

# La Sindicatura de Greuges de Barcelona presenta el informe anual de quejas ciudadanas y actuaciones de oficio de 2022

- La defensoría de la ciudadanía barcelonesa ha llevado a cabo **1.554 intervenciones durante el año 2022: 566 quejas ciudadanas, 31 actuaciones de oficio y 957 asesoramientos técnicos y jurídicos.**
- Estas intervenciones se han convertido, entre otras, en **459 resoluciones de la Sindicatura dirigidas a órganos municipales del Ayuntamiento de Barcelona.**

**Barcelona, 16 de febrero de 2023** – La Sindicatura de Greuges de Barcelona ha elaborado el informe anual del año 2022, en el que ha llevado a cabo **1.554 intervenciones. Del total, 566 han sido quejas, 31 actuaciones de oficio y 957 asesoramientos técnicos y jurídicos.**

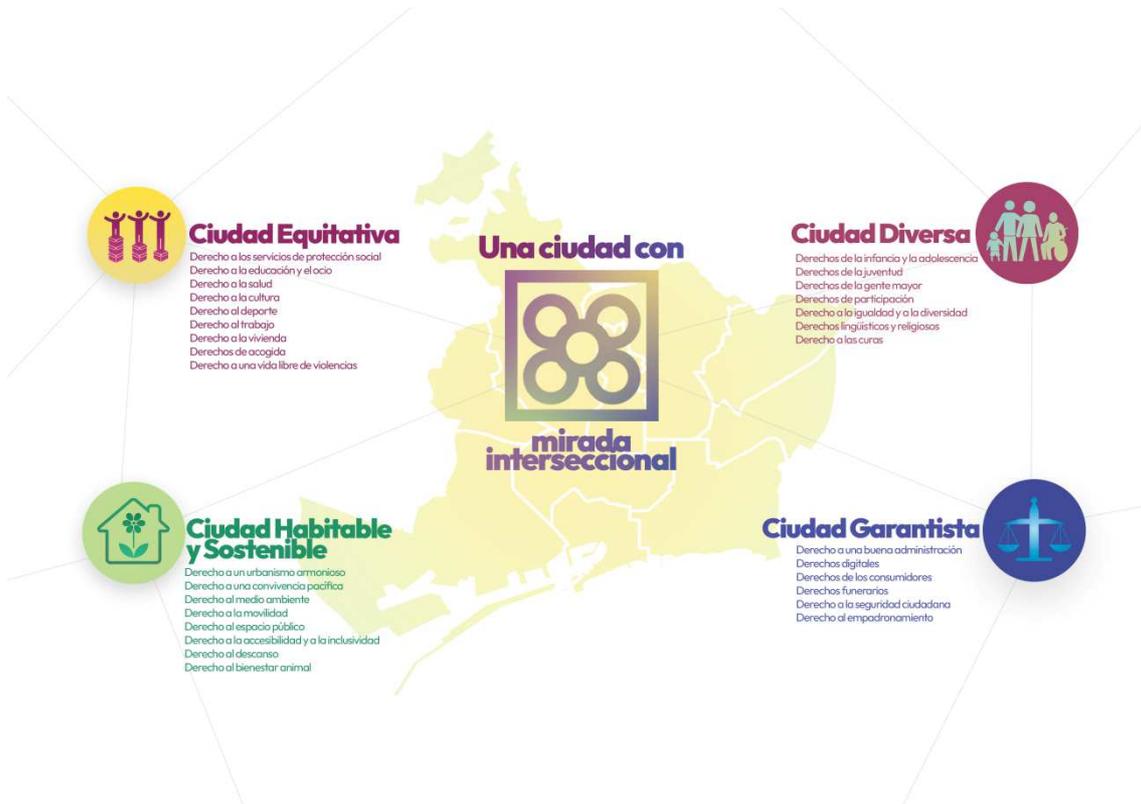
Durante el año 2022, la Sindicatura ha emitido un total de **459 resoluciones dirigidas a órganos municipales del Ayuntamiento de Barcelona.**

## **Nueva manera de trabajar: afectación de derechos y mirada interseccional**

En este nuevo proyecto de Sindicatura de Greuges de Barcelona 2021-2026, una de las primeras medidas tomadas ha estado establecer un nuevo método para analizar sus intervenciones. En esta nueva organización, la institución está estructurando y desglosando sus pronunciamientos en función de los **derechos afectados**. Concretamente, **la Sindicatura ha establecido cuatro ámbitos de actuación y un eje interseccional.**

Este cambio permite situar cada actuación en el marco de la garantía de los derechos humanos y rehuir miradas sectoriales que no contribuyen a reforzar la transversalidad de las políticas municipales. Además, esta forma de trabajar opera de faro en la consecución de **una Barcelona más equitativa, habitable, sostenible, garantista y diversa.**

La mirada interseccional posibilita el análisis de la afectación de los derechos de ciudadanía desde una mirada compleja. La discriminación que experimentan las personas es múltiple y se agrava cuando están afectadas por diferentes capas de opresión motivadas por su clase social, género, etnicidad, edad, identidad sexual, etc. Ser conscientes del interconexión de estos elementos y de la vulneración de múltiples derechos humanos, contribuye a dar un tratamiento más integral y riguroso a la tarea de la Sindicatura.



## Quejas, actuaciones de oficio y asesoramientos

En 2022 se han iniciado un total de 1.554 intervenciones de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, divididas de la siguiente manera: 566 quejas ciudadanas, 31 actuaciones de oficio y 957 asesoramientos técnicos y jurídicos.



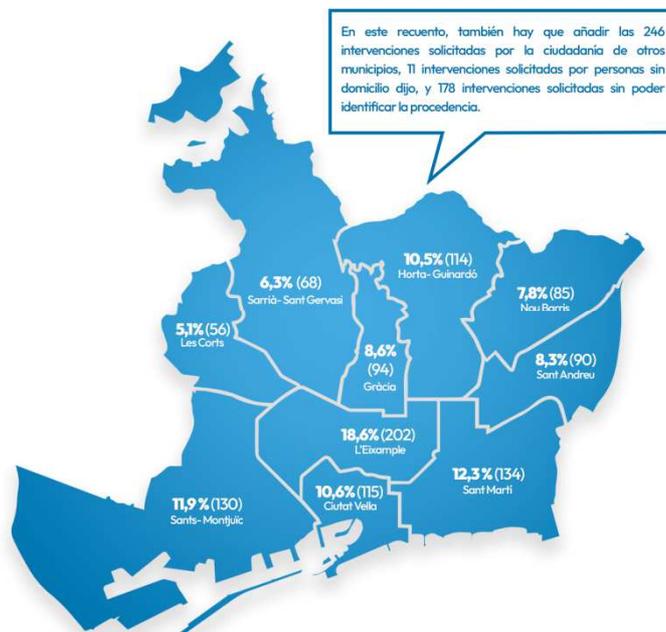
En el año 2022 se han iniciado un total de **1.554 intervenciones** de la Sindicatura.

Número de intervenciones de la Sindicatura por ámbitos



## Las quejas según el distrito de procedencia

Según el distrito de procedencia, las quejas de la ciudadanía recibidas en la Sindicatura de Greuges de Barcelona durante el 2022 se distribuyen de la siguiente manera:



## Los pronunciamientos del año 2022

La Sindicatura de Greuges de Barcelona ha emitido un total de **459 resoluciones** durante el año 2022:

Durante el año 2022, la Sindicatura ha emitido un total de **459 resoluciones.**

**113 (24,6%)**  
Ciudad Equitativa

**118 (25,7%)**  
Ciudad Habitable y Sostenible

**14 (3,1%)**  
Ciudad Diversa

**214 (46,6%)**  
Ciudad Garantista



<



## Ciudad Equitativa

**24,6%**  
del total de pronunciamientos  
del año 2022

**31,8%**

Derecho a los servicios  
de protección social

**12,4%**

Derecho a la  
educación y el ocio

**10,6%**

Derecho a la  
salud

**22,1%**

Derecho a la vivienda

**1,8%**

Derecho a una vida  
libre de violencias

**3,5%**

Derecho a la  
cultura

**4,4%**

Derecho al deporte

**12,4%**

Derecho al trabajo

**1%**

Derechos de acogida

% de pronunciamientos de cada  
derecho dentro del ámbito de Ciudad Equitativa



## Ciudad Habitable y Sostenible

**25,7%**  
del total de pronunciamientos  
durante el año 2022

**8,5%**

Derecho a un  
urbanismo armonioso

**18,6%**

Derecho a una  
convivencia pacífica

**12%**

Derecho al  
medio ambiente

**25,4%**

Derecho a la  
movilidad

**7,6%**

Derecho al  
espacio público

**8,5%**

Derecho a la  
accesibilidad y a  
la inclusividad

**18,6%**

Derecho al  
descanso

**0,8%**

Derecho al bienestar  
animal

% de pronunciamientos de cada  
derecho dentro del ámbito de Ciudad Habitable y Sostenible



## Ciudad Diversa

**3,1%**  
del total de pronunciamientos  
del año 2022

21,5%

Derechos de la infancia  
y la adolescencia

14,3%

Derechos lingüísticos  
y religiosos

\*

Derechos de la  
gente mayor

42,8%

Derechos de  
participación

21,4%

Derecho a la igualdad  
y a la diversidad

\*

Derechos de la  
juventud

% de pronunciamientos de cada  
derecho dentro del ámbito de Ciudad Diversa

\* Estos derechos están  
contabilizados numéricamente en  
el estudio de otros derechos de  
este informe.



## Ciudad Garantista

**46,6%**  
del total de pronunciamientos  
durante el año 2022

86,3%

Derecho a una buena  
administración

0,9%

Derechos  
digitales

0,5%

Derechos de los  
consumidores

2%

Derechos  
funerarios

7,5%

Derecho a la  
seguridad ciudadana

2,8%

Derecho al  
empadronamiento

% de pronunciamientos de cada  
derecho dentro del ámbito de Ciudad Garantista

## Las 10 propuestas de mejora más destacadas al Ayuntamiento

A lo largo de 2022, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha trasladado al Ayuntamiento 10 propuestas de mejora destacadas en diversas áreas:

### 1. Ampliar la atención presencial de los servicios sociales

Las crisis económicas de los últimos años, así como el impacto de la Covid-19, han comportado la agravación de situaciones de vulnerabilidad y el aumento de la presión sobre los servicios sociales básicos. Sin embargo, la cobertura de necesidades básicas y el acompañamiento en situaciones críticas deben estar al alcance de la ciudadanía desde la proximidad y la presencialidad. **La continuidad de la atención telefónica después de la pandemia responde a la instauración del teletrabajo en el ámbito laboral y no a necesidades técnicas. La Sindicatura considera necesario normalizar nuevamente la atención presencial en un servicio básico como la atención social.**

### 2. Acelerar la retirada de amianto en la ciudad

El consistorio debe maximizar esfuerzos y agilizar sus actuaciones para garantizar condiciones básicas de salud pública. **A pesar de los esfuerzos hechos hasta ahora para identificar la presencia de cubiertas con fibrocemento en la ciudad, hay que acelerar los trabajos de diagnóstico del estado de este material para programar las actuaciones necesarias que permitan una ágil eliminación. Esto es especialmente importante en centros educativos, sanitarios o de concurrencia pública.** A tal efecto, conviene garantizar la coordinación de los diferentes servicios y sectores municipales implicados, y determinar plazos y compromisos concretos para la ejecución de los planes de retirada.

### 3. Erradicar las violencias y garantizar la reparación del daño de las víctimas

Es indispensable trabajar de forma continuada para eliminar las violencias sexuales y los abusos en todos los ámbitos. En cuanto al ámbito educativo, hay que intensificar la **concienciación y formación de toda la comunidad educativa (docentes, alumnado y familias)**, y garantizar que todos los centros educativos, independientemente de su titularidad, dispongan de las **herramientas necesarias de carácter organizativo, sociocultural, de convivencia y de gestión que aseguren un entorno de relación interpersonal basado en el respeto mutuo.** También es necesario crear mecanismos de investigación y reparación del daño que permitan contribuir a averiguar la verdad de los hechos denunciados e impulsar medidas reparadoras dirigidas a las víctimas.

### 4. Garantizar eficazmente el derecho al descanso

**El ruido es el segundo factor ambiental que más impacta en la salud de la población.** Atendiendo al principio de precaución como mecanismo de protección, **hay que prevenir la contaminación acústica.** Por este motivo, y en referencia a las celebraciones festivas y populares que se llevan a cabo en los diferentes barrios, se propone variar el emplazamiento de los escenarios para no afectar siempre al mismo vecindario. **También es necesario que el consistorio actúe diligentemente en la comprobación y tramitación de los expedientes disciplinarios por contaminación acústica con el objetivo de evitar afectaciones más graves en la salud de la ciudadanía.** En referencia a otros tipos de ruido que difícilmente son objetivables, se

propone explorar otras vías para la resolución efectiva de los conflictos, mediante el asesoramiento, la sensibilización y la mediación.

## **5. Mejorar la accesibilidad de los espacios y servicios de la ciudad**

Para avanzar en la concreción de una ciudad totalmente accesible, hay determinados ámbitos en los cuales se debe continuar trabajando, como los parques infantiles, el transporte público o la oferta de deporte inclusivo. **La Sindicatura propone aprobar una ordenanza que, a fin de promover la inclusividad, establezca criterios de accesibilidad en las áreas de juego infantil (mantenimiento, gestión o creación). También instamos a la revisión de la normativa vigente en materia de transportes en cuanto al uso de elementos de apoyo para determinados colectivos (scooters, caminadores).** Por último, hay que **asegurar formación suficiente a profesionales del deporte y servicios de monitorización** para garantizar que niños y jóvenes con necesidades especiales o diversidad funcional puedan participar en actividades extraescolares.

## **6. Garantizar la atención a los jóvenes migrantes sin referentes familiares**

Este colectivo requiere un apoyo y acompañamiento específicos para desarrollar su proyecto de vida, puesto que se enfrentan en soledad a una edad adulta registral, que no siempre es real. **La distribución competencial en materia de inmigración es compleja, pero el municipio puede intervenir desde diferentes ámbitos:** socioeconómico (alternativas residenciales, atención a la salud, formación y capacitación lingüística), jurídico (acompañamiento en la defensa de sus derechos), comunitario (sensibilización de la sociedad de acogida para evitar la estigmatización), y de gobernanza (asegurar una coordinación multinivel y multisectorial).

## **7. Dar una respuesta integral al ocio juvenil**

**Las formas de ocio y relación de adolescentes y jóvenes son las grandes olvidadas de las políticas públicas,** a pesar del importante papel que juegan en el desarrollo humano y en la configuración de la personalidad. **Conviene incrementar las oportunidades de ocio juvenil, especialmente nocturno, para ofrecer alternativas a prácticas de ocio en el espacio público que afectan el derecho al descanso del vecindario.** Además, la intervención municipal debe contar necesariamente con la participación y liderazgo de la juventud. Paralelamente, el abordaje de las prácticas de ocio nocturno deben combinar varios tipos de actuaciones: preventivas y de reducción de riesgos, socioeducativas y de mediación.

## **8. Mitigar la pobreza energética**

Hay que dar un paso más en el **reconocimiento del derecho humano a la energía para abordar un problema estructural que afecta a la ciudadanía en general, puesto que se trata de un bien esencial para atender necesidades básicas relacionadas con la vivienda.** En el actual contexto de emergencia climática, urge asegurar una adecuada información y formación a la ciudadanía sobre sus derechos energéticos y las ayudas a las cuales se puede acoger, o las fórmulas que pueden permitirle reducir su gasto energético. También conviene diseñar herramientas específicas para mitigar los problemas de pobreza energética de los hogares y familias en situación de vulnerabilidad, e impulsar la rehabilitación de los edificios o el autoconsumo con

criterios de justicia social.

### 9. Agilizar el empadronamiento para las personas sin domicilio fijo

El empadronamiento de las personas que no tienen un domicilio fijo es una herramienta básica de garantía de los derechos de ciudadanía porque permite acceder al conjunto de servicios municipales y promueve la inclusión social de un colectivo que se encuentra en una situación de vulnerabilidad importante. **Más allá de los esfuerzos que pueda llevar cada municipio (de hecho, Barcelona es una de las ciudades que más hace), hace falta un compromiso a escala metropolitana y una mayor solidaridad interurbana.** Aun así, además de incrementar los esfuerzos de concertación territorial, el consistorio barcelonés tiene margen de mejora si revisa los circuitos establecidos para la realización de este trámite para hacerlo más ágil.

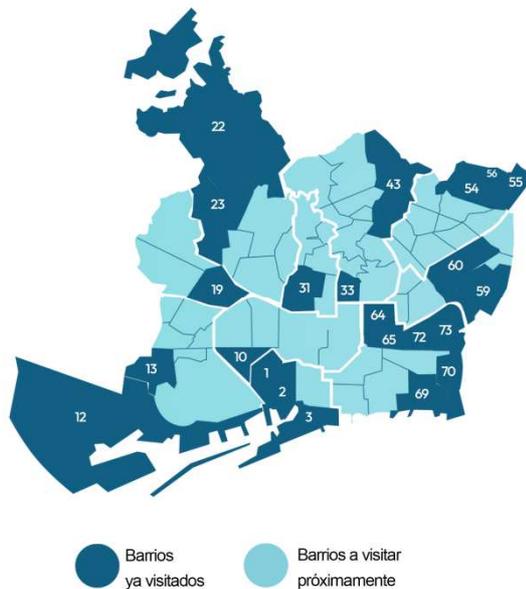
### 10. Garantizar la eficacia de la administración municipal

**El derecho a la buena administración es uno de los principales motivos de queja de la ciudadanía de Barcelona.** La falta de cumplimiento de los plazos legalmente establecidos, los problemas para obtener respuestas municipales o las dificultades de acceso a determinados servicios generan mucho malestar ciudadano. **La Sindicatura insta el Ayuntamiento de Barcelona a redimensionar las plantillas de técnicos municipales de licencias de los distritos, así como los servicios de atención a la ciudadanía.** También pide facilitar a la ciudadanía y equipos profesionales el contacto personal y fluido con los técnicos municipales, y revisar los criterios y procedimientos que se utilizan para garantizar una mayor agilidad en la tramitación administrativa.

### Una Sindicatura al lado de la ciudadanía

La ciudad es su gente, sus personas, su tejido social. Por este motivo, **uno de los nuevos propósitos que persigue la Sindicatura es que la institución esté presente en los setenta y tres barrios y los diez distritos que conforman Barcelona.** La Sindicatura de Greuges debe ser un territorio y no solo una ubicación física. Por esta razón, en 2022 se han implementado tres proyectos que permiten más proximidad con la ciudadanía:

<b>La Sindicatura, a pie de calle</b>	La mejor manera de descubrir qué pasa en Barcelona es andando con las personas que más saben de cada rincón de la ciudad: el vecindario. En este proyecto, el equipo de la Sindicatura dedica todo un día a conocer, a pie de calle, las principales problemáticas y necesidades de cada uno de los 73 barrios de la ciudad.
<b>La Sindicatura, próxima a ti</b>	El diálogo con la ciudadanía hace que las soluciones propuestas sean más efectivas y respondan mejor a las necesidades y experiencias de las personas. Cada mes, el equipo de la Sindicatura dialoga con el vecindario de la ciudad sobre aquello que les preocupa.
<b>Sindicatura itinerante</b>	La Sindicatura no es una ubicación estática, sino que está presente en el territorio. Es una institución en movimiento que, de manera periódica, se traslada a un equipamiento de proximidad, con el objetivo de recoger las quejas de la ciudadanía, sin necesidad de que se desplace a nuestra sede.



**Durante el año 2022, la Sindicatura ha visitado los siguientes barrios:** el Raval (1); el Gòtic (2); la Barceloneta (3); Sant Antoni (10); la Marina del Prat Vermell (12); Marina de Port (13); Les Corts (19); Vallvidrera, el Tibidabo i les Planes (22); Sarrià (23); la Vila de Gràcia (31); el Baix Guinardó (33); Horta (43); Torre Baró (54); Ciutat Meridiana (55); Vallbona (56); el Bon Pastor (59); Sant Andreu (60); el Camp de l'Arpa del Clot (64); el Clot (65); Diagonal Mar i el Front Marítim del Poblenou (69); el Besòs i el Maresme (70); Sant Martí de Provençals (72), y la Verneda i la Pau (73).

## Resolución alternativa de conflictos: la losa de Sant Antoni, el centro de acogida para personas sin hogar con adicciones, y Cementerios de Barcelona

El año 2022 la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha incorporado la Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) entre sus modalidades de intervención. La RAC es el conjunto de técnicas y métodos que contribuyen a solucionar problemas sin confrontación. Incluye la mediación, la conciliación, el arbitraje o la facilitación.

**En el contexto de la tramitación de una queja ciudadana, un asesoramiento técnico y jurídico o una actuación de oficio, la Sindicatura puede activar mecanismos de resolución alternativa de conflictos, si considera que pueden contribuir a dar una mejor respuesta a la ciudadanía.** De esta manera, cuando hace seguimiento de las recomendaciones aceptadas por el Ayuntamiento, la Sindicatura de Greuges puede decidir iniciar la RAC si este canal puede contribuir a resolver mejor el problema que había planteado la ciudadanía.

El año 2022 se han llevado a cabo algunas pruebas piloto que constituyen la base sobre la cual se estructurará la actividad futura de la Sindicatura en materia de RAC.

**La losa de Sant Antoni:** A raíz de la primera sesión del programa *La Sindicatura, próxima a ti*, en el barrio de Sant Antoni, se percibió la preocupación del vecindario y asociaciones por la situación de la losa del antiguo mercado provisional de Sant Antoni y por el futuro de este espacio. La Sindicatura se reunió con entidades y asociaciones de la zona, vecindario y asociaciones de comerciantes, y también con las concejalías de los Distritos de Ciutat Vella y del Eixample para explorar posibles soluciones participadas.

**Centro de acogida para la recuperación de personas sin hogar con adicciones:** La ubicación de este equipamiento junto a un centro escolar suscitó la preocupación del vecindario, la AFA y la dirección de la escuela. En el marco del programa *La Sindicatura, a pie de calle*, la defensoría visitó la zona y estableció contactos con todos los actores implicados, con los cuales trabajó durante meses. Esta intervención contribuyó a facilitar el diálogo entre ellos y el Ayuntamiento. **Este caso dio pie también al primer pronunciamiento conjunto entre la Sindicatura de Greuges de Barcelona y el Síndic de Greuges de Catalunya**, que tramitaron las quejas que recibieron de manera conjunta con la voluntad de optimizar los recursos públicos.

**Cementerios de Barcelona:** La defensoría recibió una queja por la declaración de caducidad de un nicho que provocó que los restos funerarios de una persona se trasladaran a un osario general, lo cual dificultaba su recuperación. Con el objetivo de contribuir a la reparación del daño causado, la Sindicatura promovió un encuentro entre representantes de Cementerios de Barcelona y la familia afectada para llegar a un acuerdo sobre el perjuicio ocasionado a la familia.

## Los cuatro informes monográficos del año 2022

En 2022 la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha publicado cuatro informes monográficos. La previsión hasta el año 2026 es hacer varios monográficos cada año, que permitan elaborar posicionamientos respecto de diferentes temáticas que afectan la ciudadanía, y hacer propuestas de mejora al Ayuntamiento.

<p><a href="#">El fenómeno del botellón</a></p> 	<p>Una de las primeras actuaciones del año 2022 consistió a iniciar un estudio de oficio sobre el fenómeno del botellón en la ciudad. El informe resultante de esta investigación analiza esta práctica desde una visión transversal e integradora de las diferentes sensibilidades, con el fin de conciliar el derecho al ocio y el derecho al descanso. A tal efecto, se formulan una serie de propuestas para mejorar las dinámicas que se derivan del uso del espacio público como espacio de ocio nocturno.</p>
<p><a href="#">Jóvenes migrantes sin referentes familiares</a></p> 	<p>El mes de mayo de 2022, la Sindicatura presentó este informe, con el propósito de abordar la realidad de este colectivo vulnerabilizado desde la perspectiva de la garantía de derechos. El estudio identifica cómo mejorar y facilitar la transición a la edad adulta en condiciones de igualdad y equidad, y traslada al Ayuntamiento una serie de recomendaciones relacionadas con cuestiones jurídicas, socioeconómicas, comunitarias, y de gobernanza.</p>

<p><a href="#">Guardia Urbana y derechos humanos de proximidad</a></p> 	<p>El tercer informe monográfico del 2022 analiza los equipamientos de la Guardia Urbana de Barcelona desde una visión de derechos humanos, después de 13 visitas presenciales a las diversas instalaciones de la policía municipal en la ciudad. Se han visitado las 10 unidades territoriales de la Guardia Urbana, la Sala Conjunta de Mando, la División de Tráfico, y el Área de Custodia de Personas Detenidas de la Comisaría de Les Corts de los Mossos d'Esquadra (con el adjunto del Síndic de Greuges de Catalunya).</p>
<p><a href="#">El derecho humano a la energía</a></p> 	<p>En un contexto de aumento del precio de la luz, la Sindicatura cerró el 2022 con un estudio en el que reclama formular y concretar el derecho humano a la energía, con el propósito de mitigar los problemas de pobreza energética que afectan a la ciudad. Después de analizar el impacto de este incremento y las iniciativas públicas para hacerle frente, la Sindicatura propone al Ayuntamiento veinte recomendaciones dirigidas a garantizar el acceso a la electricidad en todos los hogares, y a reducir el consumo energético.</p>

## Los informes monográficos previstos para el año 2023

La Sindicatura de Greuges de Barcelona ya está trabajando en los informes que presentará a lo largo del año 2023, que tratarán los siguientes temas:

- Adultocentrismo y políticas públicas locales: percepciones y propuestas juveniles
- La estrategia municipal sobre asentamientos irregulares en Barcelona
- La atención a las familias de personas presas
- Estudio sobre los servicios existentes en Barcelona en materia de violencias sexuales
- La mediación en el ámbito policial
- La regulación de la convivencia y el civismo

## Creación de un grupo de trabajo para abordar las violencias

La Sindicatura de Greuges de Barcelona ha impulsado la creación del [Grupo de Trabajo para abordar el abuso y el acoso sexual a mujeres, infancia y adolescencia](#), que pretende acontecer un espacio para tratar cuál es el avance necesario en el tratamiento de estas situaciones por parte de los organismos públicos locales, y contribuir al procedimiento de recuperación de las secuelas generadas en las víctimas.