

**DOCUMENTS****TIPUS:** Publicació**NOM:** BCG-34-2025 8.1 Informe 2024 Raonador Ciutadà**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** c2fa56fc-806e-4905-ba45-7545227a355c**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052595**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Signat/validat**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** I1.1.1.0-0169/2025 - 14/04/2025 10:31**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 16/04/2025 11:04**CARLES ENSENYAT REIG:** 16/04/2025 11:51**CONSELL GENERAL**
PRINCIPAT D'ANDORRAButlletí del
Consell General

Any 2025 - Número 34/2025 - 16 d'abril del 2025

8. ORGANISMES ADSCRITS AL CONSELL GENERAL**8.1. Raonador del Ciutadà**Edicte

La Sindicatura, en reunió tinguda el dia 16 d'abril del 2025, ha examinat el document que li ha tramès el Raonador del Ciutadà en data 10 d'abril del 2025, sota el títol **Informe anual del Raonador del Ciutadà corresponent a l'any 2024** i, exercint les competències que li atribueix el Reglament del Consell General, ha acordat:

1. D'acord amb l'article 18.1.d), admetre a tràmit l'**Informe anual del Raonador del Ciutadà corresponent a l'any 2024** i ordenar la seva publicació.
2. Trametre l'esmentat informe a la Comissió Legislativa de Justícia, Interior i Afers Institucionals, de conformitat amb l'acord de la Junta de Presidents del dia 18 de maig del 2023.

Tot el que es fa públic per a general coneixement i efectes.

Casa de la Vall, 16 d'abril del 2025

Carles Ensenyat Reig
Síndic General

Butlletí del Consell General

Carrer de la Vall, 9-13 - AD500 Andorra la Vella - Principat d'Andorra - Tel. +376 877 877 - www.consellgeneral.ad
Dipòsit legal: AND.282-2021



DOCUMENTS

TIPUS: Informe

NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024

UNITAT: Serveis Generals

ORIGEN: Administració

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54

IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413

ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES

REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14

SIGNATURES

CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14



RAONADOR
DEL CIUTADÀ

PRINCIPAT D'ANDORRA



Informe anual al Consell General 2024

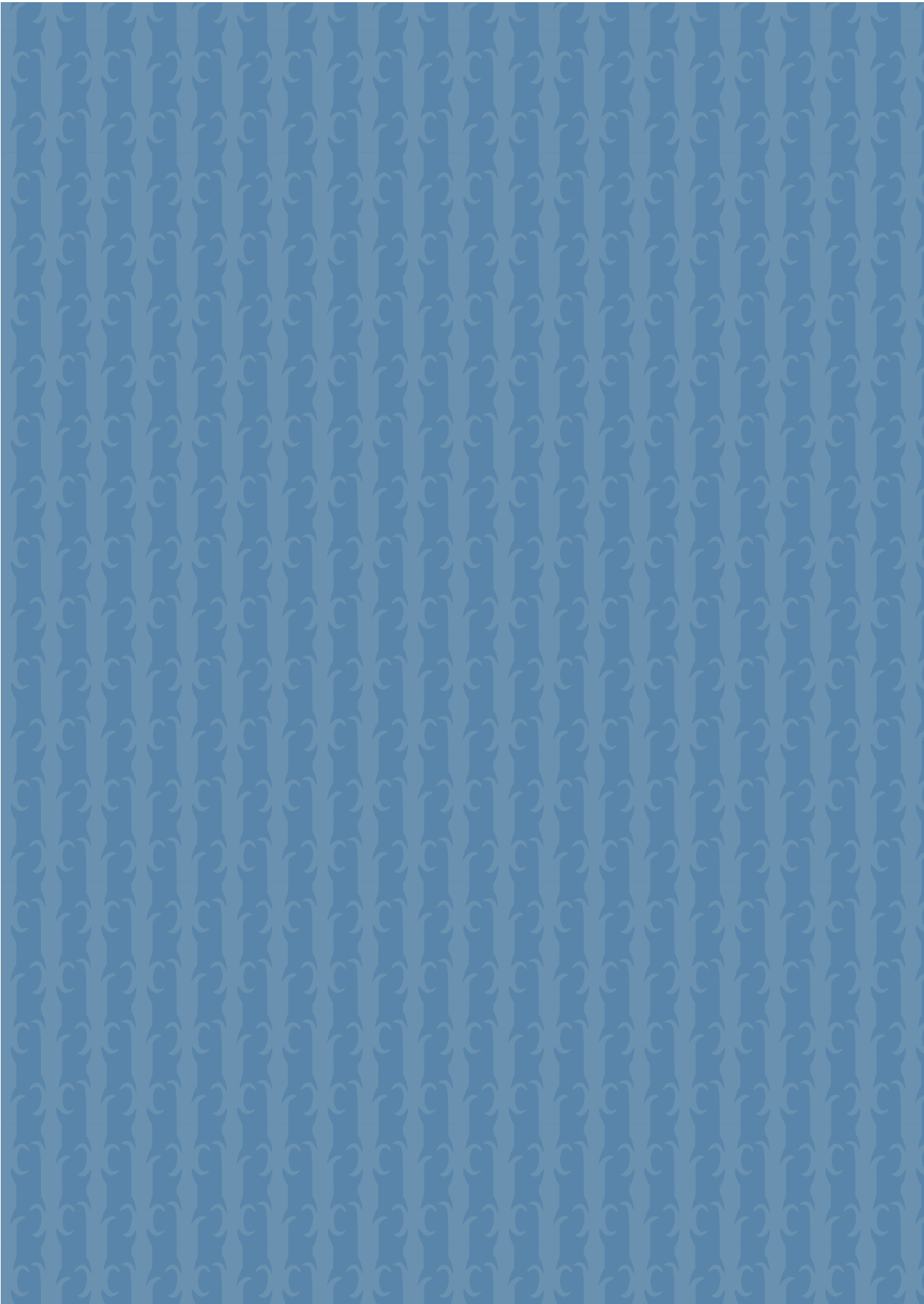


DOCUMENTS

TIPUS: Informe
NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES

REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14





DOCUMENTS

TIPUS: Informe

NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024

UNITAT: Serveis Generals

ORIGEN: Administració

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54

IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413

ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES

REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14

SIGNATURES

CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

Informe anual al Consell General 2024

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14**RAONADOR
DEL CIUTADÀ**

PRINCIPAT D'ANDORRA

Edició:

Raonador del Ciutadà
Casa Bauró, Placeta Sant Esteve, s/n,
AD500 ANDORRA LA VELLA
T. (+376) 810 585, T. Gratuït 1800 30 30
info@raonadordelciutada.ad
www.raonadordelciutada.ad
NRT F-294841-Y
© Raonador del ciutadà

Dipòsit legal:

AND.XXX-2025

ISBN:

978-99920-1-812-5
351.941"2024"(047) INS

Maquetació:

Mersi Studio

Es permet la còpia, la distribució i la comunicació pública del document Informe anual 2024 del Raonador del Ciutadà, sempre que se'n citi la font segons les dades detallades seguidament: Raonador del Ciutadà - Informe anual 2024. En queda totalment prohibit l'ús comercial.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXXX_2025_0000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

Índex

I. Introducció	6
II. Dades 2024	10
Indicadors principals	11
Nacionalitat	15
Expedients d'ofici	16
Millores en la institució	17
Visites a centres sociosanitaris	18
Activitats divulgatives	18
Seminari sobre el maltractament i abusos sexuals a menors i mitjans de comunicació	18
Dia Internacional dels Drets Humans	19
Dimensió internacional	20
III. Eixos d'actuació	22
Infància	23
Discapacitat	25
Institucions penitenciàries	27
Justícia	29
IV. Més enllà de l'anàlisi	30
Expedients sobre temes d'habitatge	31
Nombre d'expedients per sector (relatiu)	32
Tipus d'afectacions	38
V. Conclusions	40
VI. Annexos	1
Expedients any 2024	2
Expedients destacats	29
Resum estadístic	74
Enquesta de satisfacció	79



DOCUMENTS

TIPUS: Informe
NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES

REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

I.

Introducció

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

Vivim temps postnormals. El 2010, Ziauddin Sardar va crear aquest concepte per descriure el període històric que estem vivint i que sembla caracteritzar-se per la incertesa i la perplexitat. De fet, Sardar no és l'únic, ni el primer, a notar la particularitat del moment present. Zygmunt Bauman va parlar de temps líquids i de vida líquida per explicar la fluïdesa del període actual. Geòlegs i biòlegs es refereixen a aquesta època com l'Antropocè per denotar l'impacte de l'espècie humana en el planeta. Els militars americans van crear el concepte VICA (en anglès VUCA) per parlar de temps volàtils, incerts, complexos i ambigus. El que totes aquestes etiquetes tenen en comú es que posen en relleu que vivim un moment sense parió en la història humana. El que aporta la noció de temps postnormals és que ens ajuda a comprendre aquesta especificitat.

Sardar ens diu que vivim una gran transició caracteritzada per grans increments en els nivells de complexitat, caos (o comportament no lineal) i contradiccions. Això fa que sigui molt més difícil preveure què pot passar; d'aquí la incertesa. Però el fet d'estar immersos en aquesta gran transició fa que haguem de treure l'entrellat del que passa amb eines que donen senyals d'esgotament; per això ens costa entendre el que passa i, com a resultat, estem en un estat de perplexitat quasi permanent.

Però si viure una gran transició ja suposa un desafiament en si mateix, a sobre hem de fer front a un gran repte existencial,

l'emergència climàtica. I això provoca que, malgrat que no sempre entenguem la rellevància del moment present, hom pugui percebre la transcendència d'aquests reptes. Aquesta sensació, que van descriure Ravetz i Funtowicz, la percebem davant situacions en què "els fets són incerts, els valors estan en disputa, les apostes són altes i les decisions, urgents".¹ És a dir, situacions postnormals.

Una de les conseqüències dels temps postnormals és que aquesta estesa sensació de fi de cicle esdevé terreny adobat per a la desinformació i la demagògia. I justament per aquesta incertesa i perplexitat, les explicacions simplistes a qüestions complexes fan forat. Així, segons el tema i l'ocasió, s'incita a culpar col·lectius diversos com poden ser els immigrants o les dones; en altres casos, es posa la diana en ideologies, com el feminisme o allò que hom anomena wokisme, o fins i tot en religions o ètnies. Però tots aquests discursos i posicionaments tenen un problema: no redrecen la complexitat de les situacions, l'amaguen sota una capa de simplicitat banal que l'únic que fa és aprofundir en les fractures i les divisions. Malauradament, aquesta és una tendència global a la qual Andorra no és aliena.

I és que, per una banda, estarem d'acord que aquest estat de coses ultrapassa, i força, l'àmbit d'actuació del Raonador del Ciutadà, potser fins i tot del conjunt de l'Administració andorrana. Però cal no oblidar que, quan la complexitat no es gestiona

¹ A l'article "Ciència per a l'era postnormal" (Science for the Post-Normal Age) disponible a: <https://atlas.postnormaltim.es/sites/default/files/field/attachment/Science%20for%20the%20Post-Normal%20Age.pdf>

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

8 | Introducció

correctament genera inequitat. I això sí que cau de ple dins de les competències del Raonador. Hi tornarem més endavant.

Els drets humans i els drets bàsics han de ser la columna sobre la qual es construeix la convivència i el benestar d'una societat moderna. I és ben cert que arreu la classe mitjana veu com el seu poder adquisitiu i el seu benestar minven (queda palesa, per exemple, la dificultat creixent per accedir a habitatges dignes). Però la lluita pel manteniment d'uns estàndards de confort no es pot fer a costa de bandejar els més desafavorits. Per tant, la lluita per la preservació dels drets humans i dels drets bàsics esdevé la punta de llança per la lluita pel benestar del conjunt de la ciutadania andorrana i esdevé la garantia d'una convivència harmoniosa per a tota la societat.

Durant el 2024 he buscat posar en pràctica el posicionament del Raonador del Ciutadà en aquestes qüestions mitjançant l'activitat desplegada. En l'informe que us faig a mans, però, vull destacar alguns àmbits temàtics, bé per la seva rellevància actual, bé pel seu impacte potencial de futur.

Un primer gran bloc de l'informe es dedicarà a la infància, no només perquè és un dels col·lectius d'especial atenció per part de la institució, sinó per l'emergència de casuístiques i tipologies a les quals cal fer front. En aquest sentit, el primer aspecte a destacar és l'excepcionalitat que suposa l'existència d'infants en situació administrativa irregular, escolaritzats, però sense accés a la sanitat pública, sense dret a rebre mesures de suport en el cas dels infants amb discapacitat, o sense accés a l'oci o a beques. Un segon aspecte dins d'aquest bloc desenvoluparà la qüestió de les resolucions desfavorables a reagrupaments familiars, qüestió que no es pot deslligar del tema de la immigració, però que penso que s'ha de tractar des del prisma de la inclusió social. Final-

ment, abordaré la situació d'infants en situació de desemparament judicial, els quals es troben institucionalitzats a diferents centres dels país. En conjunt, aquest bloc és un bon exemple d'aquesta complexitat mal resolta i que acaba generant inequitat.

El segon bloc tractarà sobre les persones amb discapacitat, un altre grup al qual la Llei del Raonador m'obliga a donar un tractament prioritari. Estic parlant d'un grup que, actualment, es veu afectat negativament per la complicació i la lentitud dels procediments de la Comissió Nacional de Valoració (CONAVA); ara mateix hi ha persones d'aquest col·lectiu que no poden exercir els seus drets per la manca del requisit de la valoració i el reconeixement del seu grau de menyscabament. La distància entre el reconeixement del dret i l'exercici efectiu d'aquest dret és una qüestió que vull desenvolupar, com també passa en relació amb el funcionament de l'educació dels nens i nenes amb discapacitat a l'escola ordinària allà on he pogut constatar alguna disfunció; o com també ho provoca la manca de nomenament d'un nou director o gerent de la Fundació Privada Tutelar.

El tercer bloc estarà dedicat al sistema penal i penitenciari. Andorra té una població penitenciària objectivament petita, tant en termes absoluts com relatius (si comparem amb els països del nostre entorn). Però, com altres qüestions exposades, la seva complexitat i diversitat està creixent i això fa que, per exemple, ara mateix la gestió de persones amb malalties mentals hagi de millorar de manera urgent. De fet, tot el model mostra mancances que poden dificultar la reinserció posterior dels interns.

Seguidament, presentaré una proposta nova per donar més valor a l'informe de la institució: la possibilitat d'aplicar tècniques d'anàlisi a la informació que es recull per tramitar els expedients. Per explicar el

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_0000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

que voldria aconseguir s'ha desenvolupat un petit estudi de cas sobre habitatge. La raó d'aquesta elecció es deu al fet que és un tema important que ara mateix no s'ha resolt, però que és un bon exemple del que es vol exposar. És la voluntat d'aquest Raonador de treballar no només pel benestar present del conjunt de la ciutadania, sinó també pel benestar futur, i això demana anar una mica més enllà de la mera tramitació de les dades dels expedients.

Tanmateix vull incloure una reflexió sobre la pròpia institució. S'està produint un canvi en el tipus de queixes que s'atenen: si temps enrere el principal col·lectiu eren persones estrangeres, cada cop més atenem ciutadans andorrans. És a dir, el grup de persones que se senten desfavorides (o perjudicades) per alguna situació inclou més i més persones de nacionalitat andorrana; en aquest sentit, constato que la distància entre ciutadans que tenen un bon nivell de benestar i els que no el tenen augmenta, de la mateixa manera que augmenta una percepció entre molts ciutadans que l'Administració andorrana no té prou en compte la seva situació. Aquí el risc és que aquesta distància (real o percebuda) segueixi augmentant i esdevingui una esquerda o, en el pitjor dels casos, una fractura. I dic això a causa de l'existència d'un altre element més subtil, però no per això menys real: la creixent crispació de les persones que atenem. Si bé jo porto poc temps a la institució, m'he adonat que molt sovint la queixa arriba amarada d'enuig i, a voltes, de ràbia. La resta de l'equip em confirma que abans el nivell de crispació era molt més baix i concentrat en temes molt concrets. Ara aquest estat és molt més habitual i crec que és un aspecte que ens ha de fer reflexionar a tots.

Sigui com sigui, aquest estat de coses també fa que algunes de les iniciatives engegades l'any passat adquireixin una importància especial, sobretot les novetats

organitzatives adreçades a facilitar l'accés de la ciutadania als serveis de la institució, com pot ser la descentralització de l'atenció als ciutadans (amb visites regulars a totes les parròquies més el Pas de la Casa) o fins i tot la possibilitat de fer visites a domicili o a l'hospital per causes justificades.

Per això en el primer punt de l'informe, després d'aquesta introducció, es farà una selecció de les dades més rellevants del total de 329 expedients oberts, desgranant en quins sectors incideixen, i també s'entrarà en el detall d'altres accions que he desenvolupat o que s'han promogut a la institució, com ara xerrades, seminaris, plans de formació i participacions en trobades internacionals, que no volen ser sinó altres expressions d'aquest compromís amb el benestar de la ciutadania.

Vull aprofitar aquest informe per a refermar el compromís de la institució que tinc l'honor de dirigir de treballar diligentment per la resolució dels temes que ens arriben; de buscar la millor manera de treballar amb el conjunt de l'Administració andorrana per millorar la vida dels seus ciutadans; de ser inflexible en la defensa dels drets de les persones pel convenciment que, en darrer terme, això és una garantia de qualitat de vida; d'oferir una mirada en positiu a la complexitat del país per evitar que ningú s'hi senti marginat o exclòs. Però també vull que aquest informe sigui una aportació d'esperança. Perquè, per molt que visquem en temps postnormals, no ens podem deixar vèncer pel desànim ni continuar instal·lats en la queixa; i és en el treball propositiu per abordar, i resoldre, els diversos problemes que podem trobar una millor manera de gestionar aquests temps postnormals.

Xavier Cañada Bonaetxea

Març, 2025



DOCUMENTS

TIPUS: Informe

NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024

UNITAT: Serveis Generals

ORIGEN: Administració

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54

IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413

ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES

REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14

SIGNATURES

CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

II.

Dades 2024



DOCUMENTS

TIPUS: Informe

NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024

UNITAT: Serveis Generals

ORIGEN: Administració

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54

IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413

ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES

REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14

SIGNATURES

CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

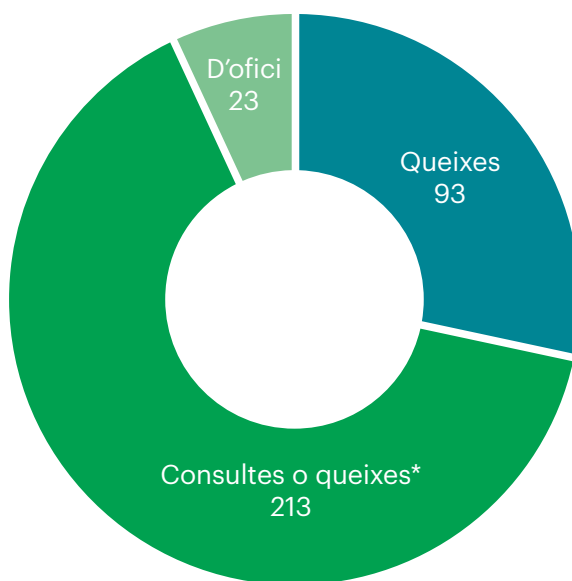
Dades | 11

Indicadors principals

El primer a destacar és el nombre total d'expedients oberts el 2024. En total se n'han iniciat 329, incloent 93 queixes, 213 consultes o queixes* sense tramitació externa escrita i 24 expedients d'ofici, tal com mostra el gràfic següent.

Queixes

TIPUS D'EXPEDIENTS



Si es concentra l'anàlisi en les queixes i s'adopta una perspectiva diacrònica, es pot veure que la seva evolució en els darrers anys indica que s'estan recuperant els valors d'anys enrere després del sotrac que va significar la pandèmia i, sobretot, la crisi de l'habitatge dels darrers anys, tal com es pot veure en el gràfic següent. Pel que fa a

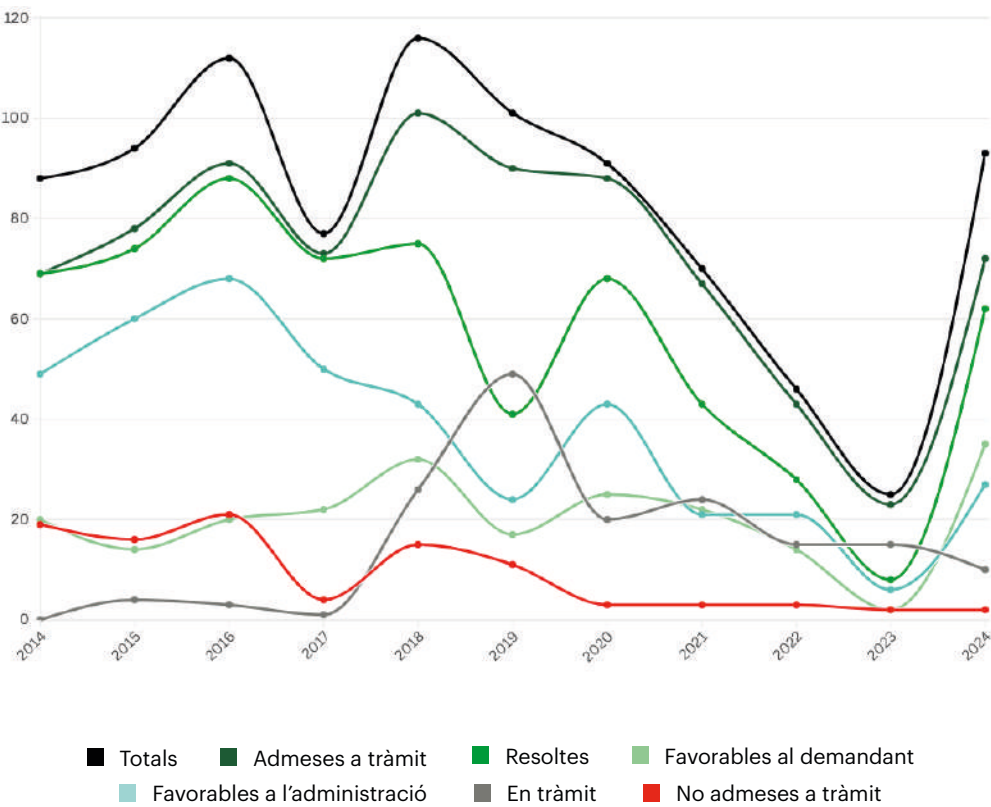
la crisi de l'habitatge, i tot i que és un tema que es desenvolupa en l'epígraf de l'anàlisi, val la pena fer esment del fet que des de 2021, però especialment durant 2022 i 2023, el Raonador va haver d'esmerçar un munt de recursos i d'energia a gestionar les queixes vinculades a la crisi de l'habitatge.

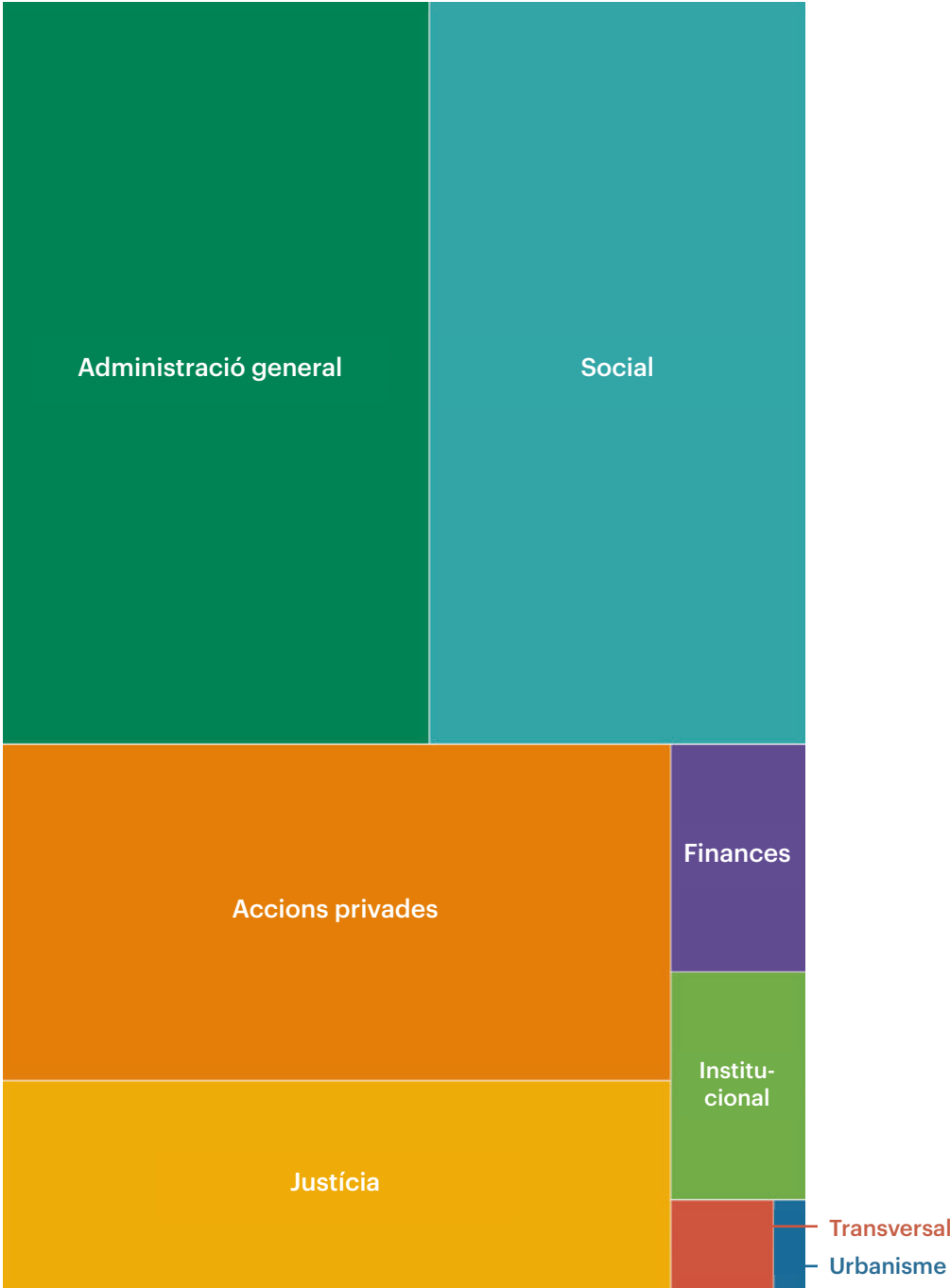


Expedients per sectors

Un altre aspecte que val la pena desenvolupar és en quins sectors s’han produït aquests expedients. En el gràfic següent es pot veure quins sectors han generat més expedients.

EVOLUCIÓ DEL NOMBRE I TIPUS DE QUEIXES

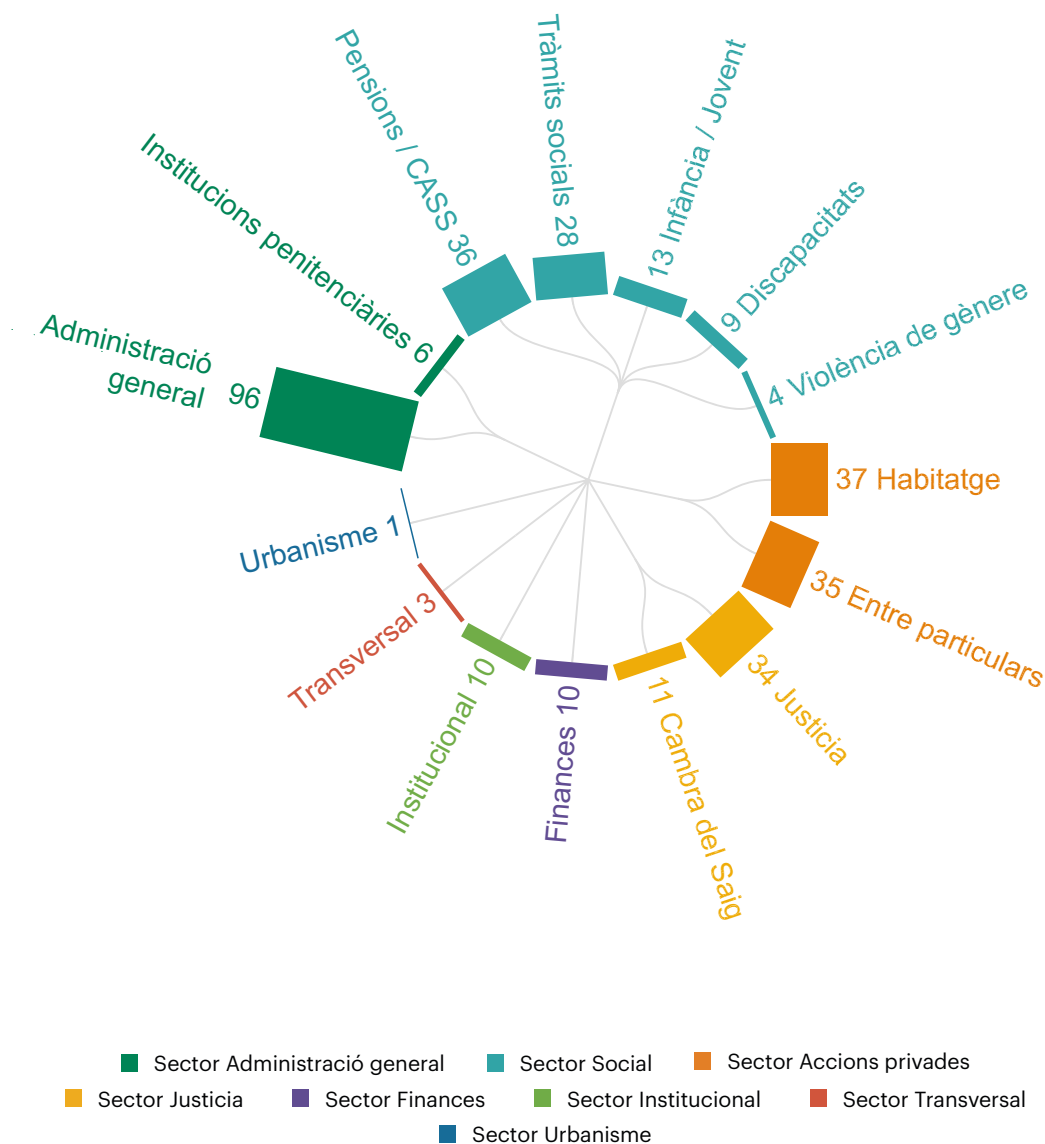




**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

14 | Dades

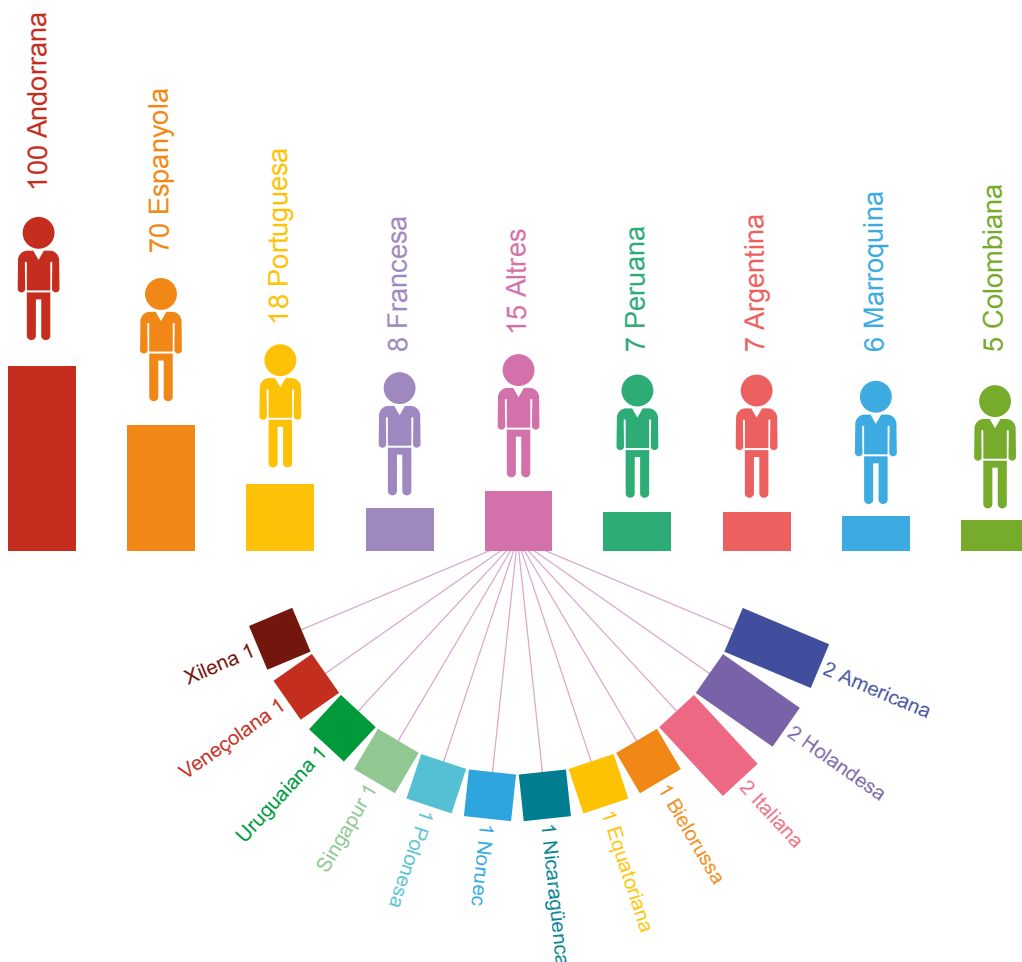
Però alguns d'aquests sectors es poden subdividir i en el gràfic següent es pot anar més al detall sobre quins són els subsectors que han acumulat més expedients. I aquí és evident que els expedients sobre qüestions amb l'Administració general són els més habituals, seguits d'expedients sobre pensions/CASS i, en tercer lloc, accions privades entre particulars.





Nacionalitat

Si ens fixem en la nacionalitat dels usuaris de la institució, podem comprovar que el grup nacional més nombrós són els ciutadans andorrans, que representen el 42,37% dels ciutadans que han declarat la seva nacionalitat.² El segon grup nacional és l'espanyol, que representa quasi un terç de les persones que s'adrecen a la institució (29,66%), i ja a més distància hi ha els usuaris portuguesos, que representen el 7,63%. És a dir, aquestes tres nacionalitats sumen el 80% de tots els usuaris identificats per nacionalitats. En els següents gràfics es pot veure el detall de totes les nacionalitats registrades.



² És important aclarir que els usuaris que inicien el tràmit per Internet poden no expressar quina és la seva nacionalitat.

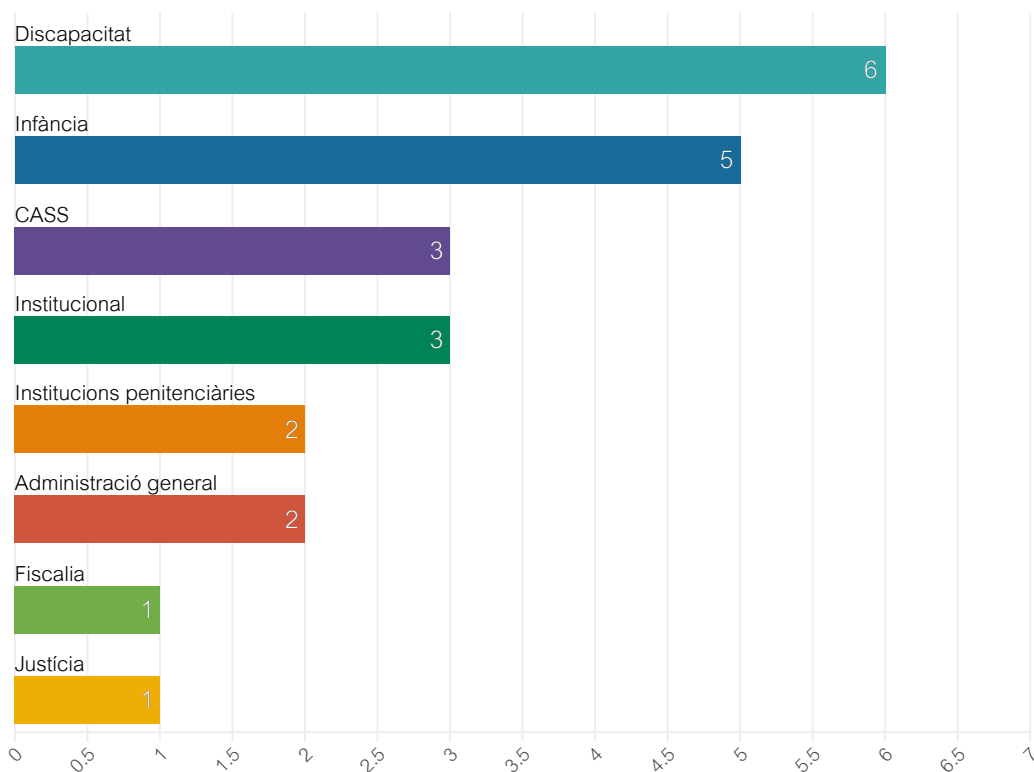


Expedients d'ofici

Però no tota l'activitat del Raonador es centra a respondre o resoldre les queixes o consultes que li planteja la ciutadania. La ja esmentada voluntat de ser més proactiva en l'atenció als problemes de les persones ha portat la institució a iniciar 23 expedients d'ofici. Els expedients abasten diversos sectors, tal com es pot veure al següent gràfic, i posen en relleu el desig de tractar determinats temes abans que es produeixi la queixa.

En tot cas, alguns d'aquests expedients estan connectats a temes que es presenten en el proper epígraf i que, en major o menor mesura, afecten drets bàsics de persones i, en darrer terme, el benestar de tots els Ciutadans.

EXPEDIENTS D'OFICI



Però també és important explicar les iniciatives que ha emprès la institució per tal de poder oferir un millor servei a la ciutadania.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

Milliores en la institució

Durant el 2024 el Raonador del Ciutadà ha treballat per tal de ser més accessible i fer-se més proper a la ciutadania. Dividim les iniciatives desplegades en els dos semestres de l'any. Així, en el primer semestre s'han dut a terme les accions següents:

1. S'ha incorporat un telèfon gratuït per a la ciutadania: el número 1800 30 30. I un SMS recordant el dia i l'hora de la visita concertada.
2. S'ha fet una nova pàgina web de la institució que, ara, està disponible en cinc idiomes: català, castellà, francès, anglès i portuguès.
3. També s'han ampliat els horaris d'atenció al públic allargant l'horari dels dijous fins a les 17 h de la tarda.
4. El Raonador es desplaça periòdicament a totes les parròquies (i al Pas de la Casa) per atendre els ciutadans que ho sol·licitin.
5. En aquesta mateixa línia, actualment hi ha la possibilitat que el Raonador faci la visita a domicili, o a l'hospital, en cas que es sol·liciti i existeixi una causa justificada.
6. En una línia complementària, i sempre amb l'objectiu de millorar l'atenció a la ciutadania, l'equip de la institució va completar un programa formatiu sobre violència de gènere, obrint així una via que ha de permetre aprofundir en temes que puguin anar sorgint.

I en el decurs del segon semestre, aquestes són les accions a destacar:

1. S'ha iniciat el Pla d'actualització de processos interns i digitalització de la institució. Aquesta és una qüestió fonamental que ha de permetre fer un salt de qualitat a la institució no només en l'atenció a la ciutadania, sinó en diversos àmbits relacionats amb el tractament i processament de les dades dels expedients, i això ens porta a la següent iniciativa.
2. Realització d'una prova pilot per a determinar el potencial per a fer l'anàlisi de les dades que recull la institució en el curs de la seva actuació, tal com s'explica en l'epígraf sobre aquesta qüestió que inclou el present informe.
3. Cal dir també que la institució ja compta amb un Pla d'Igualtat. L'elaboració i implementació d'aquest pla ha de garantir que el personal de la institució no pateixi discriminacions arbitràries i que pugui conciliar millor la vida professional i la familiar.



DOCUMENTS

TIPUS: Informe

NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024

UNITAT: Serveis Generals

ORIGEN: Administració

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54

IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413

ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES

REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14

SIGNATURES

CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

Visites a centres sociosanitaris

En la línia ja esmentada d'acostar la institució a la ciutadania, el Raonador ha visitat tots els centres sociosanitaris del Principat com a mínim una vegada. Aquestes visites li han permès copsar de primera mà algunes situacions que cal abordar tal com s'explica en el punt 3.

Activitats divulgatives

Les accions divulgatives tenien uns objectius concrets i clars en unes determinades matèries divulgatives, i uns objectius transversals en la promoció i divulgació dels drets humans. Ambdós objectius es van assolir sobradament.

Seminari sobre el maltractament i abusos sexuals a menors i mitjans de comunicació

El passat 10 de maig, la institució del Raonador va organitzar un primer seminari. En aquest cas, es volia incidir en com els mitjans aborden els maltractaments i els abusos sexuals a menors i per això es va adreçar a professionals relacionats amb la qüestió. El seminari va propiciar la generació d'una reflexió col·lectiva, i des dels diversos actors implicats, sobre com equilibrar el compromís amb les víctimes amb els drets d'expressió, comunicació i informació. Evidentment, una de les qüestions principals del seminari va ser sobre el llenguatge, tant pel que fa a la comunicació amb les víctimes com en la comunicació a tercers. El seminari també va voler ser una manera de palesar el desig de la institució d'omplir de contingut l'obligació que li marca la llei de tenir una especial cura en la protecció dels menors i de ser proactiva en la resolució d'algunes problemàtiques.

Seminari sobre el maltractament i abusos sexuals a menors i mitjans de comunicació - RC



**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

Dia Internacional dels Drets Humans

El 10 de desembre, Dia Internacional dels Drets Humans, el Raonador del Ciutadà, conjuntament amb el Consell General, va organitzar una conferència a càrrec del Dr. Joaquim Brugué i Torruella, catedràtic de ciència política de la Universitat de Girona, titulada "Drets de ciutadania: de les lluites del passat als reptes del present", on el ponent va fer una descripció de l'evolució dels drets humans i de quins són els principals desafiaments de futur.

I en el marc d'aquest dia internacional també es va fer el lliurament dels premis de la primera edició del concurs literari de relats i microrelats sobre els drets humans organitzats per la institució. El premi es dirigeix a alumnes de tots els sistemes educatius del Principat i té la vocació d'organitzar-se anualment. En darrer terme, vol fomentar la defensa dels drets humans i la creativitat dels joves andorrans. En la seva primera edició, els premiats han estat:

- **Categoria Mare Teresa de Calcuta:** microrelat, primer i segon curs de segona ensenyança o equivalents.

1 Premi: La pintora Naiara Frantica, Núria Regué, Escola Andorrana 2a ensenyança.

2 Premi: La nova vida d'en Joan, Max Fenés, Col·legi Sant Ermengol.

- **Categoria Nelson Mandela:** microrelat, tercer i quart curs de segona ensenyança o equivalents.

1 Premi: El diari d'en Dimitri, de Jaume Torres, British College.

2 Premi: Tinc un nou amic, Laia Domene, Sagrada Família.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

Xavier Cañada en l'acte del Dia Universal dels Drets Humans al Consell General – CG

- **Menció especial:**

La glotofòbia no és un mal menor, d'Oriol Martí, Sagrada Família.

- **Categoria Martin Luther King:**

relat, batxillerat i formació professional o equivalents.

1 Premi: Cadenes de silenci, de Jan Jethani, Col·legi Sant Ermengol

2 Premi: Atrapada en el record, de Maximiian Karrer, British College

En aquesta primera edició, el jurat va estar format per la Sra. Ester Fenoll, el Sr. Robert Pastor i la Sra. Júlia Fernández.

Dimensió internacional

En el decurs de l'any 2024, la institució del Raonador del Ciutadà ha participat de manera activa en totes les associacions, les entitats i els organismes internacionals de què forma part. En aquest sentit, cal destacar la participació en les següents organitzacions:

- Association of Mediterranean Ombudsmen (AOM)
- Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF)
- Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO). En aquest cas, cal afegir que des del mes d'octubre la institució del Raonador del Ciutadà ha assumit la coordinació europea de la xarxa de migrants i tràfic de persones de la FIO.
- European Network of National Human Rights Institutions.



DOCUMENTS

TIPUS: Informe

NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024

UNITAT: Serveis Generals

ORIGEN: Administració

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54

IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413

ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES

REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14

SIGNATURES

CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

III.

Eixos d'actuació

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

En aquesta part de l'informe es posen en relleu tres grans àmbits (i una postil·la) que a judici de la institució mereixen ser destacats. A banda que totes tres són qüestions que entren de ple en les competències més troncal del Raonador, tenen en comú que són temes de gran complexitat que si no s'aborden adequadament poden generar els increments d'inequitat als quals s'al·ludia a la introducció. Per tant, es tracta de qüestions que tenen un major potencial per agreujar-se i generar problemes de convivència o de cohesió social si no es resolten amb diligència.

Seguidament es presenten aquests temes.

Infància

La Llei del Raonador estableix que la infància és un dels àmbits d'atenció preferent de la institució. En tant que col·lectiu que no sempre pot accionar els seus drets, el Raonador pot emprendre accions d'ofici quan hi hagi risc de vulneració d'aquests drets. Només per aquestes raons la infància sempre serà un àmbit en el qual el Raonador haurà d'abocar una atenció especial, però, a més a més, en el darrer exercici s'han detectat un seguit de situacions que cal considerar amb una cura especial.

En aquest sentit, ens preocupa enormement la situació dels infants i adolescents que es troben al país, en alguns casos des de fa anys, en una situació administrativa irregular. Una de les primeres iniciatives en aquest punt ha estat esbrinar el nombre d'infants i adolescents en aquesta situació, i això ha estat un primer repte en la mesura que no existeixen registres d'infants no regularitzats administrativament. És un primer repte i una primera vulnerabilitat d'aquests infants. Malgrat que des d'aquesta institució s'han fet diverses gestions per conèixer amb fiabilitat i rigor aquesta xifra, no ho

hem aconseguit. Aquesta manca de dades per si sola ja és una dada significativa.

La situació no és fútil: l'absència de dispositius i/o de regularització té implicacions molt importants perquè aquests infants i adolescents acaben estant invisibilitzats pel propi sistema. És una ferma convicció d'aquesta institució que cal actuar per evitar aquesta situació i que cal fer-ho en mèrits de l'interès superior dels nens i nenes d'acord amb la Convenció sobre els Drets de l'Infant. A més a més, i en la línia ja apuntada de temes que poden generar desigualtats i afectar la cohesió social, és oportú recordar que aquestes persones no tenen accés a la sanitat pública, al dret a l'oci a través dels esplais o altres activitats lúdiques públiques, almenys amb les mateixes condicions que la resta d'infants; de la mateixa manera que tampoc no tenen possibilitat d'accedir a beques de menjador o d'estudi, o a ser valorats per la CONAVA, etc. És, per tant, una deficiència que cal resoldre de forma prioritària. Els menors ja adolescents amb els quals hem pogut parlar són plenament conscients de la seva situació administrativa i ens han traslladat el seu periple i els seus sentiments de conviure amb aquesta situació; por, clandestinitat i incertesa davant la imminent arribada de la majoria d'edat són alguns dels sentiments expressats per aquests nois i noies.

Molt lligat al punt anterior hi ha tot el que fa referència als reagrupaments familiars. Durant el 2024 s'han obert 11 expedients de persones que s'han adreçat a la institució per queixar-se de les resolucions desfavorables per a la reagrupació de fills o parelles. Tot i que pugui semblar que no és un nombre especialment alt, cal tenir en compte que, per exemple, el 2023 només es van obrir 3 expedients. Això pot haver estat el resultat de l'aprovació del Decret 377/2023, del 19 de juliol del 2023, que va endurir les condicions per facilitar el reagrupament i

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

A l'esquerra, el Raonador del ciutadà visitant l'FPNSM (Fundació) - Fundació Meritxell

va provocar que algunes persones s'hagin quedat encallades a mig procediment per aquest canvi de normativa. En tot cas, val la pena afegir que alguns afecten circumstàncies molt complexes (i a voltes dramàtiques) que contemplen una gamma de situacions en les quals distints membres d'una família poden estar en situacions administratives diverses. I, un cop més, demostren la tesi d'aquest informe que quan la complexitat no es gestiona correctament comporta inequitat i posa en risc la cohesió social. Com ja hem dit anteriorment, la casuística és molt variada; això no obstant, un exemple predominant és el d'un adult del nucli familiar al qual es notifica per part de la Policia que abandoni el país en un termini de 8 dies perquè es troba en situació administrativa irregular. L'altre membre adult del nucli familiar roman a Andorra normalment amb un o més infants, també o no, amb la situació administrativa irregular d'aquests darrers. Des d'aquesta institució volem posar en relleu que aquesta situació posa en perill els infants i els seus drets, en separar de facto els membres de la família. Recor-

dem que el primer cercle de protecció dels infants és la família.

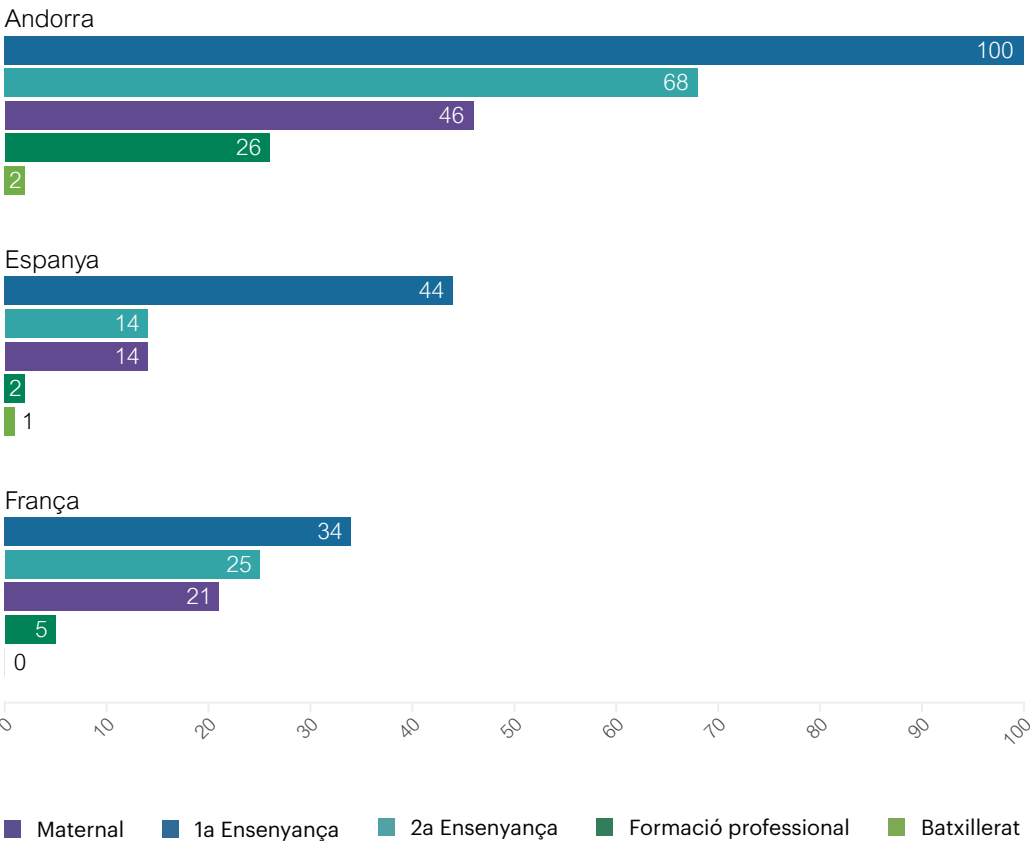
També dins d'aquest bloc d'infància, el Raonador vol expressar la preocupació pel gran nombre d'infants en situació de desemparament judicial i que estan institucionalitzats a diversos centres dels país. Un cop més, s'està davant de situacions de gran complexitat i de difícil resolució que demanen plantejar-se qüestions rellevants. Per exemple, fins a quin punt els extensos horaris laborals dels progenitors en són la causa? O, si haguéssim pogut evitar aquesta separació, quina seria la millor manera de procedir? O bé, un cop materialitzada aquesta separació, què pot fer l'Administració pel retorn d'aquests infants en el termini més curt i en les millors condicions? Alternativament, i en consonància amb la tendència internacional de desinstitucionalitzar els serveis socials, s'hauria de posar èmfasi en les famílies d'acollida i en habitatges situats en la comunitat i no en els centres com a recurs principal per a aquests casos.



Discapacitat

Les persones amb discapacitat són un altre àmbit d'atenció preferent de la institució. Com determina el marc de les competències establertes en la Llei del Raonador, un dels objectius principals de la institució és vetllar per la correcta aplicació de la Convenció relativa als drets de les persones amb discapacitat, i per això s'han gestionat vuit expedients relacionats amb aquesta àrea, sis dels quals han estat d'ofici. I aquí cal destacar que el sistema educatiu andorrà és molt més inclusiu que els sistemes educatius dels països del nostre entorn en l'etapa de l'escolaritat obligatòria. Tal com mostra el gràfic, les xifres absolutes ja són manifestament superiors, però si es té en consideració el diferent potencial demogràfic aleshores la comparació és encara més excepcional. D'alguna manera l'esforç que fa el sistema educatiu andorrà per assumir els alumnes amb discapacitat és molt més gran que el dels sistemes espanyol i francès.

ALUMNES AMB DISCAPACITAT AL SISTEMA EDUCATIU



**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

26 | Eixos d'actuació

El primer punt a destacar és el que fa referència a Comissió Nacional de Valoració (CONAVA). A la institució li preocupen enormement els terminis i el funcionament de la CONAVA. Encara més perquè aquest reconeixement és condició necessària per a poder accedir als diferents mecanismes de suport i ajuda. És per això que el Raonador ha sol·licitat reiteradament i des de fa mesos informació sobre els terminis per resoldre les sol·licituds inicials i les d'actualització del grau de menyscabament; també s'ha demanat si existeix un circuit prioritari per a la valoració d'infants i adolescents. Malauradament, a l'hora de tancar aquest informe anual, el Ministeri d'Afers Socials encara no ha respost.

El segon punt té a veure amb el funcionament de l'educació dels nens i nenes amb discapacitat a l'escola ordinària. Durant l'any 2024 s'han dut a terme diferents visites i actuacions en diverses escoles per escatir aquesta qüestió; en aquest sentit, la institució va obrir un expedient d'ofici, amb visites i recaptació d'informació sobre aquest tema. I, tot i que aquest expedient encara no està tancat, ja s'albiren algunes conclusions preliminars. Una primera qüestió que sobresurt és la bicefàlia de facto en el funcionament d'aquest sistema. D'acord amb la normativa nacional i supranacional, l'educació d'aquests infants es porta a terme a l'escola ordinària, en mèrits del principi d'igualtat i no discriminació entre les persones i altres principis d'aplicació; però aquest principi es trenca per la presència de personal de la Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell que no pertany al personal (docent, tècnic, de suport, etc.) del Ministeri d'Educació. Aquest doble règim laboral trenca el principi d'igualtat de tracte dels nens i nenes segons tinguin discapacitat o no, a banda que contribueix a perpetuar l'estigmatització d'aquest col·lectiu. Però és que, a més a més, aquesta duplicació de personal genera problemes de coordinació i suscita el dubte

sobre l'eficiència econòmica d'aquest sistema davant d'un sistema únic i integrat que, a priori, sembla que ha de ser més econòmic.

En una línia semblant d'institucions que contribueixen a la prestació de serveis a persones amb discapacitat, hi ha la qüestió de la Fundació Privada Tutelar. Causa inquietud la manca de direcció i/o gerent de la Fundació Privada Tutelar des de fa gairebé dos anys. A data d'aquest informe, el patronat encara no ha nomenat cap gerent. Aquesta circumstància no és única; la pròpia denominació de la fundació no s'avé a la normativa vigent en matèria de mesures de suport (de fet, fins i tot el nom ha esdevingut obsolet en la mesura que "tutela" és un concepte superat en favor de "mesures de suport" o similars, d'acord amb la normativa vigent).

També val la pena fer una consideració sobre el nombre i l'evolució dels alumnes amb discapacitat. Actualment, el pic d'aquests alumnes es troba en la primera ensenyança, però a mesura que vagin superant cursos arribaran a la segona ensenyança i, posteriorment, a la formació professional i al batxillerat. Tenint en compte que l'esforç relatiu d'inclusió d'Andorra és tan important, tal com mostra el gràfic anterior, convé anar preveient aquesta evolució per quan arribi el moment poder-hi esmerçar els recursos necessaris, aspecte que torna a posar en relleu la necessitat de ser extremament eficients en l'ús d'aquests recursos.

Sense sortir d'aquest bloc, un darrer punt que ha motivat una atenció especial ha estat el tractament de les persones amb alguna discapacitat intel·lectual en el sistema penitenciari. La institució ha endegat diverses actuacions per tal d'aplegar més informació sobre com el sistema penitenciari gestiona i interactua amb aquestes persones. És un altre tema que ens preocupa enormement i que caldrà anar seguint.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

Institucions penitenciàries

Durant l'any 2024 s'han dut a terme diverses actuacions relacionades amb el centre penitenciari. En aquest sentit, s'han fet nombroses visites (més de cinquanta) i s'ha constatat que el model penitenciari presenta algunes mancances estructurals greus que dificulten i impedeixen un tracte digne cap a les persones i també la seva reinserció en la societat. D'alguna manera, s'ha prioritzat el vessant de la seguretat per sobre d'altres consideracions. I això provoca que, per posar uns exemples, els interns romanen entre 19 i 20 hores cada dia tancats en les seves cel·les segons l'època de l'any i que hi hagin de fer tots els àpats a dins. I si bé és veritat que, si l'ocupació ho permet, es mira d'assignar una cel·la a cada intern, el fet és que les cel·les estan pensades per encabir tres persones i tantes hores tancats provoca un perjudici psicològic que no contribueix a la reinserció.

I és per aquest estat de coses que es va obrir un expedient d'ofici per tal de demanar sobre un seguit de qüestions que amoïnaven el Raonador. Com a resultat d'aquest expedient es va obtenir informació sobre alguns punts rellevants com pot ser la nacionalitat dels interns, una dada que es pot veure en el gràfic adjunt.

Aquesta informació es valora com a rellevant en el sentit que hi ha una percepció molt estesa que la majoria dels interns són estrangers. Les dades mostren que no: el 31,2% són andorrans, i si a aquests s'hi afegeixen els espanyols i els portuguesos la suma de les tres nacionalitats arriba al 73,7%. Dit això, potser és també oportú fer la reflexió sobre si val la pena traduir la normativa de la presó a altres idiomes, atès que actualment només està en català.

Sobre el tema de la reinserció, es va demanar el grau de reincidència de la població

interna i la resposta va ser que el 32,5% dels interns són reincidents. Amb la qual cosa es confirma que, actualment, el sistema penitenciari andorrà no està aconseguint la reinserció en el grau que seria desitjable.

Una qüestió més punyent té a veure amb la salut mental dels interns. D'entrada, el fet que només 2 dels 77 interns actuals tenen reconeguda mitjançant sentència judicial una situació de problemes de salut mental que estableix un règim menys dur de compliment de la pena. Però s'ha constatat directament que alguns dels interns en règim ordinari presenten trastorns o condicions, en algun cas, pitjors que les dels interns en situació de salut mental. És més, la duresa de l'internament comporta una prevalença de situacions que poden propiciar la irrupció o empitjorament de noves patologies mentals. Tant és així que, a instàncies del Raonador, s'ha pogut saber que el juny de 2024 molts interns estan prenent medicació per aquest motiu, en concret:

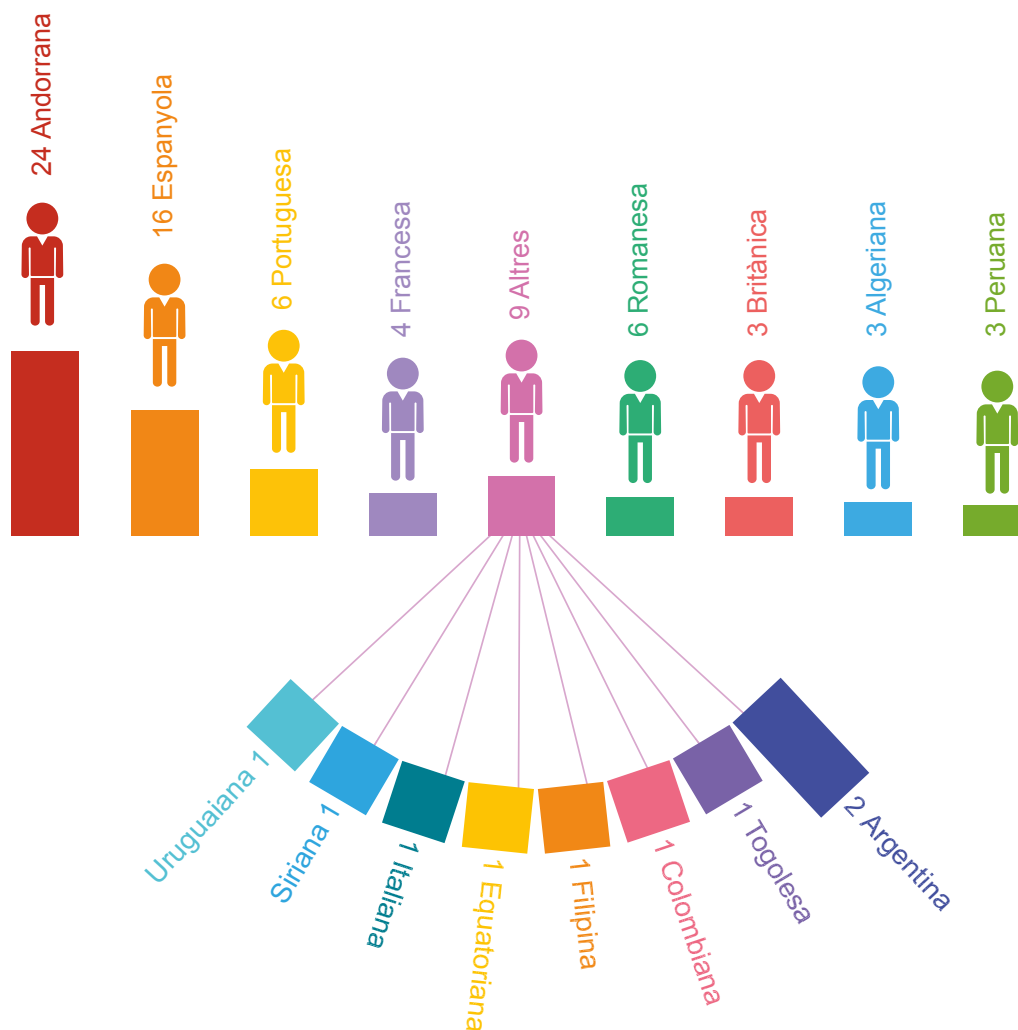
- 42 interns prenen benzodiazepines
- 18 interns prenen antipsicòtics
- 24 interns prenen antidepressius

I fins a 10 interns més prenen altres tipus de medicaments. Tot plegat dibuixa una situació en què és lícit demanar-se fins a quin punt aquesta medicació actua com a tractament de trastorns o de patologies i fins a quin punt serviria per a exercir una contenció farmacològica.

És convenient afegir que l'equip mèdic psiquiàtric el compon personal extern a la presó, adscrit al Sistema Andorrà d'Assistència Sanitària, i el personal que manté la continuïtat és un equip de quatre infermeres. Novament és lícit demanar-se si aquests recursos són suficients o si no seria millor que la presó comptés amb un equip propi.



NACIONALITATS



En darrer terme, aquesta institució creu que la societat andorrana ha de fer una reflexió sobre si el sistema penitenciari actual és adient per a una societat del segle XXI. Al capdavall, la presó no pot ser la solució de cap problema social si es limita a tancar persones en condicions de gran duresa i sense oferir cap horitzó de reinserció. La institució del Raonador del Ciutadà creu que pot haver arribat el moment d'obrir el debat sobre un nou enfocament penal, una justícia restaurativa que posi l'accent en la víctima i la seva reparació, més que no pas una justícia punitiva que es focalitza principalment en l'establiment de càstigs.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

A l'esquerra, el Raonador del Ciutadà visitant el president del Consell Superior de la Justícia, Josep Maria Rossell. - CSJ

Justícia

I ara arribem a la postil·la esmentada al principi. La Llei del Raonador estableix que les queixes relatives al sistema de justícia s'han de remetre al Consell Superior de la Justícia, i és molt taxativa en aquest punt. Per tant, en aquest sentit, el marge de maniobra de la institució és molt reduït, però no es pot estar d'esmentar que el 2024 s'han rebut 32 queixes, la majoria per temes de dilació en l'Administració de Justícia. I això és destacable en si mateix, atès que durant tot el 2023 només es van tramitar dues queixes.



DOCUMENTS

TIPUS: Informe

NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024

UNITAT: Serveis Generals

ORIGEN: Administració

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54

IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413

ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES

REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14

SIGNATURES

CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

IV.

Més enllà de l'anàlisi

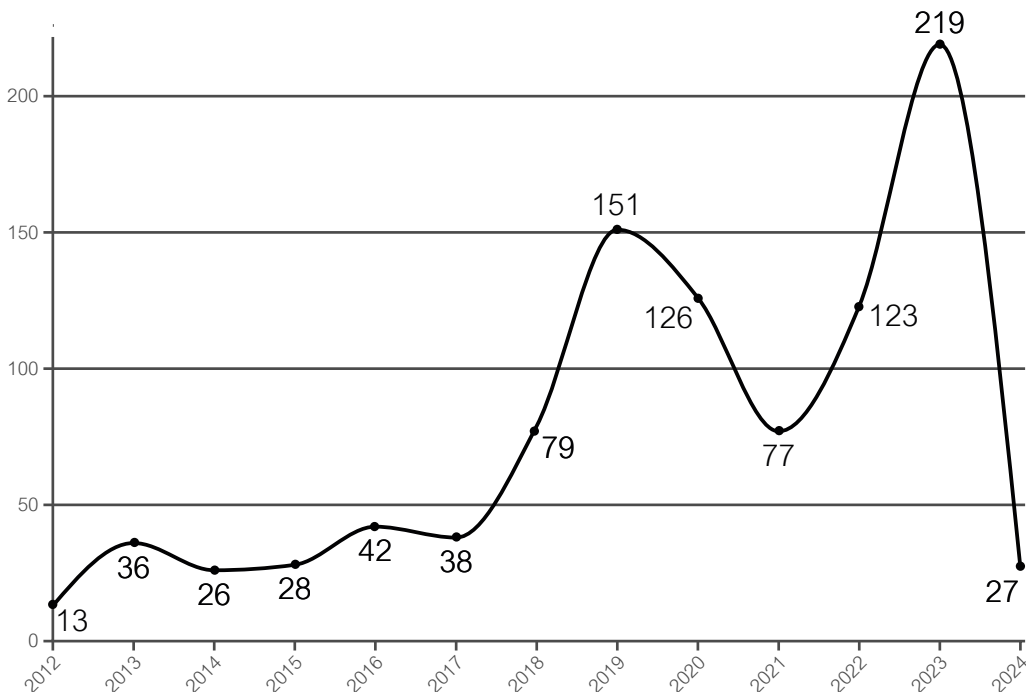
**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

Més enllà de l'anàlisi | 31

Com ja s'ha explicat, un dels propòsits que s'ha marcat la institució en aquest mandat és el de maximitzar l'aprofitament de les dades que obté de la ciutadania. Es parteix del convenciment que aquesta institució rep una informació el valor de la qual transcendeix la tramitació de les peticions dels ciutadans. Un valor que es pot desenvolupar processant i analitzant i que ultrapassa la informació necessària per a tramitar els expedients.

I és per aquest convenciment que el primer que s'ha fet és tornar a les dades dels anys precedents per determinar si hi havia alguna informació addicional que es pogués analitzar. I per tal de comprovar si és realment possible fer anàlisi, s'ha endegat un petit exercici de retrospectiva: s'han examinat els expedients des de 2012, però concentrant-nos en aquells que tenen a veure amb qüestions d'habitatge, ateses les dimensions que ha agafat aquesta qüestió en els darrers anys. En el següent gràfic es pot veure l'evolució del nombre d'expedients.

EXPEDIENTS SOBRE TEMES D'HABITATGE



**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

32 | Més enllà de l'anàlisi

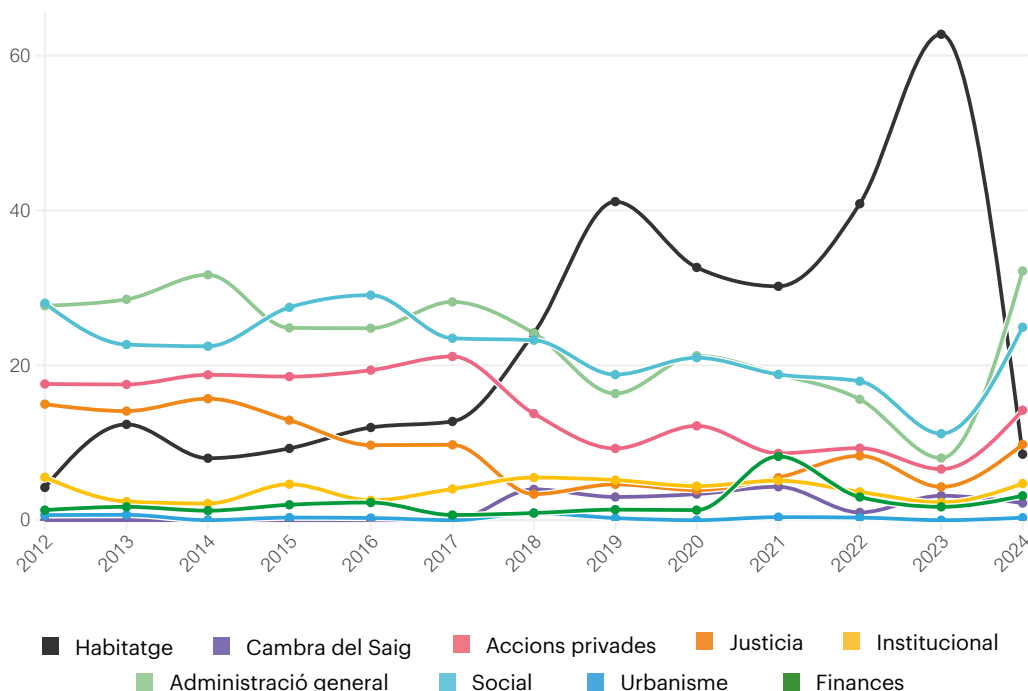
El primer que sobta és el gran creixement entre 2017 i 2019. Tot i que abans d'aquest període ja era un tema en creixement, en cinc anys (de 2012 a 2017) les peticions van triplicar-se. Però és que en els dos anys següents, els expedients es van multiplicar per 11 respecte als de 2012. Més encara, des de 2019 el nombre d'expedients mai no ha baixat de 77, i han arribat a 219 el 2023, és a dir, quasi un creixement del 1.700%! Aquest període coincideix amb el gruix de la crisi de l'habitatge que va experimentar Andorra.

De fet, si recordem el gràfic presentat a l'epígraf 2 sobre l'evolució de les queixes a la darrera dècada es pot comprovar que el pic d'actuacions sobre la qüestió de l'habitatge va comportar que el Raonador s'hi hagués de dedicar de forma preferent reduint

la seva acció en altres àmbits, com ara el de les queixes.

Actualment, la pròrroga dels preus dels lloguers que ha establert la Llei 24/2023, del 28 de novembre, i les mesures d'estímul i d'estabilitat del mercat d'arrendament d'habitatges han fet que els expedients relacionats amb l'habitatge hagin tornat a les xifres de 2013. Però és prou evident que això només és com un temps mort i que encara resta feina a fer en el tema de fons.

En tot cas, i per copsar millor el que ha representat aquesta evolució, és útil revisar l'evolució dels diversos tipus de peticions en percentatges, tal com es pot veure en el gràfic següent.

NOMBRE D'EXPEDIENTS PER SECTOR (RELATIU)



Del 2019 al 2023, el percentatge d'expedients en temes d'habitatge respecte del total d'expedients oberts mai va baixar del 30%, i el 2023 va arribar al 62,75%. La pròrroga actual ha situat el tema en una mena de pausa, com ja s'ha explicat. Mentrestant, però, la preocupació de la ciutadania sobre el tema de l'habitatge no ha disminuït, com ho demostra el fet que durant el 2024 es van atendre més de 170 trucades de ciutadans sobre el tema. I, en tot cas, és un tema que manté el seu potencial per generar desigualtats.³

Òbviament, és lícit demanar-se fins a quin punt l'augment d'expedients era suficient, per ell mateix, per anticipar la problemàtica de l'habitatge a Andorra. O, fins i tot, sospesar si realment correspon al Raonador del Ciutadà dur a terme aquesta tasca. En els dos casos segurament la resposta més encertada seria negativa. Però això no treu que, per la pròpia dinàmica de treball del Raonador, la institució sigui un veritable termòmetre de la situació de la societat andorrana, com aquest exercici ha demostrat. En tot cas, el que s'està proposant aquí és si, a més a més de termòmetre, també pot ser una antena d'alerta primerenca.

³ En aquest sentit, té un gran interès l'estudi sobre el cost de la vida a Andorra 2024 del Govern d'Andorra. Aquest estudi indica que el nombre d'andorrans que experimenten un sobrecost d'habitatge de lloguer va arribar al 13,8% el 2023. És a dir, persones que han de dedicar el 40% o més de la renda disponible de la seva llar a l'habitatge (incloent el pagament de subministraments). Aquest percentatge és sensiblement inferior al del nostre entorn, però a Andorra el percentatge de persones que viuen en habitatges de lloguer és del 63,5%, duplicant o triplicant el dels països del nostre entorn. I en la mesura que l'encariment del preu de lloguer s'ha mantingut de forma consistent per sobre de l'increment dels salaris, es constata el potencial d'aquest element per esdevenir un factor de desigualtat important per a bona part de la ciutadania andorrana.



34 | Més enllà de l'anàlisi

És per aquesta raó que la institució ha endegat una prova pilot per determinar si és possible potenciar i millorar la recollida d'informació qualitativa. La principal condició, òbviament, és recollir aquesta informació addicional i, és clar, que no suposi una dispersió del focus que defineix el marc competencial de la institució. És el moment oportú per fer-ho, ja que la institució està abordant la digitalització dels seus processos de treball; per tant, és un moment idoni per contemplar modificacions en el model de recollida de dades. Perquè, si tot el processament es fes en un nou procediment digitalitzat, es facilitaria enormement l'anàlisi de les dades obtingudes. Més encara, com que és el Raonador qui fa la recepció i el primer processament de la informació, això esdevé un avantatge, no tan sols perquè simplifica l'aplicació de la proposta, sinó perquè també assegura la consistència del criteri a l'hora d'assignar estimacions.

Per tal de fer aquesta proposta més entenedora, el què s'està propasant és incloure aquesta petita taula a la fitxa de recollida de dades:

	Termini temporal		
	Curt	Mitjà	Llarg
Afectació de drets bàsics			
Afectació de qualitat de vida			
Afectació de la convivència			

L'elecció dels eixos d'afectació té lloc per coherència amb el que s'ha exposat a la introducció. L'àmbit dels drets bàsics és el context natural del marc competencial de la institució del Raonador del Ciutadà, allò que li és més propi i el que li dona raó de ser. La inclusió de la qualitat de vida respon al desig de ser un engranatge més del conjunt de l'Administració andorrana al servei d'aquest objectiu darrer, la millora de la qualitat de vida, o, si es vol, del benestar de la ciutadania andorrana. Dit altrament,

qualsevol mesura o acció s'ha de legitimar perquè, en última instància, garanteix o proporciona majors nivells de qualitat de vida. Finalment, contemplar possibles afectacions a la convivència esdevé una manera d'assolir aquest propòsit de poder albirar anticipadament problemes per a la ciutadania.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

Més enllà de l'anàlisi | 35

El fet de contemplar tres marcs temporals respon a una intenció similar. No es discuteix que els temes que demanen una resposta o intervenció a curt termini són el gruix de les peticions i demandes que es tramiten. Més encara, la pròpia naturalesa de l'acció del Raonador determina que sovint hi hagi un component d'immediateza o, fins i tot, d'urgència en les incidències que li planteja la ciutadania. Però també hi ha peticions que tenen implicacions a mitjà termini o, en algun cas, que plantegen la necessitat de fer una reflexió a llarg termini. Per a la institució, això obre un ventall de formes de respondre a aquesta diversitat de perspectives temporals. En tot cas, la periodificació amb què s'està treballant actualment és:

- **Curt termini**, referit a aquells temes que difícilment s'allargaran més enllà d'un any. És l'àmbit de la resposta ràpida que, des d'un punt de vista del tipus d'activitat o de disciplina, es podria emmarcar en la gestió.
- **Mitjà termini**, que acollirà aquells temes que poden abastar de dos a quatre anys. És a dir, l'àmbit de la planificació que comporta l'entrada de la reflexió estratègica.
- **Llarg termini**, en què se situarà qualsevol tema que tingui potencial per durar més de cinc anys. Aquest és l'àmbit de la monitorització i previsió que entraria en el marc de la prospectiva.

Dins de cada cel·la de la taula es discrimina entre aquests tipus de valoracions:

- Afectació bàsica o lleu.
- Afectació moderada.
- Afectació alta o greu.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14**36 | Més enllà de l'anàlisi**

Actualment, s'està experimentant amb codis alfanumèrics que possibilitin una ulterior mecanització d'allò processat (en el marc de la digitalització dels procediments de la institució). Però la intenció és clara: obtenir un codi i una estimació que serveixin per a dues funcions:

1. D'entrada, permet classificar cada expedient de manera senzilla i àgil.

Així, es disposarà d'una referència que donarà informació qualitativa de forma accessible i ràpida. Per exemple, que es tracta d'una qüestió que, tot i ser una afectació moderada de drets bàsics a curt termini,

planteja una possible afectació de la convivència a curt i, sobretot, una afectació de la qualitat de vida a llarg termini.

Si prenem com a referència alguns dels primers expedients que s'han incorporat a aquesta taula potser es veu més clar què es vol aconseguir.

El primer exemple que anomenarem xxA seria un cas d'un ciutadà que se sent discriminat justament per no ser prou pobre i no aconseguir les ajudes socials esperades. Més enllà que pugui semblar un cas de xovinisme social o no, expressa el sentir d'un ciutadà. La seva taula ha quedat així:

EXP:xxA	C	M	L
D			
Q			
Cv			

I el codi que li correspon és: D(C1);Q(C1,M2);Cv(M3,L3). És a dir, un tema que té poc recorregut respecte a la gestió, però que pot ser necessari planificar i monitoritzar.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXXX_2025_0000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

Més enllà de l'anàlisi | 37

El segon cas, xxB, és un conflicte en l'àmbit jurídic, per exemple les divergències entre particulars respecte del preu del lloguer, i té el codi D(C1,M1,L1);Q(M2);Cv(C3,M3,L3). És a dir, no és tant un tema que entri en les competències nuclears del Raonador (drets bàsics), però també pot afectar la qualitat de vida a mitjà termini i, sobretot, té un gran potencial per a afectar la convivència. La seva taula és:

EXP:xxB	C	M	L
D			
Q			
Cv			

Finalment, xxC, de codi D(C1,M1,L1);Q(M2);Cv(C3,M3,L3). Seria un bon exemple de tema que cau de ple en l'activitat més troncal del Raonador. Un greu problema de drets i convivència a curt termini que, segons com, pot tenir afectacions importants per a la convivència a llarg termini. Per exemple, la vulneració dels drets dels infants amb discapacitat. La seva taula queda així:

EXP:xxC	C	M	L
D			
Q			
Cv			

Aquest cas, a més a més, pot ser un bon exemple del que s'està explicant en aquest punt. Des de la perspectiva tradicional de la tasca del Raonador, la seva acció es centraria exclusivament en la gestió a curt termini, i només si la qüestió acaba provocant un conflicte de convivència posteriorment, s'entraria aleshores en aquest aspecte, tot i que probablement com un nou expedient i, tret que l'equip de la institució pogués fer la connexió, sense relacionar-lo amb l'anterior. En canvi, amb la proposta que estem presentant, d'incorporar anàlisi al processament d'expedients, el Raonador podrà aportar elements de reflexió que, segons com, podrien arribar a evitar aquest hipotètic conflicte de convivència en el futur.



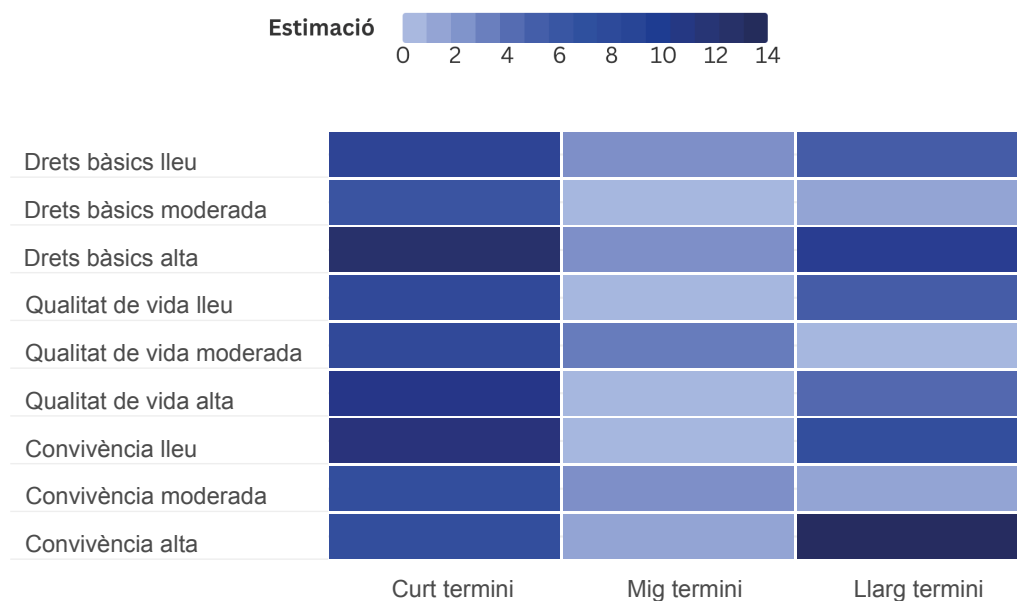
38 | Més enllà de l'anàlisi

Vegem ara la segona funció.

2. Es busca que aquests codis puguin tenir un tractament quantitatiu immediat i que, mitjançant l'agregació de totes aquestes estimacions individuals, es pugui arribar a identificar pautes o elements que altrament seria molt difícil establir.

Per exemple, fins al moment d'elaborar aquest informe, s'han processat 28 expedients que incorporen aquesta taula. El resultat es mostra en el següent gràfic:

TIPUS D'AFECTACIONS



La imatge resultant és molt interessant perquè esdevé una bona representació del que s'ha explicat en aquest punt. Per una banda, el curt termini és un bon reflex de la realitat quotidiana de la institució i, tot i que ara mateix no es treballa de manera explícita la qualitat de la vida o les afectacions de la convivència de la ciutadania, són qüestions que traspuen l'activitat quotidiana. Seguidament, podem veure el mitjà termini,

que no és un àmbit aliè al Raonador en la mesura que hi ha expedients que demanen accions o tramitacions addicionals. Però és en el llarg termini on es pot veure el potencial de la proposta presentada. Amb els nous codis es facilita el seguiment i, si cal, la monitorització d'alguns temes, cosa que pensem que té més sentit que abans per viure en temps postnormals, tal com s'ha explicat a la introducció. En aquest sentit,

és revelador que la concentració més alta d'estimacions es produeixi en afectacions de convivència a llarg termini, i és que, en aquests temps, el risc que els conflictes personals d'avui esdevinguin problemes socials demà augmenta. Per tant, si aquesta proposta de la institució pot contribuir, ni que sigui mínimament, a esvair aquest risc, creiem que val la pena implementar-la.

En qualsevol cas, el que s'acaba de presentar és una iniciativa en una fase molt primerenca, que cal acabar de polir i integrar en la digitalització dels processos de la institució. Evidentment, també caldria escatir com canalitzar aquesta nova informació de la manera més sinèrgica possible perquè sigui un veritable recurs per a l'Administració.



DOCUMENTS

TIPUS: Informe

NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024

UNITAT: Serveis Generals

ORIGEN: Administració

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54

IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413

ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES

REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14

SIGNATURES

CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

V.

Conclusions

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

Arribats a aquest punt, es poden extreure algunes conclusions de tot el que s'ha anat exposant. Abans, però, cal fer una consideració prèvia. Ja s'ha dit en la introducció que aquest informe vol fugir de catastrofismes, i tampoc no es pot caure en un excés de cofoisme que desincentivi l'adopció de mesures. Per això, el procedir del Raonador durant el 2024 ha estat el d'afavorir un enfocament propositiu enfront d'un de merament reactiu. Això s'ha traduït en un any intens en expedients d'ofici i de recomanacions buscant sempre ser part de la solució. I és que la majoria dels temes que s'han tractat aquí no només són rellevants per la seva realitat actual, sinó pel seu potencial de futur. Si més no, el cas estudiat de l'habitatge demostra que hi ha qüestions que poden escalar molt ràpidament i esdevenir sobtadament un problema; per tant, el plantejament s'ha centrat a trobar la millor resolució en el present per tal de poder evitar haver de fer girs massa abruptes en el futur.

En aquest sentit, un altre tema que s'ha de destacar és el de l'habitatge. Després de la crisi viscuda del 2021 al 2023, ara s'està en un moment d'impàs. Però com s'esmenta en l'informe, és un tractament simptomàtic que no ataca la causa del problema. Si no s'adopten mesures més profundes, el problema ressorgirà i, molt probablement, s'enquistarà i provocarà una fractura en la societat entre els qui poden gaudir d'un habitatge digne i els qui no hi poden accedir.

Molt lligada a això, es troba la minva del poder adquisitiu. Arreu del món la classe mitjana veu com els nivells de benestar aconseguits en temps precedents s'esvaeixen mentre nous tipus de pobresa van emergint. Això s'ha fet molt palès amb el creixement de les queixes de ciutadans de nacionalitat andorrana i residents de llarga durada que veuen que no poden accedir a determinades ajudes perquè "no són prou pobres". Això genera un sentiment d'abandó per part d'aquella ciutadania que, en edats en què esperava estar consolidada (35-45 anys), es pot veure abocada a començar de nou, potser fora d'Andorra. Quelcom que, novament, pot comportar fractura i trencament de la cohesió social.

I si hi ha un col·lectiu on aquests dos elements conflueixen és el jovent. Els joves comparteixen una percepció que, molt probablement, no podran gaudir dels nivells de benestar que han tingut els seus pares. I no és només la dificultat per accedir a l'habitatge i poder emprendre el seu projecte de vida; és també fins a quin punt això els pot obligar a haver de marxar d'Andorra per dur a terme aquest projecte de vida.

Però, d'alguna manera, tot això es pot resumir en dos conceptes que travessen tot l'informe.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

42 | Conclusions

El primer concepte és el de la distància.

Pràcticament tots els temes o qüestions que s'han destacat comparteixen un tret: es tracta de situacions en què algunes persones o col·lectius veuen com s'allunyen de l'exercici efectiu i pacífic dels seus drets. Aquesta distància, real o percebuda, obre la porta al descontentament, a la crispació i, en darrer terme, al trencament de la cohesió social. Són temes que potencialment poden establir jerarquies entre grups de persones i fan que algunes es sentin o siguin tractades com a individus de segona enfront d'una ciutadania de primera. Són distàncies que cal salvar perquè altrament menen a la divisió i a la fractura. I és per aquesta mateixa raó que la institució no pot admetre cap distanciament entre les persones i l'exercici dels seus drets i no es contempla l'establiment d'excepcions, per la raó que sigui, ja que quan s'accepta una primera excepció tota la societat trontolla. En coherència amb aquest posicionament, no es pot transigir en el benestar de cap persona perquè això perjudica el benestar de tota la col·lectivitat. Si se'n permet el joc de paraules, s'ha de vetllar perquè aquestes distàncies metafòriques no esdevinguin distància física de persones que han de marxar d'Andorra.

El segon concepte és el de futur.

Un aforisme de la prospectiva diu que els problemes del present no tenen solució (en el present), però que els reptes de futur sí que s'han d'afrontar i resoldre en el present. El concepte de temps postnormals que hem presentat a la introducció comporta un sentiment de fi de cicle, de gran transició. Aquest pot ser l'enfocament correcte per al període històric present: molts dels elements i factors de la nostra realitat contemporània estan en crisi, però això només vol dir que noves alternatives poden emergir. Per tant, els temps postnormals poden ser un moment de risc, però també d'oportunitat. Un repte no deixa de ser un element que ens interpel·la i que ens força a determinar-nos, i aquesta determinació s'ha de fonamentar en allò que col·lectivament considerem com a més favorable o positiu per al bé comú. Un cop s'accepta que estem immersos en una gran transició, l'objectiu es centra a definir fites prou engrescadores que proposin solucions viables als reptes presents, i sí, potser no és possible solucionar la caracterització actual d'un problema, però és possible focalitzar-se a salvar la distància que aquest repte pugui estar creant. Per tant, el que pertoca és examinar aquests reptes, anticipar el seu impacte potencial i definir plans de contingència per a fer-hi front. Aquesta és justament la intenció de la proposta de l'anàlisi que s'ha fet: incorporar nous elements d'alerta primerenca que permetin anticipar reptes i resoldre'ls preventivament abans que no esdevinguin problemes de futur.



DOCUMENTS

TIPUS: Informe

NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024

UNITAT: Serveis Generals

ORIGEN: Administració

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54

IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413

ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES

REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14

SIGNATURES

CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

VI.

Annexos

Expedients any 2024

1/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DEL SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
2/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA D'ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
3/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ LLEI ARRENDAMENT FINQUES URBANES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
4/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
5/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
6/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER ÚS PROPI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
7/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESNONAMENT MANCA ABONAMENT LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
8/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
9/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ MESURES URGENTS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
10/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU



DOCUMENTS
TIPUS: Informe
NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

11/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
12/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS DE RESIDÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
13/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER ÚS PROPI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
14/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
15/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
16/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	RETIRADA PENSIÓ SOLIDARITAT SENSE COBERTURA SANITÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
17/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	PRESTACIÓ PER FILL A CÀRREC DESESTIMADA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
18/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER ÚS PROPI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
19/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
20/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	DESNONAMENT LLOGATER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
21/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	ADQUISICIÓ MEDICAMENTS MÀXIM 1 COP MENSUALMENT	RECOMANACIÓ ACORD RESOLUCIÓ FAVOTABLE AL DEMANDANT
22/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INTERPRETACIÓ ALTA CENSAL CASS DOCUMENTS EMESOS DEP. TRIBUTS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

4 | Annexos

23/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	IMPOSSIBILITAT ESCRIPTURA TRASTER EMBARGAT PER BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
24/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	ERROR ALTA ASSEGURADA PER PART DE L'EMPRESA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
25/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
26/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ NACIONALITAT ANDORRANA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
27/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	TARIFES CONSUM DE TRAM	RECOMANACIÓ ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
28/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER ÚS PROPI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
29/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD CÀLCUL IMPORT BAIXA MALALTIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
30/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESAVINENCES ENTRE VEÏNS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
31/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	AUGMENT LLOGUER DEL 15%	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
32/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	AUGMENT LLOGUER I RESCISSIÓ CONTRACTE PER VENDA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
33/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	MANCA RESPOSTA CURS DENÚNCIA PRESENTADA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
34/24	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	INSTITUCIONAL	INTERPRETACIÓ ARTICLE 28 ESTATUTS COL·LEGI D'ADVOCATS	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
35/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	SOL·LICITUD CANVI D'ADVOCAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT



DOCUMENTS
TIPUS: Informe
NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

36/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD CANVI HORARIS LABORALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
37/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD PREUS GAS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
38/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA RETORN EXCEDÈNCIA SENSE RESERVA DE PLAÇA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
39/40	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ COMÚ D'ENCAMP CONTRACTE LABORAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
40/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRANSVERSAL	ACTUALITZACIÓ PREU TAXACIÓ EXEMPCIÓ ITP	INFORME RECOMANACIÓ RESULT
41/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	AUGMENT LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
42/24	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	INFANTS JOVENT	SITUACIÓ INFANTS/ JOVENT RECONEGUT CONAVA CENTRES EDUCATIUS	EN TRÀMIT
43/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD CÀLCUL IMPORT BAIXA MALALTIA	SUGGERIMENT FORMAL ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
44/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ NOVES MESURES LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
45/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD DISMINUCIÓ AJUT A L'HABITATGE DE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
46/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DEMANDA ASSISTÈNCIA DOMICILIADA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
47/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ NACIONALITAT ANDORRANA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

6 | Annexos

48/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	TAXA TURÍSTICA APARTAMENT TURÍSTIC	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
49/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	TERMINI ABONAMENTS FULLS GROCS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
50/24	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	CASS	COMUNICACIONS FE DE VIDA RESIDENTS FORA DEL PRINCIPAT	RECOMANACIÓ RESOLT AL DEMANDANT
51/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	RETIRADA PENSIÓ D'INVALIDESA I COBRAMENT DEUTE DIFUNT MARIT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
52/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	COBRAMENT AJUDA ECONÒMICA XEC/ TRANSFERÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
53/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER ÚS PROPI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
54/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	RECLAMACIÓ DESPESES MÈDIQUES CAIGUDA GARATGE SEU DE LA JUSTÍCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
55/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
56/24	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	CASS	COBERTURA SANITÀRIA DISCAPACITATS CONVENI HISPANO-ANDORRÀ	RESOLT
57/24	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	INFANTS JOVENT	SITUACIÓ RESIDENTS CREI	INFORME RECOMANACIÓ
58/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	ESTAFA CURSOS FORMACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
59/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER PER VENDA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
60/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD DENEGACIÓ PENSIÓ SOLIDARITAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

61/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	TRANSACIÓ ITP SEPARACIÓ ABANS 4 ANYS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
62/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	PRESÓ PREVENTIVA EXCESSIVA POSSESSIÓ CBD	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
63/24	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	DISCAPACITATS	MANCA ACCESSIBILITAT BANYS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
64/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ AUGMENT DEL LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
65/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ FALLIDA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
66/24	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	CASS	REGULARITZACIÓ PERMISOS RESIDÈNCIA I TREBALL PROFESSIONALS CONVENÇIONATS CASS	RESULT
67/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CENTRE DE DIA DOMUS VI SALITA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
68/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DENEGACIÓ PENSIÓ VIDUÏTAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
69/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	RETARD ABONAMENT PENSIÓ NO CONTRIBUTIVA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
70/24	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	INFANTS JOVENT	MENORS DESEMPARATS	INFORME RECOMANACIÓ SENSE RESPOSTA MINISTERI D'AFERS SOCIALS I FUNCIÓ PÚBLICA
71/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	ERROR COGNOM MANCA CERTIFICAT MÈDIC NAIXEMENT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
72/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PÒLISSA RESPONSABILITAT CIVIL MEDI AMBIENT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT

8 | Annexos

73/24	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	TRANSVERSAL	MODIFICACIÓ LLEI 2/2024 DE L'1 DE FEBRER, DE MESURES URGENTS PER A LA MILLORA DEL PODER ADQUISITIU DE LA CIUTADANIA	INFORME RECOMANACIÓ
74/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA ABONAMENT BAIXA ACCIDENT LABORAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
75/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA HABITATGE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
76/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ AUGMENT DEL LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
77/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	DISCAPACITATS	DESACORD ATENCIÓ GERMÀ FUNDACIÓ PRIVADA TUTELAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
78/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	MANCA CALEFACCIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
79/24	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	DISCAPACITATS	SITUACIÓ TUTELATS FUNDACIÓ PRIVADA TUTELAR	EN TRÀMIT
80/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	MANCA JUSTIFICACIÓ DESPESES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
81/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	VIOLÈNCIA DE GÈNERE	INFORMACIÓ ATENCIÓ PER VIOLÈNCIA DE GÈNERE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
82/24	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	VIOLÈNCIA DE GÈNERE	ORDENANÇA PENAL / VIOLÈNCIA DE GÈNERE	EN TRÀMIT
83/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD ACTUACIÓ TREBALLADORA SOCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
84/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INTENT AGRESSIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU



DOCUMENTS
TIPUS: Informe
NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

85/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ INSTITUT DE MÚSICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
86/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	MANCA RETORN FIANÇA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
87/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
88/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MALA PRAXI URGÈNCIES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
89/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DEL SAIG	DESACORD EMBARGAMENT COMPTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
90/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SANCIONS SERVEI POLICIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
91/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD COBRAMENT 16% EXPORTACIÓ MERCADERIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
92/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DENEGACIÓ CREACIÓ EMPRESA ERROR ADVOCAT	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
93/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD TERMINI SENTÈNCIA SEPARACIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
94/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	VIOLÈNCIA DE GÈNERE	INFORMACIÓ PROTECCIÓ PER VIOLÈNCIA DE GÈNERE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
95/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS JOVENT	INFORMACIÓ TRÀMITS EMANCIPACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
96/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	IMPOSSIBILITAT TREURE EXPARELLA PIS DE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
97/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS JOVENT	DENEGACIÓ VIATGE FI DE CURS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
98/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS JOVENT	DENEGACIÓ VIATGE FI DE CURS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

10 | Annexos

99/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA CÒPIA EXPEDIENT SOL·LICITAT GOVERN	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
100/24	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	TRANSVERSAL	REGULACIÓ DE MANERA CLARA EL CBD	INFORME RECOMANACIÓ
101/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ DEMANDA CUSTÒDIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
102/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD PENSIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
103/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	AGILITACIÓ REGISTRE ASSOCIACIÓ PESCA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
104/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD CIRCULACIÓ VEHICLES C/ SANT ESTEVE DE VIANANTS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
105/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ INSTAL·LACIÓ CÀRREGA ELÈCTRICA PIS LLOGAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
106/24	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	JUSTÍCIA FISCALIA	TREBALLADORS PERUANS IRREGULARS	INFORME
107/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DEL SAIG	DENEGACIÓ ACTUACIÓ SAIG	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
108/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA ADMINISTRACIÓ GENERAL	AGILITACIÓ MESURES INTERPRETACIÓ LLEI DE SEGURETAT I QUALITAT INDUSTRIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU RECOMANACIÓ MINISTERI ECONOMIA EN TRÀMIT
109/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DEL SAIG	DESACORD IMPORT EMBARGAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
110/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PERMISOS SOJORN I TREBALL TEMPORALS AMB FILLS MENORS A CÀRREC ESCOLARITZATS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

111/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	RECLAMACIÓ ABONAMENT REBUTS AIGUA DES DEL 2021	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
112/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
113/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD UBICACIÓ LABORAL DESPRÉS BAIXA SEGONS INFORME RESTRICCIONS LABORALS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
114/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	FINALITZACIÓ AJUDA REUBICACIÓ HABITATGE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
115/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	NOTIFICACIÓ EXPULSIÓ ADMINISTRATIVA NADÓ 4 MESOS	RECOMANACIÓ RECORDATORI DE DEURES LEGALS ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
116/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	ABONAMENT FACTURA HONORARIS ADVOCAT NO JUSTIFICADA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
117/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	MANCA ABONAMENT REPARACIÓ VEHICLE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
118/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
119/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
120/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	ANUL·LACIÓ TARGETES DE DÈBIT COMPTE EMBARGAT AMB 2 TITULARS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
121/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	IMPOSSIBILITAT OBERTURA NEGOCI RETARD OBRES FAÇANA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
122/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD UBICACIÓ CELEBRACIÓ ROSER D'ORDINO	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

12 | Annexos

123/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	RECLAMACIÓ FOC I LLOC PROPIETARI ABONAT LLOGATER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
124/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	DISCAPACITATS	INFORMACIÓ TRÀMITS INCAPACITACIÓ PERSONA AMB ALZHEIMER I/O DEMÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
125/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	PATOLOGIES GREUS MANCA ATENCIÓ SANITÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
126/24	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	SITUACIÓ INTERNS CENTRE PENITENCIARI	INFORME RECOMANACIÓ
127/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ DILIGÈNCIES PRÈVIES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
128/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS JOVENT	DESACORD ACTUACIÓ INTITUT MARIA MOLINER	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
129/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	MUTUALITAT IMPOST EXTREMADURA COBRAMENT ANDORRA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
130/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ REAGRUPAMENT FAMILIAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
131/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ REAGRUPAMENT FAMILIAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
132/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DEL SAIG	MANCA EXECUCIÓ SENTÈNCIA SAIG	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
133/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DEL SAIG	MANCA COBRAMENT MANUTENCIÓ FILL SAIG	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
134/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	MANCA ABONAMENT PART QUITANÇA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
135/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESAVINENCES VEÏNALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
136/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD TRACTE COMÚ D'ANDORRA LA VELLA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU



DOCUMENTS
TIPUS: Informe
NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2025_0000000000000000000000052413
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

137/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	DISCAPACITATS JOVENT	SITUACIÓ JOVE TUTELAT FUNDACIÓ PRIVADA TUTELAR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
138/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	FRAU A TRAVÉS BANCA ONLINE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
139/40	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DEL SAIG	DESACORD TERMINI OBTENIR ESCRIPTURA COMPRA PIS EMBARGAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
140/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA CÒPIA EXPEDIENT NO LLIURAT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
141/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ RETORN DIPÒSIT INAF REAGRUPAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
142/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DENEGACIÓ EXEMPCIÓ ITP	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
143/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ ABONAMENT DESPESES COMUNES DE LA PARELLA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
144/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	AGILITACIÓ PENSÍO VELLESA CONVENI FRANÇA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
145/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	ESPECIFICACIÓ DOCUMENTS SOL-LICITATS TRÀMITS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
146/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ALTA MÈDICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
147/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ RENOVACIÓ PASSAPORT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
148/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	TENDALS PARC INFANTIL ESCALDES-ENGORDANY	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
149/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA COBERTURA MÈDICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
150/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	AMENACES PER PART DEL PROPIETARI PIS DE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

14 | Annexos

151/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	AUGMENT LLOGUER CANVI FINESTRES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
152/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DENEGACIÓ RENOVACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL AMB FILL A LA GAVERNERA	EN TRÀMIT
153/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD RESOLUCIÓ RECURS D'APEL·LACIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
154/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PROBLEMÀTICA ABONAMENT INDEMNITZACIÓ PER SENTÈNCIA XEC NOMINATIU	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
155/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ASSEGURANÇA VIATGE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
156/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	FILLS MENORS SENSE PERMÍS DE RESIDÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
157/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD ATENCIÓ PRESTADA A L'HOSPITAL POSSIBLE TRACTE DISCRIMINATORI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
158/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD PRESÈNCIA CONTRABANDISTES PAS DE LA CASA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
159/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA D'ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
160/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ PISOS DE LLOGUER PREU ASSEQUIBLE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
161/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD PRESÈNCIA CONTRABANDISTES PAS DE LA CASA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
162/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD PRESÈNCIA CONTRABANDISTES PAS DE LA CASA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU



DOCUMENTS
TIPUS: Informe
NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

163/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD PRESÈNCIA CONTRABANDISTES PAS DE LA CASA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
164/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD PRESÈNCIA CONTRABANDISTES PAS DE LA CASA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
165/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD PRESÈNCIA CONTRABANDISTES PAS DE LA CASA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
166/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	MANCA INFORMACIÓ NORMATIVA DEL CENTRE EN ANGLÈS	RECOMANACIÓ ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
167/24	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INSEGURETAT CIUTADANA CONTRABANDISTES PAS DE LA CASA	RESOLT
168/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ REAGRUPAMENT FAMILIAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
169/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ BECA D'ESTUDIS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
170/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	SITUACIÓ MENOR AL CREI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
171/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ INSCRIPCIÓ REGISTRE ASSOCIACIÓ CRIMINÒLEGS D'ANDORRA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
172/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	MANCA CONTESTA DEPARTAMENT TRIBUTS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
173/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD FUNCIONAMENT CASS IMPORT ABONAMENT BAIXA MALALTIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
174/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD CANVI LLEI PROGRAMA CONTRACTACIÓ ADMINISTRACIÓ JOVES I MAJORS DE 45 ANYS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU



DOCUMENTS
TIPUS: Informe
NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

16 | Annexos

175/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA REVISIÓ CONAVA HOSPITALITZACIÓ PSIQUIÀTRICA FRANÇA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
176/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ VENDA PIS DE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
177/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	MANCA INFORMACIÓ JUDICI ANY 2022	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
178/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	RETENCIÓ VEHICLE I SANCIO PER PART DEL DIRECTOR DE L'HOTEL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
179/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DENEGACIÓ VOLANT DESPLAÇAMENT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
180/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DENEGACIÓ INVITACIONS UNIVERSITAT NEDADORS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
181/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DENEGACIÓ PENSIÓ VIDUÏTAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
182/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD CANVI CONTRACTE PLAÇA D'ESTACIONAMENT MENSUAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
183/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA VENDA GRUP PLANETA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
184/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD CANVI NORMATIVA CONTRACTACIÓ SAAS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
185/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD RESPOSTA QUEIXA SAAS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
186/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	MANCA INFORMACIÓ EMBARGAMENT I BLOQUEIG COMPTES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU



DOCUMENTS
TIPUS: Informe
NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXX_2025_0000000000000000000000052413
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

187/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	CESSIÓ 2 SALES ESCOLA ANDORRANA D'ESCOLA FRANCESCA CANILLO	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
188/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	AGILITACIÓ AJUDES ECONÒMIQUES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
189/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA INFORMACIÓ RENOVACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL COMPTE PROPI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
190/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA HOMOLOGACIÓ CARNET CONDUIR ESPANYOL A ANDORRÀ A1	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
191/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA RECONeixEMENT ACCIDENT DE TRABALL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
192/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	DISCAPACITATS	MANCA RECONeixEMENT TARGETA APARCAMENT PERSONES MOBILITAT REDUÏDA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
193/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	MANCA RESPOSTA RECURS EXEMPCIÓ ITP DENEGAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
194/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DISCRIMINACIÓ CONTRACTACIÓ LABORAL FRANJA D'EDAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
195/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ANUL·LACIÓ CONCERT DAVID GUETTA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
196/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD MANCA ABONAMENT BAIXA COMPANYIA D'ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
197/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	MANCA ACCESSIBILITAT EDIFICI LLOGATER CADIRA DE RODES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
198/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	RESPONSABILITATS ACCIDENT LABORAL COMÚ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

18 | Annexos

199/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SANCIONS VEHICLE ELÈCTRIC	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
200/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA TRAMESA DOCUMENTACIÓ A L'OPOSICIÓ COMÚ DE LA MASSANA	RESOLT A AMB DUES PARTS
201/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ INSPECCIÓ LABORAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
202/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	LENTITUD JUSTÍCIA PRESÓ PREVENTIVA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
203/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA ATENCIÓ AFERS SOCIALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
204/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	REPERCUSIONS MANCA NOTIFICACIÓ NUNCIS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
205/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ ITV	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
206/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ FUNCIONAMENT SISTEMA JUDICIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
207/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS JOVENT	DENEGACIÓ CANVI CENTRE ESCOLAR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
208/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
209/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SANCIÓ GOS NO SENT DE LA SEVA PROPIETAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
210/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ RENOVACIÓ PERMÍS DE CONDUIR PER DIABETIS TIPUS I	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
211/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

212/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA COBERTURA SANITÀRIA IMPAGAMENT COTITZACIONS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
213/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA VEHICLES DE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
214/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	MANCA RETORN IMPORT MATRÍCULA CEFEL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
215/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	RESOLUCIÓ D'ASSOCIACIÓ 16 MESOS SILENCI ADMINISTRATIU	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
216/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	URBANISME	ANCORATGES DE SUPORT CARRETERA DETERIORATS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
217/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA DENEGACIÓ RENOVACIÓ RESIDÈNCIA PASSIVA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
218/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA RENOVACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
219/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
220/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ FUNCIÓ PÚBLICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
221/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ATENCIÓ MÈDICA PRIVADA NO REGULARITZADA CASS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
222/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	DISCAPACITATS	DESACORD TALLAMENT TELEFÒNICA PERSONA SORDMUDA	RECOMANACIÓ SENSE RESPOSTA PER PART DEL MINISTERI D'AFERS SOCIALS I FUNCIÓ PÚBLICA
223/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD FILMACIONS GIMNÀS SERRADELLS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT

20 | Annexos

224/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	LENTITUD TRÀMITS BAIXA NEGOCI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
225/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	DISCAPACITATS	DENEGACIÓ ENTRADA DISCAPACITAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
226/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA RESPOSTA PENSIÓ D'INVALIDESA NO CONTRIBUTIVA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
227/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	REACTIVACIÓ AJUT A L'HABITATGE DE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
228/24	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	ADMINISTRACIÓ GENERAL	BOSSA DE TREBALL PER A MAJORS DE 50 ANYS	SUGGERIMENT FORMAL RESOLT
229/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RESPOSTA SOL·LICITUD DESOCUPACIÓ INVOLUNTÀRIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
230/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ ITV	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
231/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA RESPOSTA SOL·LICITUD PENSIÓ INVALIDESA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
232/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	INFORMACIÓ REGULACIÓ CERTIFICATS ACTUALITZACIÓ DE VALORS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
233/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD RETIRADA PERMÍS RESIDÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
234/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUT CANTINA ESCOLAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
235/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD UBICACIÓ CENTRE SALUT MENTAL	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
236/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DEL SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
237/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA ESCRIT SAAS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT

238/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD PUBLICACIÓ AUTE DADES PERSONALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
239/24	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	TRÀMITS SOCIALS	TERMINIS VALORACIONS CONAVA	SENSE RESPOSTA PER PART DEL MINISTERI D'AFERS SOCIALS I FUNCIO PÚBLICA
240/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ CANVI RESIDÈNCIA A TRANSFRONTERER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
241/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ DUBTES LABORALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
242/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA ACTUACIÓ COMÚ DE LA MASSANA ACCÉS CARRER	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
243/24	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	MANCA PROFESSORA CATALÀ	RESULT
244/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ REAGRUPAMENT FILL 4 ANYS PARES SEPARATS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
245/24	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	INFANTS JOVENT	DESACORD ESCORCOLLS INTEGRALS CREI	RESULT
246/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA ESCOLARITZACIÓ FILL 16 ANYS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
247/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ ESCRIT CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
248/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD CONTAMINACIÓ ACÚSTICA RESTAURANT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
249/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	CONTAMINACIÓ ACÚSTICA VEHICLES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
250/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD EXCLUSIÓ DIFERENTS SERVEIS SOCIALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU



DOCUMENTS
TIPUS: Informe
NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

22 | Annexos

251/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	MANCA SOCIALITZACIÓ I REINSEPCIÓ INTERNS SALUT MENTAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
252/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ REAGRUPAMENT FAMILIAR 2N FILL MENOR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
253/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA ABONAMENT PENSIÓ VELLESA ESPANYA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
254/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD IMPORT REEMBORSAMENT ACTES MÈDICS BCN	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
255/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	TRASLLAT CENTRE PENITENCIARI PORTUGAL	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
256/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ QUERELLA CRIMINAL EXPARELLA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
257/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD FACTURA ELECTRICISTA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
258/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ REAGRUPAMENT FAMILIAR PARES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
259/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD PROHIBICIÓ VISITA FILLS MENORS CENTRE PENITENCIARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
260/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ NACIONALITAT ANDORRANA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
261/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	SOL·LICITUD PIS DE PROTECCIÓ PÚBLICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
262/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	REDUCCIÓ JORNADA LABORAL PROGRAMA OCUPACIÓ SECTOR PÚBLIC	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

263/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD PRIVATITZACIÓ PLACES ESTACIONAMENT LA MASSANA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
264/24	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	DISCAPACITATS	DIFICULTATS ESTACIONAMENTS ZONES RESERVADES	SENSE RESPOSTA PER PART DEL MINISTERI D'AFERS SOCIALS I FUNCIÓ PÚBLICA
265/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ APDA DENÚNCIA HISTORIALS CLÍNICS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ EN SEGUIMENT
266/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DENEGACIÓ AJUDES ECONÒMIQUES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
267/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ RENOVACIÓ PERMÍS RESIDÈNCIA SENSE TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
268/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ SERVEI DE CIRCULACIÓ ANDORRA LA VELLA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
269/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA UNITAT CONSUM GOVERN	EN TRÀMIT
270/24	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	JUSTÍCIA	ACTUACIÓ BATLLIA LLEI 20/2022 DEL SAIG	RESOLT
271/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ PAGAMENTS I DESPESES BANCÀRIES RETORN REBUTS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
272/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ LLEI MESURES URGENTS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
273/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	EMBARGAMENTS SAIG AUTES PRESCRITS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
274/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	PÈRDUA DOCUMENTACIÓ SOL·LICITUD DESPLAÇAMENT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
275/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DISCRIMINACIÓ PER RAÓ D'EDAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

24 | Annexos

276/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA DONA VIOLÈNCIA DE GÈNERE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
277/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESAVINENCES FAMILIARS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
278/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA ASSISTÈNCIA SOCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
279/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	MANCA RESPOSTA COL·LEGI D'ADVOCATS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
280/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	ERROR INFORMACIÓ APORTADA PER LA CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
281/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	AJUDES BÀSIQUES INSUFICIENTS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
282/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DEL SAIG	DESACORD BLOQUEIG COMPTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
283/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS CONSEQÜÈNCIES SALUT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
284/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ FILL TUTELAT AL JOVIAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
285/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD CÀRREC COTITZACIÓ EMPRESA DONADA DE BAIXA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
286/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	ESQUERDES EDIFICI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
287/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	MANCA INFORMACIÓ CURS DENÚNCIA POLICIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
288/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DIFICULTATS RENOVACIÓ PASSAPORT NICARAGUA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ



DOCUMENTS
TIPUS: Informe
NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2025_0000000000000000000000052413
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

289/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	DENEGACIÓ PIS DE LLOGUER ASSEQUIBLE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
290/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	MANCA RESOLUCIÓ PIS DE LLOGUER ASSEQUIBLE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
291/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD TERMINI DEVOLUCIÓ FULLS GROCS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
292/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD ABONAMENT TAXA VEHICLE DESBALLESTAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
293/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	REGULARITZACIÓ PLACES ESTACIONAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
294/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	ORDRE EXPULSIÓ FALSIFICACIÓ DOCUMENTS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
295/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SANCIÓ ESTACIONAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
296/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA VOLANT DESPLAÇAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
297/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	DENEGACIÓ INTERPOSICIÓ DENÚNCIA CONTRA UN AGENT PENITENCIARI	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
298/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD TERMINI ABONAMENT FULLS GROCS I ATENCIÓ AL PÚBLIC	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
299/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD DESNONAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
300/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	MANCA JUSTIFICACIÓ DESPESES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
301/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	RECLAMACIÓ TAXA Tinença VEHICLE DESBALLESTAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU



DOCUMENTS
TIPUS: Informe
NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

26 | Annexos

302/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DEL SAIG	SITUACIÓ ACTUAL CREDITORS FALLIDA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
303/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD AFLUËNCIA VIATGERS L4 TEMPORADA HIVERN	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
304/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD MANCA ATENCIÓ CONDUCTOR L4 IDIOMA EN CATALÀ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT EN TRÀMIT UNITAT DE CONSUM
305/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	TRÀMITS INCAPACITACIÓ PER ADDICCIONS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
306/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ INTERPOSICIÓ DENÚNCIA SUBMISSIÓ QUÍMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
307/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA ABONAMENT AJUT PLA RENOVA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
308/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ QUERELLA CRIMINAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
309/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA DOCUMENTACIÓ REAGRUPAMENT MENOR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
310/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD MANCA RETORN DESPESES MÈDIQUES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
311/24	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	ADMINISTRACIÓ GENERAL INFANTS/JOVENT	MENORS EN SITUACIÓ ADMINISTRATIVA IRREGULAR LLIURAMENT TÍTOL 2A ENSENYANÇA	RESULT
312/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	MANCA INFORMACIÓ SENTÈNCIA 2003	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
313/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS JOVENT	POSSIBLE ASSETJAMENT ESCOLAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
314/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA AJUDES BENEFICIÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU



DOCUMENTS
TIPUS: Informe
NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

315/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DEL SAIG	INFORMACIÓ ACTUACIÓ SAIG DEUTE HIPOTECARI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
316/24	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MENORS IRREGULARS AMB PERMÍS ADMINISTRATIU	RESOLT
317/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	RESPONSABILITATS ACCIDENT LABORAL COMÚ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
318/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS JOVENT	INFORMACIÓ MATRICULACIÓ UNIVERSITÀRIA MANCA PERMÍS DE RESIDÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
319/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DENEGACIÓ OBERTURA COMPTE POSSIBLE DISCRIMINACIÓ RACIAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
320/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA MINISTERI DE MEDI AMBIENT	EN TRÀMIT
321/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ SERVEI DE POLICIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
322/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA JUDICI RÀPID PERSONA DISCAPACITADA AUTISTA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
323/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	PIS EN MALES CONDICIONS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
324/24	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	JUSTÍCIA	ACCÉS A LA JUSTÍCIA IGUALTAT DE CONDICIONS PERSONES DISCAPACITADES	RECOMANACIÓ RESOLT
325/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE DE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
326/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA UNITAT DE CONSUM GOVERN	EN TRÀMIT

28 | Annexos

327/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ TRÀMITS SOCIALS DESNONAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
328/24	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ SERVEI CIRCULACIÓ LA MASSANA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
329/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PROHIBICIÓ BUS PÚBLIC AMB PATINET	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
330/24	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ UNIVERSITAT CARLEMANY	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_0000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

Expedients destacats 2024

En aquest punt recollim part dels expedients més representatius de la feina feta durant l'any 2024. No és un recull ni exhaustiu ni cronològic. L'objectiu d'aquest recull és donar una visió més àmplia de la tasca del Raonador en aquest període.

Infància i joventut

1.- Amb data 22 de març de 2024, es va efectuar una visita al Centre Residencial d'Educació Intensiva, en endavant CREI, que va ser molt profitosa per conèixer de primera mà els recursos de què disposen per al seu funcionament.

‘Una de les competències que el Raonador del Ciutadà té encomanades és la de vetllar perquè l'actuació de les administracions públiques, en general i en sentit ampli, s'adeqüi als principis fonamentals de defensa i protecció dels drets i les llibertats dels menors, d'acord amb la Convenció sobre els drets de l'infant, adoptada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 20 de novembre de 1989, i els principis constitucionals.

En aquest sentit, durant la visita al CREI es van comprovar diferents mancances i/o deficiències de les instal·lacions i de funcionament que podrien comprometre la integritat física dels menors residents al centre. Les mancances i/o deficiències constataades eren les següents:

— La preparació de la medicació que prenen els residents del CREI no estava tractada per un facultatiu degudament habilitat per fer-ho. Segons ens manifestava la directora del centre, la medicació la preparaven els educadors socials del torn de nit.

— El subministrament de la medicació no el feia una persona degudament autoritzada.

— Els medicaments psiquiàtrics no estaven emmagatzemats en un armari amb les mesures de seguretat mínimes exigibles a un centre com el CREI. El dia de la visita, els medicaments romanien guardats en un armari usual del mobiliari d'oficina amb la clau posada al pany. És cert que l'estança anomenada “infermeria” estava tancada als usuaris, malgrat que els residents hi tenien accés quan hi eren atesos.

— Dos suports de projecció al sostre de l'aula taller i de l'aula eren molt perillosos per la seva habitual utilització per a dur a terme accions d'autòlisi en centres com el CREI.— La mancança d'un protocol d'actuacions davant d'assetjaments entre residents i entre professionals i residents era notòria. Segons les constatacions observades i tenint-les en compte, el Raonador del Ciutadà, en l'exercici de les facultats que li conferia la llei per la qual es regeix, va formular les següents

RECOMANACIONS:

— *Que els medicaments diaris els prepari una persona amb la titulació adequada per fer-ho. En aquest cas, cal que tingui el títol d'infermeria.*

— *Que una persona amb la titulació escaient d'acord amb la normativa sanitària sigui l'encarregada del subministrament de la medicació.*

— *Que els medicaments estiguin emmagatzemats en un lloc tancat, en especial els medicaments psiquiàtrics, per als quals recomanem que estiguin guardats en un armari reforçat i sense la clau posada i encara*

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

30 | Expedients destacats 2024

menys a l'abast de tots els usuaris del centre.

— Que retirin els suports del sostre de tots els indrets on els residents tinguin accés.

— Que els professionals del CREI, quan facin classe o activitats i estiguin sols, portin un botó “antipànic” a fi d'avisar de qualsevol incident amb la màxima celeritat.

— Que es confeccionin en el menor termini possible els protocols d'actuació davant d'assetjaments entre residents i entre professionals i residents.

Es va rebre la resposta a les recomanacions efectuades i se'ns informava que, en relació amb les recomanacions 1 i 2, d'acord amb els nostres suggeriments, els tècnics del Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública i del Ministeri de Salut revisarien conjuntament el circuit actual d'administració de la medicació per tal que s'assegurés la correcta preparació i administració dels fàrmacs així com un bon control dels efectes d'aquests fàrmacs en els joves.

Quant a la recomanació 3, l'armari destinat a emmagatzemar la medicació es trobava situat dins de la infermeria, estança amb accés restringit i amb lector de seguretat. Tot i que les persones usuàries només podien accedir i romandre a l'estança acompanyades d'un professional autoritzat del centre, prenen en consideració la nostra recomanació en relació amb el fet que l'armari no tingués les claus posades al pany, i així ho havien comunicat a la direcció del centre.

Amb referència a la recomanació 4, remarcaven que els educadors acompanyaven els joves en tot moment quan eren als espais comuns del centre i que, a més, aquests espais disposaven de càmeres controlades per un agent de seguretat. Els suports de projecció als quals fèiem al·lusió es trobaven en aquests espais controlats i eren de

difícil accés, ja que estaven situats al sostre, a una altura considerable. Tot i així, van trametre la nostra inquietud a la direcció del centre perquè tingués una especial cura que els joves no poguessin utilitzar els referits suports per dur a terme accions d'autòlisi.

Pel que feia a la recomanació 5, tots els professionals del centre portaven una emissora que disposava d'un botó “antipànic” a fi d'avisar de qualsevol incident amb la màxima celeritat.

Quant a la recomanació 6, quan es va visitar el centre, s'estava redactant el protocol d'actuacions davant d'assetjaments entre residents i entre professionals i residents al qual fèiem referència. Aquest protocol, anomenat Protocol d'agressions_010624.v1, del qual hem sol·licitat còpia, es va acabar de redactar el mes de juny.

2.- Amb data 10 d'abril de 2024, es va iniciar un expedient d'ofici en el marc de les competències atribuïdes per la Llei del Raonador del Ciutadà i les seves funcions de vetllar perquè l'actuació de les administracions públiques, en general i en sentit ampli, s'adeqüi als principis fonamentals de defensa i protecció dels drets i les llibertats dels menors, d'acord amb la Convenció sobre els drets de l'infant, adoptada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 20 de novembre de 1989, i amb els principis constitucionals.

En aquest sentit, es va sol·licitar al Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública que ens trametessin la següent informació:

— El nombre total de menors desemparats, actualment, en virtut d'una resolució judicial.

— L'edat dels menors actualment desemparats en virtut d'una resolució judicial.



- L'edat dels menors al moment del desemparament amb resolució judicial.

— El nombre total de menors en acolliment familiar temporal per una persona o una família.

— El nombre total de menors en acolliment familiar permanent per una persona o una família.

— El nombre total de menors en acolliment familiar especialitzat.

— El nombre total de menors en acolliment residencial.
- Es va rebre la contesta i el Raonador del Ciutadà va efectuar diverses visites al CRAE i al CREI amb un avís previ d'una hora d'antelació en el cas del CREI i sense avís en el cas del CRAE.

Una volta analitzades les dades facilitades pel Ministeri, així com la informació obtinguda per altres fonts, es van extreure les següents dades:

Com es pot veure al quadre següent, el gruix dels menors en situació de desemparament es trobaven institucionalitzats al CRAE, al CREI, en habitatges tutelats o en centres terapèutics.

	Acolliment familiar	Institucions	Total
Abril/24	22	40	62
Novembre/24	19	43	62

També podíem observar que hi havia sis menors al CRAE que hi van ingressar amb menys de 7 anys i que, en rebre la resposta del Ministeri, encara continuaven la seva institucionalització. En aquest sentit, celebràvem contingudament que l'acolliment familiar fos prioritari, sobretot en els primers anys de vida, com ho reflectien les dades del quadre següent:

	Acolliment familiar	Institucions	Total
– 7 anys Abril/24	14	6	20
+ 7 anys Nom/24	13	6	19

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

32 | Expedients destacats 2024

Ara bé, una altra dada a assenyalar eren els anys que portaven institucionalitzats. Malgrat la curta edat que tenien quan van entrar al CRAE, hi havia nens i nenes que hi havien viscut més del doble de la seva vida.” Per exemple, podíem observar com dos menors ingressats amb 1 i 4 anys de vida al CRAE, avui tenien 9 i 12 anys, respectivament, i encara hi vivien.

Edat ingrés	Edat actual
1	9
4	12
3	10
6	9
4	6
6	7

En vista d'aquestes dades, observàvem amb preocupació el gran nombre de menors que es trobaven en situació de desemparament. A manca d'un estudi més aprofundit, segur que les causes eren diverses. “Aquesta situació s'hauria d'abordar des de diverses perspectives.

En aquest sentit, insistíem que, sense un estudi més aprofundit, caldria invertir més recursos humans i econòmics per tal que els menors romanguessin amb les seves famílies. La separació institucional dels menors dels seus progenitors hauria de ser la darrera de les opcions. Probablement, amb un treball intensiu amb les famílies per part dels professionals del camp social així com amb un augment de les partides econòmiques per cobrir les mancances parentals,

la situació milloraria considerablement. En termes economicistes, ajudar les famílies en aquestes fases inicials sempre seria més econòmic que la institucionalització dels fills i, per descomptat, més beneficis per al comportament psicoemocional dels menors. Llevat que hi hagués maltractaments, agressions, etc.

En sentit contrari, també observàvem amb preocupació el llarg període de temps que transcorria entre la situació de desemparament i el retorn dels menors amb les seves famílies. Probablement hi havia menors que mai no podrien tornar amb les seves famílies, però, en el cas que ho poguessin fer, aquest treball amb els progenitors s'hauria de prioritzar a fi que el menor estigués el mínim temps possible fora del nucli familiar.

Una volta produïda la situació de desemparament, i d'acord amb l'article 95.2 de la Llei 14/2019, del 15 de febrer, qualificada dels drets dels infants i els adolescents, les mesures d'acolliment familiar tenien preferència davant de qualsevol altra com ara l'acolliment residencial, és a dir, la institucionalització dels nens i nenes.

Amb l'anàlisi de les dades i la informació obtinguda, observàvem com hi havia, encara avui, el doble de nens i nenes institucionalitzats que amb acolliment familiar. Era cert, i així ens constava, que des del Ministeri sempre es cercava primerament l'acolliment familiar; ara bé, trobàvem a faltar el desenvolupament reglamentari, l'exploració i la utilització de l'acolliment familiar especialitzat (article 99 de la Llei 14/2019, del 15 de febrer, qualificada dels drets dels infants i els adolescents). En aquell moment, malgrat que la mencionada llei ho contemplava, no hi havia cap família acollida a aquesta modalitat, ni tampoc existia la seva regulació reglamentària.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

També observàvem amb preocupació que la norma que regulava reglamentàriament l'acolliment familiar era de l'any 1991 (Reglament del Servei d'Acolliment Familiar, del 4-4-91). Era cert que l'any 2023 s'havien actualitzat els imports, però no s'havia aprofitat per fer-ho d'acord amb els valors i principis constitucionals i amb la Llei 14/2019, del 15 de febrer, qualificada dels drets dels infants i els adolescents.

Tanmateix, i d'acord amb la informació exposada a la pàgina web del Ministeri, des del 2021 no s'havia efectuat cap campanya de captació de noves famílies acollidores.

En conseqüència, i tenint en compte aquests antecedents, el Raonador del Ciutadà, en l'exercici de les facultats que li confereixen els articles 3 i 19 de la Llei 16/2024, del 7 de novembre, del Raonador del Ciutadà, va resoldre formular les següents.

RECOMANACIONS:

— Que el Ministeri d'Afers Socials augmenti els recursos humans i econòmics destinats a les famílies a fi d'evitar les situacions de desemparament infantil.

— Que el Ministeri d'Afers Socials agilitzi tant com sigui possible el retorn amb les seves famílies, sempre en les millors condicions possibles, dels menors en situació de desemparament.

— Que el Ministeri d'Afers Socials desenvolupi reglamentàriament la Llei 14/2019, del 15 de febrer, qualificada dels drets dels infants i els adolescents, concretament l'article 99, relatiu a l'acolliment familiar especialitzat, així com una actualització de la normativa en aquesta matèria.

— Que el Ministeri d'Afers Socials desenvolupi de manera sostinguda i perllongada campanyes per tal de captar noves famílies d'acollida.

— Que el Ministeri d'Afers Socials faci tot el possible per tal que els menors de 7 anys no acabin en situació de desemparament i, en el cas que això succeeixi, aquests menors no acabin institucionalitzats.

3.- Amb data 20 de setembre de 2024, es va iniciar un expedient arran de dos queixes presentades amb referència a les actuacions del personal del Centre Residencial d'Educació Intensiva, CREI, quant als escorcolls integrals que s'efectuaven i la utilització de la força física sobre els interns.

Es va trametre un escrit al Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública en el qual sol·licitàvem que se'ns informés concretament de:

— El procediment i el protocol d'actuació dels escorcolls integrals.

— El protocol d'actuació en contencions i l'ús de la força per part dels agents de seguretat del centre.

— El tipus de formació general i específica dels agents de seguretat que treballen al centre.

Es va rebre l'escrit de contesta, en el qual se'ns informava del següent:

Quant al procediment i el protocol d'actuació dels escorcolls integrals, ens adjuntaven el protocol referent als escorcolls personals i materials.

Quant al protocol d'actuació en contencions i l'ús de la força per part dels agents de seguretat del centre, ens adjuntaven el protocol de contencions en què s'explicaven els procediments per dur a terme els diferents tipus de contencions (verbals, ambientals, farmacològiques i físiques). La contenció física era el darrer recurs que s'aplicava, sempre que haguessin fracassat totes les altres contencions com a mitjans

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

34 | Expedients destacats 2024

per a reduir una situació de risc, entre les quals, l'abordatge verbal, la contenció ambiental i la farmacològica, si així ho prescriu el psiquiatre de referència i es tenia l'autorització dels progenitors si tenien la tutela del menor. Totes aquestes mesures estaven descrites en el protocol.

L'objectiu d'una intervenció física era mantenir més o menys immobilitzat el jove mentre persistís una situació de risc o perill per a:

- La seva pròpia integritat i seguretat.
- La seguretat i integritat d'altres infants i adolescents.
- La seguretat i integritat dels professionals del centre o d'altres persones.
- La integritat dels béns físics i mobiliaris del centre.

Quant al tipus de formació general i específica dels agents de seguretat que treballaven al centre, ens adjuntaven el dossier de l'empresa de seguretat on constaven els cursos que impartien als agents i les acreditacions dels professors/formadors, així com els continguts que s'havien impartit en les diferents formacions.

La formació general que duia a terme l'empresa es dividia en quatre mòduls:

Mòdul 1: Jurídic.

Mòdul 2: Competències professionals.

Mòdul 3: Competències socials.

Mòdul 4: Pràctiques i tècniques de seguretat.

Quant a la formació específica que s'havia dut a terme es resumia en un curs de deu hores de reducció utilitzant la força indispensable.

Per la seva banda, el CREI també havia fet una formació específica de disset hores tant per als professionals del centre com per als agents de seguretat quant a intervenció amb joves en estat d'agitació.

Durant l'enquesta es va comprovar i analitzar *in situ* el llibre de registre d'incidents del CREI respecte a aquests dos incidents. Tanmateix, es van mantenir diverses entrevistes amb interns i internes de totes les edats, que van ser satisfactòries per al CREI.

Atès que el cas s'havia judicialitzat, i d'acord amb la Llei del Raonador del Ciutadà, no es va fer cap altra actuació específica.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_0000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

Discapacitat

1.- Segons les notícies aparegudes a la premsa amb data 4 d'abril de 2024, un jove de 25 anys havia denunciat a través de la web de TRANA, l'associació per al tractament i rehabilitació de les afeccions neuromotrius a Andorra, un episodi de discriminació contra un grup d'amics afectats per l'esclerosi múltiple.

Segons relatava, es trobaven en un bar de la capital quan dos dels seus companys van necessitar utilitzar el bany adaptat. Quan hi van anar, es van trobar la porta tancada i quan van demanar la clau al personal van ser informats que la tenia el cap i que no es trobaria a l'establiment fins dimarts. El personal es va desentendre del problema i van haver de recórrer a utilitzar el bany no adaptat ajudats per tot el grup.

En conseqüència, constatant que els fets van succeir en un recinte que era una concessió comunal, vam sol·licitar al Comú d'Andorra la Vella que ens fes arribar la seva opinió sobre la qüestió i, concretament, que ens fes saber els tràmits o les gestions que emprendria davant d'aquests fets.

Es va rebre la contesta: se'ns comunicava que, en tenir coneixement d'aquests fets, el Comú va contactar amb el titular de la concessió de l'establiment per recordar-li la seva responsabilitat i, consegüentment, la de tot el personal que treballava al bar pel que feia a l'obertura dels lavabos públics.

Seguidament, van fer dues còpies de la clau dels lavabos amb la finalitat de poder-ne disposar, d'una manera àgil, en cas que fos necessari. D'altra banda, s'havia previst que els treballadors comunals supervisessin que s'obrien els lavabos. Per acabar, la consellera de Social va respondre per correu electrònic el 4 d'abril a la demanda de l'associació TRANA, i va contactar directament

amb el Raonador per aclarir els fets.

2.- Amb data 28 d'agost de 2024, una ciutadana ens exposa la qüestió que l'afectava i que es concretava en el fet que, sent una persona amb un grau de menyscabament del 64% diagnosticat per la CONAVA (Comissió Nacional de Valoració), en ser una persona sordmuda que vivia sola, es trobava amb la problemàtica que, per diversos motius econòmics, no podia abonar les factures de les despeses de consum telefònic al moment que li eren domiciliades. Es queixava del fet que Andorra Telecom li tallava la línia i, el més important per a ella, l'accés a dades, i la deixava completament incomunicada per a qualsevol contacte urgent que pogués necessitar.

Es va admetre a tràmit la queixa i es van formular algunes recomanacions al Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública i a Andorra Telecom.

RECOMANACIONS:

— Que Andorra Telecom prengui en consideració la possibilitat de no efectuar talls telefònics del servei de dades a les persones sordmudes que demostrin la seva discapacitat, ja que les deixa completament deseparades en no poder comunicar-se amb qualsevol servei d'urgència que puguin necessitar.

— Que Andorra Telecom prengui en consideració la possibilitat d'augmentar la quantitat de dades amb una tarifa reduïda o bé subvencionada pel Ministeri d'Afers Socials a les persones sordmudes que acreditin aquesta discapacitat en ser l'única via que tenen de comunicació.

Es va rebre la contesta de la parapública, en el contingut de la qual se'ns comunicava

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

36 | Expedients destacats 2024

que havien analitzat amb especial atenció la recomanació, atenent als dispositius que des de l'any 2020 Andorra Telecom tenia implementats en col·laboració amb el Ministeri d'Afers Socials per a facilitar l'accés als serveis a persones en situació de vulnerabilitat. També se'ns deia que l'apartat setè del conveni actualment vigent regulava la protecció de la persona usuària, de manera que:

Andorra Telecom no pot suspendre per manca de pagament la prestació dels serveis de telecomunicacions de les persones usuàries que s'hagin acollit als descomptes socials sobre els preus vigents de les telecomunicacions. El departament responsable dels afers socials garanteix el pagament de les factures presentades a cobrament que hagin resultat impagades. Aquesta garantia només abasta els preus i serveis recollits a l'annex 2.

El departament responsable dels afers socials no garanteix el pagament dels excessos de consum que efectuïn les persones usuàries i que superin els preus establerts a l'annex 2, tret que hi hagi causa justificada a criteri d'aquest departament. Andorra Telecom pot suspendre, exclusivament, per manca de pagament de l'excés de consum, la prestació dels serveis de telecomunicacions de les persones usuàries, tot i que s'hagin acollit als descomptes socials sobre els preus vigents de les telecomunicacions.

En relació amb les recomanacions efectuades, i amb l'objectiu de donar una resposta adequadament coordinada amb el Ministeri competent en la matèria, tenien a bé indicar que:

— Respecte a la primera recomanació, manifestaven que s'emplaçaven a tractar la qüestió amb el Ministeri d'Afers Socials en el marc del conveni de col·laboració per tal de valorar les circumstàncies del cas que

indicàvem i la revisió, si fos necessari, dels protocols i criteris especials a considerar, així com rectificar qualsevol mancança que el protocol i la coordinació actuals sobre l'aplicació dels descomptes socials pogués tenir.

— Respecte a la segona recomanació, ens comunicaven que era d'interès assenyalar que, d'acord amb el conveni vigent, actualment s'oferia un descompte del 15% sobre els serveis bàsics d'accés a internet, telefonia fixa i mòbil prestats per Andorra Telecom. Aquest descompte complementava la prestació econòmica que el Ministeri atorgava d'acord amb la normativa vigent.

Pel que fa al Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública, tot i haver efectuat els respectius recordatoris, no se n'ha obtingut resposta.

3. Amb data 16 de setembre de 2024, es va iniciar un expedient en relació amb les resolucions del Ministeri d'Afers Socials vers les persones que sol·licitaven la valoració de la seva condició de discapacitat.

En aquest sentit, des de la institució es va observar que els terminis des que el ciutadà presenta la sol·licitud a la CONAVA a fi d'efectuar el corresponent informe i la resolució eren excessivament llargs.

En conseqüència, es va sol·licitar al Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública que se'ns informés de la seva opinió amb referència a la qüestió exposada, i concretament sobre:

— El temps màxim en què la CONAVA valorava el grau de menyscabament d'un ciutadà des que presentava la sol·licitud fins que s'emetia la resolució.

— El temps màxim en què la CONAVA valorava i resolvia una actualització del grau de menyscabament.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_0000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

— Si la CONAVA disposava d'algun circuit prioritari per a infants i joves.

En aquest sentit, tot i haver efectuat els corresponents escrits recordatoris reclamant la contesta, el dia de la finalització d'aquest informe no n'havíem rebut cap resposta.

4.- Amb data 11 d'octubre de 2024, es va iniciar un expedient d'ofici amb referència a les zones d'estacionament destinades a les persones amb mobilitat reduïda després que diversos ciutadans ens manifestessin que en algunes ocasions els agents de circulació desconeixien les distincions dels permisos i qui realment podia estacionar-hi i qui no.

En conseqüència, es va trametre un escrit al Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública sol·licitant la seva opinió sobre la present qüestió, i concretament sobre els punts següents:

— Els tipus de targetes d'aparcament per mobilitat reduïda que existeixen.

— Quins controls s'efectuen de les targetes emeses.

— Si es duen a terme controls periòdics a fi de saber si els familiars dels titulars difunts han retornat la targeta.

— Qualsevol altra informació relacionada amb aquest tema i que cregui oportú esmentar.

En aquest sentit, tot i haver efectuat els corresponents escrits recordatoris reclamant la contesta, el dia de la finalització d'aquest informe no n'havíem rebut cap resposta.

5.- Amb data 7 de març de 2024, es va obrir un expedient d'ofici per valorar i fer seguiment de la Convenció de les persones amb discapacitat amb referència a l'educació

dels infants amb discapacitat. En tràmit.

6.- Amb data 20 de desembre de 2024, una ciutadana presentava un escrit de queixa en el qual manifestava la greu situació del seu germà, intern al centre penitenciari de la Comella i que va ser jutjat per la via ràpida sense tenir en compte els seus antecedents neurològics com ara l'autisme i els problemes psiquiàtrics que patia i dels quals estava en tractament. La queixa es va traslladar al Consell Superior de la Justícia.

Arran d'aquesta queixa, es va obrir un expedient d'ofici i ens vam desplaçar al centre penitenciari per visitar l'intern.

Amb data 10 d'octubre de 2013, el Consell General, d'acord amb la Constitució, va aprovar el Conveni relatiu als drets de les persones discapacitades i del Protocol opcional al Conveni relatiu als drets de les persones discapacitades, signats a Nova York el 13 de desembre de 2006.

D'acord amb l'article 13 del referit Conveni, els estats part han d'assegurar que les persones amb discapacitat tinguin accés a la justícia en igualtat de condicions amb les altres, fins i tot realitzant ajustos de procediments si són menester.

El mateix article, tanmateix, prescriu que a fi d'assegurar que les persones amb discapacitat tinguin accés efectiu a la justícia en igualtat de condicions, els estats part han de promocionar la capacitació adequada dels qui treballen a l'Administració de Justícia. Vegeu:

Article 13

Accés a la justícia

1. Els estats part han d'assegurar que les persones amb discapacitat tinguin accés a la justícia en igualtat de condicions amb

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

38 | Expedients destacats 2024

les altres, fins i tot mitjançant ajustos de procediment i adequats a l'edat, per facilitar l'acompliment de les funcions efectives d'aquestes persones com a participants directes i indirectes, inclosa la declaració com a testimonis, en tots els procediments judicials, amb inclusió de l'etapa d'investigació i altres etapes preliminars.

2. A fi d'assegurar que les persones amb discapacitat tinguin accés efectiu a la justícia, els estats part han de promoure la capacitació adequada dels qui treballen a l'Administració de justícia, inclòs el personal policial i penitenciari.

Tanmateix, i de forma genèrica, el Conveni relatiu als drets de les persones discapacitades, a l'article 2, paràgraf quart, defineix què s'entén per ajustos raonables:

Per ajustos raonables s'entén les modificacions i adaptacions necessàries i adequades que no imposin una càrrega desproporcionada o indeguda, quan siguin necessàries en un cas particular, per garantir a les persones amb discapacitat el gaudi o l'exercici, en igualtat de condicions amb les altres, de tots els drets humans i llibertats fonamentals.

Seguint amb el mateix article, en aquesta ocasió al paràgraf tercer, el referit Conveni estableix com a discriminatori el fet de denegar els ajustos raonables:

Per discriminació per motius de discapacitat s'entén qualsevol distinció, exclusió o restricció per motius de discapacitat que tingui el propòsit o l'efecte d'obstaculitzar o deixar sense efecte el reconeixement, el gaudi o l'exercici, en igualtat de condicions, de tots els drets humans i llibertats fonamentals en els àmbits polític, econòmic, social, cultural, civil o d'un altre tipus. Inclou totes les formes de discriminació, entre d'altres, la denegació d'ajustos raonables.

En data 1 de setembre de 2023, el Comitè sobre els drets de les persones amb discapacitat de les Nacions Unides, en la seva sessió 679, va aprovar les observacions finals i les recomanacions respecte a l'aplicació per part del Principat d'Andorra del Conveni relatiu als drets de les persones discapacitades i del Protocol opcional al Conveni relatiu als drets de les persones discapacitades.

De les recomanacions emeses per part del Comitè expert respecte a l'accés a la justícia, reproduïm textualment el punt 28 relatiu a aquest assumpte.

28. Rappelant les Principes et directives internationaux sur l'accès à la justice des personnes handicapées, ainsi que la cible 16.3 des objectifs de développement durable, le Comité recommande à l'État partie :

a) De modifier l'article 27 du Code pénal et de garantir aux personnes handicapées la possibilité de participer aux procédures administratives et judiciaires dans tous les rôles, sur la base de l'égalité avec les autres;

b) De veiller à ce que les personnes handicapées bénéficient d'aménagements procéduraux adaptés à leur sexe et à leur âge dans le cadre de toutes les procédures judiciaires, de manière à garantir l'accessibilité de l'environnement physique, de l'information et des moyens de communication (mise à disposition d'interprètes en langue des signes professionnels, utilisation du braille, du langage facile à lire et à comprendre (FALC) et de la transcription audio et vidéo, accès à des services d'aide juridictionnelle, etc.) ;

c) De renforcer les programmes de formation obligatoire et continue à la Convention destinés aux magistrats et aux professionnels du secteur de la justice, tels que les procureurs, les notaires et les responsables

de l'application des lois, y compris les policiers et les agents pénitentiaires.

En conseqüència i tenint en compte tot el que hem citat, el Raonador del Ciutadà, en l'exercici de les facultats que li conferia l'article 3 de la Llei 16/2024, del 7 de novembre, del Raonador del Ciutadà, va resoldre formular les següents.

RECOMANACIONS:

— *Que l'Administració de Justícia disposi els mitjans necessaris per facilitar la comprensió dels procediments judicials a les persones amb discapacitat psíquica.*

A títol d'exemple, podria incorporar-se un professional degudament format en la matèria o bé establir convenis de col·laboració amb entitats o professionals especialistes en trastorns psíquics.

— *Que l'Administració de Justícia elabori un protocol o guia d'accés a la Justícia de les persones amb discapacitat, hagin passat o no per la Comissió Nacional de Valoració (CONAVA), d'acord amb l'article 2, paràgrafs tercer i quart del Conveni relatiu als drets de les persones discapacitades (CDPD).*

Posteriorment, es rebia l'escrit de resposta del Consell Superior de la Justícia en què se'n comunicava que, al marge del cas concret que mencionàvem amb relació al qual s'havia demanat informació als òrgans judicials responsables i que se'n donaria trasllat a l'interessat en els termes del Reglament del procediment de tramitació de queixes i suggeriments, aprovat per Acord del Consell Superior de la Justícia de l'11 de desembre de 2024, ens informaven que l'Administració de Justícia disposava de mitjans per facilitar la comprensió dels procediments judicials a les persones amb discapacitat emparats en la normativa existent i, fins i tot, de l'existència de certes pràctiques habituals en aquest res-

pecte, amb suport jurisprudencial suficient. Tanmateix, el Consell Superior de la Justícia era sensible a la qüestió plantejada i es mantenia actiu en la recerca de la millora de l'accessibilitat plena de tots els ciutadans al sistema judicial amb la proposta de millores que, en qualsevol cas, requerien la base legal suficient, sense que poguessin participar en l'exercici de la potestat jurisdiccional dels batlles i magistrats, els quals eren independents respecte de tots els òrgans judicials i del mateix Consell Superior de la Justícia.

Que, amb aquest propòsit, en el marc del projecte de Llei d'accessibilitat que li va ser traslladat des de la Secretaria d'Estat d'Afers Socials a inicis de l'any 2024, el Consell Superior de la Justícia es va informar sobre la idoneïtat de modificar la legislació judicial, en concret el Codi de procediment penal, el Codi de procediment Civil i la Llei del procediment contenciós administratiu, per incorporar el suport d'una tercera persona en el cas de la intervenció de persones amb una discapacitat que dificultés la interacció i la comunicació funcional. L'habilitació processal d'aquesta tercera persona comprendria l'assistència en les diferents fases de qualsevol mena d'actuació o procediment judicial en el marc de totes les jurisdiccions, inclosos els procediments instats davant el Tribunal Constitucional. La missió d'aquesta figura, la creació i intervenció de la qual requeria el marc legal suficient, va ser proposada al projecte de Llei de modificació de la Llei d'accessibilitat que convergia amb les nostres recomanacions.

Altrament, el Consell Superior de la Justícia era coneixedor que des del Ministeri Fiscal es va proposar al Ministeri de Justícia i Interior una modificació del Codi de procediment penal, igualment alineada amb la nostra recomanació, que permetria practicar la declaració dels menors i de les persones amb discapacitat a través d'equips psicosocials amb

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXXX_2025_0000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

40 | Expedients destacats 2024

la consideració de prova preconstituïda i que vindria a formalitzar la pràctica habitual dels tribunals.

Que, en espera d'un canvi legal en aquest sentit, estava fora de l'abast del Consell Superior de la Justícia, més enllà de les propostes abans esmentades, i que corresponia als òrgans jurisdiccionals —batlles i magistrats— garantir aquest accés amb la intervenció legalment establerta del Ministeri Fiscal en el cas de les persones que requerissin protecció especial, extrem que restava garantit en l'actual normativa processal.

Que el Consell Superior de la Justícia estava convençut que aquests òrgans, malgrat que poguessin existir fets aïllats en un altre sentit i en qualsevol cas requerits de comprovació, actuaven amb aquest propòsit i finalitat, garantint amb els mitjans legals existents i que incloïen un ample ventall de possibilitats, dins l'autonomia de cada batlle, l'accés d'aquestes persones a la Justícia en tot el seu abast.

De fet, actualment, en l'àmbit penal era pràctica habitual i avalada per la jurisprudència l'acceptació, com a prova preconstituïda en els casos de participació de persones vulnerables, de la seva declaració mitjançant la intervenció dels professionals especialitzats que hi interaccionaven directament, plantejant les preguntes convingudes pel batlle, el fiscal i/o altres possibles parts intervinents que formalitzaven el tràmit judicial amb les garanties d'entesa i comprensió suficients.

Igualment, en l'àmbit penal, en cas d'indícis de possible manca de comprensió del procediment o d'impossibilitat d'exercir els drets processals a conseqüència d'algun tipus d'alteració mental del detingut, se sol·licitava l'examen del metge forense, del qual es derivaven les actuacions necessàries,

tant per part dels batlles com del Ministeri Fiscal, en protecció de la persona amb discapacitat. Aquesta solució operava no només en els casos de guàrdia, sinó també en l'àmbit penal i, endemés, en el decurs d'una detenció. D'igual manera, en l'àmbit civil, si s'observava que alguna de les parts podia estar en aquesta situació, se sol·licitava la valoració del metge forense i se suspenia el procediment fins a l'establiment de la mesura de protecció.

En qualsevol cas, si malauradament fos necessari i en últim extrem, la vulneració de drets constitucionalment reconeguts de la persona amb discapacitat restava sempre garantida per les vies d'impugnació judicials.

En aquests termes, en el marc de les competències del Consell Superior de la Justícia, que, s'insistia, no incloïen la participació de les decisions jurisdiccionals ni legislatives preteses més enllà de les accions realitzades, se'ns informava que l'Àrea de formació era conscient de la sensibilitat i la transcendència d'aquesta matèria. Per això, i seguint les recomanacions del Comitè de les Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat, s'havien impartit cicles formatius en aquest respecte adreçats al personal judicial i fiscal, tant durant l'exercici 2024 com en anys anteriors. Així, per exemple, l'any 2024 es va dur a terme, en el marc del Pla de Formació obligatori, un seminari de bones pràctiques en les audiències de menors i de persones amb discapacitat. Igualment, diferents membres de la carrera judicial i fiscal havien assistit, i tenien previst assistir novament durant aquest any 2025, a les formacions específiques sobre la participació de persones vulnerables en els processos judicials, inclos el penal, o sobre els aspectes jurídics i psiquiàtrics rellevants en els processos, entre altres temàtiques relatives a la protecció en els processos judicials de persones amb discapacitat.



DOCUMENTS

TIPUS: Informe
NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXX_2025_0000000000000000000000052413
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES

REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

7.- Amb data 25 de març de 2024, es va iniciar un expedient d'ofici arran de les notícies publicades a la premsa amb referència al conveni hispanoandorrà i, concretament, a la manca de cobertura sanitària als ciutadans espanyols amb discapacitat i que viatjaven al Principat de turisme o en estades curtes.

De la informació tramesa per la CASS es desprenia que, d'acord amb el conveni amb la Seguretat Social espanyola, la persona desplaçada a Andorra estava coberta, en cas d'urgència, d'acord amb la legislació que aplica la parapública andorrana i a càrrec de la institució de la seguretat social espanyola i que la normativa andorrana era la mateixa per a totes les persones i no es feia cap distinció quant a cobertura sanitària amb les persones amb discapacitat.



DOCUMENTS

TIPUS: Informe

NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024

UNITAT: Serveis Generals

ORIGEN: Administració

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54

IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413

ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES

REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14

SIGNATURES

CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

Institucions penitenciàries

Aquest sector fa referència als expedients que es vinculen al Centre Penitenciari de la Comella i als seus interns l'any 2024. Durant aquest any, el Raonador del Ciutadà s'ha desplaçat reiteradament al centre a fi de donar curs a les demandes que els interns ens trameten mitjançant un formulari i que en ocasions no han estat objecte d'obertura d'expedients, ja que s'han basat en un suport d'escolta activa. En aquest període de temps hem tramitat sis expedients.

Prèviament volem deixar palès que dels interns entrevistats, tots ells menys un, ens han traslladat el tracte íntegre, professional i afable de tot el personal del centre i que la medicació subministrada al centre és fa a partir de les prescripcions mèdiques pautades.

Respecte a l'intern que denunciava un suposat tracte degradant i/o vexatori per part d'un agent penitenciari, la institució del Raonador del Ciutadà va fer el seguiment corresponent perquè aquesta persona pogués exercir els seus drets de denúncia i obtingués l'atenció suficient per part de les autoritats competents.

Des de la Institució del Raonador del Ciutadà vam fer el seguiment de les investigacions iniciades arran del suïcidi ocorregut els darrers dies d'octubre a l'interior d'una cel·la. En aquest sentit, ens constaven dues enquestes administratives i la causa judicialment oberta.

A la llum d'aquest succés, no podem deixar de confirmar allò que hem expressat en l'informe: la duresa del règim penitenciari no és l'idoni per encarar amb garanties la recuperació d'aquestes persones i la seva reinserció social, especialment quan hi ha perfils amb discapacitat psíquica i/o trastorns mentals destacables.

1.- Amb data 4 de juny de 2024, arran de diverses queixes de funcionament del centre per part de diversos interns i familiars, es va obrir un expedient d'ofici. En aquest sentit, es va elaborar un qüestionari dirigit a la direcció del centre penitenciari, amb diverses preguntes:

Marc general

— Nombre d'interns a data d'avui. Especificar en quina situació es troben(preven-tius...)

— Nacionalitat dels interns. Especificar si tenen autorització de residència.

— Dels actuals interns, especifiqueu quants són reincidents.

— Dels actuals interns, especifiqueu de quin tipus de delictes se'ls acusa o han comès.

— Indiqueu el temps mitjà d'internament dels condemnats de manera ferma.

— Indiqueu el temps mitjà d'internament dels interns en presó preventiva.

Marc mèdic

— Expliqueu com s'estructura l'atenció mèdica del centre penitenciari. Especifiqueu el nombre de facultatius i la seva distribució horària al centre.

— Indiqueu el nombre d'interns que a data d'avui pren medicació d'aquests tipus:

Benzodiazepines

Antipsicòtics

Hipnòtics

Antidepressius

Anticomicials

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

— Indiqueu el nombre de visites presencials que han fet els metges especialistes en psiquiatria els darrers sis mesos.

— Indiqueu si el centre penitenciari compta amb un programa específic i estructurat relatiu a la salut mental dels interns.

Marc psicològic

— Expliqueu com s'estructura l'atenció psicològica del centre penitenciari. Especifiqueu el nombre de psicòlegs i la seva distribució horària al centre.

— Indiqueu el nombre d'altres professionals de les ciències socials (educadors socials, treballadors socials, etc.) i la seva distribució horària.

Marc de la gestió del temps, dels espais i d'activitats dels interns

— Indiqueu en el següent quadre la distribució horària, d'espai i d'activitat dels interns.



44 | Expedients destacats 2024

Hores	Espais	Activitat
00:00 a 01:00		
01:00 a 02:00		
02:00 a 03:00		
03:00 a 04:00		
04:00 a 05:00		
05:00 a 06:00		
06:00 a 07:00		
07:00 a 08:00		
08:00 a 09:00		
09:00 a 10:00		
10:00 a 11:00		
11:00 a 12:00		
12:00 a 13:00		
13:00 a 14:00		
14:00 a 15:00		
15:00 a 16:00		
16:00 a 17:00		
17:00 a 18:00		
18:00 a 19:00		
19:00 a 20:00		
20:00 a 21:00		
21:00 a 22:00		
22:00 a 23:00		
23:00 a 00:00		

Notes:

Si hi ha variacions entre penats i preventius, indiqueu-les. També si varia en dies feiners i caps de setmana.

Si hi ha variacions segons els mesos de l'any, indiqueu-les.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14Marc per al desenvolupament d'activitats educatives, culturals i d'esbarjo

a)

— Indiqueu quins estudis es poden fer al centre penitenciari.

— Actualment, quants interns els estan fent.

— Indiqueu el nombre de professionals docents destinats a aquesta activitat.

— Tots els interns poden participar en les activitats educatives?

— Indiqueu les hores setmanals dedicades a aquesta activitat.

— Indiqueu quants alumnes han participat en aquesta activitat en els darrers dos anys.

— Indiqueu els criteris qualitatius o de seguiment de l'activitat.

b)

— Indiqueu les activitats culturals dutes a terme al centre penitenciari en el darrer any.

— Feu una petita descripció/explicació de les activitats. Quantifiquen les hores.

— Indiqueu el nombre d'interns participants.

c)

— Enumereu i descriuiu les activitats d'esbarjo.

— Indiqueu el grau de participació dels interns en aquestes activitats. Quantifiquen les hores.

Marc per a la reinserció social

— Indiqueu els mitjans d'orientació per a la resocialització i la reinserció social dels interns.

— Exposeu breument en què consisteixen aquests mitjans.

— Indiqueu les hores emprades en aquests mitjans.

Marc material del centre penitenciari

— Indiqueu els m2 de de les cel·les dobles i triples.

Marc alimentari dels interns

— Indiqueu on fan els àpats els interns.

— Indiqueu els horaris dels àpats.

— Indiqueu qui confecciona els menjars i els menús.

— Indiqueu si el centre disposa de cuina pròpia.

En resposta a aquest qüestionari, es va rebre un extens informe elaborat per la Direcció d'Institucions Penitenciàries en què se'ns transmetien les dades següents:

A partir de les nombroses visites que havíem fet en aquell moment de l'any al centre penitenciari i de les respostes rebudes, vam transmetre amb data 23 de juliol de 2024 al Ministeri de Justícia i Interior les següents preocupacions:

— Per norma general, els interns romanen a l'interior de les cel·les entre dinou i vint hores diàries.

— Els interns fan els tres àpats diaris a l'interior de les cel·les.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_0000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

46 | Expedients destacats 2024

— Constatem molt poques accions dirigides a la reinserció dels interns penats.

— Constatem que un grup força nombrós d'interns pren la següent medicació:

Benzodiazepines: 42 interns

Antipsicòtics: 18 interns

Hipnòtics: 4 interns

Antidepressius: 24 interns

Anticomicials: 6 interns

Hi havia interns que prenen més d'un fàrmac.

Davant d'aquestes quatre preocupacions, probablement estàvem davant d'un mateix problema amb diferents conseqüències.

Per tant, i tenint tots aquests antecedents, el Raonador del Ciutadà, en l'exercici de les facultats que li confereix la llei per la qual es regeix, va resoldre formular les següents.

RECOMANACIONS:

— *Que el Ministeri de Justícia i Interior prengui en consideració la possibilitat d'efectuar les accions o gestions que consideri oportunes a fi que els interns puguin romandre el màxim de temps fora de les cel·les.*

— *Que el Ministeri de Justícia i Interior prengui en consideració la necessitat de controlar i regular la medicació que se subministra als interns, ja que es considera realment elevada, i fer que sigui l'estrictament necessària.*

— *Que el Ministeri de Justícia i Interior prengui en consideració la necessitat d'incrementar les hores i els recursos per reinserir de forma adequada els interns a la societat.*

— *Que el Ministeri de Justícia i Interior prengui en consideració la necessitat d'habilitar un menjador comunitari a fi de cercar la màxima socialització i evitar l'aïllament dels interns.*

Seguidament, es va rebre un escrit del Ministeri de Justícia i Interior en què se'ns comunicava que s'havien traslladat aquestes recomanacions a la direcció del Departament d'Institucions Penitenciàries.

En aquest sentit, se'ns adjuntava còpia de la carta tramesa pel director del Departament d'Institucions Penitenciàries en què ens informava de les dificultats de dur a terme les recomanacions esmentades i on proposava d'organitzar una visita al centre penitenciari per veure'n personalment el funcionament.

Així mateix, se'ns comunicava que, pel que feia a la recomanació d'augmentar el nombre d'hores que els interns romanguessin fora de les cel·les, se'ns informava que es podia estudiar la viabilitat d'obrir el pati durant més temps, però que això tindria repercussió en altres activitats com ara els horaris dels àpats i els horaris de recompte d'interns i revisió de cel·les.

Pel que feia a la quantitat i tipologia de la medicació pautada als interns, no podíem rebatre l'acció dels professionals sanitaris, ja que ells eren els entesos en la matèria; per tant, el Departament d'Institucions Penitenciàries no podia intervenir en aquest respecte.

Pel que feia a l'oferta en matèria de reinserció, amb els recursos de què disposaven s'estava oferint una atenció que havia millorat molt respecte a anys anteriors, que eren coneixedors que s'havia de treballar en aquest sentit per reforçar les activitats destinades a la reinserció i que cada cop més s'incrementava l'atenció als interns.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

Finalment, quant a la recomanació de destinar un espai habilitat com a menjador comunitari, se'ns informava que estructuralment no era viable per manca d'espais i per motius obvis de seguretat.

Violència de gènere

En aquest apartat es ressenyen els expedients relacionats amb violència de gènere. Són quatre els expedients que hi han quedat inclosos. En essència, són sol·licituds d'informació per part de ciutadanes que havien patit o patien aquest tipus de violència exercida per les seves exparelles i que no sabien com procedir. En aquest sentit, tots els casos els hem traslladat a l'Àrea de Polítiques d'Igualtat.

En vista d'un dels casos, vam obrir un expedient d'ofici. La qüestió nuclear de l'assumpte és la de determinar si les ordenances penals són els procediments idonis per jutjar els casos de violència de gènere amb denúncies creuades. A vegades, la víctima encara està en estat de xoc i el que vol és que el procés s'acabi ràpidament.

El cas concret va ser d'una ciutadana víctima de violència de gènere i alhora autora d'una agressió a la seva parella. La ciutadana ens manifestà que, per tal d'acabar amb el procés judicial ràpidament, va acceptar l'ordenança penal malgrat que ella considerava que únicament s'havia defensat.

En aquest cas, l'ordenança judicial li havia comportat repercussions a nivell dels tràmits administratius d'immigració.

Administració general

Sota aquesta denominació es recullen els expedients relacionats amb les administracions públiques, parapúbliques i altres entitats de dret públic.

1.- Amb data 20 de febrer de 2024, va entrar un escrit de queixa d'un ciutadà en què ens comunicava la qüestió que l'afectava i que es concretava en les tarifes per consum de

tram que aplicava FEDA que, en el cas de famílies nombroses, es veien consideradament augmentades. Que a nivell comparatiu entre un nucli familiar format per dues persones i un de sis persones, la factura de la llum es podia veure incrementada en un 41%, tal com es podia comprovar:

Factura de subministrament elèctric (tarifes 2023)

Real 6p					Càlcul 2p	
Consum total kWh			kWh	€	kWh	€
Consum Tram 1	103 kWh	11,55 c€/kWh	103	11,90	103	11,90
Consum Tram 2	517 kWh	11,55 c€/kWh	517	59,71	517	59,71
Consum Tram 3	413 kWh	17,52 c€/kWh	413	72,36	413	16,53
Consum Tram 4	∞ kWh	20,72 c€/kWh	2.349	486,71	94	19,48
Potència	25 kWh		25	53,24	25	53,24
Lloguer				1,34		1,34
Total mes			3.382	685,26	1.127	162,19
Total mes pp			564	114,21	564	81,10
						41%

Es va admetre a tràmit la queixa i es va sol·licitar el parer de FEDA. Rebuda la contesta, se'ns informava que, pel que feia a la diferència de preu entre els primers trams de consum elèctric i el tram 4, que corresponia als consums més elevats, en primer lloc calia tenir en compte que les tarifes elèctriques les aprovava el Govern, a proposta de FEDA, i que tenien aplicació per a totes les entitats distribuïdores. Per tant, tot i que FEDA era un actor rellevant en el procés, no era competència seva l'aprovació de les tarifes i el criteri no podia ser individual. Tot i així, se'ns expressava el sentit de les tarifes actuals.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_0000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

La definició de les tarifes elèctriques tenia com a premisses el manteniment de la competitivitat respecte als països veïns, la voluntat de protegir l'impacte sobre les famílies vulnerables, la necessitat de preservar la gestió dels preus de l'energia en els mercats veïns i també la voluntat de fomentar l'estalvi energètic.

Així, doncs, en els darrers anys s'havia mantingut una política que situava els preus dels trams mínims de consum a nivells més baixos, mentre que el tram 4, per a consums superiors, efectivament era el més elevat. Concretament, el preu del tram 4 es començava aplicar a partir d'un consum superior a 33,33 kWh/dia, és a dir, un consum de 999,9 kWh en un mes de 30 dies. Aquesta mesura tenia com a objectiu fomentar l'estalvi energètic.

Tot i ser conscients que el consum elèctric varia molt segons la mida de l'habitatge, el nombre de persones que hi conviu, de si disposa o no de calefacció elèctrica i de les condicions d'aïllament i eficiència energètica que tingui, els paràmetres que es fixen tenen en compte els consums tipus, que majoritàriament no arriben a fer ús del tram 4.

D'altra banda, quant a les bonificacions per a famílies nombroses, no existia cap casuística ni reducció específica. Si que existia un mecanisme d'ajuda a les famílies vulnerables que era la tarifa bonificada, que s'adreçava a qualsevol família que percebes una ajuda del Ministeri d'Afers Socials. En aquest cas, les tarifes eren més reduïdes i no es pagava el cost del terme de potència, cosa que feia que l'import de la factura es reduís considerablement. Aquesta tarifa, a més, s'havia mantingut congelada en els darrers increments tarifaris.

Independentment d'això, entenien que el neguit manifestat en aquest escrit no es re-

feria necessàriament a famílies vulnerables, sinó a famílies que, pel fet de tenir més components, consumien més. En aquest sentit, per definir una tarifa diferenciada creien que la necessitat s'hauria d'establir des del Ministeri d'Afers Socials i, en cas que es considerés oportú, FEDA posaria els mecanismes necessaris a disposició.

A la vista del contingut de la resposta, el Raonador del Ciutadà va formular una recomanació al Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública:

RECOMANACIÓ:

— *Que el M. I. Govern prengui en consideració la possibilitat de contemplar el nombre de persones del nucli familiar a l'hora de calcular el preu del consum de tram 3 i 4 i que s'apliquin bonificacions sobre el preu fixat pel Govern a les llars de famílies nombroses.*

Posteriorment, després de trametre tres recordatoris al Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública reclamant la contesta a la recomanació, transcorreguts nou mesos, se'ns informava que la recomanació havia estat traslladada al Departament d'Energia i Transports perquè l'examinés. Donada la resposta, es va trametre un escrit a aquest departament reclamant la resposta. Finalment, el secretari d'Estat d'Energia i Transports ens contestà que estudiarien la nostra recomanació.

2.- Amb data 29 de febrer de 2024, una ciutadana presentava un escrit de queixa, ja que, des del 2 de setembre de 1996, era treballadora a l'Administració General ocupant una plaça de mestra de francès, adscrita al Departament de l'Escola Andorrana del Ministeri d'Educació i Cultura en qualitat d'agent de l'Administració de caràcter indefinit. I que, des del 31 d'agost de 2008, es trobava en situació d'excedència sense reserva de plaça.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

50 | Expedients destacats 2024

Amb data 7 de febrer de 2011 va sol·licitar el seu reingrés a l'Administració, però no havia tingut cap resposta a la seva demanda. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de saber el resultat de la seva petició.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar del Ministeri de Relacions Internacionals, Educació i Universitats que se'ns informés del curs que s'havia donat a la sol·licitud.

La resposta va ser:

Que l'Àrea de Recursos Humans del Ministeri de Relacions Institucionals, Educació i Universitats, per al període 2008-2011, no disposava de competència en la gestió de les excedències i reingressos del seu personal i que no la va adquirir fins al 8 de febrer de l'any 2019 en virtut de l'aprovació de la Llei 8/2019, del 7 de febrer, del Cos d'Educació.

Que mitjançant una demanda d'informació escrita a la Secretaria d'Estat de Funció Pública van poder corroborar que, efectivament, en els seus arxius físics i digitals hi constava l'atorgament de l'excedència sense reserva de plaça de la demandant a comptar del dia 1 de setembre de 2008 fins al 31 d'agost de 2011.

Que, efectivament, als registres de la Secretaria d'Estat de Funció Pública, hi constava també la sol·licitud de reingrés a l'Administració General cursada el dia 7 de febrer de 2011 en què la interessada demanava retornar al lloc de treball de mestre de francès ubicat a l'Escola Andorrana d'Escaldes-Engordany.

Que tenint en compte l'article 27 del Decret legislatiu del 26 de juliol de 2017 de publicació del text refós de la Llei de la funció pública, del 15 de desembre de 2000, on s'establien els criteris sobre la provisió de

places en la planificació dels recursos humans i es preveia que "abans de la convocatòria pública, les places vacants o de nova creació han de ser cobertes atenent les sol·licituds de reingrés del personal amb excedència sense reserva de plaça, sempre que la plaça vacant o de nova creació sigui d'un lloc de treball de la mateixa classificació que la plaça que el funcionari va deixar en el moment de l'excedència i que reuneixi els requisits necessaris per a la plaça vacant o de nova creació".

Sabent que l'Administració General no havia publicat des d'aleshores cap convocatòria pública del lloc de treball del qual n'era titular la interessada; és a dir, mestra de francès, i que, per tant, no se l'havia pogut reingressar a l'Administració en el lloc específic que sol·licitava.

Tenint en compte l'article 51 de la Llei 29/2022, del 21 de juliol, de modificació de la Llei 11/2019, del 17 de gener, de la funció pública, on s'especificava que "si en el moment de sol·licitar el reingrés no hi ha cap plaça vacant del mateix nivell de classificació que el que va deixar en el moment de l'excedència, i no vol quedar en situació de reserva, el funcionari o treballador públic indefinit pot optar per:

a) Presentar-se a un concurs de mobilitat interna, a la convocatòria per cobrir una plaça vacant o de nova creació on el lloc de treball assignat sigui d'un nivell de classificació superior al lloc de treball que va deixar en el moment de l'excedència.

b) Sol·licitar el reingrés en una plaça vacant o de nova creació on el lloc de treball assignat sigui d'un nivell de classificació inferior..."

Havent corroborat que durant el període 2011-2024 no hi va haver cap procés de provisió de places de mestres de francès i que,

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_0000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

en virtut de l'article 51 de la Llei 29/2022, la interessada podia adreçar a l'Àrea de Recursos Humans del Ministeri de Relacions Institucionals, Educació i Universitats la seva voluntat escrita de reingressar al cos d'educació en qualitat de mestra de francès, i que es podria procedir a formalitzar el seu reingrés a dia 1 de setembre de 2024 en una vacant de mestra de francès.

3.- Amb data 29 d'abril de 2024, un ciutadà presentà un escrit de queixa, ja que el 17 de novembre de 2023 va presentar tota la documentació per a la creació d'una associació de pesca. Que, no tenint cap informació en aquest respecte, el dia 15 d'abril de 2024 els promotors de l'associació es van posar en contacte telefònic amb el Registre d'Associacions i els van informar que havien d'efectuar uns canvis documentals.

Així, transcorreguts més de cinc mesos sense que s'hagués pogut crear l'associació i tenint en compte que el dret d'associació és un dret fonamental, sol·licitaven la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi que s'agilitessin els tràmits.

Admès a tràmit l'escrit, es va sol·licitar del Ministeri de Justícia i Interior que se'ns informés de l'estat del tràmit. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que els promotors havien estat informats que havien d'efectuar canvis documentals.

Que, en primer lloc, en data 27 de novembre de 2023, el demandant va presentar la sol·licitud mitjançant la qual sol·licitava la creació d'una associació de pesca. Posteriorment, el 16 d'abril de 2024, havent analitzat amb detall la documentació que acompanyava la sol·licitud, conjuntament amb l'àrea corresponent de la Secretaria d'Estat de Joventut i Esports —que, en tractar-se d'una associació esportiva, també participava en el procediment—, es va notificar una diligència a l'interessat amb les

modificacions que s'haurien de dur a terme a la documentació aportada per poder continuar amb el procediment de creació de l'associació.

Posaven en relleu que, malauradament, i degut al volum de feina que darrerament havia tingut l'àrea del Ministeri de Justícia i Interior que s'encarregava del Registre d'Associacions, no va ser possible fer un retorn al sol·licitant abans del 16 d'abril, però que des d'aquest dia el demandant disposava de tota la informació relativa a les modificacions que caldria fer a la documentació presentada i que per a qualsevol dubte o aclariment que li calgués en relació amb la diligència notificada i concretament amb les modificacions que caldria dur a terme, es podia adreçar a la cap d'àrea dels registres del Ministeri de Justícia i Interior.

4.- Amb data 29 d'abril de 2024, un ciutadà presentava un escrit de queixa i manifestava que el carrer Sant Esteve d'Andorra la Vella era de vianants, per la qual cosa els bars podrien ocupar la zona amb terrasses, però que, com que no s'havia modificat la calçada, no es respectava i continuava havent-hi circulació de vehicles de pas i que no eren veïns que estacionaven als pàrquings dels immobles.

L'escrit precisava que les queixes ja s'havien tramitat al Comú i que havien estat resoltes durant uns quants dies amb la presència d'agents de circulació que controlaven que no es circulés, tot i que el problema persistia amb vehicles estacionats, en contra direcció i ocupant tota la zona de terrasses.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va traslladar la queixa al Comú d'Andorra la Vella a fi de saber les accions que s'havien efectuat, així com el seu parer sobre la problemàtica exposada.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

52 | Expedients destacats 2024

En la resposta rebuda se'ns informava que, abans de les modificacions, aquest carrer no era exclusivament per a vianants. D'altra banda, fruit dels controls dels agents de circulació van constatar que al carrer Sant Esteve hi circulaven vehicles en ambdós sentits.

Així, vistes les queixes de diversos veïns de la zona, es va decidir reobrir el carrer al trànsit i habilitar tres places d'estacionament de rotació comercial i una zona d'estacionament per a motocicletes. Pel que feia a les terrasses, se'ns feia avinent que s'havia mantingut l'emplaçament, però que s'havia reduït l'espai d'ocupació de la via pública guanyant així seguretat per als veïns.

5.- Amb data 29 d'abril de 2024, un ciutadà ens comunicava la qüestió que l'afectava i que es concretava en el fet que era llogater d'un pis des del 2009 que havia adquirit un vehicle híbrid i que havia sol·licitat al propietari del pis permís per instal·lar un carregador a la plaça d'aparcament.

Que encara no tenia l'autorització i que l'administrador de la finca li havia comunicat que s'ho estava pensant, però que possiblement li denegaria l'autorització. Revisant la Llei 4/2016, del 10 de març, de foment del vehicle elèctric, en el article 2, disposició final sisena, es modificava l'article 8.1 de la Llei 12/2004, del 30 de juny, de propietat horitzontal, atorgant als propietaris el dret de poder instal·lar un carregador al seu aparcament, però no al llogater o "ocupant" de la unitat immobiliària, sinó que aquest dret quedava en mans del propietari mitjançant una autorització.

A més de ser una situació discriminatòria, des del seu punt de vista, el ciutadà manifestava que es podria interpretar que la llei de foment del vehicle elèctric quedava mancada en no permetre a tots els ciutadans exercir els drets que s'haurien d'ator-

gar a tothom i no solament a un sector de la ciutadania que per aquest motiu es podria qualificar de privilegiat. Considerava que la llei permetia una situació en què un ciutadà no podia exercir plenament els seus drets.

Es va trametre la queixa a la Secretaria d'Estat de Transició Energètica, Transports i Mobilitat. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que, en efecte, l'article 2, disposició final sisena, de la Llei 4/2016, del 10 de març, de foment del vehicle elèctric modifica l'article 8.1 de la Llei 12/2004, del 30 de juny, de propietat horitzontal. Quedava redactat com segueix:

1. Els propietaris o ocupants, aquests darrers amb el permís escrit del propietari, poden modificar els elements arquitectònics, les instal·lacions o els serveis d'una unitat immobiliària quan la modificació no vagi en detriment de la seguretat de l'edifici, quan no alteri l'estructura de l'immoble o la seva configuració exterior, sempre que no comporti perjudici als drets dels altres propietaris.

A la resta de l'immoble no hi poden realitzar cap tipus d'alteració, i si observen la necessitat d'efectuar una reparació urgent, ho han de fer saber prèviament a l'administrador o a les persones que representen la Comunitat.

Els propietaris o ocupants d'una unitat immobiliària poden utilitzar les coses comunes conforme al seu destí natural, de manera que no perjudiquin l'interès de la Comunitat ni impedeixin als altres propietaris utilitzar-les segons el seu dret. En particular, els propietaris o ocupants, aquests darrers amb el permís escrit del propietari, poden utilitzar les zones comunes per connectar als comptadors d'electricitat existents els punts de càrrega per a vehicles de mobilitat elèctrica instal·lats en les places d'aparcament o en altres zones privatives,

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_0000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

amb dispositius secundaris que permetin conèixer el seu consum específic i d'acord amb la normativa vigent. Els propietaris o ocupants han d'assumir les despeses derivades d'aquesta instal·lació.

D'acord amb el redactat precedent, l'ocupant (o llogater als efectes de l'expedient en curs) necessitava el permís escrit del propietari per modificar les instal·lacions o els serveis d'una unitat immobiliària, en aquest cas, la plaça d'aparcament.

Per tant, vistes les nostres consideracions en relació amb la situació del demandant, ens comunicaven que en prenen nota i que, amb l'objectiu de garantir l'aplicació de l'esperit de la Llei 4/2016, proposarien, en el marc de les seves competències, la inclusió de mecanismes que facilitessin actuacions com les que eren objecte d'aquest expedient en una propera proposta de projecte de llei que es pogués tramitar des de la Secretaria d'Estat.

6.- Amb data 9 de maig de 2024, un ciutadà presentava un escrit de queixa, ja que manifestava el seu desacord per una notificació del Cos de Policia. La notificació es feia a un nadó de quatre mesos, nascut a Andorra, perquè abandonés el país en un termini màxim de vuit dies per trobar-se en situació irregular.

Es va admetre a tràmit la queixa i se'n va fer trasllat al Ministeri de Justícia i Interior sol·licitant que ens assabentessin de la seva opinió sobre la present notificació i que ens trametessin tota la documentació que constés a l'expedient administratiu relacionat amb la notificació referenciada.

Vam constatar que aquesta notificació va provocar al seu progenitor una situació de neguit i preocupació totalment innecessària i que no s'hauria d'haver produït. Que, segons esmentava el Ministeri en l'escrit de

resposta, la notificació, per un error humà, no va tenir en compte que es tractava d'un menor d'edat.

En efecte, la normativa nacional i internacional respecte als menors d'edat els garanteix un tractament i una protecció especials.

En conseqüència i tenint en compte tot el que s'ha exposat, el Raonador del Ciutadà, en l'exercici de les facultats que li conferia la Llei per la qual es regeix, va resoldre formular la següent.

RECOMANACIÓ:

— *Que el Ministeri de Justícia i Interior adopti les mesures escaients quan els interessats siguin menors d'edat a l'hora de fer complir la normativa vigent en matèria d'immigració.*

I així mateix el Raonador formulava el següent.

RECORDATORI DE DEURES LEGALS:

— *Que el Ministeri de Justícia i Interior i els seus departaments tinguin present l'article 124 a) de la Llei 9/2012 del 31 de maig, de modificació de la Llei qualificada d'immigració, que transcrivim tot seguit:*

Article 124. Limitacions a la mesura d'expulsió administrativa.

No poden ser objecte d'una mesura administrativa d'expulsió:

a) L'estranger menor d'edat.

Rebuda la resposta a la recomanació i al recordatori de deures legals, se'ns informava que s'havien comunicat als corresponents departaments per tal de fer-ne efectiu el contingut.

7.- Amb data 17 de juny de 2024 i després que diversos ciutadans, aprofitant que el

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

54 | Expedients destacats 2024

Raonador del Ciutadà es va desplaçar al Pas de la Casa per atendre els ciutadans que hi resideixen i saber de primera mà els seus problemes i neguits, sis persones, de manera individual, van plantejar formalment una queixa sobre la inseguretat ciutadana que viu aquest nucli de població.

En general, manifestaven l'existència d'un creixent nombre de joves provinents de França que diàriament es dedicaven a comprar tabac a petits comerços de la vila, transportar-lo just passat el riu i, a la tarda o nit, baixar-lo fins passat el punt fronterer francoandorrà.

Segons aquestes persones, els joves, quan se sentien amenaçats o perseguits per la policia, s'amagaven a l'interior dels comerços i portals de cases o corrien escapolint-se cap a l'altre costat del riu. A més, cometien petits furts, fet que creava una sensació d'inseguretat a residents i turistes.

Altrament, també ens van manifestar que, en alguna ocasió, aquests joves havien assetjat noies turistes i residents. També havien protagonitzat baralles entre ells i havien provocat situacions incòmodes per als residents, en especial l'augment de la brutícia a la vora del riu i a la muntanya del costat francès, donant així una imatge pèssima del Pas de la Casa.

En essència, ens van manifestar que se sentien insegurs i que temien que algun dia passés alguna cosa més greu. El mateix dia, una volta finalitzat l'horari d'atenció al públic, vam donar un tomb pels carrers del Pas i per ambdós costats del riu i, efectivament, sense gaires dificultats vam comptabilitzar una seixantena de joves traginant tabac i embulant els cartrons prop del riu.

Davant d'aquesta problemàtica i de la inseguretat que percebien els residents del Pas de la Casa, el Raonador, d'ofici, va trametre

un escrit al Ministeri de Justícia i Interior informant de la situació.

Rebuda la contesta, se'ns informava que, des del Govern, eren plenament conscients d'aquella problemàtica i que per aquest motiu s'havien anat prenent mesures com per exemple reforçar els efectius policials i duaners en funció de les necessitats de cada moment. Que des del 20 de juny s'havien reforçat els efectius policials amb vista a la temporada d'estiu i que també hi participaven membres de les Unitats d'Intervenció Tècnica, Seguretat Ciutadana, Fronteres i Estrangeria, i el Grup de Suport de Manteniment de l'Ordre (GSMO), que duen a terme accions preventives i intervenien quan era necessari davant de problemes d'ordre públic. A més, destacaven que existia una excel·lent col·laboració entre els agents del Cos de Policia i els agents de circulació del Comú d'Encamp, que també participaven en algunes de les accions esmentades en el marc de les competències que tenien atribuïdes.

Finalment, se'ns comunicava que s'havien impulsat patrulles mixtes integrades per agents de policia i de duana, en el marc de la col·laboració existent amb l'Estat francès, que estaven donant bons resultats i que havien permès detencions i decomisos de tabac a ambdues bandes de la frontera. Així mateix, les autoritats franceses els havien informat que abans de finals d'aquest any es destinarien sis gendarmes fixos a l'Ospitalet, la qual cosa faria que millorés la situació.

8.- Amb data 17 de juliol de 2024, un ciutadà presentava un escrit de queixa, ja que no estava d'acord amb les reiterades sancions d'estacionament que els agents de circulació de la parròquia d'Andorra la Vella imposaven als seus dos vehicles —un de 100% elèctric i un altre d'híbrid de gasolina endollable— que estaven degudament identificats amb el distintiu de vehicle elèctric tal com marca

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

la norma per a la seva correcta identificació amb el distintiu que l'ACA li va subministrar. Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar al Comú d'Andorra la Vella que ens informés sobre aquesta situació. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que, després de revisar els arxius, havien comprovat que, efectivament, s'havien denunciat diverses vegades els vehicles de l'interessat per infracció de l'article 6.1a de l'Ordinació del 13 de desembre de 2018, reguladora del servei d'estacionament amb limitació horària de vehicles a l'espai públic de la parròquia d'Andorra la Vella, estacionar en les zones 1 i 2 sense haver adquirit el títol habilitant d'estacionament o no col·locar-lo en un lloc visible a l'interior del parabrisa del vehicle impedit-ne la visibilitat des de l'exterior.

Que posteriorment a la sanció van constatar que els vehicles es trobaven correctament estacionats a la zona de parquímetres. Tot i que les sancions s'havien anul·lat en verificar que els vehicles estaven estacionats correctament, lamentaven les molèsties que aquest fet hagués pogut ocasionar al demandant, i per evitar situacions similars procedien a fer un recordatori a tots els agents perquè fossin més curosos a l'hora de verificar si els conductors dels vehicles cometien alguna infracció i així evitar que aquest fet tornés a succeir.

9.- Amb data 19 de juliol de 2024, un ciutadà presentava un escrit de queixa, ja que tenia un vehicle declarat històric classificat G, segons el Decret 11/2024, d'aprovació del Reglament de vehicles històrics. Que aquest reglament deia que aquest tipus de vehicle havia de passar la ITV cada cinc anys. Que en passar la ITV aquest any, l'hi havien fet per un any manifestant que ells no aplicaven aquesta llei. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà.

Un cop adreçats a la Direcció de l'ITV i al Departament de Seguretat Industrial i Ve-

hicles, es va informar el demandant dels tràmits que havia d'efectuar per solucionar el problema, segons allò estipulat al Decret 11/2024.

Posteriorment, el demandant comunicava que ja havia pogut resoldre la situació amb la ITV.

10.- Amb data 28 d'agost de 2024, un ciutadà presentava una queixa en la qual exposava les diverses vegades en què alguns usuaris de les instal·lacions del Centre Esportiu dels Serradells, concretament del gimnàs, procedien a efectuar filmacions, sense tenir en compte l'aparició d'altres usuaris en les imatges sense que se'ls hagués sol·licitat el consentiment, és a dir, sense tenir en compte, entre d'altres extrems, el dret a la intimitat.

Davant aquesta situació, el Raonador del Ciutadà, d'acord amb la Llei per la qual es regeix, va formular al Comú d'Andorra la Vella la següent:

RECOMANACIÓ:

— *Que el Comú d'Andorra la Vella prohibeixi explícitament les filmacions dels usuaris en els espais tancats públics del Complex Esportiu dels Serradells i que informi d'aquesta limitació en el manual de normes d'ús de les instal·lacions.*

Es va rebre contesta, en la qual se'ns agràia la recomanació i, alhora, se'ns comunicava que, des del Centre Esportiu dels Serradells, tots els abonats rebrien, per correu electrònic, un recordatori de les normes d'ús del centre, entre les quals la prohibició de fer enregistraments que poguessin afectar altres usuaris.

D'altra banda, se'ns feia avinent que durant el mes d'octubre es faria signar a tots els abonats l'acceptació de les normes d'ús

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

56 | Expedients destacats 2024

establertes en el reglament del centre i en el darrer trimestre de l'any s'iniciaria una campanya en la qual els monitors del centre recordarien als usuaris els procediments a seguir, amb l'objectiu que amb aquestes actuacions es millorés la convivència entre tots els usuaris.

11.- Amb data 3 de setembre de 2024, es va obrir un expedient d'ofici arran de les diverses queixes de ciutadans que manifestaven les dificultats amb què topaven a l'hora de trobar un lloc de treball quan passaven l'edat de 50 anys. El Raonador del Ciutadà va emetre un suggeriment formal a la Ministra de Presidència, Economia, Treball i Habitatge.

SUGGERIMENT FORMAL:

— *Que el M. I. Govern prengui en consideració la possibilitat de contemplar polítiques públiques d'ocupació destinades a aquest col·lectiu de persones que es troben des-emparedes per motius d'edat.*

En no rebre resposta al suggeriment formal, es va trametre un segon escrit recordatori de les obligacions de col·laboració amb el Raonador del Ciutadà.

Finalment, es va rebre la contesta, en la qual se'ns manifestava que, d'acord amb el que preveïen la Llei 4/2019, del 31 de gener, d'ocupació, i el Decret del 12-2-2020 d'aprovació del Reglament de l'ocupació, el Govern, a proposta del ministeri encarregat de l'ocupació i d'acord amb les necessitats del mercat de treball i les condicions de les persones en situació de desocupació, en cada moment i en funció de les disponibilitats pressupostàries, aprovava els programes de foment de l'ocupació, la convocatòria dels quals es publicava al Butlletí Oficial del Principat d'Andorra, amb el dictamen previ del Consell Econòmic i Social.

També es deia que, d'ençà de l'any 2012, en què es van engegar els primers, aquests programes s'havien anat adaptant cada any al context socioeconòmic per oferir solucions ajustades i adequades a cada moment, d'acord amb la xifra d'inscrits al Servei d'Ocupació, en relació amb el nombre d'ofertes de treball que les empreses comunicaven a aquest servei.

En els darrers mesos, la situació del mercat laboral a Andorra s'havia caracteritzat per un elevat nombre d'ofertes de llocs de treball i un reduït nombre de persones registrades al Servei d'Ocupació, la qual cosa feia possible, d'una banda, enfocar els programes envers els col·lectius en situació de més vulnerabilitat i, d'altra banda, privilegiar les contractacions mitjançant els programes del sector privat, amb l'objectiu de millorar l'accés a llocs de treball de les persones que es trobaven en situació de desocupació, al mateix temps que es fomentava una ocupació estable i de qualitat.

En aquest sentit, el Programa de foment de la contractació en el sector privat atorgava una subvenció a les empreses per la contractació de diversos col·lectius de persones inscrites en recerca de feina al Servei d'Ocupació, entre les quals les persones d'edats compreses entre els 45 i els 65 anys. Així mateix, al Programa de millora de l'ocupabilitat mitjançant el sector públic i les entitats d'iniciativa social —en què se subvenciona la totalitat del salari—, s'hi podien acollir les persones inscrites al Servei d'Ocupació en recerca de feina, en edat de treballar, que formessin part d'un dels col·lectius amb més dificultats d'inclusió al mercat laboral; persones amb discapacitat; persones que es trobaven en situació de vulnerabilitat en la modalitat d'intervenció de treball amb suport; persones aturades de més de sis mesos, o bé persones beneficiàries de l'ajut per desocupació involuntària.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

El balanç dels programes de foment de l'ocupació del sector privat indica que l'any 2023 un 27,3% de les persones contractades pertanyien al col·lectiu de 50 anys i més (15 persones) i, aquest any, aquesta xifra era del 27,5% (11 persones). Es reafirmava, doncs, la importància d'aquests programes per permetre que les persones que es trobaven en una dinàmica de recerca activa de feina poguessin incorporar-se al mercat laboral. També els percentatges de contractacions de persones de 50 anys o més a través del Programa de millora de l'ocupabilitat mitjançant el sector públic i les entitats d'iniciativa social els anys 2023 i 2024 era elevat, amb un 55,0% i un 42,3%, respectivament, dels contractats pel programa cada any.

També era important destacar una altra de les polítiques actives d'ocupació que desenvolupava el Ministeri, que consistia en formacions i tallers ocupacionals adreçats a tots els demandants d'ocupació, i assenyalaven que el 2023 un 37% dels 362 usuaris del Servei d'Ocupació que van participar en formacions tenia 50 anys o més. En aquest sentit, resultava rellevant posar de manifest que en les dites formacions s'hi incloïa un taller específic per a més grans de 50 anys, que es va engegar l'any 2022 i que es mantenia en edicions successives. En aquest taller s'analitzava la perspectiva de les empreses a l'hora d'incorporar talent sènior i quines estratègies podien seguir els candidats per potenciar el seu perfil.

Es trobaven inscrites al Servei d'Ocupació 103 persones de més de 50 anys, un 20% de les quals necessitava el suport de l'equip especialitzat, ja que la seva incorporació al mercat laboral es veia dificultada per una situació de discapacitat o vulnerabilitat. Del 80% restant, que sumaven 82 persones, un 73% (60 persones) eren aturades de curta durada, amb una mitjana d'uns dos mesos d'inscripció al Servei d'Ocupació. Segons

es podia extreure de les demandes individuals, els criteris de recerca de cada persona variaven en funció de les expectatives, de la situació econòmica, dels requisits, de les limitacions i de les prioritats de cadascuna, i es denotava més o menys flexibilitat per adequar la seva demanda en funció de cada situació particular, que calia prendre en consideració de forma individualitzada per tal de copsar els motius de la desocupació.

També es manifestava que, en aquestes circumstàncies, s'encoratjava a adreçar-se al Servei d'Ocupació aquelles persones que ens havien transmès el seu neguit per tal de concertar una entrevista personalitzada amb una de les orientadores laborals i poder oferir-los accions individualitzades de millora de l'ocupabilitat, fer una revisió dels requisits i de les condicions sol·licitades per tal d'ajustar la demanda a la realitat del mercat del treball i també treballar en un itinerari d'orientació que ajudés a superar els obstacles que dificultaven la seva contractació.

Finalment, es valorava molt el nostre suggeriment formal manifestant que el tindrien en compte en la planificació futura de les polítiques actives d'ocupació del Govern.

12.- Amb data 1 d'octubre de 2024, un ciutadà va presentar un escrit de queixa relatiu a la contaminació acústica existent en l'actualitat per l'augment considerable de vehicles de tota mena: nous de gran cilindrada i vells amb el tub d'escapament obert.

Que s'havia adreçat als serveis policials i de circulació a fi de cercar una solució sense haver obtingut cap acció apreciable.

Admès a tràmit l'escrit, es va adreçar una demanda d'informació al Departament de Policia. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que, des de la Unitat de Seguretat Vi-



58 | Expedients destacats 2024

ària, eren plenament conscients de la problemàtica esmentada i que, per tant, els efectius que en formaven part actuaven en el moment que es constatava que un vehicle produïa sorolls molestos igual que ho feien els efectius de la Unitat de Seguretat Ciutadana.

Dit això, detallaven els articles existents a la Llei 12/2021, del 13 de maig, del Codi de la Circulació que els determinava el procediment i les actuacions legals.

Així mateix, mencionaven les infraccions constatades i notificades pel Servei de Policia els anys 2023 i 2024 fins a la data del present informe, en relació amb els articles esmentats:

2023		2024	
Art. 4.14:	2	Art. 4.14:	2
Art. 44.2:	37	Art. 44.2:	31
Art. 103.1:	2	Art. 103.1:	1
Art. 104:	71	Art. 104:	60

Vist que l'article 121.5 de la Llei 12/2021, del 13 de maig, del Codi de la Circulació determinava que els serveis comunals eren competents per constatar i imposar les sancions corresponents a la totalitat de les infraccions establertes a excepció de les que eren de competència exclusiva, en data 23 de febrer de 2024, amb l'acord de la Direcció, es va demanar la col·laboració dels diferents serveis de circulació comunals del Principat per tal de controlar i sancionar, si esqueia, els sorolls excessius dels vehicles que circulaven pel nucli urbà, desconeixent les actuacions que haguessin pogut efectuar.

13.- Amb data 28 de novembre de 2024, un ciutadà presentava un escrit de queixa, ja que, essent usuari de la línia d'autobusos L4 gestionada per la Cooperativa Interurbana Andorrana, en l'època d'hivern i davant l'augment de residents temporers que la utilitzaven, els busos havien de passar de llarg per les parades, ja que anaven plens o

bé amb un aforament de dubtosa legalitat.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà prop del Govern a fi que s'estudiés la possibilitat d'augmentar el nombre de freqüències en la temporada d'hivern.

Admesa a tràmit la demanda, es va sol·licitar el parer de la Secretaria d'Estat de Transició Energètica, Transports i Mobilitat. En la contesta se'ns informava que el servei de transport públic havia experimentat un augment significatiu de viatgers des de la implementació de mesures per reduir les tarifes fins a oferir un sistema gratuït per a una gran part de la ciutadania.

Que, per gestionar aquest augment, l'Àrea de Transports feia un seguiment continu de l'evolució del servei per determinar les necessitats d'adaptació en termes de capacitat, amb l'objectiu de minimitzar les ten-

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

sions en les línies i optimitzar els recursos disponibles, implementant mesures d'ampliació horària, millora de la cobertura territorial del servei i reforços, entre d'altres.

Amb referència a la línia L4 d'Andorra la Vella al Pas de la Casa i viceversa, informaven que l'Àrea de Transports havia millorat el servei des de l'inici de la concessió el 2019 per adaptar el servei a les necessitats de demanda dels usuaris.

Que el 2019, en temporada alta, els dies laborables, la freqüència era de les 6.45 a les 8.45 h cada 30 minuts i de les 8.45 a les 18.45 h cada 60 minuts. La darrera sortida en ambdós sentits era a les 20.30 h

Que a partir del 2020 es va iniciar un procés de millora de les freqüències del servei. Així, el 2022, durant la temporada alta, s'havien aconseguit freqüències de pas de 30 minuts en dies laborables, amb un total de 32 serveis diaris de pujada i 32 de baixada.

Que el 2023, durant la temporada baixa, es van mantenir els mateixos serveis que s'oferien la temporada alta del 2022.

Que la temporada alta de 2023-2024, la freqüència es va augmentar a cada 20 minuts, amb un total de 48 serveis diaris de pujada i 47 de baixada. Durant la temporada baixa, es va mantenir la mateixa freqüència que en la temporada baixa del 2023, afegint-hi un reforç addicional a les 6.40 h.

Que en l'actualitat, segons les dades disponibles del servei, existia suficient capacitat per a atendre la demanda, tot i que podien sorgir situacions imprevistes que en moments puntuals generessin una pressió sobre la línia. Els tècnics de transports analitzaven de manera periòdica les dades d'ocupació per identificar possibles deficiències en els serveis. Aquesta anàlisi havia conduït a la necessitat d'adaptar més re-

ursos, com ara la incorporació de vehicles amb més capacitat, i de cobrir en certs moments puntuals la demanda en dies laborables. Per exemple, s'hi havien afegit més reforços de serveis segregats per a estudiants.

Així, doncs, per a la temporada 2024-2025, en període de màxima demanda, es mantenia la mateixa freqüència de 20 minuts que en la temporada alta 2023-2024, amb vuit autobusos assignats a la línia. Destacaven també que l'amplitud horària de la línia L4 havia passat de les 20.30 h l'any 2019 a les 22 h el 2024. A més, s'havia incorporat un reforç segregat per a estudiants a les 6.40 h, des del Pas de la Casa cap a Andorra la Vella, mantenint el servei addicional regular de les 6.40 h per a la resta d'usuaris.

A més, per resoldre les possibles incidències puntuals durant els moments de màxima afluència i congestió de trànsit, que podien provocar pèrdues en la regularitat de la freqüència i afectar la capacitat del servei, s'havia establert amb l'empresa concessionària un pla de contingència. Aquest pla permetia actuar de manera més àgil davant situacions imprevistes, com ara pèrdues de freqüència causades per incidents a la via (congestió severa, accidents).

La seva implementació incloïa una planificació de guàrdies per activar vehicles addicionals en les línies que ho requerissin quan es detectés una pèrdua de freqüència.

El dispositiu de contingència, que contemplava reforços en les hores punta, incloïa actualment un reforç a les 17 h, en cas que els autobusos no poguessin atendre tota la demanda d'usuaris.

Durant aquest inici de temporada alta, s'havia detectat que les incidències a la línia provenien principalment dels desplaçaments d'usuaris temporers que encara no

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

60 | Expedients destacats 2024

havien començat l'activitat laboral. Aquests usuaris, en no tenir horaris ni destinacions fixos, feien desplaçaments aleatoris o per a la gestió de tràmits personals. Aquest patró de mobilitat es solia resoldre a mesura que els temporers establien hàbits més regulars, amb horaris i rutes més estables, la qual cosa permetia una millor previsió dels patrons de demanda del servei de bus.

Finalment, cal remarcar que, amb la gratuïtat, el servei havia experimentat un important increment de la demanda i s'havia anat creant la necessitat d'anar disposant de més capacitat i recursos en el servei. Que era objectiu del Govern promoure i garantir un transport públic d'interès general, adaptat, competitiu i de qualitat. A aquest efecte, la Secretaria d'Estat de Transició Energètica, Transports i Mobilitat va iniciar un procés participatiu per sensibilitzar els ciutadans i els agents implicats amb la mobilitat oferint-los l'oportunitat d'aportar les seves visions per tenir-les en compte en la determinació de les solucions per assolir aquests reptes de futur.

Els resultats d'aquest procés havien conclòs amb la llicitació de l'"Estudi d'adaptació i optimització dels recursos del servei de transport públic nacional d'Andorra", amb l'objectiu de redimensionar el servei de transport públic a escala nacional, proposar accions de millora i complementar l'oferta del servei, i amb la intenció d'activar progressivament mesures complementàries de millora.

14.- Amb data 2 de desembre de 2024, un ciutadà va presentar un escrit de queixa, ja que el 4 de setembre de 2023 li va ser acceptada la sol·licitud de l'ajuda del Pla Renova per a la instal·lació d'unes plaques solars a la seva propietat. Que havent-les instal·lat el 19 de setembre de 2023, encara no li havia estat abonat l'import de l'ajuda i, per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà.

Admès a tràmit l'escrit, es va sol·licitar el parer de la Secretaria d'Estat de Transició Energètica, Transport i Mobilitat. Rebuda la contesta, se'n comunicava que, de l'anàlisi de la documentació aportada, des de l'Oficina de l'Energia i del Canvi Climàtic del Govern d'Andorra es va procedir a emetre el certificat de conformitat de pagament de l'ajut en data 18 de març de 2024, amb un import adjudicat de 4.830,82 €, d'acord amb els pressupostos presentats.

Que el març de 2024, tenint en compte el certificat de pagament esmentat anteriorment, els serveis generals administratius de la Secretaria d'Estat, en el moment de fer-li la liquidació de l'import adjudicat, van detectar que hi havia un error al número de contracte que la identificava en el programa de gestió financera de Govern i, per aquest motiu, la liquidació no va poder ser executada en el pressupost del 2024.

Amb tot, informaven que s'havia comunicat internament aquest error i amb el pressupost de l'any 2025 es preveia poder esmenar aquest error administratiu i poder executar la liquidació de l'ajut. Que prenién nota de la situació i que, amb l'objectiu d'agilitzar la liquidació d'aquest ajut i en el marc de les competències de la Secretaria d'Estat, es vetllaria perquè es duguessin a terme les actuacions necessàries per resoldre finalment aquest expedient.

15.- Amb data 9 de desembre de 2024, aquesta institució obrí un expedient d'ofici en relació amb els nens i nenes que es trobaven en situació administrativa irregular al Principat.

En aquest sentit, ens interessava saber el nombre exacte de menors d'edat que residien al Principat en forma administrativa irregular, dels nens i nenes escolaritzats que es trobaven en situació administrativa irregular al Principat i si el Ministeri de Re-



lacions Institucionals, Educació i Universitats els lliurava el títol de graduat en segona ensenyança una vegada havien assolit el nivell.

En el cas que no es disposés de la dada relativa al nombre de nens i nenes que es trobaven en situació administrativa irregular, es va sol·licitar que se'ns facilités el nombre exacte total d'atorgaments del número d'identificació administrativa (NIA) a menors d'edat entre l'1 de maig de 2024 i la data de l'obertura de l'expedient d'ofici. Cal observar el Decret 330/2024, del 4 de setembre de 2024, pel qual s'aprovava el Reglament d'escolarització d'alumnes als centres educatius del Principat d'Andorra.

Es va rebre l'escrit de contesta del Ministeri de Justícia i Interior. En el seu contingut es manifestava que, efectuades les consultes oportunes prop del Registre Central d'Immigració i del Registre del Número d'Identificació Administrativa, cap d'aquests registres permetia extreure dades que identifiquessin i/o quantifiquessin el nombre de menors d'edat que residien en territori andorrà en situació d'immigració irregular.

Que en relació amb la petició efectuada de manera subsidiària, consistent a informar del nombre exacte d'atorgaments de NIA a menors d'edat des de l'1 de maig de 2024 fins a la data actual, se'ns feia avinent que s'havien atorgat un total de 426 números a menors d'edat.

Posteriorment es va rebre la contesta i un informe del Ministeri de Relacions Institucionals, Educació i Universitats. Se'ns hi adjuntava l'informe jurídic corresponent, en el qual es detallaven els fonaments legals que emparaven aquesta decisió i es confirmava el dret d'aquests alumnes a obtenir el títol un cop haguessin assolit els requisits acadèmics establerts malgrat no gaudir del permís administratiu de residència.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

Pensions/CASS

1.- Amb data 19 de febrer de 2024, una ciutadana presentava un escrit de queixa en què comunicava el seu desacord amb el fet que els jubilats que ja tenien tercer pagador haguessin d'adquirir els medicaments necessaris només per un període d'un mes. Hi havia situacions en què no els era possible seguir aquesta norma, ja fos per durades de viatges de més d'aquest termini o per sortir de d'Andorra per motius familiars.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va trametre la queixa a la CASS.

En l'escrit de resposta, de data 5 de març, la parapública manifestava l'aplicació de l'article 19.3 del Reglament de l'accés a l'assistència sanitària pública de data 1 d'agost de 2018, modificat per Decret de data 28 de juny de 2023, que deia que s'aplicava el règim de tercer pagador a les persones d'edat igual o superior als 65 anys o amb discapacitat en la dispensació de medicaments i de productes sanitaris que es poguessin facturar electrònicament dins del circuit. Tanmateix, en l'apartat e) s'especificava que la farmàcia només podia dispensar tractament per a un mes, llevat dels medicaments o productes sanitaris amb envasos per a més temps de tractament.

Atès que les farmàcies únicament podien dispensar els medicaments necessaris per a un mes, en aplicació del referit reglament, i que això provocava despeses i dificultats econòmiques als ciutadans que havien de seguir un tractament i s'havien d'absentar del país per períodes de llarga durada, calia tenir en compte que el col·lectiu al qual aplicaven el règim de tercer pagador era de persones d'edat igual o superior als 65 anys o amb discapacitat, els quals, per diferents situacions, ja fos per durades de viatges de més d'aquest termini o per sortides d'Andorra per motius familiars, no podien seguir aquesta norma.

En conseqüència, el Raonador del Ciutadà, en l'exercici de les facultats que li conferia la llei per la qual es regia, va resoldre formular la següent.

RECOMANACIÓ:

— *Que la parapública prengui en consideració la flexibilització d'aquesta norma i que, en la mesura del possible, l'apartat e) de l'article 19.3 del Reglament de l'accés a l'assistència sanitària pública de data 1 d'agost de 2018, modificat pel Decret de data 28 de juny de 2023, sigui rectificat en el sentit que la farmàcia pugui dispensar tractament per al termini necessari d'aquest col·lectiu quan aquest sigui justificat.*

Es va rebre la resposta a la recomanació manifestant que la dispensació de medicaments per a un mes era una pràctica normal que permetia evitar l'acumulació de fàrmacs a les farmàcies de cada casa i la potencial morositat en el cas que l'assegurat perdés els seus drets a la seguretat social.

Que en l'actualitat, si la recepta del metge prescriptor ho contemplava, les farmàcies dispensaven fins a tres mesos de tractament, facturant a la CASS en un full de paper groc el segon i el tercer mes, quan corresponia. En aquest cas, l'aplicació del tercer pagador únicament beneficiava durant el primer mes l'assegurat. En el full groc no s'aplicava el règim de tercer pagador.

La figura del tercer pagador no sempre podia aplicar-se, en funció de les circumstàncies particulars de cada assegurat. Era una mesura d'aplicació que beneficiava l'assegurat facilitant-li l'accés a determinades prestacions sanitàries, però no en totes i cadascuna de les casuístiques que es poguessin arribar a presentar.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

Tot i així, la futura implementació de la recepta electrònica podria permetre que el ministeri competent del Govern, que tenia la competència reglamentària, pogués revisar el termini d'un mes de dispensació de medicaments establert en el Reglament de l'accés a l'assistència sanitària pública.

2.- Amb data 21 de febrer de 2024, una ciutadana presentava un escrit de queixa, ja que, essent jubilada i percebent una pensió, va decidir continuar la vida laboral. Que actualment es trobava de baixa mèdica per malaltia i que la parapública li abonava un import en concepte de prestació de salari que no corresponia. Que havent-se personat a la parapública a fi de sol·licitar el càlcul que s'efectuava de la baixa, li manifestaren que es feia a partir de la pensió i no del salari cotitzat. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va sol·licitar de la parapública que ens informessin sobre la qüestió. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que, segons els arxius de la CASS, la demandant percebia una pensió de jubilació i cotitzava com a persona as-salariada.

Que en data 14 de setembre de 2023 va iniciar una situació d'incapacitat temporal derivada de malaltia comuna o accident no laboral i que encara estava en situació d'atur laboral.

Que, en escrits de dates 2 d'octubre i 2 de novembre de 2023, la CASS li va donar coneixement del contingut de l'article 147.2 de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social, vigent fins al 26 de febrer de 2024, que disposava textualment que:

2. La percepció de la prestació econòmica per incapacitat temporal és compatible amb la percepció d'altres pensions, en els termes que segueixen.

Si la persona assegurada en situació d'incapacitat temporal percep una pensió per invalidesa o per jubilació, ha d'optar entre percebre solament la pensió i no la prestació per incapacitat temporal, o bé percebre l'import mensual que resulti d'aplicar, sobre la suma de la pensió i de la base de càlcul de la prestació d'incapacitat temporal, els percentatges que corresponguin d'acord amb l'apartat 1 d'aquest article en funció del tipus de malaltia o accident i del temps durant el quan es meritin ambdós prestacions.

En aquest darrer cas, l'import de la prestació d'incapacitat temporal correspon a la diferència entre l'import mensual calculat en el paràgraf anterior i la quantia de la pensió.

Que, en aplicació de la referida disposició legal, la CASS va fer-li saber, en les referides comunicacions de dates 2 d'octubre i 2 de novembre de 2023, que l'opció més favorable en el seu cas era continuar percebent la pensió de jubilació i, en concepte de prestació d'incapacitat temporal, l'import que resultava d'aplicar el percentatge de pagament sobre la suma de la pensió i de la base de càlcul.

S'assenyalava que contra les referides resolucions la interessada no va formular recurs administratiu davant del Consell d'Administració.

Ara bé, l'article 147.2 de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social ha estat recentment modificat per la Llei 1/2024 de pressupost de l'exercici 2024, i ha quedat redactat com segueix:

2. La percepció de la prestació econòmica per incapacitat temporal és compatible amb la percepció d'altres pensions.

Per consegüent, i en aplicació de la modificació del referit article, a partir del dia 27 de

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

64 | Expedients destacats 2024

febrer de 2024, la interessada percebria la prestació econòmica per incapacitat temporal que li correspongués, sense restar cap import pel fet de percebre una pensió de jubilació, que continuaria cobrant de manera íntegra.

Més concretament, pel que feia a la prestació econòmica per incapacitat temporal del passat mes de febrer de 2024, la demandant havia percebut per part de la CASS:

— un primer pagament corresponent al període del dia 1 al dia 26 de febrer, de conformitat amb l'antic redactat de l'article 147.2 de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social;

— un segon pagament corresponent als dies 27, 28 i 29 de febrer, d'acord amb el nou redactat de la referida disposició legal.

3.- Amb data 7 de març de 2024, una ciutadana presentava un escrit de queixa, ja que, havent acudit a consultes externes, se li va diagnosticar un embaràs d'alt risc obstètric i, per tant, des del 31 de gener estaria de baixa per risc en l'embaràs.

Que havia estat cotitzant com a assalariada i per compte propi i que la CASS, a l'hora de calcular la quantitat a percebre de la seva baixa, només havia tingut en compte les dotze mensualitats anteriors com a assalariada, però no el termini que va estar treballant per compte propi. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va trametre a la Direcció de la parapública una sol·licitud d'informació. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que la interessada formava part del col·lectiu de les persones assalariades i que també va cotitzar com a persona que feia una activitat per compte propi fins al dia 30 de novembre de 2023.

Que el dia 31 de gener de 2024, l'assegurada va iniciar una situació d'incapacitat temporal per risc durant l'embaràs. La CASS va procedir, el dia 5 de març de 2024, a efectuar el pagament de l'escaient prestació econòmica corresponent al mes de febrer de 2024.

El càlcul de la referida prestació es va efectuar de conformitat amb el que preveu l'article 5 del Reglament del càlcul de prestacions de la seguretat social:

Article 5. Base de càlcul en els supòsits de pluriactivitat.

1. La pluriactivitat és la situació en la qual una persona desenvolupa una activitat assalariada i una activitat per compte propi.

2. En cas que en el moment del fet causant una persona estigui en situació de pluriactivitat, la base de càlcul de la prestació econòmica ha de ser la resultant de sumar per al dit període de referència les bases de càlcul com a persona assalariada i com a persona que realitza una activitat per compte propi, d'acord amb el previst en els articles anteriors.

3. En cas que en el moment del fet causant una persona no estigui en situació de pluriactivitat, la base de càlcul de la prestació econòmica deriva únicament de les bases de càlcul del col·lectiu on figura assegurat (el subratllat és nostre).

En el supòsit que ens ocupava, en el moment d'iniciar la situació d'incapacitat temporal —31 de gener de 2024—, la demandant no es trobava en situació de pluriactivitat, sinó que d'ençà del dia 30 de novembre de 2023 únicament formava part del col·lectiu de les persones assalariades.

Per consegüent, i en aplicació del referit article, el càlcul de la prestació econòmica

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

que li corresponia es derivava únicament de les bases de càlcul com a persona assalariada.

Vist que el Reglament del càlcul de prestacions de la seguretat social en el seu article 3.1, Base de càlcul de les persones assalariades, concretava que es calculava prenent en compte el seu salari global mensual mitjà dels darrers dotze mesos treballats dins dels vint-i-quatre mesos immediatament anteriors a la data del fet causant.

Vist que el Reglament del càlcul de prestacions de la seguretat social en el seu article 4.1, Base de càlcul de les persones que realitzen una activitat econòmica per compte propi, concreta que es tindrà en compte el salari global mitjà cotitzat a la Caixa Andorrana de Seguretat Social de l'any immediatament anterior a la data del fet causant.

Atès que el Reglament del càlcul de prestacions de la seguretat social en el seu article 5.2, Base de càlcul en els supòsits de pluriactivitat, deia que, en cas que en el moment del fet causant una persona estigués en situació de pluriactivitat, la base de càlcul de la prestació econòmica havia de ser la resultant de sumar per al dit període de referència les bases de càlcul com a persona assalariada i com a persona que realitzava una activitat per compte propi, d'acord amb el previst en els articles anteriors.

Atès que, així mateix, en l'article 5.3, es concretava que, en cas que en el moment del fet causant una persona no estigués en situació de pluriactivitat la base de càlcul de la prestació econòmica derivava únicament de les bases de càlcul del col·lectiu on figurava assegurat.

Atès que en el cas que una persona hagi estat cotitzant en situació de pluriactivitat, la base de càlcul de la prestació econòmica deriva únicament de les bases de càlcul del

col·lectiu on figura assegurat, no tenint en compte el termini de les dotze mensualitats anteriors cotitzades en una situació o en l'altra, fet que es pot considerar una pèrdua d'uns drets pels quals s'ha estat cotitzant.

En conseqüència, i tenint en compte tot el que hem dit anteriorment, el Raonador del Ciutadà, en l'exercici de les facultats que li conferia la Llei del Raonador del Ciutadà, va formular a la parapública el següent

SUGGERIMENT FORMAL:

— *Que la parapública prengui en consideració la possibilitat de procedir a la modificació de l'article 5.3 del Reglament del càlcul de prestacions de la seguretat social, a fi que la base del càlcul sigui de les dotze mensualitats cotitzades en qualsevol de les situacions, encara que en el moment del fet causant no estigui en situació de pluriactivitat.*

Es va rebre la contesta de la CASS, en la qual es constata que la parapública prenia nota del suggeriment, el qual seria valorat quan el Govern efectués una revisió del reglament de càlcul de les prestacions de la seguretat social, sempre tenint en compte que es donés compliment a l'objecte de les prestacions econòmiques per incapacitat temporal establert en l'article 143 de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social.

4.- Amb data 22 de març del 2024, el Raonador del Ciutadà va obrir un expedient d'ofici relacionat amb el tràmit que havien d'efectuar els pensionistes que residien fora del Principat per part de la Caixa Andorrana de Seguretat Social els mesos de novembre i maig de cada any.

Vist que era un tràmit obligatori que havia de dur a terme un col·lectiu vulnerable, ja que, degut a la seva edat avançada, potser

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

66 | Expedients destacats 2024

no tenien presents les dates en què s'havia d'efectuar.

Atès que la Caixa Andorrana de Seguretat Social no emetia cap comunicat informatiu als afectats recordant la necessitat de presentar l'anomenada fe de vida en els terminis estipulats a fi de poder continuar percebent la pensió de vellesa.

Atès que hi havia hagut casos en què els pensionistes no havien tingut present de tramitar aquest document i es van trobar que no havien rebut la pensió durant un període fins que havien recordat la necessitat de lliurar el document.

En conseqüència, el Raonador del Ciutadà, en l'exercici de les facultats que li confereix la Llei per la qual es regeix, va resoldre formular la següent.

RECOMANACIÓ:

— *Que la parapública prengué en consideració la possibilitat d'emetre un comunicat sistemàtic als pensionistes recordant-los les dates en què havien de presentar el document de "fe de vida" a fi que les seves pensions no es vegin interrompudes.*

Rebuda la contesta, es va deixar constància de la presa en consideració de la recomanació efectuada, compartida totalment per la Direcció General, informant-nos que, des dels serveis de la CASS, s'estava treballant per efectuar la corresponent comunicació a la majoria de persones del col·lectiu de pensionistes que residien a l'estranger.

5.- Amb data 20 de març de 2024 es va rebre un escrit de queixa d'una ciutadana que estava abonant un deute per utilització de volants de presa en càrrec d'uns actes efectuats pel seu difunt cònjuge.

Així mateix, segons resolució, li va ser ator-

gat el complement no contributiu de la pensió vitalícia de viduitat amb efectes de l'1 de març de 2022 fins al 13 d'abril de 2023, i no sabia per què mencionaven que en aquesta darrera data compliria 60 anys ni el motiu de la seva retirada.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà, ja que estava abonant un deute d'una persona que havia traspassat i que, a més, li retiraven la pensió vitalícia de viduitat.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va trametre una demanda de sol·licitud d'informació a la parapública. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que l'article 184 de la Llei 17/2008 establia el reconeixement del complement no contributiu de la pensió de viduitat a la persona vídua amb edat compresa entre 50 i 59 anys que complia el requisits establerts.

Aquesta disposició deia:

Article 184. Complement no contributiu de les pensions vitalícies

Si la suma de les bases de cotització a la branca general de la persona assegurada difunta és igual o superior a la que resulta de sumar dos-centes quaranta mensualitats del salari mínim que en cada moment estigui vigent, les vídues o els vidus d'edat compresa entre cinquanta i cinquanta-nou anys, ambdues incloses, que percebin una pensió vitalícia segons l'article 183, han de rebre, com a mínim, una pensió de viduitat igual al 50% del salari mínim oficial, sempre que mantinguin la residència legal al Principat d'Andorra i que els ingressos de la persona interessada siguin inferiors al salari global mensual mitjà cotitzat pel conjunt de les persones assalariades a la Caixa Andorrana de Seguretat Social de l'any natural immediatament anterior.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXXX_2025_0000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

Per aquest motiu, per carta de data 24 de març de 2022, es va comunicar a la interessada que es procedia a renovar el complement no contributiu de l'1 de març de 2022 al 13 d'abril de 2023, data en què complia l'edat màxima prevista per la Llei, de 60 anys d'edat, per tenir dret a aquest complement no contributiu.

En relació amb el deute generat pel cònjuge de l'assegurada, i vistes les circumstàncies econòmiques que concorrien en aquest cas, per escrit de data 3 de juny de 2024, la CASS havia resolt deixar sense efecte la reclamació del deute presentat pel seu espòs en concepte de prestacions avançades a través dels volants de presa en càrrec.

6.- Amb data 4 de setembre de 2024, un ciutadà presentava un escrit de queixa en què manifestava que feia tres mesos que havia cursat una sol·licitud d'invalidesa degut a la pèrdua total de la visió d'un ull com a conseqüència d'un accident laboral. Que no havia obtingut cap resposta i que, quan s'adreçava a la parapública, li comunicaven que el seu cas estava en procés de resolució.

Admès a tràmit l'escrit i sol·licitada la informació escaient a la CASS, se'ns comunicava que s'estaven fent les gestions necessàries per poder donar resposta a la sol·licitud presentada per l'interessat, tot recordant que, de conformitat amb la legislació vigent de la seguretat social, el reconeixement d'una prestació d'invalidesa, si escau, tenia efectes des de la presentació de la sol·licitud.

Trametien disculpes a la persona assegurada pel retard en la gestió de la seva demanda i per no haver complert amb els terminis legals establerts.

7.- Amb data 3 d'octubre de 2024, un ciutadà sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà prop de la CASS, ja que, després

de ser derivat a Barcelona per sotmetre's a una intervenció quirúrgica de cataractes de l'ull dret, la parapública només li havia efectuat el reemborsament de 91 € dels 700 € que ell havia abonat.

Admesa a tràmit la demanda i recaptada la informació de la parapública, ens comunicaven que, en relació amb la cirurgia del dia 2 de març de 2024 a l'Hospital de Barcelona i que l'interessat va precisar que eren per a la implantació d'una lent intraocular, la parapública havia pres en càrrec a través d'un volant d'assistència sanitària col·legial els actes derivats de la cirurgia a excepció de la lent intraocular monofocal. I també s'havien abonat els costos dels desplaçaments d'Andorra a Barcelona sobre la base de la tarifa establerta.

Pel que feia a la lent intraocular, d'un import de 700 euros, aquesta despesa no estava inclosa en el volant d'Assistència Sanitària Col·legial i el reemborsament s'havia efectuat sobre la base de la tarifa que aplicava la CASS de 152,45 euros (assimilació a la tarifa de la seguretat social francesa).

Que després de la revisió d'aquest reemborsament, s'havia constatat que el pagament a efectuar havia de ser del 90% de la tarifa de 152,45 euros en lloc del 60% inicialment realitzat. Per aquest motiu, els serveis de la CASS havien procedit a fer un complement de 22,88 euros i properament es faria un altre complement per regularitzar l'import del reemborsament fins al 90% de la tarifa establerta.

8.- Amb data 13 de novembre de 2024, una ciutadana presentava un escrit de queixa en què manifestava que, des de principis d'any i fins a la data, la CASS trigava aproximadament un mes i mig (mínim un mes) a tractar els fulls grocs entregats a les seves instal·lacions.



DOCUMENTS
TIPUS: Informe
NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

68 | Expedients destacats 2024

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar a la parapública que ens informés en aquest respecte. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que la gestió manual dels fulls grocs per part dels professionals de la CASS podia provocar un retard en el reemborsament de les prestacions de l'assegurat. Actualment, el retard era inferior a un mes i des de la parapública s'estaven aplicant mesures directes que permetessin agilitzar al màxim el reemborsament.

D'altra banda, se'ns comunicava que també s'estaven promovent accions per disminuir progressivament el nombre de fulls grocs, ja que l'ús del full electrònic garantia un reembossament molt més àgil.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

Sector institucional

1.- Amb data 27 de febrer de 2024, una ciutadana presentava un escrit de queixa, ja que el 23 d'octubre de 2020 va presentar la sol·licitud al Col·legi d'Advocats d'Andorra de canvi del seu advocat degut a la situació d'indefensió en què es trobava.

Que, en resposta, el 2 de juny de 2022 se li va comunicar que ni l'advocat designat per torn d'ofici ni l'advocat designat per benefici de justícia gratuïta eren de lliure elecció, sinó que eren designats per un torn preestablert i, una vegada feta la designació, excepte en situacions molt excepcionals, no es podia modificar.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà, ja que es trobava en una situació d'indefensió en no tenir recursos econòmics per a la contractació d'un lletrat per efectuar el canvi, però que tampoc li donaven l'opció del canvi amb justícia gratuïta.

Es va demanar al Col·legi d'Advocats que se'ns informés de la possible solució que el mateix Col·legi podia oferir a la interessada, tenint en compte que la sol·licitant ens va aportar tres cartes demanant el canvi d'advocat i la seva presumpta indefensió.

En resposta a la nostra carta, se'ns informava que, un cop valorada la documentació facilitada per les parts, s'havia procedit al canvi d'advocat de la interessada.

2.- Amb data 4 de novembre de 2024, un ciutadà sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà, ja que en dates 27 de juny de 2024, 16 de juliol de 2024 i 9 de setembre de 2024 va presentar unes queixes formals al Col·legi d'Advocats d'Andorra contra un col·legiat. Segons ens manifestava, no havia obtingut cap resposta dels tràmits efectuats pel Col·legi.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va adreçar una demanda d'informació a la degana del Col·legi d'Advocats. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que el 18 de setembre s'havia enviat resposta a l'interessat.

3.- Amb data 16 de desembre de 2024, un ciutadà presentava un escrit de queixa, ja que es va personar a les oficines de les entitats bancàries Creand i Morabanc d'Ordino a fi de poder cobrar un xec bancari. Que li va ser denegat el cobrament del xec, així com l'obertura d'un compte bancari, segons ens manifestava el demandant, per raó del color de la pell i de la nacionalitat, motiu pel qual sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà en haver estat discriminat.

D'acord amb la Llei 16/2024, del 7 de novembre, del Raonador del Ciutadà, que especifica dins de les seves funcions la de vetllar perquè l'actuació de les persones o les entitats públiques o privades, inclosos els mitjans de comunicació, respectin la igualtat de totes les persones, i perquè s'adoptin les mesures necessàries per evitar qualsevol tipus de discriminació, directa o indirecta, per raó de naixement, raça, nacionalitat, origen nacional o ètnic, color, sexe, religió, opinió filosòfica, política o sindical, discapacitat física o mental, mode de vida, costums, llengua, edat, gènere, identitat o orientació sexual, o qualsevol altra condició personal o social, es va trametre una demanda d'informació a les entitats bancàries.

Es van rebre les respostes escrites per part de les dues entitats i de manera detallada se'ns comunicaven els motius pels quals s'havia denegat el cobrament del xec i l'obertura del compte.

Els motius esgrimits per les entitats bancàries van ser suficientment sòlids i contraris a



DOCUMENTS

TIPUS: Informe
NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXX_2025_0000000000000000000000052413
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES

REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

l'interessat com per tancar l'expedient.

4.- Amb data 29 d'abril de 2024, el Raonador va dirigir una recomanació a la Comissió Legislativa de Justícia, Interior i Afers Institucionals, relativa a la regulació de la substància anomenada cannabidiol (CBD).

Les circumstàncies feien oportú comptar amb una normativa clara i inequívoca al Principat sobre tots els aspectes relacionats amb aquesta substància.

La proliferació de comerços arreu del Principat on s'anunciaven i es venien productes que contenien aquesta substància feia recomanable regular aquests productes amb suficient claredat perquè un ciutadà mitjà pogués saber a l'avançada si en adquirir-los incorria en un fet il·lícit.

5.- Amb data 31 de maig de 2024, des de la institució del Raonador, es va posar en co-neixement de la fiscalia la informació i la do-cumentació que havíem anant recollint res-pecte als abusos i les situacions patides per diverses persones de nacionalitat peruana.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

Sector Justícia

Les demandes que han fet referència al funcionament de la Justícia en les quals aquesta institució no té competència d'acord amb el que preveu l'article 13 de la Llei 16/2024, del 7 de novembre, del Raonador del Ciutadà, han estat recollides en aquest sector.

El nombre d'expedients inclosos en aquest sector ha estat de 34.

1.- Amb data 21 de gener de 2024, una ciutadana presentava un escrit de queixa, ja que el mes de març de 2023 va fer una demanda de separació i modificació de les mesures paternofilials definitives contra la seva exparella. Que davant la situació extrema en què es trobava pel seu comportament, sol·licitava l'agilitació de la causa pel delictes de maltractament en l'àmbit domèstic i la causa pel dret de família.

2.- Amb data 19 de febrer de 2024, un ciutadà va presentar una queixa en què manifestava que, havent adquirit un traster, unitat que li fou adjudicada provisionalment en la subhasta celebrada el 14 de setembre de l'any 2021, i tenint l'acord d'adjudicació definitiva del 18 d'octubre de 2021, encara no n'havia pogut efectuar l'escriptura pública, ja que mancava l'aixecament del seu embargament. Per tant, el demandant sol·licitava l'agilitació de l'aixecament de l'embargament.

3.- Amb data 4 d'abril de 2024, un ciutadà presentava un escrit de queixa, ja que era un dels treballadors afectats per una fallida i cessació de pagaments. El demandant ens manifestà i la nostra institució va comprovar documentalment que la declaració de fallida i cessació de pagaments de la societat es remuntava a deu anys enrere. L'interessat ens comunicava que, atesos aquest interval de temps, el caràcter privilegiat del crèdit presentat i acceptat, corresponent a

salaris, i la recuperació d'una quantitat important de líquid, entre altres raons, sol·licitava la seva agilitació.

4.- Amb data 24 d'abril de 2024, una ciutadana va presentar un escrit de queixa manifestant que l'any 2018 va iniciar els tràmits de separació amb la seva exparella i que no havia obtingut la corresponent sentència fins a l'any 2024. Per tant, sol·licitava que el Raonador del Ciutadà traslladés al Consell Superior de la Justícia el seu desacord amb la lentitud del procés que s'havia allargat sis anys.

5.- Amb data 19 de juliol de 2024, un ciutadà va presentar una queixa, ja que manifestava que la manca de notificació escrita per part del nunci judicial li havia portat uns greus problemes en no poder comparèixer en un procés judicial.

Que personalment no tenia accés a Internet ni accedia al BOPA per poder tenir coneixement de les notificacions que s'hi publiquen. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà.

6.- Amb data 30 de juliol de 2024, una ciutadana va presentar una queixa en la qual ens comunicava que, per escrit del 10 de juny de 2022, es van formular les conclusions en el marc d'un procediment ordinari i que, havent transcorregut més de dos anys, la Batllia encara no havia dictat sentència, motiu pel qual sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà.

7.- Amb data 8 d'octubre de 2024, una ciutadana va presentar una queixa, ja que estava interna al Centre Penitenciari de la Comesella. Ens exposava que, per decisió del batlle instructor de la causa referenciada per delictes major, li havia estat denegada la visita al centre dels seus dos fills menors d'edat.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

72 | Expedients destacats 2024

8.- Amb data 21 d'octubre de 2024, el Raonador del Ciutadà va incoar un expedient d'ofici amb referència a l'aplicació de la Llei 20/2022, del 9 de juny, de modificació de la Llei 43/2014, del 18 de desembre, del saig, relativa a l'extinció dels embargaments per transcurs del temps (caducitat).

En aquest sentit, una vegada estudiada i valorada la informació obtinguda, es va constatar que les possibles accions del Raonador del Ciutadà podrien entrar dins el camp jurisdiccional. En conseqüència, es va acordar arxivar el cas sense efectuar cap tràmit.

9.- Amb data 9 de desembre de 2024, una ciutadana va presentar una queixa, ja que la seva filla va presentar una querella criminal contra la seva exparella pels presumptes delictes de maltractament en l'àmbit domèstic en el tipus agreujat dels delictes contra la integritat moral, d'assetjament i d'amenaques no condicionals. Davant la situació en què es trobaven tant la seva filla com la seva neta menor d'edat, sol·licitava l'agilitació del procés.

Es va traslladar la queixa directament al Consell Superior de la Justícia, i també es va creure convenient posar en coneixement del Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública la situació en què es trobaven la filla i la menor d'edat.

Cambra del Saig

Respecte al nombre de queixes referents al saig, cal dir que han estat onze expedients.

En essència, els expedients tramitats per aquesta institució han estat per la disconformitat dels imports retinguts.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

Accions privades

Seguint la Llei per la qual es regeix, el Raonador del Ciutadà pot rebutjar una qüestió per manca de competència, d'interès legítim o de fonament. Tot i així, el rebuig inicial d'aquest tipus de queixes no impedeix que el Raonador pugui informar el demandant sobre el problema plantejat, fet que s'ha esdevingut, com en anys anteriors, en tots i cadascun dels casos referents a les qüestions que li hagin pogut trametre.

Per tant, les qüestions o els assumptes que tractaven entre particulars, que específicament no feien referència a l'Administració pública o parapública i en què s'ha comunicat als demandants que aquesta institució no hi tenia competència han estat recollits en aquest sector.

Hem orientat i/o intervingut en quaranta casos sobre qüestions relatives a aquest sector. En aquests casos, algunes vegades hem actuat en pro de cercar una solució satisfactòria per a les parts.

Expedients d'habitatge

Com ja hem dit en el cos de l'informe, els expedients tramitats per aquesta institució relatius a habitatge han experimentat una disminució dràstica per dos motius:

1. L'aprovació de la Llei 24/2023, del 28 de novembre, de mesures d'estímul i d'estabilitat del mercat d'arrendament d'habitatges.
2. La derivació per part d'aquesta institució de les consultes relatives a l'habitatge al Departament d'Habitatge o de Consum del Govern, o a l'Institut Nacional de l'Habitatge, segons esqueia.

Malgrat aquestes derivacions, des de la institució hem atès trenta-cinc expedients sobre aquesta matèria.

En essència, les consultes versaven sobre:

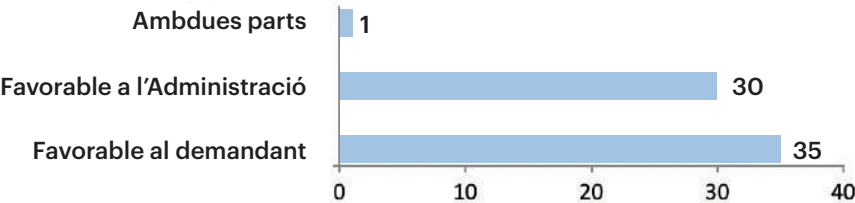
- Despeses.
- Augment del preu del lloguer.
- Rescissió del contracte de lloguer.
- Rescissió del contracte de lloguer 2024.
- Rescissió del contracte per a ús propi.
- Rescissió del contracte de lloguer per obres.
- Rescissió del contracte de lloguer per venda.
- Informació sobre la Llei d'arrendaments i noves mesures.



Resum estadístic

A) Expedients formals (Queixes)

	Any 2021	Any 2022	Any 2023	Any 2024
TOTAL D'EXPEDIENTS FORMALS				
A INSTÀNCIA DE PART	70	46	25	93
1. Admesos a tràmits	67	43	23	72
- Resultats	43	28	8	66
Favorable al demandant	22	14	2	35
Favorable a l'Administració	21	21	6	30
Resolys a ambdues parts				1
- En tràmit	24	15	15	4
- Sense resolució per part de l'administració				1
- Adreçat a dues institucions Resolt amb una part i en tràmit amb l'altra				1
2. Traslladats al Consell				
Superior de la Justícia	3	3	2	21





DOCUMENTS
TIPUS: Informe
NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

2. TOTAL D'EXPEDIENTS INFORMATIUS

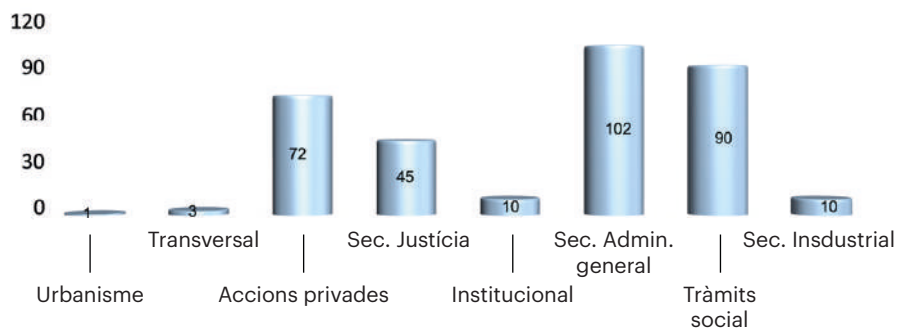
	Any 2021	Any 2022	Any 2023	Any 2024
D'ofici	0	1	0	24
- Resultats	0	1	0	13
- Informe tramés				
Administració / Consell General				4
- En tràmit	0	0	0	3
- Sense resolució per part de l'administració	0	0		4
A instància de part				213
- Resultats				133
- En tràmit				0
- No admesos a tràmit o sense competència (casos judicials)				80



76 | Resum estadístic

B) Expedients per sectors

	Any 2023	Any 2024
Sector finances	6	10
Sector Urbanisme.....	0	1
Sector social	39	90
Pensions / CASS	19	36
Infants / Jovent	3	13
Tràmits socials	17	28
Discapacitats	0	9
Violència de gènere	0	4
Sector Administració general	28	102
Institucions penitenciàries	0	6
Administració general	28	96
Sector institucional	8	10
Sector justícia	26	45
Justícia	15	34
Cambra del Saig	11	11
Accions privades	242	72
Entre particulars	23	35
Habitatge	219	37
Transversal	0	3





DOCUMENTS

TIPUS: Informe

NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024

UNITAT: Serveis Generals

ORIGEN: Administració

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54

IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413

ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES

REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14

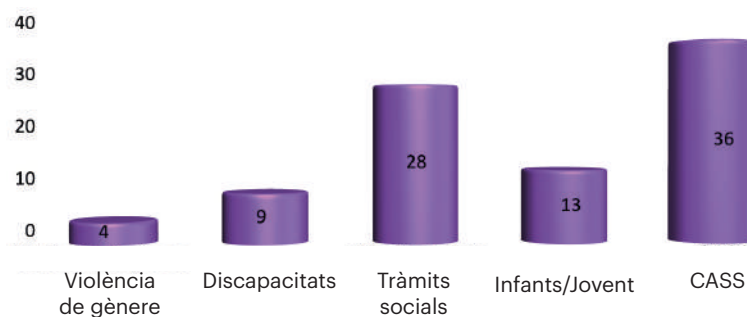
SIGNATURES

CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

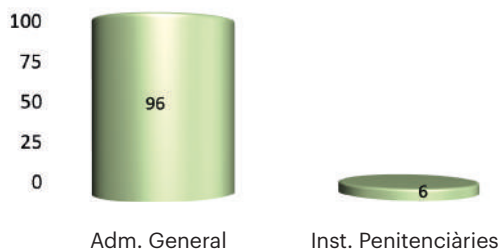
Resum estadístic | 77

Divisió per sectors:

SECTOR SOCIAL:



SECTOR ADMINISTRACIÓ GENERAL:





DOCUMENTS

TIPUS: Informe

NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024

UNITAT: Serveis Generals

ORIGEN: Administració

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54

IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413

ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES

REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14

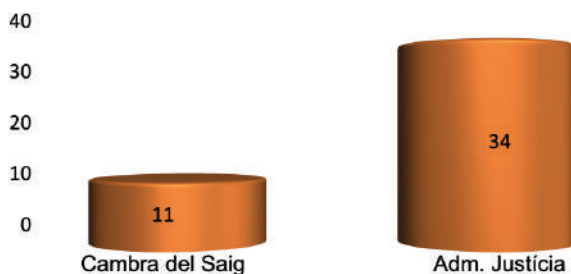
SIGNATURES

CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

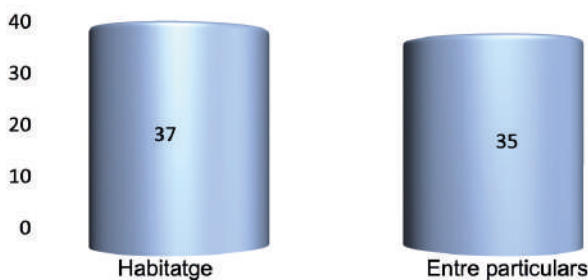
Sector administració general:

- Permís de Residència, Sojorn i treball o Reagrupament: 21
- Nacionalitat: 4
- Tarifes consum tram: 1
- Desacord actuació Govern: 18
- Desacord actuació comuns: 20
- SAAS: 4
- Servei de Policia: 4
- Registre associacions: 3
- Llei seguretat industrial: 1
- INAF/Reagrupament: 1
- Inseguretat ciutadana: 7
- Contractació joves/majors de 45 anys i bossa treball 50 anys: 2
- Renovació/homologació carnet conduir: 2
- TV: 2
- APDA: 1
- Transport públic i transició energètica: 5

SECTOR JUSTÍCIA:



SECTOR ACCIONS PRIVADES:





DOCUMENTS

TIPUS: Informe

NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024

UNITAT: Serveis Generals

ORIGEN: Administració

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54

IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413

ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES

REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14

SIGNATURES

CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

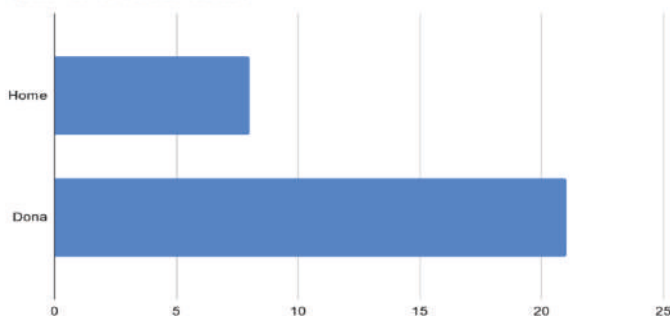
Enquesta de satisfacció | 79

Enquesta de satisfacció

L'enquesta de satisfacció voluntària de l'any 2024 l'ha respost 29 persones.

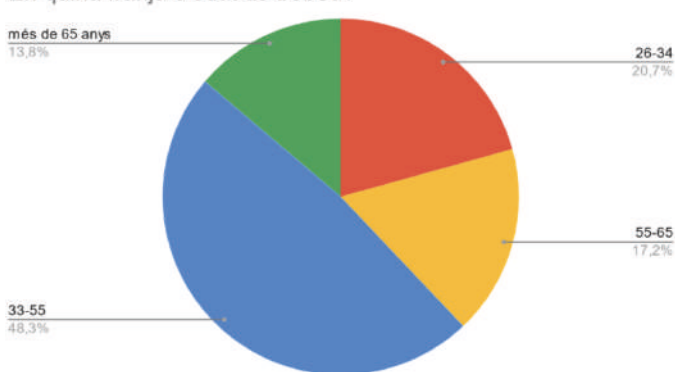
GÈNERE:

Quin és el vostre sexe?



EDAT:

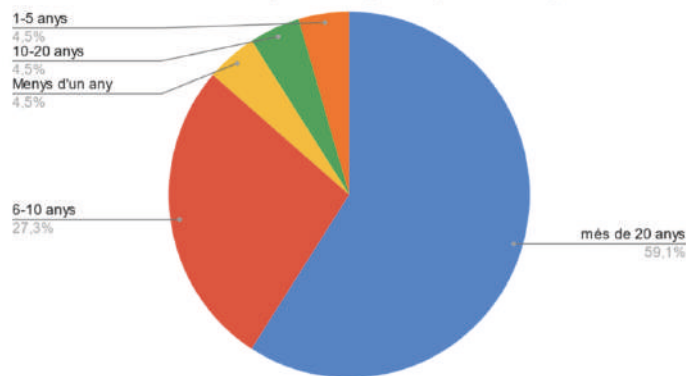
En quina franja d'edat us trobeu?





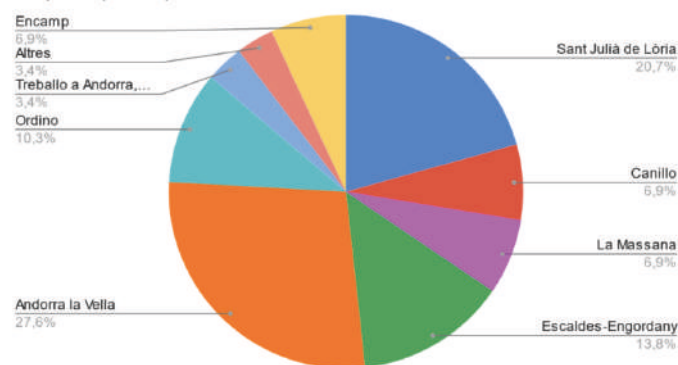
RESIDÈNCIA:

En cas de ser resident, quants anys fa que viviu al país?



PARRÒQUIA:

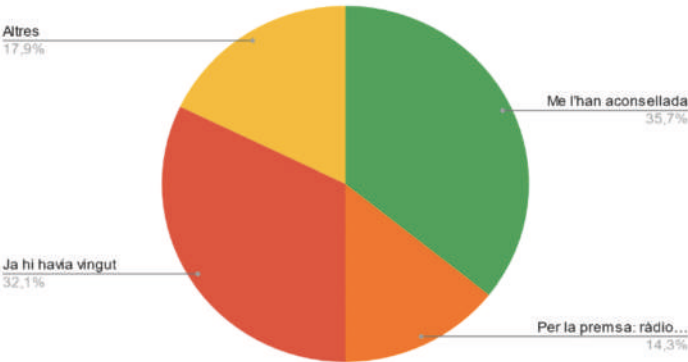
A quina parròquia viviu?





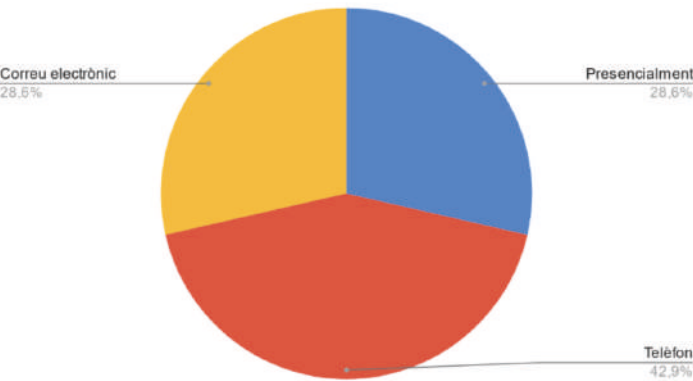
CONEIXEMENT DEL RAONADOR DEL CIUTADÀ:

Com heu conegut la Institució del Raonador del Ciutadà



PRIMER CONTACTE:

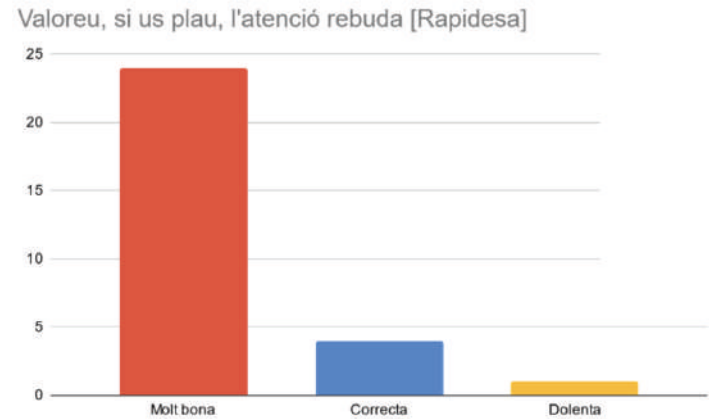
Com heu contactat amb nosaltres?



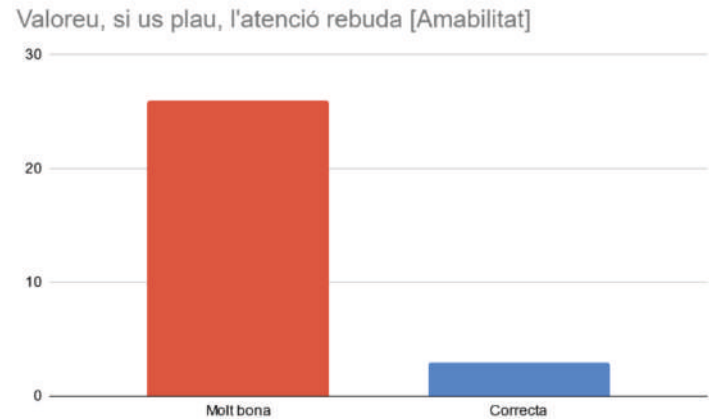


ATENCIÓ REBUDA:

Rapidesa



Amabilitat



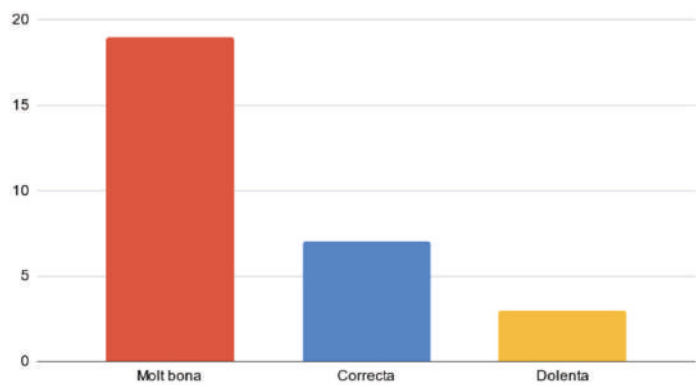


DOCUMENTS
TIPUS: Informe
NOM: Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 0294-2025 - 11/04/2025 09:14
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 11/04/2025 09:14

Eficàcia

Valoreu, si us plau, l'atenció rebuda [Eficàcia]



**DOCUMENTS****TIPUS:** Informe**NOM:** Informe anual del Raonador del Ciutadà any 2024**UNITAT:** Serveis Generals**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 7cd13aee-2e9f-4263-8ba8-4c1c7d68cd54**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052413**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****REGISTRE D'ENTRADA:** 0294-2025 - 11/04/2025 09:14**SIGNATURES****CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 11/04/2025 09:14

Informe anual al Consell General 2024

Raonador del Ciutadà
Casa Bauró, Placeta Sant Esteve, s/n,
AD500 Andorra la Vella

www.raonadordelciutada.ad