presentació de la sol·licitud, una pràctica que havia generat moltes queixes a aquesta institució. Tot i això, en el marc d'una actuació d'ofici oberta a la institució (AO 23/2025), la síndica ha recordat que, en l'adjudicació dels habitatges amb protecció oficial per part de promotors privats, encara resten pendents de resoldre qüestions com la possibilitat de les persones de conèixer la llista d'admesos en el procediment d'adjudicació, la possibilitat de presentar al·legacions si consideren que la seva sol·licitud ha estat exclosa de forma improcedent o la possibilitat de presentar les reclamacions que considerin oportunes, entre d'altres.

Entre 2021 i 2025, s'han publicat a la seu electrònica de l'RSHPPO un total de 135 procediments per a un total de 2.521 habitatges, tant en venda com en lloguer. En més d'un 10 % dels procediments d'adjudicació impulsats per promotors privats, l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) ha pogut acreditar irregularitats.

Durant l'any 2024, l'AHC va incorporar 662 habitatges provinents de l'exercici del dret de tanteig i retracte, amb un lleuger increment respecte del 2023.

El parc públic procedent de tanteig i retracte és de 4.746 habitatges (taula 2.41).



Taula 2.41 Habitatges adquirits per tanteig i retracte (2016-2024)

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023 (juny)	2023	2024 (juny)	2024
Tanteig i retracte exercit per l'AHC	–	–	862	829	324	340	379	255	507	549	659
Habitatges adquirits per l'AHC exercint el dret de tanteig	273	620	308	1.101	376	391	447	205	544	533	662
Parc públic procedent de tanteig i retracte	408	948	1.256	2.330	2.704	3.097	3.544	–	4.085	–	4.746

Font. Agència de l'Habitatge de Catalunya.

Com a punt positiu, cal destacar que el Decret llei 2/2025, de 25 de febrer, amplia els supòsits per a l'exercici dels drets de tanteig i retracte per part de l'Administració a tots els habitatges de grans tenidors en zones tensionades. S'amplien, així, les possibilitats de l'Administració d'adquirir habitatges per tanteig i retracte per destinar-los a polítiques d'habitatge social. Fins aleshores, aquestes opcions quedaven limitades a la transmissió d'habitatges amb protecció oficial o habitatges provinents d'execucions hipotecàries.

Aquest decret llei també tipifica com a infracció administrativa el fet de negar-se a subministrar dades a l'Administració, obstruir o no facilitar les funcions d'informació, control o inspecció, o incomplir les obligacions de comunicar les dades que han de ser inscrites en el Registre d'habitatges buits i d'habitatges ocupats sense títol habilitant i en el Registre de persones grans tenidores d'habitatge. D'aquesta manera, es reforça l'exercici dels drets de tanteig i retracte per part de l'Administració en el cas de transmissió d'habitatges.

La consolidació de l'obligació d'inscripció en el Registre d'habitatges buits i ocupats sense títol habilitant, amb sanció en cas d'incompliment, pot ajudar a consolidar aquest registre.

Des de l'any 2021 s'està reduint el nombre d'habitatges buits inscrits en el Registre d'habitatges buits i ocupats sense títol habilitant. El març de 2025, hi constaven 24.837 habitatges buits a tot Catalunya, una xifra molt inferior als habitatges familiars buits que consten en les dades del Cens de població i habitatge (418.612 l'any 2021) (taula 2.42). **El Registre és una mesura necessària per consolidar la funció social del dret de propietat i la intervenció de l'Administració amb relació al parc d'habitatges desocupats de manera injustificada. Un 16,8 % dels habitatges inscrits al Registre es troben en situació d'ocupació (4.144 en total).**



Taula 2.42. Habitatges llogats per borses d'habitatge de lloguer social i habitatges buits a Catalunya (2014-2025)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024 (març)	2024	2025 (març)
Habitatges llogats per les borses d'habitatge de lloguer social	2.104	1.683	1.439	1.415	1.524	1.526	1.143	1.490	1.486	1.118	333	1.133	238
Registre d'habitatges buits i d'habitatges ocupats sense títol habilitant	-	49.648	44.419	40.643	25.926	29.866	30.846	35.123	31.948	28.566	26.711	25.443	24.837
Habitatges ocupats amb títol habilitant o sense	-	-	-	1.633	4.560	5.355	5.587	6.827	5.798	5.013	-	4.282	4.144

Font. Agència de l'Habitatge de Catalunya.

Pel que fa als acords de cessió d'ús dels habitatges amb els grans tenidors, l'any 2024 l'AHC va gestionar 1.596 habitatges cedits per les entitats financeres, la xifra més baixa de la darrera dècada.

L'any 2025, s'han fet alguns passos en la necessària contribució de la Societat de Gestió d'Actius Procedents de la Reestructuració Bancària (SAREB) a incrementar el parc d'habitatge social. El Govern de l'Estat ha creat l'empresa pública d'habitatge i sòl CASA 47 Entitat Pública Empresarial i ha resolt traspasar a aquesta entitat prop de 40.000 habitatges, 13.000 dels quals es troben a Catalunya. El Govern de Catalunya ha arribat a un acord per gestionar aquests habitatges en règim d'usdefruit, tot i que seran propietat de l'empresa d'habitatge estatal.



Taula 2.43. Habitatges del parc privat administrat i gestionat per l'AHC a Catalunya (2014-2024)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Habitatges cedits a l'AHC pel conveni amb entitats financeres	225	859	1.825	2.458	2.837	3.441	3.427	3.403	3.446	3.268	1.596
Habitatges del parc privat captats i gestionats per l'AHC	643	495	408	365	341	331	307	417	637	792	2.216

Font. Agència de l'Habitatge de Catalunya.

2.4.3. Atenció de les situacions d'emergència residencial

La millora estructural en les polítiques de promoció de l'habitatge social no es detecta en les polítiques orientades a atendre les situacions d'emergència residencial.

Les situacions d'emergència residencial s'han cronificat, els terminis per accedir a un habitatge a través de les meses d'emergències no han millorat i, mentrestant, les persones són allotjades temporalment d'urgència pels serveis socials en recursos que, sovint, no s'adeqüen a les seves necessitats, especialment quan hi ha infants i adolescents, persones grans o persones amb discapacitat.

La bona conjuntura econòmica no es tradueix en una reducció del nombre de desnonaments.

Durant el període 2023-2025, la tendència decreixent de desnonaments dels anys anteriors s'ha aturat i s'ha estabilitzat al voltant dels 7.000-7.500 anuals (taula 2.44). S'ha incrementat lleugerament el nombre de llançaments per impagament del lloguer, mentre que s'ha reduït lleugerament el nombre d'execucions hipotecàries.



Taula 2.44. Llançaments practicats pels jutjats de primera instància a Catalunya (2018-2025)

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2023 (1r i 2n trim.)	2024 (1r i 2n trim.)	2025 (1r i 2n trim.)
Total	13.941	12.446	5.737	9.398	8.574	7.148	4.824	3.989	3.961	3.979
Execucions hipotecàries	3.778	2.618	1.069	1.766	1.567	1.264	837	714	605	589
Llançaments per impagament del lloguer	8.877	8.427	4.211	6.729	6.160	5.158	3.511	2.861	2.967	2.995
Altres	1.286	1.401	457	903	847	726	476	414	389	395

Font. Consell General del Poder Judicial.

Nota. Les dades de llançaments fan referència tant a habitatges com a altres arrendaments urbans (solars, locals, etc.).

Actualment, no hi ha protocols d'atenció especial de les situacions d'exclusió residencial i de pèrdua de l'habitatge de les famílies amb infants a càrrec.

Es continuen produint desnonaments de famílies amb infants a càrrec que no reben una atenció adequada a les seves necessitats. El Reglament de la Mesa d'emergències de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya² preveu una protecció especial i específica dels infants que formen part de famílies en risc d'exclusió residencial, com ara cercar la solució d'habitatge o d'allotjament més adient per a aquestes famílies (article 14.2). **Tanmateix, aquesta protecció especial no s'ha traduït en l'establiment de protocols per atendre les situacions de desnonament un cop es produeixen.**

El cas més paradigmàtic és l'absència de professionals dels serveis socials o de suport psicològic per a les famílies en el moment de la pèrdua de l'habitatge habitual, o la derivació temporal d'aquestes famílies a pensions, centres d'acollida municipals o altres recursos residencials d'estada limitada (sobre aquesta qüestió, podeu consultar l'actuació d'ofici 35/2025). **L'octubre de 2025, només a la ciutat de Barcelona hi havia 316 persones –de les quals 165 eren infants– allotjades en pensions en espera d'un habitatge social, i 476 persones residint en equipaments per a persones sense llar, entre les quals 164 infants.**

L'any 2025 el Govern ha aprovat la implementació del Servei de Protecció i Estabilitat Residencial (SPER), amb l'objectiu d'oferir una intervenció integral a persones i unitats de convivència en situació de risc de pèrdua del seu habitatge habitual o que ja l'hagin perdut.

Les mesures orientades a evitar la pèrdua de l'habitatge encara tenen un impacte reduït en relació amb el volum de desnonaments que es duen a terme.

Ofideute, que desenvolupa una tasca fonamental de mediació per prevenir les situacions de pèrdua d'habitatge, va promoure, l'any 2024, 1.319 solucions pactades entre llogater i propietat per evitar la pèrdua de l'habitatge de les persones que hi vivien, una xifra lleugerament inferior a la registrada l'any 2023. No hi ajuda que l'obligació dels grans tenidors d'habitatge d'oferir una proposta de lloguer social a persones en situació de vulnerabilitat afectades per la pèrdua de l'habitatge, prevista a la Llei 24/2015, va ser declarada nul·la pel Tribunal Constitucional l'octubre de 2024.

² Resolució TES/987/2019, de 15 d'abril, per la qual es publica el Reglament de la Mesa de Valoració de situacions d'emergències econòmiques i socials de Catalunya.

En aquest context, cal aprofitar l'oportunitat que ofereix la nova Llei orgànica 1/2025, de 2 de gener, de mesures en matèria d'eficiència del servei públic de justícia, pel que fa a la necessitat d'utilitzar un mètode adequat de solució de conflictes (MASC) abans d'interposar una demanda de desnonament, per evitar situacions més dramàtiques, com la pèrdua de l'habitatge. També és important potenciar l'acció protectora de l'Administració en situacions d'assetjament immobiliari, de discriminació o racisme i d'abusos en el mercat de lloguer, d'acord amb el que estableix l'article 45 de la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.

L'any 2025 s'han reduït les prestacions d'urgència especial per prevenir situacions de desnonament.

Els ajuts concedits a les persones amb risc de pèrdua d'habitatge per fer front al pagament del lloguer o de la hipoteca –les anomenades *prestacions d'urgència especial*– tenen un nombre de beneficiaris que ha tendit a reduir-se durant el període 2021-2024, i una cobertura considerablement inferior al nombre de desnonaments executats (2.541 beneficiaris davant de 7.381 desnonaments). Aquesta tendència a la baixa també s'ha mantingut durant el primer semestre de 2025 (taula 2.45).

Taula 2.45. Actuacions per evitar l'exclusió residencial a Catalunya (2014-2025)

Ajuts	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024 (juny)	2024	2025 (juny)
Prestacions d'urgència especial	3.012	2.851	2.891	2.549	2.012	1.737	1.353	3.926	3.247	2.565	1.519	2.541	1.239
Sol·licituds denegades	–	–	–	–	–	–	769	2.181	2.664	1.330	–	1.504	493
Ajuts per al pagament del lloguer dels habitatges gestionats per l'AHC	3.127	4.034	5.079	5.950	6.589	6.392	5.370	5.227	5.702	5.240	4.267	4.763	3.905
Ajuts dels ens locals per als habitatges del fons social	–	–	692	574	706	852	1.330	1.502	1.779	1.982	–	2.135	–
Mediació	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024 (juny)	2024	2025 (juny)
Expedients inicials. Ofideute	–	–	–	–	–	–	3.585	4.433	4.899	3.647	–	3.550	–
Solucions pactades. Ofideute	849	911	844	731	667	469	376	626	855	1.442	777	1.319	554
Habitatge d'emergència	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024 (juny)	2024	2025 (juny)
Habitatges contractats per les mesos d'emergències	–	–	745	1.182	894	702	648	752	951	945	–	1.051	–
Habitatges adjudicats per les mesos d'emergències	579	570	758	1.139	1.182	902	473	880	835	867	436	852	552
Habitatges d'inclusió social	1.453	1.643	1.815	2.038	2.240	2.490	2.828	2.994	3.329	3.133	–	3.063	–

Font. Agència de l'Habitatge de Catalunya.

L'any 2025 han augmentat un 23,4 % les unitats de convivència amb resolució favorable pendents d'assignació d'un habitatge.

Les meses d'emergències es troben actualment sense prou capacitat per atendre l'increment de les situacions d'emergència. El setembre de 2025, hi havia 1.304 unitats de convivència pendents d'assignació d'un habitatge que ja tenien una resolució favorable de la Mesa d'emergències de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, i 747 en el cas de la Mesa de la ciutat de Barcelona (taules 2.46 i 2.47). Caldria afegir, aquí, un miler addicional d'unitats de convivència que són ateses per altres municipis amb mesa pròpia.



Taula 2.46. Unitats de convivència (o expedients) amb resolució favorable de la Mesa d'emergències pendents d'assignació d'habitatge a Catalunya (2018-2025)

Ajuts	2018	2019	2020	2021	2022	2023 (set.)	2023	2024 (set.)	2024	2025 (set.)
Total d'UC ateses (desembre)	2.499	1.975	1.086	2.334	2.046	1.376	1.893	993	1.880	1.046
Total de resolucions favorables	1.182	902	473	880	835	620	867	436	852	552
Total d'UC amb resolució favorable amb habitatge assignat	645	536	450	493	639	442	618	349	655	303
Total d'UC amb resolució favorable pendents d'assignació d'habitatge	–	–	–	–	–	908	870	989	1.084	1.304

Font. Agència de l'Habitatge de Catalunya.
Nota. UC correspon a unitats de convivència.



Taula 2.47. Casos atesos a la Mesa de valoració per a l'adjudicació d'habitatges per emergència social a Barcelona ciutat (2019-2025)

	2019	2020	2021	2022	2023 (set.)	2023	2024 (set.)	2024	2025 (set.)
Sol·licituds presentades per UC (any)	486	210	450	403	306	368	222	305	206
Resolucions favorables per UC (any)	579	313	615	584	400	482	306	401	267
Nombre d'UC amb resolució favorable amb habitatge assignat (any)	202	153	228	263	153	190	141	175	88
Nombre d'UC amb resolució favorable pendents d'assignació d'habitatge (any)	377	160	387	321	247	292	165	226	179
Nombre d'UC amb resolució favorable pendents d'assignació d'habitatge (total)	599	567	669	695	720	701	673	682	747

Font. Consorci de l'Habitatge de Barcelona.
Nota. UC correspon a unitats de convivència.

La institució ha constatat un creixement significatiu de persones en situació de gran vulnerabilitat que viuen al carrer.

Preocupada per aquesta situació, la síndica ha obert durant l'any 2025 diverses actuacions d'ofici per assentaments de persones en situació de carrer a Barcelona, Badalona, Esplugues de Llobregat i Mataró, entre d'altres (AO 214/2025, AO 182/2025, AO 165/2025, AO 167/2025, AO 87/2025, etc.). Aquestes actuacions responen a la constatació de la dificultat dels ajuntaments de trobar respostes efectives, a la preocupació creixent de la ciutadania davant el deteriorament de l'espai públic i a la vulnerabilitat cada vegada més gran de les persones que resideixen en aquests assentaments.

Segons les dades facilitades per les administracions locals a aquesta institució en el marc d'una enquesta específica sobre el sensellarisme, **a Catalunya hi ha 6.724 persones que viuen en situació de carrer: 4.290 de manera aïllada i 2.434 en assentaments**, entesos com a grups de cinc persones o més que pernocten durant més d'una setmana al carrer o en edificis abandonats. **El 52,3 % dels municipis de l'àrea metropolitana i dels municipis de més de 20.000 habitants de la resta de Catalunya indiquen que tenen assentaments, amb un total de 409 assentaments identificats.**

Els processos de desallotjament, a més, no sempre es produeixen amb garanties per poder resoldre la situació d'exclusió residencial que pateixen les persones que resideixen en aquests assentaments, a qui no s'ofereixen alternatives d'allotjament (podeu consultar les actuacions d'ofici 214/2025 i 152/2025). En el cas del desallotjament de l'antic institut B9 de Badalona, la síndica ha assumit un paper de facilitadora d'acords per trobar una solució residencial d'emergència a les persones afectades i oferir-los un acompanyament social i jurídic.

El desembre de 2025, la síndica va convocar Govern i ajuntaments a una cimera per abordar el sensellarisme, amb l'objectiu d'establir unes noves bases per gestionar amb eficàcia aquest fenomen i els assentaments urbans. En el marc d'aquesta cimera, la síndica va demanar coordinació i més determinació per trobar solucions efectives al problema del sensellarisme.

Pel que fa a l'atenció social, només un 52,9 % de les persones en situació de carrer (3.556) tenen un seguiment dels serveis socials. D'altra banda, només el 35,7 % dels municipis ofereixen places residencials; el 60,7 %, serveis d'higiene; el 39,2 %, servei de menjador social, i el 53,6 %, servei de rober.

En el cas de la ciutat de Barcelona, el darrer any s'ha incrementat el nombre d'assentaments, que ha passat de 65 a 71 a setembre de 2025, amb un total de 343 persones residents, després d'un període entre 2021 i 2024 caracteritzat per una tendència a la reducció (taula 2.48).



Taula 2.48. Evolució del nombre d'assentaments i de persones que hi resideixen a la ciutat de Barcelona (2017-2025)

Ajuts	2017 (maig)	2018 (oct.)	2019 (oct.)	2021 (febr.)	2022 (abr.)	2023 (jul.)	2024 (set.)	2025 (set.)
Nombre d'assentaments	62	89	78	81	78	77	65	71
Nombre de persones	419	524	416	409	327	260	344	343

Font. Ajuntament de Barcelona.

2.4.4. Demora en l'assignació d'habitatges d'emergència residencial

Durant l'any 2025, s'ha allargat el temps mitjà d'adjudicació d'un habitatge social.

El temps d'espera entre que es registra la sol·licitud i s'adjudica un habitatge ha passat de 469 dies el setembre de 2024 a 522 el setembre de 2025; és a dir, que actualment l'espera és de quasi un any i mig. El 21,9 % de les unitats de convivència trigen més de dos anys a accedir a un habitatge social (taules 2.49 i 2.50). El retard en el temps d'adjudicació d'un habitatge social fomenta la victimització secundària de les persones que el pateixen, perquè les situacions d'exclusió residencial tenen un impacte molt significatiu en el benestar de les persones i en l'exercici efectiu dels seus drets.



Taula 2.49. Temps mitjà d'espera per un habitatge social a la Mesa d'emergències de Catalunya, en dies (2023, 2024, 2025)

	2023	2024 (set.)	2024	2025 (set.)
Temps mitjà entre la data de registre de la sol·licitud i la resolució favorable de la Mesa	161	169	170	177
Temps mitjà entre la data de resolució favorable de la Mesa i l'adjudicació d'un habitatge social	378	300	352	346

Font. Agència de l'Habitatge de Catalunya.



Taula 2.50. Unitats de convivència a la Mesa d'emergències de Catalunya per temps mitjà d'espera per un habitatge social (2024, 2025)

2024	Menys de tres mesos	Menys de sis mesos	Menys d'un any	Menys de dos anys	Més de dos anys	Total general	Mitjana de temps d'espera (en dies)
Unitats (entre el registre i la resolució)	173	163	66	28	11	441	169,3
%	39,2	37,0	15,0	6,3	2,5	100,0	–
Unitats (entre el registre i l'adjudicació)	37	114	117	83	90	441	469,5
%	8,4	25,9	26,5	18,8	20,4	100,0	–
2025	Menys de tres mesos	Menys de sis mesos	Menys d'un any	Menys de dos anys	Més de dos anys	Total general	Mitjana de temps d'espera (en dies)
Unitats (entre el registre i la resolució)	106	151	77	18	9	361	177,1
%	29,4	41,8	21,3	5,0	2,5	100,0	–
Unitats (entre el registre i l'adjudicació)	37	67	108	70	79	361	522,6
%	10,2	18,6	29,9	19,4	21,9	100,0	–

Font. Elaboració pròpia a partir de dades de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

2.5. Accés a la salut: cap a un model d'atenció sanitària integral i centrat en la persona

A l'inici del seu mandat, **la síndica va recordar la necessitat de garantir una atenció integral i integrada de les necessitats de les persones en l'àmbit de la salut i de preparar més el sistema de salut per atendre els problemes associats a les situacions de vulnerabilitat social**. Això implica situar les necessitats de les persones i els pacients al centre de l'actuació, promoure la integració dels serveis que conformen el sistema de salut (inclosa la salut mental) i reforçar-ne la coordinació amb altres serveis de l'àmbit social.

Després de l'impacte de la pandèmia de covid-19, l'estat de salut autopercebuda de la població ha tendit a millorar els darrers anys, però no es redueixen les desigualtats socials en aquest àmbit.

L'Enquesta de salut de Catalunya (ESCA) 2024 evidencia que **encara hi ha una cinquena part de la població que valora negativament el seu estat de salut**. En concret, el 18,7 % de la població considera que té un estat de salut regular o dolent, i prop del 20 %, que té depressió o ansietat, encara que sigui lleu. Aquestes xifres són encara superiors a les dels anys anteriors a la pandèmia, tot i que tendeixen a la millora.

La bona conjuntura econòmica incideix positivament en la millora de la percepció de l'estat de salut de la població. No obstant això, la consolidació de les situacions de vulnerabilitat social contribueix a mantenir les desigualtats socials existents: **la prevalença d'un mal estat de salut autopercebut, de malestar emocional o de problemes de depressió o ansietat entre la població socialment desfavorida acostuma a ser el doble que entre la població socialment més afavorida, sense que aquesta desigualtat s'hagi reduït els darrers anys** (taula 2.51).

Si prenem les queixes rebudes al Síndic de Greuges com a indicador sobre la percepció de la població, **la salut ha estat un dels àmbits en què més han augmentat les queixes aquest any 2025, un 43 %, clarament per sobre del creixement del conjunt de queixes rebudes a la institució (21,7 %)**.



Taula 2.51. Estat de salut de la població a Catalunya (2019-2024)

Estat de salut autopercebut regular o dolent	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Total	17,6	17,2	18,5	20,9	18,8	18,7
Classe social alta	10,4	11,2	9,1	11,5	12,0	9,4
Classe social mitjana	14,4	13,5	16,5	19,3	16,6	19,8
Classe social baixa	21,0	19,7	22,4	25,7	22,3	22,9
Ràtio classe baixa/alta	2,0	1,8	2,5	2,2	1,9	2,4
Gent gran (>65 anys)	44,6	43,2	46,8	46,9	43,9	43,3
Malestar emocional	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Total	26,2	24,9	22,5	24,0	22,1	10,1 (*)
Classe social alta	17,7	17,3	18,4	18,5	16,8	5,8 (*)
Classe social mitjana	21,0	24,3	24,2	23,2	22,0	8,6 (*)
Classe social baixa	30,5	27,3	23,2	26,6	24,2	12,6 (*)
Ràtio classe baixa/alta	1,7	1,6	1,3	1,4	1,4	2,2 (*)
Gent gran (>65 anys)	31,8	32,0	29,6	27,3	24,6	14,1 (*)
Depressió lleu, moderada o extrema	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Total	7,2	10,6	22,0	24,7	23,1	19,0
Classe social alta	3,7	4,2	15,0	16,8	17,5	13,1
Classe social mitjana	5,8	8,0	23,3	25,0	21,2	17,1
Classe social baixa	8,9	14,0	24,3	28,1	26,1	22,2
Ràtio classe baixa/alta	2,4	3,3	1,6	1,7	1,5	1,7
Gent gran (>65 anys)	9,6	14,7	28,5	28,4	27,0	23,2
Ansietat lleu, moderada o extrema	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Total	-	-	-	-	-	20,4
Classe social alta	-	-	-	-	-	12,8
Classe social mitjana	-	-	-	-	-	19,8
Classe social baixa	-	-	-	-	-	24,0
Ràtio classe baixa/alta	-	-	-	-	-	1,9
Gent gran (>65 anys)	-	-	-	-	-	21,4

Font. Enquesta de salut de Catalunya.
Nota. (*) Hi ha una ruptura en la sèrie l'any 2024. L'enquesta no pregunta directament per l'existència de malestar emocional, sinó que ho fa a través de l'Escala de benestar emocional Short WEMWBS. La dada de 2024 reflecteix la proporció de població que té benestar emocional baix.

La població socialment menys afavorida tendeix a fer més ús dels serveis de medicina general (78,0 %) que la població socialment més afavorida (69,5 %), però fa menys ús dels serveis de medicina especialitzada (41,1 % i 54,2 %, respectivament).

La gent gran fa un ús dels serveis d'atenció primària (85,5 %) i especialitzada (59,0 %) per sobre de la mitjana de la població (74,1 % i 46,0 %, respectivament) (taula 2.52).

El 53,4 % dels usuaris dels serveis de medicina general dels darrers dotze mesos són de classe social baixa, i el 22,3 %, gent gran. Aquests percentatges són superiors al seu pes en el conjunt de la població (50,8 % i 19,4 % respectivament) (taula 2.52). Segons les dades del Ministeri de Sanitat, el 38,4 % de les consultes ordinàries d'atenció primària de l'any 2024 van ser fetes per persones de més de seixanta-cinc anys (el 20,6 % en el cas de les consultes d'urgències).



Taula 2.52. Visites mèdiques els darrers dotze mesos per classe social i edat (2024)

	Classe alta	Classe mitjana	Classe baixa	Total	≥ 65
Medicina de família / pediatria	69,5	72,1	78,0	74,1	85,5
Medicina especialitzada	54,2	49,1	41,1	46,0	59,0

Font. Enquesta de salut de Catalunya.

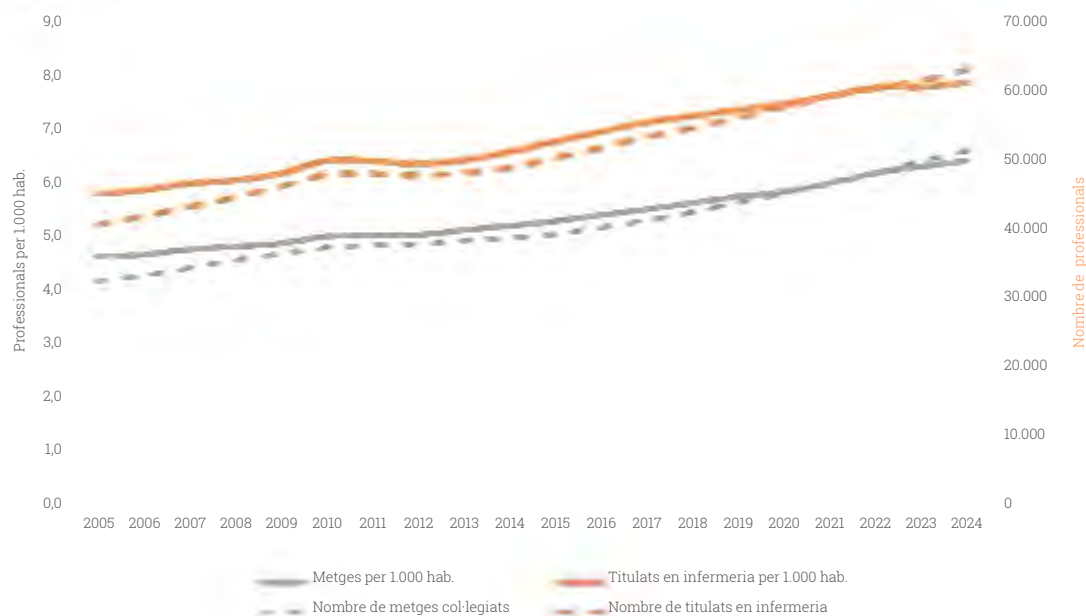
El sistema sanitari cada cop disposa de més personal mèdic i d'infermeria, però també augmenta la pressió assistencial per efecte de l'envelliment de la població i de la consolidació de la vulnerabilitat social. A això s'hi afegeix la percepció dels professionals que falten recursos i que tenen una forta càrrega burocràtica, especialment a l'atenció primària.

Els professionals sanitaris destaquen que les necessitats de salut de la població en l'actualitat són més complexes d'abordar perquè porten associades altres factors de vulnerabilitat (salut mental, addiccions, pobresa, dependència, etc.), i que han de destinar una part important del seu temps a tasques burocràtiques sense contingut tècnic.

En la darrera dècada (2015-2024), el nombre de titulats en medicina col·legiats ha augmentat un 30,8 %, i el nombre de titulats en infermeria, un 25,4 %, molt per sobre del que ho ha fet el conjunt de la població (8,0 %). Això ha propiciat que en aquest mateix període la ràtio de professionals per 1.000 habitants hagi passat de 5,3 a 6,4 en el cas del personal mèdic col·legiat i de 6,8 a 7,9 en el cas del personal d'infermeria titulat (gràfic 2.8).



Gràfic 2.8. Personal mèdic i d'infermeria a Catalunya (2005-2024)



Font. Ministeri d'Educació, Formació Professional i Esports i Idescat.

Si tenim en compte el personal mèdic o d'infermeria inscrit en el Registre de professionals sanitaris de Catalunya (RPSC) i que exerceix a Catalunya, el novembre de 2025 constaven 33.058 metges, amb una ràtio de 4,3 metges per 1.000 habitants. Aquesta ràtio se situa per sobre de la mitjana estatal i europea. En canvi, el nombre d'infermers era de 40.713, amb una ràtio de 5,1 per 1.000 habitants, per sota de la mitjana estatal (6,1) i europea (8,9). **En el període 2019-2024, en plantilla equivalent a jornada completa, el personal mèdic ha augmentat un 15,7 %, i el personal d'infermeria, un 19,5 %.**

El sistema universitari català no genera prou professionals per atendre aquestes necessitats creixents de personal.

Segons dades de novembre de 2025, el 4,4 % del personal mèdic procedeix d'altres països de la UE i l'11,0 % és d'origen extracomunitari. Pel que fa al personal d'infermeria, l'1,1 % procedeix d'altres països de la UE i l'1,8 % és d'origen extracomunitari. Una part dels professionals també procedeix de la resta de l'Estat espanyol.

Segons la informació facilitada pel Departament de Salut, en els propers cinc anys es preveu que arribin a l'edat de seixanta-cinc anys un total de 5.288 metges, mentre que el sistema preveu formar aproximadament 6.500 metges residents. D'aquests, el sistema sanitari públic només en reté una part, amb un decalatge entre el nombre de titulats de Medicina (1.197 el 2025) i l'oferta de places de formació sanitària especialitzada (1.403 places de metges interns residents, MIR). Aquesta oferta es cobreix amb professionals formats a la resta de l'Estat i a l'estranger. Pel que fa la procedència dels residents, 2.979 (el 56,1 %) són de Catalunya, 1.092 (el 20,6 %), de la resta de l'Estat i 1.235 (el 23,3 %), de l'estranger. Part dels residents que provenen d'altres comunitats i països retornen als seus llocs d'origen en acabar la formació.

El districte universitari únic afavoreix que una part significativa de les places dels estudis de Medicina a les facultats de Catalunya siguin ocupades per estudiants de la resta de l'Estat que, en alguns casos, retornen als seus llocs de procedència en acabar la formació. Mentrestant, amb les notes de tall actuals per accedir a aquests estudis, hi ha un nombre important d'estudiants catalans que voldrien estudiar Medicina i no ho poden fer a Catalunya.

Si es tenen en compte les entrades (per formació) i les sortides (per jubilació), s'observa un dèficit de professionals, tant de metges com d'infermers, en determinades especialitats significatives, com medicina familiar i comunitària i anestesiologia, amb places que queden sense cobrir. Aquesta situació afecta especialment el territori de fora de l'àrea metropolitana, i això ha fet necessari implementar mesures per atraure i fidelitzar professionals i facilitar la cobertura de places, com ara incentius econòmics, flexibilització de l'edat de jubilació, etc. Es detecten dificultats perquè els titulats en Medicina optin per la medicina familiar i comunitària, perquè la valoració d'aquesta especialitat està condicionada, entre d'altres, per la forta càrrega burocràtica que han de suportar els professionals en l'atenció primària i pels requeriments relacionats amb el fet de ser la primera línia d'atenció del ciutadà al sistema sanitari.

2.5.1. Millora de l'atenció primària i comunitària

L'atenció primària i comunitària (APiC) ha viscut una pressió assistencial creixent durant la pandèmia de la covid-19 que, sumada a les condicions de treball en què els professionals desenvolupen la seva feina, ha derivat en malestar entre el personal sanitari.

El model d'atenció primària vigent a Catalunya, que va ser dissenyat fa més de quaranta anys amb l'aprovació del Decret 84/1985, de 21 de març, de mesures per a la reforma de l'atenció primària de salut a Catalunya, presenta actualment limitacions per fer front als nous reptes socials, demogràfics i professionals. Entre aquests reptes destaquen l'envelliment de la població, l'augment de la cronicitat i de la complexitat assistencial, la pressió sobre els professionals i les desigualtats territorials.

En el marc d'una actuació d'ofici oberta per la institució per analitzar la situació actual de l'atenció primària (AO 40/2025), el Departament de Salut reconeix que hi ha un descontentament creixent dels professionals que es deu tant a l'elevada complexitat i morbiditat de la població per efecte de l'envelliment i de la vulnerabilitat social de les persones ateses, com a la càrrega burocràtica i a la percepció de manca de reconeixement, prestigi, autonomia i recursos. A més, la pandèmia de la covid-19, que va portar l'APiC al límit, ha tingut un fort impacte en l'organització, en els equips i en la relació dels professionals amb els pacients.

Val a dir que, si prenem com a referència les dades del sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT), **el personal mèdic de l'APiC ha augmentat al llarg de la darrera dècada per sobre del creixement demogràfic, però en una proporció inferior a la d'altres àmbits del sistema de salut.** Mentre que entre 2019 i 2024 en l'àmbit hospitalari el personal mèdic ha augmentat un 17,5 % en plantilla equivalent a jornada completa, en l'APiC només ha augmentat un 8,8 %.

La dotació de recursos a l'APiC també provoca descontentament entre els pacients, que pateixen demores d'atenció en alguns centres d'atenció primària. **El Síndic de Greuges continua rebent queixes de persones descontentes per les dificultats que tenen per poder programar una visita amb els professionals de primària en un termini de temps raonable.** Si bé el 80,6 % de les demandes urgents que han de ser ateses en menys de quaranta-vuit hores es gestionen dins d'aquest termini, hi ha una cinquena part que no són ateses dins del termini establert (dades corresponents al període comprès entre el 17 de juliol de 2023 i el 8 de desembre de 2024).

L'increment de personal mèdic i d'infermeria i la reducció de les consultes després de la pandèmia han afavorit que la pressió assistencial s'hagi moderat en el període comprès entre 2021 i 2024.

Segons dades del Ministeri de Salut, en aquest període s'ha reduït el nombre de consultes anuals un 27,8 % en el cas del personal mèdic i un 18,9 % en el cas del personal d'infermeria. També s'ha reduït el nombre de consultes per professional, que han passat de 6.043,5 a 3.851,7 en el cas del personal mèdic, i de 4.178,3 a 2.686,9 en el cas del personal d'infermeria. **En el període 2021-2024, el personal mèdic ha augmentat un 7,8 % i el personal d'infermeria, un 21,2 %.**

Taula 2.53. Activitat assistencial i dotació de professionals a l'atenció primària a Catalunya (2010-2024)

	Activitat assistencial			Professionals				
	Consultes ordinàries de medicina per hab.	Consultes ordinàries d'infermeria per hab.	Urgències per hab.	Personal mèdic per 10.000 hab.	Personal d'infermeria per 10.000 habitants	Personal sanitari i no sanitari per 10.000 habitants	Consultes per personal mèdic/any	Consultes per personal d'infermeria/any
2010	4,26	2,27	0,34	7,28	6,72	18,37	5.847,9	3.372,5
2011	4,08	2,16	–	7,43	6,87	19,26	5.498,8	3.138,1
2012	3,52	1,81	–	7,45	6,86	19,24	4.723,7	2.646,2
2013	3,70	1,91	0,33	7,22	6,80	18,88	5.122,6	2.814,3
2014	3,71	1,96	0,35	7,32	6,87	19,04	5.061,9	2.847,0
2015	4,01	2,05	0,41	7,29	6,77	18,83	5.499,0	3.029,8
2016	4,15	2,10	0,24	7,38	7,05	19,68	5.627,9	2.979,9
2017	3,77	2,06	0,24	7,52	7,22	20,93	5.020,0	2.858,4
2018	3,87	2,03	0,19	7,46	7,16	20,76	5.184,7	2.838,9
2019	3,86	2,09	0,40	8,04	7,97	24,30	4.795,8	2.619,1
2020	4,16	2,19	0,41	7,69	7,73	22,46	5.412,0	2.836,1
2021	4,67	3,25	0,46	7,73	7,78	22,88	6.043,5	4.178,3
2022	4,33	2,74	0,39	8,45	9,08	26,83	5.132,9	3.011,4
2023	3,95	2,47	0,36	8,39	9,47	28,10	4.713,4	2.612,5
2024	3,26	2,55	0,49	8,46	9,48	28,23	3.851,7	2.686,9

Font. Ministeri de Sanitat.

El Departament de Salut està implementant mesures per millorar el model d'atenció en l'APiC.

Durant l'any 2025, s'ha iniciat la posada en marxa de la primera fase del desplegament dels centres de salut integral de referència (CSIR), vint-i-set centres d'atenció primària repartits arreu de Catalunya que actuaran com a laboratoris per al desenvolupament de noves fórmules d'atenció integrades en el sistema públic, amb noves formes d'organització, nous perfils professionals i eines digitals avançades, com la intel·ligència artificial.

Enguany, també s'ha publicat el document *Línies estratègiques de l'atenció primària i comunitària. Visió 2030*, que actualitza el full de ruta per transformar el model d'atenció, i s'ha actualitzat la cartera de serveis de l'APiC, amb nous serveis i activitats.

El Departament de Salut ha treballat pel ple desplegament de l'eina Programació per Motius i de l'eina Planifi.cat, que permeten planificar millor les visites. També s'ha elaborat un protocol d'atenció domiciliària a l'APiC i s'ha reforçat l'estratègia d'atenció a les residències de gent gran, entre d'altres.

Finalment, enguany la síndica ha rebut queixes relacionades amb la discriminació lingüística de pacients en l'atenció primària, pel desconeixement de la llengua catalana per part de facultatius. La normativa lingüística vigent estableix que la ciutadania pot triar la llengua oficial que vulgui en les relacions amb l'Administració pública i els serveis públics prestats a càrrec seu. El Pacte Nacional per la Llengua i el Pla per garantir el coneixement i l'ús del català en el sistema públic de salut 2024-2026 estableixen mesures concretes per reforçar les competències lingüístiques dels professionals.

2.5.2. Atenció integrada social i de salut

Durant l'any 2025, s'han continuat fent passos per a la integració dels sistemes de serveis socials i de salut per a l'atenció de persones que poden requerir simultàniament suport social i atenció sanitària, especialment persones grans, amb dependència o discapacitat, amb problemes de salut mental o addiccions, o en situació de fragilitat social.

Els departaments de Salut i de Drets Socials i Inclusió han activat el Protocol d'actuació per a la comunicació de dades entre el sistema sanitari públic i la xarxa de serveis socials públics per a l'atenció domiciliària integrada, amb els objectius de facilitar la col·laboració entre els professionals dels àmbits sanitari i de serveis socials i de compartir informació dels pacients. La interconnexió dels sistemes d'ambdós departaments ha permès posar en funcionament eines digitals compartides, com els microvisors Salut+Social, que faciliten l'accés segur a informació rellevant per part de professionals dels dos àmbits. **Aquest avenç ha permès eliminar tràmits innecessaris per a la ciutadania, com l'aportació d'informes mèdics en processos de valoració de la dependència.** S'estima que això ha estalviat més 130.000 visites anuals als centres d'atenció primària.

El Parlament de Catalunya ha aprovat la Llei 10/2025, de 26 de novembre, de l'Agència d'Atenció Integrada Social i Sanitària de Catalunya, un organisme que ha de permetre unir, per primera vegada, la planificació, la governança i l'acció conjunta dels sistemes de salut i de serveis socials, i que ha de servir per millorar la coordinació entre el Departament de Salut, el Departament de Drets Socials i Inclusió i els ens locals de Catalunya.

Així mateix, enguany **s'han impulsat noves proves pilot de salut i serveis socials per atendre persones amb necessitats complexes al domicili** (amb un professional i un pla d'atenció únic entre salut i serveis socials). Les experiències pilot demostren que les persones poden viure més dies a casa i s'eviten ingressos hospitalaris o en residències de gent gran. **En els territoris amb un desplegament més intensiu d'aquest model, s'ha observat una reducció aproximada del 20 % del risc d'ingrés en una residència per a persones grans.**

A més, enguany s'ha continuat implementant a tot el territori el Pla de desplegament de l'atenció integrada social i sanitària a les persones que viuen a residències de gent gran, entre les residències i els equips d'atenció primària de salut. Cal tenir present que el 89 % de les persones que viuen en residències tenen una complexitat clínica elevada

i que aproximadament el 20 % es troben en el darrer any de vida. **Aquest desplegament ha tingut impactes mesurables, com una reducció del 13 % dels ingressos hospitalaris,** segons les dades facilitades pel Departament de Salut.

També s'ha impulsat una prova pilot per atendre en una finestra única social i sanitària el procés complet de reconeixement de la dependència, amb l'objectiu que, en aquests espais, tant la valoració del grau de dependència com l'elaboració del PIA siguin fetes per equips multidisciplinaris.

Malgrat els avenços en el desplegament progressiu de l'atenció integrada social i sanitària a Catalunya i la millora en la coordinació entre serveis, **encara hi ha reptes rellevants que cal abordar, com la consolidació del canvi cultural entre professionals, l'equitat territorial i la plena interoperabilitat dels sistemes d'informació.** A més, el Síndic de Greuges continua rebent queixes que constaten les dificultats de les famílies per atendre les persones en situació de dependència o amb problemes de salut mental greus que segueixen un tractament ambulatori.

2.5.3. Llistes d'espera en salut

Durant l'any 2025, les llistes i els temps d'espera en salut han continuat augmentant, d'acord amb la tendència observada des del 2023.

Les dades facilitades pel Departament de Salut posen de manifest que, segons dades d'octubre de 2025, hi ha un 3,9 % més de pacients en llista d'espera per a intervencions quirúrgiques, un 8,0 % més per a proves diagnòstiques i un 2,7 % més per a consultes externes. **Aquest increment supera el creixement demogràfic, en un context en què el sistema no ha generat més capacitat d'intervenció, atès que el nombre de baixes per intervenció o visita realitzada és molt similar al de l'octubre de 2024 (amb l'excepció de les consultes externes, que es redueixen un 9,4 %).** Això afavoreix que cada cop hi hagi més persones en llistes d'espera, tant en valors absoluts com relatius. En total, hi ha 216.700 persones en espera d'una intervenció quirúrgica, el 26,7 % de la població, quan l'any 2024 eren 208.500, el 26,0 %.

Els temps d'espera han passat de 144 dies de mitjana l'any 2024 a 148 dies l'octubre de 2025 en el cas de les intervencions quirúrgiques, prop de cinc mesos. En el cas de les proves diagnòstiques, l'espera és de gairebé tres mesos (81 dies), amb una lleugera millora respecte al 2024. I en el cas de les consultes externes, el temps d'espera és de quasi quatre mesos (115 dies) (taula 2.54).

Taula 2.54. Temps d'espera per a intervencions quirúrgiques, proves diagnòstiques i consultes a Catalunya (2017-2025)

Intervencions quirúrgiques	Pacients en llista d'espera	Temps mitjà d'espera (dies)	Pacients en llista d'espera per 1.000 hab.	Baixes per intervenció realitzada (pacients atesos)
2025 (oct.)	216.706	148	26,7	352.514
2024	208.569	144	26,0	421.747
2024 (oct.)	212.565	148	26,5	351.781
2023	194.926	138	24,7	408.034
2023 (oct.)	195.270	141	24,7	339.316
2022	183.501	154	23,6	368.743
2021	129.274	172	16,7	250.960
2020	118.704	206	15,4	216.424
2019	148.485	167	19,5	269.786
2018	139.419	163	18,5	267.063
2017	163.809	144	21,9	361.938
Proves diagnòstiques	Pacients en llista d'espera	Temps mitjà d'espera (dies)	Pacients en llista d'espera per 1.000 hab.	Baixes per visita realitzada (pacients atesos)
2025 (oct.)	210.443	81	25,9	800.760
2024	194.776	86	24,3	948.269
2024 (oct.)	190.720	85	23,8	796.500
2023	161.800	77	20,5	935.231
2023 (oct.)	170.262	76	21,5	756.974
2022	175.005	92	22,5	770.329
2021	160.164	86	20,7	717.665
2020	139.123	113	18,0	563.771
2019	146.999	83	19,3	749.805
2018	116.923	63	15,5	729.861
2017	105.290	67	14,1	746.527
Consultes externes	Pacients en llista d'espera	Temps mitjà d'espera (dies)	Pacients en llista d'espera per 1.000 hab.	Baixes per visita realitzada (pacients atesos)
2025 (oct.)	532.743	115	65,6	1.651.404
2024	518.751	110	64,7	2.182.542
2024 (oct.)	533.642	110	66,6	1.821.994
2023	452.443	97	57,3	2.052.666
2023 (oct.)	477.088	96	60,4	1.712.179
2022	461.031	97	59,4	1.888.282
2021	416.200	98	53,7	1.833.117
2020	356.502	144	46,2	1.520.555
2019	496.559	99	65,1	2.190.095
2018	428.170	92	56,8	2.153.782
2017	421.841	114	56,4	2.294.690

Aquest increment de les llistes d'espera es reflecteix també en les queixes rebudes pel Síndic de Greuges, que l'any 2025 han augmentat un 30,2 % respecte de l'any 2024.



Taula 2.55. Queixes i actuacions d'ofici sobre llistes d'espera en salut (2018-2025)

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 2024- 2025 (%)
Llistes d'espera	233	249	169	133	214	255	305	397	30,2

Font. Síndic de Greuges.

Per millorar el temps d'accés a l'atenció especialitzada, el Departament de Salut ha desplegat el Programa d'adequació quirúrgica, que es va iniciar el juny de 2025 i té com a objectiu millorar la indicació per als procediments amb més llista d'espera. També ha implementat la contraprestació per resultats (CPR), que té per objectiu reduir el nombre de pacients fora de termini d'intervencions quirúrgiques i de primera visita a consultes externes.

La síndica ha rebut queixes pel col·lapse dels serveis d'urgències d'alguns centres hospitalaris en alguns períodes de l'any, per la qual cosa ha obert una actuació d'ofici (AO 144/2025).

Segons dades d'octubre de 2025, els serveis d'urgències hospitalàries han rebut un 2,9 % més de pacients que fins a l'octubre de l'any anterior, xifra superior al creixement demogràfic (1,4 %).



Taula 2.56. Pacients atesos a les urgències hospitalàries a Catalunya (2019-2025)

	2019	2020	2021	2022	2023	2024 (oct.)	2024	2025 (oct.)
Urgències hospitalàries	3.420.094	2.577.433	3.039.328	3.487.670	3.572.911	3.017.349	3.678.896	3.104.975

Font. Departament de Salut.

Durant l'any 2025, la síndica també ha demanat establir protocols i circuits per garantir el dret dels infants a estar acompanyats pels seus progenitors durant les intervencions mèdiques, en el marc d'una actuació d'ofici específica oberta sobre aquest assumpte (AO 89/2025). Aquesta actuació d'ofici es va obrir després de rebre diverses queixes de progenitors que no havien pogut exercir aquest dret, per exemple, durant processos de sedació o inducció de l'anestèsia, o a la sala de reanimació.

Enguany, la síndica també ha reclamat al Departament de Salut més celeritat en la resolució d'expedients de responsabilitat patrimonial, després de constatar un cas en què una ciutadana va haver d'esperar més de quatre anys per obtenir resposta a les seves reclamacions arran dels danys patits en una intervenció quirúrgica.

2.5.4. Millora de l'atenció de la salut mental

Després d'anys de pressió assistencial creixent sobre els serveis ambulatoris, durant els anys 2024 i 2025 la demanda s'ha estabilitzat.

L'àmbit de la salut mental és el que més ha augmentat proporcionalment en dotació de recursos. En el període 2019-2024, el personal mèdic en salut mental i addiccions (SMiA) inscrit al SISCAT ha augmentat un 27,4 %, per sobre de la mitjana del conjunt del sistema (15,7 %), mentre que el personal d'infermeria ha augmentat un 38,3 %, també per sobre de la mitjana (19,5 %).

Aquest increment de recursos ha permès atendre en aquest mateix període un 13,8 % més de pacients als centres de salut mental d'adults (CSMA) i un 11,4 % més de pacients als centres de salut mental infantil i juvenil (CSMIJ), amb un increment de la intensitat assistencial: les visites per any i per pacient han passat de 6,7 a 8,0 als CSMA, i de 7,2 a 8,2 als CSMIJ. Amb tot, cal dir que en el darrer any s'ha observat una estabilització tant del nombre de pacients atesos com de la intensitat assistencial.

**Taula 2.57. Pacients atesos en serveis de salut mental (2015-2025)**

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024 (set.)	2024	2025 (set.)
CSMA	Pacients atesos	156.942	160.523	160.864	159.323	165.956	168.510	170.850	168.230	195.716 (*)	168.575 (*)	188.855	168.359
	Nombre de visites	1.062.620	1.073.905	1.030.071	1.066.712	1.105.487	1.212.243	1.249.193	1.234.196	1.418.974 (*)	1.046.561 (*)	1.506.435	1.051.152
	Visites per pacient atès	6,77	6,69	6,40	6,70	6,66	7,19	7,31	7,34	7,25 (*)	6,21 (*)	8,00	6,20
CSMIJ	Pacients atesos	64.780	63.330	66.501	63.936	69.006	69.024	74.132	79.167	77.246	67.308	76.845	68.594
	Nombre de visites	411.226	411.681	420.161	461.218	495.297	546.486	549.902	559.296	600.646	436.927	628.611	435.794
	Visites per pacient atès	6,3	6,5	6,3	7,2	7,2	7,9	7,42	7,06	7,78	6,49	8,2	6,4
	Persones en llista d'espera	-	-	-	-	-	-	-	2.821	2.352	2.462	-	-
	Mitjana de dies en llista d'espera	-	-	-	-	-	-	-	59,18	64,71	57,53	-	-
Hospitals psiquiàtrics	Pacients atesos	-	-	-	11.350	10.840	10.901	11.694	12.447	13.713	9.709	12.701	9.813

Font. Departament de Salut.

Nota. CSMA correspon a centres de salut mental d'adults, i CSMIJ, a centres de salut mental infantil i juvenil.

(*) A partir del 2023, s'hi inclou tant l'activitat notificada al registre CMBD-SMA com a l'estació clínica d'atenció primària (ECAP). Els anys anteriors no inclouen els centres que utilitzen l'ECAP.

La transformació de l'atenció de la salut mental i les addiccions és una de les prioritats del Departament de Salut, i el Pla de salut de Catalunya 2021-2025 ha afavorit una millora estructural del model d'atenció.

Durant l'últim any, la transformació del sistema s'ha centrat en tres objectius: en primer lloc, **reforçar l'atenció infantil i juvenil**, amb la implementació del Programa d'atenció a la crisi infantojuvenil, la posada en marxa de deu equips guia multidisciplinaris i l'augment de places d'unitat terapèutica (com l'obertura de la unitat Acompanya'm de Lleida); en segon lloc, **impulsar la prevenció, la detecció precoç i el benestar emocional**, donant continuïtat al desplegament del Programa de benestar emocional i salut comunitària a l'atenció primària, del programa Escoles resilients pel benestar de l'alumnat i del Pla de prevenció del suïcidi a Catalunya 2021-2025, i, en tercer lloc, **millorar l'accessibilitat i la qualitat de l'atenció als trastorns mentals**, amb l'impuls del model d'atenció esglaonat que jerarquitzava les intervencions segons la intensitat, amb el procés de reconversió de llarga estada per reduir la durada dels ingressos i amb el desplegament de diferents programes i plans que suposen més formació professional i ampliació de recursos (Programa de col·laboració entre l'atenció a la salut mental i les addiccions i l'atenció primària i comunitària; Pla de millora per a l'atenció a les persones amb trastorns de la conducta alimentària; Pla de promoció, prevenció, detecció, atenció i recuperació dels trastorns del neurodesenvolupament i de l'aprenentatge, etc.).

2.6. Millora de l'èxit educatiu: cap a la personalització dels aprenentatges

A l'inici del seu mandat, la **síndica va suggerir al Departament d'Educació i Formació Professional** elaborar un pla de millora de l'èxit educatiu que fomentés la **personalització dels aprenentatges i la focalització de recursos i estratègies de suport i acompanyament a l'alumnat amb més dificultats al llarg de la seva trajectòria escolar, amb l'objectiu de garantir l'accés de tot l'alumnat a les oportunitats educatives.**

Malgrat constatar des de fa anys un empitjorament dels aprenentatges en l'educació bàsica, el sistema educatiu no aconsegueix revertir aquesta tendència: durant l'any 2025 tampoc hi ha hagut una millora dels aprenentatges.

Les proves de competències de 6è de primària i de 4t d'ESO destaquen per l'empitjorament dels resultats en ciències i tecnologia. També han empitjorat els resultats de matemàtiques a primària i de llengua anglesa a secundària. A primària, els resultats només milloren en llengua castellana, i a l'ESO, només ho fan en llengua catalana i matemàtiques (taula 2.58). Cal recordar que les darreres proves PISA (2022) i TIMSS (2023) evidencien que Catalunya se situa per sota de la mitjana estatal i europea en les competències en matemàtiques, comprensió lectora i ciències a 4t de primària i 4t d'ESO, amb un empitjorament dels resultats en les darreres edicions.

Taula 2.58. Indicadors relacionats amb l'adquisició de competències a Catalunya (2013-2025)

Proves de 6è de primària. Puntuació mitjana de la competència	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Llengua catalana	71,1	75,5	74,5	74,5	75,8	73,6	75,5	–	76,7	72,5	72,7	74,7	73,5
Llengua castellana	73,0	75,4	75,7	74,1	73,4	77,0	74,4	–	73,6	74,0	72,1	73,9	76,5
Llengua anglesa	73,0	75,1	74,5	73,7	79,9	76,3	78,2	–	73,2	76,9	77,8	73,2	75,7
Matemàtiques	76,3	81,0	80,0	77,9	77,6	79,2	78,2	–	76,0	71,1	73,6	74,3	70,4
Ciència, tecnologia i enginyeria	–	–	–	–	–	70,2	68,1	–	75,5	72,8	71,6	74,3	66,3
Proves de 4t d'ESO. Puntuació mitjana de la competència	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Llengua catalana	76,6	77,1	76,3	76,9	74,6	76,8	77,5	74,1	76,5	74,1	72,3	70,7	75,1
Llengua castellana	76,0	76,4	75,2	76,5	77,2	77,3	78,6	77,9	78,0	75,2	71,7	75,9	74,2
Llengua anglesa	–	66,9	69,3	71,0	74,1	73,9	74,1	74,7	70,5	68,4	73,9	73,1	69,1
Matemàtiques	68,3	69,1	68,7	68,1	70,2	68,5	68,2	70,2	66,7	61,2	62,3	64,9	69,8
Competència científicotecnològica	–	–	–	67,2	65,9	66,1	66,2	63,5	63,9	63,7	68,7	72,6	67,9

Font. Departament d'Educació i Formació Professional.

Durant l'any 2025, el Departament d'Educació i Formació Professional ha aprovat el Marc per a la millora de la llengua i les matemàtiques, un pla que té per objectiu millorar els resultats en aquests àmbits, amb mesures com ara la creació de l'Agència d'Avaluació i Prospectiva; el conveni amb l'Organització de Cooperació i Desenvolupament Econòmics (OCDE) per analitzar i millorar el rendiment; la concreció curricular amb orientacions pràctiques per al personal docent; la formació de postgrau de 1.190 mestres, o la creació del programa temporal intensiu de matemàtiques per a 450 centres, entre d'altres. A més, després dels baixos resultats en ciències i anglès a les proves de competència de 2025, el Departament d'Educació ha anunciat noves mesures per reforçar aquestes àrees: formació en didàctica de les ciències per a 80 docents, incorporació de 12 referents territorials especialitzats per millorar l'aprenentatge de les ciències i 150 auxiliars de conversa en anglès. Caldrà avaluar si aquestes mesures són suficients per assolir una millora estructural de resultats.

El sistema educatiu presenta dificultats a l'hora d'atendre l'increment de necessitats socials i educatives derivat de la transformació sociodemogràfica.

El curs 2025/2026, el 31,3 % de l'alumnat escolaritzat als ensenyaments d'infantil de segon cicle, primària i ESO (quasi 300.000 alumnes) presentava necessitats educatives específiques per raons socioeconòmiques. Mai abans hi havia hagut una prevalença tan gran d'aquestes necessitats entre l'alumnat.

En la darrera dècada, el pes del fet migratori s'ha incrementat en el sistema educatiu. **En el període 2016-2025, l'alumnat de nacionalitat estrangera a l'educació bàsica ha augmentat un 54,9 %, mentre que l'alumnat de nacionalitat espanyola s'ha reduït un 6,4 %.** L'alumnat de nacionalitat estrangera, que representa el 19,1 % del total d'alumnat del curs 2025/2026 (més de 150.000 alumnes), presenta una elevada concurrència de necessitats educatives específiques (NEE): el 49,6 % de l'alumnat de nacionalitat estrangera té necessitats educatives específiques derivades de situacions socioeconòmiques o socioculturals (NEE-B), mentre que aquesta proporció és del 16,4 % en l'alumnat de nacionalitat espanyola.



Taula 2.59. Prevalença de les necessitats educatives específiques derivades de situacions socioeconòmiques entre l'alumnat segons la nacionalitat (2023)

	Taxa de risc de pobresa	Percentatge d'alumnes a EINF, EPRI i ESO amb NEE B (%)
Infants (menors de 18 anys)	26,8	22,4
Infants de nacionalitat espanyola	21,4 (e)	16,4
Infants de nacionalitat estrangera	64,6 (e)	49,6

Font. Departament d'Educació i Formació Professional (Registre d'alumnes de Catalunya –RALC–, setembre de 2023) i Idescat, a partir de l'Enquesta de condicions de vida 2023.
Nota. EINF correspon a educació infantil, EPRI, a educació primària i NEE B, a necessitats educatives específiques derivades de situacions socioeconòmiques o socioculturals.
(e) indica una dada estimada a partir de la taxa de risc de pobresa de la població major de setze anys segons la nacionalitat.

En aquest mateix període, **s'ha duplicat el nombre d'alumnes amb necessitats educatives especials escolaritzat en centres ordinaris** (de 18.625 el curs 2015/2016 a 43.844 el curs 2025/2026), que presenta el 4,6 % del total. També s'ha doblat l'alumnat detectat amb trastorns de l'aprenentatge (44.729 alumnes en total el curs 2024/2025).

S'han de reforçar les polítiques educatives que garanteixen l'atenció de les necessitats educatives específiques de l'alumnat i la gestió de la diversitat social i educativa de l'aula.

2.6.1. Universalització de l'etapa d'infantil 2 de l'educació infantil de primer cicle

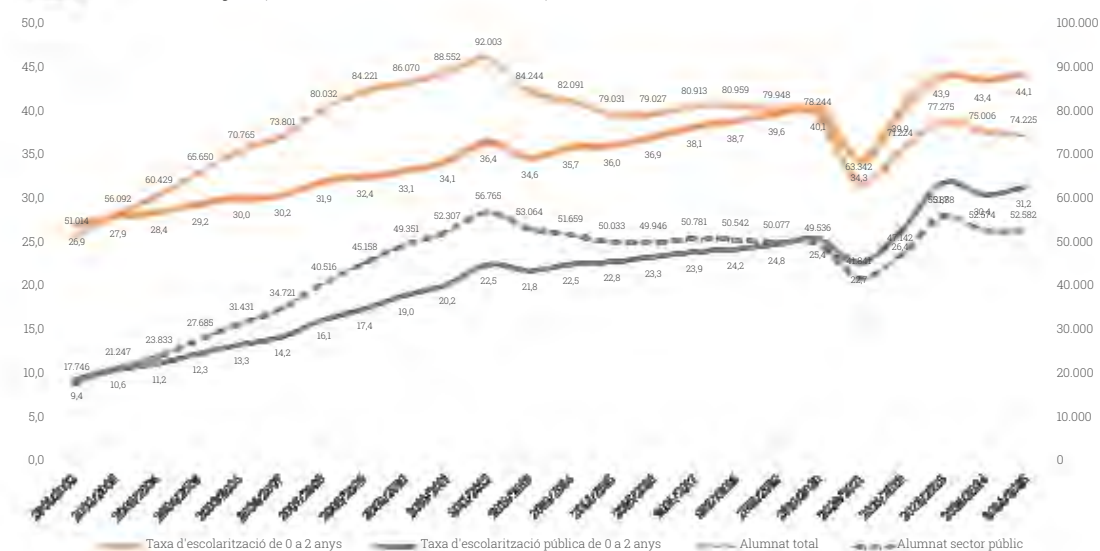
El professorat assenyala que actualment l'alumnat presenta més retards en el desenvolupament i en els aprenentatges, i que aquestes dificultats es fan visibles ja en les primeres edats, especialment entre els infants que no han estat escolaritzats en l'educació infantil de primer cicle.

L'escolarització en les primeres edats té un impacte positiu en el desenvolupament cognitiu, emocional i social i en el rendiment escolar de l'alumnat en etapes posteriors, especialment entre l'alumnat socialment desfavorit. **Els darrers anys, s'ha garantit la gratuïtat a infantil 2 (I2) al sector públic, però no s'ha incrementat de manera significativa l'escolarització a aquesta etapa.** Els darrers tres cursos, la taxa d'escolarització s'ha mantingut més o menys estabilitzada al voltant del 44 %, amb una reducció de l'alumnat matriculat per efecte de la davallada demogràfica (gràfic 2.9). En el cas d'I2, la taxa d'escolarització també s'ha mantingut estabilitzada prop del 70 % en aquest període.

La no escolarització, que afecta prop d'una tercera part dels infants de dos anys, és especialment elevada entre els infants socialment vulnerables. Si prenem com a referència l'alumnat d'I2 en funció de la nacionalitat, la taxa d'escolarització entre els infants de nacionalitat espanyola se situa en el 80,6 % el curs 2024/2025, mentre que aquesta taxa és del 32,5 % en el cas dels infants de nacionalitat estrangera (gràfic 2.10). De fet, **la gratuïtat a I2 beneficia especialment els infants socialment afavorits, que tendeixen a estar més escolaritzats a aquesta etapa, que els infants socialment desfavorits.**



Gràfic 2.9. Taxa d'escolarització a l'educació infantil de primer cicle a Catalunya (2001/2002-2024/2025)

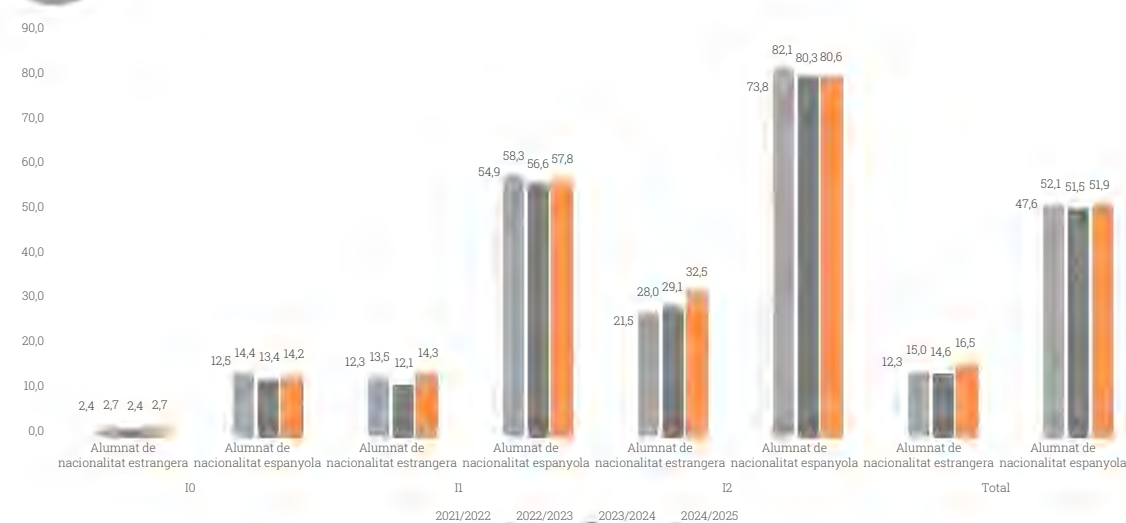


	2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	2013/ 2014	2014/ 2015	2015/ 2016	2016/ 2017	2017/ 2018	2018/ 2019	2019/ 2020	2020/ 2021	2021/ 2022	2022/ 2023	2023/ 2024	2024/ 2025
Alumnat total	88.552	92.003	84.244	82.091	79.031	79.027	80.913	80.959	79.948	78.244	63.342	71.224	77.275	75.006	74.225
Alumnat sector public	52.307	56.765	53.064	51.659	50.033	49.946	50.781	50.542	50.077	49.536	41.841	47.142	55.888	52.574	52.582
Taxa d'escolaritza- ció de 0 a 2 anys	34,1	36,4	34,6	35,7	36,0	36,9	38,1	38,7	39,6	40,1	34,3	39,9	43,9	43,4	44,1
Taxa d'escolaritza- ció pública de 0 a 2 anys	20,2	22,5	21,8	22,5	22,8	23,3	23,9	24,2	24,8	25,4	22,7	26,4	31,7	30,4	31,2

Font. Elaboració pròpia a partir de dades del Departament d'Educació i Formació Professional i del cens de població d'habitants l'1 de gener de cada any.



Gràfic 2.10. Taxes d'escolarització a l'educació infantil de primer cicle en funció de la nacionalitat a Catalunya (2021/2022, 2022/2023, 2023/2024 i 2024/2025)



Font. Elaboració pròpia a partir de dades del Departament d'Educació i Formació Professional (Estadística d'ensenyament dels cursos 2021/2022, 2022/2023 i 2023/2024) i del cens de població.

Nota. La taxa d'escolarització corresponent al curs 2023/2024 està calculada a partir de les dades provisionals del cens de població per a l'any 2024.

Després d'un impacte inicial positiu, la gratuïtat d'I2 no està servint per incrementar les taxes d'escolarització en aquesta etapa educativa ni per reduir les desigualtats de manera significativa. Aquest fet s'explica perquè la gratuïtat a I2 al sector públic no ha anat acompanyada d'un increment de l'oferta equivalent a l'evolució de la demanda, i també perquè bona part de l'alumnat que accedeix a aquest nivell educatiu ja estava escolaritzat a I1.

Amb el propòsit de garantir la sostenibilitat del servei del primer cicle d'educació infantil, durant l'any 2025 el Govern ha incrementat el mòdul de finançament per alumne, que ha passat de 1.600 a 1.800 euros per plaça i alumne, mitjançant el Decret llei 13/2025, d'1 de juliol, pel qual s'adopten mesures urgents en matèria d'escolarització a partir del curs 2025-2026. A més, per al curs 2025/2026, s'han creat 904 places públiques, 192 de les quals a través del Pla d'integració de l'etapa inicial a l'escola rural en quinze municipis diferents.

2.6.2. Qualitat de la funció docent per acompanyar l'alumnat i personalitzar els aprenentatges

Les dotacions de personal docent i d'atenció educativa augmenten, i es redueixen progressivament les ràtios de les aules, però paradoxalment també s'incrementa el malestar docent i la percepció que els recursos disponibles són insuficients per atendre la complexitat existent.

En la darrera dècada, el nombre de docents als ensenyaments de règim general ha crescut en prop de 13.000, a un ritme superior al del nombre d'alumnes, que ha augmentat principalment a l'educació secundària. En el sector públic, entre els anys 2016 i 2025, també **ha augmentat la dotació de professorat a l'educació infantil de segon cicle i a primària en 1.925 professionals, malgrat tenir 56.000 alumnes menys. Això ha fet que la ràtio d'alumnes per professor hagi passat de 13,5 a 11,3.**

Alhora, **les elevades ràtios d'alumnat per unitat establertes per la normativa s'han anat reduint progressivament els darrers anys, especialment a I3 a partir del curs 2022/2023, gràcies tant a la davallada demogràfica com a una política de reducció de ràtios.** El curs 2024/2025, prop del 80 % de les unitats d'I3 ja tenien vint alumnes o menys, especialment en el sector públic, mentre que el curs 2015/2016 aquesta proporció era del 3,6 %. Aquests factors afavoreixen l'atenció personalitzada i l'acompanyament de l'alumnat.

L'evolució de les plantilles també s'explica per l'increment de dotacions de personal docent promogut pel Departament d'Educació i Formació Professional per cobrir les necessitats de professionals derivades del desplaçament del Decret 150/2017, de 17

d'octubre, de l'atenció educativa a l'alumnat en el marc d'un sistema educatiu inclusiu.

Des de l'aprovació d'aquest decret, entre els cursos 2017/2018 i 2024/2025, el nombre de docents en aules de suport intensiu d'escolarització inclusiva (SIEI) ha augmentat un 110,4 %, i el nombre d'hores contractades de monitors de suport (vetlladors) als centres públics ha augmentat un 94,3 %, entre d'altres (taula 2.60).

Tot i això, l'augment de la detecció d'alumnat amb necessitats educatives especials al sistema educatiu ha fet que aquest increment de recursos no s'hagi vist com un salt qualitatiu equivalent en la dotació de personal de suport. Així, per exemple, **la ràtio d'alumnat amb necessitats educatives específiques per hores contractades de monitor al sector públic ha passat de l'1,9 el curs 2017/2018 a l'1,8 el curs 2024/2025.**

Cal destacar que, actualment, el sistema educatiu atén millor l'alumnat amb necessitats educatives especials que anys enrere, en part perquè aquest alumnat sovint no era detectat i transitava pel sistema amb menys oportunitats d'èxit. Els darrers anys, però, el sistema educatiu ha assumit la inclusió com un repte, la qual cosa augmenta tant l'exigència sobre els professionals com les necessitats de mesures de suport.

Convé posar de manifest que les dotacions de professorat a l'educació infantil de segon cicle, de primària i de secundària al sector públic per atendre específicament l'educació inclusiva han augmentat, tant en valors absoluts com relatius, però també que aquest professorat especialitzat només representa el 4,9 % del total a aquestes etapes (taula 2.61). La síndica també recorda que, més enllà de la insuficiència de recursos, es detecten dèficits de formació del personal docent i d'atenció educativa dels centres ordinaris per fer efectiva l'educació inclusiva, i que la millora de les dotacions, per si sola, no és una condició suficient per garantir una bona inclusió de l'alumnat.

**Taula 2.60. Dotació de professionals (2017-2025)**

	2017/ 2018	2018/ 2019	2019/ 2020	2020/ 2021	2021/ 2022	2022/ 2023	2023/ 2024	2024/ 2025	2025/ 2026
Docents per a SIEI (centres públics)	618	685,4	761,5	895,5	991	991,5	1.088,5	1.220,5	1.481
Docents per a SIEI (centres concertats)	66	77,5	84	96,5	120	179,5	188,5	218,5	288
Monitors de suport en centres públics (hores contractades)	32.148	32.148	33.504	40.465	47.816	54.068	62.452	62.452	70.694
Auxiliars d'educació especial (centres públics)	116	116	116	113	115	116	116	116	–
Educadors d'educació especial (centres públics)	–	–	–	949	1.025	1.058	1.120	1.223	–
Docents especialistes d'educació especial (2n cicle d'educació infantil i educació primària)	3.378	3.489	3.565	3.598	3.893	4.403	3.879	4.006	–
Docents especialistes d'educació especial (2n cicle d'educació infantil i educació primària) (centres públics)	2.733,5	2.721	2.759	2.717	3.005,5	3.054	3.251	3.358	–
Mestres especialistes en audició i llenguatge	669	685	698,5	748,5	778,5	786	855	884	882,5
Professors especialistes en orientació (centres de secundària)	1.770	1.817	1.867,5	1.989	2.240,5	2.444,5	2.514	2.535	2.676
Aules integrals de suport (centres públics)	12	17	18	25	30	34	37	45	59
Aules integrals de suport (centres concertats)	1	2	2	2	2	4	4	3	3
Aules d'acollida (centres públics)	–	640,0	645,0	528,0	557,5	960,5	1.174,5	1.308	1.359
Aules d'acollida (centres concertats)	–	47	43	114	88	162	243	279	275
Subvencions als centres concertats per a personal per atendre alumnat amb NEE (en milions d'euros)	3,9	4,3	4,3	4,9	5,2	6,0	7,3	7,3	7,3
Subvencions als centres concertats per a monitors de menjador, esbarjo i transport	6,7	6,9	6,9	7,5	7,5	7,6	8,1	8,5	8,7
Personal d'atenció educativa	2017/ 2018	2018/ 2019	2019/ 2020	2020/ 2021	2021/ 2022	2022/ 2023	2023/ 2024	2024/ 2025	2025/ 2026
Educadors d'educació especial (centres públics)	–	722	768	949	978	1.058	1.120	1.233	1.501
Auxiliars d'educació especial (centres públics)	–	116	116	112	112	114	116	119	118
TEI (centres públics)	–	884	884	1.280	1.289	1.198	1.244	1.287	1.311
TIS (centres públics)	–	215	222	577	597	614	631	683	591
Educadors socials (centres públics)	–	0	0	0	85	85	85	137	112

Font. Departament d'Educació.

Nota. SIEI correspon a aules de suport intensiu d'escolarització inclusiva; NEE, a necessitats educatives específiques; TEI, a tècnics d'educació infantil, i TIS, a tècnics en integració social.



Taula 2.61. Dotacions docents a l'educació infantil de segon cicle, primària i secundària al sector públic (2020-2025)

	Estructurals	Inclusiva	Ref. covid	Total	Inclusiva (%)
2020/2021	59.454	1.562	–	61.016	2,6
2021/2022	59.990	1.646	2.992	64.628	2,5
2022/2023	65.986	2.158	–	68.144	3,2
2023/2024	66.581	2.440	–	69.024	3,5
2024/2025	68.126	3.471	–	71.597	4,8
2025/2026	68.361	3.512	–	71.872	4,9

Font. Departament d'Educació i Formació Professional.

La complexitat creixent de les aules, amb diversitat d'orígens i necessitats educatives especials, ha suposat un repte afegit que alguns docents perceben com a desbordant.

Les dificultats en la gestió de l'alumnat són una de les causes que poden contribuir a explicar el malestar entre el professorat, juntament, entre d'altres, amb l'increment de les responsabilitats administratives i de la càrrega burocràtica, que redueixen el temps dedicat a tasques pedagògiques, amb els efectes psicosocials postpandèmics o amb la manca de percepció de reconeixement professional. **Malgrat l'esforç i el compromís del personal docent, persisteix la sensació que la seva tasca no és prou valorada socialment.**

En aquest context, el Departament d'Educació i Formació Professional informa que s'ha plantejat desplegar un programa específic de promoció del benestar emocional i laboral del professorat, concebut com una eina estratègica per reconèixer la seva tasca revertir la tendència a l'esgotament professional, l'estrès i la desafecció laboral. A més, també s'han impulsat diverses iniciatives orientades a la digitalització i a la simplificació dels processos administratius, amb l'objectiu principal de reduir la càrrega burocràtica que recau sobre el professorat.

Per fer front a la diversitat social i educativa a les aules, la síndica ha recordat la importància de dotar els centres de plantilles més multidisciplinàries, amb més presència de perfils professionals de l'àmbit social i de la salut, i també de distribuir equitativament els recursos.

En el marc de diverses actuacions d'ofici del Síndic de Greuges relatives a la dotació de personal docent i d'atenció educativa als centres amb més complexitat educativa (AO 117/2025, AO 139/2025 i AO 140/2025), la síndica ha defensat que **el finançament dels centres educatius no és prou equitatiu perquè no té prou en compte la complexitat a l'hora de graduar les plantilles. La linealitat del finançament dels centres no contribueix a assegurar la igualtat d'oportunitats de l'alumnat.** En aquest sentit, ha recordat que la classificació dels centres en funció de la seva complexitat s'utilitza per assignar plantilles de personal docent als centres públics, però no als centres concertats.

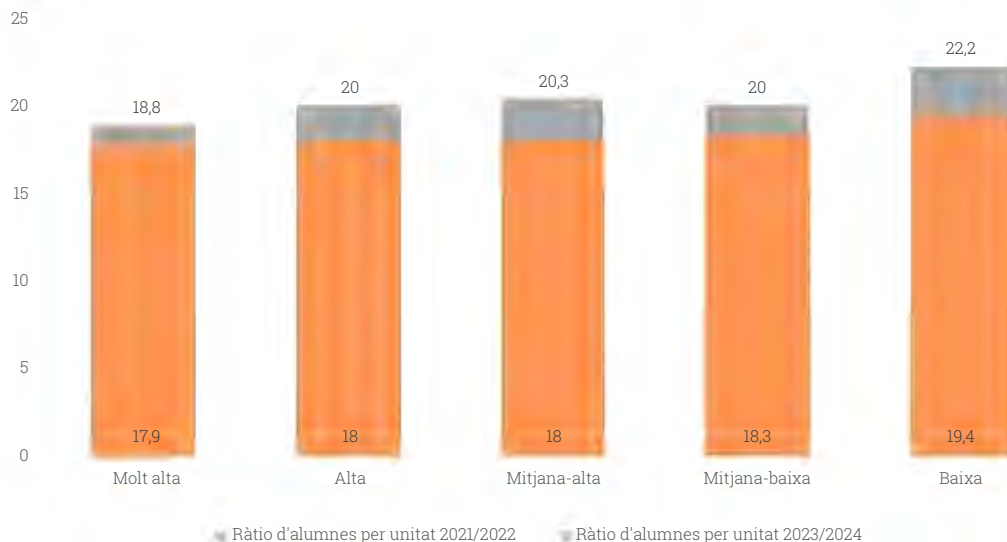
A més, la classificació actual es va publicar l'any 2021 a partir de dades anteriors a l'aprovació del Decret 11/2021, de 16 de febrer, de la programació de l'oferta educativa i del procediment d'admissió en els centres del Servei d'Educació de Catalunya, i no recull ni l'impacte de l'increment de detecció de l'alumnat amb necessitats educatives específiques experimentat els darrers anys, ni l'impacte dels canvis sociodemogràfics existents, ni tampoc l'impacte de les polítiques d'escolarització equilibrada, que han comportat un increment del grau de complexitat en alguns centres públics i concertats.

Així mateix, no hi ha correspondència entre les ràtios a partir de les quals es fa la programació de l'oferta i les ràtios a partir de les quals es dota de professorat els centres, per evitar la discriminació negativa indirecta dels centres de màxima complexitat. Per exemple, la resolució de plantilles per a un centre d'una línia amb menys de 20 alumnes per grup per al curs 2025/2026 preveu 14,5 dotacions per a centres de complexitat estàndard i 15,5 dotacions per a centres de màxima complexitat, és a dir, una dotació més. No obstant això, quan el nombre d'alumnes és igual o superior a 20, s'afegeix una dotació addicional. Això significa que un centre de complexitat estàndard que tingui 20 alumnes per unitat té la mateixa dotació que un centre amb elevada complexitat que té 19 alumnes per unitat. Aquest fet és especialment sensible, a més, si es té en compte que els centres de màxima complexitat acostumen a tenir ràtios aprovades de 18 o 19 alumnes.

Les mesures adoptades de reducció d'una hora lectiva del professorat al sector públic o de reducció de ràtios suposen un increment lineal de professorat al sistema que no discrimina positivament els centres amb elevada complexitat. En el cas de les ràtios, per exemple, la mesura té un impacte més positiu en els centres de baixa complexitat, que parteixen inicialment de ràtios més altes (gràfic 2.11).



Gràfic 2.11. Ràtio d'alumnes per unitat a I3 als centres públics en funció del nivell de complexitat (2021/2022 i 2023/2024)



Font. Elaboració pròpia a partir de dades del Departament d'Educació i Formació Professional.

Durant l'any 2025, la síndica ha alertat sobre la pèrdua de tècnics d'integració social i educadors socials en centres d'elevada complexitat de cara al curs 2025/2026.

El Síndic de Greuges ha rebut queixes de diverses direccions de centres d'elevada complexitat per la pèrdua de tècnics d'integració social (TIS) i d'educadors socials (ES) per al nou curs escolar 2025/2026. L'Acord GOV/199/2025, que crea el Programa pilot temporal per impulsar la perspectiva orientadora i social als centres educatius (2025-2027), preveu una minoració de la dotació d'ES i TIS en relació amb les previstes en l'Acord GOV/163/2022, de 2 d'agost, vigent entre els anys 2022 i 2025. **En concret, el curs 2025/2026 s'han suprimit 88 TIS i 25 ES respecte al curs 2024/2025.**

Tot i que el nombre de TIS als centres públics ha augmentat significativament els darrers anys –de 215 el curs 2018/2019 a 684 el curs 2024/2025–, la institució denuncia que la cobertura continua sent insuficient. Per exemple, el 2023 el 41 % dels centres d'alta complexitat no disposaven d'aquesta figura.

S'han flexibilitzat horaris i permisos amb l'objectiu de millorar la conciliació i el benestar del personal docent, però hi ha mesures que s'apliquen en detriment de l'atenció educativa de l'alumnat.

La normativa vigent, concretament la Resolució EDU/1327/2024, de 19 d'abril, no preveu la substitució automàtica del personal docent en casos de reducció de jornada inferiors al 50 %. **Segons aquesta normativa, només les reduccions iguals o superiors al 50 % poden comportar el nomenament de personal substitut, i això sempre que la durada prevista del permís superi els set dies lectius.** Aquesta previsió pot ser contradictòria amb el deure de l'Administració de garantir una prestació del servei educatiu que sigui continuada, estable i de qualitat, amb independència de les circumstàncies personals del professorat, i sense discontinuïtats pedagògiques que afectin negativament l'alumnat.

El 12,1 % dels dies corresponents a baixes mèdiques superiors a set dies en el sector públic no se substitueixen, tot i que aquesta pràctica té tendència a reduir-se.

La no substitució de les baixes genera un impacte negatiu tant en la resta de professorat del centre, a qui sovint la substitució de la persona de baixa comporta càrregues de treball sobrevingudes, com en l'alumnat. En alguns casos, particularment a secundària, l'alumnat deixa de rebre docència de la matèria que impartia el docent de baixa o, si en rep, ho fa amb personal no especialista.

En positiu, cal destacar que, des del curs 2022/2023, quan la proporció de dies de baixes superiors a set dies sense substitució era del 15,8 %, s'ha experimentat una reducció de la no substitució (taula 2.62).

Per donar resposta a la necessitat de reduir els temps de cobertura de vacants i substitucions, especialment en especialitats de difícil cobertura, des del curs 2024/2025 s'ha implementat **un segon algoritme de nomenaments telemàtics per agilitzar la incorporació del personal als centres.**

El curs 2024/2025 hi ha hagut 68.599 baixes de personal docent al sector públic, la xifra més baixa del darrer trienni, però encara molt superior al nombre de baixes que hi havia abans de la pandèmia, quan el nombre de baixes era sempre inferior a 45.000.

Des del curs 2021/2022, la ràtio de baixes per docent s’ha mantingut en 0,8, el valor més alt de les darreres dues dècades. La mitjana de dies de baixa per cada baixa, que el curs 2024/2025 ha estat de 30,1 dies, ha tendit a augmentar des de la pandèmia. Aquests indicadors poden reflectir un augment del malestar docent.

A més, el darrer trienni s’observa un increment dels dies de baixa de durada superior a set dies, tant en valors absoluts com en relació amb el nombre total de docents. El curs 2024/2025, aquesta xifra era de 22,7 dies de baixa per docent, el valor més elevat de les dues darreres dècades, només superat pel curs 2020/2021, marcat per la presencialitat durant la pandèmia.



Taula 2.62. Baixes mèdiques de personal docent al sector públic (2000-2025)

	Dies de baixa	Dies de baixa en baixes superiors a 7 dies	Ràtio de dies de baixa en baixes superiors a 7 dies per docent d'ensenyaments de règim general	Dies de baixa sense substitució	Dies de baixa en baixes superiors a 7 dies sense substitució	Dies de baixa sense substitució (sobre el total de dies de baixa) (%)	Dies de baixa superiors a 7 dies sense substitució (sobre el total de dies de baixa superiors a 7 dies) (%)	Total de baixes	Mitjana de dies de baixa per cada baixa	Ràtio de baixes per docent d'ensenyaments de règim general
2000/2001	849.786	823.928	16,7	86.991	72.826	10,2	8,8	20.870	40,7	0,4
2001/2002	898.082	863.134	17,5	93.545	73.766	10,4	8,5	24.420	36,8	0,5
2002/2003	952.551	919.957	18,4	94.356	77.171	9,9	8,4	24.532	38,8	0,5
2003/2004	979.253	943.254	18,1	100.402	82.289	10,3	8,7	25.783	38,0	0,5
2004/2005	1.078.226	1.040.052	19,1	114.194	93.640	10,6	9,0	29.015	37,2	0,5
2005/2006	1.085.752	1.055.473	18,6	109.937	92.704	10,1	8,8	26.122	41,6	0,5
2006/2007	1.146.894	1.111.203	17,5	158.352	134.402	13,8	12,1	29.506	38,9	0,5
2007/2008	1.163.220	1.126.014	16,5	138.119	115.195	11,9	10,2	30.506	38,1	0,4
2008/2009	1.236.589	1.197.278	16,5	147.517	122.562	11,9	10,2	32.526	38,0	0,4
2009/2010	1.280.606	1.239.212	17,3	164.010	133.318	12,8	10,8	34.395	37,2	0,5
2010/2011	1.153.861	1.121.687	15,3	139.114	114.497	12,1	10,2	29.708	38,8	0,4
2011/2012	1.006.511	972.396	13,2	155.304	125.048	15,4	12,9	28.103	35,8	0,4
2012/2013	750.005	722.495	10,2	176.708	149.654	23,6	20,7	19.403	38,7	0,3
2013/2014	795.776	769.624	10,8	148.588	123.178	18,7	16,0	19.721	40,4	0,3
2014/2015	853.892	832.599	11,7	151.868	131.268	17,8	15,8	18.538	46,1	0,3
2015/2016	906.911	887.446	12,2	141.522	122.800	15,6	13,8	18.393	49,3	0,3
2016/2017	1.004.702	986.494	13,7	133.776	116.481	13,3	11,8	18.921	53,1	0,3
2017/2018	1.056.876	1.026.605	13,6	151.441	122.704	14,3	12,0	24.032	44,0	0,3
2018/2019	1.383.460	1.317.560	16,8	205.834	142.343	14,9	10,8	42.638	32,4	0,5

	Dies de baixa	Dies de baixa en baixes superiors a 7 dies	Ràtio de dies de baixa en baixes superiors a 7 dies per docent d'ensenyaments de règim general	Dies de baixa sense substitució	Dies de baixa en baixes superiors a 7 dies sense substitució	Dies de baixa sense substitució (sobre el total de dies de baixa) (%)	Dies de baixa superiors a 7 dies sense substitució (sobre el total de dies de baixa superiors a 7 dies) (%)	Total de baixes	Mitjana de dies de baixa per cada baixa	Ràtio de baixes per docent d'ensenyaments de règim general
2019/2020	1.264.354	1.214.223	15,3	179.811	131.373	14,2	10,8	33.431	37,8	0,4
2020/2021	1.913.380	1.862.917	23,4	250.265	204.441	13,1	11,0	43.372	44,1	0,5
2021/2022	1.863.772	1.736.257	20,7	328.132	216.682	17,6	12,5	70.460	26,5	0,8
2022/2023	1.856.869	1.723.984	19,8	400.948	272.699	21,6	15,8	73.625	25,2	0,8
2023/2024	2.044.645	1.917.153	21,9	391.961	268.065	19,2	14,0	74.471	27,5	0,8
2024/2025	2.061.459	1.949.766	22,7	344.945	236.674	16,7	12,1	68.599	30,1	0,8

Font. Departament d'Educació i Formació Professional

Nota. Per comprendre adequadament les tendències, cal tenir present que, al llarg d'aquest període, s'han produït quatre canvis significatius en la normativa de justificació de les baixes mèdiques que incideixen en el registre de baixes (Instrucció 5/2012, de 15 d'octubre; Instrucció 3/2013, de 30 de desembre; Instrucció 1/2019, de 6 de febrer; i Reial decret 1060/2022, de 27 de desembre). A més, cal destacar que la substitució del personal docent en situació de baixa mèdica queda regulada, cada curs escolar, per la resolució de criteris establerta per la Direcció General de Professorat i Personal de Centres Públics.

Els processos d'estabilització del personal docent dels darrers anys, pensats per donar més estabilitat i benestar laboral, han pogut derivar en un increment de les baixes mèdiques a causa de la sobrecàrrega i la tensió que generen en el professorat.

El curs 2023/2024, especialment afectat per aquests processos d'estabilització, és el que ha registrat el nombre més elevat de baixes.

Els processos d'estabilització tenen per objectiu reduir la temporalitat per sota del 8 % en els cossos docents, en compliment dels requisits establerts per la normativa estatal i europea. **Actualment, el personal docent interí representa el 24,8 % del total** (el curs 2021/2022 aquesta xifra era més elevada, del 39,2 %).

A més, **una part molt important del personal docent del sector públic no ocupa una plaça de destinació definitiva**. Entre els funcionaris, el 59,7 % ocupa una destinació provisional o es troba en comissió de serveis, mentre que només el 40,3 % ocupa la seva destinació definitiva. Aquesta proporció ha disminuït respecte del 2022, quan era del 64,1 %, gràcies als processos d'estabilització, ja que els nous funcionaris encara no disposen de la destinació definitiva.

En total, el 69,5 % dels llocs de treball docents, pràcticament dos de cada tres, estan ocupats de manera provisional o interina. L'elevada mobilitat del professorat s'explica, en part, pel sistema d'accés als llocs de treball docents dels centres públics. Els

concursos generals de trasllats, de caràcter estatal, que és el procediment normal de provisió dels llocs de treball ordinaris vacants de les plantilles docents per accedir als llocs amb caràcter definitiu en funció dels mèrits acumulats, tenen lloc cada dos anys abans de l'inici de curs. En canvi, la convocatòria per a l'adjudicació de destinacions provisionals té lloc cada any abans de l'inici de curs, i permet ocupar vacants amb caràcter provisional als centres educatius públics que no hagin estat ocupades amb caràcter definitiu o provisional. Pel que fa als llocs amb perfil professional específics, que s'adjudiquen per concurs específic al marge del concurs de trasllats, es cobreix un màxim del 50 % dels llocs de treball del centre en el cas de centres de màxima complexitat.

Cal destacar que aquesta temporalitat és més elevada entre el personal docent que s'ocupa d'atendre la diversitat, la qual cosa esdevé perjudicial per la importància que té el vincle per a l'atenció de les necessitats educatives específiques. Així, l'interinatge afecta el 31,8 % dels mestres d'audició i llenguatge; el 25,4 % dels professionals de les aules d'acollida; el 66,2 % dels professionals de les aules integrals de suport (AIS), i el 39,5 % dels professionals de les SIEI. Si prenem com a referència el personal funcionari, el 72,9 % dels mestres d'audició i llenguatge ocupen una destinació provisional o estan en comissió de serveis; el 99,8 % en el cas de les aules d'acollida; el 95,7 % en el cas de les AIS, i el 99,6 % en el cas de les SIEI.

Aquesta temporalitat també afecta més els centres amb elevada complexitat. Les dades sobre la forma d'ocupació dels llocs de treball docents al sector públic posen de manifest que aquests centres són els que tenen el percentatge d'interins més alt i el percentatge de places de destinació definitiva més baix. A més, en molts casos, aquests centres estan afectats per una elevada rotació del professorat.

A diferència del que succeeix al mercat de treball privat, en l'àmbit educatiu les plantilles dels centres concertats tenen més estabilitat que les dels centres públics.

2.6.3. Impuls de la formació professional per prevenir l'abandonament escolar prematur

En contrast amb l'evolució dels resultats acadèmics, el sistema educatiu mostra una tendència globalment positiva pel que fa a les trajectòries escolars i a la reducció de l'abandonament escolar prematur.

L'any 2024, la taxa d'abandonament escolar prematur se situava en el 13,7 %, un punt percentual per sota de la de l'any anterior. Durant els tres primers trimestres de 2025, aquesta taxa s'ha reduït fins al 13 % (taula 2.63).



Taula 2.63. Indicadors de promoció escolar i permanència al sistema educatiu a Catalunya (2005-2024)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Taxa d'ido-neïtat als 15 anys	70,3	68,5	68,4	69,4	69,5	70,4	70,6	72	73,7	75,1	76,6	77,9	79,2	80,7	81,9	83,4	86,2	87,3	88,7	88,9
Taxa de graduació en ESO (1)	79	77,7	79	79,8	81,9	81,8	82,3	84,9	86,5	86,7	87,7	89,0	88,6	88,9	89,2	92,7	90,4	88,8	87,4	–
Taxa de graduació en ESO (2)	75,9	75,9	76,7	79,8	81,9	81,8	82,3	84,9	86,6	86,7	87,7	89,0	88,6	88,9	89,0	92,1	89,6	88,8	88,4	–
Abandona-ment educa-tiu prematur	33,2	28,5	31,2	32,9	31,9	28,9	26,2	24,2	24,7	22,2	18,9	18	17,1	17	19	17,4	14,8	16,9	14,8	13,7
Població de 20 a 24 anys amb estudis secundaris postobligato-ris assolits	61,3	65,7	61,7	59,8	61,6	62	62,6	64,7	64,4	68,6	72,4	73,8	73,6	75,1	73,8	76,4	77,9	75,5	78,4	81,3
Població de 25 a 34 anys amb estudis superiors	41,7	40,1	38,9	40,8	40,2	40,7	40,8	40,6	43,7	45,9	43,7	45,1	46,6	49,3	51,6	51,8	54	55,6	56,5	57,5

Font. Elaboració pròpia a partir de dades del Departament d'Educació i Formació Professional, del Ministeri d'Educació, Formació Professional i Esports, d'Eurostat, de l'Idescat i de l'Institut Nacional d'Estadística (INE).
Nota. (1) Taxa de graduació = graduats * 100 / avaluats; (2) Taxa de graduació = graduats * 100 / matriculats (canvi de sèrie el 2008).

Aquesta evolució s'explica fonamentalment pel creixement de l'oferta de formació professional (taula 2.64). Durant el curs 2024/2025, les places de cicles formatius de grau mitjà i superior han augmentat més d'un 5 %, i per al curs 2025/2026 han augmentat un 7,06 % més. Així mateix, en el procés d'admissió per al curs 2025/2026, les sol·licituds han crescut un 12,0 % però també ho han fet les sol·licituds assignades, en un 17,9 %. Això indica un millor ajustament entre les sol·licituds i l'oferta de places. Aquesta millora sostinguda de l'escolarització a la formació professional també afavoreix l'augment de la graduació a aquests ensenyaments.

El 2025, el Departament d'Educació i Formació Professional ha presentat el Pla d'acció contra l'abandonament escolar prematur, amb l'objectiu de facilitar itineraris flexibles per obtenir el títol de graduat en educació secundària obligatòria. També ha implementat mesures per promoure la continuïtat formativa dels joves en la transició als estudis postobligatoris, en especial en la formació professional. Entre aquestes mesures, es preveuen l'aprovació i el desplegament del Decret d'orientació educativa, que fa anys que s'està elaborant; la promoció del Pla local de prevenció de l'abandonament escolar prematur; l'ampliació de l'oferta de programes de formació i inserció (PFI) i itineraris formatius específics (IFE) i la regularització dels centres de segona oportunitat; el disseny d'un sistema de microcredencials i mesures que permetin flexibilitzar els itineraris de formació professional i ensenyaments de règim especial; el disseny d'un sistema de traspàs d'informació per afavorir la continuïtat a la postobligatòria, l'actualització del Protocol d'àmbit comunitari de prevenció, detecció i intervenció davant situacions d'absentisme i el desplegament del programa Reconnect-ES.

Enguany, el Govern també ha aprovat el V Pla general del Sistema de Formació i Qualificació Professionals de Catalunya (2025-2028) (Acord GOV/309/2025, de 23 de desembre). Aquest pla defineix l'estratègia per garantir una formació professional de qualitat i accessible al llarg de la vida, alineada amb les necessitats del teixit productiu. El Pla reforça els serveis d'informació, orientació i acompanyament a les persones, incorpora un nou servei d'assessorament per a empreses i impulsa la formació professional dual mitjançant col·laboració publicoprivada. També preveu avançar en l'acreditació de competències, millorar la planificació del sistema, eliminar biaixos de gènere, potenciar la comunicació i consolidar el Catàleg FPCAT. Finalment, aposta per desplegar una xarxa de centres integrats especialitzats per garantir la integració efectiva del Sistema de Formació i Qualificació Professionals de Catalunya, així com la promoció de l'ús del català.

	2005/ 2006	2006/ 2007	2007/ 2008	2008/ 2009	2009/ 2010	2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	2013/ 2014	2014/ 2015	2015/ 2016	2016/ 2017	2017/ 2018	2018/ 2019	2019/ 2020	2020/ 2021	2021/ 2022	2022/ 2023	2023/ 2024	2024/ 2025
CFGM	34.597	36.209	38.007	41.079	45.597	48.344	53.090	56.304	55.552	58.191	59.492	57.657	59.395	60.171	61.709	62.471	66.176	71.040	75.248	79.127
CFGS	33.783	34.783	37.475	39.641	43.563	46.167	49.180	51.100	52.794	55.013	54.858	58.595	60.906	61.261	63.613	64.548	65.855	66.964	73.698	77.442
Batxillerat	87.123	86.165	86.946	86.420	87.579	87.155	88.377	90.489	91.321	90.572	92.008	94.320	95.404	95.730	96.246	101.616	103.142	103.364	103.807	105.411
Taxa bruta de graduació en ensenyaments secundaris postobligatoris	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Batxillerat	43	44,9	42,5	42,8	43,8	48,6	46,3	49,8	49,9	52,4	51,8	52,1	50,4	50,3	50,5	52,9	51	49,7	49,6	–
CFGM	16	16,5	18,3	18,8	21,4	21,4	20,9	26	26,3	26,9	25,1	25,2	25,3	24,5	27,6	30,8	30,2	31,6	34,2	–
CFGS	18,1	18,2	18,4	18,4	21,7	23,0	25,7	27,9	28,2	31,6	33,1	28,2	29,8	31,3	33,0	34,8	37,3	42,2	41,4	–

Font. Elaboració pròpia a partir de dades del Ministeri d'Educació i Formació Professional.
Nota. CFGM correspon a *cicles formatius de grau mitjà*, i CFGS correspon a *cicles formatius de grau superior*.
L'any 2013 es produeix un canvi de sèrie a causa dels canvis introduïts en la classificació internacional normalitzada d'educació (CINE) i en la classificació nacional d'educació (CNED). En el cas d'Espanya, aquest canvi s'ha traduït en un augment significatiu de l'alumnat escolaritzat als ensenyaments secundaris de segona etapa (ISCED 3) relacionats amb programes generals. Les dades anteriors a 2014 corresponen a la UE-28.

Tot i aquesta millora, el curs 2025/2026 el 13,7 % de l'alumnat que va sol·licitar accedir a un cicle formatiu de grau mitjà (CFGM) no va obtenir plaça, i el 8,1 % es va quedar fora del sistema després del procés d'admissió.

El curs 2025/2026, les sol·licituds no assignades en el procés d'admissió ordinari (6.920) es van reduir en comparació amb el curs anterior (8.333). Tot i això, encara hi ha 4.113 alumnes que no van aconseguir plaça de CFGM i no estan matriculats a altres ensenyaments (taula 2.65).



Taula 2.65. Situació de l'alumnat no assignat a la primera fase del procés d'admissió del primer curs d'un CFGM i que no participa a la segona fase (2022, 2024, 2025)

	2022/2023	2024/2025	2025/2026
Alumnat no assignat en la primera fase	10.319	8.333	6.920
Alumnat no assignat en la segona fase	1.015	2.817	-
Alumnat no assignat en la primera fase que no participa a la segona fase	6.577	3.939	-
Alumnat no assignat en la primera fase que no participa a la segona fase i que no té matrícula al RALC	3.673	2.487	-
Alumnat no assignat que no té matrícula al RALC	-	-	4.113

Font. Departament d'Educació i Formació Professional.
Nota. RALC correspon a *Registre d'alumnes*.

Enguany, el Govern ha aprovat l'Acord GOV/55/2025, de 4 de març, per optimitzar i millorar l'accés a la formació professional, ampliar l'oferta dels ensenyaments professionalitzadors i fomentar la continuïtat formativa. Aquest acord proposa incrementar en 7.374 places l'oferta d'ensenyaments professionalitzadors en centres del Servei d'Educació de Catalunya per al curs 2025/2026 i optimitzar el procediment de preinscripció i matrícula per finalitzar el procediment el 31 de juliol de 2025.

Augmenta el nombre d'alumnes que estudien un CFGM i que no abandonen a la meitat dels estudis.

En el cas dels CFGM, la proporció d'alumnat que estudiava el curs anterior i que ha continuat estudiant el curs següent se situa el curs 2024/2025 en el 79,3 % en el primer nivell i en el 65,9 % en el segon nivell. El curs 2017/2018, aquestes proporcions eren del 72,0 % i del 59,4 %, respectivament. Aquesta evolució també es detecta en el batxillerat, encara que de manera menys accentuada (taula 2.66).



Taula 2.66. Proporció d'alumnat que estudiava el curs anterior i el curs següent (2017-2025)

Nivell educatiu	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024	2024/2025
3r ESO	93,2	94,0	93,7	95,5	95,0	95,1	95,6	95,8
4t ESO	87,8	88,0	87,9	88,0	85,4	88,3	87,3	86,0
1r batxillerat	93,7	94,1	94,1	95,4	94,4	94,9	95,9	96,0
2n batxillerat	28,0	27,2	26,5	23,0	26,1	25,6	26,3	26,0
1r CFGM	72,0	73,6	74,4	77,1	78,1	76,0	77,4	79,3
2n CFGM	59,4	61,4	62,6	64,1	65,4	63,8	65,3	65,9

Font. Departament d'Educació i Formació Professional.

L'oferta de PFI és clarament insuficient per atendre la demanda d'escolarització. **En el procés d'admissió corresponent al curs 2025/2026, el 27,3 % de les persones que van presentar una sol·licitud de preinscripció no s'han pogut matricular a l'oferta pública i privada** (taula 2.67). L'oferta pública només cobreix poc més de la meitat de les sol·licituds de preinscripció. Aquesta baixa cobertura de l'oferta de PFI dificulta la permanència al sistema educatiu de l'alumnat amb més dificultats d'escolarització.



Taula 2.67. Oferta i demanda de PFI (2023-2025)

	Places públiques	Sol·licituds de preinscripció	Alumnat matriculat en centres públics	Alumnat matriculat total
2023/2024	5.963	–	5.886	8.130
2024/2025	6.276	11.474	6.406	9.015
2025/2026	6.748	13.058	6.925	9.489

Font. Departament d'Educació i Formació Professional.

La síndica ha plantejat dubtes sobre l'ús que es fa de la reserva de places en ensenyaments de provisió no universal, en què no es garanteix l'accés a l'oferta al conjunt de l'alumnat que sol·licita plaça.

Quan no hi ha una garantia d'accés universal, com passa amb els PFI, les polítiques de quotes poden ser discriminatòries si un alumne queda exclòs d'aquests ensenyaments a causa de les seves necessitats educatives. La síndica ha rebut queixes d'alumnes amb necessitats educatives especials que s'han quedat sense plaça perquè la reserva per a alumnes amb necessitats específiques de suport educatiu ja estava plena, tot i que, d'acord amb la baremació de la seva sol·licitud, haurien pogut accedir a l'oferta si no haguessin tingut aquestes necessitats. La normativa vigent (Resolució EDF/889/2025, de 12 de març) preveu que només s'ha de reservar una plaça als PFI i dues places a la formació professional bàsica i als CFGM, una previsió clarament insuficient en relació amb la demanda de places de l'alumnat amb necessitats educatives especials.

En el marc de l'actuació d'ofici que s'ha obert per estudiar aquesta qüestió (AO 153/2025), la síndica ha demanat al Departament d'Educació i Formació Professional modificar la resolució que regula l'admissió a l'oferta de formació professional en el sentit de no limitar la reserva a una o dues places, sinó d'ajustar-la a la proporció d'alumnat amb necessitats educatives especials que sol·licita plaça als diferents ensenyaments.

A més, la síndica ha obert una altra actuació d'ofici (AO 109/2025) per les dificultats dels joves extutelats per accedir a beques per a ensenyaments postobligatoris no universitaris. Educadors del Servei de Seguiment i Valoració de la Prestació (SEVAP), que ofereixen acompanyament i suport als joves que perceben la prestació econòmica per a extutelats, informen que a molts d'aquests joves se'ls deneguen les beques per cursar ensenyaments postobligatoris gestionades pel Departament d'Educació i Formació Professional a causa de la interpretació que es fa del requisit referent a l'acreditació de la situació d'independència econòmica. Aquest requisit exigeix uns ingressos mínims que els joves afectats no poden acreditar. Aquesta situació no es produeix, en canvi, en el cas de les beques per cursar ensenyaments universitaris que gestiona l'Agència de Gestió d'Ajuts Universitaris i de Recerca (AGAUR), ja que la interpretació que es fa del mateix requisit té en compte la situació específica dels joves extutelats.

2.7. Cohesió social en societats diverses

A l'inici del seu mandat, **la síndica va evidenciar la necessitat de dissenyar un model d'inclusió i de cohesió social propi de la població migrant a Catalunya que posés l'accent en les garanties d'ascensor social, d'igualtat d'oportunitats i de no segregació als diferents àmbits de la vida social, amb perspectiva antiracista.**

El disseny d'aquest model d'inclusió de la població migrant no exclou la necessitat d'abordar les situacions de desigualtat que pateixen altres col·lectius per raó de l'edat, el gènere, l'orientació sexual, la llengua, la religió, la situació econòmica o administrativa, la diversitat funcional o qualsevol altra condició.

En el període 2015-2025, la població de nacionalitat estrangera ha augmentat un 64,5 % i la població nascuda a l'estranger, un 72,9 %. Aquests increments són superiors tant a la mitjana estatal com a l'europea.

Com a resultat d'aquesta evolució, l'any 2025 la població de nacionalitat estrangera a Catalunya representa el 18,7 % del total de la població, sensiblement per sobre de les mitjanes estatal (14,1 %) i europea (9,6 %). Així mateix, la població nascuda a l'estranger representa el 25,1 % del total, una xifra també sensiblement superior a les mitjanes estatal (19,3 %) i europea (13,9 %). Entre les cohorts d'edats compreses entre els vint-i-cinc i els trenta-nou anys, la proporció de població nascuda a l'estranger que viu a Catalunya se situa al voltant del 45 %.

A més, està augmentant progressivament la població de nacionalitat espanyola nascuda a l'estranger, com a conseqüència especialment dels processos de nacionalització: l'any 2025 aquesta proporció ja se situa en el 9,5 %, mentre que l'any 2015 era del 5,7 %.

Cal afegir que, tot i que continua augmentant la població procedent de l'estranger, des de l'any 2023 els fluxos immigratoris han tendit a atenuar-se. L'any 2025, la població nascuda a l'estranger va augmentar un 6,9 % respecte a l'any anterior, mentre que l'any 2023 aquesta variació va ser del 10,3 %.



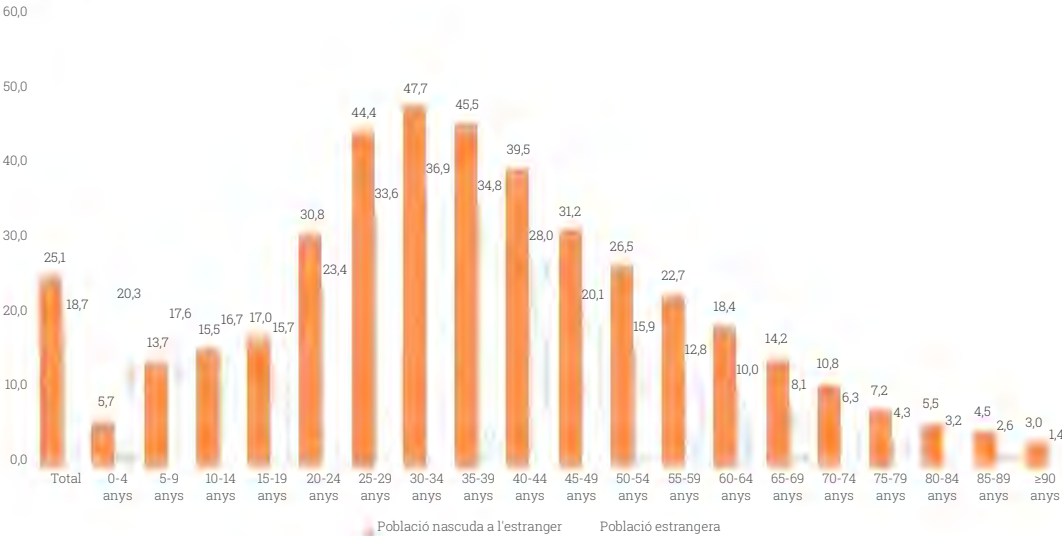
Taula 2.68. Població d'origen estranger que viu a Catalunya (2005-2025)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Població estrangera (%)	10,9	12,3	13,6	15,0	15,8	15,6	15,3	14,9	14,4	13,3	12,5	12,5	12,7	13,3	14,4	15,4	15,9	15,9	17,2	18,0	18,7
Població estrangera (2015=100)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0	100,4	102,5	108,5	118,2	128,5	132,9	133,5	147,2	156,0	164,5
Variació interanual (%)	20,1	14,8	12,7	13,0	6,6	-0,3	-2,0	-2,3	-3,5	-8,6	-6,1	0,4	2,1	5,8	9,0	8,7	3,5	0,4	10,2	6,0	5,4
Població nascuda a l'es- tranger (%)	12,2	13,6	15,0	16,5	17,3	17,3	17,2	17,1	16,7	16,1	15,9	16,1	16,6	17,3	18,4	19,6	20,3	20,7	22,5	23,8	25,1
Població nascuda a l'es- tranger (2015=100)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0	101,7	105,1	110,4	118,8	128,0	133,3	136,4	150,4	161,6	172,9
Variació interanual (%)	18,5	13,8	12,1	12,5	6,8	0,4	-0,3	-0,5	-2,4	-4,5	-1,3	1,7	3,4	5,0	7,6	7,8	4,1	2,3	10,3	7,4	6,9
Creixement migratori	18,8	18	17,6	12,1	2,7	2	-1	-6,5	-7,2	-2,4	2,6	5,8	6,4	10,4	13,8	5	2,8	19,5	15,3	-	-

Font. Elaboració a partir de dades de l'Idescat, l'INE i l'Eurostat.



Gràfic 2.12. Població d'origen estranger que viu a Catalunya, per edat (2025)



Font. Elaboració pròpia a partir de dades de l'INE i del cens de població.

2.7.1. Incorporació de la perspectiva antiracista a les polítiques públiques

Els nivells de desigualtat relacionats amb l'origen migrant s'han reduït els darrers cinc anys pel context de creixement econòmic. Tot i això, la població migrant continua presentant una prevalença més gran de situacions de vulnerabilitat.

Algunes evidències d'això són:

- ▶ La taxa d'atur de la població de nacionalitat estrangera (13,7 %) duplica la de la població de nacionalitat espanyola (6,6 %).
- ▶ El risc de pobresa entre la població de nacionalitat estrangera (34,1 %) triplica el de la població de nacionalitat espanyola (11,3 %), tot i que ha tendit a decreixer de manera sostinguda des de l'any 2020.
- ▶ El 3,6 % dels infants de nacionalitat estrangera es troben en situació de risc, davant de l'1,8 % del conjunt de la població.
- ▶ La renda per càpita de la població de nacionalitat espanyola (18.289 euros) és prop d'un 40 % més elevada que la de la població de nacionalitat estrangera (13.379 euros).
- ▶ Pel que fa a la pobresa energètica, la població de nacionalitat estrangera té més probabilitats de no poder mantenir l'habitatge a una temperatura adequada que la població de nacionalitat espanyola (26,0 % i 15,7 %, respectivament).
- ▶ En relació amb l'exclusió residencial, la població de nacionalitat estrangera té més del doble de probabilitats de tenir retards en el pagament de despeses relacionades amb l'habitatge principal (26,9 %) que la població de nacionalitat espanyola (10,3 %).



Taula 2.69. Indicadors socioeconòmics en funció de la nacionalitat (2015-2025)

Percentatge de risc de pobresa (%)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2024 (3r trim.)	2025 (3r trim.)
Població de nacionalitat espanyola	13,6	15,3	15,5	16,3	12,5	14,1	14,0	14,7	12,8	11,3	–	–
Població estrangera	46,9	42	41,6	48	50,1	55,6	46,5	42,6	39,3	34,1	–	–
Població de fora de la Unió Europea	52,7	47,8	50	55	58	63,4	57,8	50	46,2	38,1	–	–
Total	19,0	19,2	20,0	21,3	19,5	21,7	19,9	19,9	18,0	17,4	–	–
Desigualtat per nacionalitat	3,4	2,7	2,6	2,9	3,9	3,9	3,3	2,9	3,0	3,0	–	–
Renda per capita	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2024 (3r trim.)	2025 (3r trim.)
Població de nacionalitat espanyola	13.468	13.781	13.764	14.489	14.978	15.865	15.767	16.227	17.417	18.289	–	–
Població estrangera	7.618	7.976	9.002	9.337	8.877	8.578	9.134	10.212	11.679	13.379	–	–
Total	12.895	13.228	13.278	13.965	14.272	14.998	14.944	15.515	16.701	17.437	–	–
Desigualtat per nacionalitat	1,8	1,7	1,5	1,6	1,7	1,8	1,7	1,6	1,5	1,4	–	–
Taxa d'atur (%)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2024 (3r trim.)	2025 (3r trim.)
Població de nacionalitat espanyola	16,4	13,9	11,6	9,8	9,6	10,5	9,7	8,3	8,2	7,6	7,7	6,6
Població estrangera	31,6	26,4	23,8	20,7	18,5	23,5	20,7	16,9	13,8	13,8	13,2	13,7
Població de fora de la Unió Europea	34,5	30,2	26,2	23,0	21,6	25,7	22,5	18,7	15,4	15,1	13,7	15,2
Total	18,6	15,7	13,4	11,5	11,0	12,6	11,7	10,0	9,3	8,9	8,8	8,2
Desigualtat per nacionalitat	1,9	1,9	2,1	2,1	1,9	2,2	2,1	2,0	1,7	1,8	1,7	2,1

Font. Elaboració pròpia amb dades de l'Idescat.

Aquestes desigualtats socials, que limiten les possibilitats d'integració de la població migrant, no es corregeixen suficientment a través de les polítiques públiques.

La política social pot limitar l'ascensor social quan l'accés de determinats col·lectius en situació de vulnerabilitat està afectat per desigualtats i no poden beneficiar-se de prestacions i ajuts segons les seves necessitats. Les polítiques públiques tenen un impacte més reduït entre la població d'origen migrant del que caldria esperar tenint en compte el seu nivell més elevat de vulnerabilitat.

Pel que fa a l'accés a les prestacions socials, segons dades de 2025, la població estrangera en situació de risc de pobresa tendeix menys a percebre l'RGC (el 2,4 %) que la població de nacionalitat espanyola que es troba en la mateixa situació (4,6 %).



Taula 2.70. Beneficiaris de l'RGC per nacionalitat a Catalunya (2022-2025)

Titulars del col·lectiu activable laboralment	Titulars 2022	Percentatge sobre el total (%)	Percentatge sobre la població de 18 anys o més (%)	Percentatge sobre la població en risc de pobresa (%)	Titulars 2023	Percentatge sobre el total (%)	Percentatge sobre la població de 18 anys o més (%)	Percentatge sobre la població en risc de pobresa (%)	Titulars 2024	Percentatge sobre el total (%)	Percentatge sobre la població de 18 anys o més (%)	Percentatge sobre la població en risc de pobresa (%)	Titulars 20245 (oct.)	Percentatge sobre el total (%)	Percentatge sobre la població de 18 anys o més (%)	Percentatge sobre la població en risc de pobresa (%)
Total	54.047	100,0	0,85	4,7	51.385	100,0	0,79	4,8	44.505	100,0	0,67	4,3	39.229	100,0	0,58	3,7
Població de nacionalitat espanyola (amb DNI)	39.320	72,8	0,73	5,0	37.682	73,3	0,70	5,5	32.689	73,5	0,60	5,3	28.798	73,4	0,53	4,6
Població estrangera (amb NIE)	14.727	27,2	1,44	3,4	13.703	26,7	1,21	3,1	11.816	26,5	0,97	2,9	10.431	26,6	0,81	2,4

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

Pel que fa a les dificultats d'accés a l'habitatge, la població estrangera en situació de risc de pobresa tendeix a sol·licitar menys la inscripció al Registre de sol·licitants d'habitatges amb protecció oficial (RSHPO) (6,3 %) i a percebre menys els ajuts al pagament del lloguer (7,5 %) que la població de nacionalitat espanyola que es troba en la mateixa situació (13,0 % i 9,3 %, respectivament) (taula 2.71).



Taula 2.71. Sol·licitants d’habitatge amb protecció oficial i beneficiaris dels ajuts per al pagament del lloguer a Catalunya, per nacionalitat (2023 i 2024)

Sol·licitants inscrits en l'RSHPO	Total (2023)	Percentatge sobre el total (%)	Per 1.000 hab. majors de 18 anys	Percentatge sobre la població en risc de pobresa (%)	Total (2024)	Percentatge sobre el total (%)	Per 1.000 hab. majors de 18 anys	Percentatge sobre la població en risc de pobresa (%)
Total	92.775	100,0	14,2	8,7	105.647	100,0	15,9	10,3
Població de nacionalitat espanyola	69.609	75,0	12,9	10,1	79.550	75,3	14,6	13,0
Població estrangera	22.924	24,7	20,2	5,1	25.942	24,6	21,4	6,3
Altres	232	0,3	–	–	155	0,1	–	–

Ajuts per al pagament del lloguer	Total (2023)	Percentatge sobre el total (%)	Per 1.000 hab. majors de 18 anys	Percentatge sobre la població en risc de pobresa (%)	Total (2024)	Percentatge sobre el total (%)	Per 1.000 hab. majors de 18 anys	Percentatge sobre la població en risc de pobresa (%)
Total	75.186	100,0	11,5	7,1	87.899	100,0	13,2	8,5
Població de nacionalitat espanyola	46.742	62,2	8,7	6,8	56.887	64,7	10,5	9,3
Població estrangera	28.444	37,8	25,1	6,4	31.012	35,3	25,6	7,5

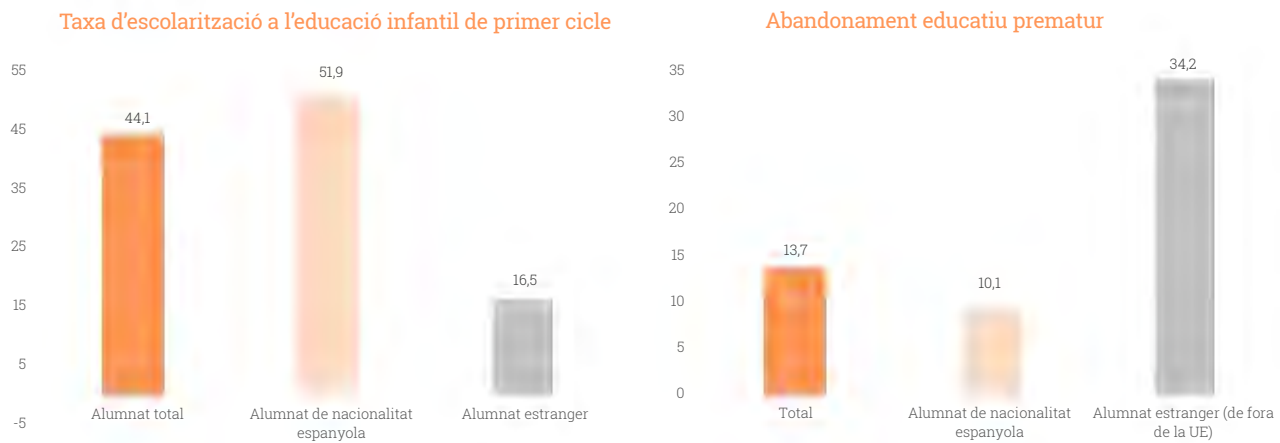
Font. Agència de l’Habitatge de Catalunya.

Les persones immigrades que no tenen regularitzada la seva situació administrativa es veuen directament excloses de la possibilitat d’accedir a un habitatge social o a determinades prestacions econòmiques per garantir uns mínims vitals (RGC, IMV, ajuts per al pagament del lloguer, etc.).

En l’àmbit educatiu, la població estrangera accedeix més tard al sistema educatiu i l’abandona abans que la població de nacionalitat espanyola. Pel que fa a l’accés a l’educació infantil de primer cicle, el curs 2024/2025 la taxa d’escolarització de l’alumnat estranger (16,5 %) és més de tres vegades inferior a la de l’alumnat de nacionalitat espanyola (51,9 %), tot i que aquestes xifres mostren una lleu tendència a reduir-se.

Pel que fa a l’abandonament escolar, la població jove estrangera procedent de països de fora de la UE abandona prematurament el sistema educatiu tres vegades més que la població jove de nacionalitat espanyola (34,2 % i 10,1 %, respectivament). Així mateix, el curs 2024/2025 la taxa d’escolarització als disset anys és del 84,7 % en el cas de l’alumnat de nacionalitat espanyola, i del 60,0 % en el cas de l’alumnat estranger.

Malgrat aquestes desigualtats en l’accés als ensenyaments no obligatoris, cal destacar, en positiu, que l’escola, en l’etapa d’educació bàsica, garanteix l’accés universal de tot l’alumnat, i que és una eina clau per a la igualtat d’oportunitats i la cohesió social.

**Gràfic 2.13. Indicadors educatius per nacionalitat a Catalunya (2024, 2025)**

Font. Elaboració pròpia a partir de dades del Departament d'Educació i de l'Idescat.

En l'àmbit de la protecció dels infants, la població infantil estrangera (sense comptabilitzar els adolescents migrants sols) tendeix més a l'acolliment residencial (60,9 %) que la població infantil de nacionalitat espanyola (44,7 %). Cal recordar que l'acolliment residencial és menys adequat que altres mesures de protecció.

Aquesta tendència més gran a la institucionalització també es fa present en els àmbits de la justícia i del sistema penitenciari. La població estrangera es beneficia menys de les mesures penals alternatives (60,7 persones per cada 100 persones encarcerades de nacionalitat estrangera) que la població reclusa de nacionalitat espanyola (125,2 persones per cada 100 persones encarcerades). La població de nacionalitat estrangera també es beneficia menys del règim obert (11,8 % i 19,9 %, respectivament, segons dades de l'octubre de 2025).

El 2025, la síndica ha promogut l'elaboració d'una addenda al Pacte contra la segregació escolar, amb la col·laboració directa dels departaments d'Educació i Formació Professional, de Drets Socials i Inclusió i d'Igualtat i Feminisme, per introduir la perspectiva antiracista en l'àmbit educatiu.

Alhora, aquests departaments han promogut mesures per a la transversalització de la perspectiva antiracista, mitjançant formacions sobre accés a drets i perspectiva antiracista dirigides a agents educatius o a la xarxa de serveis socials, o mitjançant el finançament a ens locals i entitats socials per acompanyar persones migrades, inclosos serveis d'assessorament i atenció jurídica. En canvi, algunes iniciatives ambiciosos endegades els darrers anys, com l'Avantprojecte de llei contra el racisme, no s'han acabat de dur a la pràctica per manca de consens.

2.7.2. Model d'inclusió i de convivència per fomentar la igualtat d'oportunitats

Durant el 2025, no s'han produït avenços significatius en relació amb la definició d'un model d'acollida propi per a Catalunya.

A Catalunya, no s'ha definit encara un veritable model d'acollida i inclusió de la població nouvinguda, com tenen altres països del nostre entorn, que articuli de manera transversal les diferents polítiques relacionades amb la gestió del fet migratori i de la cohesió social. Malgrat que la Generalitat de Catalunya té àmplies competències en matèria d'acollida i integració de la població immigrada, d'acord amb l'Estatut d'autonomia de Catalunya (article 138.1), cal reconèixer que té limitacions per definir aquest model perquè no té competències en estrangeria.

El Pacte Nacional per la Immigració de 2008 i la posterior Llei 10/2010, de 10 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya, han quedat obsolets en l'actual context sociodemogràfic i sociopolític. Això pot deure's a l'augment del pes del fet migratori, a la manca d'una aposta realment ambiciosa de polítiques d'acollida o al fet que els discursos antiimmigració estan penetrant més entre la població.

Enguany, el Departament de Drets Socials i Inclusió ha estat treballant en l'actualització del Pla de ciutadania i migracions i en l'adaptació del model d'acollida, tal com ve definit en la Llei 10/2010. Així mateix, ha donat suport tècnic i assessorament per a la planificació territorial i la transversalització de les polítiques migratòries, tal com estableix l'Acord marc 2022-2025 i el Pla d'actuació dels serveis de migracions, acollida i vida digna.

Tot i això, es troba a faltar un treball transversal més consistent en matèria laboral, d'educació, de sanitat, d'habitatge, de llengua, etc., que compti amb la implicació de les diferents administracions locals i dels diferents departaments de la Generalitat de Catalunya per abordar aquest repte.

L'any 2025 han augmentat els temps de tramitació dels informes d'estrangeria, tot i que s'ha registrat una reducció del nombre de sol·licituds rebudes.

Aquests informes són necessaris per acreditar diverses dades en els processos de sol·licitud o renovació de l'autorització de residència, entre d'altres. En el període 2022-2024, el nombre de sol·licituds rebudes i el nombre d'informes d'estrangeria emesos es van reduir un 33 % aproximadament (taula 2.72). L'octubre de 2025, el nombre d'informes efectivament emesos s'havia reduït encara més, en part com a conseqüència de l'entrada en vigor del nou Reglament d'estrangeria el maig de 2025, que ha fet que moltes persones hagin aturat la tramitació dels seus processos en espera de disposar de més informació sobre la nova normativa.

Tot i aquesta reducció de les sol·licituds, **els temps de tramitació han passat de 93 dies l'any 2022 a 127 dies l'octubre de 2025**. Segons informa el Departament de Drets Socials i Inclusió, aquest increment s'explica en part pel dèficit estructural de recursos humans de la Secció d'Informes d'Estrangeria. Per mitigar aquest retard, s'ha elaborat un pla de xoc per als propers sis mesos, que preveu reforçar l'equip amb personal propi i simplificar el procediment per emetre aquestes resolucions.



Taula 2.72. Informes d'estrangeria emesos a Catalunya (2022-2025)

	2022	2023	2024 (oct.)	2024	2025 (oct.)
Nombre de sol·licituds rebudes	38.616	34.467	21.752	25.892	22.014
Nombre d'informes emesos	31.841	31.911	20.999	21.493	11.796
Temps entre la sol·licitud i la resolució (en dies)	93	109	103	102	127

Font. Departament de Drets Socials i Inclusió.

El 72 % de les persones que fan cursos de llengua catalana són de nacionalitat estrangera, però no tothom que ho sol·licita hi pot accedir.

L'aprenentatge del català ha de ser un dels pilars fonamentals del model d'inclusió, ja que és una eina bàsica per fomentar la participació activa en la vida social de la població immigrada i la cohesió social. No obstant això, **l'oferta de cursos disponible no cobreix la demanda existent. Les llistes d'espera han anat en augment els darrers anys, tot i que, segons dades provisionals, sembla que s'han reduït el 4t trimestre de 2025.**

En el marc de l'actuació d'ofici oberta l'any 2025 per la insuficiència dels cursos de català per a adults (AO 47/2025), el Departament ha admès que les llistes d'espera per accedir-hi s'han produït perquè el sistema d'accés als cursos de català no pot assumir la demanda creixent de formació. A banda, d'aquesta actuació d'ofici, la síndica també n'ha obert una altra sobre l'accés a la formació de català per a joves migrants sols dins del sistema de protecció (AO 115/2025), després de constatar en les visites als centres residencials que no hi ha oferta formativa suficient adaptada als diferents nivells i necessitats, i que per als cursos del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) es demana un coneixement previ de català.

Tot i això, cal destacar en positiu que durant els tres primers trimestres de 2025 (fins a l'octubre) s'ha ampliat l'oferta de places un 10,6 % i el nombre d'inscripcions, un 13,5 %. **S'han inscrit 117.046 persones, majoritàriament dones (64,4 %), de vint-i-cinc a quaranta-quatre anys (57,7 %) i de nacionalitat estrangera (72,0 %) (taula 2.73).**

El mes de maig de 2025 es va aprovar un pla de xoc per a l'ensenyament de català a adults (Acord GOV/78/2025), que preveu l'ampliació de l'oferta de places i altres mesures de suport. Entre el setembre i el desembre de 2025, s'ha registrat un increment del 15 % de l'oferta de places i un augment del 17 % del nombre de cursos disponibles respecte del mateix període de l'any anterior.



Taula 2.73. Places en els cursos de llengua catalana del Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL) a Catalunya (2022-2025)

	2022	2023	2024	2025 (oct.)
Places disponibles durant l'any	100.628	107.980	111.420	123.275
Inscripcions a cursos de català durant l'any	92.933	100.133	103.123	117.046
Altres places ofertes mitjançant cursos coordinats amb entitats	502	1.680	2.453	4.873

Font. Departament de Política Lingüística.
Nota. El nombre de places disponibles correspon a la suma de totes les places ofertes en els diferents cursos que s'imparteixen al CPNL. El nombre d'inscripcions, en canvi, fa referència a les places que efectivament s'han ocupat.



Taula 2.74. Inscripcions en cursos de llengua catalana del CPNL per sexe, edat i nacionalitat a Catalunya (2023-2025)

Sexe	2023	2024	2025 (oct.)
Total	100.133	103.123	117.046
Homes	34.099	35.341	41.243
Dones	65.742	67.478	75.398
Sense informació / Altres	292	304	405
Edat	2023	2024	2025 (oct.)
<18 anys	2.794	2.971	2.912
18-24 anys	12.717	12.692	14.493
25-44 anys	56.637	58.369	67.591
45-64 anys	25.209	25.997	28.639
>64 anys	2.613	2.923	3.251
Sense informació / Altres	163	171	160
Nacionalitat	2023	2024	2025 (oct.)
Nacionalitat espanyola (amb DNI)	28.439	30.565	32.389
Nacionalitat estrangera (amb NIE)	29.246	31.131	34.785
Nacionalitat estrangera (amb passaport)	42.153	41.032	49.530
Sense informació / Altres	295	395	342

Font. Departament de Política Lingüística.



Taula 2.75. Persones sense plaça al CPNL a Catalunya (2022-2025)

	1r trim. (gen.-març)	2n trim. (abr.-juny)	3r trim. (jul.-ag.)	4t trim. (set.-des.)
2022	699	2.625	1.724	5.199
2023	4.302	4.706	1.152	5.711
2024	4.623	4.813	1.207	7.360
2025	5.597	7.018	1.866	6.150

Font. Departament de Política Lingüística.

Nota. Les dades relatives a persones sense plaça es desglossen trimestralment i no anualment, perquè molts estudiants que es queden sense plaça en un trimestre concret l'aconsegueixen el trimestre següent. La suma anual no seria fidedigna.

2.7.3. Lluita contra la segregació escolar

El canvi sociodemogràfic obliga a repensar totes les polítiques públiques per fer-les més inclusives, i el Pacte contra la segregació escolar segueix sent un instrument eficaç per avançar en la igualtat d'oportunitats i per consolidar l'escola com a principal espai d'inclusió social.

Durant l'any 2025, els nivells de segregació escolar han continuat amb una tendència decreixent. En concret, la segregació escolar de l'alumnat estranger s'ha reduït més d'un 25 % entre els cursos 2018/2019 i 2025/2026. Així, mentre que el curs 2018/2019 hauria calgut canviar de centre el 43 % de l'alumnat estranger a primària i el 35 % a secundària per garantir una escolarització plenament equilibrada d'aquest alumnat, el curs 2025/2026 (segons dades de novembre) aquesta proporció és del 30 % a primària i del 26 % a secundària (taula 2.76).



Taula 2.76. Nivells de segregació escolar en funció de la nacionalitat de l'alumnat a Catalunya (2011-2025)

Etap	2011/ 2012	2013/ 2014	2014/ 2015	2015/ 2016	2016/ 2017	2017/ 2018	2018/ 2019	2019/ 2020	2020/ 2021	2021/ 2022	2022/ 2023	2023/ 2024	2024/ 2025	2025/ 2026 (nov.)
Primària	0,47	0,48	0,47	0,47	0,45	0,44	0,43	0,41	0,40	0,37	0,34	0,32	0,30	0,30
Secundària	0,38	0,39	0,38	0,38	0,36	0,36	0,35	0,34	0,33	0,31	0,29	0,28	0,27	0,26

Font. Elaboració pròpia a partir de dades del Departament d'Educació i Formació Professional.
Nota. Ens referim als nivells que van d'I3 a 6è de primària com a primària, i als nivells de 1r d'ESO a 4t d'ESO com a secundària. Els índexs de dissimilitud d'aquesta taula estan calculats per a tots els municipis catalans que tenen, com a mínim, dos centres de primària o dos centres de secundària.

Pel que fa a l'evolució dels desequilibris en l'escolarització de l'alumnat amb necessitats educatives específiques derivades de situacions socioeconòmiques, les dades constaten que també s'han reduït, tot i que amb una tendència més atenuada. Des del 2022/2023, quan els nivells de detecció ja eren elevats, hi ha hagut una lleugera tendència positiva dels índexs de dissimilitud (s'ha passat del 0,41 al 0,38 a primària, i del 0,33 al 0,31 a secundària) (taula 2.77).



Taula 2.77. Nivells de segregació escolar en funció de la concurrència de necessitats educatives específiques de l'alumnat a Catalunya (2018-2025)

Alumnat amb NEE	2022/2023	2023/2024	2024/2025	2025/2026 (nov.)
Primària	0,40	0,41	0,41	0,41
Secundària	0,31	0,31	0,33	0,34
Alumnat amb NEE B	2022/2023	2023/2024	2024/2025	2025/2026 (nov.)
Primària	0,41	0,40	0,39	0,38
Secundària	0,33	0,29	0,30	0,31

Font. Elaboració pròpia a partir de dades del Departament d'Educació i Formació Professional.

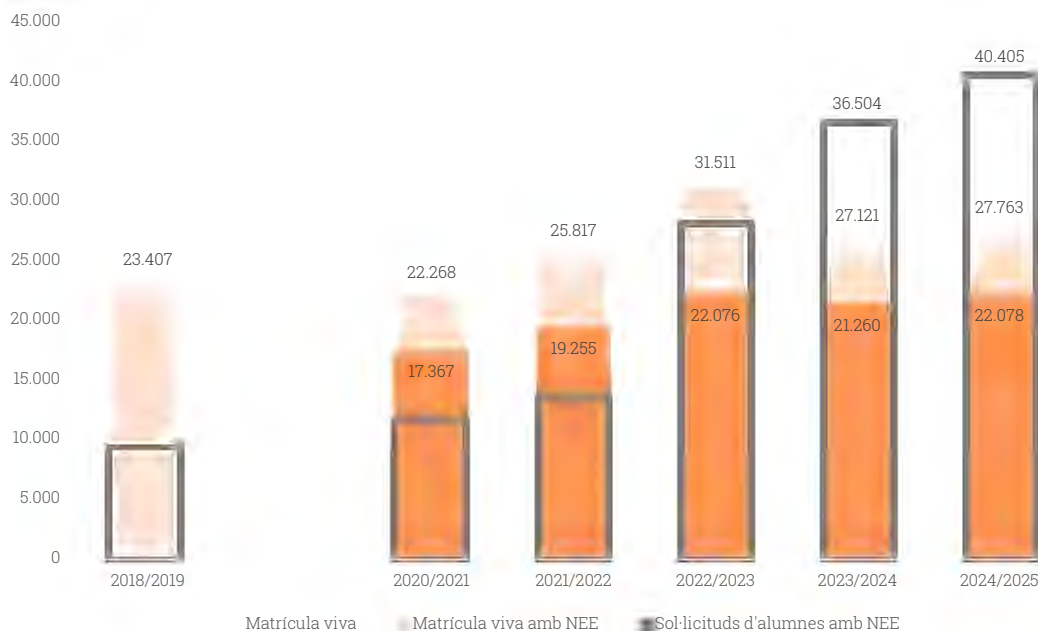
Nota. Ens referim als nivells que van d'I3 a 6è de primària com a *primària*, i als nivells de 1r d'ESO a 4t d'ESO com a *secundària*. Els índexs de dissimilitud d'aquesta taula estan calculats per a tots els municipis catalans que tenen, com a mínim, dos centres de primària o dos centres de secundària.

NEE correspon a *necessitats educatives específiques* i NEE-B, a *necessitats educatives específiques derivades de situacions socioeconòmiques o socioculturals*.

Cal intensificar l'ús dels instruments que preveu el Decret 11/2021 per garantir una escolarització realment equilibrada de l'alumnat amb necessitats educatives específiques, especialment en el procés ordinari d'admissió. La síndica considera que alguns d'aquests instruments no s'han aprofitat prou bé o de manera prou efectiva, com ara el compliment de la proporció màxima d'alumnat amb necessitats educatives específiques en els diferents nivells educatius o l'ús de l'oferta singular. Els darrers anys ha augmentat la detecció d'alumnat amb necessitats educatives específiques, però encara hi ha alumnes que s'incorporen a I3 sense que se'ls hagin detectat aquestes necessitats.

A l'inici de curs, l'escolarització efectiva d'alumnat difereix notablement de les previsions fetes. El 68,1 % de centres de molt alta complexitat han escolaritzat més alumnat amb necessitats educatives específiques a l'inici de curs del que s'havia previst en la programació de l'oferta, mentre que aquesta proporció és del 17,7 % en el cas dels centres de baixa complexitat. En canvi, el 42,8 % dels centres de baixa complexitat tenen més alumnat ordinari matriculat del que s'havia previst en la programació de l'oferta, i el percentatge baixa al 10,6 % en el cas dels centres de molt alta complexitat. A més, la matrícula viva encara tendeix a escolaritzar-se més en centres amb elevada complexitat (29,2 %).

Una tercera part de l'alumnat amb necessitats educatives específiques s'incorpora un cop el curs ja ha començat. Durant el curs 2024/2025, es van presentar prop de 40.000 sol·licituds d'alumnat amb necessitats educatives específiques en el procés ordinari d'admissió, i més de 22.000 sol·licituds d'aquest alumnat a partir de l'inici de curs. En total, hi ha hagut 27.763 alumnes inscrits a partir de l'inici de curs el curs 2024/2025, el 79,5 % del qual tenia necessitats educatives específiques (gràfic 2.14).

**Gràfic 2.14. Evolució de la matrícula viva (2018-2025)**

Font. Departament d'Educació i Formació Professional.

Nota. NEE correspon a *necessitats educatives específiques*.

En el marc d'una actuació d'ofici oberta l'any 2025 (AO 162/2025), la síndica ha recordat que cal tenir present l'evolució de la matrícula viva a l'hora de planificar l'oferta inicial i final, sense que això suposi incorporar en aquesta oferta places que posteriorment quedin vacants abans d'iniciar-se el curs i generar sobreoferta. En aquest sentit, cal compatibilitzar el deure d'evitar la sobreoferta de places en el procés ordinari d'admissió, tal com preveu el Decret 11/2021, i la necessitat de preveure la matrícula viva que arribarà al llarg del curs per garantir-ne una escolarització equilibrada.

D'altra banda, l'any 2025 la síndica ha presentat l'informe [La universalització del lleure educatiu a Catalunya](#), que evidencia que el lleure també és un àmbit on es produeix segregació educativa.

2.8. Dret a la ciutat: cap un model de ciutat harmoniosa

A l'inici del seu mandat, la síndica va recordar que cal planificar ciutats harmonioses amb les necessitats i els drets de les persones, tenint present la importància de la planificació urbanística d'entorns habitables i sostenibles, del reforç de mesures per consolidar la convivència a l'espai públic i de la promoció d'un transport públic assequible, accessible i fiable.

2.8.1. Lluita contra la segregació residencial i regeneració de barris socialment desfavorits

Les desigualtats territorials són una de les principals causes de les desigualtats socials, ja que condicionen les oportunitats socials que les persones tenen al seu abast.

Els barris i municipis amb una composició social més desfavorida solen tenir entorns i equipaments més deteriorats, parcs d'habitatges en pitjors condicions d'habitabilitat, menys presència de comerços i de serveis de qualitat, menys oferta d'activitats socials i culturals, més dificultats de connectivitat amb altres zones, etc.

Preocupats per aquest fet, durant l'any 2025, representants del Síndic de Greuges han fet diverses visites i intervencions en barris i municipis amb elevada segregació residencial, com Sant Roc de Badalona, Santa Eugènia de Girona, etc.

La Llei 11/2022, de 29 de desembre, de millorament urbà, ambiental i social dels barris i les viles, és un instrument clau per reduir les desigualtats territorials i millorar les condicions de vida als barris més vulnerables de Catalunya. En aquest sentit, **l'any 2025, el Govern ha desplegat la Llei mitjançant l'aprovació del Decret 163/2025, de 29 de juliol**. L'aprovació del Decret ha permès obrir la convocatòria del Pla de barris i viles de Catalunya 2025-2029 per finançar programes d'intervenció integral. La primera convocatòria del Pla compta amb una inversió de 412 milions d'euros per a vint municipis.

Més enllà de la Llei de barris, cal garantir que totes les polítiques públiques ajudin a compensar les desigualtats territorials, i no a reproduir-les.

Molt sovint, la provisió de serveis públics no accentua els desequilibris, però tampoc els compensa. Aquesta institució ha constatat, per exemple, que els municipis de rendes més altes tenen taxes d'escolarització de zero a dos anys més elevades, a causa de la concentració d'oferta privada, però també que els municipis de rendes més baixes

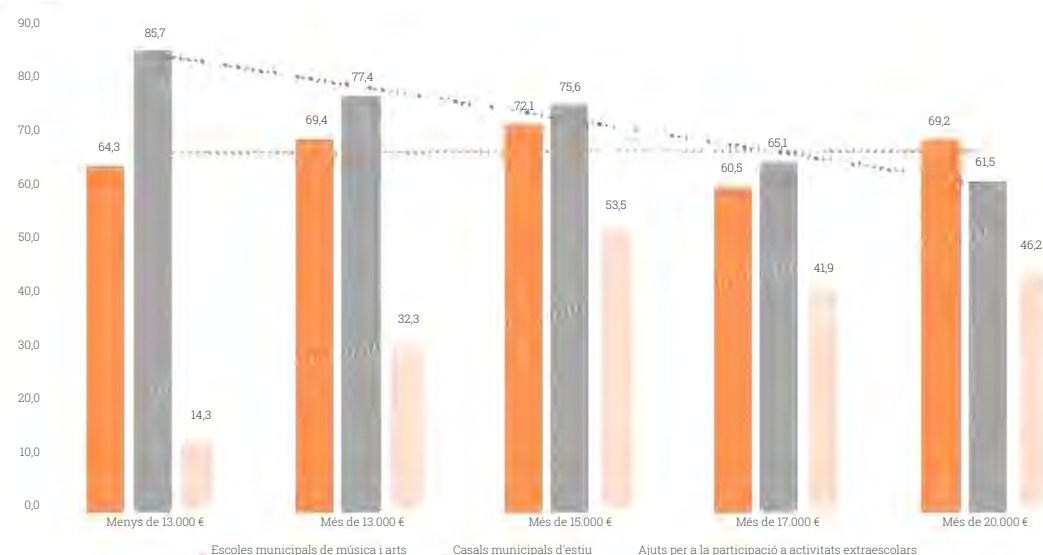
no necessàriament tenen taxes d'escolarització pública d'aquesta edat més elevades, perquè la provisió de places públiques d'escola bressol es distribueix territorialment amb independència de la composició social del territori on s'ubica.

En l'informe *La universalització del lleure educatiu a Catalunya*, presentat al Parlament de Catalunya l'any 2025, es constata que les polítiques locals dels ajuntaments poden compensar aquestes desigualtats territorials existents en l'àmbit del lleure. Això és especialment evident, per exemple, en el cas dels casals municipals d'estiu. **Els municipis de més de 3.000 habitants tendeixen a disposar més de casals municipals d'estiu a mesura que disminueix la renda familiar disponible bruta o a mesura que augmenta la proporció de població amb dèficit educatiu o el pes del fet migratori** (gràfic 2.15). En canvi, altres serveis, com les escoles de música, no distribueixen condicionats per la composició social del municipi. No hi ha una relació entre la renda familiar o el dèficit formatiu i la disponibilitat d'aquests serveis.

Les polítiques de subvenció del lleure educatiu, en canvi, tendeixen a reproduir les desigualtats territorials. Els municipis amb nivells de renda familiar més elevats i nivells de dèficit formatiu més baixos tendeixen a tenir ajuntaments amb més polítiques de subvenció del lleure educatiu, tant en ajuts a entitats d'educació en el lleure com en ajuts per promoure la participació dels infants i els adolescents en les activitats de lleure educatiu (gràfic 2.15).



Gràfic 2.15. Proporció de municipis de 3.000 habitants o més amb polítiques de lleure educatiu de titularitat municipal per nivell de renda familiar disponible bruta (2024)



Font. Enquesta sobre les polítiques locals de lleure educatiu a Catalunya (2024) del Sindic de Greuges.

Més enllà de la composició social, la grandària del municipi i la ruralitat també són factors clau per entendre les desigualtats territorials en la provisió de polítiques públiques.

Les zones urbanes, especialment l'àrea metropolitana de Barcelona, concentren més recursos i equipaments, mentre que en comarques rurals o amb baixa densitat poblacional sovint hi ha buits de cobertura en serveis essencials com la sanitat, l'educació, l'atenció social o el transport públic.

En relació amb les polítiques d'infància destaquen els exemples següents:

- ▶ En l'àmbit escolar, el curs 2024/2025 la gran majoria de municipis disposava de centres d'educació primària (726) i de llars d'infants (653), però menys de la meitat (292) tenien centres de secundària. Tot i que el decret de transport escolar de l'any 1996 garanteix l'accessibilitat geogràfica a l'ESO, no ho fa en el cas dels ensenyaments postobligatoris. Així, només 163 municipis ofereixen cicles formatius de grau mitjà, i només 43 ofereixen formació professional bàsica. Pel que fa als programes de formació i inserció, 134 municipis disposen d'aquesta oferta. Això fa que en aquests municipis l'abandonament escolar prematur tendeixi a ser més elevat.
- ▶ En l'àmbit del lleure, el 66,1 % dels ajuntaments de municipis de 3.000 habitants o més manifesten que no disposen d'un pla local de dinamització del lleure educatiu per al conjunt del municipi, i que la grandària és el principal factor explicatiu. Tot i que els darrers cursos ha augmentat el nombre de plans educatius d'entorn, només n'hi havia a 149 municipis el curs 2024/2025, el 15,7 % del total de municipis de Catalunya. Hi ha municipis amb centres amb elevada complexitat que no disposen d'aquest recurs. Per exemple, el curs 2024/2025 38 centres de molt alta complexitat i 106 centres d'alta complexitat no en tenien.
- ▶ En l'àmbit de la protecció, el 35,8 % dels municipis de més de 10.000 habitants (44 de 123) no disposen de centre de protecció, tot i que tenen infants tutelats que resideixen amb la seva família biològica i disposen d'una àmplia oferta de serveis bàsics per poder atendre les seves necessitats en condicions adequades. Això fa que la situació de desemparament i la mesura d'acolliment residencial acabin provocant un canvi de municipi de residència i, conseqüentment també, un canvi de centre escolar i d'entorn relacional, la qual cosa afegeix més dificultats a la gestió dels vincles amb la família biològica. En el cas de l'assistència jurídica dels adolescents i joves migrants sols tutelats, per exemple, només hi ha torn d'ofici a Barcelona.
- ▶ En l'àmbit de la justícia juvenil, algunes demarcacions, com la de Tarragona, no tenen cap centre de justícia juvenil, fet que dificulta mantenir els vincles entre els

joves i les seves famílies. A més, el programa Educant en responsabilitat, que intervé en infants menors de catorze anys sense responsabilitat penal, només funciona a Barcelona; la resta de demarcacions no tenen un servei equivalent i les denúncies s'acaben arxivant sense una intervenció educativa.

► En l'àmbit social, encara hi ha déficits de cobertura territorial en els serveis d'intervenció socioeducativa. La implantació d'aquests serveis als municipis de menys de 20.000 habitants és més baixa, mentre que, dels 68 municipis de més de 20.000 habitants, 45 no cobreixen totes les franges d'edat amb els serveis per a famílies amb infants (de zero a tres anys) i els serveis d'acompanyament socioeducatiu per a adolescents (setze i disset anys). Alhora, per exemple, el programa de teràpia familiar per a l'atenció preventiva als infants que viuen situacions de conflicte interparental a causa de processos de divorci o de separació contenciosos, ofereix 100 places a la província de Barcelona, però no hi ha aquesta oferta a altres demarcacions.

Per corregir-ho, **cal promoure polítiques d'equitat territorial que garanteixin l'accés i la cobertura dels serveis al conjunt del territori.**

L'any 2025, s'ha aprovat la Llei 8/2025, de 30 de juliol, de l'Estatut de municipis rurals, que impulsa un seguit de mesures per frenar el despoblament i afavorir l'arrelament de les persones al món rural. Un dels elements més destacats de la Llei és la incorporació del mecanisme de garantia rural (*rural proofing*), que consisteix en l'avaluació dels efectes territorials, econòmics i mediambientals de les polítiques públiques en relació amb el món rural. Cal recordar que dels 947 municipis que té Catalunya, 608 són municipis rurals.

Condicionar l'accés als serveis públics a l'empadronament pot ser discriminatori per a les persones que resideixen en municipis amb menys oferta de serveis.

En aquesta línia, al llarg del 2025 la síndica ha demanat als ajuntaments catalans que revisin les ordenances fiscals perquè no s'apliquin tarifes diferenciades en funció de si s'està empadronat al municipi o no. Aquesta pràctica vulnera el principi d'igualtat recollit a la Llei reguladora de les hisendes locals. A més, el juliol del 2023, el Tribunal Suprem va dictar que el fet d'estar empadronat en un municipi no justifica un tracte preferencial en l'accés als serveis.

Entre els casos més destacats, durant els anys 2024 i 2025 s'ha incrementat el nombre de queixes rebudes en aquesta institució per les tarifes aplicades a les piscines municipals. En molts casos, els usuaris no empadronats havien de pagar fins a un 60 % més que els residents, la qual cosa els impedia accedir a aquest servei per motius econòmics.

2.8.2. Prevenció de l'impacte del turisme de masses en la vida de les persones

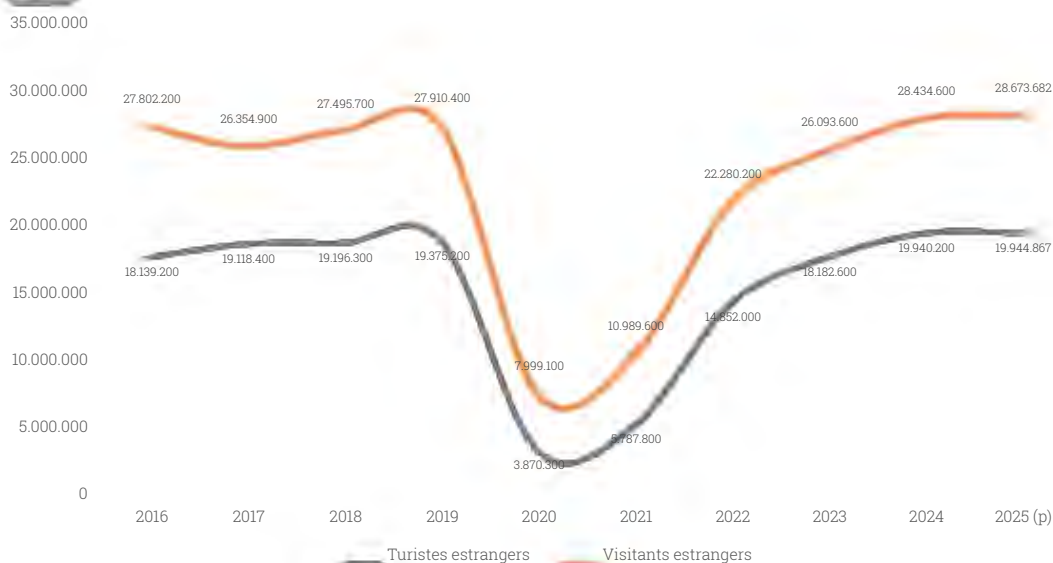
El turisme de masses és una font de dinamisme econòmic (amb una contribució de prop del 15 % del PIB), però també genera problemes socials derivats de la manca d'equilibri entre l'activitat turística i la convivència local.

El turisme de masses genera un fort impacte en la vida urbana: incrementa els lloguers i redueix l'oferta residencial, transforma el comerç local i encareix els preus, provoca molèsties per soroll i ocupació de l'espai públic, etc. Els habitatges turístics redueixen l'oferta destinada a la població resident i incrementen els preus de lloguer, amb la consegüent expulsió de la població resident. **En els barris i municipis més turístics, cal establir un equilibri que permeti l'activitat turística sense expulsar els residents ni deteriorar la convivència.**

L'any 2025 s'ha estabilitzat la tendència de creixement del turisme estranger a Catalunya vigent d'ençà de la pandèmia, amb xifres que superen les dels anys pre pandèmics, amb més de 28 milions de visitants estrangers. Així, mentre els primers mesos de l'any el nombre de turistes va augmentar respecte al mateix període de l'any anterior, els darrers mesos de l'any aquest augment s'ha moderat (gràfic 2.16).



Gràfic 2.16. Turistes i visitants estrangers a Catalunya (2016-2025)



Font. Idescat.

Nota. Es comptabilitza com a visitant la persona que es desplaça a Catalunya sempre que el motiu principal de la visita no sigui exercir una activitat remunerada. S'hi inclouen les persones que hi pernocten (turistes).

(p) indica que la dada és provisional.

Al llarg del 2025, la síndica ha demanat que la normativa reguladora dels horaris dels establiments oberts al públic, dels espectacles públics i de les activitats recreatives tingui més en compte l'impacte del soroll en els drets de les persones.

Des d'un punt de vista jurídic, el soroll vulnera el dret fonamental a la intimitat personal i familiar i el dret a la inviolabilitat de domicili. Pel que fa a la salut, l'exposició al soroll pot tenir efectes perjudicials directes i indirectes (danys en l'oïda, estrès, molèsties, trastorns del son, alteracions cognitives, malalties cardiovasculars, etc.). Aquests efectes s'agreugen en el cas d'activitats que es desenvolupen en horari nocturn, que afecten el descans.

La regulació actual dels horaris de tancament de les activitats de restauració i oci no afavoreix l'equilibri entre oci nocturn i el descans de les persones. Cal tenir present, a més, que Catalunya se situa entre les comunitats autònomes i els països europeus amb més bars, restaurants i discoteques. La síndica considera que s'haurien de revisar a la baixa els horaris de tancament de les activitats de restauració i d'oci que actualment regula l'Ordre INT/358/2011, de 19 de desembre.³ Aquesta ordre permet, per exemple, que l'horari de les terrasses i els vetlladors sigui el mateix que el de l'activitat que es desenvolupa al local, malgrat que aquests espais no tenen la mateixa protecció acústica (article 11).

Una altra font molt important de soroll que afecta el descans de les persones és la utilització de la via pública amb motiu de la celebració de festes majors i activitats extraordinàries. Aquestes activitats estan regulades pel Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives, que estableix un límit màxim d'activitats per any de dotze en total. Tot i això, actualment aquest límit s'incompleix sovint, i molts ajuntaments, per poder dur a terme les activitats, adopten la mesura de suspendre els requisits de qualitat acústica. A més, també s'incompleix la previsió que aquestes activitats se celebrin en indrets situats a una distància suficient dels nuclis habitats, de manera que no causin molèsties perceptibles als veïns.

³ Ordre INT/358/2011, de 19 de desembre, per la qual es regulen els horaris dels establiments oberts al públic, dels espectacles públics i de les activitats recreatives sotmesos a la Llei 11/2009, del 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i de les activitats recreatives, i al seu Reglament.

2.8.3. Mobilitat en transport públic assequible, accessible i fiable

Rodalies de Catalunya ha perdut un 4,9 % de viatgers durant el primer semestre de 2025, mentre que la demanda de la resta de mitjans de transport augmenta.

Els serveis de Rodalies de Catalunya han transportat un total de 61,7 milions de viatgers entre els mesos de gener i juny de 2025 (57,5 milions el servei de rodalies i 4,2 milions els serveis regionals). El primer semestre de 2024, Renfe va registrar 64,9 milions de viatges a Rodalies i Regionals, més que en l'actualitat. La reducció del nombre de viatgers s'ha produït especialment a partir del maig de 2024, per efecte de diverses obres en la infraestructura ferroviària i d'actes vandàlics que van provocar la suspensió del servei. En el conjunt de 2024, el servei de Rodalies ja va perdre un 2,2 % de viatgers (taula 2.78).

Taula 2.78. Nombre de viatgers dels trens de Rodalies i Regionals a Catalunya, en milions de viatges (2012-2025)

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2024 (1r sem.)	2025 (1r sem.)
Rodalies	181	180,6	182,3	186,3	189,7	197,8	203,4	210,4	109,7	137,6	179,5	210,8	214,9	–	–
Renfe	105,9	105,1	105,2	106,6	108,3	113,5	116,2	119,3	62,2	76,7	100,5	120,0	117,4	59,9	57,5
FGC	75,1	75,5	77,2	79,7	81,4	84,3	87,2	91,1	47,5	61	79	90,8	97,5	–	–
Regionals	11	10,1	9,6	9,9	9,7	9,8	9,9	10	5,1	7	9,3	10,4	10,3	–	–
Renfe	–	–	9,5	9,9	9,6	9,6	9,7	9,8	4,9	6,8	9	10,0	9,9	5,0	4,2
FGC	–	–	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,3	0,1	0,2	0,3	0,4	0,4	–	–
Total	192	190,7	191,9	196,2	199,4	207,6	213,3	220,4	114,8	144,6	188,8	221,2	225,2	–	–
Viatges per habitant	25,5	25,5	25,8	26,4	26,8	27,8	28,3	28,9	14,9	18,7	24,3	28,0	28,1	–	–

Font. Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica.
Nota. FGC correspon a Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

El juny de 2025, es va presentar l'acord per a la creació de la nova empresa mixta Rodalies de Catalunya, integrada per l'Administració de l'Estat i la Generalitat de Catalunya, que formarà part del grup Renfe i que serà la futura operadora del servei de rodalies i regionals de Catalunya. El Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica preveu l'inici de les operacions de la nova companyia a partir de 2026.

En contrast amb les dades de Rodalies, cal dir que el transport ferroviari ha augmentat globalment el nombre de viatgers, gràcies al creixement de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), que va registrar un increment del 7,4 % d'usuaris el 2024 respecte de l'any anterior. També ha augmentat el nombre de passatgers als

serveis urbans de metro, autobús i tramvia, així com en els autobusos interurbans (gràfic 2.17 i taula 2.78).

Durant els anys 2024 i 2025, s'ha donat continuïtat a les principals mesures d'accessibilitat econòmica del transport públic, fet que ha permès consolidar la tendència creixent pel que fa a l'ús d'aquest transport.



Gràfic 2.17. Nombre de viatgers d'autobús urbà i metro a Catalunya, en milions de viatges (2012-2025)



Font. INE.

Nota. (p) indica que la dada és provisional.

Tanmateix, tot i aquesta evolució positiva, encara hi ha marge de creixement. Segons dades de l'Observatori de la Mobilitat de Catalunya, l'any 2024 la població resident al Sistema Integrat de Mobilitat Metropolitana de Barcelona (SIMMB) va fer només el 18,2 % dels desplaçaments en dia laborable amb transport públic, mentre que el vehicle privat va cobrir el 33,5 % dels desplaçaments (en la resta de casos, el 48,3 %, els desplaçaments es fan amb mitjans de mobilitat activa, és a dir, caminant, en bicicleta, etc.).

Segons l'Enquesta de valoració del Govern i de les polítiques públiques de 2024 del Centre d'Estudis d'Opinió (CEO), el 72,1 % de la població va utilitzar el transport públic.

Només el 50 % dels trens de Rodalies de Catalunya compleix els horaris a cada estació.

Durant l'any 2025, han crescut un 136,3 % les queixes rebudes al Síndic de Greuges relacionades amb la prestació del servei de rodalies i regionals (taula 2.79). Una part important d'aquestes queixes tenen a veure amb l'incompliment horari. Un 6,6 % dels trens arriben al destí final amb més de 5 minuts de retard, i la mitjana de retard dels trens que no arriben a l'hora és de 20,5 minuts. En el cas del servei de rodalies de Madrid, la mitjana de retard és d'11,6 minuts, quasi la meitat. El compliment horari a cada estació és del 50,3 % a Catalunya i del 69,1 % a Madrid (taula 2.80).



Taula 2.79. Queixes rebudes al Síndic de Greuges relacionades amb el transport (2023-2025)

	2023	2024	2025	Var. 2024-2025 (%)
Rodalies i regionals	38	245	579	136,3
Autobusos	93	143	104	-27,3
FGC	5	14	6	-57,1
AVE i llarga distància	2	10	14	40,0
Metro	10	3	7	133,3

Font. Síndic de Greuges.



Taula 2.80. Indicadors de puntualitat dels serveis de rodalies de Barcelona i Madrid (2025)

	Mitjana de minuts de retard al destí final dels trens que han arribat amb retard	Puntualitat. Trens que arriben puntuals al destí final (<5 minuts de retard) (%)	Compliment horari a cada estació (<3 minuts de retard) (%)	Compliment del servei (viatges realitzats/ programats) (%)
Rodalies Barcelona	20,5	94,4	50,3	95,3
Cercanías Madrid	11,6	95,7	69,1	98,1

Font. Informe mensual de puntualidad de Servicios Comerciales y OSP de Renfe.

Nota. Les dades corresponen al període de gener a octubre de 2025.

Segons l'Enquesta de valoració del Govern i de les polítiques públiques del CEO (2024), Rodalies Renfe és el servei de transport públic més mal valorat per la població (amb una valoració de 4,5), clarament per darrere d'altres serveis ferroviaris, com ara els trens de llarga distància (7,5), els FGC (7,5) o el metro (7,1). Segons l'estudi Òmnibus de la Generalitat de Catalunya del CEO (2025), el servei de rodalies i mitjana distància de Renfe rep una valoració de 4,5, sensiblement més baixa que la dels serveis de metro o tramvia (7,1) o FGC (7,0). **Cal destacar que la valoració de Rodalies Renfe presenta una tendència negativa.**



Taula 2.81. Grau de satisfacció dels usuaris del transport públic (2022-2025)

Enquesta de valoració del Govern i de les polítiques públiques	2022	2023	2024	2025
AVE, Avant, trens de llarga distància	7,8	7,9	7,5	–
FGC	7,6	7,5	7,5	–
Metro	7,1	7,3	7,1	–
Autobusos urbans	7,0	7,1	6,9	–
Autobusos interurbans	6,8	6,7	6,5	–
Regionals Renfe	5,8	6	5,3	–
Rodalies Renfe	5,1	5,2	4,5	–
Òmnibus	2022	2023	2024	2025
Metro o tramvia	–	6,9	7,1	7,1
FGC	–	7,0	6,9	7,0
Autobús	–	6,7	6,9	6,9
Taxi	–	6,6	6,3	6,7
Altres serveis de Renfe	–	5,8	5,3	5,2
Rodalies i mitjana distància de Renfe	–	5,2	4,8	4,5

Font. Enquesta de valoració del Govern i de les polítiques públiques i estudi Òmnibus, del CEO.

Cal dissenyar un sistema de garanties més sòlid per protegir els drets dels usuaris quan el servei no es presta en condicions adequades, especialment en el cas de Rodalies i del transport d'autobús interurbà.

Actualment, s'ofereixen fórmules de reemborsament per retards, però la informació sobre aquestes opcions i la tramitació no sempre és clara ni àgil. La síndica proposa que s'estableixin compensacions automàtiques més àmplies davant dels incompliments reiterats, i que se n'informi de manera proactiva perquè els usuaris en tinguin coneixement i les puguin reclamar.

A més, el 2025 la síndica ha obert diverses actuacions d'ofici sobre les condicions de prestació del servei ferroviari a la xarxa de Rodalies i Regionals (AO 3/2025) i sobre les línies de transport interurbà per carretera (AO 1/2025).

En el cas del transport interurbà per carretera, els principals problemes detectats inclouen, d'una banda, la insuficiència de places en hores punta, la sobreocupació i l'esgotament ràpid de les places, especialment en les rutes d'alta demanda; i, de l'altra,

la manca de fiabilitat dels serveis, amb freqüents incompliments d'horaris, retards i cancel·lacions, que afecten l'organització de la vida quotidiana dels usuaris. **Cal exigir als operadors d'autobús un compromís real amb la qualitat del servei i promoure una millora en la comunicació bidireccional entre Administració i usuaris, facilitant la presentació de queixes i suggeriments mitjançant canals senzills i accessibles.**

En el cas del transport ferroviari, **s'han reconegut mancances notables en la comunicació de canvis, talls de servei o obres, així com en la possibilitat de fer arribar queixes o incidències a l'operador de manera àgil. Aquesta situació genera desconcert i una certa desconfiança davant la capacitat de resposta del sistema.** Algunes de les mesures que ja s'han posat en marxa, com la incorporació d'un canal de comunicació per WhatsApp, la renovació de la senyalització i la millora dels processos d'atenció digital, són encertades, però requereixen desplegament i consolidació. Cal vetllar perquè tots els usuaris rebin amb antelació informació clara sobre afectacions i talls de servei derivats d'obres o incidències extraordinàries.

Pel que fa a l'accessibilitat del transport ferroviari, les persones amb mobilitat reduïda encara es troben amb moltes dificultats, especialment quan es produeixen avaries en ascensors o altres dispositius essencials per a l'ús autònom del transport. Si bé existeixen protocols de manteniment i reparació, la resposta no sempre és prou ràpida i efectiva i, si no s'ofereixen alternatives, s'arriba a vulnerar el dret a la mobilitat de col·lectius especialment vulnerables. **Es considera essencial garantir que les persones amb mobilitat reduïda tinguin alternatives efectives en cas d'avaria dels dispositius d'accessibilitat,** mitjançant protocols estrictes i temps de resposta garantits.

Durant l'any 2025, la síndica ha dut a terme actuacions relacionades amb la millora de les condicions d'accessibilitat del transport públic per a les persones amb mobilitat reduïda.

Aquesta institució encara rep queixes relacionades amb la manca d'accessibilitat de les estacions de tren i de metro. **En el cas del metro, encara hi ha línies que tenen estacions que no són del tot accessibles. L'any 2024, segons dades de l'Observatori de la Mobilitat de Catalunya, la línia 1 del metro encara té un 10,0 % d'estacions no accessibles; la línia 3, un 3,6 %; la línia 4, un 13,6 %, i la línia 5, un 7,4 %.** La resta de línies del metro, i també el conjunt d'estacions de tramvia o d'FGC, tenen totes les estacions accessibles.

Enguany, la síndica també ha obert una actuació d'ofici (AO 96/2025) sobre la insuficiència de seients reservats al transport d'autobús interurbà per a persones amb discapacitat i d'altres col·lectius que necessiten anar assegudes, com ara la gent gran, les persones embarassades o amb infants i les persones amb necessitats específiques derivades de la seva situació de salut.

Segons dades de l'Observatori de la Mobilitat de Catalunya (2023), **només el 16 % de la població amb discapacitat no es desplaça diàriament, però aquest percentatge és més prevalent que entre la resta de la població (6 %), i com més elevat és el grau de discapacitat d'una persona, menys es desplaça. Per exemple, un 13 % de les persones amb graus de discapacitat d'entre el 33 % i el 64 % no es desplacen diàriament, i les xifres augmenten al 17 % per a persones amb graus del 65 % al 74 %, i fins al 33 % per a persones amb graus del 75 % o més.** A més, la població amb discapacitat fa menys viatges diaris en dies feiners (3,5 de mitjana) que la resta de població (4,2), amb diferències més grans com més elevat és el grau de discapacitat (3,7, 3,2 i 2,7, respectivament). **Millorar l'accessibilitat al transport públic serveix per combatre aquestes desigualtats en la mobilitat de les persones.**

2.9. Lluita contra el canvi climàtic: cap a un país ambientalment sostenible

A l'inici del seu mandat, la síndica va demanar impulsar un gran pacte contra el canvi climàtic, que donés resposta a la necessitat de promoure la corresponsabilitat dels diferents actors que tenen incidència en el medi ambient (ciutadania, sector primari, sector industrial, administracions, etc.), amb l'objectiu de fomentar un desenvolupament sostenible i facilitar les pràctiques que ajudin a mitigar el canvi climàtic i els seus efectes.

2.9.1. Producció i consum d'energies renovables

Catalunya se situa lluny dels objectius de producció i consum d'energia renovable, i les mesures adoptades no tenen encara un efecte significatiu.

Al marge dels debats polítics, i sobretot tècnics, sobre la necessitat de perllongar la vida útil de les centrals nuclears, la realitat és que les dues centrals que hi ha en territori català generen més de la meitat de l'electricitat de Catalunya. L'energia nuclear és la font principal de producció d'energia elèctrica a Catalunya, i representa un 56,9 % de la producció total. El pes de la producció d'energia nuclear ha augmentat lleugerament al llarg de la darrera dècada, en detriment dels cicles combinats i de la cogeneració. En total, la producció d'energia elèctrica amb fonts energètiques no renovables a Catalunya ha estat del 78,4 % l'any 2024 (taula 2.82).

L'energia renovable representa el 21,6 % de la producció total d'energia elèctrica, una xifra lleugerament superior a la de l'any passat, però molt inferior encara a l'objectiu marcat del 50 % per a l'any 2030, amb un ritme de creixement inferior al desitjat. Una part d'aquest creixement es deu a l'augment de la producció d'energia hidroelèctrica, que és la principal font energètica renovable per a la producció d'energia elèctrica a Catalunya (8,9 %), després dels anys de sequera. Aquesta xifra està molt per sobre de la de l'energia eòlica (7,1 %) i l'energia solar fotovoltaica (4,5 %). L'energia solar fotovoltaica ha anat augmentant la seva contribució al mix elèctric els darrers anys com a conseqüència de l'augment d'instal·lacions d'autoconsum.



Taula 2.82. Proporció de producció bruta d'energia elèctrica en funció de la font d'energia (2010-2024)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Renovable	15,5	14,8	15,3	20,9	21,4	18,5	17,3	16,3	20,5	16,0	19,7	17,1	15,5	18,0	21,6
Nuclear	51,2	48,2	51,4	52,0	54,2	53,6	54,5	53,7	49,3	51,8	55,2	56,6	56,4	56,9	56,7
Cicles combinats	18,1	21,5	17,9	12,5	11,9	15,6	16,0	17,4	16,6	19,3	12,3	11,9	18,6	14,9	12,5
Cogeneració	11,4	12,5	12,6	12,0	11,6	11,6	11,4	11,3	12,2	11,5	10,7	12,1	8,2	8,1	7,2
Altres energies no renovables	3,9	3,0	2,8	2,6	0,8	0,6	0,8	1,2	1,4	1,5	2,1	2,2	1,3	2,1	2,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Font. Institut Català d'Energia.

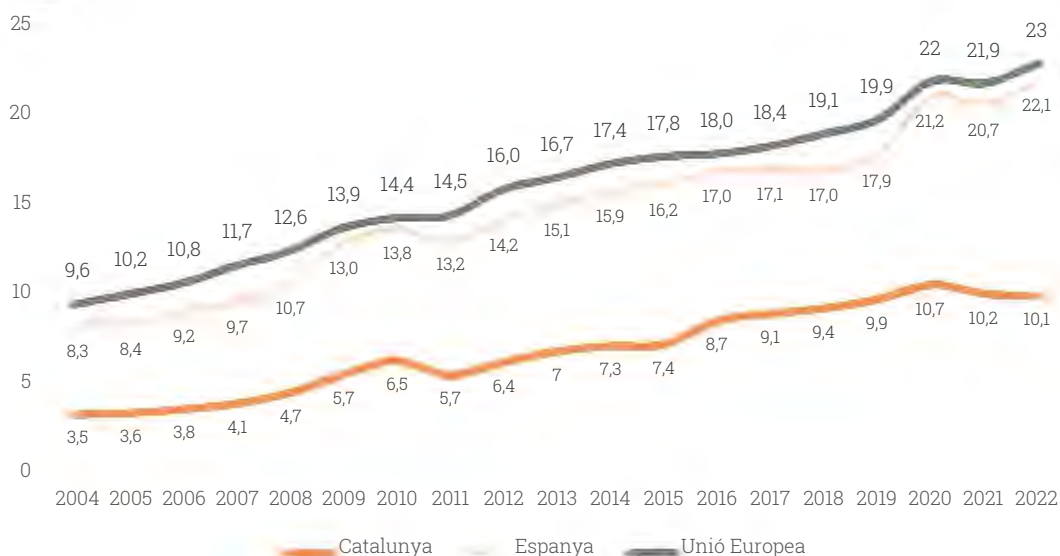
Segons l'informe d'energia renovable de Red Eléctrica de 2024, Catalunya concentra el 4,5 % de la potència renovable i genera el 4,8 % de l'energia renovable del conjunt de l'Estat. Aquesta xifra és molt inferior al seu PIB i pes poblacional, i la situa com a setena comunitat autònoma en producció d'energia renovable.

El baix pes de les energies renovables com a font d'energia també fa que hi hagi un baix consum d'energia renovable a Catalunya, en comparació amb la mitjana estatal i l'europea.

Segons les últimes dades disponibles, Catalunya fa un consum d'energia renovable del 10,1 %, molt per sota de les mitjanes estatal (22,1 %) i europea (23,0 %) (gràfic 2.18). Aquest baix pes de les energies renovables en el consum final d'energia se situa clarament per sota de l'objectiu establert per la Unió Europea per a l'any 2020, que era del 20 %, i també de l'objectiu establert per a l'any 2030, que és del 42,5 %, segons la Directiva UE/2023/2413 del Parlament Europeu i del Consell, sobre energies renovables.



Gràfic 2.18. Proporció d'energies renovables sobre el consum final d'energia (2004-2022)



Font. Eurostat i Idescat.

Un dels factors que ho explica és la baixa participació de les energies renovables en el consum elèctric, amb un percentatge del 17,9 % a Catalunya, molt per sota del que hi ha a Espanya i a la Unió Europea, que se situa per sobre del 40 % (taula 2.83).



Taula 2.83. Proporció d'energies renovables sobre el consum final brut d'energia elèctrica (2010-2022)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Catalunya	12,4	13,5	14,7	16,5	16,8	16,5	16,2	15,9	15,9	16	17,4	17,3	17,9
Espanya	29,7	31,5	33,4	36	37,1	37	36,7	36,5	35,2	37,1	42,9	46	50,9
UE-27	21,3	23,3	25,1	26,8	28,6	29,7	30,2	31,1	32,1	34,1	37,4	37,8	41,2

Font. Institut Català d'Energia i Idescat.

Falta un impuls decidit per desplegar mesures que permetin incrementar el pes de les energies renovables en el consum energètic, per donar compliment al Decret llei 24/2021, de 26 d'octubre, d'acceleració del desplegament de les energies renovables distribuïdes i participades.

Durant l'any 2025, la instal·lació de renovables a Catalunya ha estat baixa en comparació amb la mitjana estatal, malgrat les mesures adoptades fins ara. **El setembre de 2024, el Departament de Territori, Habitatge i Transició Energètica va anunciar l'impuls de noves mesures per promoure les instal·lacions d'energies renovables. Aquestes mesures s'han fet efectives en part l'any 2025, i encara no han tingut un impacte significatiu en la producció d'energia renovable.**

L'octubre de 2025, el Govern ha aprovat el Decret llei 22/2025, de 28 d'octubre, per **augmentar la resiliència del subministrament elèctric a Catalunya, especialment després de l'apagada massiva del mes d'abril. Aquest decret té per objectiu també accelerar la transició cap a un model energètic més renovable, descentralitzat i segur.** Per fer-ho, inclou mesures per impulsar la participació ciutadana en el sistema elèctric, regula per primera vegada les comunitats energètiques i crea un registre específic, amb més autonomia per als ens locals. També estableix taules de diàleg social a cada vegueria i millores en els procediments per integrar els projectes renovables al territori. Alhora, simplifica tràmits administratius i regula per primera vegada la instal·lació de bateries, establint un marc urbanístic i energètic per garantir seguretat jurídica i accelerar la seva implantació.

Abans d'aquesta norma, el Govern ja havia aprovat el Decret llei 12/2025, que tenia com a objectiu **accelerar el desplegament de projectes d'energies renovables i d'emmagatzematge energètic mitjançant bateries, que no es va convalidar al Parlament de Catalunya i va decaure.** Aquest decret llei va generar diverses queixes al Síndic de Greuges d'ajuntaments i entitats ecologistes de defensa del territori, que alertaven dels perills que suposaria tant per al territori com per a la biodiversitat, ja que temien que amb aquesta regulació es pogués evitar el tràmit d'una avaluació ambiental acurada dels projectes (sobre aquesta qüestió, podeu consultar l'actuació d'ofici 113/2025).

El Govern de la Generalitat encara no ha aprovat el pla territorial sectorial per a la implantació de les energies renovables a Catalunya (PLATER), les línies d'evacuació i els elements d'emmagatzematge.

Una de les mesures anunciades el setembre de 2024 va ser accelerar la tramitació i l'aprovació del PLATER. Segons la disposició addicional primera del Decret llei 24/2021, aquest pla ha d'ordenar la implantació de les energies renovables i els equipaments associats a Catalunya i determinar la producció d'energia de cada comarca en funció de la demanda, tenint en compte criteris de solidaritat intercomarcal per assolir els objectius globals. Durant el 2025 s'ha estat treballant en l'elaboració del PLATER, amb l'objectiu que es pugui implementar a principis de 2026.

El Departament de Territori, Habitatge i Transició Energètica també ha estat treballant en el Pla integrat d'energia i clima de Catalunya 2030 (PINECCAT30), que es preveu que s'aprovi a principis de 2026. L'objectiu del PINECCAT30 és definir les accions que s'han de portar a terme a Catalunya per complir els objectius energètics i climàtics en l'horitzó de l'any 2030, a partir de la Llei 16/2017, d'1 d'agost, del canvi climàtic, i les línies estratègiques marcades a la Prospectiva energètica de Catalunya 2050 (PROENCAT).

Durant l'any 2025, el Síndic de Greuges ha fet un seguiment de la disponibilitat de plans d'actuació municipal en emergència nuclear (PAMEN) als diferents municipis inclosos en les zones 1 i 2 del Pla d'emergència nuclear exterior de les centrals d'Ascó i Vandellòs (PENTA).

Malgrat la proximitat de les dates previstes de tancament de les centrals nuclears a Catalunya, cal que els PAMEN estiguin aprovats, actualitzats i amb possibilitats reals d'activar-se amb èxit, atès que el tancament dels reactors I i II de la central d'Ascó no està previst fins al 2030 i el 2032, respectivament, i que la central de Vandellòs II continuarà en funcionament fins al 2035.

Actualment, el 56 % dels municipis afectats de la zona 1 i la zona 2 respecte dels reactors nuclears no tenen aprovat el PAMEN. A més, només un 28 % dels municipis han rebut formació de com actuar en una situació d'emergència nuclear, i un 53 % dels municipis no han resolt encara les mancances detectades en matèria de telecomunicacions i telefonia mòbil. Finalment, el 54 % dels ajuntaments no poden enviar avisos al mòbil davant d'una situació d'emergència nuclear, i tampoc no hi ha constància que s'hagin fet simulacres amb la població.

2.9.2. Gestió dels residus i reducció de les emissions contaminants

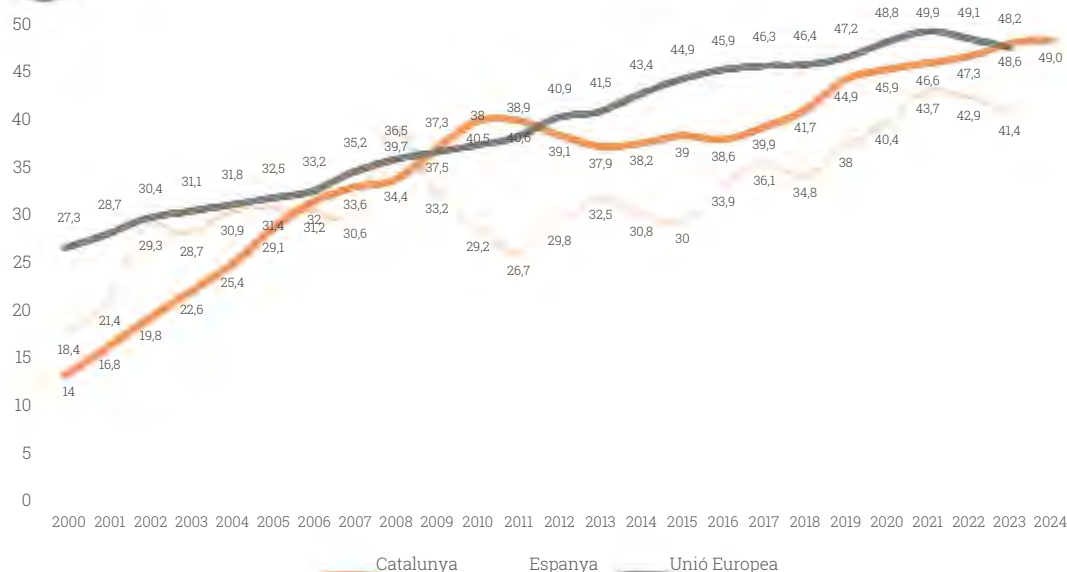
Està augmentant la proporció de residus que es reciclen a Catalunya, però encara s'està lluny dels objectius de reciclatge establerts per la normativa.

L'any 2024, la quantitat de residus generats per càpita ha augmentat lleugerament (482 kg/hab./any, un 1 % més que l'any anterior), tot i que ho ha fet molt per sota del creixement econòmic. Tanmateix, aquest increment posa en risc el compliment de l'objectiu previst a la Llei 7/2022, de 8 d'abril, de residus i sòls contaminats per a una economia circular, que preveu una reducció del 13 % dels residus generats en comparació amb l'any 2010.

També ha augmentat respecte de l'any anterior la recollida selectiva de residus, que ja representa el 49,0 % dels residus municipals generats, amb un creixement sostingut des de l'any 2016. Tot i això, cal tenir en compte que una part dels residus de la recollida selectiva no es destinen al reciclatge. Així, l'any 2024 l'índex de reciclatge se situava en el 39,2 %, molt per sota de la mitjana europea (49 %) i de l'objectiu del 55 % per a l'any 2025 (i del 60 % per al 2030 i del 65 % per al 2035). A més, el 31,5 % dels residus municipals generats s'han destinat a dipòsits controlats o abocadors, molt per sobre de la mitjana europea (23 %) i també del màxim del 10 % establert per la Directiva (UE) 2018/850 del Parlament Europeu per a l'any 2035.



Gràfic 2.19. Taxa de reciclatge municipal de residus a Catalunya, Espanya i la Unió Europea, en tant per cent (2000-2024)



Font. Agència de Residus de Catalunya, Idescat i Eurostat.

A Catalunya, 401 municipis tenen models eficients de recollida de residus (porta a porta i contenidors tancats), 31 més que l'any passat. Mentre que en aquests models eficients més del 50 % dels residus són de recollida selectiva, en els municipis amb models convencionals (majoritàriament contenidors oberts), només ho són prop del 30 %.

El sistema de recollida selectiva de residus urbans mitjançant la identificació de l'usuari continua generant nombroses queixes, malgrat la valoració positiva que en fa aquesta institució. Enguany, el Síndic de Greuges ha constatat els problemes derivats de la instal·lació dels contenidors intel·ligents: tot i que semblen ser la solució més còmoda per a la ciutadania, depenen de la tecnologia i, si el sistema falla, l'acumulació de brutícia al voltant dels contenidors genera problemes de salubritat.

Durant el 2025, s'ha avançat en la definició del nou Pla territorial sectorial d'infraestructures de gestió de residus municipals de Catalunya (PINFRECAT), que ha completat la fase de procés participatiu (juliol-novembre de 2025). El PINFRECAT incorpora per primera vegada una avaluació integral de les emissions associades a cada tipus d'instal·lació i flux de residus, amb l'objectiu d'alinejar la planificació amb els objectius de neutralitat climàtica i de reducció d'emissions establerts pel Govern de la Generalitat. Aquest pla preveu avançar el tancament dels abocadors que ja no siguin necessaris.

Els pressupostos de carboni 2026-2030 fixen per primera vegada un límit màxim d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle, que no podrà superar els 161,6 milions de tones de CO₂ equivalent durant aquest període de cinc anys.

Per primera vegada, i de manera pionera a escala internacional, Catalunya disposa d'una planificació de carboni vinculant, amb mecanismes de seguiment i de correcció, i amb objectius definits. L'eina, que espera ser clau en la governança climàtica de Catalunya, integra els objectius de la legislació sobre canvi climàtic en les polítiques sectorials per encaminar-se cap a la neutralitat climàtica, les zero emissions.

El desembre de 2025, només 325 municipis de Catalunya (el 34,3 % del total) disposaven del cens d'amiant i, d'aquests, només 52 (el 5,5 % del total) tenien fixat un calendari per a la retirada d'aquest material.

Enguany, s'ha treballat en la creació d'un marc jurídic específic, el Projecte de llei per a l'erradicació de l'amiant de Catalunya, que actualment està en tràmit al Parlament. Aquest projecte de llei incorpora, mitjançant una esmena, una disposició addicional que assigna a la institució del Síndic de Greuges la tasca de supervisar el procés de retirada dels materials amb contingut d'amiant i fer-ne un seguiment específic. A més, la institució ha constatat que les polítiques públiques estan orientades a fomentar i facilitar la retirada d'aquest material perillós i a convocar subvencions perquè la ciutadania pugui fer front a les despeses de la retirada i la gestió adequada del residu, sempre seguint els protocols establerts. A escala local, també hem tingut coneixement de la voluntat de modificar ordenances fiscals amb l'objectiu d'incentivar la retirada de l'amiant present en obres.

Tanmateix, **encara hi ha obstacles significatius per assolir l'objectiu d'erradicar l'amiant del nostre entorn i, en aquest sentit, destaquem la lentitud de les administracions locals en elaborar els censos i els calendaris de retirada de l'amiant dels seus termes municipals, que són obligatoris des de l'any 2023.** Enguany, la síndica ha continuat rebent queixes relacionades amb la presència de materials amb contingut d'amiant i ha obert actuacions d'ofici específiques per fer un seguiment de les situacions en què es posa en risc la salut dels veïns (podeu consultar, per exemple, l'actuació d'ofici 38/2025).

Cal adoptar mesures més decidides i continuades, i mantenir una coordinació efectiva entre les administracions, per assolir l'objectiu europeu d'erradicar l'amiant de tots els edificis públics l'any 2028 i del conjunt del territori l'any 2032.

2.9.3. Gestió responsable de l'aigua

Malgrat que el canvi climàtic pronostica un augment de la freqüència i la intensitat dels fenòmens meteorològics extrems, que afectaran especialment la costa mediterrània, el 9,2 % dels municipis amb risc d'inundació no tenen pla de protecció civil municipal.

Les inundacions són un dels fenòmens meteorològics que més danys produeixen i, per tant, calen mesures de planificació i de resposta. **Durant l'any 2025, Protecció Civil ha activat en diverses ocasions el Pla especial d'emergències per inundacions de Catalunya (INUNCAT), tant en les fases d'alerta com d'emergència, arran de diferents temporals. El que va tenir més incidència va ser el del mes d'octubre a les Terres de l'Ebre, a causa del pas de la dana Alice.** Durant aquest episodi, es van rebre 2.519 trucades al telèfon d'emergències 112 i es van generar 2.027 expedients. Per analitzar i fer un seguiment de les actuacions efectuades arran d'aquest temporal (neteja de lleres i barrancs, obres d'infraestructures, etc.), la síndica va obrir una actuació d'ofici (AO 168/2025). L'octubre de 2025, el Govern va aprovar el Pla director d'actuacions per reduir el risc d'inundacions a les Terres de l'Ebre.

Mesos abans, la síndica havia obert una altra actuació d'ofici (AO 118/2025) per analitzar els fets del 12 de juliol a Cubelles i Cunit especialment, arran de la crescuda del riu Foix i la manca de desembassament del pantà de Foix durant la dana que va afectar gran part de Catalunya. L'Agència Catalana de l'Aigua (ACA) ha reconegut que l'embassament de Foix no té capacitat suficient ni vies de desembassament adequades per evitar inundacions, i que cal implementar mesures per augmentar-ne la velocitat de buidatge.

En l'àmbit local, les emergències per inundacions es regeixen pels plans de protecció civil, que han de quedar recollits en els documents únics de protecció civil municipal (DUPROCIM). Els DUPROCIM són obligatoris en 521 municipis, els que tenen risc d'inundació molt alt (205), alt (180) i mitjà (108), i també en alguns municipis que, malgrat tenir un risc baix o moderat, es poden veure afectats pel funcionament o el trencament d'una presa d'un embassament proper (28). **L'any 2024, la síndica ja va advertir que una seixantena de municipis catalans no tenien pla d'emergències per inundacions, malgrat el risc existent, i enguany encara n'hi ha més de quaranta que es troben en aquesta situació.** Cal afegir, a més, que només 191 municipis tenen pendent de revisió el pla d'inundacions (taula 2.83).

El 19,0 % dels ajuntaments afectats per riscos naturals i ambientals no disposen de plans de protecció civil municipal, i un 30,4 % d'aquests plans estan pendents de revisió.

Aquest problema no es limita només als municipis amb risc d'inundació (el 9,2 % dels quals encara no tenen pla), sinó que afecta municipis que tenen altres riscos naturals, com risc de ventades (41,8 %), risc de nevades (11,8 %), risc d'allaus (36,8 %), risc sísmic (15,0 %) o risc d'incendis forestals (8,7 %), entre d'altres. També afecta municipis amb riscos mediambientals, com risc de contaminació marina (21,4 %), risc radiològic (41,7 %) o risc químic (amb un 12,9 % de municipis sense pla en el cas del PLASEQTA⁴ i 27,7 % en el cas de PLASEQCAT⁵) (taula 2.84).

Taula 2.84. Obligacions i vigències dels plans de protecció civil municipals (2025)

	Homologat	Pendent de revisió	Sense pla	Total	Municipis afectats sense pla (%)	Total de municipis sense pla (%)
PAM AEROCAT (risc aeronàutic)	37	8	22	67	32,8	2,3
Obligat	26	5	7	38	18,4	0,7
Recomanat	11	3	15	29	51,7	1,6
PBEM AEROCAT (risc aeronàutic)	3	0	4	7	57,1	0,4
Obligat	3	0	4	7	57,1	0,4
Recomanat	0	0	0	0	–	0,0
PAM ALLAUCAT (risc d'allaus)	14	10	14	38	36,8	1,5
Obligat	14	10	14	38	36,8	1,5
Recomanat	0	0	0	0	–	0,0
PA PROCICAT (emergències per episodis de contaminació a l'Ebre)	37	30	11	78	14,1	1,2
Obligat	34	22	6	62	9,7	0,6
Recomanat	3	8	5	16	31,3	0,5
PAM CAMCAT (risc de contaminació marina)	27	28	15	70	21,4	1,6
Obligat	27	28	15	70	21,4	1,6
Recomanat	0	0	0	0	–	0,0
PAM INFOCAT (risc d'incendis forestals)	414	348	185	947	19,5	19,5
Obligat	373	319	66	758	8,7	7,0
Recomanat	41	29	119	189	63,0	12,6
PAM INUNCAT (risc d'inundacions)	355	243	164	762	21,5	17,3
Obligat	282	191	48	521	9,2	5,1
Recomanat	73	52	116	241	48,1	12,2

⁴Pla d'emergència exterior del sector químic de Tarragona.

⁵Pla d'emergència exterior del sector químic de Catalunya.

	Homologat	Pendent de revisió	Sense pla	Total	Municipis afectats sense pla (%)	Total de municipis sense pla (%)
PAM NEUCAT (risc de nevades)	424	272	251	947	26,5	26,5
Obligat	265	154	56	475	11,8	5,9
Recomanat	159	118	195	472	41,3	20,6
PAM Pla especial d'emergències per pandèmies	67	5	66	138	47,8	7,0
Obligat	67	5	66	138	47,8	7,0
Recomanat	0	0	0	0	–	0,0
PAM PLASEQCAT (risc químic)	65	31	44	140	31,4	4,6
Obligat	49	24	28	101	27,7	3,0
Recomanat	16	7	16	39	41,0	1,7
PAM PLASEQTA (risc químic)	20	7	4	31	12,9	0,4
Obligat	20	7	4	31	12,9	0,4
Recomanat	0	0	0	0	–	0,0
PAM RADCAT (risc radiològic)	48	11	48	107	44,9	5,1
Obligat	32	10	30	72	41,7	3,2
Recomanat	16	1	18	35	51,4	1,9
PAM SISMICAT (risc sísmic)	371	225	351	947	37,1	37,1
Obligat	206	169	66	441	15,0	7,0
Recomanat	165	56	285	506	56,3	30,1
PBEM (territorial - multirisc)	270	225	123	618	19,9	13,0
Obligat	82	63	7	152	4,6	0,7
Transport de mercaderies perilloses	188	162	116	466	24,9	12,2
PAM TRANSCAT	178	94	116	388	29,9	12,2
Obligat	127	69	48	244	19,7	5,1
Recomanat	51	25	68	144	47,2	7,2
PA PROCICAT (transport de Viatgers per ferrocarril)	31	6	21	58	36,2	2,2
Obligat	31	6	21	58	36,2	2,2
Recomanat	0	0	0	0	–	0,0
PAM VENTCAT (risc de ventades)	441	84	421	946	44,5	44,5
Obligat	258	60	228	546	41,8	24,1
Recomanat	183	24	193	400	48,3	20,4
Total	2.802	1.627	1.860	6.289	29,6	–
Obligat	1.896	1.142	714	3.752	19,0	–
Recomanat	906	485	1.146	2.537	45,2	–

Font. Departament d'Interior i Seguretat Pública, Protecció Civil.

Nota. Dades actualitzades el 12 de setembre de 2025.

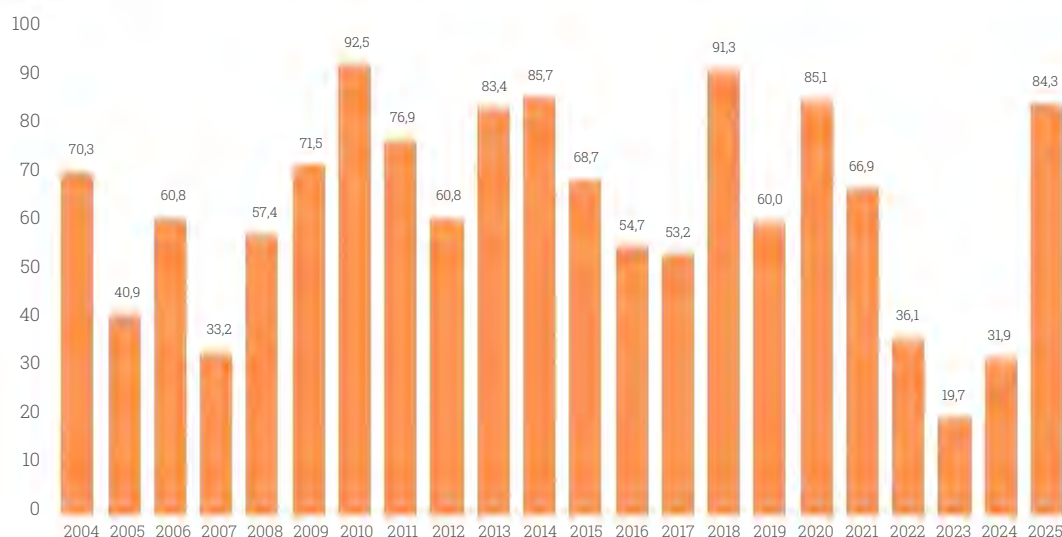
L'any 2025, la síndica també ha obert una actuació d'ofici després de saber, arran d'un incendi al Parc Natural dels Ports, que diferents parcs naturals no tenen plans de prevenció d'incendis (PPI).

Els temporals de l'any 2025 han afavorit la recuperació dels recursos hídrics a Catalunya.

El 31 de desembre de 2025, els embassaments de les conques internes es trobaven al 84,3 % de capacitat, la millor xifra en aquestes dates dels darrers cinc anys (gràfic 2.20). Durant l'any 2025, de fet, el Govern ha reduït les restriccions d'aigua per sequera en diferents àrees gràcies a la recuperació de les reserves. A més de les pluges, la producció d'aigua dessalinitzada, que ha continuat amb un alt rendiment (70 %) malgrat la recuperació de les reserves, ha permès reduir molt el descens de reserves dels embassaments durant els mesos d'estiu.



Gràfic 2.20. Volum dels embassaments de les conques internes de Catalunya (2004-2025)



Font. Agència Catalana de l'Aigua.

Paral·lelament a la gestió dels recursos existents, l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA) ha continuat duent a terme obres per incrementar la disponibilitat d'aigua sense dependre de les precipitacions, com l'ampliació de l'estació de tractament d'aigua potable del Besòs-Trinitat, la creació d'una estació de regeneració d'aigua a Sant Feliu de Llobregat i l'augment de l'eficiència de les xarxes de subministrament.

En relació amb la necessitat de millorar els rendiments i l'eficiència de les xarxes del servei de subministrament d'aigua, des del 2022 l'ACA ha impulsat auditories d'eficiència hidràulica dels serveis de subministrament d'aigua amb més de cinc mil abonats, d'acord amb l'obligació que estableix la disposició addicional vint-i-sisena

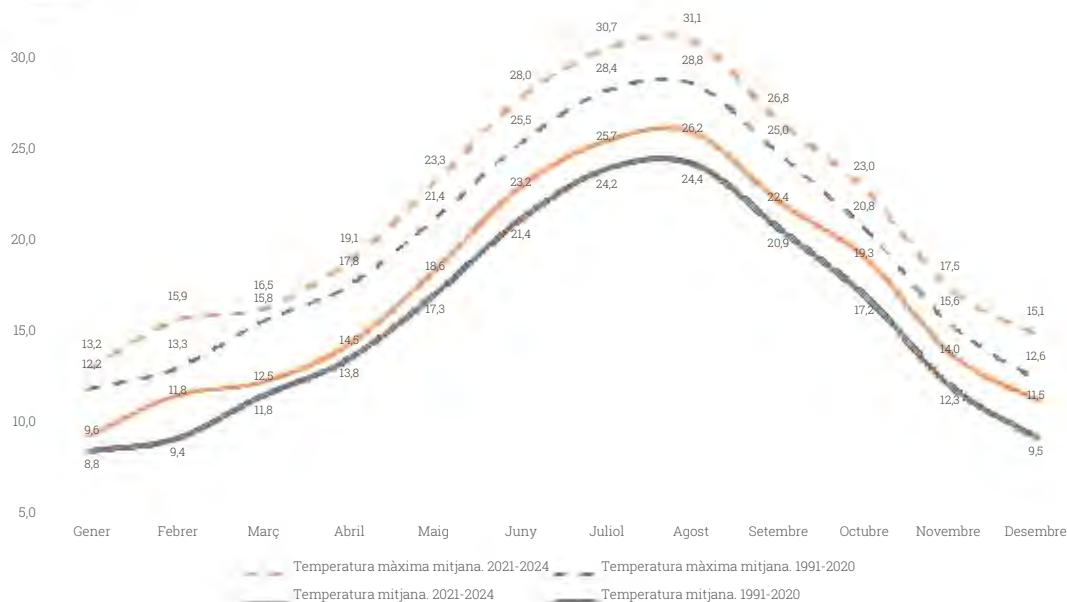
del Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya. **Segons [el web de l'ACA](#), el novembre de 2025, 14 dels 110 municipis que tenen obligació de fer i publicar les auditories encara no ho han fet.**

La síndica ha constatat que els caps de setmana i el mes d'agost els refugis climàtics no estan suficientment garantits per fer front a la pujada de temperatures.

Segons el Servei Meteorològic de Catalunya, la temperatura mitjana anual ha augmentat 2,0 °C des del 1950, amb un increment de 0,27 °C per decenni. El 2024 va ser el tercer any més càlid registrat a Catalunya des del 1950, amb l'estiu com l'estació amb un ritme d'escalfament més pronunciat. Les dades de l'Observatori Fabra per a la ciutat de Barcelona constaten que **les temperatures mitjana i màxima durant el període 2021-2024 han augmentat al voltant de dos graus els mesos d'estiu respecte al període 1991-2020** (gràfic 2.21).



Gràfic 2.21. Temperatura mitjana i màxima mensual a Barcelona ciutat (1991-2024)



Font. Servei Meteorològic de Catalunya. Observatori Fabra.

L'any 2025, en el marc d'una actuació d'ofici específica sobre la gestió en episodis d'altres temperatures (AO 105/2025), **la síndica ha demanat als ajuntaments que garanteixin refugis climàtics també durant els caps de setmana i l'agost i que, si escau, col·laborin amb establiments comercials per sumar-los a la xarxa de refugis climàtics.** Molts municipis ja estan adoptant mesures puntuals per fer front a les altes temperatures, com ara l'accés gratuït a les piscines o el reforç dels horaris de les biblioteques i els centres cívics. D'acord amb el web del Departament d'Interior i Seguretat Pública, **actualment hi ha 1.707 refugis climàtics a tot Catalunya, la majoria dels quals són biblioteques, centres cívics i parcs ombrejats.**

En l'àmbit escolar, **l'any 2025 s'ha produït de nou un increment de les queixes relacionades amb l'exposició de l'alumnat a temperatures extremes i poc saludables als centres educatius i amb la manca de previsió d'adequació dels edificis a curt termini.** L'any 2022, la síndica ja va demanar que s'elaborés un pla d'auditoria i millora de la climatització dels centres educatius en situacions de temperatures extremes, i aleshores el Departament d'Educació va aprovar el Pla d'adequació al canvi climàtic, que incorporava millores més estructurals als centres. Aquest pla, que actualment s'està desplegant, no ha resolt encara les necessitats de climatització dels prop de 2.530 centres de titularitat pública. Per això, **el Departament d'Educació i Formació Professional n'està elaborant un de nou per actuar en el conjunt de centres, i ha aprovat el Decret llei 13/2025, d'1 de juliol.** Aquest decret llei modifica l'article 164 de la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació, per permetre expressament que els municipis puguin col·laborar, amb l'aportació de recursos propis, en les obres de reforma, ampliació, adequació i millora dels centres educatius públics, i, de manera específica, en la seva climatització.

2.10. Transformació de l'Administració: cap a una Administració amable, propera i garantista

A l'inici del seu mandat, la **síndica va plantejar la necessitat de desenvolupar una estratègia de transformació de l'organització i el funcionament de l'Administració perquè sigui més accessible, propera i amable, i que posi el ciutadà al centre de la seva intervenció.**

La reforma de l'Administració és necessària, atès que una part significativa de la població manifesta descontentament amb el seu funcionament, i aquesta percepció negativa ha augmentat els darrers anys.

D'acord amb les dades de la darrera Enquesta de valoració del Govern i de les polítiques públiques del Centre d'Estudis d'Opinió (CEO):

- ▶ El 52,0 % de la població valora molt o bastant negativament el funcionament de l'Administració catalana, percentatge que s'eleva al 66,2 % en el cas de l'Administració espanyola. Aquesta valoració negativa ha augmentat l'any 2024, i és actualment pitjor que fa una dècada (taula 2.85).
- ▶ El 56,6 % de la població considera que els serveis públics que rep són inferiors a l'import dels impostos que paga.



Taula 2.85. Valoració del funcionament de l'Administració catalana i espanyola a Catalunya (2016-2024)

Administració	Valoració	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Administració catalana	Molt o bastant positiva	52,7	53,8	56,0	52,9	50,5	45,0	50,7	47,0
	Ni positiva ni negativa	22,2	13,1	13,4	8,9	8,1	–	–	–
	Molt o bastant negativa	25,2	33,1	30,6	38,2	41,5	55,0	49,3	53,0
Administració espanyola	Molt o bastant positiva	–	31,3	36,2	34,9	34,5	34,0	38,9	33,8
	Ni positiva ni negativa	–	15,0	14,0	8,1	7,6	–	–	–
	Molt o bastant negativa	–	53,7	49,8	56,9	57,8	66,0	61,1	66,2

Font. CEO, Enquesta de valoració del Govern i de les polítiques públiques.
Nota. No es comptabilitza la proporció de població que ha respost “no ho sap / no contesta”.

Durant l'any 2025, la Comissió d'Experts per a la Definició de l'Estratègia de Transformació de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i la Millora dels Serveis Públics (CETRA) va lliurar al Govern un informe amb cinquanta propostes de millora del funcionament de l'Administració.

Es tracta d'un conjunt de propostes en dotze àmbits clau, amb l'objectiu de reduir burocràcia, millorar la relació de la ciutadania amb l'Administració i reforçar la confiança institucional. **Actualment, un terç de les cinquanta propostes formulades pel CETRA ja estan en fase de desplegament.** Entre aquestes propostes destaquen el nou model d'atenció ciutadana –que inclou la creació de noves oficines, la renovació del portal gencat.cat, l'Oficina Virtual i l'ampliació del servei 012 els caps de setmana, entre d'altres–, l'inici de la tramitació de la nova llei de la Direcció Pública Professional de la Generalitat de Catalunya i de la nova llei d'ocupació pública, la creació de la Direcció General d'Intel·ligència Artificial i l'impuls de plans de xoc per millorar 31 tràmits prioritaris i redissenyar més de 170 procediments abans del juny de 2026.

La síndica valora positivament les propostes del CETRA, tot i que recorda que el repte de fons és adaptar l'estructura i la dimensió de l'Administració pública a les necessitats de la nova realitat social present i futura.

2.10.1. Simplificació i qualitat normativa

En l'àmbit normatiu, s'ha aprovat la Llei 9/2025, de 13 de novembre, de modificació de la Llei 26/2010, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya. Això suposa un avenç a l'hora de reforçar el dret a una bona administració i millorar la qualitat de la relació entre la ciutadania i l'Administració.

Aquesta reforma introdueix tres canvis bàsics: la prohibició expressa d'imposar l'obligació de demanar cita prèvia per accedir als serveis presencials; la incorporació del dret a una Administració clara i comprensible, mitjançant l'ús d'un llenguatge planer i accessible, i la incorporació del dret a la prestació proactiva i personalitzada dels serveis públics.

A més, la reforma incorpora un nou article (22 bis), que reconeix el dret de les persones a rectificar errors davant l'Administració, a fi d'evitar sancions derivades d'errors

comesos de manera no fraudulenta i establir una relació basada en la confiança recíproca. Així mateix, s'introdueix un altre dret que es relaciona amb l'error (article 22 ter), que reconeix el dret de les persones físiques a no resultar perjudicades per un error administratiu en les prestacions destinades a cobrir les necessitats bàsiques.

Aquest dret introdueix elements per ponderar el no reintegrament de les quantitats percebudes indegudament, tot i la correcció de la revisió de l'acte administratiu, amb la voluntat de donar una resposta legal que eviti reclamacions automàtiques i poc equitatives davant de la llacuna de l'ordenament jurídic. Aquesta previsió reforça la possibilitat que el Departament de Drets Socials i Inclusió no reclami els pagaments indeguts d'algunes prestacions, com per exemple la prestació per a persones joves extutelades, tal com ha demanat enguany la síndica.

Tot i que aquest dret prohibeix reclamar interessos de demora o qualsevol altre recàrrec, no és prou clar sobre com s'ha d'actuar amb relació a l'import principal. L'apartat 1 de l'article 22 ter estableix que les persones no estan obligades a retornar l'import principal ni els interessos de la prestació percebuda indegudament, però l'apartat 2 disposa que l'Administració ha d'iniciar el procediment de reintegrament de l'import principal i que no pot exigir cap import en concepte d'interessos de demora ni cap altre recàrrec. A més, també disposa que s'han d'establir plans de devolució flexibles i ajustats a la capacitat econòmica de les persones. Això fa que el que havia de ser una peça clau per als operadors jurídics es converteixi en un atzucac farcit d'incongruències que el legislador hauria d'esmenar.

Finalment, la Llei preveu la possibilitat de prestar serveis de manera proactiva i personalitzada. Aquesta previsió permet oferir serveis de forma anticipada, predictiva i automatitzada a la ciutadania a partir de la informació obtinguda per les administracions en l'àmbit de les seves competències i d'altres dades aportades per les persones interessades, amb ple respecte a la legislació de protecció de dades.

Cal una revisió en profunditat del dret vigent a Catalunya, no només per simplificar el cos normatiu vigent, sinó també, si escau, per actualitzar-lo i desplegar-lo.

D'acord amb l'*Informe sobre transparència, accés a la informació pública i bon govern 2024* presentat per la síndica el desembre de 2025, **només el 12,1 % de les administracions (incloses les administracions locals) elaboren un pla normatiu que contingui les iniciatives legals que s'han d'aprovar l'any següent.** Alhora, **s'ha incrementat un 19,7 % el nombre de normes aprovades per les administracions en un any**, amb la càrrega que això suposa per a la ciutadania, les empreses i el tercer sector. L'avaluació normativa, *ex ante* o *ex post*, a més, no està incorporada en les dinàmiques de treball de les administracions públiques catalanes. Aquestes dinàmiques van en contra de l'objectiu de la simplificació normativa, que busca reduir la complexitat legal i la burocràcia, facilitar el compliment de les normes, evitar contradiccions i duplicitats, donar més seguretat jurídica a la ciutadania i millorar la confiança en les institucions.

En positiu, cal destacar que **l'any 2025 el Departament de la Presidència ha aprovat el Decret 224/2025, de 21 d'octubre, de simplificació de disposicions reglamentàries, que deroga i declara la pèrdua de vigència d'un gran nombre de normes obsoletes o no aplicables recollides al *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* (DOGC).** Aquesta actuació s'emmarca en un procés integral de revisió i simplificació normativa que s'està duent a terme des de fa alguns anys. Com a resultat d'aquest procés, s'ha passat de les més de 23.000 disposicions que l'any 2016 integraven el Portal Jurídic fins a unes 8.500 l'any 2025.

Tot i això, la síndica també recorda que hi ha normes que s'han d'actualitzar per adaptar-les a la nova realitat social i política de Catalunya. És el cas, per exemple, en l'àmbit de la salut, de la regulació de l'atenció primària, que actualment es fonamenta en un decret de l'any 1985 (Decret 84/1985, de 21 de març), i, en l'àmbit educatiu, de la regulació que afecta el sector concertat i la provisió dels serveis de menjador i transport escolars:

- Els concerts educatius es regeixen per un decret de l'any 1993 (Decret 56/1993, de 23 de febrer), que condiciona el seu manteniment a un criteri bàsicament de demanda en el procés de preinscripció, que és contradictori amb el Decret 11/2021, de programació de l'oferta, que incorpora altres criteris més vinculats a la lluita contra la segregació escolar. Alhora, en el sector concertat l'assignació de dotacions de docents es fa d'acord amb el que estableix l'encara vigent Acord de dotació de plantilles de l'any 1995. Cal revisar els criteris a partir dels quals es dota de plantilles els centres concertats, com per exemple la ponderació de les dotacions en els diferents tipus de centres en funció de la complexitat.

► La síndica reclama des de fa anys la renovació dels decrets de menjador i transport escolars, atès que els actuals són de l'any 1996 (decrets 160/1996 i 161/1996), i no incorporen la prevalença de criteris de distància geogràfica i de renda de les famílies, previstos en la Llei d'educació de Catalunya (LEC), de 2009, a l'hora de determinar la provisió obligatòria i gratuïta d'aquests serveis. Tampoc regulen la provisió gratuïta dels serveis de transport i menjador escolars per als alumnes amb necessitats educatives especials escolaritzats en centres ordinaris, tal com estableix el Decret 150/2017, d'educació inclusiva, entre d'altres.

La manca de desplegament normatiu de lleis ja aprovades dins dels terminis que preveuen aquestes mateixes lleis, així com la manca de concreció de plans o estratègies anunciades, no contribueixen a generar confiança en les institucions.

La Generalitat de Catalunya encara no ha dut a terme el desplegament reglamentari de l'article 6 de la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. Aquest desplegament ha de permetre regular el protocol de comunicació de les empreses comercialitzadores amb els serveis socials bàsics i establir acords o convenis amb les companyies de subministrament d'aigua potable, de gas i d'electricitat per prevenir situacions de pobresa energètica. Actualment, aquest acord només s'ha signat amb Endesa, però no amb la resta d'empreses subministradores.

Durant l'any 2025, la síndica ha dut a terme algunes actuacions específiques relacionades amb lleis aprovades que estan pendents de desplegament normatiu o amb plans i estratègies anunciats que encara no s'han concretat:

► L'informe *La universalització del lleure educatiu a Catalunya*, presentat enguany al Parlament de Catalunya, destaca, entre altres aspectes, que, tot i tenir competències exclusives en aquesta matèria (article 134 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, EAC), la Generalitat no ha desenvolupat legalment el dret al lleure educatiu, especialment pel que fa a les condicions d'accés (ajuts econòmics, garanties d'inclusió, procés d'admissió a ofertes de lleure sufragades amb fons públics, etc.). Tampoc ha regulat les activitats de lleure educatiu que es duen a terme durant el curs escolar, fora dels períodes de vacances escolars i sense pernoctació (com ara les activitats extraescolars). A més, **l'any 2024 el Govern de la Generalitat de Catalunya va aprovar l'Acord GOV/48/2024, de 27 de febrer, pel qual s'aprova elaborar l'Estratègia de reconeixement del lleure educatiu a Catalunya, que obria la porta a definir una política consistent en aquest àmbit per promoure la universalització del lleure. Un any i mig més tard, aquesta estratègia està pendent de concreció.**

► La síndica ha obert una actuació d'ofici (AO 94/2025) per fer el seguiment de la implementació de les mesures previstes per la Llei 3/2024, de 30 d'octubre, per millorar la qualitat de vida de persones amb esclerosi lateral amiotròfica i altres malalties o processos d'alta complexitat i curs irreversible, de caràcter estatal. Aquesta llei preveu mesures per agilitzar tràmits administratius en procediments de dependència i discapacitat i actualitzar prestacions sanitàries i ajudes per despeses relacionades amb l'assistència sanitària, que no s'han adoptat plenament dins del termini de dotze mesos establert en la Llei.

► Finalment, la síndica també ha obert una actuació d'ofici (AO 177/2025) per demanar el desplegament reglamentari de la Llei 11/2023, de 27 de desembre, de foment de l'associacionisme. Aquesta norma estableix un termini de dos anys des de l'entrada en vigor per desenvolupar mesures per millorar la tramitació de les subvencions a les associacions, termini que no s'està complint. Entre aquestes mesures, destaquen la creació d'una finestra única per a totes les administracions públiques, la publicació de les subvencions amb una antelació mínima de dos mesos respecte a la data d'inici del període subvencionable, la unificació dels criteris amb relació als models de les bases reguladores dels procediments i la presentació d'un projecte de llei de subvencions que simplifiqui els processos i unifiqui els criteris de publicació, adjudicació, justificació i pagament de les subvencions públiques.

Algunes subvencions i ajuts tenen terminis de convocatòria i concessió que en comprometen l'eficàcia.

Anualment, es convoquen a Catalunya més de 10.000 subvencions i ajuts, amb un import de més de 7.000 milions d'euros (taula 2.86).



Taula 2.86. Convocatòries de subvenció de les administracions públiques a Catalunya per tipus d'administració (2021-2025)

Any	Generalitat de Catalunya		Administració local		Universitats		Total		Termini de sol·licitud	
	Import total	Nombre de convocatòries	Import total	Nombre de convocatòries	Import total	Nombre de convocatòries	Import total	Nombre de convocatòries	Menys de 30 dies (%)	Menys de 15 dies (%)
2021	6.644.558.679,7	1.430	487.133.347,6	8.806	32.829.086,3	5	7.164.521.113,6	10.241	16,4	6,5
2022	6.702.167.273,7	1.637	1.131.634.301,2	9.404	4.603.251,6	3	7.838.404.826,5	11.044	16,2	6,0
2023	5.659.167.608,4	1.565	1.004.382.550,3	9.593	2.279.131,1	2	6.665.829.289,9	11.160	15,6	6,4
2024	5.519.410.641,1	1.472	849.601.029,7	9.564	1.945.447,3	3	6.370.957.118,1	11.039	16,2	6,5
2025	7.193.939.420,3	957	479.932.754,6	6.410	80.135,0	1	7.673.952.309,8	7.368	21,1	8,4

Font. Departament d'Economia i Finances.
Nota. Les dades de 2025 corresponen a l'octubre.

Els elements que comprometen l'eficàcia dels ajuts tenen a veure amb:

► **El curt termini de presentació de les sol·licituds.** L'any 2025, el 21,1 % de les convocatòries tenien terminis de presentació de sol·licituds inferiors a un mes, i el 8,4 %, inferiors a quinze dies (32,2 % i 15,3 %, respectivament, en el cas de les convocatòries de la Generalitat de Catalunya). La síndica ha destacat que aquest termini és insuficient en determinats supòsits: per exemple, en el cas de la prestació per naixement, adopció, tutela o acolliment d'un infant, el termini de presentació de la sol·licitud és d'un mes a comptar de l'endemà de la data de naixement, acolliment, adopció o tutela de l'infant; en el cas de la subvenció per al finançament de les llars d'infants de titularitat privada, el període de presentació de sol·licituds era de menys de tres setmanes en la convocatòria per al curs 2024/2025 (Resolució EDF/4691/2024, de 13 de desembre).

► **La poca o nul·la antelació de la convocatòria i de la concessió respecte a la data d'inici del període subvencionable.** Aquesta circumstància s'ha produït l'any 2025 en moltes subvencions en matèria d'educació, que s'atorguen quan el curs ja ha començat o pràcticament s'ha acabat. En són exemples el finançament de les llars d'infants de titularitat privada, amb una convocatòria pública que es va obrir el desembre de 2024 per finançar el curs 2024/2025 (resolucions EDF/4691/2024 i EDF/2284/2025); les convocatòries de subvenció per dotar de finançament addicional els centres privats que presten el Servei d'Educació de Catalunya en entorns socioeconòmics desfavorits per al curs 2024/2025 (Resolució EDF/554/2025), i les convocatòries de subvenció adreçades a les escoles municipals de música, d'arts i de dansa (resolucions EDF/2041/2025, EDF/1924/2025 i EDF/1925/2025) o a les associacions de famílies d'alumnes (Resolució EDF/2962/2025).

El retard en la convocatòria d'aquestes subvencions vulnera l'article 8.3 de la Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions, que estableix que la gestió de les subvencions s'ha de fer d'acord amb els principis d'eficàcia en el compliment dels objectius fixats per l'Administració atorgant, entre d'altres. Aquest retard posa en qüestió l'eficàcia de la subvenció, perquè arriba als centres quan l'activitat subvencionada ja està en marxa o, en alguns casos, quan ja ha finalitzat.

En canvi, en el cas de les subvencions per a projectes i activitats a entitats de l'àmbit de polítiques socials que atorga el Departament de Drets Socials i Inclusió, s'han produït millores significatives en el disseny de la convocatòria, en la línia del que ha plantejat la síndica arran de diverses queixes rebudes en què les persones exposaven que la subvenció es convocava i es concedia quan el període subvencionable ja estava avançat. Així, el Departament ha decidit unificar, a través de la Convo 25-26, els antics ajuts COSPE –la convocatòria ordinària de subvencions a projectes i entitats– i els ajuts a programes amb càrrec a l'assignació tributària del 0,7 % de l'IRPF, i fer, per primer cop, una convocatòria amb caràcter pluriennal. Això permetrà que les entitats puguin planificar millor els projectes que impulsin i dotar-los d'estabilitat pressupostària.

La Convo 25-26 té una dotació per a les dues anualitats de 231,5 milions d'euros, amb 1.004 entitats beneficiàries per a 4.482 projectes i activitats subvencionades.

2.10.2. Dimensionament dels serveis públics per donar resposta al creixement demogràfic

Cal adoptar les mesures necessàries per donar resposta a la creixent pressió assistencial i a la percepció, estesa entre els professionals, de no donar l'abast i de tenir dificultats per oferir un bon servei, malgrat que el sector públic disposa actualment de més professionals que mai.

En les darreres dues dècades, Catalunya ha experimentat un creixement demogràfic molt superior a les mitjanes estatal i europea, i aquesta tendència s'ha accentuat els anys 2023, 2024 i 2025, amb un ritme anual que gira al voltant de l'1,5 %, nivells que no s'assolien des d'abans de la crisi de 2008. Des de l'any 2000, la població catalana ha crescut un 29,3 %, mentre que Espanya ho ha fet un 21,4 % i la Unió Europea només un 4,9 %. Aquest creixement, juntament amb altres factors com l'envelliment de la població o la consolidació de la vulnerabilitat social, obliga els poders públics a dimensionar adequadament els serveis per garantir una atenció de qualitat.

En el període 2010-2025, el personal de la Generalitat ha augmentat un 20,7 %, per sobre del creixement demogràfic (8,9 %). La ràtio d'empleats per cada 1.000 habitants ha passat de 22,4 % a 24,8 % en aquest mateix període. Tanmateix, en el període 2023-2025 l'augment del personal de la Generalitat ha estat moderat (2,8 %), equivalent al de la població (2,8 %).

Cal destacar la tendència a l'envelliment del personal i la necessitat de planificar el relleu generacional. **La proporció de personal de la Generalitat de seixanta anys o més creix de manera sostinguda, i s'ha doblat des del 2010** (ha passat del 5,1 % al 10,0 % el 2025). Paral·lelament, decreix la proporció de menors de quaranta-cinc anys en aquest mateix període (del 52,8 % el 2010 al 42,1 % el 2025). Alhora, cal destacar també que **la qualificació dels treballadors públics ha augmentat de manera sostinguda, amb una proporció de treballadors públics amb estudis superiors que ha passat del 67,1 % el 2010 al 79,0 % el 2024**, un percentatge molt superior al del sector privat (45,7 %).



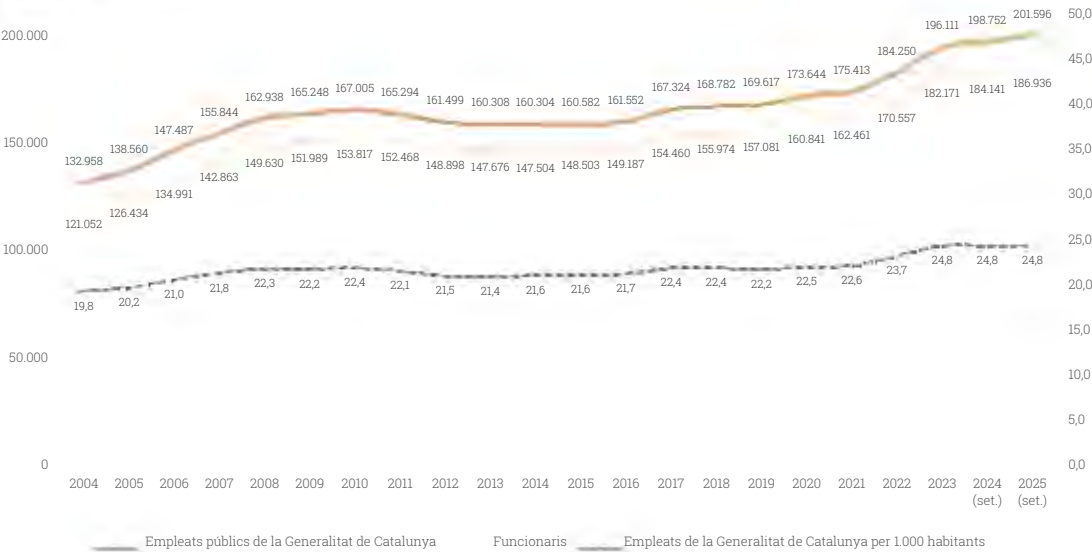
Taula 2.87. Evolució demogràfica a Catalunya, Espanya i la Unió Europea (2000-2025)

Població (2000=100)	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Catalunya	100,0	100,5	101,6	104,4	106,8	109,4	111,6	113,8	116,4	118,2	118,8	119,3	119,6	119,2	118,3	118,1	118,4	119,1	120,0	121,4	122,9	123,3	123,5	125,8	127,5	129,3
Espanya	100,0	100,5	101,4	103,4	105,1	107,0	108,7	110,7	112,8	114,3	114,9	115,3	115,7	115,4	114,9	114,7	114,7	114,9	115,3	115,9	116,9	117,1	117,3	118,8	120,1	121,4
Unió Europea	100,0	100,2	100,3	100,6	101,0	101,4	101,7	102,0	102,4	102,7	102,8	102,7	102,8	103,0	103,2	103,4	103,6	103,8	103,9	104,1	104,3	104,1	104,1	104,7	104,9	-
Variació interanual (%)	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Catalunya	-	0,51	1,04	2,76	2,38	2,35	2,04	2,01	2,23	1,59	0,49	0,40	0,29	-0,35	-0,75	-0,16	0,27	0,54	0,78	1,13	1,26	0,38	0,15	1,81	1,40	1,40
Espanya	-	0,48	0,91	1,93	1,72	1,76	1,65	1,76	1,97	1,25	0,53	0,39	0,32	-0,23	-0,46	-0,15	-0,01	0,17	0,32	0,59	0,85	0,17	0,18	1,26	1,11	1,05
Unió Europea	-	0,18	0,11	0,34	0,36	0,38	0,32	0,32	0,34	0,30	0,14	-0,16	0,14	0,16	0,23	0,15	0,24	0,15	0,14	0,19	0,20	-0,26	-0,01	0,39	0,36	-

Font. Elaboració pròpia a partir de dades de l'Idescat i de l'Eurostat.



Gràfic 2.22. Evolució del personal de la Generalitat de Catalunya (2004-2025)



Font. Banc de dades de l'ocupació pública (Departament de la Presidència).



Taula 2.88. Evolució de l'ocupació pública a Catalunya i a Espanya (2010-2024)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ocupació pública (Catalunya) (%)	15,3	15,4	16,2	15,9	15,7	15	15,2	14,5	15,3	15,4	15,8	16,3	15,1	15,1	14,3
Ocupació pública (Espanya) (%)	20,6	21,3	21,4	20,9	20,5	20,1	19,7	19,3	19,4	19,3	20,5	20,5	20	19,6	19,3
Empleats públics per 1.000 habitants (Catalunya)	56	55,8	54,8	52,5	53	51,4	54,2	53,1	57,5	59	57,7	62,1	59,4	60,6	59,1
Empleats públics per 1.000 habitants (Espanya)	69	70,2	66,5	62,9	62,9	64,1	64,6	65,1	67,5	68,7	69,7	72,2	73	73,3	73,2

Font. Enquesta de població activa de l'INE.

2.10.3. Qualitat dels processos d'accés a la funció pública i de cobertura dels llocs de treball

La resolució dels darrers processos d'estabilització ha comportat una reducció significativa de la temporalitat en l'ocupació a la funció pública, fins a uns percentatges raonables.

A partir de 2021, les administracions públiques van haver de promoure processos d'estabilització de les plantilles amb l'objectiu de situar la taxa de cobertura temporal per sota del 8 % de les places estructurals, tal com estableix la Llei 20/2021, de 28 de desembre, de mesures urgents per reduir la temporalitat en l'ocupació pública. **A 31 de desembre de 2024, la temporalitat estructural a l'Administració de la Generalitat de Catalunya era del 7,9 %, tot i que amb diferències en funció del tipus de personal, i el 19,6 % de llocs de treball no estaven ocupats de manera definitiva** (taula 2.89).



Taula 2.89. Llocs estructurals pressupostats a la Generalitat de Catalunya (2024)

Total de llocs pressupostats	Llocs pres-supostats no ocupats	Llocs ocupats definitivament	Llocs ocupats per substituïts	Llocs convo-cats en procés selectiu	Llocs ocupats per personal temporal	Temporalitat estructural
182.815	6.507	147.029	3.542	11.298	14.439	7,9 %

Font. Departament de la Presidència.
Nota. Dades a 31 de desembre de 2024.

L'oferta pública d'ocupació en el període 2021-2025 ha estat de 4.020 places per a l'any 2021, 6.133 places per a l'any 2022, 14.032 places per a l'any 2023, 9.033 places per a l'any 2024 i 8.438 places per a l'any 2025, una part de les quals està destinada a assolir la reducció de la temporalitat estructural.

Els processos d'estabilització i els concursos de trasllat poden deixar sense prou efectius o sense personal amb formació especialitzada els equips que treballen en serveis essencials amb elevada pressió assistencial.

La necessitat de reduir la temporalitat en un termini molt breu (la llei fixava el 31 de desembre de 2024 com a data límit per reduir la temporalitat al 8 %) ha deixat en segon pla altres qüestions igualment rellevants, com per exemple el manteniment dels equips de treball estructurats. En relació amb els processos d'oposició, **el relleu**

de personal interí per personal funcionari de carrera en equips sencers, d'un dia per l'altre, sense una estratègia orientada a un relleu selectiu i gradual per garantir el manteniment de la capacitat de treball, ha provocat situacions de pèrdua d'expertesa d'aquests equips i d'impossibilitat real de servir amb els mateixos estàndards i ritme de treball. Sovint, el personal que guanya la plaça per oposició desplaça personal amb més experiència en el lloc de treball. El període de formació previst, tot i ser necessari, redueix temporalment la dedicació efectiva a les tasques pròpies del lloc de treball mentre aquesta formació es duu a terme.

Durant l'any 2025 també s'han convocat concursos de mèrits i capacitats, tant generals com específics, que han provocat una elevada mobilitat entre el personal funcionari de carrera o laboral fix en determinats serveis. Això ha suposat que **personal que tenia experiència i coneixements sobre un àmbit hagi estat substituït, en alguns casos, per personal sense aquest bagatge ni formació especialitzada**. A més, els concursos generals de mèrits i capacitats han fet que funcionaris que s'acabaven d'incorporar pels processos d'estabilització hagin hagut de prendre-hi part i hagin obtingut llocs de treball definitius en unitats diferents.

Paradoxalment, tant els processos d'oposició com els concursos de trasllat provoquen, en alguns casos, que quedin llocs vacants a l'Administració perquè estan ubicats en serveis amb elevada pressió assistencial o complexitat. El setembre de 2024, la Generalitat de Catalunya disposava de 6.507 llocs no ocupats.

Aquests processos han portat determinats equips de treball estructurats a situacions límit, no només en termes de capacitat de treball, que ha disminuït de manera patent, sinó també en termes de tensió i estrès.

L'afectació sobre la qualitat del servei que es presta s'ha constatat, per exemple, en els àmbits següents:

- ▶ **Gestió de les prestacions socials:** el Departament de Drets Socials i Inclusió informa que la manca de personal derivat de l'elevat nombre de places estructurals vacants pendents de cobrir i el moviment de professionals derivat del concurs de trasllats i de la resolució dels concursos oposició han provocat un endarreriment dels temps de tramitació de la renda garantida de ciutadania. Aquesta situació s'ha produït també en altres unitats, amb afectacions en la tramitació de les prestacions de menors en situació de risc o d'acolliment en família extensa, entre d'altres, com a conseqüència de la marxa de personal i la dificultat de cobrir aquests llocs.

- ▶ **Sistema de protecció:** en el cas dels serveis Barnahus, que atenen víctimes d'abusos sexuals, els processos de concurs de trasllats i d'estabilització han provocat un canvi d'una part molt significativa de la plantilla de tècnics, que arriben al servei

sense la formació necessària per garantir adequadament una intervenció altament especialitzada.

► **Educació:** la periodicitat dels concursos de trasllats intensifica la incertesa en la consolidació dels equips educatius dels centres. L'obligació de sotmetre a concurs (només accessible als funcionaris de carrera) llocs de treball ocupats de forma provisional té un fort impacte en la rotació del personal docent, especialment en els centres amb elevada complexitat educativa, on la mobilitat de les plantilles és més alta. Això provoca dèficits de formació per a l'atenció de la diversitat i manca d'experiència del professorat destinat a centres amb elevada complexitat.

► **Seguretat pública:** el Departament d'Interior i Seguretat Pública ha informat enguany que el desenvolupament dels processos d'estabilització i dels concursos de trasllats, així com el temps necessari per resoldre'ls, dificulten la planificació dels efectius disponibles per atendre les sol·licituds de supressió de dades personals registrades al Sistema d'Informació de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, i han provocat retards en el temps de resolució, superiors als terminis establerts normativament.

Cal afegir, a més, que el sistema d'accés a la funció pública i la seva estructura adscriu, en un mateix cos general, una multiplicitat de perfils destinats a tasques diverses, en contrast amb un sistema organitzatiu i de treball regit per l'especialització temàtica. La qualitat en la prestació del servei s'obté a partir de la formació contínua, sostinguda en el temps, i d'anys d'exercici professional, la qual cosa xoca amb l'elevada mobilitat del personal. És per això que **el relleu en aquests equips ha de ser planificat i gradual, de manera que una part de l'equip (no afectada pel relleu) s'ocupi de formar i acompanyar el nou personal incorporat. Això permetria buscar un equilibri entre el relleu exigít i la capacitat de treball.**

En relació amb els processos d'estabilització, durant l'any 2025 la síndica ha obert actuacions d'ofici en defensa dels drets de les persones que hi han participat.

Les actuacions d'ofici obertes a la institució fan referència, entre altres qüestions, a la manca d'aplicació efectiva del currículum anònim o cec en els processos de selecció provisional (AO 37/2025) i a la coincidència de les proves d'accés per acreditar la competència lingüística de nivell C2 de català amb les proves de diferents processos selectius (AO 59/2025).

Adicionalment, arran de les queixes rebudes sobre aquesta matèria, la síndica ha recordat que cal garantir el dret dels candidats a rebre una còpia de l'avaluació dels processos selectius, que les convocatòries de la Generalitat han d'incorporar un calendari amb les previsions dels principals tràmits i que cal fer pública la previsió

de resolució de processos selectius oberts, d'acord amb el principi de transparència.

Els processos d'estabilització han comportat un increment de les queixes rebudes al Síndic de Greuges relacionades amb la funció pública (taula 2.90).



Taula 2.90. Queixes i actuacions d'ofici de funció pública (2015-2025)

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 2024-2025 (%)
254	362	231	298	403	658	451	557	605	393	559	42,2

Font. Síndic de Greuges.

Cal destacar que, amb la finalitat de simplificar i agilitar els processos de selecció,enguany s'ha aprovat el Decret 254/2025, de 25 de novembre, d'agilització i simplificació dels processos selectius d'accés a l'ocupació pública de l'Administració de la Generalitat, que modifica el Decret 28/1986, de 30 de gener, del Reglament de selecció de personal de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

2.10.4. Transparència i accessibilitat de l'Administració com a garantia del dret a una bona administració

Enguany es compleixen deu anys de l'entrada en vigor de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. En aquest període s'han produït avenços especialment significatius en l'àmbit de la transparència, tot i que encara hi ha marge de millora.

En el balanç fet per aquesta institució, contingut en l'Informe sobre transparència, accés a la informació pública i bon govern 2024, la síndica constata l'existència d'avenços significatius en la darrera dècada pel que fa a la publicitat activa i a l'accés a la informació pública. La majoria d'administracions avaluades posen la informació pública a l'abast de la ciutadania i compten amb un procediment formalment establert per sol·licitar i accedir a aquesta informació, cosa que no es produïa anteriorment. La creació de la Xarxa de Governs Oberts o l'especificació d'alguns dels preceptes establerts mitjançant el Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública, han consolidat aquesta transformació.

Aquestes millores han anat acompanyades d'un augment progressiu de la població que exerceix el seu dret d'accés a la informació pública. Així, per exemple, l'any 2024 s'ha incrementat un 63 % el nombre d'accessos de la ciutadania als portals de transparència de les administracions públiques respecte a l'any anterior, i també hi

ha hagut un increment del 27,9 % del nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública. Aquestes dades evidencien l'interès creixent de la població per conèixer l'activitat de l'Administració.

Tot i aquestes millores, hi ha també algunes mancances que persisteixen, específicament en l'àmbit de la transparència:

- ▶ Hi ha administracions amb estructures encara febles en aquest àmbit: l'any 2024, **el 64 % de les administracions catalanes no tenen cap persona destinada a les tasques de transparència a jornada completa**, i s'ha reduït el percentatge d'administracions el personal de les quals ha rebut formació en matèria de transparència, accés a la informació pública i bon govern, particularment entre les administracions locals. Alhora, **s'observa un estancament en la creació d'unitats d'informació, que només estan presents en el 17,4 % de les administracions**, després d'un lleuger augment experimentat a partir de l'aprovació del Decret 8/2021, de 9 de febrer, de transparència i accés a la informació pública.
- ▶ En relació amb la publicitat activa, per bé que s'ha fet un treball ingent al llarg de la darrera dècada i la majoria d'administracions territorials disposen de bona part del contingut mínim establert per la normativa en matèria de transparència, cal millorar els elements per garantir una informació de qualitat (comprensió, visualització, actualització, reutilització i vigència).
- ▶ En relació amb l'accés a la informació pública, **per bé que el 84,4 % de les administracions avaluades a partir del test del sol·licitant ocult han resolt la sol·licitud d'accés a la informació pública, la resolució de la sol·licitud es fa amb retard: en el 42,7 % de les administracions s'ha hagut de requerir la resolució un cop passat el termini previst.**

La síndica també ha destacat que la Llei 19/2014 ha tingut un desplegament més deficient pel que fa a la implementació dels principis de bon govern i bona administració.

És significatiu, per exemple, que, passats deu anys de l'entrada en vigor de la Llei, només el 13 % de les administracions disposin de cartes de servei, en què es defineixen compromisos i indicadors, i que aquestes cartes no sempre s'apliquin o es publiquin.

L'any 2024, només el 20,8 % de les cartes analitzades complien amb el contingut mínim establert a la Llei 19/2014. En molts casos, aquestes cartess'utilitzen principalment per informar sobre els serveis i no incorporen els compromisos avaluable ni els resultats de l'avaluació ni la seva publicació. Per tant, s'assimilen més a un catàleg

de serveis que a un sistema de gestió de la qualitat i d'avaluació dels compromisos de les administracions.

La manca d'impacte de la Llei com a palanca de transformació de l'Administració pel que fa a aspectes organitzatius i de funcionament explica, en part, la necessitat de reformar el dret a la bona administració a través de l'aprovació de la Llei 9/2025, de 13 de novembre, de modificació de la Llei 26/2010, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

La institució del Síndic de Greuges ha rebut queixes relacionades amb el desconeixement de la llengua catalana per part de servidors públics.

A més de les queixes rebudes a la institució, el 2024 el Departament de Salut va registrar 273 queixes relacionades amb la manca d'atenció en català en centres del SISCAT. Per la seva banda, el Departament de Política Lingüística va registrar un total de 334 queixes per manca d'ús del català, i l'Agència Catalana del Consum, un total de 26 queixes i 1.193 denúncies per raó de la vulneració de drets lingüístics a consumidors.

Per garantir els drets lingüístics de la ciutadania, cal que l'Administració ofereixi els mitjans perquè tots els professionals estiguin capacitats per atendre persones catalanoparlants. A més, ha d'assegurar-se que els professionals que han utilitzat aquests mitjans acaben adquirint realment la capacitat per entendre la llengua catalana. Enguany, la síndica ha recordat el dret dels ciutadans a ser atesos en català per l'Administració i ha subratllat la importància que aquest dret no es vulneri en àmbits tan sensibles com el de la salut.

2.10.5. Dilació judicial

En l'àmbit de la justícia, es constata una lleugera millora de la congestió del sistema durant l'any 2024, però també un augment dels temps de tramitació dels assumptes judicials.

Durant l'any 2024, ha continuat augmentant el nombre d'assumpes ingressats al sistema de justícia. En concret, s'han registrat més assumpes ingressats (1.271.107) que assumpes resolts (1.230.338). Tot i això, després d'anys d'increment, s'ha aconseguit reduir lleugerament la taxa de pendència (0,59) respecte a l'any anterior (0,61), i també la taxa de congestió, que ha passat d'1,61 a 1,57 (taula 2.91 i gràfic 2.23).



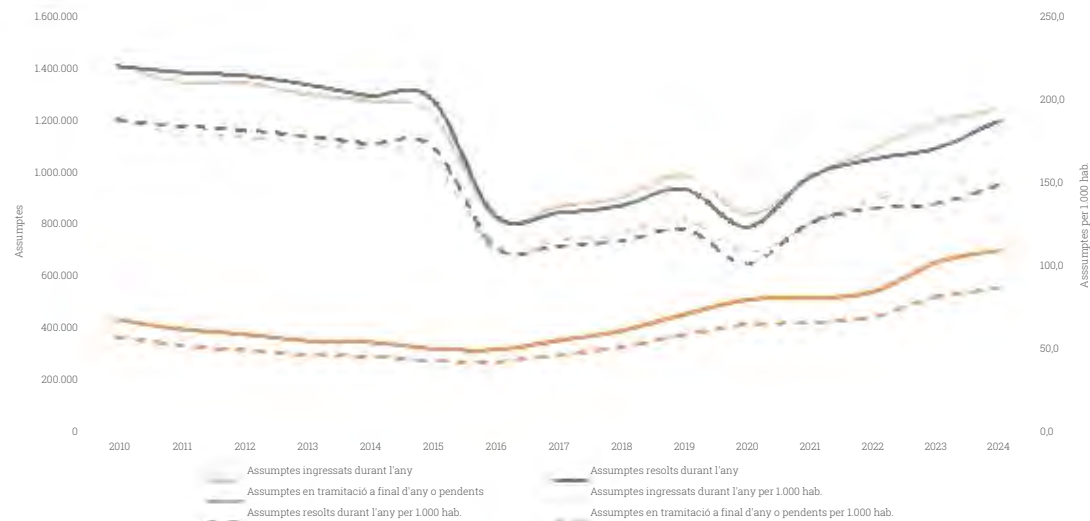
Taula 2.91 Indicadors de l'Administració de justícia a Catalunya (2010-2024)

Assumpes	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Taxa de litigiositat per 1.000 habitants	191,70	182,20	181,40	175,80	173,30	166,60	113,00	119,00	122,80	132,50	111,80	130,10	143,60	154,00	158,6
Taxa de pendència (expedients pendents/resolts)	0,32	0,30	0,29	0,28	0,29	0,27	0,41	0,44	0,47	0,50	0,66	0,54	0,53	0,61	0,59
Taxa de resolució (expedients resolts/ingressats)	1,00	1,03	1,02	1,03	1,02	1,05	1,02	0,97	0,97	0,95	0,94	1,00	0,97	0,92	0,97
Taxa de congestió	1,32	1,30	1,29	1,27	1,27	1,25	1,39	1,43	1,46	1,49	1,65	1,53	1,54	1,61	1,57

Font. Departament de Justícia i Qualitat Democràtica.



Gràfic 2.23. Assumpes atesos per l'Administració de justícia a Catalunya (2010-2024)



Font. Departament de Justícia i Qualitat Democràtica.

Durant l'any 2024, la mitjana de temps de tramitació dels assumptes judicials als diferents tribunals de Catalunya ha tendit a augmentar, amb durades que superen els nou mesos en la majoria de casos (taula 2.92). La demora judicial, que ha augmentat al llarg de la darrera dècada per la saturació del sistema de justícia, és un factor de victimització secundària i afecta negativament l'eficiència i l'efectivitat de la tutela judicial.



Taula 2.92. Estimació del temps mitjà de tramitació (en mesos) dels assumptes en diferents tribunals de Catalunya (2010-2024)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Audiències provincials (civil)	7,8	8,4	9,2	10,3	10,4	10,1	11	11,6	12,1	11,7	11,1	9,7	10,0	12,6	14,8
Audiències provincials (penal)	4,3	3,4	2,9	2,9	2,7	2,5	2,4	2,2	2,2	2,3	2,7	3,1	3,7	3,5	3,4
Jutjats penals (procediments abreujats)	10,4	11,3	11,8	11,9	11,7	11,6	10,3	9,0	8,6	8,3	9,5	9,9	9,9	11,0	11,9
Jutjats penals (violència contra les dones)	6,4	6,5	6,8	6,8	6,6	5,0	3,9	4,1	5,1	5,7	7,0	6,8	7,3	8,2	8,9
Jutjats penals (violència domèstica)	10,3	10,6	11,6	12,0	11,0	9,5	9,2	8,3	9,6	8,4	8,8	8,6	8,8	9,4	9,8
Jutjats contenciosos administratius	12,3	13,6	14,2	13,9	12,7	11,7	10,5	10,4	11,0	11,6	13,1	13,1	11,7	12,8	13,3
Jutjats socials	6,8	7,8	8,3	8,9	9,9	10,4	10,4	9,9	9,7	9,5	10,9	11,5	10,6	10,8	11,1
Jutjats de menors	8,3	7,6	6,6	5,9	5,8	6,5	6,6	7,3	7,5	7,6	9,7	9,3	7,8	8,0	8,5
Jutjats de vigilància penitenciària	1,3	1,0	0,6	0,6	1,2	1,6	2,2	2,2	2,2	2,1	2,6	2,8	2,1	2,3	2,8
Jutjats de violència sobre la dona (civil)	6,6	6,2	5,9	5,9	6,1	6,2	5,9	6,3	6,6	6,9	8,6	9,1	9,1	9,6	9,9
Jutjats de violència sobre la dona (penal)	2,9	2,5	2,2	2,0	1,7	1,8	1,8	1,9	2,1	2,2	3,0	3,2	3,2	3,3	3,7
Jutjats de primera instància / instrucció (civil)	7,3	7,3	6,4	6,4	5,9	6,2	6,2	6,4	7,3	8,0	9,6	9,4	8,3	8,2	8,7
Jutjats de primera instància / instrucció (penal)	1,7	1,8	1,7	1,5	1,4	1,4	2,4	2,5	2,4	2,4	3,3	3,3	3,1	3,3	3,6

Font. Consell General del Poder Judicial.

La descongestió del sistema de justícia hauria de millorar els pròxims anys gràcies a l'aprovació de la Llei orgànica 1/2025, de 2 de gener, de mesures en matèria d'eficiència del servei públic de justícia, que estableix una nova estructura dels tribunals d'instància i introdueix els mitjans adequats de solució de controvèrsies (MASC) com a requisit previ en determinats procediments civils. El legislador aposta per potenciar la negociació entre les parts, directa o amb un tercer neutral, per evitar la sobrecàrrega dels tribunals i fomentar acords extrajudicials.

El requisit previ dels MASC en determinats procediments civils pot contribuir a reduir la litigiositat, que ha augmentat els darrers anys, i consegüentment també la congestió del sistema judicial.

L'any 2024 la taxa de litigiositat ha augmentat fins a 158,2 assumptes per cada 1.000 habitants, respecte dels 154,0 de l'any anterior, en el marc d'una tendència de creixement sostingut des de 2016 (113,0 assumptes per cada 1.000 habitants).

Durant l'any 2025, el Govern també ha iniciat els tràmits per a l'impuls d'una llei catalana de solució de conflictes per fomentar la mediació i reduir la càrrega judicial. El Departament de Justícia i Qualitat Democràtica també treballa en el desplegament del Pla de descongestió judicial i de mesures d'eficiència de l'Administració de justícia, que inclou la creació de noves unitats judicials per situar Catalunya al nivell de la mitjana estatal en nombre de jutges per 100.000 habitants, el desplegament de les oficines judicials previstes a la Llei 1/2025, la digitalització de l'Administració de justícia i la implantació d'un assistent virtual de suport, basat en la intel·ligència artificial per a jutges, fiscals i lletrats de l'Administració de justícia, entre d'altres.

Enguany, la Comissió Bilateral Estat-Generalitat ha acordat, en l'àmbit judicial, incorporar més de seixanta jutges els pròxims tres anys, amb la previsió que la proporció de jutges per cada 100.000 habitants sigui similar a la del conjunt de l'Estat.

La Llei orgànica 1/2024, de 10 de juny, d'amnistia per a la normalització institucional, política i social a Catalunya, s'aplica de manera desigual i amb importants dificultats pràctiques en l'àmbit penal i administratiu sancionador.

En l'àmbit judicial penal, l'aplicació de la Llei orgànica 1/2024 ha estat marcada per una elevada conflictivitat interpretativa, entre d'altres, amb qüestions d'inconstitucionalitat presentades per diferents comunitats autònomes i grups parlamentaris i per la Sala Penal del Tribunal Suprem, i amb interpretacions restrictives i discrepàncies sobre l'abast temporal i material per part de determinats òrgans judicials, que han generat retards i un grau d'aplicació irregular segons òrgans i procediments.

Durant l'any 2025, el Tribunal Constitucional ha dictat diverses sentències (número 137/2025, de 26 de juny; número 164/2025, de 8 d'octubre, i número 180/2025, de 20 de novembre) que estableixen bàsicament la constitucionalitat de la Llei amb l'excepció d'alguns preceptes declarats inconstitucionals. Fins que el Tribunal Constitucional no ha fixat la seva doctrina, molts procediments han quedat aturats,

amb persones pendents de resolucions sobre l'amnistia en funció del criteri de cada òrgan, fet que ha tingut un impacte negatiu en la seguretat jurídica i en la percepció d'igualtat davant la llei per part de les persones afectades.

En l'àmbit administratiu sancionador, el Síndic de Greuges ha obert l'actuació d'ofici 15/2025, centrada específicament en el seguiment de l'aplicació de la Llei en procediments i sancions administratives, per verificar si les administracions catalanes compleixen el deure d'aplicació activa de la Llei, especialment pel que fa a la identificació d'expedients sancionadors amnistiables, la devolució d'importos abonats i l'adequació dels sistemes d'informació i dels protocols interns a les exigències de la norma.

En aquest sentit, la síndica constata que el grau d'aplicació de la Llei és inferior al volum potencial de casos afectats per sancions administratives, imposades especialment pel Departament d'Interior a manifestants favorables o contraris al procés, amb una aplicació massa dependent de la iniciativa individual de les persones afectades. És per això que la síndica va demanar impulsar polítiques actives de detecció d'expedients i de devolució d'importos, ja que els mecanismes basats només en la iniciativa de la persona interessada resulten insuficients. La síndica demana a les administracions no només una aplicació formal de la Llei, sinó una política activa de revisió, restitució i reparació.

2.10.6. Desplegament d'un model policial de proximitat

El model policial de proximitat, que va més enllà del model d'ordre públic reactiu per treballar la dimensió preventiva de la seguretat, requereix més presència policial i, en conseqüència, més efectius policials presents a l'espai públic.

Al llarg de la darrera dècada s'ha incrementat el nombre d'efectius policials, però en proporció a la població ho ha fet de forma modesta. Aquest increment ha estat de prop de 3.500 (un 12,8 %) en el període 2015-2024, prop de 2.000 efectius més del cos de Mossos d'Esquadra i prop de 1.500 efectius més a les policies locals. **Això suposa passar de 37,4 a 39,1 efectius per cada 10.000 habitants** (taula 2.93).

Enguany, la Generalitat i l'Estat han acordat ampliar el sostre de la plantilla dels Mossos d'Esquadra fins als 25.000 agents el 2030, amb l'objectiu de garantir una ràtio d'agents per habitant equiparable a la mitjana estatal. D'aquesta manera s'amplia el topall, que fins ara era de 22.006 policies, en 3.000 agents més. **Per ara, el nombre actual d'agents dels Mossos d'Esquadra, prop dels 19.000, es troba encara lluny del sostre de plantilla de 25.000 agents per a l'any 2030, i també per sota de les previsions establertes per a l'assoliment d'aquest sostre** (19.581 efectius el 2024 i 20.064 efectius el 2025).



Taula 2.93. Efectius dels cossos policials a Catalunya (2011-2024)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Mossos d'Esquadra	16.654	17.160	17.080	16.973	16.869	16.783	16.610	16.450	16.916	17.361	17.889	17.881	18.355	19.029
Polícia Local	10.894	10.690	10.586	10.631	10.888	10.848	10.850	10.968	10.703	10.904	11.167	11.572	11.604	12.279 (p)
Total	27.548	27.850	27.666	27.604	27.757	27.631	27.460	27.418	27.619	28.265	29.056	29.453	29.959	31.308
Efectius de Mossos d'Esquadra / 10.000 hab.	22,2	22,8	22,8	22,8	22,7	22,6	22,2	21,8	22,2	22,5	23,1	23,0	23,2	23,7
Efectius de policia local / 10.000 hab.	14,5	14,2	14,1	14,3	14,7	14,6	14,5	14,5	14,0	14,1	14,4	14,9	14,7	15,3
Efectius policials / 10.000 hab.	36,8	37,1	36,9	37,1	37,4	37,1	36,7	36,4	36,2	36,6	37,5	37,9	37,9	39,1

Font. Departament d'Interior i Seguretat Pública.
Nota. (p) indica que la dada és provisional.

L'any 2024 ha incrementat l'activitat policial, amb més incidències ateses i atestats instruïts, tot i que amb una lleugera reducció dels fets penals. La taxa de fets penals coneguts per cada 1.000 habitants se situa en nivells inferiors als d'abans de la pandèmia (65,0 ‰ l'any 2024, per xifres superiors al 70 ‰ l'any 2019 i anteriors) (taula 2.94). La institució està elaborant un informe específic sobre la criminalitat i les diferents categories de delictes a Catalunya durant el període 2015-2025.



Taula 2.94. Fets penals coneguts per la policia de Catalunya (2011-2024)

Estadística de les actuacions policials	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Fets penals	531.226	529.229	524.390	509.328	497.167	487.893	508.209	564.820	578.734 (*)	373.263	416.623	502.257	525.577	521.327
Taxa per 1.000 hab.	70,5	69,9	69,4	67,7	66,2	64,9	67,3	74,3	75,4 (*)	48,3	53,8	64,7	66,5	65,0
Fets penals resolts	–	–	–	142.034	131.380	125.182	141.062	150.881	150.857	132.501	144.885	168.356 (*)	179.700	190.761
Incidències ateses: activitat policial	–	–	647.222	644.721	657.266	674.334	716.899	761.311	813.672	717.799	769.724	864.588	908.920	939.723
Detencions	–	–	51.794	46.187	39.206	37.586	38.030	42.422	46.011	40.420	43.674	51.186 (*)	74.842	81.212
Atestats instruïts	–	–	967.888	965.874	977.926	988.090	1.048.551	1.129.098	1.179.318	1.104.023	1.041.823	1.145.972	1.253.009	1.265.080

Font. Departament d'Interior.
Nota. (*) indica una ruptura a la sèrie.

Durant l'any 2025, davant l'augment d'identificacions i de detencions, la síndica ha promogut diferents actuacions orientades a promoure el respecte de les garanties de les persones identificades i detingudes.

Durant l'any 2024, es van fer 1.412.968 identificacions, un 11,7 % més que l'any 2023, i 81.212 detencions, un 8,5 % més que l'any 2023, amb prop de 50.000 persones detingudes. Pel que fa als delictes patrimonials, 637 persones van ser detingudes set vegades o més, amb una tendència progressiva a l'augment.

En relació amb aquestes detencions, **d'una banda, la síndica insisteix que els reconeixements mèdics a persones detingudes o privades de llibertat es facin en privat,** sense personal de custòdia present a l'àrea mèdica o a les zones d'abast visual i auditiu, amb l'única excepció que hi hagi sospites justificades de risc i el professional sanitari així ho demani. **Així mateix, es remarca la necessitat d'emplenar adequadament els informes mèdics en casos d'al·legació o sospita de maltractament, seguint els estàndards de qualitat del Protocol d'Istanbul.**

I, d'altra banda, **la síndica ha demanat a la Direcció General de la Policia que modifiqui la interpretació restrictiva que fa de l'article 520 de la Llei d'enjudiciament criminal en relació amb el dret dels detinguts i dels seus lletrats a accedir als elements de les actuacions que siguin essencials per impugnar la legalitat de la detenció,** que tanca la porta en tots els casos a la possibilitat d'obtenir aquests elements, i que sigui més garantista i respectuosa amb la Sentència 21/2018 del Tribunal Constitucional, tot respectant el marc jurídic europeu relatiu al dret de defensa.

Alhora, **la síndica ha obert una actuació d'ofici (AO 70/2025) sobre identificacions i detencions policials per perfils racistes o altres biaixos, amb la voluntat de millorar l'actuació policial evitant al màxim la discriminació.** En relació amb aquest assumpte, ha recomanat establir indicacions pràctiques i concises per escrit i amb criteris clars que limitin la potestat policial d'identificar, escorcollar, parlar i detenir persones; promoure l'ús de formularis d'identificació, parada o detenció i registre i donar-ne una còpia a la persona identificada com a garantia o mitjà de prova; i, en matèria de formació, anar més enllà de l'enfocament jurídic i afegir un component sociològic per observar els principis d'igualtat i no discriminació.

A més, **la síndica també ha obert una actuació d'ofici (AO 81/2025) per fer el seguiment de les recomanacions d'ús dels dispositius conductors d'energia (DCE) per part dels Mossos d'Esquadra,** atès que el protocol d'ús de pistoles elèctriques no s'ha reformat des del 2018. La Direcció General de la Policia informa que s'ha reforçat l'actuació prèvia a la utilització dels DCE mitjançant l'advertiment verbal a la persona afectada, i que en la revisió anual de la instrucció que regula l'ús d'aquests dispositius s'inclourà prohibir-ne o limitar-ne l'ús excepcional amb infants.

També s'ha obert una actuació d'ofici (AO 90/2025) arran de queixes rebudes relacionades amb la supressió de les dades personals enregistrades al Sistema d'Informació de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, fonamentalment per l'incompliment del termini establert d'un mes. El volum de gestió és de més de 6.000 expedients anuals (6.798 el 2024), i la casuística és més complexa que anys enrere.

Finalment, cal destacar que la institució ha visitat durant l'any 2025 les sis oficines d'atenció a les víctimes de delictes (OAVD) existents a Catalunya, amb una valoració altament positiva pel que fa a la tasca desenvolupada.

2.10.7. Model d'agència tributària centrada en el contribuent

La síndica destaca la progressiva presa de consciència per part de les administracions tributàries de la necessitat d'incorporar millores orientades a la bona administració i a una gestió dels tributs més accessible, amable i centrada en el contribuent.

De mica en mica, l'Agència Tributària de Catalunya està adoptant un enfocament més restauratiu i està modificant les comunicacions perquè siguin més clares i comprensibles, per evitar perjudicis als contribuents. De la mateixa manera, les cartes de servei de les administracions tributàries comencen a incorporar objectius que evidencien la voluntat de millorar l'atenció a la ciutadania.

Tot i aquestes millores, la síndica també recorda que el sistema tributari actual encara no garanteix suficientment que les persones disposin dels mitjans econòmics indispensables per mantenir una vida digna, fet que dificulta les possibilitats de superar determinades situacions de vulnerabilitat social. Això es dona, per exemple, quan l'Administració embarga la renda garantida de ciutadania per fer front a deutes tributaris, quan aquests deutes impedeixen a les persones afectades per situacions de pobresa sobrevingudes refer la seva vida, o quan s'imposen tributs sobre ajuts i prestacions destinats a cobrir necessitats bàsiques o de caràcter social, de manera que el resultat econòmic final pot ser més desfavorable que si no s'haguessin percebut aquests ajuts. A més, els deutes tributaris impedeixen l'accés a nous ajuts i prestacions, encara que l'obligació de pagament no s'hagi pogut satisfer per raó de la situació econòmica vulnerable.

Enguany s'ha publicat el Decret llei 15/2025, de 26 d'agost, de mesures urgents en l'àmbit del règim jurídic de l'Agència Tributària de Catalunya, per adaptar-lo a les necessitats i noves funcions derivades del sistema de finançament singular de la Generalitat de Catalunya. Tot i això, fins ara no hi ha hagut avenços significatius en aquesta matèria.

3. Actuacions de la institució en el context de Catalunya

3.1. Administració pública

Processos selectius: reclamant empatia, transparència i coordinació

Cal més empatia administrativa cap a les persones que participen en processos selectius.

Tenint en compte que els serveis públics han d'estar orientats a les necessitats de les persones, el disseny de les convocatòries públiques –tant de processos selectius d'accés com de provisió– ha de situar els aspirants i participants al centre. Darrere de cada una d'aquestes persones hi pot haver múltiples casuístiques. Sigui quina sigui la situació de partida, cal una empatia administrativa en la gestió del capital humà que ha apostat per concórrer en aquests processos, que ha de poder sentir-se acompanyat i atès al llarg de totes les fases i vicissituds del procés.

La convocatòria de processos selectius ha d'anar acompanyada d'un calendari orientatiu de les fases del procés.

La publicació de les bases de la convocatòria en el diari oficial és el tret de sortida d'un procés que no té fixada oficialment una data de finalització. En un moment en què s'està repensant el nou model de funcionament de l'Administració pública, és coherent amb els principis de bona administració i de proximitat que l'òrgan convocant incorpori en el seu web un calendari orientatiu de les diferents fases del procés. Aquest calendari hauria d'incloure també qualsevol alteració o incidència sobre la previsió inicial, amb una breu explicació de les causes i una reprogramació de les dates, de manera que sigui una guia per als aspirants.

No és acceptable que l'Administració disposi d'un calendari intern de previsions i que els aspirants no en tinguin coneixement, o que es comparteixi la informació únicament amb els sindicats i les direccions de serveis i subdireccions de recursos humans. Aquest caràcter intern del calendari és l'antítesi de la transparència i aboca a la incertesa, a la difusió de rumors i a un estat d'angoixa que es tradueix en un descontentament generalitzat, tal com ha pogut constatar aquesta institució.

Aquesta premissa, que hauria de ser un element prioritari en la gestió dels processos selectius, ha generat consens, si més no, entre els diferents grups polítics que van intervenir en la Comissió d'Afers Institucionals del Parlament de Catalunya el 12 de juny de 2025.

S'ha de garantir la transparència en la tramitació dels processos selectius i de provisió, i que els criteris interpretatius siguin congruents amb la llei.

La transparència també ha estat objecte d'atenció i d'actuació amb relació als processos de provisió per a l'ocupació temporal de llocs de treball a l'Administració de la Generalitat. La Direcció General de Funció Pública (DGFP) va informar de la previsió que, durant l'any 2024, entrés en vigor un nou sistema de selecció de personal temporal mitjançant una borsa de treball. En el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya de 27 de desembre de 2024 es va publicar l'Acord GOV/264/2024, de 23 de desembre, que aprova les regles de constitució i funcionament de la borsa. No obstant això, la seva posada en funcionament estava supeditada a la implementació tecnològica o a la data que assenyalés la resolució de publicació de la primera baremació.

La posada en marxa d'aquesta borsa havia de deixar sense efecte la nota informativa de la DGFP de 7 de març de 2024 –resultat de dues actuacions d'ofici iniciades per la institució del Síndic de Greuges el 2021–, que establia mesures per garantir més transparència en els processos. Entre aquestes mesures destacava la inclusió dels barems de puntuació dels currículums en l'apartat dels “aspectes a valorar” de l'oferta i de la informació sobre el règim d'impugnacions. Així mateix, la nota informativa regulava la reserva de llocs de treball per a persones amb discapacitat mitjançant un sistema basat en el criteri de la regla 1/14, és a dir, la reserva d'un de cada catorze llocs de treball computats sobre el conjunt d'ofertes d'un departament i els seus organismes autònoms.

Com que la borsa no s'ha posat en marxa i es manté el sistema de publicació de les ofertes, n'hem fet el seguiment i hem detectat que no totes les ofertes inclouen els barems i que cap informa del règim d'impugnacions. Només el Departament de la Presidència l'ha inclòs en un apartat al qual difícilment accediran les persones que no hagin estat seleccionades. Es tracta de l'apartat “Resultats de la selecció de les ofertes temporals de treball del Departament de la Presidència”.

Tot i que la DGFP s'ha compromès a recordar als departaments que han d'aplicar els criteris de la nota informativa, la síndica ha insistit en la necessitat de revertir un disseny que no garanteix l'accés informatiu dels aspirants que prenen part a les ofertes temporals i que han de recórrer a aquesta institució perquè desconeixen què poden fer per impugnar el resultat del procés.

Quant a l'aplicació de la regla 1/14, ha estat força decebedor detectar que el criteri no s'està respectant, que la DGFP no ha implementat cap mecanisme per fer-ne el seguiment i que el Departament de la Presidència ha reconegut un retard en l'adaptació de les aplicacions i dels mitjans tècnics per fer-la efectiva.

La futura posada en marxa de la borsa oberta d'ocupació temporal, la data de la qual encara és incerta, ha estat l'argument adduït per la DGFP per no aplicar les mesures per fer efectiva la implantació del currículum anònim o cec en els formularis enllaçats a les ofertes d'ocupació temporal. Aquesta mesura va ser fruit d'un acord subscrit el 17 de febrer de 2020 entre l'Administració i els representants dels treballadors, que preveia la supressió de dades i referències personals (nom, cognoms, DNI i edat) en la fase prepresencial (anterior a l'entrevista) dels processos per a l'ocupació temporal.

La síndica ha manifestat que el sistema de borsa oberta no impedeix mantenir el model de currículum anònim, el qual és necessari mentre el nou sistema no sigui tècnicament operatiu i podria, fins i tot, passar a ser complementari posteriorment. Aquesta recomanació, però, no ha estat compartida pel Departament de la Presidència.

La manca de fluïdesa en l'intercanvi d'informació entre els diferents departaments posa en evidència la necessitat de reforçar els mecanismes de coordinació interna. Si això no es fa, es posa en perill la relació de confiança dels ciutadans amb l'Administració de la Generalitat.

Aquesta necessitat s'ha evidenciat arran de la coincidència de dates de proves detectada pels aspirants a les convocatòries d'accés a la funció pública docent i a la categoria de mosso/a del cos de Mossos d'Esquadra. En ambdós casos, una de les proves de la fase d'oposició coincidia amb la data de la prova escrita per obtenir el certificat de nivell superior de català (C2), convocada pel Departament de Política Lingüística.

Cal recordar que les unitats administratives dels diferents departaments, encarregades de gestionar aquestes proves, s'integren dins d'una única Administració pública, que actua amb personalitat jurídica única i que està al servei dels ciutadans. En aquest cas, l'actuació de l'Administració de la Generalitat ha estat força allunyada dels principis generals que han de regir l'actuació administrativa: servei efectiu als ciutadans, bona fe i confiança legítima.

La síndica va recordar que qualsevol solució per minimitzar els efectes de la coincidència de dates s'havia de fer pública al web del Departament de Política Lingüística, a fi de garantir la màxima transparència. En aquest sentit, el Departament va oferir a les persones afectades la possibilitat de traslladar la seva inscripció a la convocatòria següent.

Per evitar que en el futur es reproduïxin situacions similars, s'ha constituït una comissió interdepartamental de coordinació entre les diferents unitats administratives encarregades de la gestió de les proves. A més, els departaments d'Educació i Formació Professional i de Política Lingüística han demanat al Departament de la Presidència que creï un calendari comú de proves per al conjunt de la Generalitat.

Efectes col·laterals del procés d'estabilització

Els titulars sobre el nombre de persones que han estabilitzat la seva plaça a l'Administració no han d'eclipsar la situació d'aquelles que s'han vist perjudicades per l'aplicació d'uns criteris que, sota l'empara de l'estabilització, no considerem ajustats a dret.

En aquest apartat volem situar, en primer lloc, els casos que han arribat a la institució per una aplicació, creiem que esbiaixada, de la compensació econòmica prevista a l'article 2.6 de la Llei 20/2021, de 28 de desembre, de mesures urgents per reduir la temporalitat en l'ocupació pública, per al personal funcionari interí o personal laboral temporal que, estant en actiu, hagués vist finalitzada la seva relació amb l'Administració per no haver superat els processos selectius d'estabilització.

Es tracta d'una mesura legal indemnitzatòria que no neix de l'existència d'un abús, sinó que és una conseqüència de no haver superat el procés d'estabilització. Per això, entenem que les administracions no poden condicionar-la a criteris no publicats ni previstos a la norma. Tanmateix, la DGFP i el Consell Comarcal de l'Alt Empordà han limitat l'abonament de les compensacions als treballadors que no haguessin superat els processos i que haguessin prestat serveis de forma continuada durant un mínim de tres anys en el mateix cos, escala, especialitat o categoria laboral de la plaça convocada en concurs de mèrits o concurs oposició. En situacions com aquesta, en què l'Administració fa una interpretació interessada de la norma de manera unilateral, s'ha abocat les persones afectades a haver de recórrer als tribunals de justícia.

En segon lloc, en aquest apartat també volem esmentar els cessaments de funcionaris interins les places dels quals han estat adjudicades a persones que havien superat el procés d'estabilització, malgrat tractar-se de places que no reunien els requisits de la Llei 20/2021 per ser estabilitzades, és a dir, que no havien estat ocupades de forma temporal i ininterrompuda durant almenys els tres anys anteriors al 31 de desembre de 2020.

Segons el criteri de la DGFP, els requisits de les places dels processos d'estabilització, fixats a la Llei 20/2021, només havien de servir per quantificar el nombre de places afectades pels processos, però no implicaven que aquestes places s'haguessin de correspondre amb els llocs de treball oferts a l'adjudicació. Per això va haver de fixar uns criteris tècnics per seleccionar places addicionals.

Aquesta institució no comparteix l'aplicació de criteris tècnics que no s'han anunciat ni publicat per seleccionar places a mesura que sorgeixin necessitats. L'oferta pública d'estabilització ha d'integrar les places que compleixin els requisits establerts a la Llei 20/2021, i són els llocs de treball vinculats a aquestes places, i no altres, els que es poden adjudicar amb caràcter provisional als aspirants que superin el procés d'estabilització.

La inclusió de places a l'oferta d'estabilització que no complien els requisits fixats a la Llei 20/2021 ha acabat posant fi a relacions de servei de persones que ni tan sols complien el mínim dels tres anys d'ocupació temporal i ininterrompuda, criteri que la mateixa DGFP havia afegit com a requisit per accedir a la compensació econòmica en cas de no superar el procés.

Finalment, cal fer referència a la situació de desconcert en què s'han trobat les persones que van participar i superar la convocatòria dels processos de selecció especials de promoció interna corresponents a l'escala auxiliar administrativa de l'Administració de la Generalitat (codi 823). Tot i que inicialment es van convocar 1.296 places, en el moment d'oferir els llocs a adjudicar el Departament de la Presidència les va rebaixar a 302 per fer-les coincidir amb el nombre d'aspirants que havien presentat la sol·licitud de participació. Segons la DGFP, aquesta reducció és admissible perquè les places convocades no derivaven de les ofertes d'ocupació, sinó d'una garantia legal, i no responien a necessitats concretes d'efectius amb assignació pressupostària.

De nou, no compartim aquesta justificació i així ho hem fet saber al Departament de la Presidència. La garantia legal prevista a l'article 1.2 de la Llei 8/2023¹ a l'hora de fixar el nombre de places que havien d'oferir-se per promoció interna –el 45 % del total de places aprovades a l'oferta d'ocupació pública d'estabilització– s'hauria d'haver respectat i el nombre de places no s'hauria d'haver reduït ni modificat.

La reducció de més d'un 75 % del nombre de places inicialment convocades ha minvat de manera significativa les possibilitats dels aspirants d'escollir un lloc del cos immediatament superior proper al domicili. És més que probable que, si l'adjudicació del lloc comporta un desplaçament considerable respecte del domicili, els funcionaris optin per mantenir-se en el seu lloc d'origen i sol·licitar una excedència del lloc adjudicat per promoció interna.

¹ Llei 8/2023, de 12 de maig, de mesures urgents per a la reducció de la temporalitat, de foment de la promoció interna i d'agilitació de la cobertura de llocs de treball amb funcionaris de carrera.



Actuacions transformadores

Q 02364/2025

Arran d'una queixa per haver valorat una candidatura a professora associada amb un criteri que no constava a la convocatòria, la Universitat Rovira Virgili ha reconegut el caràcter generalista de la normativa de concursos per al professorat i ha donat instruccions perquè, d'ara endavant, els concursos desglossin els ítems dels apartats que es valoraran.

Q 05669/2025

TMB està treballant per escurçar els temps de resposta a les reclamacions, després que la síndica constatés el retard amb les demandes per incidències en la prestació del servei. Aquest retard no respon a les legítimes expectatives de la ciutadania respecte d'una administració eficaç i eficient que serveix amb objectivitat els interessos públics.

Q 05312/2025

Q 04481/2025

Q 04504/2025

Arran de queixes pel funcionament de l'acreditació de competències professionals, l'Agència Pública de Formació i Qualificació Professionals de Catalunya ha adoptat mesures per reduir el temps de tramitació i emetre les resolucions dins de termini. També s'ha compromès a informar de manera pública, periòdica i entenedora de la tramitació dels processos iniciats.

Q 05684/2025

En una oficina del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) no van voler acceptar una documentació per al Servei Públic d'Ocupació Estatal (SEPE) i, arran de la nostra intervenció, des del 23 de juny de 2025, s'han donat instruccions perquè totes les oficines del SOC tramitin la documentació adreçada al SEPE.

AO 0092/2025

Arran de la denúncia que un ajuntament no havia aplicat bé la reserva per a dones en una convocatòria de la policia local, es va constatar que la normativa admetia dues interpretacions. Arran de la nostra intervenció, l'Avantprojecte de llei de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic per al 2026 preveu modificar la normativa aplicable en aquest sentit –l'apartat 3.b) de la disposició addicional vuitena de la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de policies locals– per eliminar qualsevol marge d'interpretació.

Q 02474/2023

Un interessat va presentar queixa perquè li van embargar la revolució de la declaració de l'IRPF per una sanció impagada que no li havien notificat. Amb l'estudi del cas, vam saber que rebia la correspondència en un centre de serveis socials –on estava empadronat sense domicili fixi– i l'Ajuntament de Barcelona va admetre que no es podia assegurar que se li lliuressin les notificacions. Vam suggerir la implementació d'un protocol per gestionar la correspondència en aquests casos i l'Ajuntament ja ha elaborat un esborrany del document i espera la validació dels serveis jurídics.

AO 00278/2020

AO 00164/2022

L'impuls de la institució per suprimir la cita prèvia per rebre l'atenció presencial en les administracions catalanes ha donat fruits. La pràctica de la cita prèvia obligatòria es va implantar durant la pandèmia sense cobertura normativa i, un cop superada la pandèmia, vam recomanar que s'emprés només de forma voluntària per als ciutadans com a via d'atenció preferent. Finalment, la Llei 26/2010, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya es va modificar amb la Llei 9/2025, de 13 de novembre, i ha incorporat el que no paràvem de repetir i recollir en les nostres actuacions en els termes següents: "La cita prèvia no pot ésser obligatòria en cap cas i només es pot establir per a millorar els serveis d'atenció presencial".

Administració pública

Dades de l'Informe anual 2023



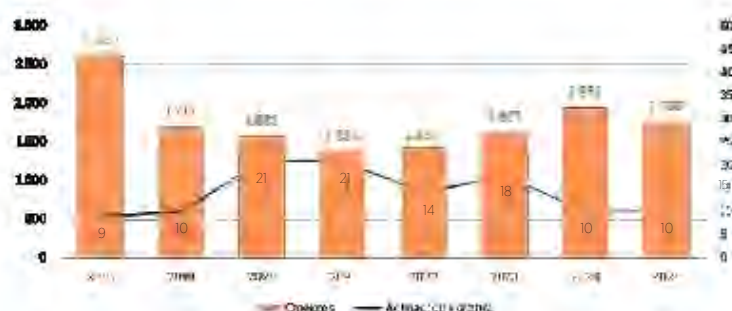
3.606 actuacions

1.768 (49,0 %)
Queixes

1.828 (50,7 %)
Consultes

10 (0,3 %)
Actuacions d'ofici

Evolució de les queixes i actuacions d'ofici



Variació respecte a l'any anterior



Queixes
- 9,7 %



Actuacions d'ofici
0 %

Queixes i actuacions d'ofici per tema



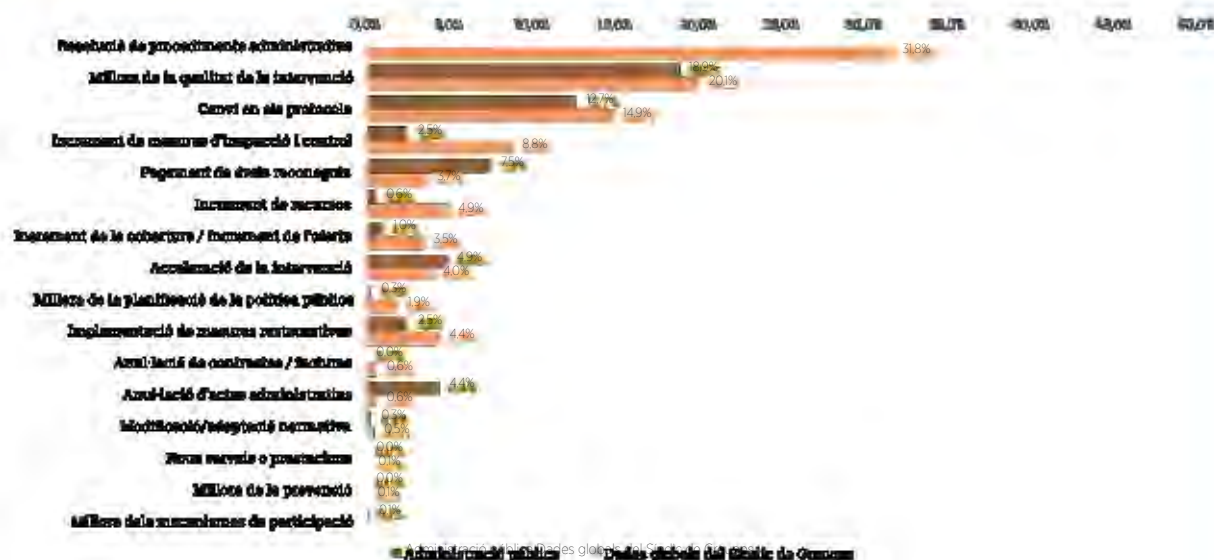
Finalització de les queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2025



Acceptació de la resolució de les queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2025

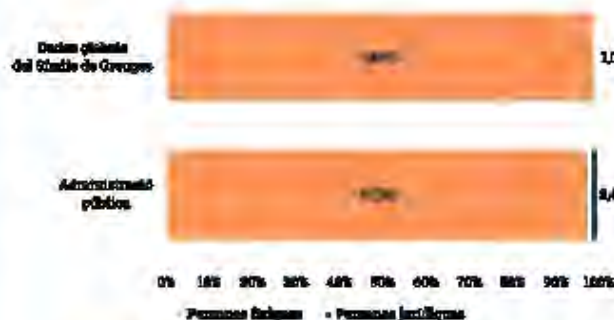


Compliment dels suggeriments fets pel Sindic de Greuges durant el 2025



Dades sociodemogràfiques de les persones que han presentat queixa

Tipus de persones



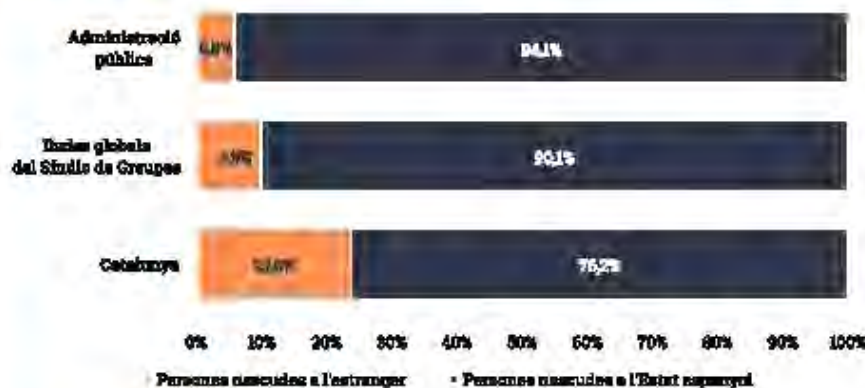
Persones físiques Per gènere



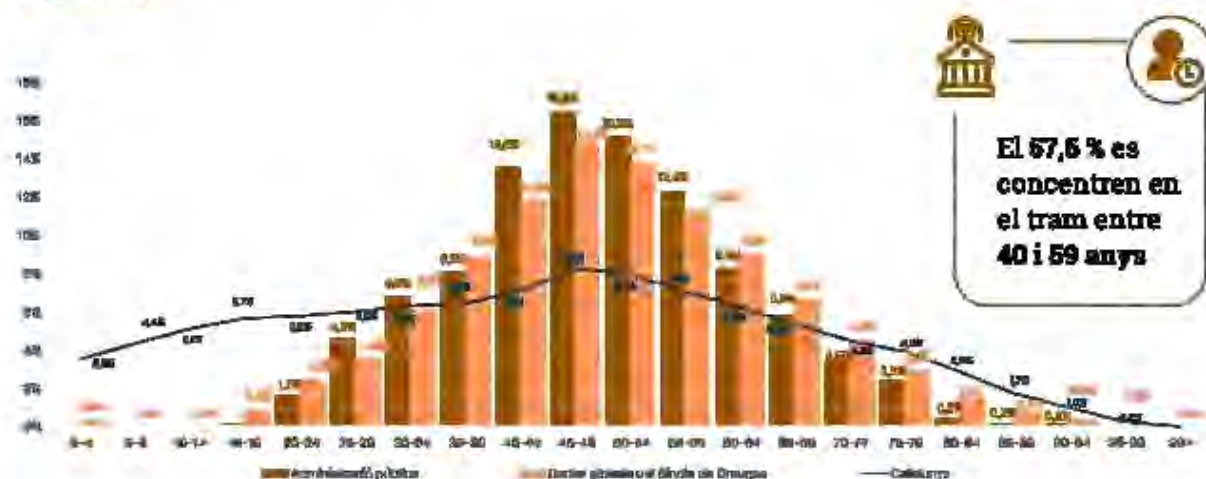
1.725 persones s'han adreçat a la institució



Persones físiques Per lloc de naixement



Persones físiques Per edat



3.2. Salut

Necessitat de millorar la intervenció de l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques en diversos procediments

Per avaluar la situació dels pacients, s'ha d'examinar tota la informació mèdica disponible.

La Subdirecció General d'Avaluacions Mèdiques - Institut Català d'Avaluacions Mèdiques (ICAM) té encomanades, entre d'altres, les funcions de control, inspecció, avaluació i seguiment dels processos mèdics i sanitaris vinculats a les prestacions del sistema de la Seguretat Social en matèria d'incapacitat laboral. En exercici d'aquestes funcions, l'ICAM pot citar en qualsevol moment una persona en situació de baixa laboral, tant d'ofici com a petició de l'empresa, de l'entitat gestora de la prestació (que pot ser la mútua laboral) o del metge de família.

El desacord amb la decisió de l'ICAM d'emetre una alta mèdica per inspecció continua sent un dels motius de queixa més habituals entre les queixes que rebem relacionades amb l'actuació d'aquest organisme. En aquestes queixes, les persones manifesten que consideren que la seva situació de salut no s'ha valorat prou i que no s'ha tingut en compte el criteri del metge de família que va emetre la baixa. Sovint, també indiquen que no s'han valorat els informes dels especialistes que han aportat, especialment quan es tracta d'informes emesos per professionals que no formen part de la sanitat pública. Consideren que els especialistes tenen més coneixement de la patologia que pateixen i no entenen que els professionals de l'ICAM en qüestionin el criteri.

Des de la nostra institució hem insistit en la necessitat que s'examini tota la informació mèdica dels pacients sense deixar de banda cap informe, i que els professionals avaluadors disposin de la formació completa, suficient i actualitzada sobre els procediments mèdics que han d'avaluar, per tal que les seves decisions estiguin convenientment fonamentades.

Detectem que les persones tenen més coneixement de la possibilitat de presentar una reclamació prèvia a la via judicial quan no estan d'acord amb una decisió de l'ICAM. Tanmateix, el fet que hagin de recórrer a aquesta via no es considera una bona pràctica administrativa.

Això passa no només en els casos de desacord amb l'emissió d'una alta mèdica quan les persones creuen que la seva situació de salut no els permet treballar, sinó també en els casos en què no se'ls ha emès una baixa. En aquest sentit, ha augmentat el nombre de queixes de persones que manifesten que, després d'haver presentat una reclamació, no han rebut cap resposta.

Hem assenyalat al Departament de Salut que la resolució d'aquest tipus de reclamacions té un impacte molt significatiu en les persones afectades, tenint en compte que consideren que no estan en condicions de reincorporar-se a la feina o de continuar treballant. Per aquest motiu, creiem que aquestes reclamacions s'haurien de resoldre amb la màxima celeritat. Sembla que també ho ha previst així el legislador, que ha fixat uns terminis de presentació i resolució de la impugnació molt ajustats, especialment en els casos d'alta mèdica: onze dies hàbils des de la data d'alta i set dies hàbils des de la presentació de la reclamació.

Malgrat que el silenci administratiu permeti acudir a la via judicial i eviti una situació d'indefensió, com ha manifestat l'Administració, aquesta via no s'ajusta al que considerem una bona pràctica administrativa. A més, no és gens menyspreable el cost emocional –a banda de l'econòmic– que té en les persones haver d'iniciar un procediment judicial. Per això, considerem més adequat que les persones puguin disposar prèviament d'un pronunciament de l'Administració, de manera que la decisió d'iniciar la via judicial no respongui a una manca de resolució, sinó a un desacord amb la resolució, si escau.

D'altra banda, en els supòsits en què s'ha emès una alta mèdica per inspecció, si durant els sis mesos posteriors la persona necessita una nova baixa mèdica per un diagnòstic igual o similar, el metge de família ha de demanar a l'ICAM la valoració d'aquesta nova baixa i, si escau, l'ICAM la validarà. Tot i això, en algunes de les queixes rebudes, les persones expliquen que, tot i no tractar-se d'una patologia igual o similar, quan el metge de família ha intentat emetre una nova baixa, s'ha trobat que té aquesta possibilitat bloquejada, i ha hagut de demanar igualment la validació a l'ICAM.

S'han detectat algunes disfuncions en la tramitació de les baixes mèdiques.

Fa un temps, vam començar a rebre queixes de persones que, després de ser visitades pel seu metge de família, estaven convençudes que estaven de baixa mèdica, però que més endavant s'assabentaven que l'empresa no tenia constància de la seva baixa. Per tant, s'havien de reincorporar a la feina i justificar els dies d'absència, en alguns casos amb l'advertiment de ser acomiadades si no ho feien.

En algunes d'aquestes queixes, les persones ens explicaven que al CAP els havien assegurat que la validació de la baixa s'havia sol·licitat correctament, però que calia esperar perquè l'ICAM trigava a resoldre. Fins i tot vam tramitar la queixa d'un metge que confirmava que així li ho havia dit ell mateix a la seva pacient. Per tant, els professionals del CAP asseguraven que havien utilitzat correctament el sistema de comunicació establert entre els CAP i l'ICAM per demanar la validació, mentre que l'ICAM assegurava no haver rebut la petició. Davant d'això, vam obrir una actuació d'ofici per examinar aquesta situació.

En el marc d'aquesta actuació, el Departament de Salut ens va explicar més detalladament el sistema de comunicació general entre els dos dispositius sanitaris

i, en qualsevol cas, va remarcar que és responsabilitat dels pacients conèixer la seva situació exacta i saber que no poden deixar d'acudir a la feina sense la seguretat de disposar d'una baixa mèdica.

D'una banda, sembla que el procediment per sol·licitar la validació d'una baixa implica molts passos i que en moltes ocasions no es finalitza, cosa que fa que la comunicació no arribi a l'ICAM. No obstant això, el fet que els professionals tinguin la seguretat que han fet i acabat la gestió correctament ha portat el Síndic de Greuges a demanar a l'Administració sanitària que investigui a fons la problemàtica detectada, que analitzi si convindria crear un sistema de comunicació específic per a les comunicacions amb l'ICAM i que determini quines millores concretes cal introduir en el sistema actual per optimitzar el procediment de validació de les baixes mèdiques. En aquest sentit, caldria valorar concretament la possibilitat de vincular d'alguna manera el procés de sol·licitud de validació i l'enviament a l'ICAM per evitar deixar la gestió inacabada, i generar algun tipus de justificant que permeti tenir la seguretat que tota la gestió (tramitació i enviament) s'ha fet correctament. Atès que hi pot haver desconeixement per part dels professionals implicats sobre el procés de tramitació de la baixa, es va demanar també que es garantís que els professionals tenen clar que generen una proposta de baixa que requereix validació i que es reforçés la formació sobre el sistema de comunicació.

D'altra banda, hem exposat al Departament que no ens sembla apropiat que la resposta que es proporciona a les persones interessades és que tenien la responsabilitat de comprovar que efectivament estaven en situació de baixa mèdica abans de no acudir a la feina. S'ha d'entendre que els responsables de gestionar la validació de les baixes són els professionals sanitaris que atenen els pacients, i que no es pot traslladar aquesta responsabilitat a les persones. Creiem que una bona administració és aquella en què les persones poden confiar que les seves peticions es gestionen de manera adequada, sense que se'ls hagi d'exigir que ho comprovin, si és que tenen manera de fer-ho. D'acord amb això, creiem que les persones haurien de poder sortir de la consulta mèdica amb la seguretat que la gestió de la seva baixa s'ha fet correctament.

En resposta a les nostres recomanacions, el Departament ha informat que està previst implementar un nou sistema integrat de gestió de la incapacitat temporal que connectarà tots els agents implicats, més enllà fins i tot de l'atenció primària. Mentrestant, en la línia del que demanàvem, confirma que la resposta de la validació es fa en un termini d'entre vint-i-quatre i quaranta-vuit hores. També ha destacat que el coneixement dels professionals implicats en la gestió és fonamental i que, tot i que l'elevada rotació de professionals de primària pugui dificultar-ho, disposen de material formatiu suficient al seu abast.

En conseqüència, hem demanat també la implicació de l'atenció primària en la resolució de la problemàtica actual per garantir una tramitació correcta de les baixes, a fi d'evitar confusions i conseqüències no desitjades. Això, en espera que el nou sistema en què es treballa determini una comunicació clara entre les parts implicades en el procediment.

Cal dotar l'ICAM de personal avaluador suficient i qualificat.

Som conscients que el volum de feina de l'ICAM és molt elevat i que el nombre de professionals avaluadors és insuficient per fer-hi front. Segons reconeix el Departament de Salut, un 30 % de les places d'avaluadors estan vacants, tot i haver-se convocat diversos processos de selecció. Aquesta situació ha afectat molt significativament el seguiment dels processos d'incapacitat temporal, que s'han allargat molt. A conseqüència d'això, s'ha incrementat el volum d'expedients de baixa mèdica que superen els dotze mesos i els que superen els divuit mesos. Cal destacar que a partir dels cinc-cents quaranta-cinc dies d'incapacitat temporal (divuit mesos) el pacient deixa de cotitzar, amb la implicació que això comporta. Per tant, és imprescindible introduir incentius suficients que permetin atreure professionals qualificats que puguin exercir les funcions que tenen legalment encomanades, i s'ha de fer de manera urgent.

Sabem que aquest any el Govern ha aprovat un pla de mesures per millorar l'avaluació mèdica i la gestió dels procediments d'incapacitat temporal, i que s'han aplicat algunes mesures extraordinàries. Amb la finalitat de fer-ne un seguiment, hem demanat més informació sobre aquest pla, que esperem que contribueixi a millorar la situació.

Aquesta acumulació d'expedients també ha fet que al Síndic de Greuges rebem més queixes de persones que, davant l'allargament de la seva situació d'incapacitat temporal més enllà dels terminis esmentats, han d'esperar que l'ICAM valori la seva situació, fins i tot en els casos en què han demanat l'alta voluntària. I és que si durant el temps de pròrroga de la incapacitat temporal (entre l'any i els divuit mesos) es produeix la recuperació o una millora que permet tornar a treballar, s'ha de sol·licitar la revisió mèdica de la pròrroga de la incapacitat temporal a l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS), que és qui finalment resol si s'emet l'alta mèdica. Com que a Catalunya és l'ICAM qui fa les funcions dels equips de valoració d'incapacitats de l'INSS, és un professional avaluador de l'ICAM qui ha d'emetre un dictamen mèdic, preceptiu però no vinculant, i després és l'INSS qui ha de resoldre.

Val a dir, a més, que la intervenció en el mateix procediment de l'INSS i de l'ICAM és sovint motiu de confusió entre les persones que es dirigeixen a un organisme o l'altre indistintament demanant celeritat en la resolució de les seves sol·licituds. De vegades, aquestes persones es queixen també que les informacions que els ha facilitat un organisme o l'altre no els ajuden a esclarir el procediment, ans al contrari. A més, fruit d'aquesta confusió, un cop l'INSS emet la seva resolució, moltes persones presenten la seva reclamació davant de l'ICAM.

Més enllà de l'avaluació mèdica pròpiament dita, una protesta recurrent de les persones que s'han de relacionar amb l'ICAM és el tracte que reben.

Malgrat que certament es poden produir tensions entre les persones i els professionals que avaluen la seva situació per les conseqüències que es poden derivar de les decisions que prengui l'ICAM, cal destacar que moltes d'aquestes persones no es troben en les millors condicions de salut. Els professionals que les atenen han de tenir en compte aquesta circumstància no només en les visites d'avaluació, sinó també durant l'atenció en les gestions presencials, telefòniques o escrites complementàries que es facin. En l'àmbit de la salut, a més, un tracte adequat és especialment rellevant i ha de ser extensiu, també, a les persones que acompanyen els pacients.

Tal com hem expressat des de fa temps, a la nostra institució som sensibles a la manera com les persones són ateses quan s'han de relacionar amb l'Administració, independentment del motiu pel qual ho hagin de fer. Per això, som del parer que més enllà de ser resolutiva, l'Administració ha de garantir que els seus professionals ofereixin un tracte amable i respectuós, de la mateixa manera que així s'ha d'exigir també als usuaris.



Actuacions transformadores

Q 06545/2023

La síndica recomana al CatSalut que garanteixi la igualtat en l'accés a la reducció de pit amb independència del centre de referència. El CatSalut accepta que cal determinar els criteris per la reducció de pit en el marc del sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT) i publica el document *Consens de les indicacions del procediment quirúrgic per a la reducció mamària al SISCAT*.

Q 07782/2024

Es detecta un problema de comunicació entre un centre d'atenció primària i l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques (ICAM): no es comunica una alta mèdica després d'haver superat el termini màxim d'incapacitat temporal i d'haver demanat l'alta. Després que la síndica demani mesures correctores, el Departament de Salut informa que reforçarà la formació dels professionals per evitar que aquesta situació es repeteixi.

Salut

Dades de l'informe anual 2025



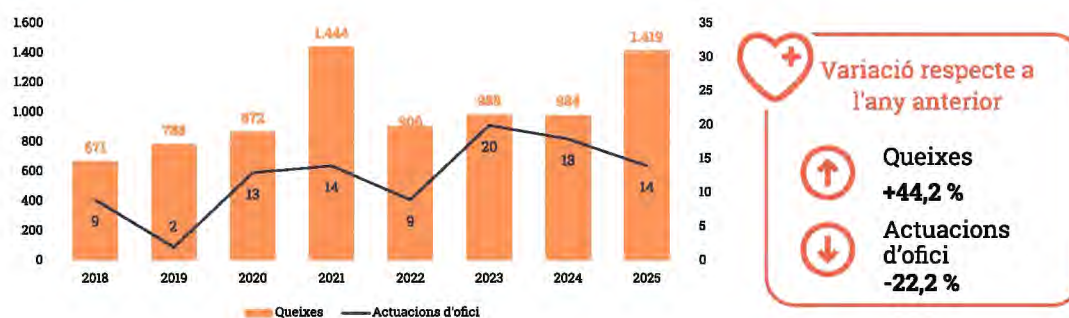
2.187 actuacions

1.419 (64,9 %)
Queixes

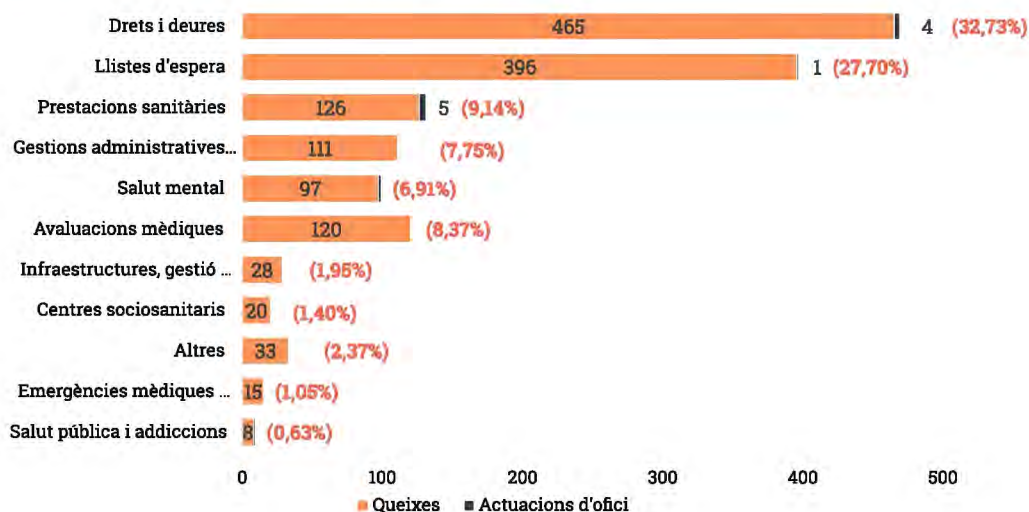
754 (34,5 %)
Consultes

14 (0,6 %)
Actuacions d'ofici

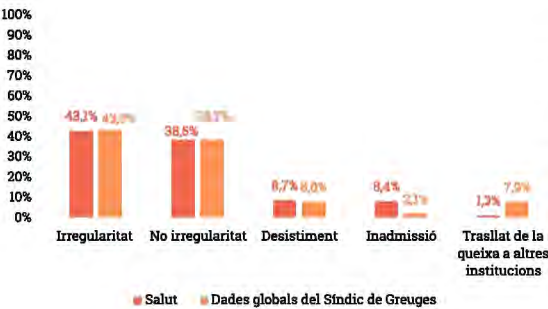
Evolució de les queixes i actuacions d'ofici



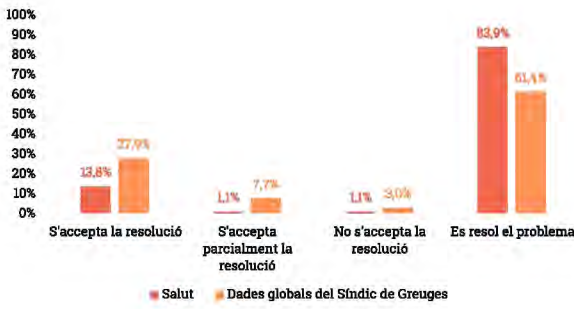
Queixes i actuacions d'ofici per tema



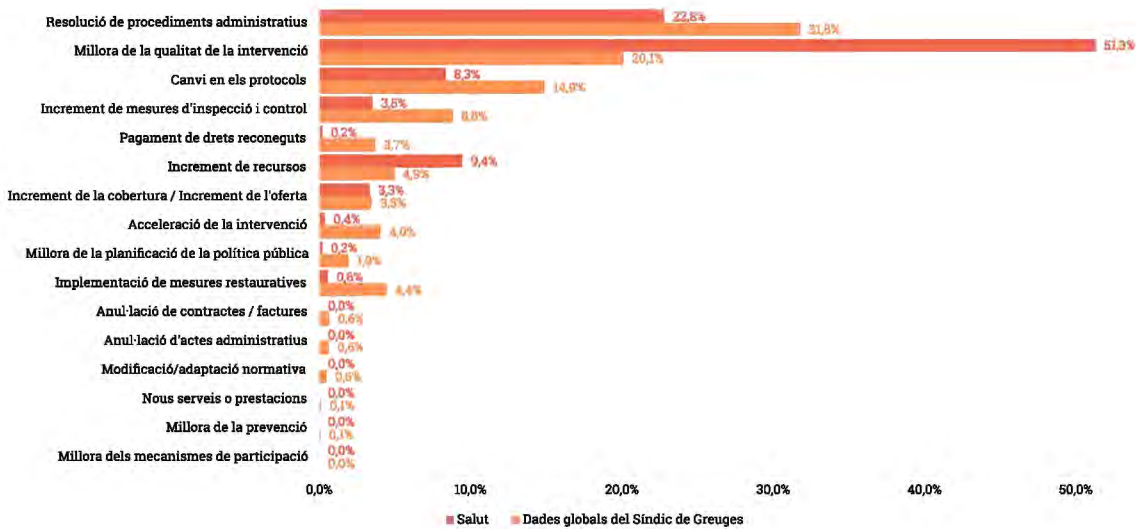
Finalització de les queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2025



Acceptació de la resolució de les queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2025

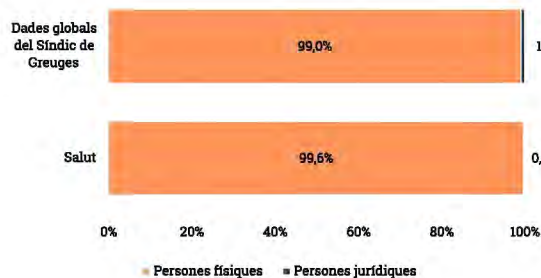


Compliment dels suggeriments fets pel Síndic de Greuges durant el 2025



Dades sociodemogràfiques de les persones que han presentat queixa

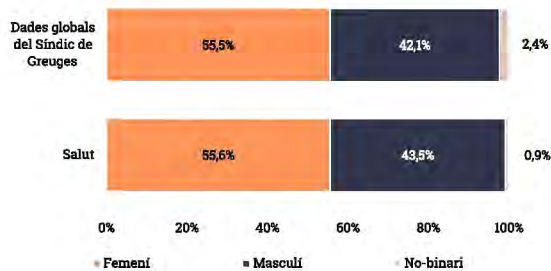
Tipus de persones



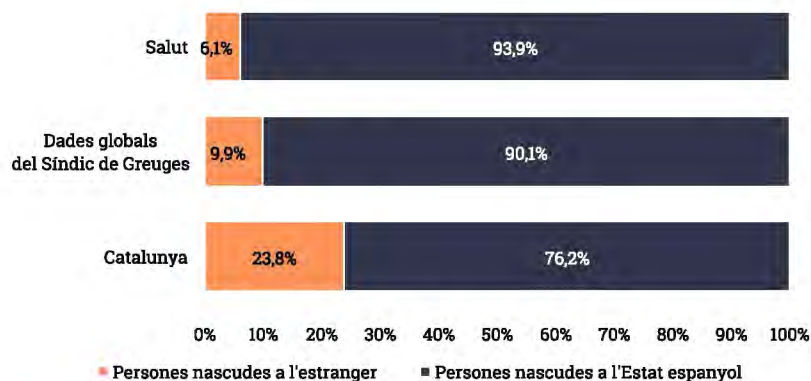
Persones físiques Per gènere



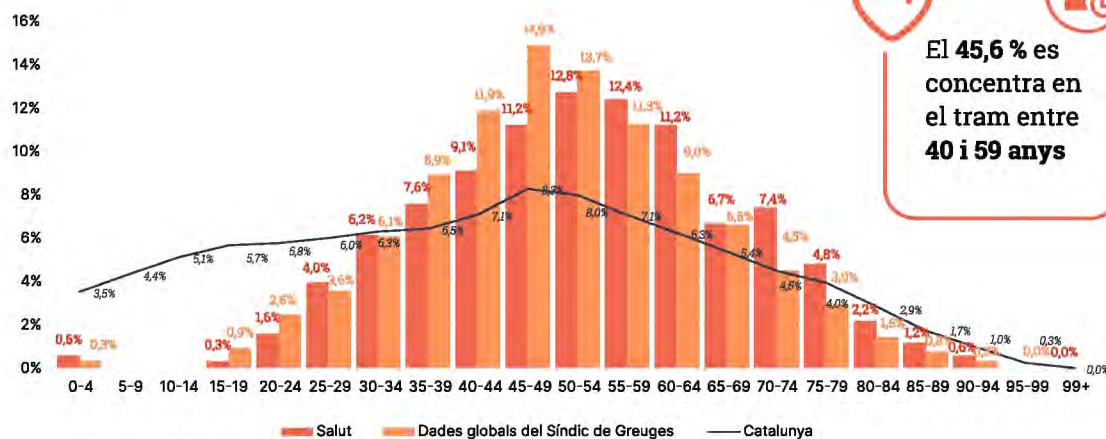
1.413 persones
s'han adreçat a
la institució



Persones físiques Per lloc de naixement



Persones físiques Per edat





3.3. Serveis socials

Necessitat d'una política sòlida per atendre les persones en situació de carrer

Catalunya afronta una crisi de sensellarisme sense precedents que va en augment, i no hi ha una política sòlida per fer-hi front.

Segons les dades facilitades al Síndic de Greuges pels municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona i per les localitats de més de 20.000 habitants de Catalunya, la població en situació de carrer a novembre del 2025 era de 6.579 persones. D'acord amb els mateixos ajuntaments, només el 54 % d'aquestes persones estaven en seguiment per part dels serveis socials.

No només estem davant d'un repte que els municipis han d'encarar, sinó que el fenomen del sensellarisme s'ha de gestionar i mirar d'erradicar entre totes les administracions. Tot i que en gran part aquesta és una competència municipal, també som conscients que no es pot abordar sense un compromís governamental actiu i sostingut.

En aquest sentit, la síndica de greuges va convocar una cimera institucional a finals del 2025 amb el convenciment que el sensellarisme i els assentaments urbans són un dels grans reptes que tenim com a país, si el que volem és assolir una societat pròspera, cohesionada i on tothom pugui gaudir d'unes condicions de vida dignes.

Les administracions públiques tenen l'obligació de garantir el dret a l'habitatge, especialment per a les persones que es troben en una situació de més vulnerabilitat. El sensellarisme i els assentaments no són inevitables, i en gran part es poden revertir mitjançant decisions polítiques i econòmiques.

Fins al desembre del 2025 la Generalitat disposava del Marc d'acció per a l'abordatge del sensellarisme a Catalunya 2022-2025, que vinculava els municipis que volien sumar-s'hi. Aquest instrument tenia com a objectius:

- ▶ Establir un model d'atenció comú per a tots els municipis.
- ▶ Desplegar la metodologia del model *housing first* (és a dir, prioritzar el proveïment d'una llar per poder avançar en la resta d'actuacions que permetin atendre de manera integral la persona sense llar).
- ▶ Avançar cap al dret a l'habitatge per a persones sense llar.
- ▶ Fer de paraigua per dotar de recursos els municipis.

No obstant això, el Marc d'acció no va disposar de finançament estable ni suficient per poder-se desplegar de manera efectiva. En aquests moments, es troba en situació de pròrroga i s'espera disposar d'un nou programa a partir del 2027.

En finalitzar l'exercici 2025, la proposició de llei catalana sobre el sensellarisme, que va decaure per la dissolució de l'anterior legislatura, estava de nou en tramitació parlamentària. Precisament una de les qüestions més rellevants en relació amb la tramitació parlamentària d'aquesta proposició de llei és si quedarà garantida la suficiència pressupostària per l'aplicació plena de la llei.

Són evidents les mancances que hi ha actualment en la dotació de recursos públics per encarar les polítiques d'abordatge del sensellarisme. Algunes d'aquestes mancances ja han estat recollides en informes d'anys anteriors de diversos organismes, entre ells la Sindicatura de Greuges de Barcelona, Arrels Fundació i Càritas. D'aquestes mancances podem destacar les següents:

- ▶ Insuficiència de recursos residencials, especialment per a determinats col·lectius.
- ▶ Manca d'equipaments especialitzats per a dones, joves i persones amb alta complexitat.
- ▶ Baixa rotació en els recursos temporals per impossibilitat d'accedir a l'habitatge.
- ▶ Llistes d'espera excessivament llargues.
- ▶ Dificultats per atendre situacions d'alta complexitat (salut mental, addiccions, envelliment).
- ▶ Coordinació insuficient entre diferents serveis (socials, sanitaris, de justícia).
- ▶ Manca d'intervenció preventiva: s'actua quan la persona ja és al carrer.

El creixement del nombre de persones sense llar els últims anys ha evidenciat que el sensellarisme no és un fenomen exclusiu de les grans ciutats ni de l'àrea metropolitana de Barcelona. És una realitat ben present arreu del país i també en ciutats de dimensions relativament petites i mitjanes, i que afecta també amb intensitat altres ciutats europees.

Aquesta realitat transversalment present a tota la geografia catalana és la que urgeix a fer realitat una de les propostes sorgides en el decurs de la cimera institucional convocada per la síndica i demanada per diversos representants del món local: fer possible un acord de país al voltant d'aquesta qüestió.

Una singularitat que també ha crescut aquests darrers anys en el context del sensellarisme són els assentaments. Molt sovint, els assentaments es produeixen de manera espontània i, quan les persones que hi viuen són desallotjades, solen traslladar-se a altres ubicacions a la mateixa ciutat o a d'altres del voltant.

Els assentaments no són un problema marginal, sinó la manifestació més greu de l'exclusió residencial: les persones sense alternativa d'habitatge ocupen espais públics i hi viuen en condicions d'extrema precarietat i inhumanes que vulneren drets fonamentals.

Aquestes persones viuen en solars abandonats, naus industrials en desús, edificis buits en ruïna, barraques i espais sota ponts o parcs, amb absència total de serveis bàsics, com aigua corrent, electricitat o sanejament. Viuen en situació de risc greu (per enfonsament d'edificis o per incendis), en condicions sanitàries i d'higiene molt precàries i amb exposició a condicions climàtiques extremes (fred a l'hivern i calor excessiva a l'estiu), amb conseqüències especialment greus per a infants, persones grans i persones amb malalties cròniques.

Una part significativa dels assentaments estan formats per famílies, algunes vegades també amb fills menors, que malviuen en una situació de risc constant de desallotjament immediat, sense cap alternativa residencial. Aquests desallotjaments sense oferta d'alternativa perpetuen el cicle d'exclusió, ja que les persones simplement es traslladen a un altre assentament o passen a dormir directament de forma aïllada al carrer.

L'impacte dels assentaments és múltiple. Als efectes ja coneguts del sensellarisme s'hi afegeixen el risc de tensió social i malestar amb els veïns associat a la percepció de degradació de l'espai públic, l'increment de riscos sanitaris, més dificultats perquè intervinguin els serveis públics, una cronificació més gran de la situació de carrer i un augment del cost d'oportunitat per recuperar els antics usos de l'espai físic. Per contra, els assentaments donen a les persones que hi viuen una sensació de seguretat davant l'enorme precarietat i vulnerabilitat que comporta l'aïllament de viure sol al carrer.

L'abordatge del sensellarisme, i en particular dels assentaments, no es pot fer sense tenir presents les principals causes d'aquest fenomen:

- ▶ Crisi de l'habitatge: els assentaments esdevenen l'única opció per a qui no pot accedir al mercat ordinari ni als recursos socials.
- ▶ Desallotjaments sense alternativa d'habitatge: no hi ha possibilitat de reallotjament. La Mesa d'emergències està saturada i moltes persones queden fora del sistema de protecció.
- ▶ Sortida del sistema de protecció sense suport: joves que surten de centres de protecció, persones excarcerades o persones sense xarxa familiar ni recursos propis.
- ▶ Insuficiència i saturació dels recursos residencials d'emergència: els recursos temporals estan bloquejats perquè les persones no en poden sortir per manca d'habitatge accessible.

Finalment, cal posar en relleu que la invisibilització estadística, és a dir, la manca de dades fiables per no disposar d'un cens ni d'un registre fiable, fa més difícil donar una resposta institucional a aquest fenomen.

Durant l'any 2025, s'han incrementat les queixes relacionades amb les situacions de sensellarisme.

A la institució del Síndic de Greuges hem rebut queixes de veïns que expressen preocupació per persones que constaten que viuen al carrer. També hem rebut queixes no tant per la preocupació per aquestes persones, sinó per una percepció negativa del fenomen, amb una estigmatització de les persones sense llar. En aquests casos, la nostra principal actuació ha estat adreçar-nos als ajuntaments corresponents a fi de constatar si estan duent a terme alguna intervenció i si fan el seguiment oportú de la situació.

Pel que fa a les queixes per la situació de persones que viuen al carrer, de vegades ha estat la mateixa persona sense llar la que ha formulat la queixa, al·legant manca d'ajuda de les administracions implicades i, d'altres vegades, veïns que s'han preocupat per la situació en què es troba una persona sense llar. En tots els casos, hem constatat que s'estan fent la intervenció i el seguiment adients.

També hem rebut queixes relacionades amb l'existència d'assentaments informals. Els motius d'aquestes queixes són bàsicament problemes de convivència (ja que, encara que no es produeixin delictes a la zona, els assentaments generen una percepció d'inseguretat) i problemes de salubritat i higiene, com ara la manca de lavabos públics o la brutícia derivada de la manca d'intervenció dels equips municipals de neteja.

Finalment, també hem obert actuacions d'ofici, bé perquè hem tingut coneixement d'un assentament on hi ha diverses persones vulnerables, bé perquè hem tingut coneixement que està previst el desallotjament d'un assentament. En aquests casos, la nostra intervenció principal ha estat garantir que s'ofereixi una alternativa digna a les persones afectades i un acompanyament per part dels serveis socials.

Alguns exemples d'actuacions d'ofici obertes per la institució i de queixes rebudes són:

- ▶ AO 87/2024: Tancament de Can Bofí, un alberg municipal per a persones sense llar a Badalona.
- ▶ AO 32/2025: Desallotjament de persones sense llar a l'aeroport del Prat de Llobregat (el desembre de 2024, amb 136 persones pernctant a les instal·lacions de l'aeroport i a l'entorn més proper).
- ▶ AO 36/2025: Desallotjament del parc de la Ciutadella el 4 de març de 2025 i de l'entrada 22 de la Ronda Litoral el 6 de març de 2025.
- ▶ AO 150/2025: Atenció d'una persona sense llar per part dels serveis socials bàsics de la Bisbal del Penedès i el Consell Comarcal del Baix Penedès.

- ▶ AO 156/2025: Tancament del mòdul per a persones sense llar de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú pensat per a l'operació fred.
- ▶ AO 165/2025: Assentament a prop del camp municipal La Foixarda de Barcelona.
- ▶ AO 169/2025: Assentament a l'antiga caserna de la Guàrdia Civil de Sabadell amb desallotjament imminent.
- ▶ Q 4994/2024: Desallotjament de l'immoble de l'antic institut B9 del barri de Sant Roc de Badalona.
- ▶ Q 5685/2025: Situació de sensellarisme al parc Joan Miró de Barcelona.
- ▶ Q 7019/2025: Situació en què es troben unes persones que viuen al descampat del carrer Puig Rom de Castelló d'Empúries.
- ▶ Q 9539/2025: Situació de sensellarisme al parc del Maresme de Barcelona.

Arran de les queixes rebudes, la síndica ha formulat diverses recomanacions a les administracions públiques.

Si no s'apliquen mesures específiques, les persones que viuen en assentaments queden abandonades. Per evitar aquest abandonament, cal una voluntat per part de les administracions, que es concreti en les actuacions següents:

Amb caràcter immediat:

- ▶ Elaborar un cens complet i actualitzat sobre el nombre de persones que viuen en assentaments, que inclogui la composició familiar, les condicions de l'assentament i les necessitats específiques detectades.
- ▶ Dotar l'actuació pública contra el sensellarisme d'un finançament estable i suficient.
- ▶ Situar les persones al centre de la intervenció, mitjançant plans d'atenció individualitzats, la participació de les persones i la reducció dels requisits d'accés en alguns recursos. És especialment important que es compleixin les obligacions legals en matèria d'empadronament de les persones sense domicili fix (resoldre la sol·licitud d'empadronament en un termini màxim de tres mesos, eliminar la cita prèvia, aplicar el silenci administratiu positiu, no demanar a la persona que aporti cap informe, sinó que els demani la mateixa Administració, etc.).
- ▶ Garantir una alternativa residencial prioritària per a famílies amb menors: cap família amb menors hauria de viure en un assentament. Cal activar protocols d'emergència amb reallotjament immediat en un habitatge i acompanyament social.
- ▶ Ampliar i crear recursos residencials específics per a dones, joves i persones amb alta complexitat, com ara persones amb problemes de salut mental de llarga evolució, addiccions severes o persones grans amb dependència.

- ▶ Crear equips específics formats per treballadors socials, educadors, personal sanitari i mediadors que treballin directament als assentaments, construint confiança i oferint vies de sortida.
- ▶ Mentre no s'ofereix una alternativa residencial, garantir l'accés a aigua, dutxes, lavabos, menjar i atenció sanitària.
- ▶ Establir un protocol per evitar que s'executi cap desallotjament d'assentaments sense oferir prèviament una alternativa de reallotjament digne a totes les persones afectades.
- ▶ Promoure campanyes de sensibilització i treball comunitari per canviar la percepció negativa del sensellarisme i generar empatia i comprensió envers les persones que es troben en aquesta situació. Cal un treball amb els veïns per reduir el rebuig basat en prejudicis, mitjançant espais de diàleg i mediació comunitària per gestionar els conflictes.
- ▶ Centrar esforços en la detecció i la prevenció de situacions de risc abans que derivin en sensellarisme (impagaments de lloguer, desnonaments, sortides de centres de protecció...), mitjançant la coordinació entre diversos serveis públics i la concessió d'ajuts d'emergència.

A mitjà termini:

- ▶ Aprovar, amb un ampli consens institucional, una llei catalana de sensellarisme, amb la corresponent memòria econòmica que permeti garantir els drets que s'hi regulin.
- ▶ Promoure la coordinació entre administracions, de manera que la Generalitat, els ajuntaments i els serveis socials, sanitaris i educatius treballin conjuntament. Cal una coordinació institucional entre centres penitenciaris, centres psiquiàtrics, centres de protecció a la infància i serveis socials, entre d'altres.
- ▶ Agilitzar les prestacions, ja que moltes persones sense llar tenen graus de dependència o discapacitat que no s'han valorat o estan en espera.
- ▶ Millorar la coordinació entre els serveis de salut mental i els serveis de dependència, per garantir una atenció integrada a les persones amb problemàtica dual.



Actuacions transformadores

Q 01223/2025

Arran d'una queixa per tracte inadequat en una oficina d'habitatge i als serveis socials de referència, l'Ajuntament de Barcelona ha revisat els protocols de comunicació amb les persones interessades perquè se les tracti amb la sensibilitat que mereixen.

Q 04003/2025

Una persona presenta queixa perquè assisteix a un centre especialitzat fora de la seva comarca, l'Alt Camp, perquè és el centre més pròxim i l'únic especialitzat en la seva malaltia. El Consell Comarcal de l'Alt Camp li ha denegat un ajut per al transport adaptat perquè no assisteix a un centre de la seva comarca i el Consell Comarcal del Baix Camp també l'hi ha denegat per no ser resident de la comarca. Finalment, arran de la nostra intervenció, el Consell Comarcal de l'Alt Camp eliminarà el criteri de territorialitat, amb un topall de quilòmetres per evitar l'exhauriment de la partida pressupostària.

Serveis socials

Dades de l'Informe anual 2023



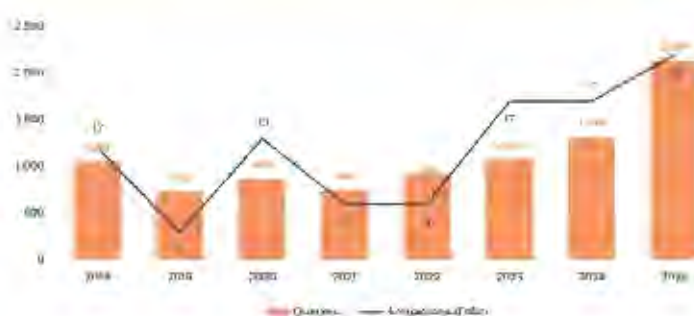
3.411 actuacions

2.135 (56,0 %)
Queixes

1.614 (43,4 %)
Consultes

22 (0,6 %)
Actuacions d'ofici

Evolució de les queixes i actuacions d'ofici



1.167 actuacions



Queixes
+62,0 %

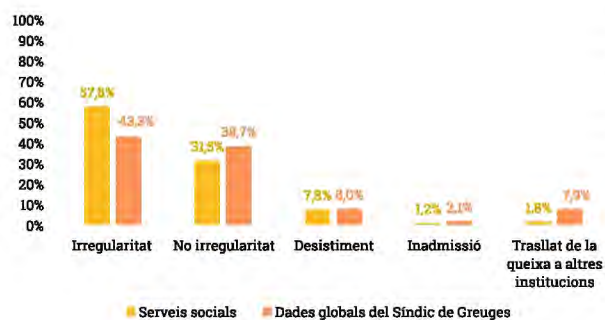


Actuacions d'ofici
+29,4 %

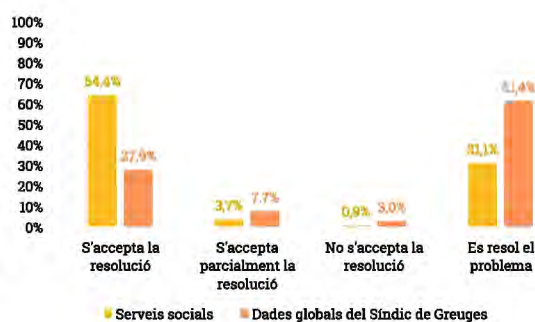
Queixes i actuacions d'ofici per tema



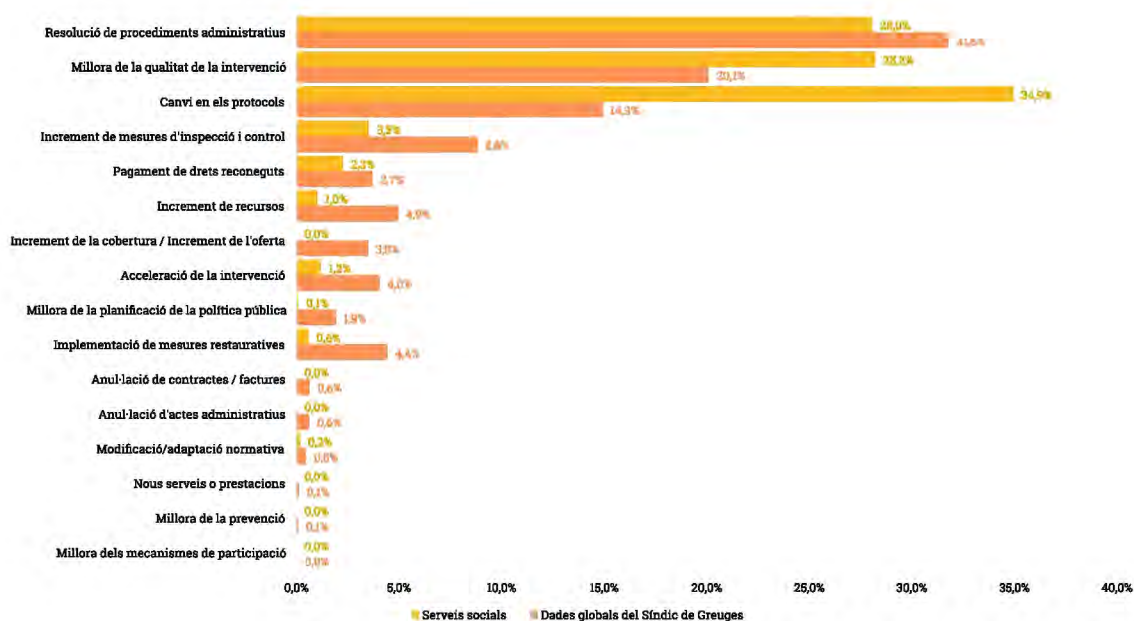
Finalització de les queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2025



Acceptació de la resolució de les queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2025



Compliment dels suggeriments fets pel Síndic de Greuges durant el 2025



Dades sociodemogràfiques de les persones que han presenciat quèlts

Títols de persones



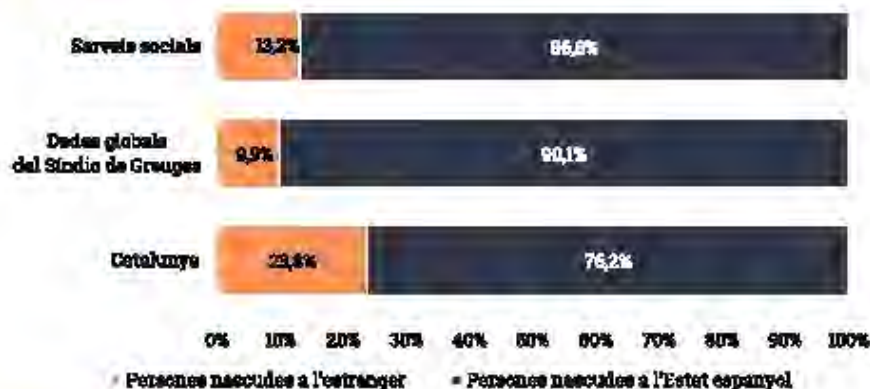
Persones físiques Per gènere



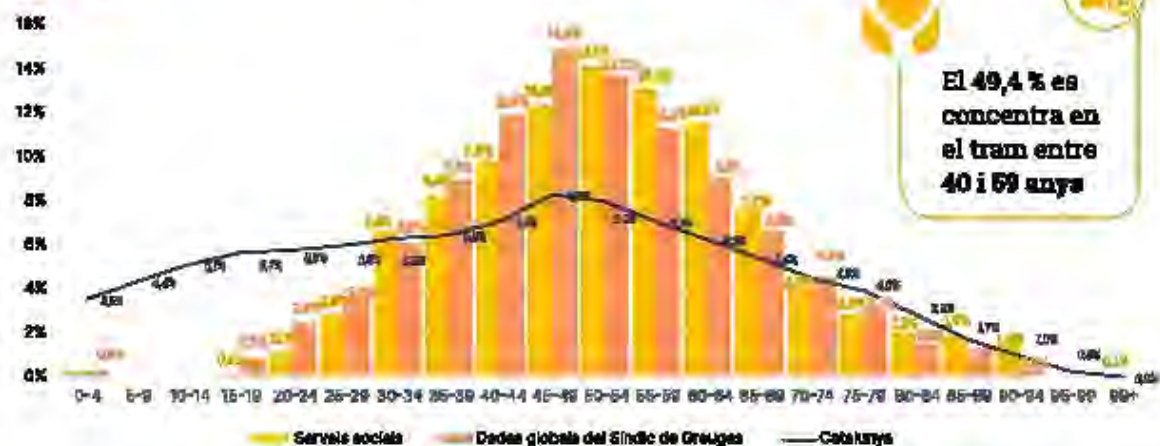
2.129 persones
s'han adreçat a
la institució



Persones físiques Per lloc de naixement



Persones físiques Per edat



3.4. Habitatge

Gestió del parc d'habitatges destinat al lloguer social per part de l'Administració

La institució del Síndic de Greuges ha reiterat en diverses ocasions la necessitat d'incrementar el parc d'habitatges destinats al lloguer social, mitjançant totes les vies possibles, com a mesura imprescindible per donar resposta a les necessitats d'habitatge actuals i futures.

Cal valorar molt positivament les mesures impulsades pel Govern de la Generalitat de Catalunya, com la posada en marxa del Pla 50.000 habitatges. En el marc d'aquest pla, el Govern ha creat la reserva pública de solars i pretén, amb l'actuació conjunta de l'Administració autonòmica i local i amb la col·laboració del sector privat, fer un gran pas endavant en la construcció d'habitatge protegit i assequible.

També cal reconèixer els encerts d'ampliar la possibilitat que l'Administració exerceixi els drets de tanteig i retracte en les transmissions d'habitatges situats en zones declarades com a mercat residencial tensionat, i d'establir l'obligació de qualificar de manera permanent com a habitatges amb protecció oficial els immobles adquirits com a tals.

L'increment del parc d'habitatge social ha de comportar també un increment dels recursos per gestionar-lo adequadament.

Ara bé, cal advertir que aquest increment del parc d'habitatges destinats al lloguer social ha d'anar acompanyat necessàriament d'un reforç dels recursos humans i materials necessaris que en garanteixin una gestió adequada i eficient.

La institució del Síndic de Greuges rep de manera continuada un nombre considerable de queixes relacionades amb la gestió del parc d'habitatge social per part de les administracions públiques. Aquestes queixes estan relacionades principalment amb el manteniment i la conservació dels habitatges, el control públic que s'exerceix amb relació a l'ús dels habitatges, la gestió dels contractes d'arrendament i també situacions de conflictivitat i problemàtiques de convivència.

Control públic del parc d'habitatge social

L'Administració ha de vetllar perquè els habitatges socials es destinin a la residència habitual dels adjudicataris legals.

Els habitatges protegits han de constituir la residència habitual i permanent dels seus adjudicataris legals, i l'Administració ha d'exercir el control públic necessari perquè aquesta finalitat es compleixi.

Les principals queixes que rep la institució amb relació a aquesta qüestió tenen a veure, d'una banda, amb l'existència d'habitatges públics aparentment desocupats, i de l'altra, amb el mal ús que sovint se'n fa. Per exemple, es detecten situacions com l'ús de l'habitatge per persones que no en són les adjudicatàries legals, el relloguer d'habitacions a canvi d'una contraprestació econòmica o situacions de sobreocupació de l'habitatge perquè, a més dels adjudicataris legals, hi viuen també altres persones, per raons de necessitat. Per evitar-ho, l'Administració ha de disposar d'un inventari actualitzat del seu parc d'habitatge social, en què quedi degudament reflectit l'estat d'ocupació de l'habitatge i la identificació de les persones adjudicatàries.

És absolutament imprescindible garantir no només la plena ocupació del parc d'habitatge, evitant situacions de desocupació no justificades, sinó també que els habitatges estiguin ocupats per les persones que, després d'haver acreditat la necessitat d'habitatge, han resultat adjudicatàries mitjançant els procediments legalment establerts.

Per fer-ho possible, cal agilitar l'adjudicació dels habitatges un cop queden disponibles, de manera que l'habitatge quedi desocupat el mínim temps possible. Per a això, cal millorar els terminis d'adjudicació i agilitar les tasques d'adequació i rehabilitació dels habitatges. No fer-ho incrementa els terminis d'espera per accedir a un habitatge social i comporta el risc que els habitatges siguin objecte d'ocupacions il·legals per part de tercers, fet que frustra les legítimes expectatives d'accés de les persones que han resultat legalment adjudicatàries, que, sovint, fa temps que esperen per poder accedir-hi.

En el cas que no es pugui garantir l'accés immediat dels adjudicataris legals –per exemple, perquè s'han de dur a terme obres de rehabilitació de certa envergadura–, cal adoptar les mesures de prevenció necessàries per evitar l'ocupació il·legal dels habitatges.

Finalment, és necessari que l'Administració gestora dels habitatges porti a terme un control suficient sobre l'ús que se'n fa, mitjançant actuacions d'inspecció quan escaigui, per comprovar que es destinin a la residència habitual i permanent de les persones adjudicatàries. En el cas de constatar que no se'n fa aquest ús o que s'hi porta a terme una actuació no permesa, com ara el relloguer lucratiu d'habitacions, cal iniciar els expedients administratius necessaris per revertir la situació.

Conservació i manteniment del parc d'habitatge social

Cal establir uns canals de comunicació eficaços amb l'Administració per donar resposta a les reclamacions dels usuaris.

Totes les queixes rebudes amb relació a necessitats de reparació i manteniment dels habitatges tenen en comú, d'una banda, les dificultats amb què s'han trobat les persones afectades a l'hora de contactar amb l'Administració; i, de l'altra, el retard a l'hora de donar resposta a les incidències plantejades, sobretot en els casos que requereixen una actuació urgent de l'Administració, com ara les fuites d'aigua o la manca de funcionament d'ascensors.

D'això se'n desprèn la necessitat d'establir uns canals de comunicació eficaços entre l'Administració gestora dels habitatges i els seus usuaris, de manera que aquests puguin plantejar, de forma àgil i fàcil, la problemàtica que els afecta. Sense una comunicació eficaça, que parteixi de l'escolta de les persones afectades, l'Administració no pot arribar a comprendre adequadament la problemàtica plantejada i, consegüentment, no sempre s'arriba a la solució més adient. Justament, sovint les queixes rebudes plantegen que l'actuació duta a terme per l'Administració en resposta a una reclamació no ha permès resoldre satisfactòriament la incidència o la problemàtica plantejada.

Per aquest motiu, entenem necessari establir uns canals de comunicació àgils i eficaços entre l'Administració i els adjudicataris, que ofereixin un seguiment informatiu en temps real sobre les actuacions que s'estan portant a terme per resoldre la incidència. També és necessari disposar d'un canal fora de l'horari habitual d'atenció ciutadana de l'Administració, com ara un telèfon d'atenció les vint-i-quatre hores del dia, els set dies de la setmana, per atendre i donar resposta a les necessitats més urgents.

D'altra banda, cal tenir present que el dret a l'habitatge no s'esgota ni queda garantit només amb l'adjudicació de l'habitatge, sinó que cal garantir també que l'habitatge adjudicat compleixi no només les condicions mínimes d'habitabilitat, sinó també les condicions de qualitat i de funcionalitat necessàries per garantir el confort i el benestar de les persones que hi resideixen.

En coherència amb això, l'Administració ha de dur a terme, a més de les actuacions de conservació i manteniment necessàries, les actuacions que puguin comportar una millora de la qualitat de vida dels adjudicataris, amb especial atenció a la necessitat de millorar l'eficiència energètica dels habitatges, a fi d'evitar situacions de pobresa energètica.

Gestió dels arrendaments del parc d'habitatge social

El veritable *lloguer just* és aquell que s'ajusta a la capacitat econòmica real de la unitat de convivència.

Sovint, la institució rep queixes de persones que consideren que la renda del lloguer dels habitatges socials és excessiva d'acord amb la seva capacitat econòmica.

El Pla per al dret a l'habitatge vigent, aprovat mitjançant el Decret 75/2014, de 27 de maig, disposa que s'entén per *lloguer just* el lloguer l'import del qual no supera el 30 % dels ingressos de la unitat de convivència. Aquest criteri ha de ser tingut en compte en el marc del sistema de prestacions per al pagament del lloguer i en el sistema de mediació per al lloguer social.

Per la seva banda, la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, estableix una regulació més àmplia, en determinar que el llindar màxim de despesa destinada a l'habitatge i als subministraments bàsics no hauria de superar el 30 % dels ingressos de la unitat familiar. Així mateix, quan aquesta darrera norma regula l'obligació d'oferir una proposta de lloguer social abans d'interposar una demanda d'execució hipotecària o de desnonament en determinats supòsits, estableix que la renda del lloguer no hauria de superar el 12 % o el 18 % dels ingressos de la unitat familiar, en funció del seu nivell d'ingressos.

Per tant, cal entendre que, amb caràcter general, la renda del lloguer no hauria de superar en cap cas el 30 % dels ingressos de la unitat familiar.

Ara bé, per assolir un veritable concepte de *lloguer just* també caldria tenir en compte el cost dels subministraments bàsics. Alhora, cal tenir present que el límit del 30 % dels ingressos no és equiparable en totes les situacions i que, en el cas d'unitats de convivència amb ingressos molt reduïts, seria necessari reduir la taxa d'esforç destinada a mantenir l'habitatge, de manera que la família pugui assumir també el cost econòmic d'altres necessitats bàsiques.

En coherència amb això, l'Administració s'hauria d'abstenir de repercutir, juntament amb la renda del lloguer, altres conceptes, com tributs o despeses generals, quan la suma d'aquests conceptes juntament amb el lloguer superin el 30 % dels ingressos de la unitat de convivència.

Finalment, l'Administració ha d'oferir les facilitats de pagament necessàries a les persones que, de forma sobrevinguda, es trobin amb dificultats per assumir el pagament de la renda del lloguer, mitjançant mesures com ara ajuts econòmics o l'ajornament o el fraccionament del deute.

La conflictivitat i el problema de la convivència en el parc d'habitatge social

Cal garantir l'acompanyament social dels adjudicataris d'habitatges i impulsar la mediació com a mitjà alternatiu de resolució de conflictes.

En l'*Informe al Parlament 2019*, presentat el febrer de 2020, ja es va advertir sobre l'increment de l'incivisme i de la conflictivitat en el parc d'habitatge social, sobre l'impacte que aquesta problemàtica té en les persones afectades i sobre la consegüent necessitat d'adoptar les actuacions necessàries per revertir aquesta situació. També es va alertar que aquestes situacions poden donar lloc a la proliferació de fenòmens nimby (de l'anglès *not in my back yard*, literalment, "al pati de casa meua, no") envers els habitatges destinats a polítiques socials i les persones que hi resideixen.

Atès que es tracta de problemàtiques de naturalesa diversa (sorolls, usos inadequats dels espais comuns dels edificis, insalubritat i aparició de plagues d'insectes, actes vandàlics que malmeten elements comunitaris, manca de manteniment, ocupacions d'habitatges sense el corresponent títol habilitant o connexions irregulars al subministrament elèctric, entre d'altres), cal una actuació conjunta i coordinada de les diferents administracions i serveis competents per intervenir en cadascun d'aquestes problemàtiques, que comprometen el dret a l'habitatge de les persones adjudicatàries.

De forma específica, recomanem a l'Administració que garanteixi un acompanyament social adequat de les persones adjudicatàries dels habitatges socials, i que utilitzi els mitjans adequats de solució de controvèrsies (MASC), com ara la mediació, per afavorir el diàleg i l'adopció d'acords entre les parts implicades, amb la finalitat d'afavorir la bona convivència i la millora del benestar de les persones.



Actuacions transformadores

Q 09765/2024

Després d'alertar que Habitatges Municipals de Sabadell SA (Vimusa) obliga a fer tots els tràmits presencialment, en paper i amb cita prèvia, i a relacionar-se amb els ciutadans únicament mitjançant notificació en paper, l'entitat està treballant per crear la seu electrònica, per digitalitzar l'aportació de documentació i eliminar el requisit d'aportació de la documentació que ja està en mans de l'Administració.

AO 00011/2024

Constatem que en portals immobiliaris d'anuncis de venda i lloguer es publiquen espais que no compleixen amb les condicions mínimes d'habitabilitat. Recomanem a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) i a l'Agència Catalana del Consum (ACC) diverses actuacions correctores i aquest darrer organisme accepta la recomanació feta i anuncia l'ampliació de la plantilla en 30 persones per reforçar la capacitat inspectora i sancionadora. D'altra banda, la Llei 11/2025, de 29 de desembre, de mesures en matèria d'habitatge i urbanisme ha creat la Comissió de Supervisió de Contractes d'Arrendament d'Habitatges. Entre altres coses, aquest organisme té la funció de coordinar, supervisar i controlar les plataformes digitals, els portals immobiliaris i els altres espais de difusió d'ofertes d'habitatge en règim de lloguer i d'habitatges d'ús turístic.

Habitatge

Dades de l'informe anual 2025



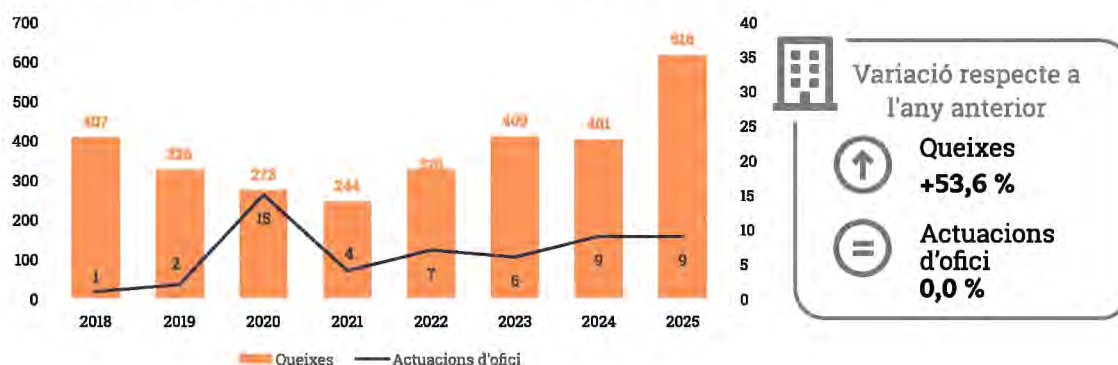
1.309 actuacions

616 (47,1 %)
Queixes

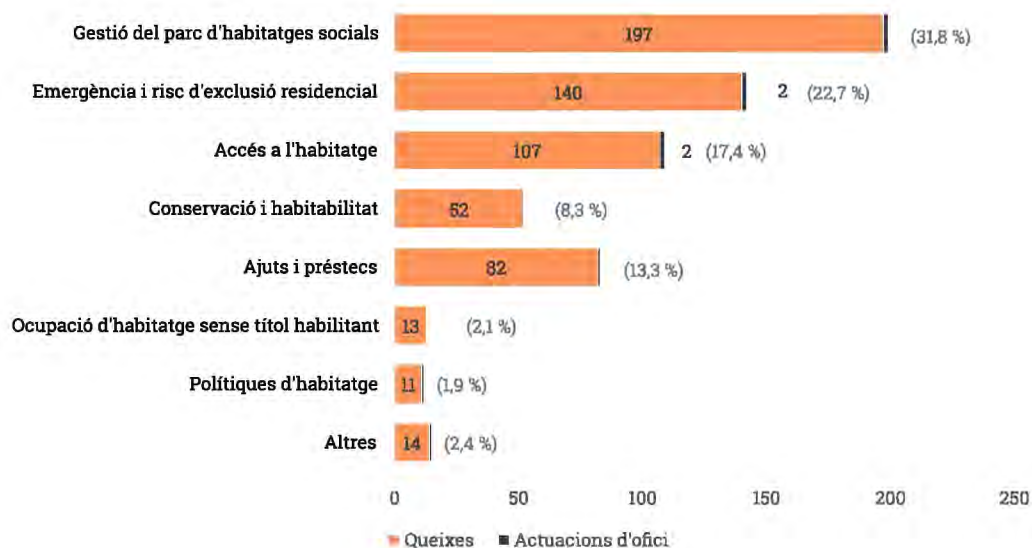
684 (52,3 %)
Consultes

9 (0,7 %)
Actuacions d'ofici

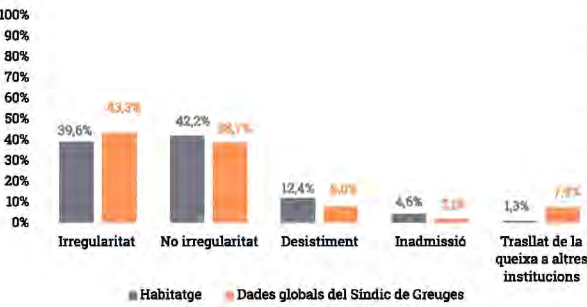
Evolució de les queixes i actuacions d'ofici



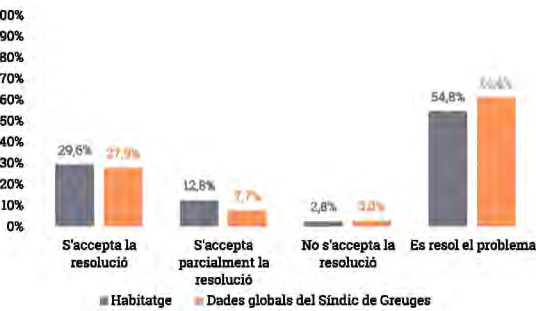
Queixes i actuacions d'ofici per tema



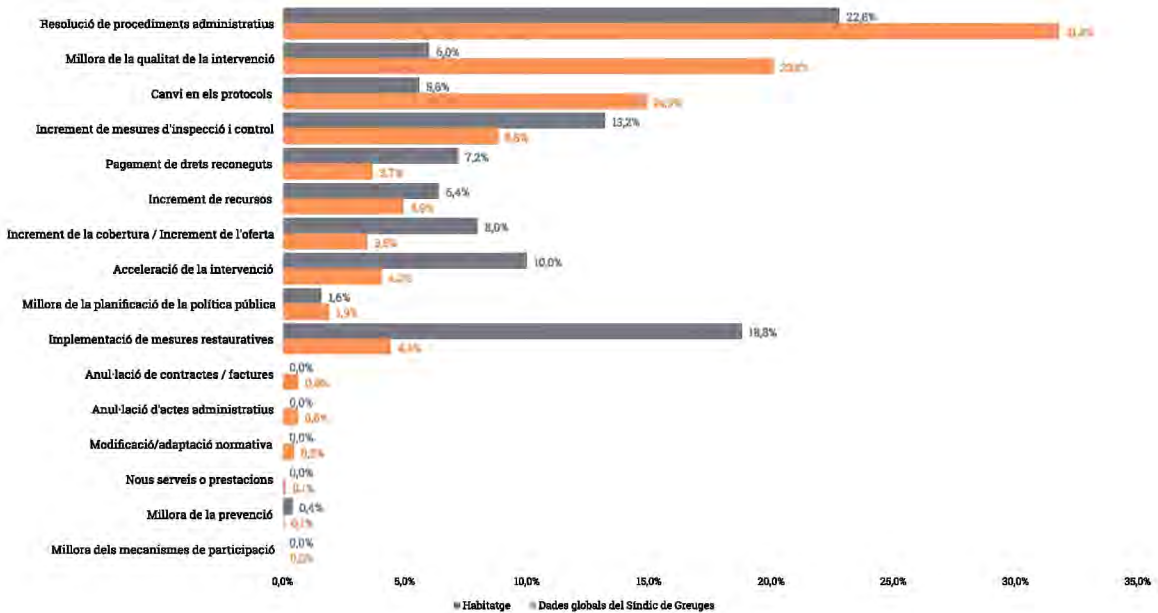
Finalització de les queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2025



Acceptació de la resolució de les queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2025

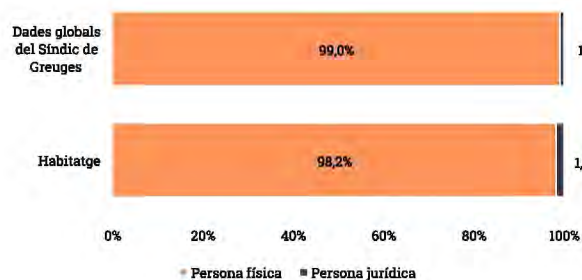


Compliment dels suggeriments fets pel Síndic de Greuges durant el 2025



Dades sociodemogràfiques de les persones que han presentat queixa

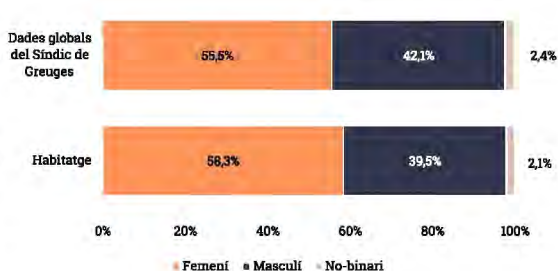
Tipus de persones



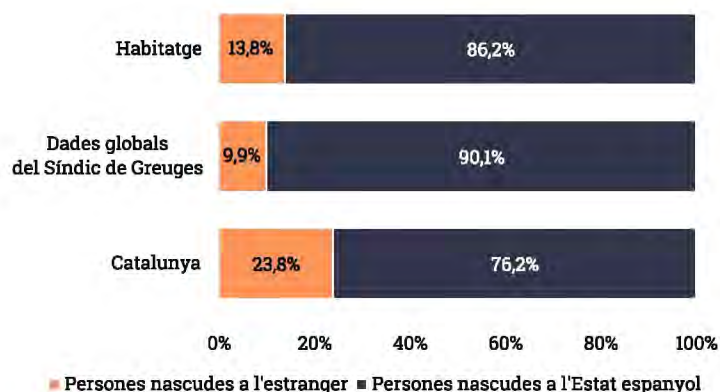
Persones físiques Per gènere



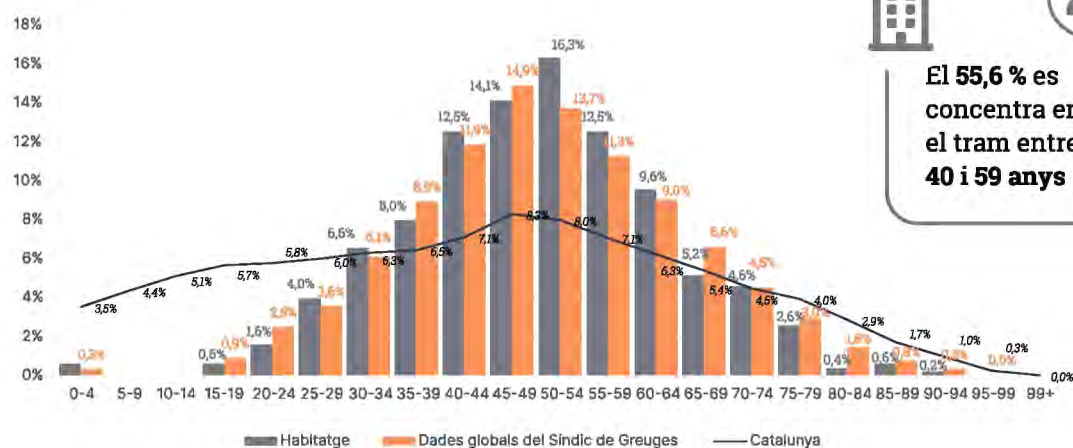
605 persones
s'han adreçat a
la institució



Persones físiques Per lloc de naixement



Persones físiques Per edat



El 55,6 % es concentra en el tram entre 40 i 59 anys

3.5. Educació i infància

3.5.1. Necessària transversalitat en la lluita contra la segregació escolar

Dessegregació dels centres ubicats en entorns residencialment segregats

La disminució dels nivells de segregació escolar globals no ha tingut cap impacte significatiu en la dessegregació dels centres amb una composició social especialment desfavorida situats en entorns socialment desfavorits.

Des de la signatura del Pacte contra la segregació escolar a Catalunya (PSEC), els desequilibris en la composició social dels centres han tendit a decreixer. Entre els cursos 2018/2019 i 2025/2026, s'observa una reducció dels índexs de dissimilitud agregats per al conjunt de Catalunya, tant si es pren com a referència l'alumnat estranger com l'alumnat amb necessitats educatives específiques derivades de situacions socioeconòmiques.

Tot i això, les mesures del PSEC s'han mostrat menys efectives a l'hora de corregir els desequilibris existents entre zones d'un mateix municipi (o entre municipis) per efecte de la segregació residencial.

Un dels factors que més incidència té en els nivells de segregació escolar a escala local, i que més explica les desigualtats territorials entre zones o entre municipis, té a veure amb la segregació residencial. La proximitat és un dels principals factors a l'hora de triar centre per part de les famílies, de manera que, en major o menor mesura, la composició del barri o del municipi de residència tendeix a reproduir-se en la composició dels centres escolars de cada territori. Tot i que les anàlisis fetes evidencien que la segregació escolar tendeix a ser més elevada que la segregació residencial, els municipis amb més segregació residencial tendeixen a tenir nivells de segregació escolar més elevats.

Així, els municipis amb més diferències internes en les característiques del seu territori i en la seva estructura urbana tendeixen a presentar nivells de segregació residencial i escolar més elevats. El cost i les condicions de l'habitatge, la ubicació de l'habitatge públic, l'oferta de serveis, la xarxa de comunicacions internes i amb altres zones, l'orografia i les condicions físiques espacials o la concentració territorial de bosses de pobresa són alguns dels factors que contribueixen a explicar les desigualtats territorials internes dins d'un mateix municipi i també entre municipis.

Aquest fenomen és especialment constatable, per exemple, en municipis catalans amb barris centrals històrics amb edificacions en mal estat de conservació i manteniment (com Tortosa o Valls), i també en municipis amb barris perifèrics residencials i de vegades

menys comunicats, que tendeixen a concentrar més habitatge públic o a preus més assequibles (com Badalona, Girona, Mataró o Tarragona), en contrast amb altres barris del mateix municipi. L'existència de canvis demogràfics ràpids provocats per un creixement migratori intensiu o per processos de gentrificació també són factors que poden afavorir la concentració de determinats grups socials en determinats barris i centres.

La concentració de problemàtiques socials en determinats territoris, que porta associada de vegades la reproducció de subcultures contraescolars o allunyades de la realitat escolar, genera estigmatització territorial. Aquesta estigmatització es tradueix també en una valoració negativa per part de moltes famílies dels centres ubicats en aquests territoris. Les conseqüències socials de la segregació residencial, l'anomenat *efecte barri*, també reforcen la segregació escolar, pel rebuig de les famílies a assistir a escoles de la zona.

La mateixa segregació escolar, de fet, també genera segregació residencial, amb una relació bidireccional. Així, la disponibilitat d'escoles, que dona prestigi als barris, i en particular la ubicació de centres amb prestigi social en determinades zones, també té incidència en els desequilibris territorials. Al seu torn, el prestigi o l'estigmatització social de determinats barris poden generar efectes sobre l'atractivitat o el rebuig de les escoles que s'hi ubiquen. Ben sovint, el rebuig de les escoles està relacionat, en part, amb el nivell de privació socioeconòmica del barri. De fet, la mateixa segregació residencial condiona la distribució de l'oferta. Els barris o municipis amb una composició social més afavorida tendeixen a tenir una oferta educativa més diversificada i atractiva, i més oferta privada. Els barris o municipis amb una composició social més desfavorida, en canvi, tendeixen a presentar una oferta més escassa.

En el marc dels treballs del PSEC, s'ha constatat la necessitat de definir una agenda de mesures polítiques per combatre la segregació residencial i contribuir, alhora, a la dessegregació dels centres ubicats en entorns socialment desfavorits.

Amb aquest objectiu, durant els anys 2024 i 2025 s'ha treballat en l'elaboració d'una proposta d'addenda del PSEC, amb mesures que van més enllà de la gestió del procés d'admissió d'alumnat i de la programació de l'oferta. La segregació escolar derivada de la segregació residencial s'ha de combatre, a més, per mitjà de polítiques estructurals en altres àmbits de la política pública, com ara l'habitatge, l'urbanisme, l'àmbit laboral o el social.

L'addenda inclou un conjunt de mesures que combinen accions compensatòries –orientades a millorar les condicions dels centres educatius i dels barris més afectats– amb estratègies de caràcter preventiu per evitar la concentració de vulnerabilitat.

Un dels punts més rellevants és la necessitat de coordinar polítiques educatives amb polítiques d'habitatge i d'intervenció en el territori per garantir el dret a la ciutat. No n'hi ha

prou amb incrementar el parc d'habitatge social, sinó que cal distribuir-lo territorialment amb criteris de mixtura social, diversificar-ne les tipologies i establir mecanismes i criteris d'adjudicació que evitin reproduir la segregació residencial. Igualment, es proposa reforçar les polítiques que ajuden a evitar la degradació de barris i regular el mercat per prevenir processos de gentrificació i controlar fenòmens com el turisme de masses, que en alguns barris expulsa residents i incrementa la pressió sobre el preu del lloguer. Aquestes mesures urbanístiques han d'anar acompanyades d'accions per millorar la connectivitat i l'accessibilitat als centres, perquè la proximitat no sigui un límit per a l'escolarització equilibrada d'alumnat.

En l'àmbit educatiu, l'addenda del PSEC subratlla la importància de reforçar els centres amb baixa demanda, no només amb recursos addicionals, sinó amb projectes pedagògics atractius que en trenquin l'estigmatització. També aposta per promoure polítiques de millora de les oportunitats educatives als barris socialment desfavorits, com ara ampliar l'oferta educativa en zones vulnerables –escoles bressol, formació professional o batxillerats singulars–, per establir itineraris formatius que evitin l'abandonament escolar i per garantir l'accés equitatiu al lleure educatiu, que és un factor clau per a la cohesió social. Garantir la igualtat d'oportunitats educatives als diferents barris ajuda a revalorar-ne la imatge.

Finalment, l'addenda també posa l'accent en el desenvolupament comunitari com a condició per a l'èxit de les polítiques dessegregadores. La creació d'equipaments, el foment de l'associacionisme i la dinamització social són imprescindibles per generar xarxes de suport i sentiment de pertinença, factors que poden prevenir processos de fugida i millorar la convivència en contextos d'heterogeneïtat social. Els plans de barri han d'incorporar estratègies per combatre la segregació escolar. Sense aquesta dimensió comunitària, les mesures urbanístiques i educatives corren el risc de ser insuficients o de generar tensions.

Només una estratègia transversal, que integri educació, habitatge, urbanisme i polítiques socials, pot garantir que el lloc de residència no determini les oportunitats educatives ni les trajectòries vitals.

En síntesi, l'addenda proposa un canvi de paradigma: la lluita contra la segregació escolar exigeix actuar sobre el territori i les seves dinàmiques socials. La seva implementació, però, requereix coordinació interadministrativa i una governança que impliqui els municipis i diferents departaments de la Generalitat de Catalunya.

Així, l'addenda ha comptat amb la implicació i l'adhesió del Departament d'Educació i Formació Professional, però també d'altres administracions, com ara el Departament de Drets Socials i Inclusió, el Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica, el Departament d'Igualtat i Feminisme o les administracions locals. Sense aquesta mirada sistèmica i transversal, la lluita contra la segregació escolar continuarà tenint límits a l'hora de corregir els desequilibris derivats de la segregació residencial.

Segregació interna dels centres

La reducció progressiva dels nivells de segregació escolar entre centres, que comporta una heterogeneïtzació creixent de la seva composició social, no garanteix que l'alumnat amb necessitats educatives específiques deixi de patir els efectes de la segregació un cop s'escolaritza en centres socialment més heterogenis.

El racisme és present en l'origen de la segregació escolar en l'admissió al sistema educatiu, però també produeix i reproduïx segregacions que impliquen desigualtat i vulnerabilització per a l'alumnat dins dels centres. Per aquest motiu, **les mesures d'escolarització equilibrada també s'han d'acompanyar d'una anàlisi de l'acollida i la inclusió d'aquesta diversitat social i cultural als diferents centres escolars.** Aquesta anàlisi és rellevant a l'hora de garantir que la reducció dels nivells de segregació escolar tingui efectes realment positius per a la igualtat d'oportunitats educatives.

Durant els anys 2024 i 2025, també s'ha treballat en una altra proposta d'addenda del PSEC, amb mesures per evitar els processos de segregació interna.

Aquesta addenda parteix d'una premissa clara: l'escola és un espai clau per a la igualtat d'oportunitats, però també pot reproduir desigualtats socials. El racisme, lluny de ser anecdòtic, opera com un factor estructural que condiciona les trajectòries educatives i les expectatives. L'alumnat racialitzat –immigrat o pertanyent a minories ètniques– sovint acumula vulnerabilitats socioeconòmiques i està més exposat a etiquetatges, baixes expectatives i pràctiques que reforcen la seva inferiorització.

Entre les mesures previstes, destaca la necessitat de revisar les categories i les etiquetes que poden estigmatitzar l'alumnat, com les nocions de "necessitats educatives específiques" o "màxima complexitat", i de garantir processos d'admissió transparents i que siguin equivalents per al conjunt de l'alumnat. També es proposa reforçar l'acompanyament a les famílies, especialment en contextos vulnerables, per evitar prejudicis o per superar desigualtats en la informació i en la tria de centre. En l'àmbit pedagògic, es proposa una revisió dels projectes educatius per assegurar que incorporin la inclusió com a principi rector, i es planteja la formació del professorat i dels equips educatius en perspectiva antiracista, així com la creació de plantilles més diverses i multidisciplinàries.

L'addenda també proposa la revisió del currículum per eliminar biaixos etnocèntrics i incorporar continguts que fomentin el pensament crític, la convivència i la justícia social. Igualment, es proposa garantir que les mesures d'atenció a la diversitat –com les

aules d'acollida o altres suports– no derivin en espais segregadors, sinó que s'integrin en dinàmiques inclusives. La lluita contra les barreres econòmiques en activitats escolars i extraescolars és també prioritària per evitar que la manca de recursos familiars esdevingui un factor de discriminació i de segregació interna.

Pel que fa a la convivència, l'addenda alerta sobre la infradetecció de la violència racista als centres educatius i reclama protocols específics, canals segurs de denúncia i formació per a tota la comunitat educativa.

Finalment, l'addenda també subratlla la importància de la participació: les famílies racialitzades han d'estar representades en els diferents espais institucionals, i cal promoure la seva vinculació amb la vida escolar per evitar-ne la invisibilització.

En síntesi, des d'una perspectiva antiracista, l'addenda no es proposa només reconèixer la diversitat, sinó actuar sobre els elements estructurals del sistema educatiu que poden contribuir a reproduir les desigualtats socials i educatives: des dels processos d'admissió fins a l'organització dels espais d'aprenentatge, passant pel currículum, la formació del professorat i la participació comunitària. L'objectiu és que els centres siguin espais segurs, inclusius i representatius de la diversitat social, on l'origen no determini les oportunitats ni els resultats.

Les diferents administracions implicades i el conjunt d'actors participants del PSEC faran públiques i signaran aquestes dues addendes durant el primer trimestre de 2026.



Actuacions transformadores

Q 05707/2024

El Departament d'universitats informa que, en compliment de la recomanació de la nostra institució, a partir del curs 2025/2026, es publicaran amb prou antelació les mesures sobre la reserva de places i les bonificacions previstes per a la matrícula. Es publicaran a la part de la web de la Universitat de l'experiència de la Universitat de Barcelona.

Q 04821/2024

S'ha elaborat el document sobre segregació escolar "Pacte de zona educativa de Santa Eugènia i Sant Narcís", conjuntament amb l'Ajuntament de Girona i el Departament d'Educació. L'Ajuntament de Girona ha fet saber la voluntat d'incorporar-lo com a annex al Pla d'equitat de la ciutat quan s'actualitzi en els mesos vinents.

AO 00001/2021
i relacionats

La Diputació de Barcelona ha publicat una guia sobre els pactes locals (octubre de 2025) que parteix de l'informe del Síndic de Greuges *El paper dels ajuntaments en la lluita contra la segregació escolar*, de març de 2021, elaborat en el marc dels treballs del Pacte contra la segregació escolar.

Q 04046/2025

Arran d'una queixa per sanció que privava un alumne d'assistir al viatge de fi de curs, el Departament d'Educació va instar el centre a revisar les NOFC. Es vol assegurar que l'aplicació de la sanció de suspensió del dret d'assistència al viatge de fi de curs o qualsevol altra activitat organitzada vagi precedida en tots els casos de l'obertura d'un expedient disciplinari per poder escoltar l'alumnat i les famílies, i perquè la sanció es pugui graduar en funció dels fets i les circumstàncies que concorrin.

Educació

Què fem en l'informe anual 2025



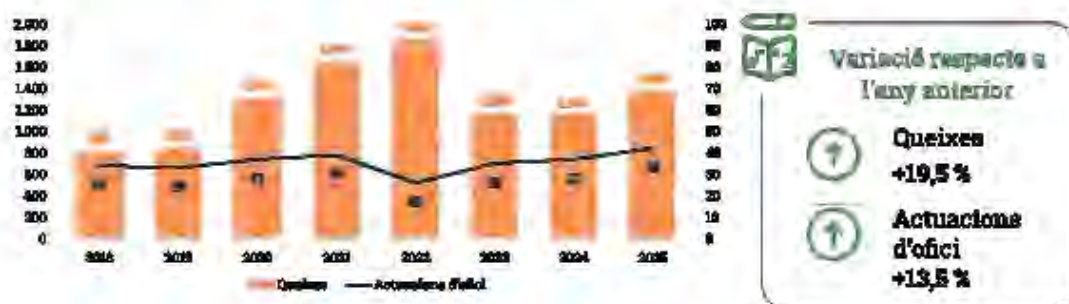
2.164 actuacions

1.967 (63,2 %)
Queixes

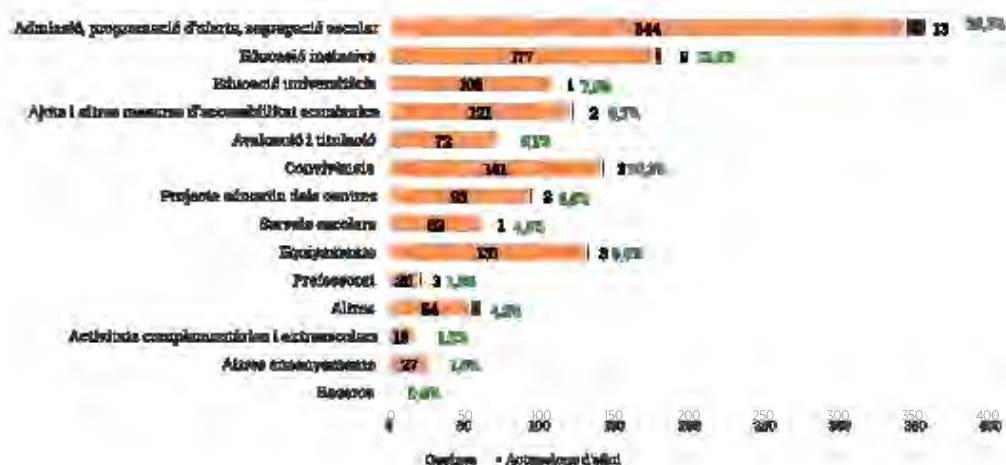
755 (34,9 %)
Consultes

42 (1,9 %)
Actuacions d'ofici

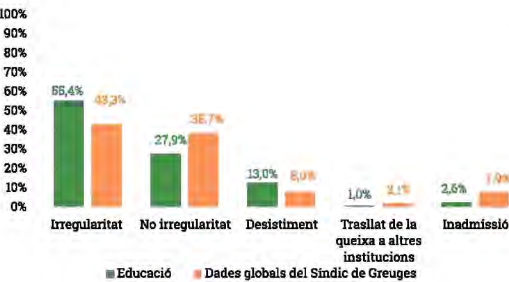
Evolució de les queixes i actuacions d'ofici



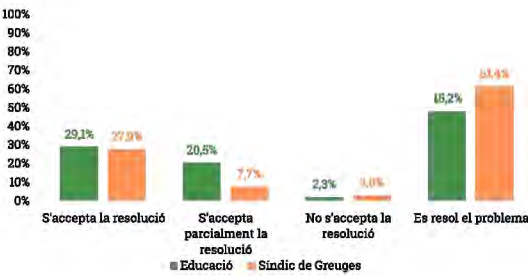
Queixes i actuacions d'ofici per tema



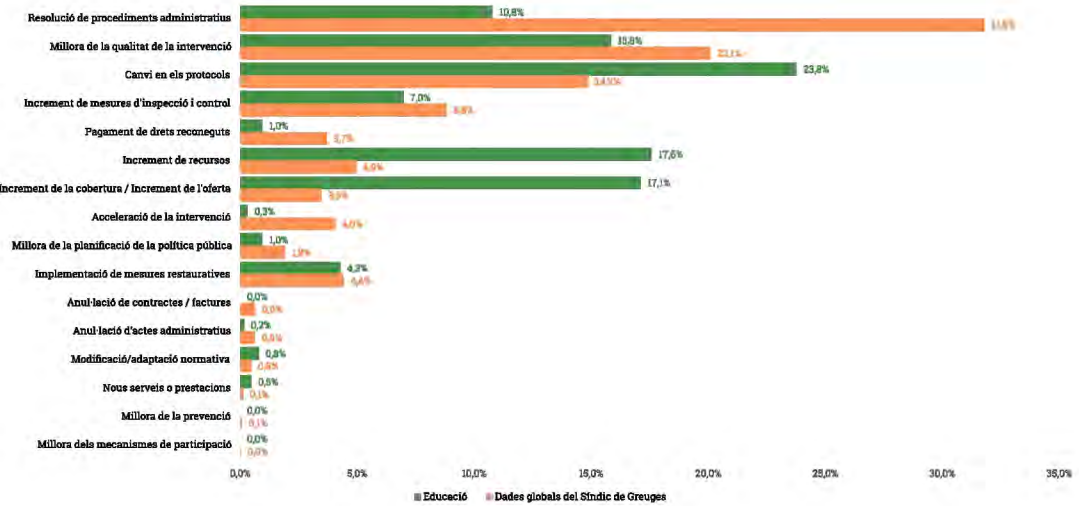
Finalització de les queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2025



Acceptació de la resolució de les queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2025



Compliment dels suggeriments fets pel Síndic de Greuges durant el 2025



Dades sociodemogràfiques de les persones que han presentat queixa

Tipus de persones



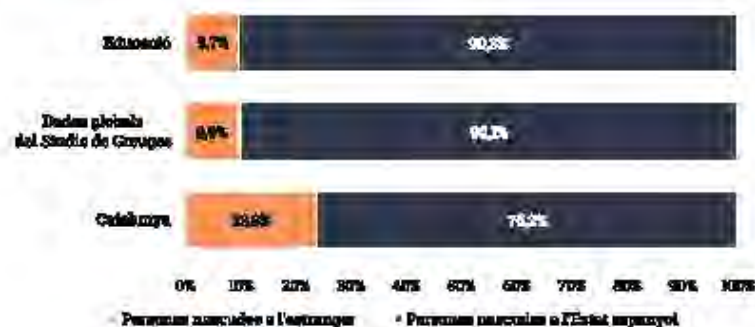
Persones físiques Per gènere



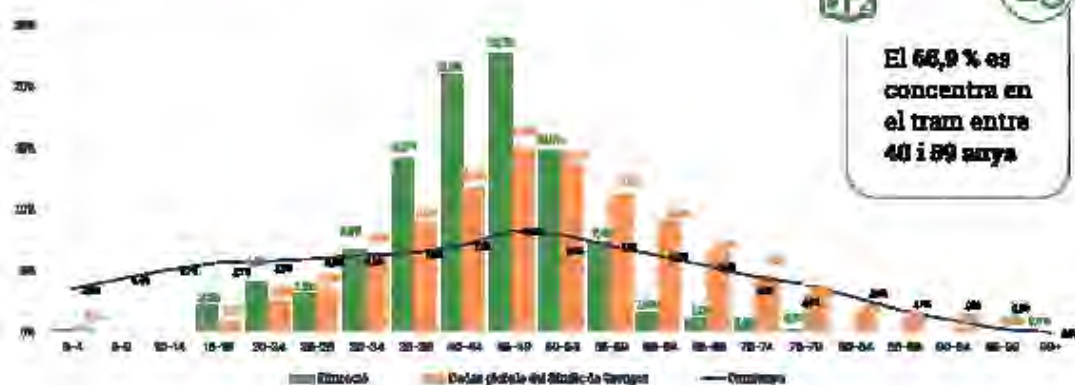
1.340 persones
s'han adreçat a
la institució



Persones físiques Per lloc de naixement



Persones físiques Per edat



Mancances en la gestió de les prestacions per a famílies amb infants en situació de risc i per a joves extutelats

L'augment del nombre d'infants i adolescents en situació de desemparament i l'arribada d'adolescents migrants sols han fet que hi hagi més joves extutelats atesos a través de mesures de suport a l'emancipació.

El setembre de 2025, el Síndic de Greuges de Catalunya va fer públic l'informe *El suport a l'emancipació dels joves extutelats*, que analitza el funcionament dels programes que acompanyen aquests joves a partir de la majoria d'edat.

L'augment d'adolescents atesos pel sistema ha incrementat la pressió assistencial sobre l'Àrea de Suport als Joves Tutelats i Extutelats (ASJTET) i els programes que gestiona. En el període 2016-2024, el nombre de casos atesos per l'ASJTET s'ha triplicat (taula 3.1), i en deu anys, s'ha multiplicat per més de quatre el nombre de joves tutelats que assoleixen la majoria d'edat (han passat de 515 l'any 2015 a 2.871 durant els tres primers trimestres de 2024).



Taula 3.1. Evolució del nombre de joves tutelats i extutelats beneficiaris de l'ASJTET per tipus de programa/actuació (2015-2025)

Programes de l'ASJTET	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025 (juny)
Total atesos	2.023	2.230	2.401	3.467	4.178	4.677	3.647	5.704	5.333	5.976	6.451
Habitatge assistit	511	554	585	759	1095	1053	773	1.239	1.270	1.194	1.236
Via laboral	315	237	231	–	–	–	–	–	–	–	–
Acompanyament jurídic	319	237	367	347	440	269	210	470	–	–	–
Ajuts econòmics	987	1.101	1.097	1.415	1.905	1.672	1.473	2.054	2.216	2.752	2.354

Font. DGPPIA, Departament de Drets Socials i Inclusió i ASJTET.
Nota. Un jove acollit a l'ASJTET pot estar en més d'un programa a la vegada. Les dades dels programes, si no s'indica el contrari, corresponen a final d'any.

L'informe constata que, tot i aquest creixement, contràriament a la imatge que s'ha projectat als mitjans de comunicació, una part molt significativa dels joves extutelats no es beneficia dels programes de l'ASJTET. Prop de la meitat dels joves que estan tutelats en el moment d'assolir la majoria d'edat no sol·liciten accedir-hi.

A aquesta situació s'hi afegeix que el 35 % de les sol·licituds de prestació presentades es deneguen (2.000 denegacions sobre un total de 5.000 expedients oberts durant el període 2021-2023). Només un 25 % d'aquestes denegacions responen a l'incompliment de criteris, mentre que el 75 % restant es deuen a les dificultats que tenen els

joves extutelats per tramitar les sol·licituds (manca de documentació requerida, impossibilitat d'elaborar el pla de treball individual (PTI), no compareixença a les citacions, etc.).

L'ASJTET disposa de dos programes principals: les prestacions econòmiques i el servei d'habitatge. Actualment, menys d'una quarta part dels joves extutelats d'entre divuit i vint-i-tres anys (el 25 %) es beneficien d'aquests programes.

Finalment, una part dels joves extutelats que no estan vinculats a l'ASJTET necessiten que se'ls faci un seguiment que no es fa, principalment per les dificultats que tenen molts d'aquests joves per vincular-se amb els recursos del sistema de protecció.

Es constaten algunes disfuncions i irregularitats en la gestió de les prestacions econòmiques i d'habitatge adreçades als joves extutelats.

Els retards en la tramitació de prestacions econòmiques adreçades als joves extutelats són excessius: de mitjana, se superen els deu mesos, si prenem com a referència les sol·licituds de prestació econòmica dels expedients actius el 31 de desembre de 2024. El retard per resoldre les sol·licituds de prestació afecta la cobertura de les necessitats bàsiques i les oportunitats de formació dels joves. A més, provoca que rebin un primer pagament amb un import molt elevat, perquè correspon a diverses mensualitats acumulades. Així, de mitjana, els joves reben un primer pagament d'uns 6.000 euros, i en prop del 10 % dels casos, aquest primer pagament és superior als 10.000 euros.

Alhora, el procés d'extinció de la prestació també és lent: per als expedients extingits el 2024, passen 18,1 mesos de mitjana des que se'n proposa l'extinció fins que aquesta es resol, la qual cosa contribueix a la generació de pagaments indeguts, perquè la prestació se segueix pagant.

La revisió dels expedients de prestació també ha permès constatar que el 80 % dels casos en què hi ha pagaments indeguts estan relacionats amb la incompatibilitat de la prestació amb una activitat laboral.

Així, durant l'any 2025, el Síndic de Greuges ha rebut prop d'un centenar de queixes en què els imports dels possibles pagaments indeguts oscil·len entre els 6.800 i els 36.400 euros. En la majoria de casos, els joves no tenen prou capacitat econòmica per fer front a aquestes quantitats. L'anàlisi dels expedients evidencia que l'Administració no sempre ha actuat amb celeritat en detectar canvis en la situació dels joves que generen incompatibilitats, i també que en moltes ocasions els referents d'aquests joves eren coneixedors de la seva situació laboral i ja havien alertat l'Administració que no els corresponia percebre la prestació.

L'informe del Síndic de Greuges també destaca casos anòmals o irregulars detectats a partir de la revisió d'expedients i dades subministrades per la Generalitat: per exemple,

joves que duïen a terme alguna activitat laboral incompatible amb el cobrament de la prestació o que, malgrat residir fora de Catalunya, continuaven rebent-la; derivacions accessòries entre serveis que dilataven l'extinció de la prestació; places residencials ocupades però amb un ús mínim o esporàdic; manca de correspondència entre la documentació de l'expedient i la realitat, així com casos en què no s'ha fet el copagament al servei d'habitatge, malgrat que pel nivell d'ingressos dels joves els hauria correspost fer-lo.

En definitiva, la institució conclou que els darrers anys hi ha hagut una gestió deficitària dels recursos públics. Falten eines adequades per fiscalitzar els expedients i per comprovar el compliment de criteris, i falta més control de la tasca de les entitats encarregades del seguiment educatiu, en un context marcat per un elevat grau d'externalització.

Davant de tot això, el juliol de 2025 la síndica va demanar al Departament de Drets Socials i Inclusió que valorés la possibilitat de condonar, amb caràcter excepcional, el deute existent en aquest cas, des de la perspectiva del principi de proporcionalitat i l'impacte en les persones afectades, tenint en compte les seves circumstàncies personals.

La reclamació del reintegrament dels imports percebuts indegudament pot afectar els drets dels joves i generar-los un impacte negatiu en la transició equilibrada a la vida adulta, fet que resulta contradictori amb el deure de l'Administració de vetllar, precisament, per la transició a la vida adulta dels joves tutelats i extutelats.

Amb aquesta voluntat, el Govern ha aprovat recentment el Decret llei 20/2025,¹ per fer efectiva la condonació dels pagaments indeguts anteriors al 3 d'octubre de 2025 derivats de la gestió de prestacions socials en l'àmbit de la infància i l'adolescència. El Decret estableix que la Generalitat no exigirà la devolució dels imports pendents a les persones que siguin o hagin estat perceptores de la prestació per a joves extutelats que es trobin en situació de vulnerabilitat fins a l'entrada en vigor del Decret.

Per la seva banda, el Departament de Drets Socials i Inclusió ha informat que la Direcció General de Prevenció i Protecció a la Infància i l'Adolescència (DGPPIA) està treballant amb la Direcció General de Prestacions Socials per reorganitzar i traspassar els procediments de les prestacions dels joves extutelats, així com els recursos humans necessaris per revisar els expedients. Aquesta actuació hauria de permetre millorar la gestió d'aquestes prestacions, tal com ha sol·licitat la institució del Síndic de Greuges.

Actualment, s'està duent a terme una revisió individualitzada dels expedients per confirmar si compleixen els requisits establerts pel Decret llei 20/2025. La síndica s'encarrega de fer el seguiment d'aquest procés.

² Decret llei 20/2025, de 30 de setembre, sobre el règim excepcional dels crèdits de la hisenda pública de la Generalitat de Catalunya derivats de la gestió de les prestacions socials de caràcter econòmic en l'àmbit de la infància i l'adolescència

L'informe també destaca la necessitat de reduir els terminis de tramitació de les prestacions, simplificar els requisits i els circuits de gestió, promoure la integració de les prestacions dins del sistema de la renda garantida de ciutadania, garantir un seguiment socioeducatiu efectiu i protegir els professionals que alerten de disfuncions en el sistema.

Així mateix, la institució també ha detectat reclamacions de pagaments indeguts en els ajuts per a famílies vulnerables amb infants a càrrec. Des del 2020, el Síndic de Greuges ha rebut nombroses queixes de famílies vulnerables amb infants a càrrec a les quals l'Administració reclama la devolució d'importos percebuts indegudament en el marc del compromís socioeducatiu (COSE). El COSE és un instrument adreçat a les famílies i elaborat pels serveis d'atenció a la infància quan detecten una situació de risc que afecta un infant, i inclou un ajut econòmic per atendre aquestes situacions de risc. En aquests casos, les reclamacions de pagaments indeguts són fruit dels deutes acumulats a causa del càlcul erroni de la prestació per part de l'Administració.

Com en el cas dels pagaments indeguts de la renda garantida de ciutadania i dels joves extutelats, la institució també va obrir una actuació d'ofici per estudiar l'abordatge que farà l'Administració d'aquests casos i per conèixer-ne l'abast.

A més, en la resolució emesa a mitjans de juny de 2025, la institució considerava una contradicció greu que famílies que reben un ajut per cobrir les necessitats bàsiques dels fills es vegin obligades a retornar imports percebuts, sobretot perquè això incrementa la seva precarietat i exposa els infants a un risc social més elevat. La institució defensa que cal ponderar la proporcionalitat entre el dret de l'Administració a reclamar els imports i la protecció dels drets dels infants. A més, recorda que tant el Tribunal Suprem com el Tribunal Europeu de Drets Humans ja han fixat jurisprudència en el mateix sentit: no es pot exigir la devolució si suposa una càrrega desproporcionada per als beneficiaris. El decret llei 20/2025, aprovat el mes de setembre, també preveu que no es reclamin aquests pagament indeguts.

Finalment, amb caràcter general, la síndica demana més esforços per evitar que els pagaments indeguts esdevinguin una pràctica habitual, tal com s'ha observat en els casos analitzats per la institució, en què famílies amb infants a càrrec i joves extutelats exposen amb angoixa que no poden fer front a la devolució dels imports que se'ls exigeixen. També sol·licita que s'implementin mecanismes preventius per detectar i corregir errors de càlcul, i que tots els procediments que hi ha oberts actualment es revisin des d'una perspectiva social i d'infància, i no només econòmica.



Actuacions transformadores

Q 09728/2022

Vam rebre una queixa per una sanció per mal ús del patinet que no s'havia notificat correctament; només s'havia comunicat l'embargament del compte en via de constrenyiment. Arran de la nostra recomanació, l'Ajuntament de Barcelona ha acceptat que, si els infractors són menors d'edat, la denúncia es comuniqui als progenitors, encara que no sigui obligatori en aplicació de la normativa de trànsit estatal. Així tindran la informació i podran fer el pagament.

Q 03228/2025

L'Ajuntament de Sabadell, arran de les nostres recomanacions, impulsarà una estratègia municipal d'inclusió dels infants amb discapacitats o necessitats especials en activitats educatives, culturals i de lleure que vetlli per una accessibilitat real. Més concretament, modificarà les bases de les subvencions adreçades a entitats que organitzen activitats per a infants perquè incorporin criteris específics d'inclusió, amb l'objectiu d'evitar l'exclusió per motius de discapacitat o necessitats educatives especials.

Q 07251/2025
i relacionats

El Departament de Drets Socials ha aprovat el Decret Llei 20/2025, de 30 de setembre, per fer efectiva la condonació dels pagaments indeguts de les prestacions d'extutelats. Havíem recomanat no sol·licitar el reintegrament dels imports percebuts en cas que els joves extutelats haguessin comunicat la seva situació laboral i que la suspensió o l'extinció de la prestació s'hagués dilatat per responsabilitats alienes a les persones interessades.

Q 06090/2025

L'Hospital Trueta de Girona adoptarà, a partir de les nostres recomanacions, les mesures oportunes per adaptar-se a la normativa sobre el dret de qualsevol infant hospitalitzat a estar acompanyat pel pare, la mare o persones cuidadores. Aquestes mesures permetran, pròximament, autoritzar la presència dels progenitors o de persones cuidadores durant el procés d'inducció anestèsica.

Q 06747/2023

El Departament de Justícia està revisant els espais de totes les seus judicials de Catalunya i estudia condicionar espais per atendre les necessitats d'atenció de les dones amb infants lactants a càrrec. Així ho vam recomanar en el marc del desplegament de la Llei orgànica 1/2025, de 2 de gener, de mesures en matèria d'eficiència del Servei Públic de Justícia. També s'elaborarà protocol unificat pel que fa a l'atenció de les dones amb infants lactants a càrrec en les dependències judicials.

Q 05696/2024

En el cas d'un adolescent desemparat preventivament després d'ingressar en la unitat de crisi d'adolescents i d'una retenció hospitalària, la Direcció General de Protecció i de la Infància i l'Adolescència del Departament de Drets Socials ha acceptat la recomanació d'aquesta institució d'iniciar el treball amb la família. Es va recomanar una intervenció des dels principis i la metodologia del *Family Group Conference*, amb l'objectiu que la família elabori un pla de treball partint de les seves necessitats i possibilitats, i amb l'acompanyament de persones facilitadores durant el procés.

Q 02720/2024

L'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui, a partir de la nostra recomanació, inclou personal de suport (vetlladors) en la plantilla de professionals d'atenció als infants que fan els cursets de natació del CEM. Així es poden atendre millor les necessitats específiques de suport dels infants que ho necessitin.

Q 05532/2025

Arran d'una queixa pel tracte d'un revisor a dues germanes menors d'edat que viatjaven al Tram, l'ATM ha reforçat la formació del personal amb funcions d'atenció als usuaris en matèria de tracte adequat a menors i col·lectius vulnerables. També ha revisat i actualitzat els protocols d'actuació en situacions que involucrin menors d'edat, especialment en casos d'incidències, control de frau o intervencions en parades i unitats.

AO 00095/2019

El Departament de Salut ha finalitzat l'actualització del protocol "Créixer amb salut" d'activitats preventives i de promoció de la salut de zero a catorze anys, a petició d'aquesta institució, i n'ha publicat el resultat.

AO 00038/2020

La Llei 4/2025, de 26 de març, de modificació de la Llei 16/2002, de protecció contra la contaminació acústica, recull les recomanacions formulades per aquesta institució: garantir el respecte del dret dels infants a l'educació, al joc i al lleure educatiu, i a fer-ho compatible amb els drets individuals dels veïns a la salut i al benestar ambiental sense ingerències.

Q 03018/2020

Durant l'any 2025, el Departament de Justícia i Qualitat Democràtica i el Departament de Salut han estès el programa d'atenció preventiva als infants que viuen situacions de conflicte interparental per processos de divorci o de separació contenciosos. A més de Barcelona, ara també es fa a Tarragona.

Infància i adolescència

Dades de l'Informe anual 2025



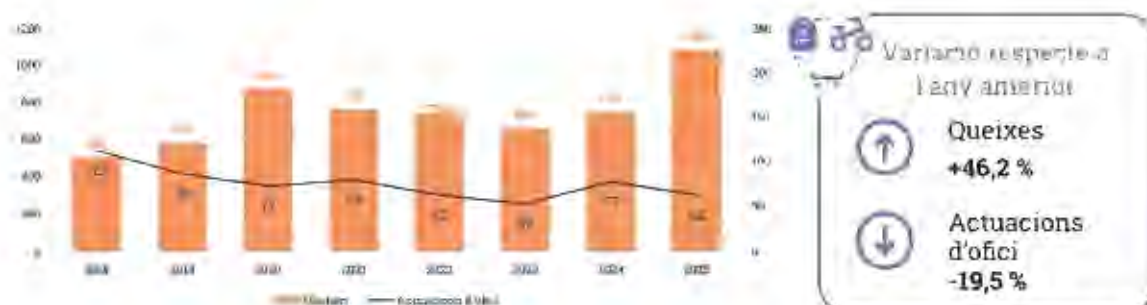
1.889 actuacions

1.091 (57,8 %)
Queixes

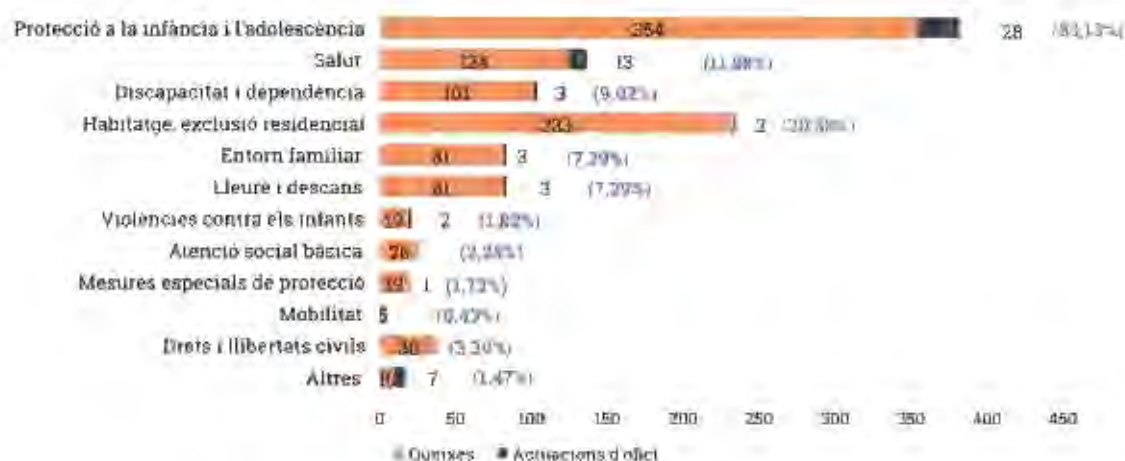
736 (39,0 %)
Consultes

62 (3,3 %)
Actuacions d'ofici

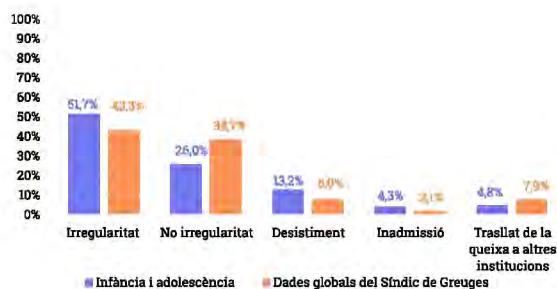
Evolució de les queixes i actuacions d'ofici



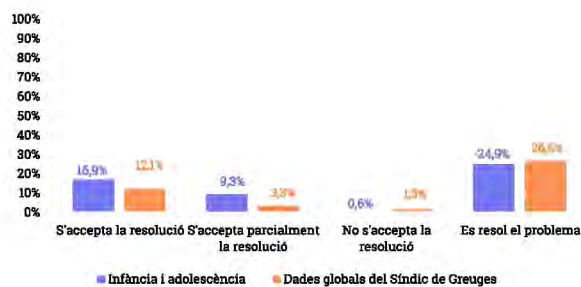
Queixes i actuacions d'ofici per tema



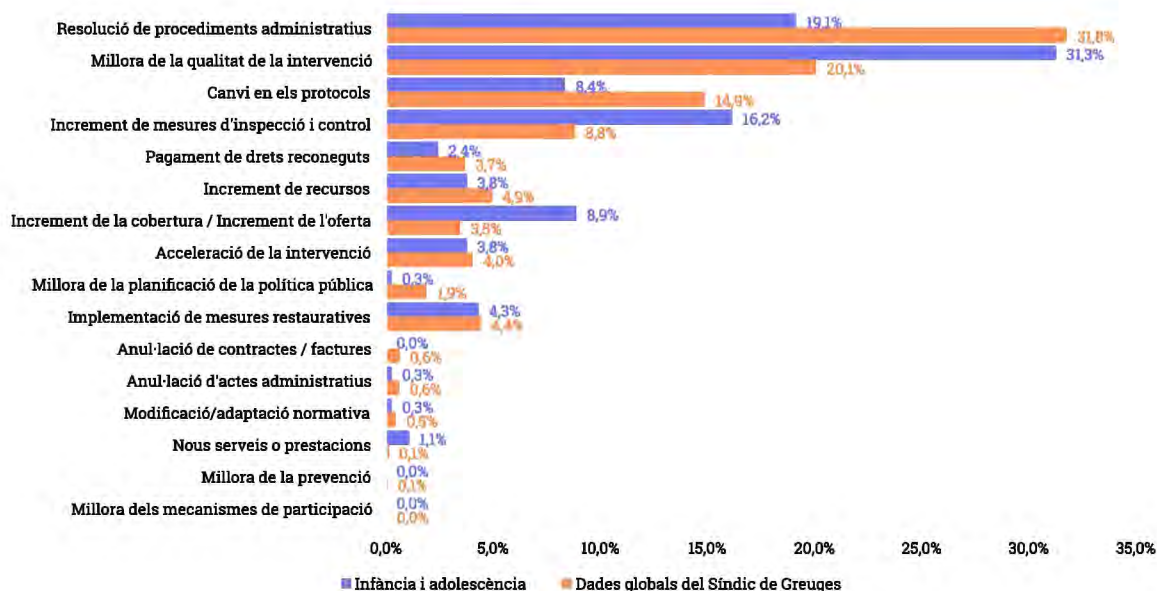
Finalització de les queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2025



Acceptació de la resolució de les queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2025



Compliment dels suggeriments fets pel Síndic de Greuges durant el 2025



Dades sociodemogràfiques de les persones que han presentat queixa

Tipus de persones



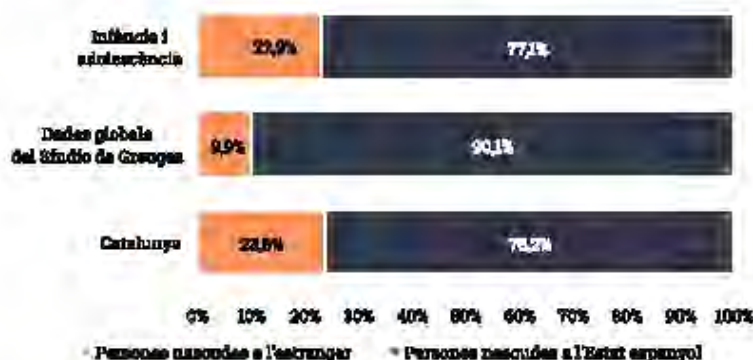
Persones físiques Per gènere



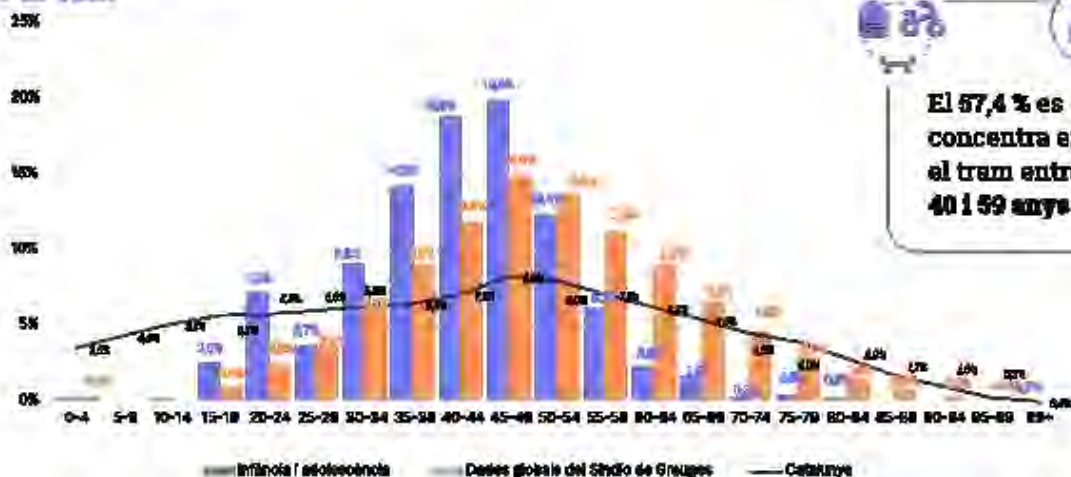
1.078 persones
s'han adreçat a
la institució



Persones físiques Per lloc de naixement



Persones físiques Per edat



3.6. Medi ambient

Recollida selectiva de residus urbans i implantació de noves tecnologies

Els sistemes de recollida de residus amb identificació d'usuari ajuden a aconseguir la separació correcta dels residus.

La generació excessiva de residus és un dels problemes més importants de la nostra societat, ja que té un gran impacte sobre el medi ambient. Això ens obliga a reflexionar sobre el malbaratament de recursos i la necessitat d'adoptar un model de creixement més sostenible.

Tant l'adopció de sistemes per millorar la gestió dels residus com la reducció d'emissions mitjançant el reciclatge i l'economia circular tenen com a finalitat assolir els objectius de desenvolupament sostenible (ODS) de l'Agenda 2030 següents: ODS 12 (consum i producció responsables), ODS 13 (acció climàtica) i ODS 11 (ciutats i comunitats sostenibles).

Segons la informació publicada per l'Agència de Residus de Catalunya, els municipis que han optat per implantar sistemes de recollida selectiva amb identificació d'usuari han aconseguit incrementar especialment la recuperació de matèria orgànica i, així, evitar que s'incrementi la fracció resta. Això té beneficis ecològics i econòmics per als ens locals.

El marc normatiu vigent també assenyalava la importància de fomentar la recollida selectiva. Per exemple, l'article 22.c) de la Llei 16/2017, d'1 d'agost, del canvi climàtic, assenyalava com una de les mesures per mitigar els efectes del canvi climàtic "el foment de la recollida selectiva, especialment de la matèria orgànica, per a evitar-ne la deposició en abocadors".

Així mateix, la Llei 7/2022, de 8 d'abril, de residus i sòls contaminants per a una economia circular, estableix en l'article 25 que "entre els models de recollida de les fraccions [...] que estableixin les entitats locals s'han de prioritzar els models de recollida més eficients, com el porta a porta o l'ús de contenidors tancats o intel·ligents que garanteixin ràtios de recollida similars". Aquesta llei ha establert una sèrie d'objectius concrets i quantificables, com la reducció d'un 13 % del pes dels residus generats l'any 2025 i d'un 15 % el 2030, respecte dels generats el 2010. A més, per al 2025 la Llei també preveia augmentar la preparació per a la reutilització i el reciclatge de residus municipals fins a un mínim del 55 % en pes, tenint en compte que almenys un 5 % en pes respecte al total ha de correspondre a la preparació per a la reutilització, fonamentalment, de residus tèxtils, residus d'aparells elèctrics i electrònics, mobles i altres residus susceptibles de ser preparats per reutilitzar-se.

Sembla, doncs, evident que la implantació progressiva dels sistemes de recollida de residus amb identificació d'usuari és essencial per aconseguir els objectius de sostenibilitat. Atès que aquests sistemes han demostrat ser els més adequats per garantir la separació dels residus municipals, cal promoure'ls sempre que sigui possible, establint incentius perquè els veïns s'impliquin en el reciclatge correcte.

La implementació d'aquests sistemes genera sovint resistències entre la ciutadania.

La institució del Síndic de Greuges és conscient dels grans esforços que fan les parts implicades: els ajuntaments que han implementat models de recollida eficients, les administracions supralocals que donen suport a les iniciatives municipals i la ciutadania que es veu abocada a assumir nous hàbits no sempre fàcils de seguir.

Malgrat que sembla clar que la implantació d'aquests sistemes és l'objectiu que cal assolir i que totes les parts hi estan invertint esforços i recursos, el procés fins a aconseguir-ho no està exempt de dificultats. Deixant de banda consideracions com les relatives a la protecció de dades (que ja han estat estudiades per l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades), les queixes rebudes el 2025 a la institució permeten detectar certes reticències i punts de fricció entre Administració i ciutadania. Així, durant aquest any 2025, hem pogut observar els problemes que ha generat la instal·lació dels contenidors intel·ligents i els que es continuen generant amb el sistema de recollida porta a porta amb identificació d'usuari.

Els contenidors intel·ligents tenen un sistema d'obertura mitjançant una targeta, un clauer o una aplicació mòbil que permet registrar les vegades que s'obren a partir d'un sistema d'identificació. Cada municipi decideix si els contenidors s'han d'obrir diàriament o uns dies concrets. Segons el nombre i el tipus d'aportacions, es pot estimar el comportament de la ciutadania pel que fa a la segregació en origen dels residus. No obstant això, si el sistema falla, l'acumulació de brutícia al voltant dels contenidors genera molts problemes de salubritat.

Un altre sistema que s'utilitza amb la mateixa finalitat és el porta a porta, en què els veïns han de dipositar a la porta del seu domicili les galledes de cada fracció de residu, en els dies i els horaris establerts. Tal com ja vam fer constar en l'informe anual del 2021, aquest sistema és difícil d'importar a les grans ciutats, com per exemple Barcelona, on només s'ha implantat als barris de Sarrià i Sant Andreu.

També cal tenir present que hi ha altres sistemes mixtos, com els que combinen el porta a porta i els contenidors tancats, o les àrees tancades d'emergència, a les quals només es pot accedir amb targeta. Aquestes àrees poden tenir contenidors tancats o oberts, i s'hi poden habilitar més contenidors per oferir el servei de minideixalleria.

Les **àrees tancades d'emergència** s'acostumen a instal·lar en municipis que utilitzen el sistema porta a porta per evitar l'anomenat *turisme de residus* i garantir el servei de recollida als usuaris que no poden utilitzar aquest sistema per motiu d'horaris.

A més, alguns municipis utilitzen plataformes mòbils que s'instal·len en uns horaris determinats en diferents punts del centre, perquè els veïns hi puguin dipositar les cinc fraccions de residus (orgànica, resta, paper, vidre i envasos).

En qualsevol cas, les queixes rebudes permeten identificar diversos punts que considerem clau per assolir l'objectiu final d'implantació del sistema eficient, i que recollim a continuació.

1. Cal simplificar els procediments i evitar una complexitat excessiva en el disseny dels sistemes de recollida intel·ligent, que pot generar un efecte invers i desincentivar-ne l'ús.

Amb caràcter general, la ciutadania considera que l'aplicació dels sistemes de recollida intel·ligent té certa dificultat, especialment per a les persones que no tenen habilitats tecnològiques en cas dels sistemes per als quals cal utilitzar una aplicació mòbil. En conseqüència, l'Administració ha de garantir el suport necessari a les persones que no estan habituades a les noves tecnologies (com les persones d'edat avançada) o que no tenen els recursos necessaris (com els col·lectius vulnerables).

En aquest sentit, és imprescindible evitar que els nous sistemes tinguin una complexitat excessiva. Encara que siguin eficaços i adients, això podria generar un efecte invers, i desincentivar-ne l'ús per una part de la ciutadania. L'Administració ha de vetllar perquè les innovacions tecnològiques dels sistemes de recollida intel·ligent no acabin dissuadint la ciutadania de fer-ne ús i provoquin la cerca de solucions alternatives, com l'anomenat *turisme de residus*, l'acumulació excessiva de brutícia als habitatges amb els consegüents riscos de salubritat o els abocaments irregulars.

2. Cal disposar d'un servei de reforç per evitar problemes de salubritat quan hi hagi incidències en el servei.

És necessari preveure equips de reforç per evitar desbordaments i acumulació de residus fora dels contenidors. Si el sistema d'obertura dels contenidors intel·ligents falla, a banda d'actuar amb la màxima celeritat per solucionar la incidència, cal garantir que el contenidor quedi obert fins que es restableixi el servei, a fi d'evitar que s'acumulin bosses a fora. Aquest fet ja s'ha produït en diversos municipis, i en tenim exemples recents dels quals la premsa s'ha fet ressò.

3. Una Administració proactiva, amable, que escolta i que cerca solucions consensuades aconseguix amb més facilitat la complicitat necessària de la ciutadania per assolir l'èxit del sistema de recollida.

L'Administració ha de ser flexible i tenir molt present que la ciutadania necessita un temps per adaptar-se al nou sistema escollit. Si això no es té en compte, es pot generar desconfiança i rebuig entre la població.

Com a bona pràctica, aquesta institució destaca el cas de Salou. Arran d'una queixa per les molèsties de soroll causades pel llançament d'ampolles de vidre en contenidors per part de les activitats de restauració i oci nocturn, l'Ajuntament de Salou va informar que havia introduït un sistema de tancament i obertura dels contenidors de vidre (sistema Vacri) que funcionava amb una targeta identificativa d'usuari. D'aquesta manera es podia garantir que el llançament del vidre provinent de les empreses d'oci nocturn es fes en hores que no pertorbessin el descans nocturn dels veïns.

Aquesta mesura, que registra els usuaris que obren els contenidors, es complementa amb la tasca d'educadors ambientals, agents cívics, inspectors municipals i agents de la Policia Local.

4. El sistema escollit ha de facilitar el reciclatge.

Si s'opta per mantenir els contenidors, cal evitar suprimir bateries de recollida de residus que allunyin de forma desproporcionada aquest servei dels seus usuaris, especialment si això pot afectar persones d'edat avançada o amb dificultats de mobilitat.

Per tant, si es reorganitza el servei, l'Administració ha de procurar oferir alternatives viables i sostenibles que incentivin la recollida selectiva dels residus. En qualsevol cas, no es pot considerar una alternativa viable i sostenible substituir un emplaçament al qual es podia accedir caminant per un altre en què s'hi ha d'accedir en vehicle.

En aquest sentit, abans de prendre decisions com la de suprimir un punt de recollida de residus, especialment de les fraccions resta i orgànica, cal escoltar els veïns afectats i valorar l'impacte real sobre les persones que es quedaran sense aquest servei, tenint en compte especialment les persones grans o amb dificultats de mobilitat.

5. Els residus tèxtils sanitaris no es poden acumular a l'habitatge, per raons de salubritat.

Els residus tèxtils sanitaris (com bolquers, compreses, etc.) han d'anar a la fracció de resta, però no es poden acumular gaires dies. Per això, segons el sistema escollit, cal incrementar la possibilitat de dipositar aquests residus en contenidors específics o incrementar-ne la freqüència de recollida.

6. No es poden suprimir àrees de contenidors per evitar problemes d'incivisme per abocaments irregulars.

Abans de suprimir-les, cal fer advertiments als espais afectats, mitjançant rètols informatius. S'ha de tenir present que mantenir punts de recollida selectiva propers, a banda d'evitar desplaçaments diaris de cotxes, facilita i incentiva la recollida correcta dels residus.

7. Cal fomentar la participació de la ciutadania, oferir les explicacions necessàries (tant sobre les obligacions com sobre els beneficis) i elaborar eines accessibles per poder conèixer el resultat dels esforços fets.

En conclusió, som davant d'un gran repte per a totes les parts implicades (administracions públiques i ciutadania). Les administracions han de fer un esforç important de comunicació i informació, ja que són elements clau per guanyar-se la complicitat necessària de la ciutadania i aconseguir implantar amb èxit aquests models de recollida.



Actuacions transformadores

Q 00087/2025

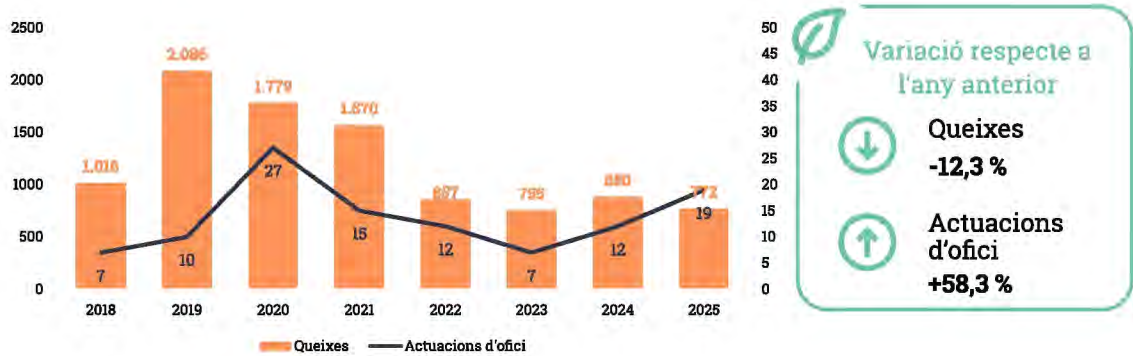
Davant les molèsties de soroll del servei de recollida de residus en un barri de Girona, la síndica va recomanar valorar les propostes veïnals, reduir emissions sonores, formar el personal i evitar horaris nocturns. A conseqüència d'això, l'Ajuntament de Girona, a partir del febrer de 2026, reorganitzarà el circuit amb punts de recollida comunitaris i amb participació veïnal per minimitzar maniobres i molèsties.

Medi ambient i qualitat de vida

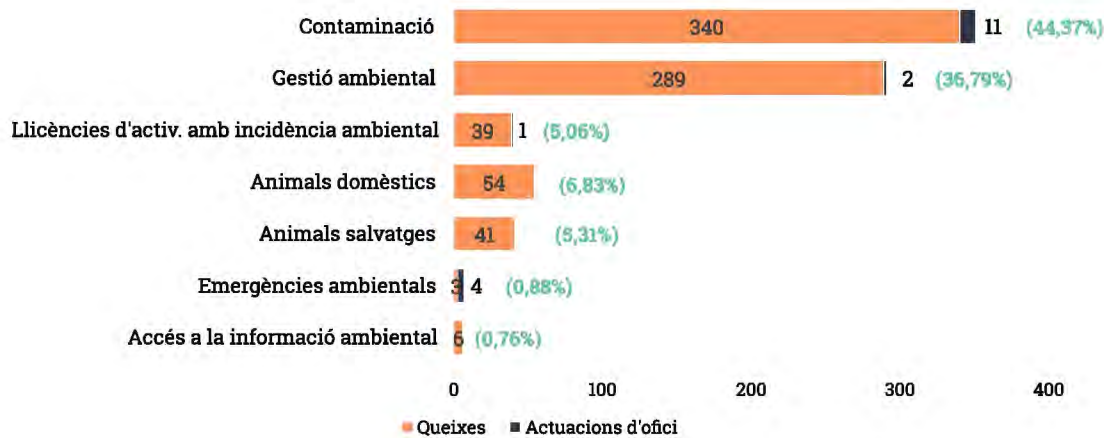
Dades de l'informe anual 2025



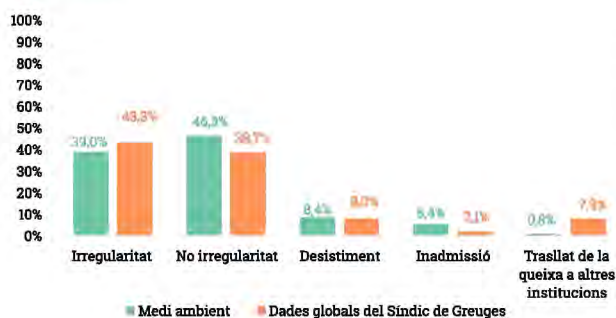
Evolució de les queixes i actuacions d'ofici



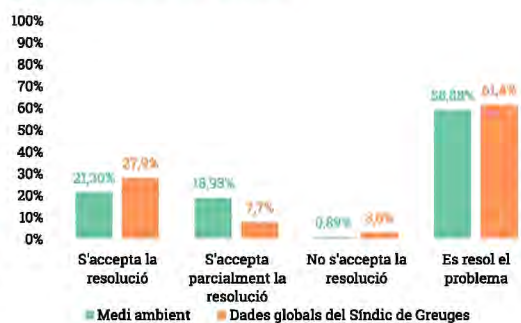
Queixes i actuacions d'ofici per tema



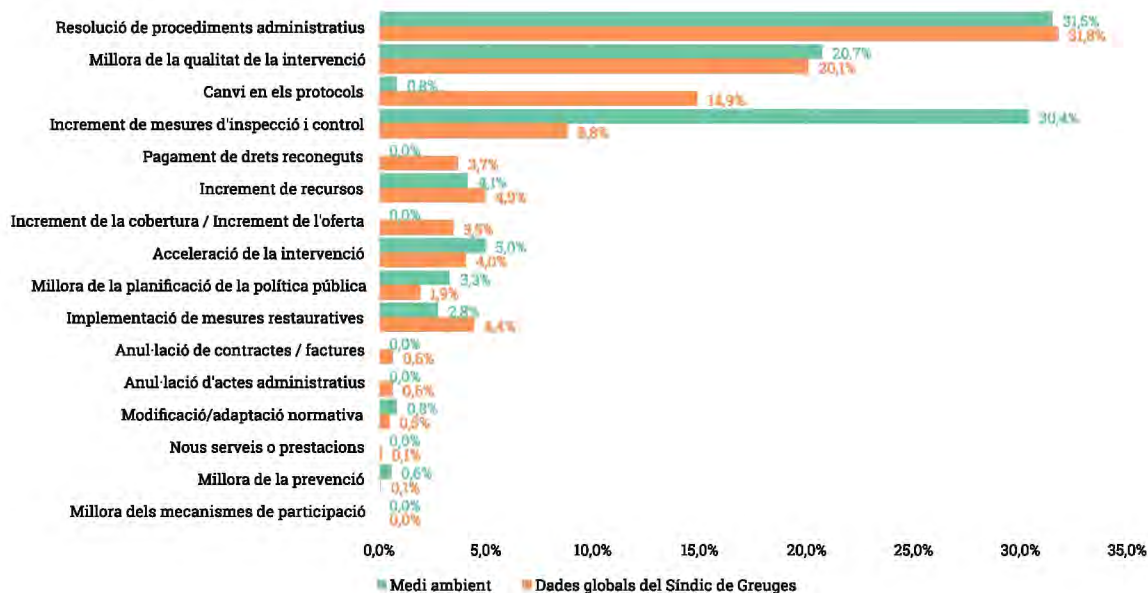
Finalització de les queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2025



Acceptació de la resolució de les queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2025



Compliment dels suggeriments fets pel Síndic de Greuges durant el 2025



Dades sociodemogràfiques de les persones que han presentat queixa

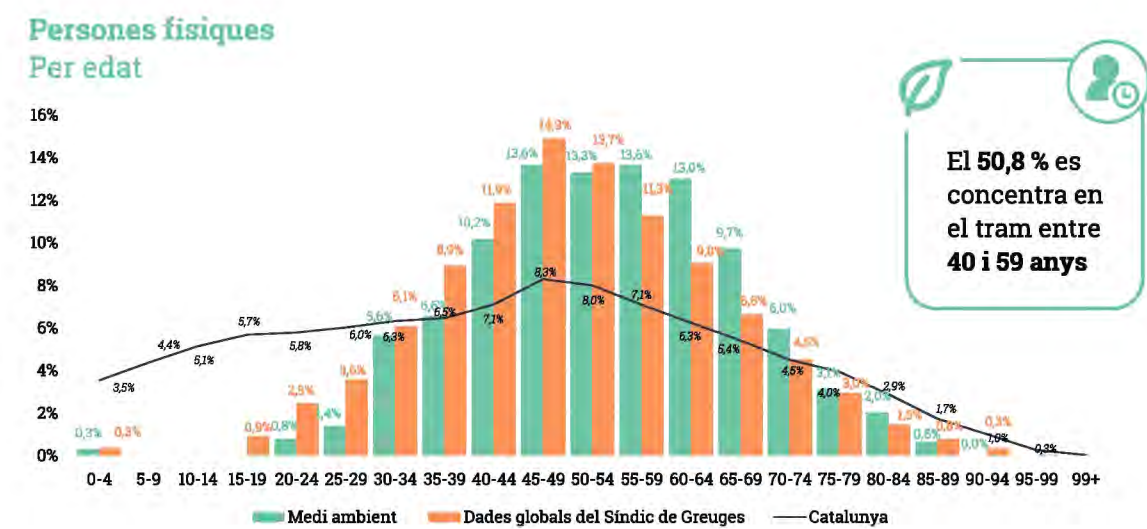
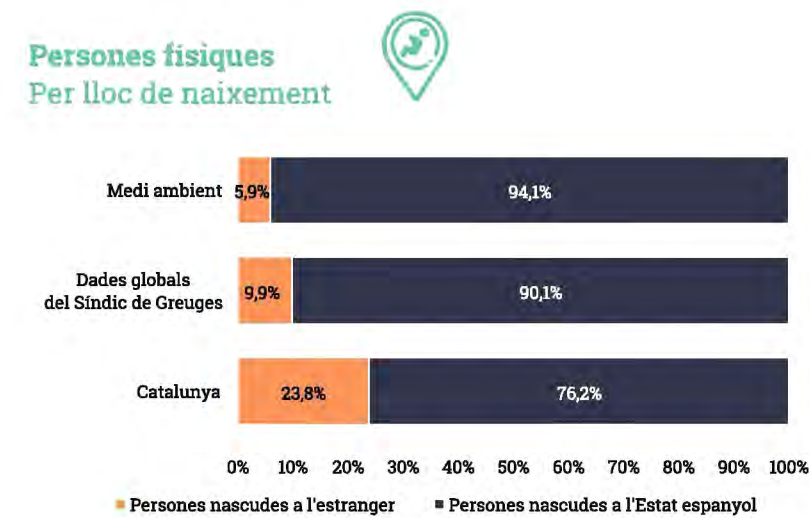
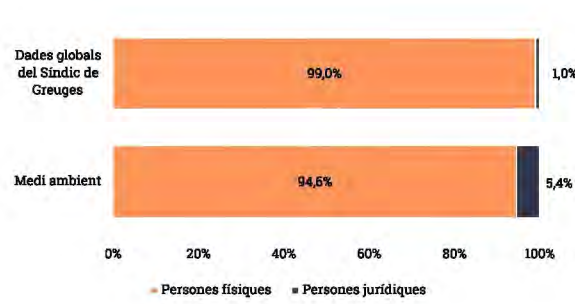
Típus de persones



Persones físiques
Per gènere



730 persones
s'han adreçat a
la institució



3.7. Tributs

Implementació de bones pràctiques en l'àmbit tributari

La ciutadania percep els impostos més com una imposició que no pas com una justa contribució als serveis públics que reben.

Tothom té el deure constitucional de contribuir al sosteniment de les despeses públiques i, per obtenir els recursos necessaris per fer-hi front, la llei imposa una sèrie d'obligacions tributàries. De fet, amb el sistema actual es fa responsables els contribuents del pagament dels tributs i, si no compleixen, se'ls imposen sancions o se'ls aplica el compliment forçós, fins i tot amb l'embargament dels seus béns. A més, entre els ciutadans hi ha un sentiment d'impotència i indefensió davant certes dificultats de comunicació amb l'Administració tributària.

La ciutadania, a la pràctica, ha de saber qualificar els fets; quantificar el tribut; presentar les declaracions; saber com, quan, quant i on cal pagar, i actuar d'acord amb la normativa de cada tribut i de cada administració. Tot això, a més, en una matèria amb molts tecnicismes i un llenguatge difícilment comprensible per al ciutadà mitjà, sense oblidar l'entorn de digitalització de l'Administració, que sovint substitueix la comunicació personal i augmenta la bretxa digital. Tot plegat, doncs, dificulta que la ciutadania pugui complir les seves obligacions i defensar els seus drets i interessos en l'àmbit tributari.

De fet, quan l'Administració aplica la normativa o exerceix les seves potestats tributàries amb massa rigidesa, pot generar situacions d'injustícia tributària i social, perjudicis, greuges i vulneració de drets. Això no sempre és necessari, i seria fàcilment evitable. De vegades també es veuen casos que mostren una manca d'empatia davant les diferents casuístiques econòmiques, socials i personals, casos que aconsellarien solucions més individualitzades.

Atesa la coercitivitat, la rigidesa i la complexitat tècnica del sistema tributari, així com el desplaçament de responsabilitat cap a la ciutadania, és fonamental que l'Administració faci un pas endavant per garantir els drets dels ciutadans i facilitar el compliment de les obligacions tributàries.

Les bones pràctiques administratives són essencials per fer efectiu el dret a una fiscalitat justa, sempre amb vocació de servei a la ciutadania, respecte als principis ètics i capacitat restaurativa. La síndica ha recordat repetidament que les persones tenen dret a un sistema tributari just, garantista amb els drets, i al servei de les

persones. I també tenen dret a la bona administració, principi que ha de regir l'actuació de l'Administració. Ja en l'informe anual de 2023 s'imposava el repte de transformar l'Administració tributària per assolir una dimensió més humana, amable, propera i garantista, per transitar des d'un model recaptatori cap a un model centrat en el contribuent. També s'hi destacava l'esforç per generar consensos per tal de simplificar els processos i la normativa tributaris.

En aquest sentit, durant el 2025, les queixes presentades en aquesta institució han permès valorar positivament la implementació de bones pràctiques de l'Administració. També s'han fet recomanacions de bones pràctiques com a mecanisme eficaç de garantia i restitució de drets quan s'han detectat dèficits en l'adopció de criteris per avançar en el dret a la bona administració.

Un dels objectius de transformació proposats per la síndica és l'assoliment d'una Administració tributària restaurativa.

Des del punt de vista restauratiu, s'ha recomanat que es reconeixin els errors comesos i els perjudicis causats, que els greuges es rectifiquin d'ofici o a instància de la persona interessada, si s'escau, amb una clara reparació del dany i la restitució de la justícia tributària. En aquest sentit, hem constatat que, a poc a poc, les administracions van incorporant l'enfocament restauratiu en les seves actuacions i resolucions. En l'apartat relatiu a les dades restauratives extretes de les queixes tramitades en aquesta institució s'aporten dades al respecte, però per donar un exemple concret: l'Agència Tributària de Catalunya, en resposta a una queixa, va revisar un expedient de fraccionament, va constatar un error comès i el va corregir. I va esmenar el supòsit, però també va adoptar mesures per evitar que l'error es repetís. I, a més, va demanar disculpes a la persona interessada.

Volem posar en valor i reconèixer la dedicació del personal de l'Administració que, tot i la rigidesa del sistema i de la normativa tributària, s'esforça dia a dia per atendre les persones amb bona pràctica administrativa.

A través de les queixes rebudes observem que una de les demandes més reiterades de les persones és poder entendre què els diu l'Administració.

La síndica insisteix que la comunicació de l'Administració amb la ciutadania ha de ser propera, fluida, senzilla i comprensible. També ha de ser eficaç. El llenguatge s'ha d'utilitzar de forma comprensible i adequada i la informació s'ha de transmetre de la misma manera, tenint en compte el nivell de coneixement de la persona destinatària. En aquest sentit, valorem molt positivament la labor sobre comunicació clara de la Càtedra UB DIBA de Comunicació Clara Aplicada a les Administracions Públiques i els processos de simplificació i clarificació que estan implementant les administracions tributàries. L'objectiu és transformar la complexa comunicació actual per aconseguir

precisió, senzillesa, claredat i amabilitat en els intercanvis comunicatius. La comunicació clara apropa l'Administració a la ciutadania i reforça la confiança i la seguretat jurídica.

Són moltes les queixes relacionades amb problemes de comunicació per manca d'informació, imprecisions o confusions. Es posen de manifest les dificultats que experimenta la ciutadania per entendre les comunicacions en l'àmbit tributari i la manca de recursos personals per fer-hi front, atesa la complexitat de l'àmbit. Oferir la informació i l'assistència necessàries per exercir els drets i complir les obligacions tributàries es configura, doncs, com un dret dels ciutadans i un deure legal de l'Administració. Això s'ha de materialitzar en l'acompanyament a les persones i en la facilitació de les eines per fer-ho efectiu, tant com sigui necessari.

Més enllà de la informació general que s'ha de donar a la ciutadania de manera àmplia i entenedora, amb la utilització de les tècniques i els mitjans que siguin més accessibles, també cal oferir informació individualitzada segons la casuística concreta que es plantegi. És necessari, doncs, que les administracions tributàries estiguin dotades de serveis i canals d'informació i d'assistència, amb personal degudament qualificat que doni respostes adequades i que sàpiga acompanyar de manera eficaç la ciutadania.

La síndica demana el compliment d'uns estàndards de qualitat en la informació i l'assistència que s'atorga a la ciutadania. Un dels paràmetres de valoració, per exemple, és si la persona ha pogut exercir els seus drets i complir les seves obligacions tributàries de manera eficient. Tot i el desplaçament de la responsabilitat tributària a la ciutadania, en certs casos aquesta responsabilitat hauria de ser compartida amb l'Administració.

La síndica reivindica el dret a l'error en aquells obligats tributaris que, tot i haver actuat amb la diligència necessària, no han aplicat bé la norma per error, per deficiències en la informació i l'assistència rebudes o perquè han pogut fer una interpretació raonable de la norma diferent de la de l'Administració.

Per exemple, moltes persones demanen la intervenció de la institució del Síndic de Greuges perquè han perdut el dret a gaudir d'un benefici fiscal per algun malentès. Aquests beneficis estan sotmesos al compliment d'uns requisits estrictes, tant pel que fa al compliment de condicions, com pel que fa al termini i a la forma de les sol·licituds. A més, constatem que sovint no s'informa correctament la ciutadania sobre drets concrets o sobre com exercir-los, encara que la persona hagi estat atesa a les oficines. De vegades tampoc no s'ofereix informació accessible, sinó que simplement es fa una remissió a les ordenances fiscals. Aquesta manera d'informar i assistir no és adequada ni suficient. No és un acompanyament conforme als principis de bon govern i no s'ajusta a les bones pràctiques administratives.

En aquest sentit, volem destacar en positiu un cas gestionat en aquesta institució. Arran d'una queixa, l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) va reconèixer que s'havia informat incorrectament la persona interessada i que s'havia incorregut en una mala praxi que va derivar en la presentació extemporània de la sol·licitud d'un benefici fiscal (i, per tant, en la seva desestimació). Finalment, va restituir el dret de la persona a gaudir el benefici.

D'altra banda, hem constatat una confusió generalitzada de la ciutadania pel que fa als terminis d'interposició del recurs de reposició contra els actes d'aplicació de tributs i sancions tributàries; en particular, sobre com es computen i quina és la data màxima de presentació. Les persones interposen recursos amb el convenciment que ho fan dins de termini, però són inadmesos per extemporaneïtat i perden tota possibilitat de defensa. A més, també s'ha constatat que la ciutadania desconeix els terminis dels tributs de venciment periòdic i perd la possibilitat de presentar-hi recurs en contra. Aquesta situació, que va donar lloc a l'obertura de l'actuació d'ofici 181/2025, afecta el dret de defensa i el dret de tutela judicial efectiva reconegut en l'article 24 de la Constitució espanyola, dret que és fonamental i vincula directament els òrgans administratius. S'imposa facilitar i garantir el seu exercici de forma proactiva, i eliminar tots els obstacles que puguin dificultar-lo.

Com a possible solució a aquest problema, la síndica va recomanar incorporar en la notificació dels mitjans d'impugnació quin és el còmput del dia de finalització, també en cas de dia inhàbil, i concretar, per als casos de tributs de venciment periòdic, quins són els terminis exactes d'interposició del recurs. En aquest cas, va posar èmfasi en la importància de la bona administració per garantir l'efectivitat del dret de defensa, i va considerar que inadmetre un recurs per formalisme excessiu, rigorisme o una altra raó que mostri una clara desproporció pot causar indefensió. Recorda que el principi *pro actione* obliga l'Administració a aplicar la interpretació més favorable als drets de les persones interessades, com a forma de protegir i garantir el dret a la tutela judicial efectiva.

Tot plegat es va traduir en la recomanació de les **bones pràctiques administratives** següents:

- ▶ Interpretar els requisits i obstacles d'accés al recurs de forma favorable a la seva acceptació.
- ▶ Tenir en compte que l'error o absència de qualificació d'un recurs no n'ha d'impedir la tramitació, ja que l'Administració té potestat per qualificar els actes segons la seva naturalesa.
- ▶ Fer un tràmit d'esmena abans d'inadmetre un recurs per defectes en les sol·licituds.
- ▶ Aplicar criteris de flexibilitat i proporcionalitat en l'admissió dels recursos; en especial, si l'extemporaneïtat es deu a causes raonables o a un dèficit d'informació de l'Administració.

La síndica demana que s'instauri, per a tota la hisenda local, un òrgan de resolucions economicoadministratives que permeti a les persones presentar una nova instància de revisió en via administrativa, sense cost, de la mateixa manera que està previst per als municipis de gran població.

Un altre tema relacionat és que, en tributació local, contra la desestimació del recurs de reposició, només es pot interposar un recurs contenciós administratiu. El cost d'aquest procediment judicial és molt elevat i la desproporció amb les quotes tributàries a impugnar fa que les persones que haurien de defensar els seus drets i interessos per aquesta via única acabin desistint-hi. El Síndic de Greuges considera que en aquests casos no es garanteix el dret fonamental de tutela judicial efectiva en condicions d'igualtat.

Les dades fiscals, que són el paràmetre utilitzat per determinar el nivell de renda que dona accés a les polítiques de suport, protecció i foment en la lluita contra la desigualtat, la riquesa i l'exclusió social, no sempre s'usen de manera adequada.

L'àmbit tributari té projecció més enllà de la gestió i la recaptació dels tributs: serveix com a instrument de la política econòmica general i atén altres fins que estableix la Constitució. És una mesura de la capacitat econòmica de les persones, té una incidència important en altres esferes de la vida i afecta drets econòmics, socials i altres drets que són importants. Tanmateix, l'Administració no sempre fa un ús o una interpretació adequada de les dades fiscals, i això pot comportar un perjudici en forma de denegació d'un dret, o l'obstaculització en l'accés a una prestació o un servei públic quan sí que es compleixen els requisits. És cert, però, que les administracions solen corregir la seva actuació o els protocols corresponents quan la institució del Síndic de Greuges els posa de manifest la discrepància detectada.

Per entendre això en la pràctica, podem parlar de la nostra actuació d'ofici 139/2024, relativa a l'accés a l'assistència jurídica gratuïta. A l'efecte d'acreditar la insuficiència de recursos que reconeix el dret d'accés a l'assistència jurídica gratuïta a les persones amb treball per compte propi, l'Administració demana l'aportació de les tres últimes declaracions trimestrals de l'IRPF. Tanmateix, hi ha persones que no poden aportar aquesta documentació, perquè, en aplicació de la normativa sectorial, no estan obligades a fer pagaments fraccionats. És el cas de professionals o contribuents que desenvolupen activitats agrícoles, ramaderes o forestals amb almenys el 70 % dels ingressos de l'activitat objecte de retenció o ingrés a compte. En aquest cas, el Síndic de Greuges va recomanar a l'Administració que revisés la documentació requerida per acreditar la manca de capacitat econòmica que permet el reconeixement del dret,

i substituir-la per una altra que fos coherent amb les obligacions tributàries a què estan subjectes en aplicació de la normativa de l'IRPF o una altra normativa sectorial. L'acceptació d'aquesta recomanació per part de l'Administració va comportar la restitució de l'accés a la justícia gratuïta de les persones que van presentar queixa. D'això se'n beneficiaran més de mig milió de persones que treballen per compte propi a Catalunya.

Finalment, altres queixes ens han permès detectar que es computen erròniament els ingressos per determinar el llindar de renda dels treballadors per compte propi. En concret, es computa com a ingressos bruts l'import total que correspon als ingressos d'explotació, sense tenir en consideració les normes comptables de determinació del rendiment. Ara bé, quan les rendes provenen de l'exercici d'una activitat econòmica, la renda disponible –per tant, l'indicador de capacitat econòmica– correspon al rendiment net, que es calcula deduint les despeses d'explotació.

En definitiva, l'Administració encara ha de dedicar molts esforços en actuacions de bona pràctica administrativa, especialment en la comunicació amb la ciutadania, perquè es pugui entendre la complexitat d'aquest àmbit. L'Administració tributària ha de poder posar-se en la pell dels contribuents i entendre que sovint necessiten el seu acompanyament per complir les seves obligacions i exercir els seus drets de manera assumible.



Actuacions transformadores

Q 07711/2024

L'Ajuntament de Sant Vicenç de Torelló ha modificat provisionalment l'Ordenança fiscal núm. 11 per al 2026 per establir que les persones que acreditin una discapacitat igual o superior al 33 % estiguin exemptes de pagar la taxa per participar en un procés selectiu.

Q 06352/2024

Aquest any 2025, l'Ajuntament de Castelldefels ha modificat l'Ordenança fiscal núm. 23 reguladora dels preus públics de l'escola La casa dels infants. Ha canviat els criteris perquè les famílies amb fills amb discapacitat reconeguda puguin optar a una reducció en les quanties de l'escola bressol i els espais familiars.

Q 05750/2024
i Q 06421/2024

L'Ajuntament de Castelldefels ha acordat revisar les resolucions relatives al reconeixement del dret a una bonificació fiscal per un període determinat sobre la quota de l'impost sobre béns immobles per a instal·lacions solars. En les futures resolucions s'inclourà informació expressa indicant que aquest dret està condicionat a la vigència de l'ordenança fiscal i que, per tant, pot quedar modificat si la normativa aplicable canvia. D'aquesta manera es pretén evitar crear falses expectatives, com s'ha constatat arran de les queixes rebudes.

Q 06445/2024

A Montcada i Reixac, a partir de 2025, el criteri d'empadronament ja no és un requisit per accedir a les bonificacions establertes en l'Ordenança núm. 5 reguladora dels preus públics per la prestació del servei d'escola bressol.

Q 05752/2024
Q 06777/2024
Q 06131/2024
entre d'altres

Els ajuntaments de Quart, d'Aiguaviva i de Monistrol de Montserrat, entre d'altres, han modificat les seves ordenances per eliminar les diferències de preu en l'accés a la piscina municipal segons l'empadronament.

AO 00139/2024

Arran d'una actuació del Síndic, el Departament de Justícia i Qualitat Democràtica adaptarà els requisits documentals per acreditar la manca de capacitat econòmica que permet el reconeixement del dret d'assistència jurídica gratuïta. Incorporarà alternatives coherents amb la normativa vigent per a treballadors per compte propi.

Tributs

Tràmits de l'informe anual 2025



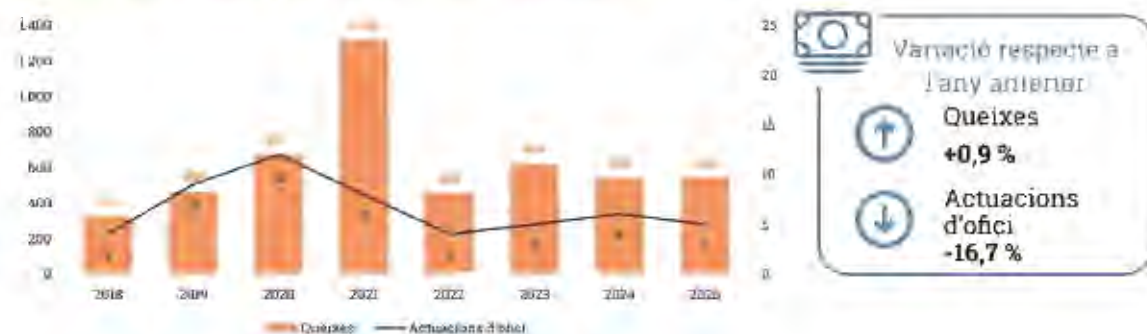
1.066 actuacions

544 (51,0 %)
Queixes

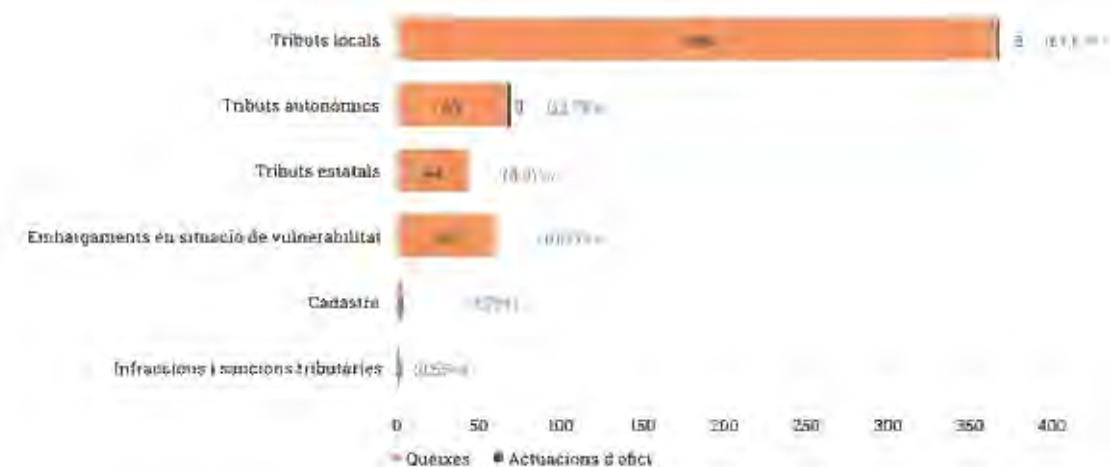
517 (48,5 %)
Consultes

5 (0,5 %)
Actuacions d'ofici

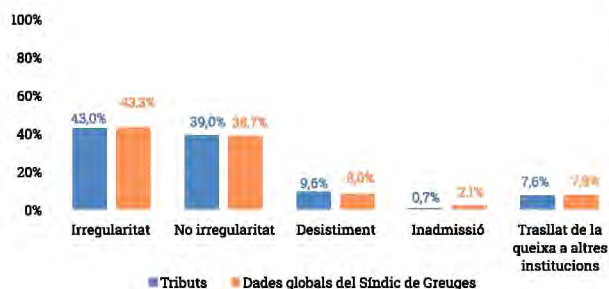
Evolució de les queixes i actuacions d'ofici



Queixes i actuacions d'ofici per tema



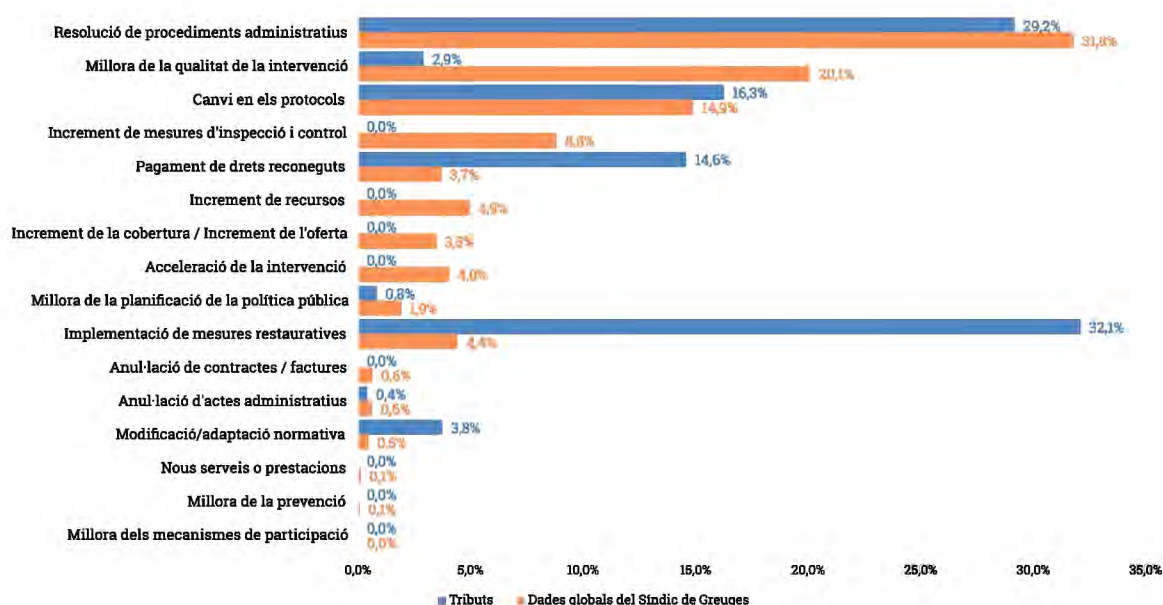
Finalització de les queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2025



Acceptació de la resolució de les queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2025



Compliment dels suggeriments fets pel Síndic de Greuges durant el 2025



Dades sociodemogràfiques de les persones que han presentat queixa

Tipus de persones



Dades globals
del Síndic de Greuges



Tributs



Persones físiques Persones jurídiques

Persones físiques Per gènere



541 persones
s'han adreçat a
la institució

Dades globals
del Síndic de Greuges



Tributs



Persones físiques Persones jurídiques

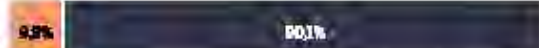
Persones físiques Per lloc de naixement



Tributs



Dades globals
del Síndic de Greuges

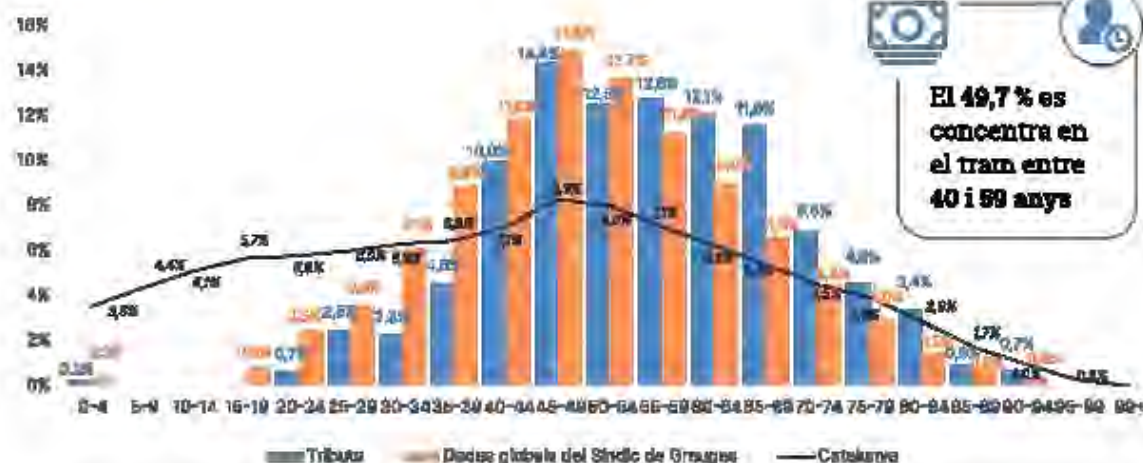


Catalunya



Persones nascudes a l'estranger Persones nascudes a l'Estat espanyol

Persones físiques Per edat



3.8. Urbanisme i mobilitat

Recuperació urbana i rehabilitació d'edificis, eines per garantir la vida digna de les persones

Per garantir el dret de totes les persones a la ciutat, s'ha de combatre la segregació residencial.

La ciutat és el reflex de la seva estructura social, però també té una gran influència en la formació i el manteniment d'aquesta estructura i determina en quines condicions es desenvoluparan les oportunitats dels seus residents. El dret a la ciutat és el dret de totes les persones a accedir en condicions d'igualtat als beneficis i a les oportunitats que ofereix la vida urbana i a recursos com ara l'habitatge, l'educació, la salut i els serveis bàsics.

Les zones que ofereixen tot tipus de serveis i comerços, amb habitatges de qualitat, pròximes a les infraestructures de transport i amb una oferta cultural més alta, són més cares i atrauen les famílies i persones amb més capacitat econòmica. En canvi, els grups socials amb menys recursos es concentren en zones on els preus de l'habitatge són més baixos, la urbanització és més precària, hi ha menys serveis o són de menys qualitat i l'accessibilitat és escassa. Aquesta segregació residencial agreuja les desigualtats socials i és una causa de segregació econòmica, educativa i cultural. Aquest desequilibri també té una incidència directa en la seguretat de les ciutats, ja que potencia la radicalització, la violència i la xenofòbia.

A més, els barris o municipis on viuen persones amb rendes baixes no obtenen prou recursos per finançar la millora dels seus serveis, remodelar els barris o dignificar-los. Per tant, és necessària la intervenció dels poders públics per reequilibrar aquesta situació de desigualtat.

En aquest sentit, el planejament territorial i urbanístic no és suficient per combatre la segregació residencial. És necessari fer una diagnosi de cada zona i proposar les estratègies concretes que es considerin més adequades per garantir el dret a la ciutat de totes les persones, sigui quina sigui la seva capacitat econòmica. La transformació o la renovació urbanística que es proposi s'ha d'abordar des d'un plantejament multidisciplinari que integri la mobilitat, el parc residencial, l'adaptació al canvi climàtic, la ciutat inclusiva, la regeneració de barris, la transició energètica, l'economia circular i la ciutat intel·ligent.

La Llei de barris preveu actuacions de millora d'àrees urbanes amb necessitats d'atenció especial.

En aquest context, trobem les actuacions de millora d'àrees urbanes amb necessitats d'atenció especial perquè tenen població en situació d'especial vulnerabilitat. Aquestes actuacions inclouen programes d'intervenció integral destinats a millorar les condicions de vida de les persones i a frenar els processos de segregació i marginació. I estan previstes a la Llei 2/2004, de 4 de juny, de millora de barris, àrees urbanes i viles que requereixen una atenció especial; al Pla de barris de Barcelona des del 2016; al Projecte de barris i comunitats de la Diputació de Barcelona des del 2021, i al Programa integral de barris per a la millora de rendes de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

A més, cal destacar la Llei 11/2022, de 29 de desembre, de millorament urbà, ambiental i social dels barris i les viles, desplegada pel Decret 163/2025, de 29 de juliol (publicat al DOGC núm. 9466, de 30 de juliol de 2025). Aquesta llei té com a objectiu combatre la segregació urbana, reduir les desigualtats socials i pal·liar els efectes de la crisi climàtica, mitjançant projectes integrals en àrees que requereixen una atenció especial. La Llei crea i regula el Fons de Recuperació Urbana, Ambiental i Social de Barris i Viles d'Atenció Especial. Per acollir-se a la Llei de barris, els projectes han d'incloure obligatòriament un mínim del 25 % d'actuacions en tres àmbits: transformacions físiques (urbanisme, habitatge i eficiència energètica), transició ecològica (emergència climàtica, infraestructura verda i economia circular) i acció sociocomunitària. El setembre de 2025 es va obrir la convocatòria de subvencions al millorament urbà, ambiental i social dels barris i les viles d'atenció especial dins del Pla de barris i vil·les 2025.

Cal donar resposta a les situacions que no es poden encabir en els paràmetres de la recuperació urbana que estableix la Llei de barris.

Durant els anys 2024 i 2025 a Catalunya s'han desallotjat diversos edificis per perill de ruïna imminent o d'esfondrament. Es tracta d'habitatges situats majoritàriament en barris amb rendes baixes, construïts a la dècada de 1960, quan es va produir un fort increment de la construcció per acollir les persones que migraven cap a les ciutats industrials. En aquell moment, es prioritzava la rapidesa dels processos i la reducció dels pressupostos, i s'utilitzaven materials com el ciment aluminós en bigues i forjats perquè s'enduria en menys temps i tenia una alta resistència inicial. També s'utilitzaven tècniques com els forjats amb sostre ceràmic i biguetes petites no prou armades. Aleshores, la regulació urbanística i tècnica era escassa i, per tant, els controls de qualitat eren insuficients. Això va donar lloc a edificis que, per la seva fragilitat, necessitaven un manteniment molt acurat i constant, però molts usuaris d'aquests habitatges no en són conscients i, en molts casos, no tenen prou recursos econòmics per fer-hi front. Tot i això, la Llei és clara i taxativa quan determina que el deure de conservació dels edificis correspon als seus propietaris.

La reconstrucció d'aquests immobles no sempre compleix els requisits de la Llei de barris, ja que no sempre inclou un projecte integral amb accions socials i ambientals, tal com preveu la Llei. La mera reconstrucció per garantir-ne l'habitabilitat no s'ajusta al concepte d'*àrea d'atenció especial* ni als objectius de regeneració urbana que estableix la Llei. Tanmateix, és una problemàtica que s'ha d'abordar perquè afecta persones amb pocs recursos econòmics i col·lectius vulnerables.

Arran de la intervenció de la institució del Síndic de Greuges en alguns d'aquests casos de desallotjaments, i d'acord amb la informació obtinguda de l'estudi del cas i la que han tramès les administracions, s'han observat diverses qüestions que s'haurien de valorar, com l'eficàcia de la inspecció tècnica d'edificis (ITE) i dels programes de foment en la rehabilitació dels edificis.

L'ITE és un control obligatori que han de passar els propietaris dels edificis de més de quaranta-cinc anys. Està regulada pel Decret 67/2015, de 5 de maig, i consisteix en una revisió tècnica, merament visual, que ha de fer un professional qualificat (arquitecte, arquitecte tècnic o enginyer de la construcció), que avalua l'estat general dels elements comuns (façanes, cobertes, instal·lacions, salubritat i seguretat) i hi detecta deficiències.

En l'informe elaborat pel tècnic, es qualifiquen les deficiències trobades com a lleus, importants, greus o molt greus, i es recomanen les actuacions que cal executar. A partir d'aquest informe, l'organisme competent de la Generalitat emet un certificat d'aptitud de l'edifici, en què se'l pot considerar apte (si no presenta deficiències greus), apte provisional (si cal fer actuacions menors en un termini determinat) o no apte (si cal fer-hi obres urgents per garantir-ne la seguretat). Durant l'any 2024, es van presentar 11.350 sol·licituds d'ITE a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, de les quals gairebé el 53 % han obtingut el certificat d'aptitud sense deficiències o amb deficiències lleus.

Així doncs, l'ITE també serveix per orientar els propietaris sobre quines actuacions de rehabilitació i de conservació són necessàries per mantenir l'edifici en condicions d'habitabilitat, seguretat i salubritat. Al mateix temps, ofereix a la Generalitat una visió general sobre l'estat del parc d'habitatges de Catalunya. Val a dir, que, en general, s'ha de valorar molt positivament el resultat de la implantació d'aquesta inspecció, ja que, com que és obligatòria, moltes comunitats de propietaris han anat posant-se al dia en les obres de conservació dels seus edificis.

Tanmateix, l'esfondrament d'un edifici al carrer Canigó de Badalona, que va provocar tres morts, va qüestionar l'eficàcia d'aquest control visual en construccions amb patologies estructurals ocultes que han tingut un manteniment deficient. L'esfondrament es va produir després que l'edifici hagués passat l'ITE, que no va detectar deficiències greus. Per tant, s'hauria de valorar si és necessari incorporar a la inspecció proves tècniques addicionals, com ara mesuraments de la humitat, revisions estructurals amb sensors i un control més exhaustiu de les instal·lacions.

No tots els propietaris d'edificis de més de quaranta-cinc anys compleixen el deure de passar la inspecció tècnica d'edificis, per la qual cosa encara en queden molts sense valorar.

Segons les dades que facilita l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, des del 1998 s'han fet un total de 98.322 ITE, d'un total d'1.177.321 edificis d'habitatges existents a Catalunya, segons dades de l'Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat) de 2011.

La causa principal de la manca de compliment del deure de passar l'ITE, a banda del possible desconeixement, és que hi ha comunitats de propietaris que no poden assumir el cost de la inspecció, que han de contractar pel seu compte, ni de les obres que en derivin. S'ha de tenir en compte que tots els edificis que obtinguin el certificat d'aptitud de l'edifici amb deficiències qualificades de lleus, importants, greus o molt greus han d'aprovar un programa de rehabilitació supervisada per un tècnic qualificat i constituir un fons de reserva que en garanteixi l'execució. L'objectiu principal del programa de rehabilitació és prioritzar les intervencions més urgents, determinar-ne el cost econòmic i establir una planificació financera per poder cobrir-lo.

Actualment, els ajuts per a la rehabilitació d'edificis (excepte per als barris gestionats per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya) provenen dels fons NextGeneration per a programes de rehabilitació d'habitatges. Tot i això, aquests programes són complexos, ja que requereixen molta documentació tècnica, i moltes comunitats no disposen ni de l'assessorament ni del suport necessaris per participar-hi. Els terminis per preparar la documentació són curts per a obres que són molt complexes i, a més, el pressupost disponible dels fons no és suficient per atendre totes les sol·licituds, de manera que moltes queden en llista d'espera o són denegades.

Per tant, les comunitats han de ser prou solvents o tenir capacitat d'endeutament suficient per afrontar els costos de les obres i assumir les quotes dels propietaris que no puguin pagar-les per manca de recursos. A més, s'ha de tenir en compte que els ajuts només cobreixen una part del pressupost de les actuacions i que els projectes han d'incloure, necessàriament, actuacions per a la millora de l'eficiència energètica de l'edifici, la qual cosa, si bé a la llarga suposa un estalvi, en un primer moment incrementa les despeses.

Per tant, és necessari preveure ajuts econòmics específics vinculats a l'execució dels programes de rehabilitació resultants de les ITE. També cal incentivar les comunitats amb rendes més baixes perquè facin les inspeccions i, posteriorment, reparin les deficiències detectades.

Finalment, si tothom pogués saber si un edifici ha passat l'ITE i quin n'ha estat el resultat, quines obres s'han d'executar i si ja s'han dut a terme, es reforçaria el control del grau de compliment de l'obligació i s'impulsaria les comunitats a complir-lo. Es podria crear una plataforma única on es registrin totes les ITE i on es pugui consultar l'historial de l'edifici, que estigués vinculada al llibre de l'edifici digital per fer-ne un seguiment continuat.

Cal reconèixer la importància dels ajuntaments en el control del bon estat del parc d'habitatges del seu terme municipal.

La llei atorga als ajuntaments competències per controlar les obres que s'executen als habitatges i vetllar pel compliment del deure dels propietaris de mantenir les construccions en condicions d'habitabilitat. Els ajuntaments han d'intervenir quan en un habitatge s'han executat obres sense llicència o sense haver estat comunicades, o quan tenen coneixement de l'estat deficient de conservació d'un edifici d'habitatges. L'esfondrament de l'edifici del carrer Canigó de Badalona va posar de manifest que s'havien fet obres que havien debilitat l'estructura de l'edifici, sense llicència ni comunicació prèvia, i sense cap control tècnic.

Per exercir aquestes competències, els ajuntaments han de comptar amb recursos personals suficients per poder assumir les tasques d'inspecció i tramitar els expedients de protecció de la legalitat urbanística o d'execució d'obres. El Síndic de Greuges n'és conscient i ha posat de manifest en diversos informes anuals les mancances amb què molts municipis de Catalunya desenvolupen les seves tasques en matèria de disciplina urbanística. Així doncs, és necessari reforçar aquests recursos per poder garantir que els ajuntaments puguin exercir les seves competències.

Per concloure, és important tenir en compte que la propietat d'un habitatge no sempre ve acompanyada d'una capacitat econòmica suficient per mantenir-lo en condicions dignes i adequades. A més, l'habitatge no es limita al que hi ha portes endins, sinó que l'edifici al qual pertany i, en una altra dimensió, el barri, també formen part de l'àmbit de vida de les persones. En aquest sentit, les polítiques de recuperació urbana i de rehabilitació són clau per garantir el desenvolupament de les persones.



Actuacions transformadores

Q 03924/2022

Vam rebre una queixa sobre una sol·licitud a l'Ajuntament de Cassà de la Selva per reservar una plaça d'estacionament d'ús privatiu en la via pública per a persones amb mobilitat reduïda, i vam constatar que l'ordenança no preveia la possibilitat de fer-ho. A petició de la síndica, l'Ajuntament ha acceptat modificar l'ordenança de circulació i vies públiques de l'Ajuntament per incloure l'apartat sobre reserva d'estacionament en exclusivitat per donar compliment a la Llei 13/2014 d'accessibilitat i el Decret 97/2002.

Urbanisme

Dades de l'informe anual 2025



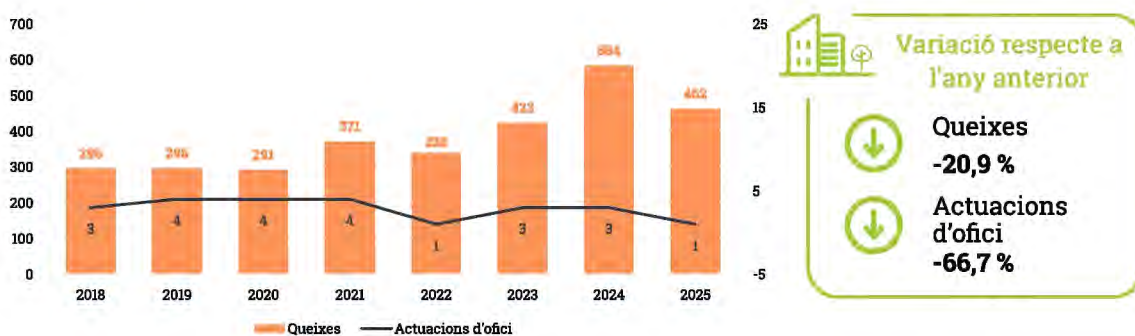
837 actuacions

462 (55,2 %)
Queixes

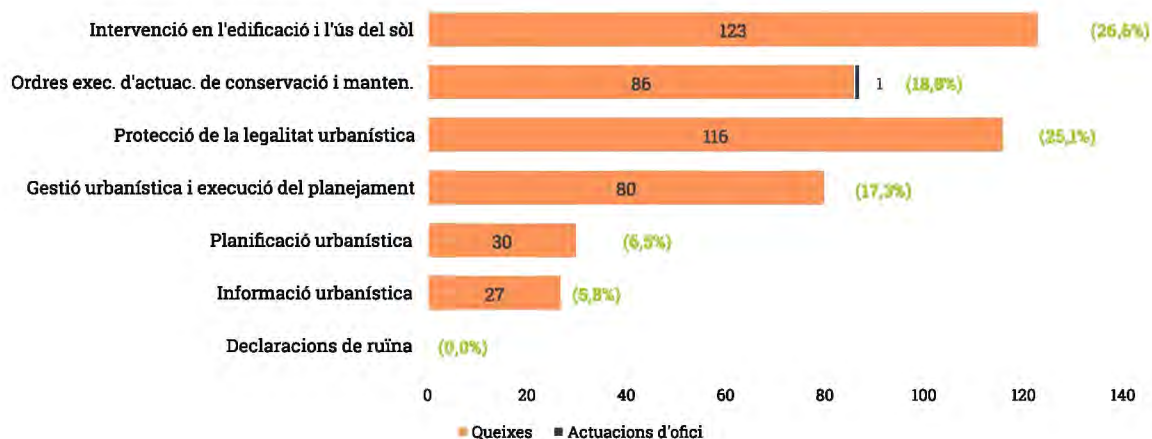
374 (44,7 %)
Consultes

1 (0,1 %)
Actuacions d'ofici

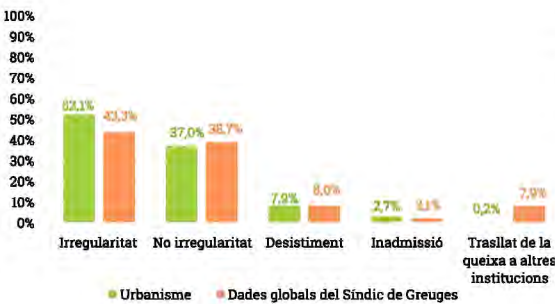
Evolució de les queixes i actuacions d'ofici



Queixes i actuacions d'ofici per tema



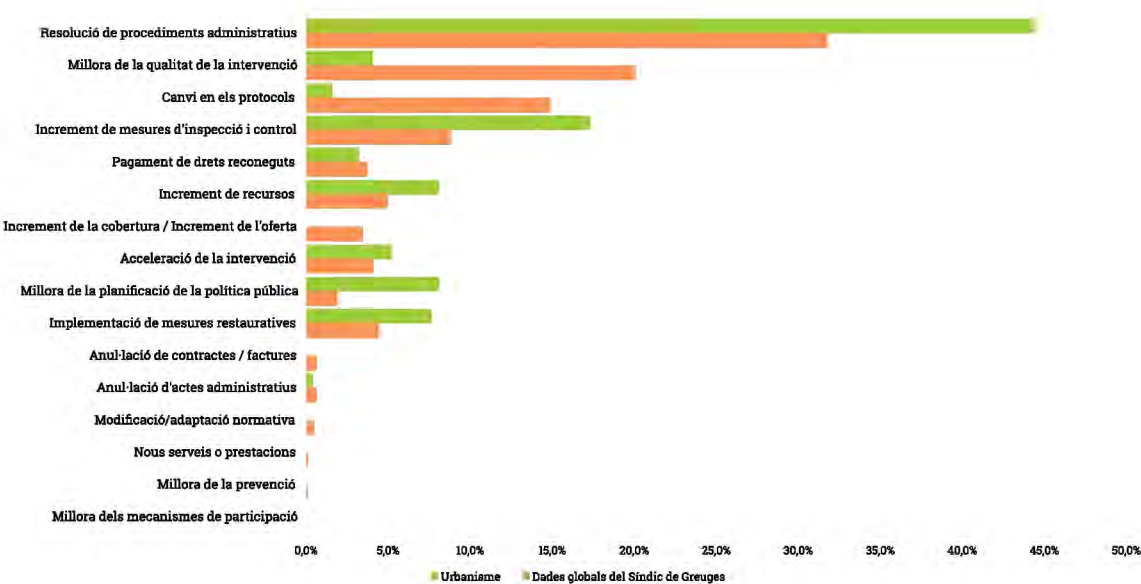
Finalització de les queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2025



Acceptació de la resolució de les queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2025

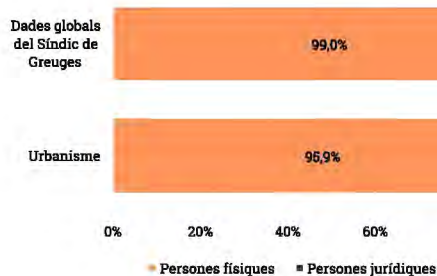


Compliment dels suggeriments fets pel Síndic de Greuges durant el 2025



Dades sociodemogràfiques de les persones que han presentat queixa

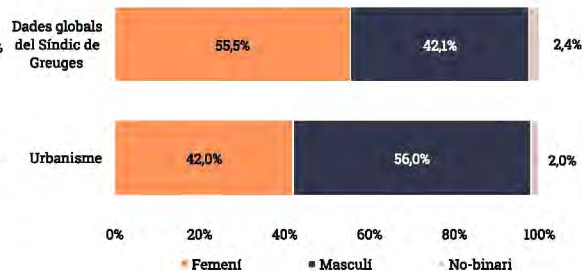
Tipus de persones



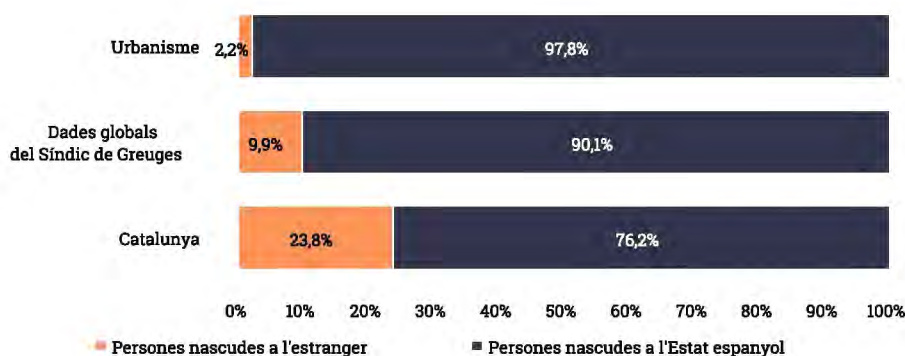
Persones físiques Per gènere



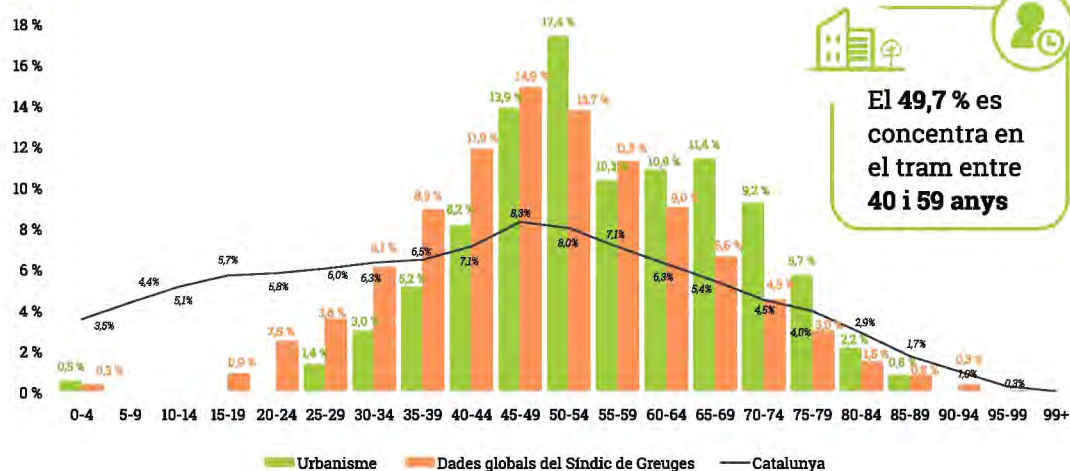
443 persones
s'han adreçat a
la institució



Persones físiques Per lloc de naixement



Persones físiques Per edat



Mobilitat i transport

Dades de l'informe anual 2025



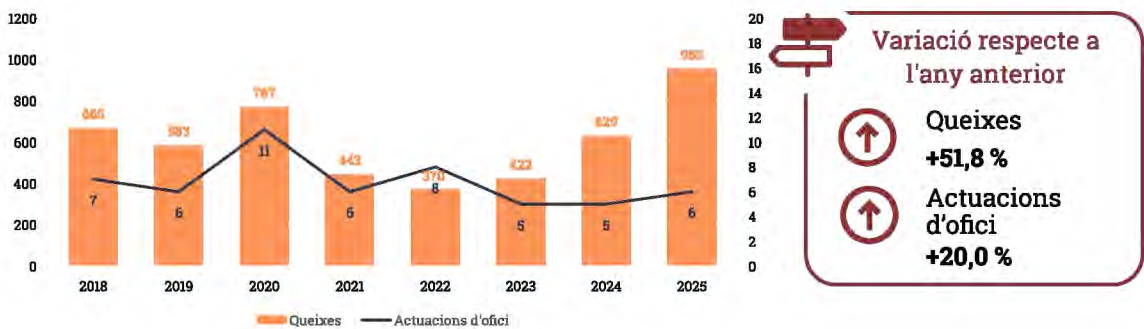
1.218 actuacions

955 (78,4 %)
Queixes

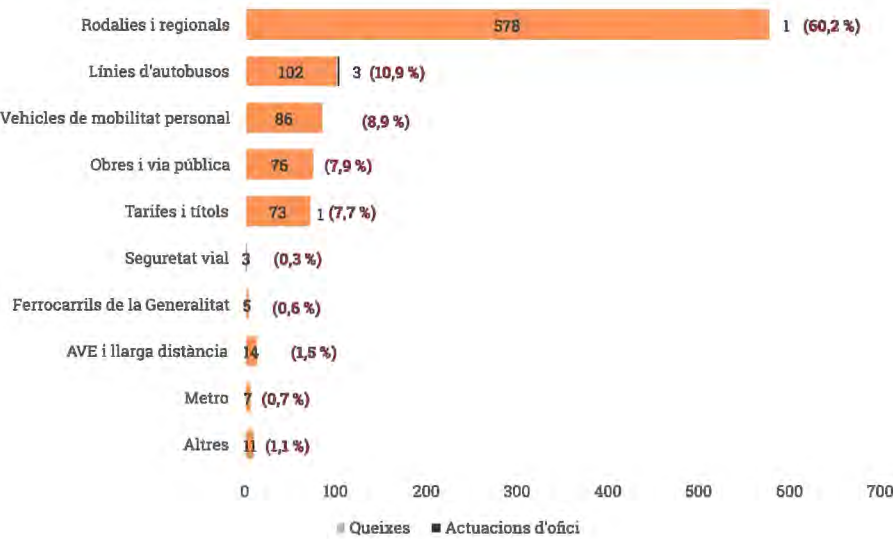
257 (21,1 %)
Consultes

6 (0,5 %)
Actuacions d'ofici

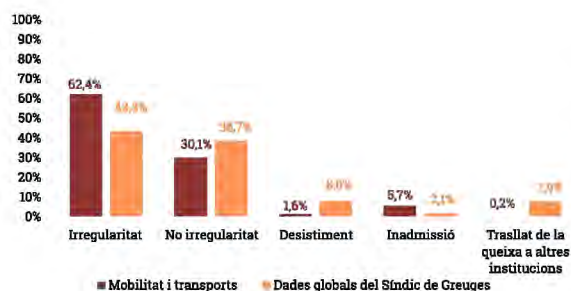
Evolució de les queixes i actuacions d'ofici



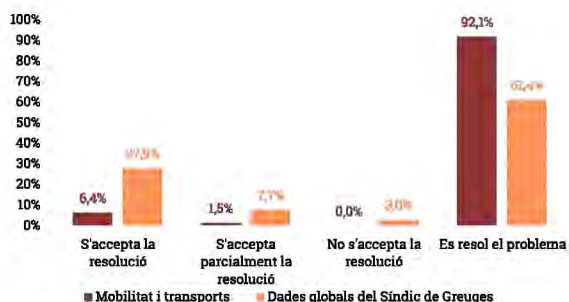
Queixes i actuacions d'ofici per tema



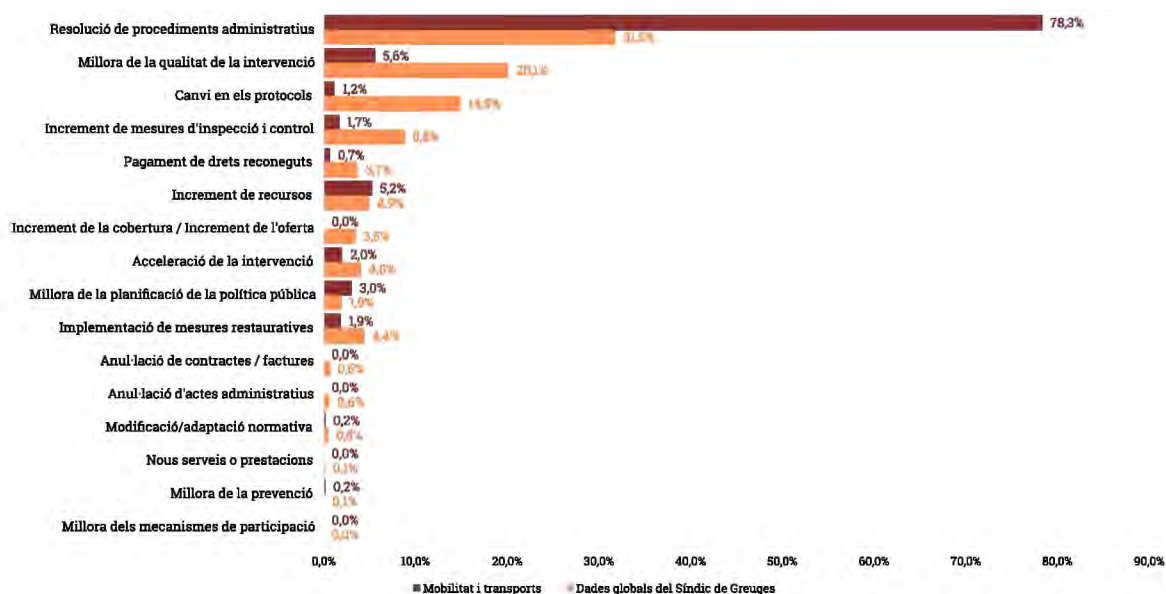
Finalització de les queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2025



Acceptació de la resolució de les queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2025



Compliment dels suggeriments fets pel Síndic de Greuges durant el 2025



Dades sociodemogràfiques de les persones que han presentat queixa

Tipus de persones



Dades globals
del Síndic de
Greuges



Mobilitat
i transports



Persones físiques Persones jurídiques

Persones físiques Per gènere



946 persones
s'han adreçat a
la institució

Dades globals
del Síndic de
Greuges



Mobilitat
i transports



Femení Masculí No-binari

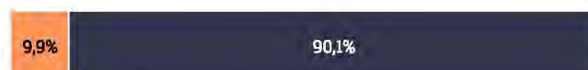
Persones físiques Per lloc de naixement



Mobilitat
i transports



Dades globals
del Síndic de Greuges

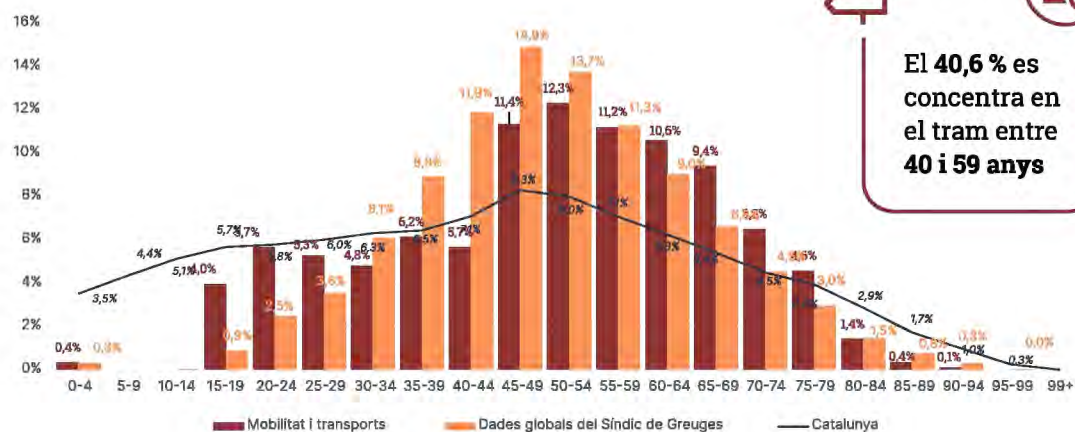


Catalunya



Persones nascudes a l'estranger Persones nascudes a l'Estat espanyol

Persones físiques Per edat



El 40,6 % es
concentra en
el tram entre
40 i 59 anys

3.9. Seguretat ciutadana i justícia¹

El dret a la supressió de les dades policials

La jurisprudència del Tribunal Constitucional i del Tribunal de Justícia de la Unió Europea estableix que les dades policials no es poden conservar indefinidament.

La gestió de dades personals per part dels cossos i les forces policials és un aspecte clau en l'era de les bases de dades, els fitxers electrònics, les interconnexions de registres i el control de la seguretat pública. Així, quan es recull informació sobre persones, principalment per a actuacions d'identificació, atestats, presentació de queixes, reclamacions i suggeriments, entre d'altres, es persegueixen dos objectius: d'una banda, la consecució de finalitats legítimes, com la prevenció, la detecció, la investigació o l'enjudiciament d'infraccions penals; i, de l'altra, la protecció dels drets fonamentals de les persones, com el dret a la intimitat, a la protecció de dades personals i a l'honor.

En aquest context, sorgeixen diversos dubtes: què passa amb aquestes dades un cop finalitzat el motiu pel qual es van obtenir? Les persones tenen dret que l'Administració les supprimeixi d'ofici? I quina és l'obligació de l'Administració en aquest cas?

A Espanya, la protecció de les dades personals es configura com un dret fonamental emparat per l'article 18 de la Constitució. Així mateix, la jurisprudència del Tribunal Constitucional ha reconegut que el dret a la protecció de dades inclou el control sobre el tractament de les dades que la mateixa persona facilita o que l'afecten. En aquest sentit, les dades personals que es troben en bases de dades policials no poden ser emmagatzemades de manera indefinida ni utilitzades amb finalitats indeterminades, ni sense les garanties adequades.

Per la seva banda, la Directiva (UE) 2016/680, de 27 d'abril de 2016, relativa a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals tractades per part de les autoritats competents per a fins de prevenció, detecció, investigació i enjudiciament d'infraccions penals o d'execució de sancions penals, estableix l'obligació del responsable del tractament de suprimir les dades personals sense dilació, sempre que aquestes dades hagin de ser suprimides en virtut d'una obligació legal.

En aquest sentit, la Llei orgànica 7/2021, de 26 de maig, de protecció de dades personals tractades per a fins de prevenció, detecció, investigació i enjudiciament d'infraccions penals i d'execució de sancions penals, és la norma de referència a Espanya, perquè transposa la Directiva europea esmentada. La normativa estatal determina que els tractaments realitzats per les autoritats competents han de ser necessaris i proporcionats, i estableix terminis màxims de conservació. També estableix que s'ha de revisar periòdicament la necessitat de conservar, limitar o suprimir les dades.

¹ Com hem comentat al capítol 2, properament la institució publicarà un informe específic sobre la criminalitat i les diferents categories de delictes a Catalunya durant el període 2015-2025.

Un element fonamental establert a la norma és que les dades no poden ser conservades indefinidament per les autoritats policials o administratives quan ja no són necessàries per a la finalitat que en va motivar el tractament. Per exemple, la Llei orgànica 7/2021 fixa un termini màxim de conservació de dades de caràcter personal de vint anys, però estableix que el responsable del fitxer ha de revisar cada tres anys la necessitat de conservar-les, en funció de la naturalesa de la dada, l'edat de la persona afectada i l'estat de les investigacions o els procediments penals. Així doncs, quan les dades d'un fitxer policial ja no tenen rellevància per a la investigació, per a l'enjudiciament o per a l'execució de sancions, l'Administració té l'obligació de suprimir-les o, si més no, de limitar-ne el tractament.

El responsable del tractament de les dades les ha de revisar periòdicament i suprimir o limitar les que no tinguin utilitat actual.

Pel que fa a la qüestió sobre si la persona interessada té dret que les seves dades siguin suprimides d'ofici per l'Administració, tant la normativa com la jurisprudència indiquen que sí, que hi ha una obligació legal de garantir que les dades no es conservin més temps del que és necessari i que, quan desaparegui la finalitat per a les quals van ser recollides, s'han de suprimir o, almenys, bloquejar mitjançant una limitació del tractament.

En l'àmbit europeu, el Tribunal de Justícia de la Unió Europea (TJUE), en una sentència de 28 de novembre de 2024 (cas C-169/2023 Másdi), ha deixat clar que no es pot aplicar un termini indefinit de conservació de dades sense una revisió que permeti suprimir-les quan ja no siguin necessàries. Això reforça la idea que l'Administració ha de tenir un sistema intern que revisi la rellevància de les dades per poder-les suprimir d'ofici.

Per tant, en aquest cas, l'Administració té l'obligació de revisar i suprimir les dades personals en fitxers policials que ja no tinguin utilitat en la investigació i el procediment penal. Quan l'Administració no esborra les dades personals que ja no són rellevants, conculca els principis de minimització i limitació del termini de conservació.

A més, la persona interessada té dret a sol·licitar la supressió d'aquestes dades quan ja no siguin necessàries o quan l'Administració no un tingui motiu justificat per conservar-les. Aquest dret s'emmarca en el dret a l'oblit o dret d'esborrament, reconegut pel Tribunal Constitucional en les sentències 89/2022, de 29 de juny, i 105/2022, de 13 de setembre, en les quals afirma que els drets fonamentals a la vida privada i a la protecció de dades personals prevalen amb caràcter general i en principi sobre l'interès públic a accedir a aquesta informació.

Ara bé, aquest dret pot preveure's limitat per motius de seguretat pública, ordre públic, cooperació internacional o prevenció del crim. En aquest sentit, l'article 24 de la Llei orgànica 7/2021 estableix que els drets d'accés, cancel·lació, rectificació i supressió

de les persones interessades poden quedar restringits quan sigui necessari per investigar o perseguir infraccions penals o per motius de seguretat pública. En tot cas, l'Administració ha de justificar la necessitat de mantenir les dades i motivar la denegació del dret de supressió.

A la pràctica no hi ha mecanismes automàtics suficients per garantir la revisió i la supressió d'ofici de les dades policials.

Els fitxers policials poden conservar dades obsoletes o sense finalitat que, si no se suprimeixen d'ofici, podrien generar responsabilitats per infracció de la normativa de protecció de dades.

En la majoria de casos, les administracions no han implementat mecanismes automàtics de revisió i supressió dels fitxers policials. Això es deu a una certa resistència institucional lligada a la necessitat de conservar informació policial per motius de seguretat. Per tant, caldria establir protocols clars i normalitzats de revisió periòdica de les dades policials, de manera que, si no hi ha cap motiu per conservar-les, es cancel·lin i se suprimeixin.

En síntesi, hi ha tant un dret de la persona interessada com una obligació de l'Administració perquè les dades policials se suprimeixin –o, com a mínim, que es deixin de tractar activament– quan ja no siguin rellevants per a una investigació, un enjudiciament o una execució de sancions. La normativa estableix principis i obligacions clars de limitació del termini de conservació i revisió periòdica de les dades, i la jurisprudència del TJUE ha reiterat que la conservació indefinida sense revisió viola el dret a la protecció de dades.

Malgrat això, actualment no hi ha implantats mecanismes automàtics de revisió de la supressió d'ofici de dades policials irrellevants. La institució del Síndic de Greuges té obert un expedient d'actuació d'ofici (AO 90/2025), en el marc del qual s'ha demanat a l'Administració que desplegui els protocols interns de revisió i supressió de dades i que informi de les mesures adoptades per reduir els terminis de conservació establerts. Igualment, s'ha demanat que, en el moment de dictar resolució o en qualsevol fase del procediment, es contacti amb les persones interessades (personalment, per escrit o per telèfon) per demanar-los disculpes per la demora en la tramitació i la resposta.



Actuacions transformadores

Q 03281/2025

Una persona va presentar queixa per no rebre l'atenció adequada en una comissaria de Mossos d'Esquadra quan volia interposar una denúncia per la desaparició del seu germà. En resposta a les consideracions i suggeriments d'aquesta institució, el Departament d'Interior informa que està preparant un nou procediment normalitzat de treball (*PNT 520 Tràmits, gestió i investigació dels casos de desaparició de persones desaparegudes*) per individualitzar cada situació segons les circumstàncies concretes, amb l'objectiu d'establir millor el risc de cada situació i garantir una resposta més efectiva i de qualitat.

Q 08118/2024

Una professional que estava de baixa mèdica va denunciar que continuava rebent citacions com a membre d'un equip d'assessorament tècnic penal. Denunciava que no es respectava el seu dret a la desconexió digital i que el seu departament no comunicava la seva situació als jutjats. Després dels suggeriments del Síndic, el Departament de Justícia ha acceptat crear un protocol de gestió i substitució; evitar notificacions durant les baixes; recollir el consentiment previ de tractament de dades per a les persones del Departament, i oferir a la treballadora un espai d'escolta i reconeixement.

Seguretat ciutadana i justícia

Dades de l'informe anual 2025



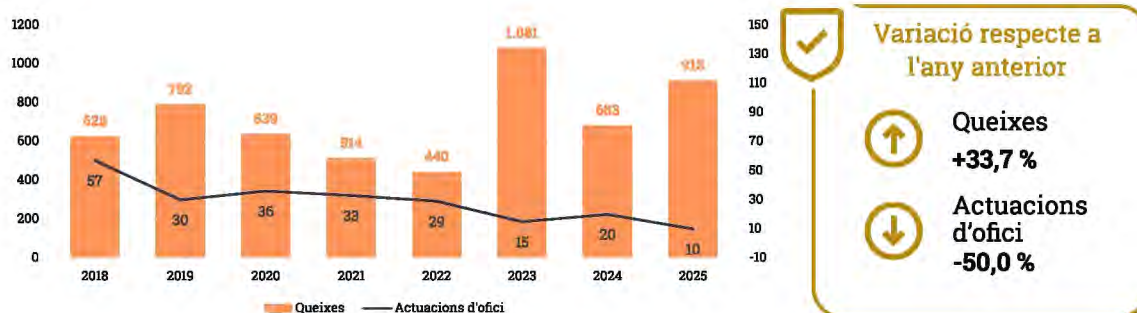
1.450 actuacions

913 (63,0 %)
Queixes

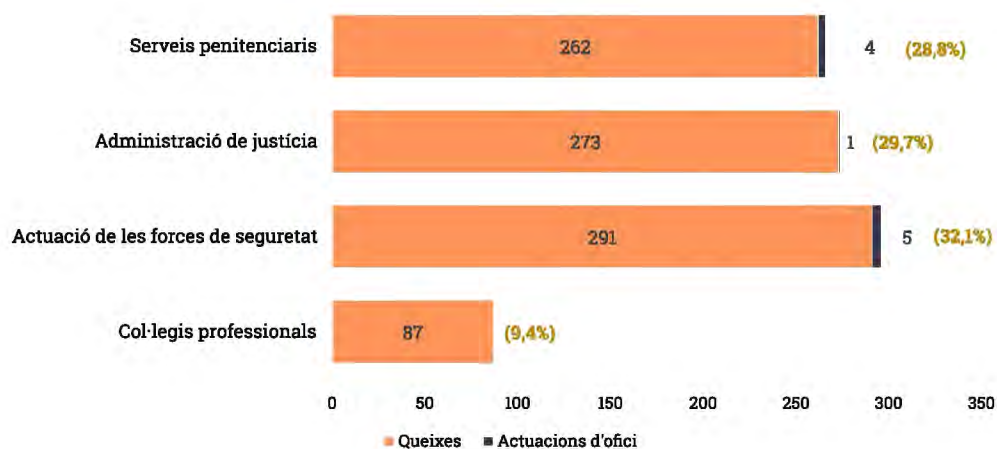
527 (36,3 %)
Consultes

10 (0,7 %)
Actuacions d'ofici

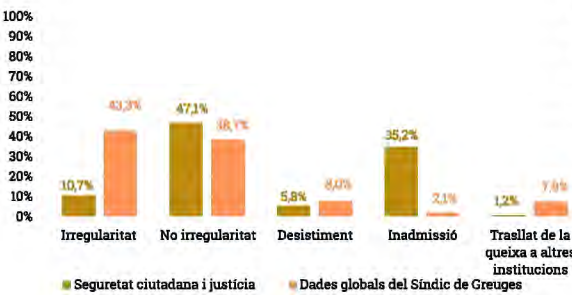
Evolució de les queixes i actuacions d'ofici



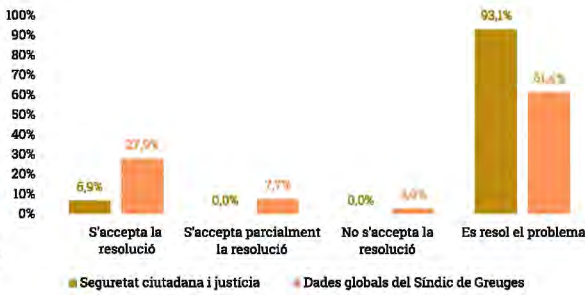
Queixes i actuacions d'ofici per tema



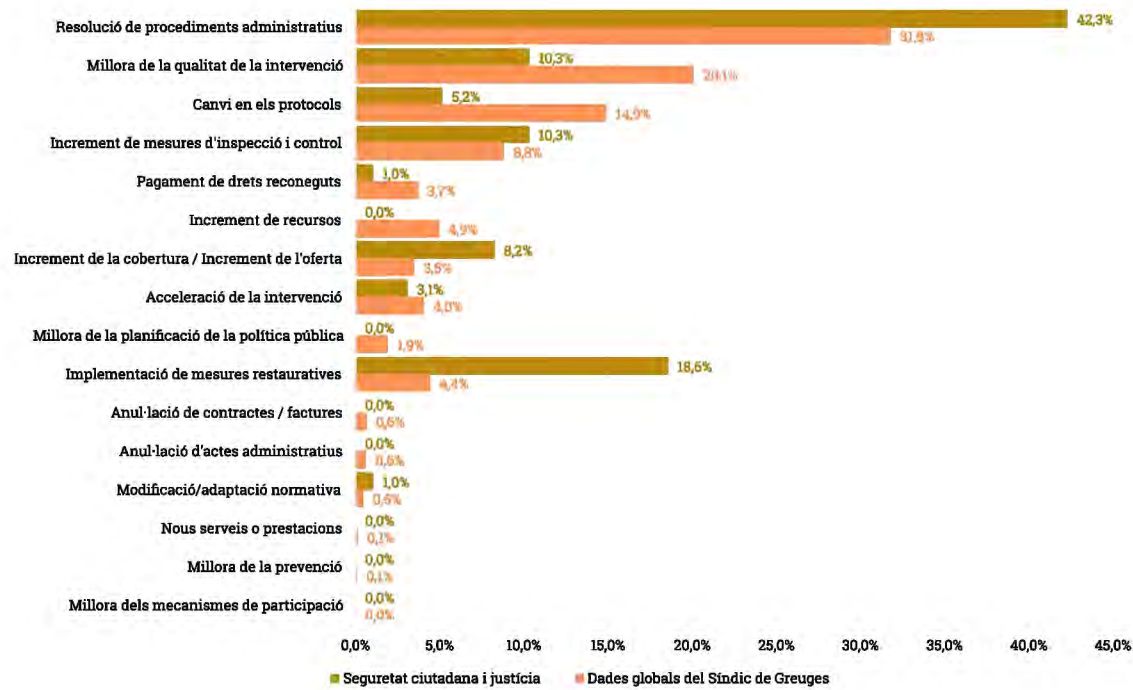
Finalització de les queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2025



Acceptació de la resolució de les queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2025



Compliment dels suggeriments fets pel Síndic de Greuges durant el 2025



Dades sociodemogràfiques de les persones que han presentat queixa

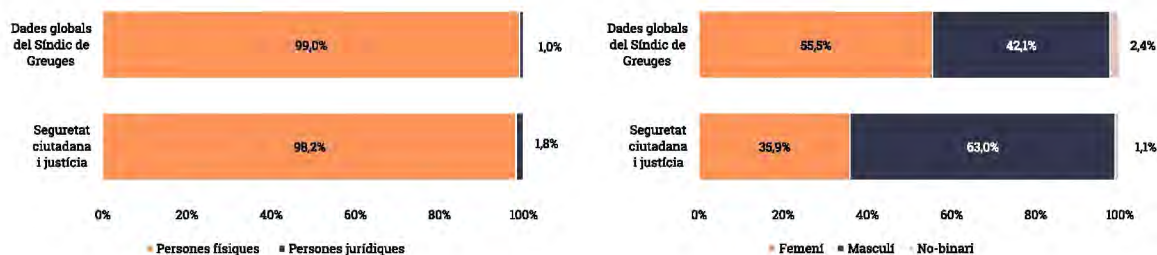
Tipus de persones



Persones físiques Per gènere

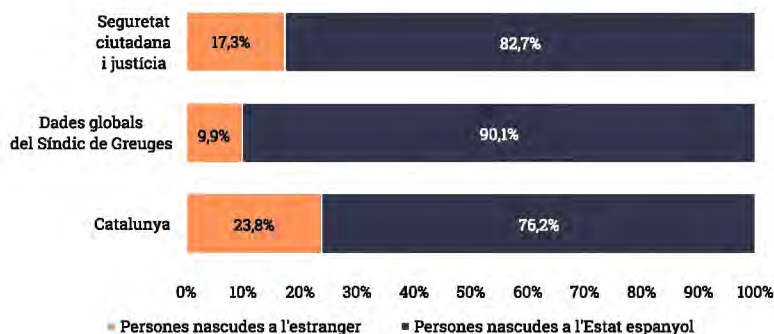


897 persones
s'han adreçat a
la institució



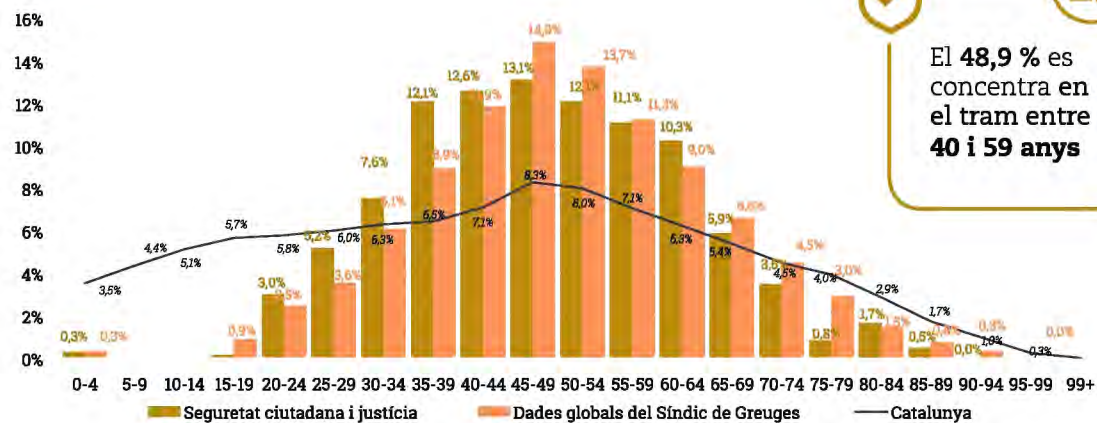
Persones físiques

Per lloc de naixement



Persones físiques

Per edat



3.10. Consum

El dret a la informació dels consumidors en l'àmbit dels subministraments bàsics i del transport públic

Les empreses subministradores de serveis bàsics han d'informar clarament sobre la facturació, els preus, les condicions contractuals i els canals de consulta o reclamació.

El dret a una informació adequada, veraç i comprensible és un dels pilars fonamentals de la protecció dels consumidors. Així ho reconeixen l'article 51.1 de la Constitució espanyola, l'article 123.1 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya i l'article 111-1 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya. D'acord amb aquesta normativa, els prestadors de serveis o béns tenen el deure d'informar de manera accessible i transparent sobre les característiques, els preus, les condicions contractuals i qualsevol altre aspecte rellevant perquè la ciutadania pugui prendre decisions lliures i informades.

Aquesta obligació és especialment rellevant quan es tracta de serveis bàsics, ja que són essencials i imprescindibles per garantir la dignitat, la salut i la seguretat de les persones i les famílies. Així ho reconeixen també la Directiva 2011/83/UE, de 25 d'octubre de 2011, sobre drets dels consumidors, i la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.

Concretament, les empreses subministradores de serveis bàsics, com l'aigua, el gas, l'electricitat i el servei universal de telefonia (telefonia fixa i internet de fins a 10 MB), tenen l'obligació d'informar els usuaris de manera clara i detallada sobre la facturació, i d'indicar el període facturat, el consum realitzat, les tarifes aplicades, els impostos, les taxes, els descomptes i qualsevol altre concepte addicional, com ara el cost de la potència, el lloguer d'equipaments o possibles penalitzacions.

També han d'informar de manera clara sobre els preus del servei i les condicions contractuals, inclòs l'accés a les tarifes oficials (tarifes de mercat regulat), els increments o modificacions de preu i els mètodes de càlcul del consum. A més, han de posar a disposició dels usuaris canals accessibles per fer consultes, reclamacions i gestions, i informar dels terminis de resposta i dels procediments de reclamació extrajudicial disponibles.

L'incompliment d'aquesta obligació d'informar pot comportar sancions administratives, com preveu a l'article 332 del Codi de consum de Catalunya, i dona dret als consumidors a presentar una reclamació davant dels organismes públics de consum, com les oficines municipals d'informació al consumidor (OMIC) o l'Agència Catalana del Consum.

És imprescindible que les empreses energètiques facilitin activament informació sobre els ajuts disponibles, com sol·licitar-los i quin és el procediment administratiu pertinent.

Quan la problemàtica afecta persones vulnerables, la Llei 24/2015 i la normativa sectorial reguladora del bo social elèctric i tèrmic imposen obligacions específiques a les empreses subministradores, a banda de les que s'han indicat més amunt. En aquests casos, han d'informar de manera accessible i proactiva sobre el risc de tall de subministrament, els passos que cal fer per evitar-lo –inclosa l'acreditació de la situació de vulnerabilitat mitjançant un informe de risc d'exclusió residencial–, les alternatives per ajornar o fraccionar el pagament i la possibilitat d'acollir-se a mesures de protecció específiques previstes per la normativa.

En la mateixa línia, cal que les entitats prestadores del servei de subministrament d'aigua i les administracions competents potenciïn la informació i divulgació sobre les mesures existents per accedir a descomptes en les factures, tenint en compte que aquestes inclouen diversos conceptes. És fonamental donar a conèixer als usuaris l'existència de bonificacions, com el cànon social de l'aigua, explicar com es poden sol·licitar, quins requisits cal complir i en quin moment s'apliquen.

Algunes de les consultes rebudes en aquesta institució, en què les persones interessades expressen el seu desacord amb l'import de les factures d'aigua, posen de manifest el desconeixement de les mesures socials disponibles. Aquest fet evidencia la necessitat de reforçar la comunicació per part de les empreses subministradores i de les administracions implicades.

Les mancances informatives detectades a Rodalies de Catalunya i als autobusos interurbans generen indefensió i desigualtat, especialment en col·lectius vulnerables, i dificulten la defensa dels drets dels usuaris.

En l'àmbit del transport públic, el dret a la informació està reconegut tant per la legislació europea –Reglament (CE) 1371/2007 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'octubre de 2007, sobre els drets i les obligacions dels viatgers de ferrocarril, i Reglament (UE) 181/2011 del Parlament Europeu i del Consell, de 16 de febrer de 2011, sobre els drets dels viatgers d'autobús i autocar– com per la legislació estatal i autonòmica en matèria de transports –Llei 16/1987, de 30 de juliol, d'ordenació dels transports terrestres, i normativa de l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM).

Els usuaris han de poder accedir de manera clara als horaris, les tarifes i les condicions del servei. Igualment, han d'estar informats sobre les causes de qualsevol incidència, retard, cancel·lació, supressió o alteració del servei, sobre les alternatives disponibles en cas d'incidència i sobre els procediments per tramitar reemborsaments, reclamacions o queixes.

Enguany, les queixes més freqüents rebudes a la institució en relació amb Rodalies de Catalunya s'han centrat, d'una banda, en la manca de qualitat del servei ferroviari –retards, aglomeracions i incidències en el servei–, i, de l'altra, en la manca d'informació puntual i clara. En molts casos, els panells informatius no s'actualitzen, els canals telefònics o digitals són inaccessibles o deficientes i no s'ofereix una resposta proactiva als drets d'assistència, reemborsament o compensació. Aquesta situació genera indefensió i malestar, especialment entre els col·lectius que depenen diàriament del transport públic, com treballadors, estudiants i col·lectius vulnerables.

Pel que fa als autobusos interurbans, també s'han detectat mancances en la informació relativa a canvis de recorregut, modificacions de freqüència, supressions o reduccions de servei, així com en la tramitació de queixes i devolucions. A més, en situacions d'emergència, vaga o substitució del servei ferroviari, la manca de coordinació sovint comporta que no es comuniquin les alternatives disponibles ni les possibles compensacions.

En el transport públic, tant ferroviari com per carretera, no es poden tolerar deficiències informatives, perquè atempten contra el principi de seguretat jurídica, la confiança legítima i la igualtat d'accés als serveis públics essencials. Per aquest motiu, en les diferents actuacions d'ofici iniciades per la institució del Síndic de Greuges, s'ha demanat a les administracions competents més transparència, proactivitat i accessibilitat. També s'ha incidit en la importància que les empreses operadores de transport reforcin la informació als usuaris mitjançant diversos canals –web, SMS, aplicacions mòbils, atenció telefònica i oficines físiques–, garanteixin la claredat dels missatges i els adaptin a les necessitats específiques de les persones en situació de vulnerabilitat.

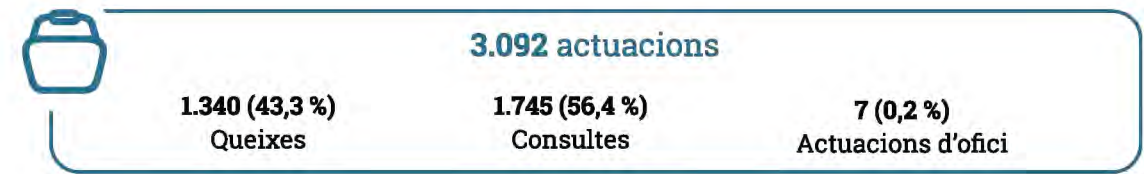
Així mateix, les administracions tenen el deure de comprovar la qualitat de la prestació del servei i, si escau, d'imposar sancions davant d'incompliments greus, com la manca d'informació. En aquest sentit, és especialment important implementar protocols per a l'abordatge d'incidències en el transport col·lectiu.

El Síndic de Greuges reitera que la informació facilitada als usuaris ha de ser precisa, accessible i adaptada, ja que és la garantia bàsica perquè tota persona pugui defensar els seus drets i evitar situacions de desemparament o desigualtat en l'accés als serveis essencials.

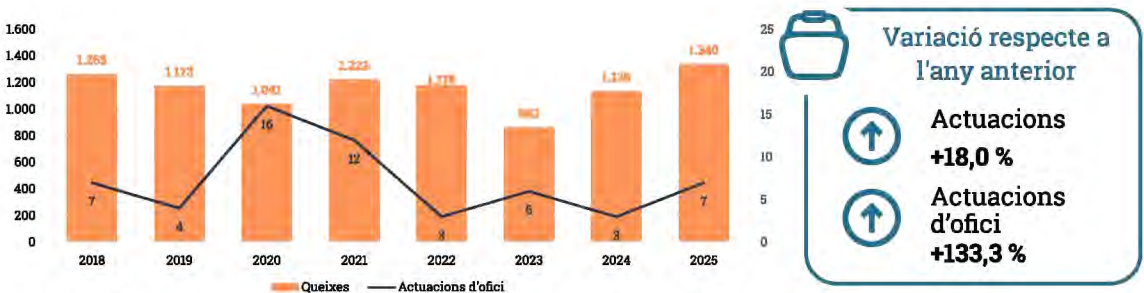
Finament, s'insisteix que el dret a la informació és la porta d'entrada a l'exercici ple dels drets dels consumidors. En serveis essencials o d'ús massiu, com els subministraments bàsics i el transport públic, la garantia efectiva d'aquest dret és una condició imprescindible per a la dignitat, la igualtat i la seguretat jurídica. El Síndic de Greuges continuarà vetllant perquè administracions i empreses compleixin les obligacions que la normativa els imposa i perquè la ciutadania estigui sempre informada i protegida.

Consum

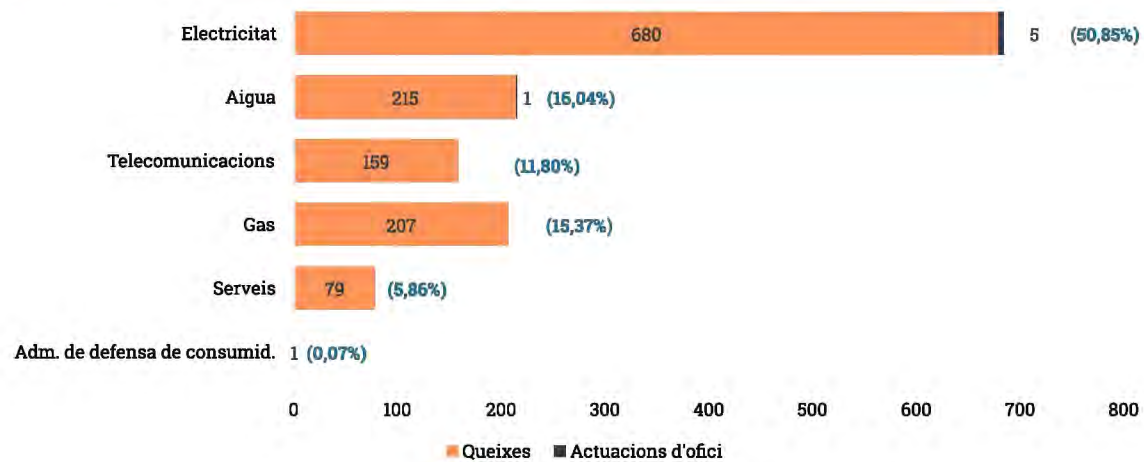
Dades de l'informe anual 2025



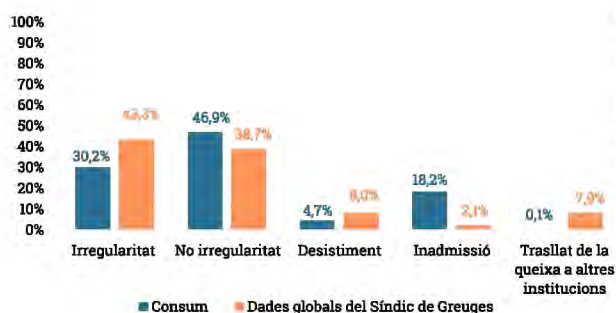
Evolució de les queixes i actuacions d'ofici



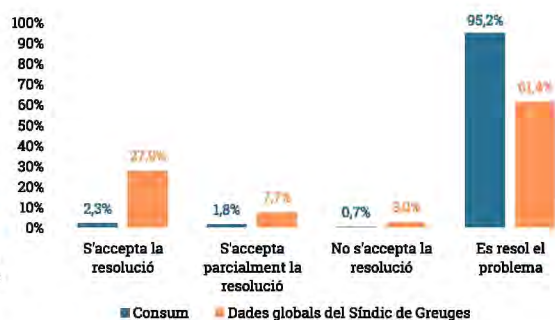
Queixes i actuacions d'ofici per tema



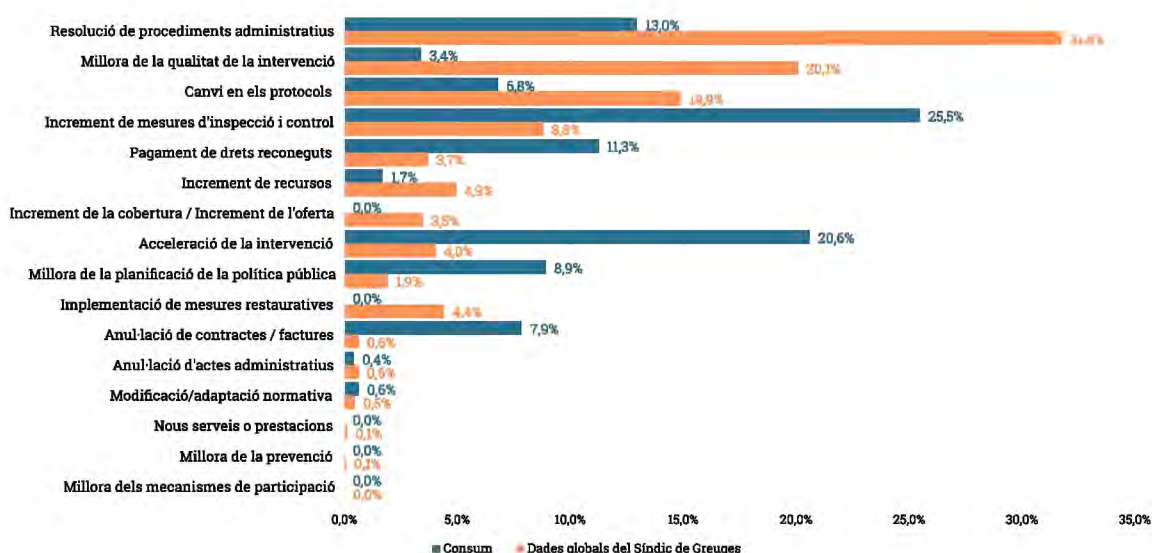
Finalització de les queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2025



Acceptació de la resolució de les queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2025

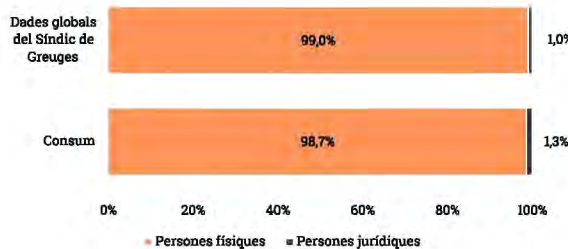


Compliment dels suggeriments fets pel Síndic de Greuges durant el 2025



Dades sociodemogràfiques de les persones que han presentat queixa

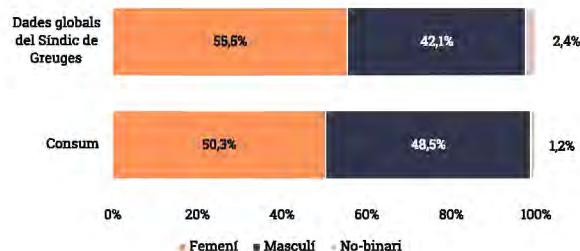
Tipus de persones



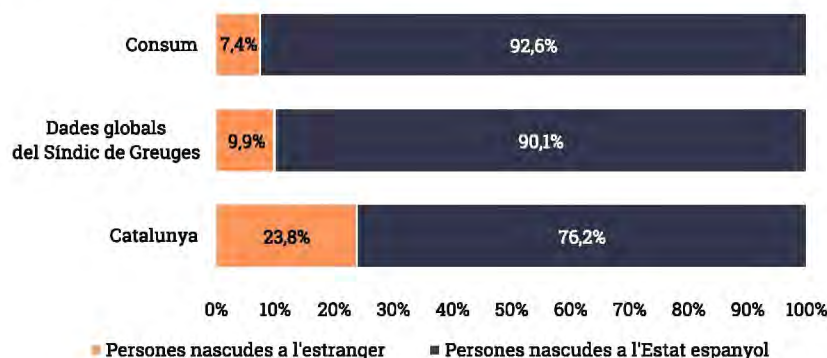
Persones físiques Per gènere



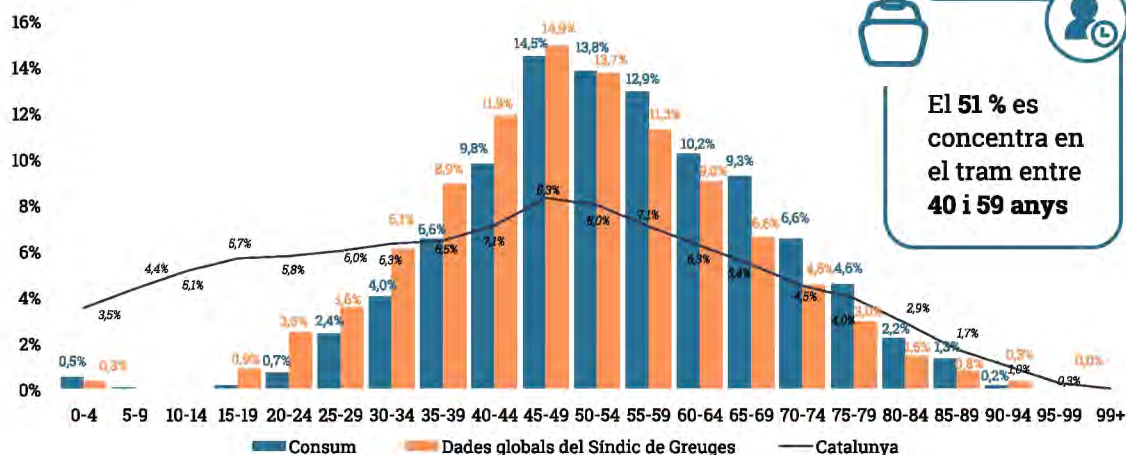
1.322 persones
s'han adreçat a la
institució



Persones físiques Per lloc de naixement



Persones físiques Per edat



3.11. Cultura i llengua

Necessària coordinació administrativa per garantir els drets lingüístics dels adolescents migrants sols

L'aprenentatge de les llengües oficials de Catalunya és un requisit fonamental per garantir una acollida adequada al nostre país i maximitzar les oportunitats d'integració social.

Per disposició legal, les administracions públiques han de servir amb objectivitat els interessos generals i actuar d'acord amb els principis d'eficàcia i coordinació, entre d'altres. Així mateix, la seva actuació ha de garantir el servei efectiu a la ciutadania, l'eficàcia en el compliment dels objectius fixats i l'economia i l'eficiència en l'assignació dels recursos públics.

Enguany, la institució del Síndic de Greuges ha obert una actuació d'ofici per estudiar si tots aquests principis s'estan respectant en relació amb l'aprenentatge de les llengües oficials de Catalunya –i, més concretament, del català– per part dels menors migrants en el marc del procés d'acollida.

En les dues darreres dècades, l'arribada d'adolescents migrants sense referents familiars ha obligat el sistema de protecció a la infància a intervenir i a adaptar la seva intervenció no només a l'enorme vulnerabilitat social que pateixen aquests adolescents, sinó també a la necessitat de proveir amb diferents ritmes els recursos necessaris per oferir una protecció immediata ajustada als fluxos d'arribada.

En aquest sentit, el fort creixement de l'arribada d'adolescents migrants sense referents familiars dels darrers anys ha comportat un esforç molt important per part de la Direcció General de Prevenció i Protecció a la Infància i l'Adolescència (DGPPIA) per crear noves places i recursos, amb la col·laboració de les entitats socials que gestionen equipaments de protecció a la infància. Aquesta actuació s'emmarca en les competències establertes per la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència (article 43.2), pel que fa a la prestació del servei de primera acollida per a infants i adolescents migrants sense referents familiars.

Aquests adolescents tenen necessitats d'atenció d'elevada complexitat: la majoria tenen entre quinze i divuit anys, desconeixen les llengües oficials de Catalunya, sovint no tenen trajectòries prèvies consistents d'educació, han viscut un període migratori recent i no tenen vincles personals al nostre país. A més, en molts casos els seus projectes migratoris inclouen altres comunitats autònomes o països europeus.

Diversos organismes internacionals, com el Comitè de Drets de l'Infant i el Consell d'Europa, han posat l'accent que cal exigir als poders públics una atenció adequada dels

adolescents migrants sense referents familiars. En el mateix sentit, tant la legislació catalana com l'estatal recullen el dret a la protecció dels adolescents migrants sense referents familiars i el deure de garantir-los l'accés a tots els drets previstos per a qualsevol infant, sense discriminació.

A Catalunya, en el cas dels menors migrants no acompanyats tutelats, que eren 2.218 a 30 de juny de 2025, a les dificultats documentals, de determinació de l'edat i de formació s'hi afegeix el problema de l'aprenentatge de la llengua. D'acord amb el Pacte Nacional per la Llengua, protegir els infants i adolescents en situació de desemparament implica dur a terme tasques de tutela, guarda, orientació i integració social i laboral. I cal recordar que bona part d'aquests menors nouvinguts, per motius diversos, han tingut un accés a la llengua catalana limitat o fins i tot inexistent.

Cal oferir els recursos necessaris per donar una resposta immediata als drets lingüístics dels joves migrants.

L'article 43 de la Llei 14/2010 estableix que "les administracions públiques han de fomentar, mitjançant serveis i programes d'acollida, la integració social dels infants i els adolescents immigrants".

Tanmateix, els principals dèficits detectats estan relacionats amb la dificultat de garantir un accés immediat dels infants i adolescents no acompanyats a aquests recursos formatius, tan bon punt arriben i ingressen al sistema de protecció. En les visites que el Síndic de Greuges ha dut a terme en diversos centres, ha constatat que, en alguns, els infants reben una formació insuficient de la llengua. Això es deu, entre altres factors, a la manca de places en recursos de formació lingüística en determinats moments i a la dificultat d'incorporar-se als cursos de llengua quan ja han començat.

A més, el fet que molts recursos de llengua es concentrin a la ciutat de Barcelona, particularment a Ciutat Vella, dificulta que els joves que viuen en centres d'altres municipis hi puguin accedir. A criteri del Síndic de Greuges, caldria millorar la planificació d'aquests recursos al conjunt de Catalunya, per si es detecten necessitats no cobertes.

Per aquests motius, la institució ha obert una actuació d'ofici, atès que molts joves migrants nouvinguts no només desconeixen les llengües oficials a Catalunya, sinó també el fet que la llengua catalana pot servir-los com a eina bàsica d'integració.

El Departament de Política Lingüística ha de coordinar l'actuació de tots els òrgans administratius implicats per pal·liar els dèficits que dificulten que el català sigui una eina bàsica d'integració per a aquest col·lectiu.

La possible solució d'aquesta problemàtica afecta diversos departaments de la Generalitat de Catalunya: Drets Socials i Inclusió, Educació i Formació Professional i Política Lingüística. Per aquest motiu, s'ha volgut conèixer la seva posició respecte d'aquesta situació i si han previst coordinar-se per aconseguir la integració d'aquests joves per mitjà de l'ensenyament de la llengua catalana i el foment del seu ús.

En aquest sentit, s'ha demanat al Departament de Política Lingüística que, en coordinació amb la resta de departaments, informi sobre com valora l'Administració aquest dèficit de coneixement de la llengua i si la disponibilitat de recursos lingüístics és suficient per arribar a l'objectiu de la integració. També se li ha demanat informació sobre l'encaix d'aquest col·lectiu de joves en el pla de xoc per la llengua impulsat pel Departament. En concret, s'han demanat dades relatives a l'oferta formativa disponible i als recursos destinats a incrementar el coneixement social de la llengua i fomentar-ne l'ensenyament entre els joves migrants, atès el compromís manifestat amb el català com a llengua de cohesió social i d'integració, així com l'aposta per adaptar el sistema d'ensenyament a les necessitats reals de la ciutadania.

Cal recordar que el Pacte Nacional per la Llengua s'adreça a tota la societat catalana i que la seva connexió amb l'Agenda 2030 implica una voluntat de fer confluïr els esforços per normalitzar el català amb una perspectiva que cerca el benestar global. La protecció del català s'ha d'articular a partir del reconeixement que Catalunya és una realitat lingüísticament diversa, en què la llengua afronta un repte derivat dels fluxos migratoris i de les condicions d'inserció social, laboral i lingüística de les persones nouvingudes.



Actuacions transformadores

Q 01262/2025

Una persona presenta una queixa per vulneració dels drets lingüístics com a catalanoparlant, atès que la tallerista d'un casal de gent gran va canviar la llengua de l'activitat. Després de constatar que no s'especificava de manera explícita la llengua del taller i que el Reglament d'usos lingüístics de l'Ajuntament de Barcelona fixa que les activitats es fan en català, l'Ajuntament es va comprometre a revisar els elements comunicatius dels tallers perquè l'ús del català com a llengua vehicular dels equipaments municipals quedi explicitat.

3.12. Igualtat i no-discriminació

Oficines d'atenció a les víctimes del delictes a Catalunya

Les oficines d'atenció a les víctimes del delictes són el punt de referència d'informació, orientació, suport, atenció i derivació als recursos especialitzats de totes les persones que han estat víctimes d'un delictes.

L'àrea d'igualtat i feminisme del Síndic de Greuges ha obert una actuació d'ofici (AO 176/2024) amb l'objectiu d'examinar i valorar el circuit d'atenció i acompanyament a les dones víctimes de violència a Catalunya. En el marc d'aquesta actuació, entre finals de 2024 i el primer trimestre de 2025 s'han visitat les sis oficines d'atenció a les víctimes del delictes (OAVD) existents al territori català.

Les OAVD són un servei pioner que ofereix assistència integral, coordinada i especialitzada a les víctimes de delictes, i que dona resposta a les seves necessitats específiques en l'àmbit jurídic, psicològic i social.

La fonamentació legal de la seva funció es troba en les normatives referents a la violència contra les dones: Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista; Llei orgànica 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica, i Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere. Així mateix, la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes, estableix en l'article 3 el dret de tota víctima a la protecció, la informació, el suport, l'assistència, l'atenció i la reparació.

Actualment, el Departament de Justícia disposa dels serveis d'atenció a la víctima del delictes següents:

- ▶ **OAVD**: sis oficines distribuïdes per tot el territori de Catalunya, creades l'any 1996.
- ▶ **Servei d'Acompanyament a les Víctimes del Delictes (SAVD)**: creat l'any 2018, va assumir part de les funcions de les OAVD. És un servei externalitzat als quaranta-nou partits judicials.

Les funcions principals de les OAVD es poden agrupar en dues categories. D'una banda, les que es poden considerar generals: promoure els drets de les víctimes i potenciar l'aplicació i el desenvolupament del marc normatiu; fer de pont entre les víctimes i les instàncies judicials que intervenen en el procés, i prestar una atenció integral que eviti la revictimització, minimitzi les seqüeles i potenciï la recuperació psicosocial. I, d'altra banda, les que es consideren específiques: informar i assessorar les víctimes sobre els seus drets –des d'abans que formulin la denúncia i fins a la resolució judicial–; derivar i coordinar-se amb els recursos de la xarxa comunitària, i oferir suport emocional i atenció psicològica.

Després de visitar totes les OAVD, la institució del Síndic de Greuges en fa una valoració altament positiva.

Les visites a les instal·lacions i les entrevistes mantingudes amb professionals i equips han permès comprovar l'eficàcia i l'eficiència d'aquests serveis, que estan molt ben valorats per les persones que hi han estat ateses.

Pel que fa al perfil dels usuaris, s'ha constatat que la majoria de les víctimes que arriben a les OAVD són dones, autòctones, dels partits judicials més propers i víctimes de violència masclista. La franja d'edat majoritària se situa entre els divuit i els quaranta-cinc anys, i la majoria de les víctimes arriben soles a les OAVD i se senten molt perdudes.

Es tracta d'un servei pioner que seria desitjable que s'implantés a tot l'Estat i que tingués més presència a Catalunya. S'ha detectat un altíssim grau de motivació dels professionals que hi treballen, que ofereixen respostes creatives als problemes que sorgeixen en el dia a dia i que tenen una vocació permanent de millora.

Les visites a les OAVD han permès detectar algunes mancances relacionades amb la provisió i la gestió del personal.

Pel que fa a les recomanacions i els aspectes que es poden millorar d'aquestes oficines, cal destacar la importància que els programes que s'hi ofereixen siguin estructurals i no temporals. Arran de l'aplicació de la Llei 10/2022, de 6 de setembre, de garantia integral de la llibertat sexual, el Departament de Justícia va aprovar el 10 d'abril de 2024 el Programa temporal d'atenció inicial en seu judicial a les víctimes de violència masclista (VIMAS). Aquest programa s'ha ampliat mitjançant la Resolució JUS/2741/2025, de 15 de juliol, però manté la temporalitat fins al 31 de maig de 2027, quan hauria de convertir-se en un programa definitiu, atès que està molt ben valorat i és molt necessari.

Pel que fa a la dotació de personal adscrit a les OAVD, es detecten les mancances següents:

- ▶ Cal dimensionar adequadament el personal de les OAVD.
- ▶ Cal substituir les baixes i les vacants del personal tècnic vinculat al programa VIMAS.
- ▶ Cal incorporar professionals de la psicologia per poder garantir una intervenció terapèutica.
- ▶ Cal incorporar personal administratiu per gestionar les tasques burocràtiques.
- ▶ Cal potenciar l'especialització per atendre de manera adequada els diferents perfils de víctimes: dones d'origen estranger, víctimes de delictes contra la llibertat sexual, víctimes de tràfic d'éssers humans, víctimes de delictes d'odi i del col·lectiu LGTBI i infants i adolescents.

► Els nivells professionals del personal són molt baixos, fet que genera inestabilitat als equips. A més, sovint els professionals fan guàrdies telefòniques no retribuïdes durant els caps de setmana.

Destaca la manca de cobertura territorial de les OAVD i les dificultats per coordinar-se amb altres serveis.

Tot i que no sigui viable tenir una OAVD en cada partit judicial, cal una expansió territorial del servei, ja que actualment està molt centralitzat a les capitals de província. Les diferències territorials són importants, i algunes OAVD cobreixen territoris molt extensos. En aquest sentit, una major descentralització i expansió pel territori afavoriria la mobilitat i la flexibilitat dels professionals, que han de poder dur a terme la seva tasca en condicions adequades.

Pel que fa a la unificació i la delimitació dels serveis, caldria més claredat sobre els serveis als quals pot adreçar-se la víctima d'un delicte. Les OAVD són una porta d'entrada fonamental, però caldria definir millor les actuacions que poden dur a terme, evitar les duplicitats i crear sistemes de derivació i coordinació. Les dones sovint es poden sentir revictimitzades pels efectes que genera la multiplicitat de serveis i professionals que les atenen.

Finalment, pel que fa a la difusió de la tasca que desenvolupen les OAVD, considerem que actualment és insuficient i que cal reforçar la comunicació, la coordinació i la derivació dels casos a les autoritats judicials i a la Fiscalia per arribar a víctimes de diversos tipus de delictes.

Cal millorar les instal·lacions i procurar que les dones passin el mínim temps possible als jutjats.

En cas que no es pugui evitar una estada prolongada de les víctimes als jutjats, s'ha de garantir que se'ls doni aigua, menjar i mocadors. Així mateix, cal assegurar que víctima i agressor no coincideixin als edificis judicials. La sala d'atenció a les víctimes de Cornellà de Llobregat és el model a seguir en les diferents OAVD, ja que garanteix més tranquil·litat i confidencialitat a les dones que hi són ateses.

Pel que fa a l'àmbit tècnic, és urgent **millorar el sistema informàtic**, ja que tot indica que el programa Sistema d'Informació d'Execució Penal (SIEP) ha quedat **obsolet**, presenta errors i no és gens àgil. També cal millorar el sistema de recollida de dades dels descriptors de les OAVD, atès que en totes les categories el percentatge més elevat correspon a l'opció "sense dades", cosa que dificulta l'anàlisi del perfil de persones ateses.

Finalment, és important que es pugui fer una **avaluació sistemàtica del servei**, que inclogui la valoració de les persones que l'utilitzen, mitjançant un sistema de recollida de suggeriments, opinions i queixes. També cal incorporar mecanismes interns que garanteixin que es recull informació per detectar elements de millora.

Cal promoure la formació especialitzada del personal.

Un element de millora que s'ha identificat de forma reiterada és la necessitat de garantir la formació especialitzada dels professionals del servei i dels operadors jurídics:

- ▶ La formació especialitzada en atenció a la violència masclista hauria de ser un requisit d'accés per al personal que vol optar a les places del programa VIMAS, no només un mèrit.
- ▶ Es detecta una manca de sensibilitat dels diferents operadors jurídics (jutges, fiscals, lletrats i tramitadors). Per aquest motiu, caldria establir una formació obligatòria mínima per a tots aquests professionals.
- ▶ Es constata que hi ha més formació en violència de gènere que en violència masclista. Els casos de violència masclista molts cops no es deriven als jutjats especialitzats en violència sobre les dones, sinó a jutjats civils o penals, on els assumeixen jutges ordinaris.
- ▶ Es constata també una manca de formació psicosocial en matèria de violència i no-discriminació. Les formacions en clau de gènere i no-discriminació haurien de ser obligatòries per poder intervenir en aquest tipus de casos.

Igualtat i no-discriminació

Dades de l'informe anual 2025



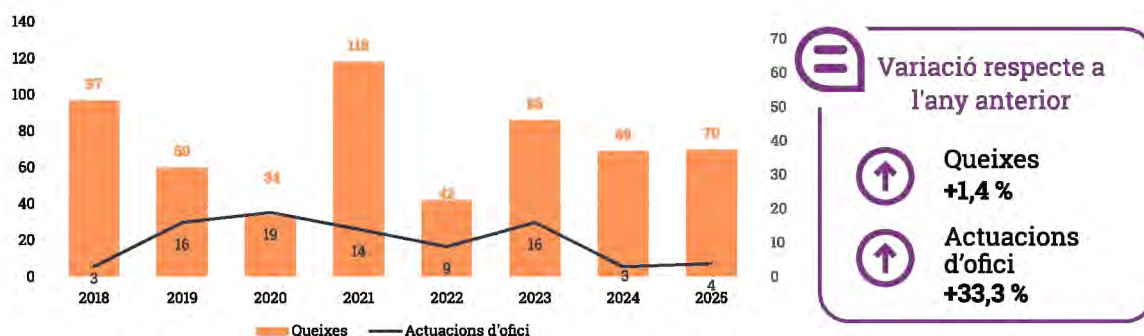
134 actuacions

70 (52,2 %)
Queixes

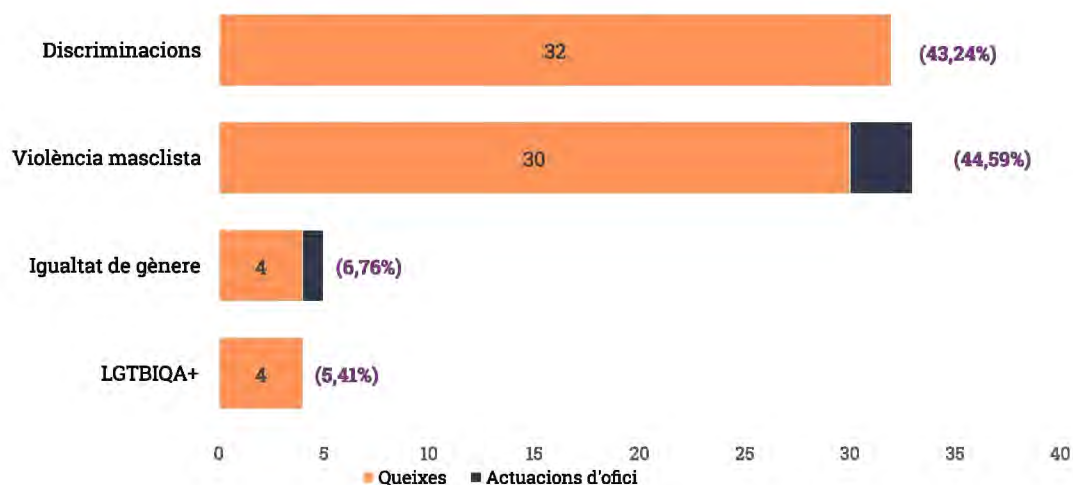
60 (44,8 %)
Consultes

4 (3,0 %)
Actuacions d'ofici

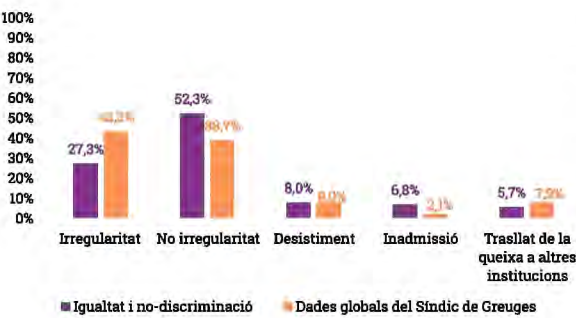
Evolució de les queixes i actuacions d'ofici



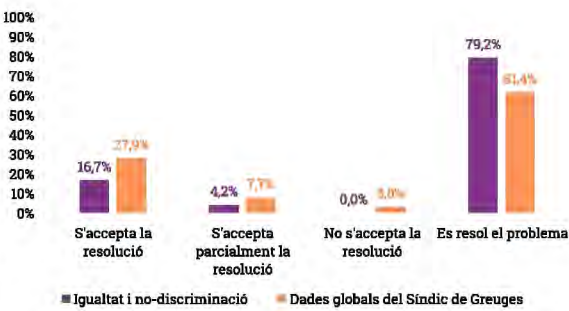
Queixes i actuacions d'ofici per tema



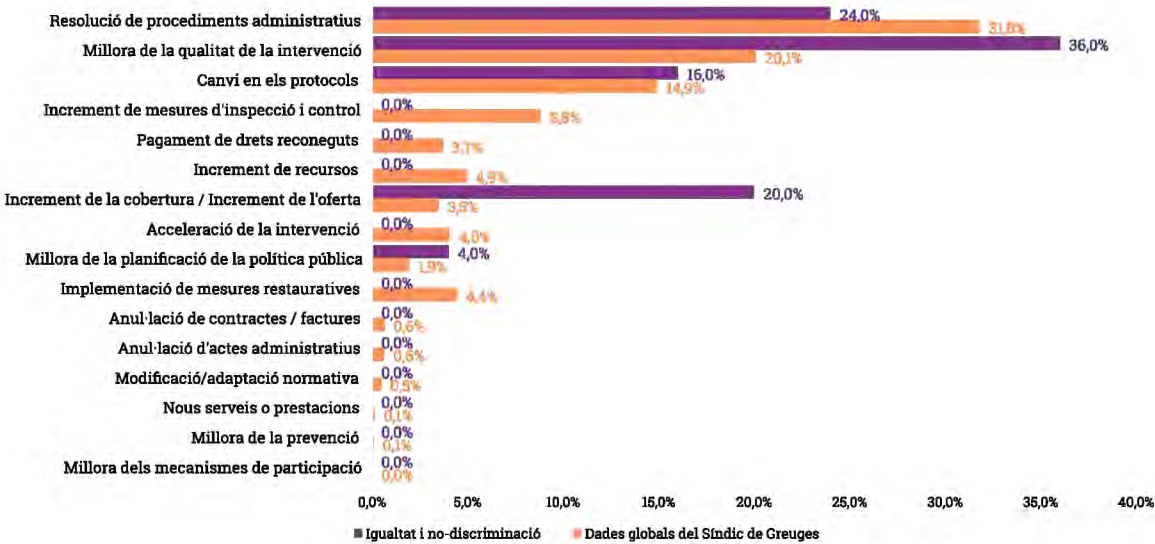
Finalització de les queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2025



Acceptació de la resolució de les queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2025



Compliment dels suggeriments fets pel Síndic de Greuges durant el 2025



Dades sociodemogràfiques de les persones que han presentat queixa

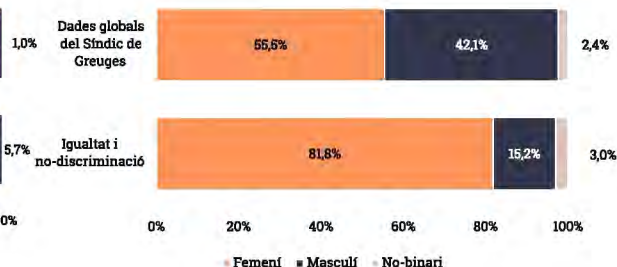
Tipus de persones



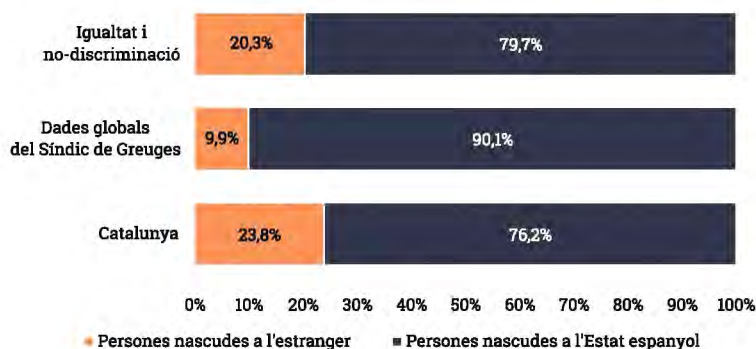
Persones físiques Per gènere



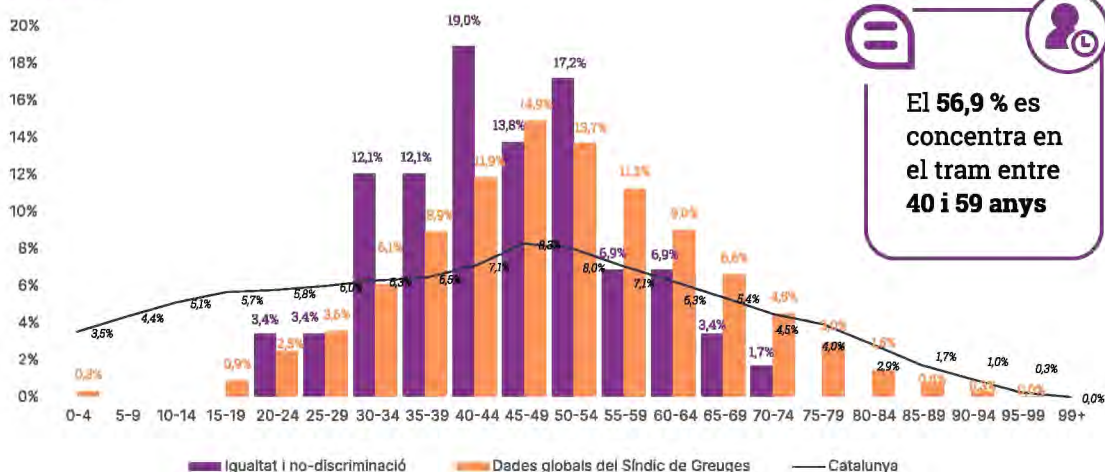
66 persones
s'han adreçat a
la institució



Persones físiques Per lloc de naixement



Persones físiques Per edat



3.13. Participació ciutadana

Participació dels grups municipals en els canals d'informació i mitjans de comunicació locals, també en període electoral

Cal vetllar perquè la normativa local no restringeixi els drets de participació reconeguts per la normativa general.

Els darrers anys, la doctrina especialitzada ha posat de manifest que la relació entre la ciutadania i l'Administració pública ha anat canviant i transitant cap a un nou marc en què es potencien les idees de qualitat institucional, bona administració i bon govern. Aquest nou enfocament de l'Administració es pot apreciar, com a mínim, en tres aspectes:

En primer lloc, es promou una Administració menys burocràtica, més oberta i més propera a la ciutadania. En segon lloc, es potencia una Administració més transparent, que garanteix l'accés a la informació i la rendició de comptes com a condició essencial. I, en tercer lloc, es consolida una ciutadania activa, que no només es reconeix com un subjecte passiu. No es tracta d'una ciutadania que només sol·licita serveis o es beneficia de l'Administració, sinó d'una ciutadania que vol, pot i ha de poder participar en els processos d'accés a informació, de control, d'exigència de qualitat i de responsabilitat de l'Administració, ja sigui directament o mitjançant els seus representants electes.²

En aquest apartat ens volem centrar en el darrer d'aquests tres aspectes, des del món local, amb l'objectiu de posar el focus sobre les demandes de garantir la participació de la ciutadania, tant a títol individual com a través d'entitats, associacions, grups o plataformes consolidades, en espais de participació ciutadana ja reconeguts, com les sessions del ple dels ajuntaments. També cal tenir present el paper de les xarxes socials com a espais d'informació, participació i formació d'opinió, però també com a espais de relació de la ciutadania amb l'Administració que, com a tals, s'han de gestionar amb cura.

El Reial decret 2568/1986, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals, dedica el capítol II a la informació i la participació ciutadana. En concret, l'article 228 reconeix el dret de les associacions o entitats que defensen interessos generals o sectorials a intervenir en el Ple en relació amb els punts de l'ordre del dia en la tramitació dels quals hagin sigut part interessada. Aquest article també preveu que, un cop finalitzada la sessió plenària, la presidència de la corporació pot establir un torn de paraula per precís i preguntes del públic assistent sobre temes concrets d'interès municipal.

² Vegeu, entre d'altres, Ponce Solé, J. "La bona administració i el bon govern a la Llei 19/2014 una dècada després de la seva aprovació: un canvi de paradigma encara ajornat a Catalunya". *Revista Catalana de Dret Públic*, núm. 69, desembre 2024.

Tanmateix, aquest marc legal general és poc concret, la qual cosa ha propiciat que els ens locals regulin aquests espais de participació mitjançant ordenances i reglaments de participació, principalment. Aquesta regulació afecta aspectes com el dret d'assistència a les sessions o la possibilitat d'interactuar amb els càrrecs electes. Això fa que la pràctica sigui diversa entre municipis.

El Síndic de Greuges defensa que les agrupacions i plataformes ciutadanes no constituïdes legalment com a entitats també puguin participar en els espais previstos per a les entitats legalment constituïdes en el si de les sessions plenàries.

Pel que fa als drets de participació de les entitats en els punts de l'ordre de dia, l'estudi de casos concrets posa de manifest que, si bé és cert que l'article 236 del Reial decret 2568/1986 limita l'exercici d'alguns dels drets reconeguts en el capítol II de la mateixa norma a les entitats inscrites en el registre municipal d'entitats, no és el cas del dret de participació de les entitats en les sessions del ple municipal, que està clarament garantit per l'article 228.1, sense més requeriments.

Tot i això, la realitat és que alguns ajuntaments limiten explícitament la participació d'algunes agrupacions o plataformes ciutadanes "informals" en els debats del ple. Altres només permeten que els seus representants participin en l'apartat de precs i preguntes, en qualitat de ciutadans, però sense reconèixer la plataforma o l'agrupació a la qual representen com a entitat.

Davant d'aquesta situació, hem posat de manifest que, si bé és cert que sovint la ciutadania s'agrupa en associacions legalment constituïdes per exercir els seus drets de participació, cada vegada són més visibles arreu del territori i en altres països del nostre entorn fórmules d'agrupament temporal i informal. Aquestes agrupacions es creen per defensar una posició compartida o intervenir amb relació a una actuació municipal determinada que, segons els seus membres, no tenen un abast temàtic i temporal que justifiqui la constitució d'associacions o altres formes personificades, amb vocació més duradora. Es tracta de noves formes de mobilització ciutadana que van acompanyades d'un reclam cada vegada més gran d'espais d'escolta, participació i interlocució més directa amb l'Administració.

En aquest context, entenem que cal afavorir mesures que permetin obrir i mantenir canals més directes d'interacció de la ciutadania amb l'Administració local. Per això, hem demanat als ajuntaments que adoptin mesures reglamentàries per afavorir el reconeixement i els espais de participació també per a aquestes noves formes d'associació no formal, mitjançant els canals que ja es reconeixen a les entitats legalment constituïdes. Igualment, hem valorat que també és una bona pràctica administrativa afavorir la seva inscripció en el registre local d'entitats, ja que aquesta mesura afavoriria la participació ciutadana col·lectiva.

Tot i que negar la participació directa de la ciutadania en el torn de precs i preguntes de les sessions del ple pot ser ajustat a dret, considerem que aquesta decisió limita la llibertat d'expressió i el dret de participació de la ciutadania en els assumptes públics.

Pel que fa a l'exercici del dret de participació directa dels veïns d'un municipi en el torn de precs i preguntes posterior al ple, l'article 228.2 del Reial decret 2568/1986 estableix que, un cop finalitzada la sessió, el president o la presidenta de la corporació pot establir un torn de precs i preguntes per permetre la participació del públic assistent.

L'estudi de diversos casos particulars ens ha permès constatar que, atès que la norma no ho planteja com una obligació, algunes administracions locals no preveuen la participació del públic assistent en cap apartat de les sessions del ple, mentre que d'altres només l'admeten en l'apartat de precs i preguntes, alguns sense limitacions i d'altres amb restriccions importants (per exemple, establir un termini molt breu per a les intervencions, limitar la participació als assumptes inclosos en l'ordre del dia o exigir una sol·licitud prèvia amb certa antelació). Altres ajuntaments només admeten la participació de representants de les entitats, però no de persones a títol individual.

Davant d'aquesta situació, hem reiterat la necessitat que el torn de precs i preguntes posterior a les sessions del ple s'obri per afavorir un espai de diàleg directe de la ciutadania amb l'Administració municipal sense més restriccions que les òbvies del temps i l'ordre. En cas contrari, les possibilitats d'aquests col·lectius "no formals" i de la ciutadania en general d'intervenir en els assumptes públics es veuen minvades i queden subjectes a la discrecionalitat de l'alcalde o l'alcaldesa.

Perquè la ciutadania pugui formar-se una opinió i decantar-se per una opció política de manera veritablement informada, cal garantir que els espais institucionals en línia de les administracions, especialment les xarxes socials, siguin veritablement democràtics, oberts a la participació de les diferents opcions polítiques i, alhora, també atents a la ciutadania.

Pel que fa al paper de les xarxes socials com a espais d'informació, però també de participació i de relació entre la ciutadania i l'Administració, cal tenir present que els darrers anys ha augmentat l'interès tant de la ciutadania com de les administracions (d'àmbit nacional i internacional) de potenciar més la participació de la ciutadania en els assumptes públics. Alhora, les xarxes socials estan modificant la forma en què la ciutadania accedeix a la informació, participa en la conversa pública i forma la seva opinió.

El desenvolupament del dret a la bona administració ens acosta cada vegada més a la idea d'una ciutadania més activa i amb més drets en les seves relacions amb l'Administració, en la mesura que es busca democratitzar aquesta última com a element intrínsec de la idea del bon govern i la transparència. En aquest nou marc, el dret administratiu contemporani reconeix el ciutadà com a agent en la presa de decisions, amb dret a demanar informació, rebre una rendició de comptes, dialogar amb l'Administració i gaudir de la simplificació administrativa, entre d'altres. Així, la relació és cada vegada menys jeràrquica i més horitzontal.

Aquesta nova visió del paper de la ciutadania en la seva relació amb l'Administració coincideix amb un moment de diversificació dels canals de comunicació i relació de la mateixa Administració a través dels mitjans telemàtics. Els espais institucionals en línia, com les pàgines web i els perfils institucionals a les xarxes socials, no només són espais de comunicació, sinó també espais d'interacció (2.0) i fonts d'informació de primer ordre per a un sector important de la ciutadania. Per tant, tenen un paper clau en la construcció d'una opinió pública informada.

El desenvolupament i l'ús de les diverses tecnologies, doncs, està transformant un model de comunicació pública vertical i unidireccional en un model interactiu, obert, aparentment descentralitzat i global. En aquest nou entorn, el procés de formació d'opinió no depèn només del contingut que es publica o es comparteix, sinó de com es comparteix, de qui el comparteix, de la personalització per perfil d'usuari i de l'aplicació dels algorismes. Per tant, les xarxes socials poden impactar positivament en la difusió d'idees diferents o plurals, però també poden afectar la llibertat d'accés a la informació, fomentar la polarització i la segmentació o ser utilitzades per a la desinformació i la manipulació.

Per això, cal buscar vies per garantir que la ciutadania tingui accés lliure a la informació, pugui comparar alternatives i discursos, accedir a debats plurals i tenir eines que li permetin interpretar la informació que rep. Elements com ara la transparència, la rendició de comptes, la forma de difondre la informació i, per descomptat, la pluralitat política que s'ofereix als espais institucionals en línia tenen un impacte important en la qualitat de la formació d'opinió i, per tant, en la democràcia.

D'acord amb això, el Síndic de Greuges ha insistit que cal garantir la participació tant dels equips de govern com dels grups municipals a l'oposició en tots els espais de difusió i comunicació de la informació que faci servir l'ajuntament. Així mateix, els espais institucionals en línia i els perfils institucionals a les xarxes socials han de reflectir la diversitat d'informació i opinions de tot l'arc polític de cada consistori.

Igualment, hem insistit que les administracions públiques han de garantir espais d'expressió i d'informació a les seves xarxes socials i als seus espais en línia tant a les entitats i associacions formalment constituïdes com als representants dels ciutadans agrupats de manera informal. Només així queden garantits una opinió pública lliure i el pluralisme polític.

Finalment, també hem posat de manifest que en l'ús de les xarxes socials i els espais 2.0, que són bidireccionals, les administracions públiques han de garantir el respecte a la pluralitat democràtica i a la lliure expressió de la ciutadania, i, al mateix temps, han de vetllar perquè les persones que hi participen siguin respectuoses amb la diversitat d'idees i opinions. Per això, hem recomanat que quan una administració obre un perfil en una xarxa social ha d'establir –i publicar al mateix compte– les condicions d'ús i participació, així com els criteris de gestió de l'espai, per garantir la llibertat d'expressió de tots els ciutadans i la transparència i la lliure circulació de la informació.



Actuacions transformadores

Q 06857/2025

Una persona va presentar una queixa perquè no podia accedir a les sessions del Ple de l'Ajuntament de Mont-ras com a veïna del municipi. A petició d'aquesta institució, l'Ajuntament va acceptar obrir al públic les sessions del Ple, tal com ho estableix la normativa.

4. Relacions institucionals i comunicació

Actuacions institucionals

En aquest capítol es relacionen les actuacions institucionals i les accions de comunicació més rellevants de la institució.

4.1. Reunions

La síndica, l'adjunt general i l'adjunta per a la defensa dels drets de la infància i l'adolescència, durant l'any 2025, s'han reunit amb les següents entitats i institucions:

- Acció social de la Federació de Serveis Públics (FeSP). Unió General de Treballadors (UGT)
- Agència Catalana de Consum
- Ajuntament de Girona
- Alcalde d'Ascó
- Alcalde de Barcelona
- Alcalde de Blanes
- Alcalde de Cunit
- Alcalde de Móra d'Ebre
- Alcalde de Sant Joan de Vilatorrada
- Alcalde de Tarragona
- Alcalde de Vic
- Aliança Educació 360
- Amnistia Internacional
- Assemblea Nacional Catalana (ANC)
- Associació Centre d'Assessorament i Recerca d'Educació Viva (CAIEV)
- Associació Catalana de Recursos Assistencials (ACRA)
- Associació Catalana en Pro de la Justícia (ACPJ)
- Associació d'Amics del Poble Marroquí ITRAN
- Associació de Famílies Acolloïdores de Tarragona i Terres de l'Ebre (AFATAR)
- Associació de Professionals de l'Arxivística i la Gestió de Documents de Catalunya

- Associació de Familiars i Amics d'Àngel Manzanares (FADAM), de lluita contra el càncer infantil
- Associació Adolescència Lliure de mòbils
- Associació Marea Blava
- Associació Tiresias
- Associació UNESCO del Masnou
- Associacions Federades de Famílies d'Alumnes de Catalunya (AFFAC)
- Bandada, espais per a joves amb gèneres i sexualitats diverses
- Barnahus Granollers
- BCN Resol
- Cambra de Comerç de Barcelona
- Casa dels Infants
- Casal de la Gent Gran de Premià de Dalt
- Catalunya Internacional
- Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada (CEJFE)
- CIDOB - Barcelona Centre for International Affairs
- Coalició Italiana de les Llibertats i els Drets Civils (CILD)
- Col·lectiu d'Escoles contra la Segregació Escolar
- Col·legi d'Arquitectes de Catalunya (COAC)
- Col·legi de Secretaris, Interventors i Tresorers de l'Administració Local (CSITAL)
- Col·lectiu d'Educatrices i Educadors de Catalunya, centres propis de la DGAIA (CEC)
- Col·legi Mare de Déu del Carme de Terrassa
- Col·legi Oficial de Pedagogia de Catalunya (COPEC)
- Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya (TSCAT)
- Comissió Ciutadana de Drets Humans a Espanya
- Comissió contra la Segregació Residencial
- Comissió d'Estudi del Cost de la Plaça
- Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública (GAIP)
- Comissió de Seguiment del Pacte contra la Segregació Escolar
- Comissió Jurídica Assessora
- Comissions Obreres de Catalunya (CCOO)
- Comitè Assessor del Pla d'Acció de l'Estratègia de lluita contra la pobresa infantil a Catalunya

- Comunitat Espurnes d'Emmaús
- Confederació d'Associacions Veïnals de Catalunya (CONFAVC)
- Consciència i Justícia
- Consell de Garanties Estatutàries
- Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya (CTESC)
- Consell d'Educació de Catalunya
- Consell Nacional de la Joventut de Catalunya
- Conseller d'Empresa i Treball
- Conseller d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació
- Conseller de Justícia
- Conseller de Política Lingüística
- Consellera d'Educació
- Consellera de Cultura
- Consellera de Drets Socials i Inclusió
- Consellera de Recerca i Universitats
- Consellera de Salut
- Consorci d'Educació
- Consorci de Turisme de Barcelona
- Coordinació nacional de defensories italianes
- Defensor del poble de la regió del Lazio
- Defensor del poble d'Aragó: el Justícia d'Aragó
- Defensor del poble espanyol
- Defensor del poble luxemburguès: Ombudsman Luxemburg
- Defensora de la ciutadania de Santa Coloma de Gramenet
- Defensora de la ciutadania de Girona
- Delegació del Govern Municipal de Xangai
- Departament de la Presidència
- Diputació de Barcelona
- Direcció General de Govern Obert
- Direcció General d'Execució Penal i de Justícia Juvenil i directora dels Serveis Territorials de Justícia a Tarragona
- Direcció General per a l'Erradicació de les Violències Masclistes
- Director general de la Policia de la Generalitat de Catalunya - Mossos d'Esquadra.

- EQUAL. Agents d'Inclusió
- Escola Cristiana
- Escola Karmel de Terrassa
- Escola Santa Eugènia de Girona
- Escoles Pare Manyanet
- Espai Jove Casa Sagnier
- Federació Catalana de Drogodependències
- Federació d'Atenció Precoç de Catalunya (UCAAP)
- Federació d'Educació de CCOO
- Federació d'Entitats d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (FEDAIA)
- Federació Iberoamericana de l'Ombudsperson (FIO)
- Federació Salut Mental de Catalunya
- Fundació Assistència i Gestió Integral (AGI)
- Fundació Bofill
- Fundació de l'Esperança
- Fundació Escola Cristiana de Catalunya
- Fundació Secretariat Gitano
- Fundapica
- Fundesplai
- Govern Municipal de Xangai
- Hospital Clínic
- ICIC
- INSTA, cooperativa de serveis jurídics ambientals
- Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona
- Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció
- Institut del Teatre
- Institut Infància i Adolescència de Barcelona
- Institut pel Futur
- International Association of Language Centres (IALC)
- Irídia
- Ivàlua
- Justícia Global Manresa al Món

- La Salle. Universitat Ramon Llull
- Llavors de Vincle
- Madres protectoras
- Marea Blava Presons
- Medi Obert
- Memòria de les Víctimes de l'Holocaust
- Mesa del Parlament de Catalunya
- Observatori Basc d'Immigració
- Observatori Ciutadà contra la Corrupció
- Observatori de Violències Institucionals Masclistes (OVIM)
- Observatori de Drets Digitals
- Oficina Antifrau
- Oficina Igualtat de Tracte i No-discriminació (OITND)
- Òmnium Cultural
- Organismes Estatutaris de la Generalitat de Catalunya
- Pacte Nacional contra els Discursos d'Odi
- Pacte Nacional per a la Salut Mental
- Parlament de Catalunya
- Per elles, col·lectiu de professionals del lleure del Raval
- Plataforma d'Afectats per la DGAIA
- Plataforma Assembleària d'Artistes de Catalunya (PAAC)
- Plataforma d'Infància de Catalunya (PINCAT)
- Plataforma per la Llengua
- President de la Comissió de Justícia i Qualitat Democràtica del Parlament
- President de la Generalitat de Catalunya
- President del Parlament de Catalunya
- Presidenta del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya
- Procuradoria d'Ètica Pública de Costa Rica
- Protocol d'Istanbul
- Representant permanent d'Espanya al Consell d'Europa
- Secretari de Govern
- Secretària de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima

- Secretaria General de la Presidència
- Servei de Cirurgia Pediàtrica de l'Hospital Sant Joan de Déu
- Servei de Valoració i Seguiment de les Persones Joves Extutelades (SEVAP)
- Sindicat de Mossos d'Esquadra (CCOO)
- Sindicatura de Comptes de Catalunya
- Sindicatura de Greuges de la Paeria
- Taula de Participació per un Sistema Educatiu Inclusiu (TAPSEI)
- Taula del Tercer Sector Social
- Universitat de Barcelona
- Universitat de Girona
- Universitat Ramon Llull
- Universitat Rovira i Virgili
- Xarxa d'Economia Solidària de Catalunya
- Xarxa Europea de Defensors dels Infants (ENOC)
- Xarxa Europea de Formació Judicial (EJTN)
- Xarxa Europea de Joves Assessors (ENYA)
- Xarxa Europea de Defensories (ENO)

4.2. Actuacions en l'àmbit nacional

- Presentació de la *Revista d'Estudis Autonòmics i Federals*, núm. 40. Organització: Institut d'Estudis Autonòmics. Lloc: Palau Centelles, **Barcelona. 16 de gener.**
- Visita Fundació Aspace Catalunya. Lloc: **Barcelona. 20 de gener.**
- Jornada Europea de Mediació (JEM) 2025. Organització: Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona (ICAB) amb la col·laboració del Grup Europeu de Magistrats per la Mediació (GEMME) ICAB. **Barcelona. 22 de gener.**
- Celebració del mil·lenari de Montserrat i lliurament del guardó d'honor de la Universitat Ramon Llull (URL) a l'Abadia de Montserrat. Organització: URL i Monestir de Montserrat. Lloc: URL, **Barcelona. 13 de febrer.**
- Sopar tertúlia amb Arrels Penedès. Organització: Arrels Penedès. Lloc: **Santa Margarida i els Monjos. 20 de febrer.**
- 25è aniversari de la Sindicatura de Greuges de Rubí. Organització: Sindicatura de Greuges de Rubí. Lloc: Auditori de la Biblioteca Mestre Martí Tauler, **Rubí. 25 de febrer.**
- III Congrés Internacional de Bioètica. Taula rodona "Humanització de la salut". Organització: Càtedra de Bioètica de la Universitat de Vic – Universitat Central de Catalunya (UVic-UCC). Lloc: Aula Magna UVic-UCC, **Vic. 27 de febrer.**
- Conferència "La institució del Síndic de Greuges: una nova manera d'aplicar la justícia restaurativa". Organització: Aula d'Extensió Universitària per a la Gent Gran de Manresa. Lloc: **Manresa. 6 de març.**
- Signatura del Protocol de col·laboració amb els síndics i síndiques universitaris. Organització: Síndic de Greuges. Lloc: **Barcelona. 2 d'abril.**
- Visita a Aigües de Barcelona. Lloc: Collblanc, **Barcelona. 9 d'abril.**
- 35è aniversari de la Sindicatura de Greuges de Lleida (la Paeria). Organització: Sindicatura Municipal de Greuges de Lleida. Lloc: Sala d'actes del Palau de Congressos de la Llotja, **Lleida. 29 d'abril.**
- Conferència amb estudiants de 4rt curs del Grau de Ciències Polítiques i de l'Administració de la Universitat Pompeu Fabra (UPF). Organització: UPF. Lloc: Síndic de Greuges, **Barcelona. 5 de maig.**
- I Col·loqui Marroquins a Espanya: Reptes i Solucions. Organització: ITRAN i Reporteras por el Mundo. Lloc: Casal de Barri del Maresme, **Barcelona. 6 de maig.**
- Conferència "Síndica de greuges, síndica de reptes: serveis socials, salut i gent gran". Organització: Ateneu Terrassenc. Lloc: **Terrassa. 8 de maig.**

- Presentació de la institució al Consell Tècnic de la Generalitat de Catalunya. Organització: Departament de la Presidència. Lloc: Palau de la Generalitat, **Barcelona. 9 de maig.**
- Gala final del concurs “Tenim veu”. Organització: Síndic de Greuges. Lloc: CosmoCaixa, **Barcelona. 12 de maig.**
- Jornada “Reflexions sobre la situació actual de la justícia restaurativa”. L’adjunt general participa en una taula rodona sobre l’aplicació de la justícia restaurativa en l’àmbit penal. Organització: Centre ADR-ICAB i Comissió d’Advocats i Advocades Mediadors i Mediadors de l’ICAB. Lloc: ICAB, **Barcelona. 16 de maig.**
- Apadrinament de la graduació 2024-2025 dels estudiants dels graus de Dret, ADE i Turisme, i dobles graus de Dret i ADE a la Universitat de Lleida (UdL). Organització: UdL. Lloc: Palau de Congressos de la Llotja, **Lleida. 16 de maig.**
- Visita a l’exposició dels 40 anys de justícia juvenil. Lloc: Antiga presó de **Tarragona. 22 de maig.**
- Visita al Centre Jeroni de Moragas. Lloc: **Móra d’Ebre. 22 de maig.**
- Visita a l’Hospital Comarcal de Móra d’Ebre. Lloc: **Móra d’Ebre. 22 de maig.**
- Junta del Consell Interuniversitari de Catalunya. La síndica presenta als rectors la publicació *Universitats restauratives: guia bàsica per desenvolupar-les a Espanya*, de la qual és coautora. Organització: Consell Interuniversitari de Catalunya. Lloc: **Monestir de Montserrat. 23 de maig.**
- Jornada ICIP sobre seguretat i justícia: “Conversa amb Ruth Wilson Gilmore. Seguretat i justícia: models alternatius al punitivisme”. Organització: Institut Català Internacional per la Pau (ICIP). Lloc: Sala d’Actes de la Model, **Barcelona. 26 de maig.**
- Jornada de l’ICAB sobre la problemàtica de la DGAIA i els sistemes de protecció de la infància. Organització: Il·lustre Col·legi de l’Advocacia de Barcelona (ICAB). Lloc: ICAB, **Barcelona. 29 de maig.**
- Seminari Cap a la paternitat universal a Europa (*Towards universal parenthood in Europe*). Organització: Universitat de Barcelona (UB) i UniPAR. Lloc: Facultat de Dret de la UB, **Barcelona. 4 de juny.**
- 25è aniversari de la Sindicatura de Greuges de Sant Boi de Llobregat. Organització: Sindicatura de Greuges de Sant Boi. Lloc: Sala d’actes de l’equipament municipal Cal Ninyo, **Sant Boi de Llobregat. 4 de juny.**
- 25è aniversari de la Defensora de la Ciutadania de Girona. Organització: Defensora de la Ciutadania de Girona. Lloc: Saló del Descans, **Girona. 10 de juny.**
- 9a reunió del Pacte contra la segregació escolar a Catalunya. Organització: Síndic de Greuges i Departament d’Educació de la Generalitat de Catalunya. Lloc: Parlament de Catalunya, **Barcelona. 11 de juny.**

- Jornada del Pacte contra la segregació escolar adreçada al món local. Organització: Síndic de Greuges de Catalunya. Lloc: Sala d'actes de la Universitat Pompeu Fabra, campus del Poblenou, **Barcelona. 17 de juny.**



- Visita al Parc Sanitari Sant Joan de Déu. Lloc: **Esplugues de Llobregat. 18 de juny.**
- Sessió formativa per a caps de policies locals de Catalunya. Organització: Institut de Seguretat Pública de Catalunya (ISPC). Lloc: Escola de Policia de Catalunya, **Mollet del Vallès. 9 de juliol.**
- Visita a la Fundació Ateneu Sant Roc i visita al barri de Sant Roc. Lloc: **Badalona. 9 de setembre.**
- Jornada sobre justícia restaurativa: presentació del llibre *Justicia restaurativa y víctimas de pederastia en el ámbito de la Iglesia católica*, d'Eduardo Santos, i projecció del documental *Todos lo sabían*, d'Iratxe Pérez. Organització: Síndic de Greuges de Catalunya i Grup Europeu de Magistrats per la Mediació a Espanya (GEMME). Lloc: Síndic de Greuges de Catalunya, **Barcelona. 15 de setembre.**
- Jornada "Autogovern, bona administració i dret de rectificació d'errors". La síndica hi participa amb la ponència "Errors de l'Administració: responsabilitat i reparació". Organització: Institut d'Estudis de l'Autogovern. Lloc: Palau Centelles, **Barcelona. 16 de setembre.**

- Jornada “Relacions institucionals del Govern”. Organització: Direcció General de Relacions Institucionals de la Generalitat de Catalunya. Lloc: Palau de Pedralbes, [Barcelona. 22 de setembre.](#)
- XVIII Consell Assessor Jove (CAJ) del Síndic de Greuges de Catalunya, amb l'adjunta d'infància. Sessió de benvinguda als nous membres i comiat als membres del curs anterior. Organització: Síndic de Greuges de Catalunya. Lloc: [Barcelona. 22 de setembre.](#)
- Inauguració del Màster universitari en mediació de conflictes de la Universitat de Barcelona (UB). Organització: Facultat de Psicologia de la UB. Lloc: [Barcelona. 25 de setembre.](#)
- Sessió inaugural de l'Aula d'Extensió Universitària d'Enginyers Industrials de Catalunya, amb la ponència “La justícia restaurativa a l'Administració”. Organització: Col·legi d'Enginyers Industrials de Catalunya. Lloc: [Barcelona. 1 d'octubre.](#)
- Jornada “Justícia restaurativa com a moviment social”. La síndica i l'adjunt general participen en la taula rodona “Experiències i programes restauratius a Catalunya. Una mirada transformadora per construir una societat més empàtica, responsable i cohesionada”. Organització: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada (CEJFE). Lloc: [Barcelona. 6 d'octubre.](#)
- Visita a La Salle Campus Barcelona. Lloc: [Barcelona. 4 de novembre.](#)
- Conferència sobre la institució del Síndic de Greuges de Catalunya a l'Aula d'Extensió Universitària Endavant Sant Martí. Organització: Aula d'Extensió Universitària Endavant Sant Martí. Lloc: Centre Cívic Can Felipa, [Barcelona. 5 de novembre.](#)
- Visita a la Fundació Sant Tomàs, per a persones amb discapacitat intel·lectual. Lloc: [Calldetenes. 13 de novembre.](#)
- Lliurament de premis i beques de la Fundació Grífols. Organització: Fundació Grífols. Lloc: Casa de la Convalescència, [Barcelona. 12 de novembre.](#)
- Conferència per la Comissió Sèniors de l'ICAB. La síndica imparteix una ponència sobre la sindicatura de greuges amb el títol “Síndica de greuges, síndica de reptes”. Organització: Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona (ICAB). Lloc: Comissió Sèniors de l'ICAB, [Barcelona. 4 de desembre.](#)
- Visita als allotjaments per a persones en situació d'exclusió social Mestres Casals. Lloc: [Barcelona. 10 de desembre.](#)
- Taula Institucional per a l'Abordatge del Sensellarisme, amb la participació del Govern de Catalunya, alcaldes i alcaldesses de la regió metropolitana de Barcelona i representants de la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social. Organització: Síndic de Greuges de Catalunya. Lloc: Sala Pau Gil del Recinte Modernista de Sant Pau, [Barcelona. 11 de desembre.](#)
- Visita a la Fundació de l'Esperança. Lloc: [Barcelona. 21 de desembre.](#)

4.3. Actuacions en l'àmbit estatal

- Acte de signatura de l'Acord de les defensories del poble sobre la cultura de la justícia restaurativa, el diàleg, la conciliació, l'acord i la reparació, en el marc del Dia Europeu de la Mediació. Signants: ararteko del País Basc, defensor del poble d'Andalusia, defensor del poble de Navarra, diputada de la Diputació del Comú de Canàries i síndica de greuges de Catalunya. Organització: Síndic de Greuges de Catalunya. Lloc: Espai Francesca Bonnemaison, **Barcelona. 5 de febrer.**



- Presentació de la publicació [Universidades restaurativas. Guía básica para su desarrollo en España](#). Organització: Pacte de Convivència. Lloc: Universitat Autònoma de Madrid (UAM). **Madrid. 11 de març.**
- Acte de signatura de l'Acord de col·laboració entre les defensories del poble per impulsar els objectius de desenvolupament sostenible i l'Agenda 2030. Signants: ararteko del País Basc, defensor del poble d'Andalusia, defensor del poble de Navarra, diputada de la Diputació del Comú de Canàries i síndica de greuges de Catalunya. Organització: Nafarroako Arartekoa - Defensor del Poble de Navarra. Lloc: **Pamplona. 14 de maig.**
- 25è aniversari del Defensor del Poble de Navarra. Organització: Nafarroako Arartekoa - Defensor del Poble de Navarra. Lloc: Seu del Parlament navarrès, **Pamplona. 25 de juny.**
- Seminari de treball sobre la guia d'universitats restauratives. La síndica imparteix una ponència sobre l'aplicació de la justícia restaurativa als delictes d'odi davant les entitats que conformen el Pacte de Convivència. Organització: Pacte de Convivència i UAM. Lloc: **Madrid. 14-15 d'octubre.**
- XXXVIII Jornades de Coordinació de Defensories del Poble. "La vulnerabilitat a les aules". Organització: Justícia d'Aragó. Lloc: **Saragossa. 26-29 d'octubre.**

4.4. Actuacions en l'àmbit internacional

- Jornada sobre la justícia restaurativa des de la perspectiva de les víctimes: experiències a l'espai iberoamericà. Participació de la síndica amb una ponència sobre el que pot oferir la justícia restaurativa a la societat. A la jornada es presenta el Consell Assessor Iberoamericà de Justícia Restaurativa, del qual forma part la síndica. Organització: APAV, Consciència i Justícia, Irse.ebi. Lloc: **Lisboa. 19-21 de març.**
- Conferència d'alt nivell amb defensories i institucions de defensa dels drets humans nacionals, amb assistència de la síndica. Organització: Consell d'Europa. Lloc: **Estrasburg. 27-28 de març.**
- Visita de l'Associació de Magistrats d'Europa. Lloc: **Seu del Síndic. 6 de juny.**
- Conferència sobre justícia juvenil i noves respostes per al segle XXI de la síndica amb motiu del Dia Internacional contra la Tortura. Organització: Provedoria de Justícia de Portugal. Lloc: **Lisboa. 16 de juny.**
- Visita d'una delegació de membres de la Defensoria de Xangai. Lloc: **Seu del Síndic. 18 de juny.**
- XXX Congrés Internacional d'Oncohematologia Pediàtrica, dedicat enguany a l'aliança per una infància sense càncer; la síndica hi imparteix una ponència sobre el dret a la salut. Organització: Agrupació Mexicana d'Oncohematologia Pediàtrica. Lloc: **Ciutat de Mèxic. 2 de juliol.**
- Fòrum sobre els sistemes de protecció especial davant els drets de les infàncies i adolescències; la síndica hi imparteix una ponència sobre la imprescindible transformació del sistema protector. Organització: Comissió de Drets Humans de la Ciutat de Mèxic i Institut d'Investigacions Jurídiques de la Universitat Nacional Autònoma de Mèxic. Lloc: **Ciutat de Mèxic. 3 de juliol.**
- Conferència magistral sobre els reptes per a l'enfortiment dels sistemes de prevenció i protecció especial a la infància. Organització: Comissió de Drets Humans de la Ciutat de Mèxic i Institut d'Investigacions Jurídiques de la Universitat Nacional Autònoma de Mèxic. Lloc: **Ciutat de Mèxic. 4 de juliol.**
- I Cimera Global sobre Drets Humans, organitzada per la Federació Iberoamericana de l'Ombudsperson (FIO). La síndica hi imparteix la conferència "La prisión y los derechos humanos. Otra justicia es posible: la justicia restaurativa" i l'adjunt general participa en la taula rodona "Seguridad ciudadana y sistemas penitenciarios". Lloc: **El Salvador. 2-4 de setembre.**
- XXX Assemblea i XXIX Congrés de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsperson. La síndica i l'adjunta d'infància participen com a ponents en el bloc temàtic d'infància: "Drets en risc i participació activa. Treball infantil, justícia juvenil i privació de llibertat". Organització: FIO. Lloc: **Lima. 10 d'octubre.**
- 30è aniversari de la Xarxa Europea de Defensories (ENO). Organització: Defensor del Poble d'Europa. Lloc: **Parlament Europeu. 21 de novembre.**

4.5. Acords i convenis de col·laboració

- Protocol de col·laboració entre el Síndic de Greuges de Catalunya i les sindicatures de greuges de les universitats catalanes. Lloc: Seu de la institució, Barcelona. 2 de febrer.
- Acord de les defensories del poble sobre la cultura de la justícia restaurativa, el diàleg, la conciliació, l'acord i la reparació. Lloc: Espai Francesca Bonnemaison, Barcelona. 5 de febrer.
- Conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges de Catalunya i l'Ajuntament de Sitges. 28 de febrer.
- Acord de col·laboració entre les defensories del poble per impulsar els objectius de desenvolupament sostenible i l'Agenda 2030. Lloc: Pamplona. 14 de maig.
- Conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges de Catalunya i la Defensora de la Ciutadania de Girona. 10 de juliol.
- Conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges de Catalunya i l'Ajuntament de Castelló d'Empúries. 31 d'octubre.
- Conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges de Catalunya i el Consell Comarcal de l'Alt Urgell. 31 d'octubre.
- Conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges de Catalunya i l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres. 31 d'octubre.
- Conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges de Catalunya i l'Ajuntament de Manresa. 4 de novembre.
- Conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges de Catalunya i l'Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada. 14 de novembre.
- Conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges de Catalunya i l'Ajuntament de Salou. 5 de desembre.

Accions de comunicació

La institució promou la defensa dels drets dels ciutadans i comunica la seva activitat institucional mitjançant rodes de premsa, entrevistes en mitjans de comunicació, articles, notes de premsa, accions comunicatives a les xarxes socials, sessions formatives per a grups, conferències i col·loquis, i projectes propis de promoció de la defensa dels drets.

4.6. Entrevistes als mitjans

Entrevistes a la síndica de greuges:

- [RTVE, Cafè d'idees](#). 15 de desembre.
- [Betevé, Bon dia](#). 19 de novembre.
- [El 9 Nou, Bona lletra](#). 13 de novembre.
- [Vilaweb](#). 17 d'octubre.
- [La Xarxa, Ciutadella](#). 21 de setembre.
- [RTVE, Aquí parlem](#). 20 de setembre.
- [TV3, Els Matins](#). 17 de juliol.
- [RTVE, Cafè d'Idees](#). 26 de maig.
- [TV3, Més 324](#). 23 de maig.
- [Diari de Tarragona](#). 22 de maig.
- [Diari Ara](#). 18 de maig.
- [X3, TV3, InfoK](#). 13 de maig.
- [COPE, Migdia COPE Catalunya Andorra](#). 19 de març.
- [TV3, Més 324](#). 18 de març.

Videoteca



Entrevistes a l'adjunt general:

- [Tiempo de Mediación](#), Radio Guardo. 8 de març.
- [Món Jurídic](#). 16 d'abril.
- Ràdio Esparreguera. 10 de setembre.
- Ràdio 4. 18 de setembre.
- TV3. 16 de juny
- Ràdio Mataró. 10 de novembre.

Entrevistes a l'adjunta d'infància:

- *Catalunya Cristiana*. 13 d'abril.
- [Diari de l'Educació](#). 4 de juny.
- Catalunya Ràdio, *Solidaris*. 23 de gener.
- TV3. 31 de gener.
- *Diari de l'Educació*. 3 de març.
- *30 minuts*. 25 de març.
- Ràdio 4. 10 d'abril.
- TV3. 16 d'abril.
- RTVE. 15 de maig.
- Ràdio 4. 17 de juny.
- Ràdio 4. 19 de juny.
- Ràdio Ciutat de Badalona. 25 de setembre.

4.7. Notes de premsa

L'any 2025 s'han publicat [59 notes de premsa](#) per explicar l'acció permanent en la defensa de drets dels ciutadans i l'activitat institucional.

Notícies



4.8. Xarxes socials

Queixa't. Transforma

A la secció “Queixa't. Transforma” s'expliquen, de manera anònima, com s'han resolt determinades queixes que s'han presentat a la institució. Amb l'actuació del Síndic, s'ha aconseguit una transformació de l'administració implicada. Aquest és un dels objectius principals de la institució: aconseguir, més enllà del cas particular, la transformació estructural d'allò que no funciona. “Queixa't. Transforma” és una crida a l'acció de la ciutadania, convida a fer que la queixa esdevingui un motor de transformació que beneficiï el conjunt de la societat.



Queixa't. Transforma.
Una mare denuncia que un anestesista no li va permetre acompanyar la seva filla de dos anys durant la inducció a una sedació. Va presentar una reclamació a l'hospital, però no ha rebut cap resposta.



Queixa't. Transforma.
Recomanem a l'hospital que revisi el protocol d'acompanyament a infants i l'adequi per garantir el seu dret a estar acompanyats durant les intervencions sanitàries. També demanem que respongui a la reclamació de la interessada.



Queixa't. Transforma.
Ara de la nostra recomanació, el Servei d'Anestesiologia i Reanimació de l'hospital adopta mesures per permetre l'acompanyament d'infants durant els processos d'inducció anestèsica i ho comunica a la interessada.

Acompanyaments d'infants durant les sedacions



Queixa't. Transforma.
Una persona es queixa de les molèsties que li causa l'alt volum de la música i la megafonia d'un camp de futbol municipal. Assegura que la megafonia està orientada cap als habitatges en lloc de cap a les grades.



Queixa't. Transforma.
Recordem a l'Ajuntament que ha de complir amb la normativa de protecció contra la contaminació acústica amb mesures correctores que minimitzin les molèsties acústiques i que adverteixin la convivència amb l'entorn veïnal.



Queixa't. Transforma.
Ara de la nostra intervenció, l'Ajuntament es compromet a instal·lar limitadors automàtics de volum al sistema de megafonia i adopta altres mesures per compatibilitzar l'activitat esportiva amb el descans veïnal.

Molèsties per soroll d'un camp d'esports municipal

Vídeos breus "En primera persona"

En aquests vídeos es recull el testimoni directe de persones i representants d'entitats. La defensa dels drets demana apropar-se a la realitat per conèixer-la i comprendre-la. Les xarxes de la institució són una eina més al servei de la ciutadania i les entitats, que poden amplificar les seves queixes i demandes davant la possible vulneració de drets per part de l'Administració.



La Núria és mare de l'Ona i l'Estel, dues bessones amb discapacitat i trastorn de conducta. Reclamen que el sistema estigui a l'altura de les seves necessitats.



La Rut té discapacitat intel·lectual, autisme i TDAH. Va patir discriminació a l'escola. Reivindica el seu dret a una vida digna i lliure de violències.



En Joan és un pagès de Sant Martí de Tous. Denuncia que la burocràcia no pot ser un fre per a qui treballa la terra.

Xarxes socials



L'altaveu de la síndica

La institució organitza al llarg de l'any diferents conferències obertes a col·lectius i professionals vinculats a l'àmbit de la defensa dels drets o a l'àmbit institucional. Aquest espai s'anomena l'Altaveu de la síndica i el 2025 s'han organitzat les sessions següents:

- ▶ Conferència i col·loqui: **"Noves fronteres en el reclutament del crim organitzat a través de les xarxes socials"**, a càrrec de Sergio Aguayo, professor i investigador, El Colegio de México. 25 d'abril.
- ▶ Conferència i col·loqui: **"En el corredor de la vida. Vint anys condemnat a mort"**, a càrrec de Mario Flores. Aquesta conferència es va programar en el marc del Dia Internacional de Suport a les Víctimes de la Tortura. 26 de juny.
- ▶ Conferència i col·loqui: **"El Tribunal d'Estrasburg. Una immersió ràpida"**, a càrrec de Josep Casadevall, vicepresident del Tribunal Europeu de Drets Humans (2011-2015), president de la Secció III del TEDH (2008-2021) i jutge del TEDH (1996-2015). 6 de novembre de 2025.

Sessions formatives per a grups

Durant el 2025, la institució ha rebut la visita de diferents grups, majoritàriament de centres educatius, d'arreu del territori interessats a conèixer què fem, quins són els temes que els afecten directament i com els podem ajudar a defensar els seus drets i els de les persones que els envolten. Per a aquesta tasca, hem comptat amb la col·laboració d'un grup de tècnics i assessors de la mateixa institució, que s'hi han implicat per difondre com podem ser útils als quasi tres-cents alumnes que ens han visitat.

Cal destacar que les sessions formatives del Síndic de Greuges a grups d'escoles i instituts són una activitat clàssica de la institució. Molts d'aquests grups ens visiten com a part de les seves activitats acadèmiques i cada sessió s'adapta als seus temes d'interès, i es debaten i es resolen els dubtes i les consultes que plantegen. Rebem alumnat de cicles formatius, batxillerat, itineraris formatius específics, graus universitaris i, fins i tot, alumnes individuals que se'ns adrecen per als seus treballs de recerca o treballs finals de grau.

A més, el 2025, per primera vegada, dos tècnics de l'àrea d'Infància es van traslladar a una escola, en aquest cas l'Escola Abat Marcet de Terrassa, per fer una sessió a alumnes de 6è de primària. Amb aquesta acció, obrim una nova via de col·laboració amb centres educatius perquè els alumnes sàpiguin que també tenen drets i que tenen eines per defensar-los.

El 2025 hem rebut els següents grups d'estudiants:

- ▶ Facultat de Dret de la Universitat de Barcelona. Grau en Dret. Barcelona.
- ▶ Ramar. Batxillerat. Sabadell. 24 de febrer.
- ▶ Institut Baix Camp. Grau Mitjà de Gestió Administrativa. Reus. 28 de febrer.
- ▶ Institut Bernat el Ferrer. Grau Mitjà de Gestió Administrativa. Molins de Rei. 10 de març.
- ▶ Institut Castell d'Estela. Batxillerat. Amer. 13 de març.
- ▶ Institut Baix Camp. Grau Mitjà de Gestió Administrativa. Reus. 10 d'octubre.
- ▶ Institut Baix Camp. Grau Mitjà de Gestió Administrativa. Reus. 17 de novembre.
- ▶ Institut de l'Esport de Barcelona. Itineraris formatius específics (IFE). Barcelona. 21 de novembre.
- ▶ Innovació en Formació Professional Sants Innovació. Grau Superior d'Administració i Finances. Barcelona. 24 de novembre.
- ▶ Escola Abat Marcet. Primària. Terrassa. 1 de desembre.

Tenim veu!

Amb l'objectiu de difondre una cultura de promoció i defensa dels drets dels infants, el 2025 la institució ha organitzat el projecte "Tenim veu", un concurs de cançons per trobar el millor himne dels drets dels infants. La convocatòria es va adreçar als alumnes de 3r, 4t, 5è i 6è de primària de totes les escoles catalanes, i també als casals, esplais i agrupaments escolta de tot el país.

El concurs va tenir un gran èxit de participació: 40 grups i gairebé 900 participants entre alumnes i mestres. Les votacions populars van escollir les cinc cançons semifinalistes i un jurat multidisciplinari va escollir les tres cançons finalistes.

Membres del jurat:

- ▶ Aina da Silva, cantant, ballarina i presentadora al programa SX3 de 3CAT.
- ▶ Xavier Noms, cantant i cantautor.
- ▶ Berta Peñalver, actriu, música i formadora en comunicació.
- ▶ Aida C. Rodríguez, adjunta per a la Defensa dels Drets de la Infància i l'Adolescència del Síndic de Greuges.
- ▶ Eva Querol, assessora de l'àrea d'infància i adolescència del Síndic de Greuges de Catalunya.

Tres cançons finalistes:

Tenim veu. Cherries Atrapamosques, de l'Escola Les Fontetes, de Cerdanyola del Vallès.

Benvinguts, drets! Els Tintins, de l'Escola Marta Mata, de Vilanova del Camí.

Ei, grans! 5è B, de l'Institut Escola Renaixença, dels Hostalets de Pierola.

Els tres grups finalistes van participar a la gala final del concurs "Tenim veu", que va tenir lloc a l'auditori del Cosmocaixa de Barcelona el 12 de maig de 2025. De la gala, en va sortir la cançó guanyadora: *Tenim veu* del grup Cherries Atrapamosques, integrat per alumnes de 3r i 4t de l'Escola Les Fontetes de Cerdanyola del Vallès. Aquesta cançó s'ha convertit en l'Himne dels drets dels infants de Catalunya. El 16 de desembre el grup guanyador va enregistrar [la cançó i el videoclip musical amb els músics i tècnics del grup d'animació Xiula](#).



SÍNDICA

LA DEFENSORA
DE LES PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

Passeig Lluís Companys, 7

08003 Barcelona

Tel 933 018 075 Fax 933 013 187

sindic@sindic.cat

www.sindic.cat

