



## Informe anual de 2012

# **LA SÍNDICA ALERTA QUE MÉS DEL 60 % DELS SOL·LICITANTS D'UN PIS PÚBLIC A BARCELONA SÓN PERSONES AMB MOLTS POCOS RECURSOS ECONÒMICS**

**Més de 17.000 persones o famílies inscrites en el Registre d'habitatge cobren un màxim de 16.000 euros anuals**

**La defensora veu molt necessari posar en marxa un veritable pla de xoc per crear un parc públic de pisos i creu que en el darrer any s'ha ampliat l'esclatxa social**

**Al llarg del 2012, Vilà ha rebut 1.911 queixes, un 7,5 % més que l'any anterior, mentre que el nombre de persones denunciants ha crescut un 37,5 %, fins a les 3.230 persones**

**Les reclamacions de transport públic i circulació, amb 336, són el principal motiu de queixa, i bona part són contra sancions de TMB i pel projecte d'augmentar les tarifes del Bicing**

L'accés a un allotjament digne és el principal problema per a moltes famílies barcelonines. I, el que és pitjor, l'Ajuntament segueix sense posar en marxa un pla de xoc per afrontar l'absència crònica d'habitatge social a la capital catalana tot i que cada cop és més necessari. La síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà, alerta que el 61,50 % dels sol·licitants d'un pis públic, 17.105 inscrits, són persones amb molts pocs recursos. Es tracta de persones o famílies que cobren com a màxim 16.000 euros l'any.

Al llarg del 2012, la síndica ha rebut 1.911 queixes, un 7,5 % més que el 2011, quan es van atendre 1.776 queixes. Del total de les reclamacions, 774 han estat assessoraments generals, i 1.137, entre les quals figuren 19 intervencions d'ofici, han necessitat una intervenció tècnica o jurídica. Aquest segon àmbit inclou les actuacions més importants i complexes de la Sindicatura, i són les que es classifiquen per matèries, ja que molts dels casos acaben amb una decisió signada per la defensora amb diferents recomanacions a l'Ajuntament. Les queixes han estat presentades per 3.230 ciutadans, un 37,5 % més que l'any 2011.

Segons dades de què disposa la síndica, a finals del 2012, el nombre de persones inscrites en el Registre del Consorci de l'Habitatge de Barcelona per accedir a un pis públic era de 27.813 persones, de les quals 3.762 cobren com a màxim uns 4.200 euros anuals, i 13.343 reben entre 4.000 i 16.000 euros anuals, en funció del nombre de membres de la unitat familiar, segons els barems utilitzats pel Consorci. És evident que aquestes persones no poden accedir a un habitatge

en el mercat privat i han sol·licitat un pis públic, però la majoria de persones fa anys que esperen una adjudicació.

En el seu informe, la síndica fa constar que ha trobat a faltar la ferma voluntat política per part de l'Ajuntament de treballar perquè la gent tingui casa en lloc d'esperar eternament que el mercat immobiliari s'autoreguli i solucioni el problema de la gent que no pot pagar-se-la. I tot apunta que el Consorci de l'Habitatge, nascut per afavorir mínimament una política pròpia que prioritzi les necessitats d'habitatge assequible i per a la joventut, no té capacitat de resposta a la majoria de les 27.000 sol·licituds inscrites al Registre.

Altres dels problemes detectats per la síndica en matèria d'habitatge fan referència al projecte de reforma del nou Reglament de sol·licitants per accedir a un pis públic. El projecte obvia el compromís del Reglament actual de fer una reserva, com a mínim d'un 10 %, per atendre les persones i els col·lectius vulnerables. Vilà també considera molt urgent elaborar el nou Reglament per als sol·licitants d'un pis emergència social que doni resposta a les situacions més greus. El Reglament hauria de tenir en compte la situació de vulnerabilitat residencial de les persones que perden, per diferents motius, l'habitatge i corren el risc de caure en l'exclusió social.

### **Més desigualtats**

En opinió de la defensora, les desigualtats socials han augmentat notablement a Catalunya i a Espanya en el darrer any, més que en altres països europeus. Barcelona no s'escapa d'aquesta situació i són molts els ciutadans que pateixen una situació de pobresa crònica. I la manca d'habitatge és el principal problema. La síndica diu que és molt preocupant la creixent necessitat de lloguer assequible a Barcelona i veu molt necessari fer una major inversió en política d'habitatge social a un preu força assequible. També creu que s'ha d'elaborar un pla de xoc per a la creació d'un veritable parc públic de pisos. Vilà ha rebut 80 queixes d'habitatge públic o per desnonaments.

En termes generals, la síndica opina que el 2012 ha estat un any molt dur per a moltes persones. L'Estat ha reduït les prestacions de la dependència i les ajudes al lloguer, i la Generalitat ha retallat les subvencions a l'habitatge i ha restringit la renda mínima. L'Ajuntament tampoc no ha assumit les obligacions legals sobre el servei d'ajuda a domicili i no ha solucionat l'allotjament dels sense llar. Vilà considera que cada dia que passa s'amplia l'escletxa social que genera una societat dual incompatible amb la dignitat humana i opina que s'ha de reprendre el camí cap al benestar social, a partir de l'assignació equitativa de recursos, amb l'objectiu d'assolir la igualtat entre tothom, tal com preveuen la Constitució i l'Estatut.

### **Queixes sobre l'Ordenança de civisme**

També en l'àmbit social, la síndica ha rebut 26 queixes d'immigració. Els principals motius de queixa són els assentaments de col·lectius en exclusió social i nòmades, temes de integració social i reagrupació familiar d'estrangers, empadronaments i prostitució (atenció social), tot i que aquestes persones, juntament amb altres grups en risc d'exclusió, presenten un problema derivat de l'aplicació de l'Ordenança de civisme. La síndica creu que l'Ordenança resulta totalment ineficaç quan els sancionats són persones vulnerables. Les multes difícilment es cobraran, perquè els denunciats acostumen a ser insolvents, i tota la tramitació suposa una càrrega molt feixuga i improductiva per a l'Administració. En diferents resolucions, la defensora ha recomanat a l'Ajuntament que faci una valoració objectiva sobre l'efectivitat de l'Ordenança en situacions d'estat de necessitat. Ha proposat que es reforcin les actuacions preventives i es revisin els imports de les sancions per tal d'adequar-los a la capacitat econòmica dels infractors de forma anàloga al Codi penal i a la situació de crisi.

Vilà ha emès aquestes recomanacions després d'estudiar algunes denúncies força greus. Una de les més importants és la d'un ciutadà afganès, que es troba en situació irregular a Espanya, i que no pot tornar al seu país perquè es veuria obligat a integrar-se en l'exèrcit. La impossibilitat de trobar una feina fa que hagi de sobreviure dels minsos ingressos que obté de la venda ambulants il·legal de productes no alimentaris. Des de l'any 2008, ha acumulat 177 sancions i té un deute amb

la hisenda municipal d'uns 60.000 euros. Un altre cas supervisat és el d'un altre ciutadà, també afganès, que va ser multat 94 cops per venda ambulants, entre els anys 2009 i 2011, amb la curiosa circumstància que, en cap de les 94 butlletes de denúncia, hi figurava el número del passaport, és a dir, la persona que presumptament havia comès les infraccions no havia estat identificada correctament. Arran de la intervenció de la síndica, l'Institut Municipal d'Hisenda va anul·lar les sancions.

### **És ineficaç sancionar els col·lectius vulnerables**

Els casos descrits són dos exemples molt clars de persones que, tot i estar en situació de vulnerabilitat, han estat sancionades desenes de vegades sense que els procediments sancionadors hagin pogut prosperar. Vilà creu que, sis anys després de l'entrada en vigor de l'Ordenança del civisme, i en la realitat complexa en què vivim, caldria fer una reflexió sobre si aquesta és prou eficaç per aconseguir l'objectiu que la va motivar, i si no seria necessari apostar més per un increment de les polítiques preventives i assistencials. La defensora es mostra partidària d'incrementar els recursos formatius ocupacionals becats que permetin canalitzar les necessitats de subsistència de les persones immigrants mentre no disposin de permís de treball.

De fet, l'Ordenança està dotada d'un component assistencial davant determinades conductes associades a fenòmens d'exclusió social, com la mendicitat, la prostitució o la venda ambulants. La norma diu que quan aquestes persones es comportin de manera incívica siguin reconduïdes als Serveis Socials per a l'aplicació de mesures assistencials en lloc d'altres de caràcter punitiu. En concret, pel que fa a les persones que es dediquen a la venda ambulants il·legal al carrer d'aliments, begudes i altres productes, l'Ordenança preveu un pla de reinserció social i laboral per als afectats, és a dir, la prohibició de determinades conductes pot ser un pont perquè els serveis socials actuïn gràcies a la mediació d'una policia de caràcter més assistencial i uns plans especials per a determinats col·lectius.

Ara bé, el pla de reinserció laboral i social disposa que, en el cas que les persones immigrades es trobin en situació irregular, no hi podran participar. La síndica estima que, tenint en compte que la majoria de persones que es dediquen a la venda ambulants estan en situació irregular, es pot concloure que el pla de reinserció no és útil per al col·lectiu més ampli de ciutadans al qual s'hauria de dirigir.

La síndica entén que s'han de dissenyar polítiques d'inserció laboral per al col·lectiu de ciutadans que no disposen d'autorització administrativa de residència ni de treball, i aconseguir que, per la via de l'arrelament social, puguin obtenir un treball que els dignifiqui sense la necessitat d'haver de tornar als seus països d'origen. En aquest sentit, la síndica ha proposat a l'Ajuntament que, a través del Pla d'assentaments, es concretin accions dirigides a facilitar, als estrangers que ocupen naus en desús, la seva regularització per la via de l'arrelament social a través de l'ocupació en cooperatives de treball i en empreses d'inserció laboral.

### **Manca de pagament de la Generalitat**

Les queixes relatives als serveis socials municipals han estat 63. Bona part de les persones que han presentat una queixa en l'àmbit social ho han fet en allò que les preocupava més i que, en la majoria dels casos, era l'habitatge, tot i que es tracta de persones que presenten també problemes d'atenció social personalitzada i recursos bàsics. La dificultat per accedir a aliments bàsics, per exemple, ha generat diverses reclamacions. Vilà recorda que la satisfacció de les necessitats personals està establerta com a prestació reglada i que la decisió administrativa pot ser recorreguda davant els tribunals. Cal garantir un accés lliure als aliments bàsics a tota persona que ho necessiti, sense restriccions injustificades.

En l'àmbit social, la síndica creu que els problemes generats per les retallades imposades per la Generalitat a la renda mínima d'inserció i pel retard en el seu pagament estan portant moltes famílies a una situació de pobresa molt preocupant, i han obligat l'Ajuntament a fer un esforç

important, al llarg del 2012, i que s'ha concretat en un 8% més del pressupost per atendre les necessitats bàsiques.

Per tal de garantir la subsistència de les persones més necessitades, la síndica proposa la creació d'una renda garantida de ciutadania per a aquelles famílies sense recursos que els assegurui una vida digna, tal com preveu l'article 24 de l'Estatut, i que es vetlli per la qualitat dels serveis d'atenció domiciliària i de menjador externalitzats, per tal d'evitar la delegació de responsabilitats de l'Administració, i que els tècnics municipals exerceixin un control i una supervisió de les empreses molt acurats.

Pel que fa a les persones sense llar, la situació s'està agreujant tant al carrer com en els assentaments, sense cap mena de condicions higièniques ni de seguretat. La síndica creu que la intervenció social amb les persones que poden quedar-se sense mitjans econòmics i socials hauria de ser una prioritat per evitar que esdevinguin un problema crònic i que apareguin malalties pròpies de l'exclusió social. En aquesta línia, Vilà ha recomanat un abordatge extraordinari de la situació de les persones sense llar amb un pla específic d'actuació que faci una radiografia completa del perfil i les necessitats d'aquestes persones i que es busquin les alternatives adients.

### **Millorar l'eficiència econòmica del Bicing**

El capítol que més queixes ha generat a la síndica ha estat el del transport públic de viatgers i circulació, amb 336. Bona part d'aquest creixement té a veure amb les 122 denúncies rebudes pel Bicing fins al 31 de desembre, la majoria contràries al projecte d'augmentar el preu del servei un 116 %. En opinió de Vilà, es tracta de reclamacions que estan clarament relacionades amb la situació de crisi.

La defensora ha tramitat les queixes en un únic expedient i ha conclòs que el Bicing necessita millorar la qualitat del servei i la seva eficiència econòmica, amb un major control de les despeses extres i l'adequació de les tarifes, que, en cas d'apujar-se, hauria de ser de manera gradual i ponderada. L'informe conclou també que els aspectes positius del transport en bicicleta justifiquen una subvenció del seu cost, i que aquesta hauria de ser ponderadament superior a la dels transports motoritzats que consumeixen energia no renovable.

Entre els suggeriments que Vilà ha fet arribar a l'Ajuntament per millorar l'ús del Bicing, hi figuren un abonament familiar que inclogui els adolescents des dels 14 anys, bonificar els usos de pujada i estudiar la gradació per minuts, en lloc d'establir un cost fix, com ara, dels viatges superiors a la primera mitja hora.

### **Reclamacions contra les sancions de TMB**

La síndica ha rebut, concretament, 65 queixes que fan referència a transport públic (sense tenir en compte el Bicing). Un nombre important, 51, són sobre sancions imposades pels interventors de TMB al bus i al metro. Entre els motius de queixa que exposen els ciutadans, hi figuren problemes amb les targetes o amb les màquines validadores, amb la conseqüència que el viatge no queda registrat i l'usuari té moltes dificultats per provar la seva innocència. També s'han supervisat casos en què els inspectors no informen verbalment de la possibilitat de pagar la sanció immediatament amb un descompte del 50 %, de persones jubilades que viatgen amb la T-4 sense dur al damunt la documentació acreditativa obligatòria, i de crear falses expectatives en l'usuari que se li retirarà la sanció. Vilà considera que, a banda que hagin augmentat els controls i es posin més sancions, els ciutadans també presenten més recursos per les dificultats econòmiques que pateixen.

Dels casos investigats, Vilà creu que hi ha persones, com dones de mitjana edat o jubilats, que responen a un perfil de gent que presenta un dubte raonable sobre la voluntat d'utilitzar el transport públic sense pagar, i ha fet arribar diferents recomanacions a TMB. Entre altres mesures proposa millorar la informació sobre les condicions d'ús del servei, el procediment de control, el procés d'imposició de la percepció mínima i el posterior procés sancionador. La síndica també apunta que

s'hauria de revisar la normativa per tal de diferenciar el tractament de l'ús fraudulent del transport dels casos d'un simple ús irregular per error o omisió justificable, i proposa introduir en la llei les circumstàncies atenuants, la reincidència i la possibilitat de fer advertiments previs.

La síndica recorda l'obligació dels interventors d'informar les persones de la possibilitat de pagar la sanció amb una bonificació del 50 %, i ha recomanat que s'estudiï que aquests pagaments es puguin fer amb targeta de crèdit perquè l'import a pagar amb bonificació és de 50 euros i no tothom els porta. Ara, molt pocs equips d'inspectors disposen de la tecnologia necessària, i en la majoria de casos només s'accepta diner en efectiu. També aposta per millorar els mecanismes i sistemes de registre de les validacions dels títols de transport per evitar dubtes en l'acreditació i garantir el bon funcionament de les màquines validadores, així com per estudiar la possibilitat d'introducció d'una fotografia en el cas de la targeta rosa (T-4), amb la pertinent modificació de l'Ordenança, que esvaeixi els dubtes sobre la identificació de l'usuari en cas que no porti més documentació.

### **Un miler de ciutadans, molestos amb el soroll nocturn**

En els darrers anys, la defensora dels barcelonins ha rebut un nombre considerable de queixes de ciutadans molestos pels problemes derivats d'activitats d'oci nocturn. L'any 2012 ha estat especialment problemàtic i la defensora ha rebut 42 queixes per l'ús i el manteniment de l'espai públic. La particularitat d'aquest any és que s'han disparat les reclamacions col·lectives, amb més d'un miler de signatures de ciutadans crítics amb la inacció municipal. De fet, en alguns punts de la ciutat el problema ha esdevingut crònic o porta camí de fer-ho, com en algunes places de Gràcia, el carrer de Blai i altres zones del Poble-sec o el Triangle Lúdic del Poblenou.

La síndica diu que és obligació de l'Ajuntament garantir el dret al descans i sosté que les situacions d'abordatge descrites necessiten intervencions específiques des del territori afectat, però amb una visió de ciutat i amb recursos de ciutat, i cal que es compti amb la participació i col·laboració dels diferents agents implicats per resoldre el problema, com són els veïns, els joves, els promotors dels locals d'oci, la Guàrdia Urbana, la Generalitat de Catalunya o el Ministeri de l'Interior.

Sobre aquesta qüestió, la síndica opina que, per resoldre el problema, cal posar especial èmfasi en els titulars dels locals d'oci que promouen activitats incompatibles amb el descans dels veïns, tant perquè no es respecten els horaris com pel condicionament inadequat o insuficient dels locals. També cal perseguir amb insistència les xarxes il·legals que promouen de manera sistemàtica la venda de begudes alcohòliques a la via pública. Els greuges que es generen no afecten solament la ciutadania sinó també els altres titulars de llicència que esmercen temps i diners per respectar la normativa.

Les recomanacions que ha fet la defensora en aquest camp són un major control de les activitats sotmeses a llicència municipal, detectar i sancionar les conductes incíviques especialment quan aquestes generen sorolls i brutícia, potenciar l'abordatge integral d'aquestes problemàtiques mitjançant grups de treball en els quals estiguin representats els diferents col·lectius implicats, posar en marxa programes específics a les zones en les quals el problema és crònic, posant especial èmfasi en les accions contra els venedors il·legals organitzats, els comerços que els proveeixen i els reincidents. També ha suggerit estudiar la possibilitat que els locals d'oci nocturn implicats es facin càrrec d'una part de les despeses de les conductes incíviques i vandàliques dels seus clients.

### **Embargament del compte bancari**

Al llarg del 2012, la síndica ha tramitat 52 queixes sobre procediments administratius. D'aquestes reclamacions, 39 són de barcelonins molestos perquè desconeixien l'existència d'una sanció ferma en matèria de trànsit fins que no van rebre la comunicació d'embargament o la informació, de la seva entitat bancària, de la retenció de l'import econòmic. Aquest fet, així com que durant els darrers anys la defensora ha supervisat cada any més de 20 reclamacions per aquesta qüestió, va motivar l'obertura d'una actuació d'ofici amb l'objectiu d'assegurar que l'Administració municipal

persegueixi de forma adequada les infraccions en matèria de disciplina viària sense que la garantia dels drets ciutadans no provoqui la impunitat de les conductes infractores.

Les conclusions de l'estudi posen en evidència que l'activitat notificadora de l'Institut Municipal d'Hisenda és prou eficient i ajustada a les bones pràctiques administratives i no es pot afirmar que la seva actuació, més enllà de l'existència d'errors materials o algunes disfuncions, afecti de forma negativa els drets dels ciutadans. Amb tot, la defensora ha fet arribar diferents recomanacions a l'Institut. Una de les propostes és que el segon intent de notificació es faci cap al capvespre, tenint en compte els horaris de vida laboral i familiar més comuns, i que s'intensifiqui l'intercanvi de dades entre administracions públiques i dins el mateix Ajuntament, per tal de localitzar l'adreça idònia de notificació. En aquesta línia, ha proposat incorporar, en el tràmit de nou empadronament o modificació d'aquest, l'autorització del ciutadà per comunicar a la DGT la nova adreça o advertir que l'Ajuntament en podrà fer ús amb aquesta finalitat. Vilà també ha suggerit regular l'ús de les bústies comunitàries i estudiar la possibilitat de regular la notificació per telèfon.

### **Processos més participatius**

La síndica vol deixar també constància de la importància de la participació social en la concreció de la política ciutadana i que aquesta pot ser més real i efectiva. Els consells de participació, les audiències públiques i les consultes ciutadanes són bons exemples de participació ciutadana. Però, perquè es pugui parlar de democràcia participativa, aquests espais s'han de dotar de recursos i instruments que assegurin processos deliberatius reals, la incorporació de les propostes ciutadanes en les polítiques públiques i l'adopció de compromisos i el seu compliment. El malestar dels veïns respecte del futur del parc Güell o la reforma del Port Vell de la Barceloneta no són bons exemples d'un govern que creu en la participació ciutadana. L'àmbit de la participació ciutadana, l'atenció al públic i la comunicació pública ha generat 51 queixes a la síndica.

La ciutadania demana cada cop més un replanteig de les seves relacions amb el govern, i formes de participació que influeixin en la transformació de la ciutat. Tot i això, la consulta als veïns sobre assumptes que els afectin no és encara una metodologia ben desenvolupada a Barcelona. L'únic exemple important el trobem en la consulta que es va fer per a la reforma de la Diagonal l'any 2011. Tot i ser un focus d'enfrontament polític i d'haver estat qüestionada, la síndica creu que va ser un exercici de democràcia en el qual es va acceptar el veredict de la ciutadania.

Vilà ha conclòs que cal avançar en fórmules que permetin construir pressupostos participatius, amb un percentatge decisor del Consell de Ciutat, perquè com més gran sigui la participació ciutadana en la transformació de la ciutat, més gran serà la legitimitat de les polítiques públiques. També opina que cal desplegar, a nivell de districte, normes de participació directa de la ciutadania en els projectes d'equipaments de serveis bàsics, culturals i artístics.

### **Bonificació de la plusvàlua amb efectes retroactius**

La greu crisi econòmica fa aflorar conflictes fins ara emmascarats per l'eufòria econòmica: la dependència econòmica de la construcció, el finançament del sector públic, el volum i la importància del frau fiscal i les nefastes pràctiques del sector financer. El mal moment, combinat amb la irresponsabilitat en l'atorgament i acceptació de préstecs amb garantia hipotecària per a la compra d'habitatges, ha provocat el greu problema social per l'increment extraordinari de la pèrdua d'habitatges de primera residència en execució d'una normativa hipotecària obsoleta.

A la vegada, aquesta situació ha fet aflorar un altre problema, que és el cobrament de l'impost de la plusvàlua. La normativa pressuposa que qui es desprèn d'un pis ho fa per lliure decisió i que el valor dels immobles s'incrementa any rere any, així com que qui ven sempre obtindrà un guany.

El fet que els afectats per l'impagament d'un crèdit hipotecari haguessin de pagar la plusvàlua va fer intervenir la síndica. Cinc mesos abans que l'Ajuntament aprovés una sèrie de mesures per pal·liar aquesta injusta situació, Vilà ja es va dirigir al consistori per demanar-li ajuts per evitar el cobrament de l'impost als desnonats. Finalment, el 5 de desembre, l'Ajuntament va aprovar la

bonificació de l'impost als afectats, però, segons Vilà, la mesura és insuficient perquè no preveu l'efecte retroactiu des de l'inici de la crisi.

D'altra banda, la síndica considera que el cobrament d'aquest impost s'ha de vincular a un increment real i efectiu del valor del terreny, per tal de trencar, d'aquesta manera, l'automatisme en el seu càlcul. En aquest sentit, Vilà farà arribar el seu informe a la Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, per si considera oportú presentar un recurs per una possible inconstitucionalitat de la Llei reguladora de les hisendes locals en allò que fa referència a la forma de càlcul i aplicació de l'impost de la plusvàlua.

La resta de queixes per matèries que han necessitat una intervenció tècnica i jurídica són urbanisme (73), medi ambient (88), llibertat cívica i seguretat ciutadana (85), accessibilitat (21), activitat econòmica i hisenda municipal (86), funció pública (11), salut (18), educació i esport (27) i altres (78), entre les que s'inclouen les no competencials.

La defensora vol destacar també que en el darrer exercici ha obert 19 intervencions, algunes de les quals encara es troben en procés de tramitació. Les més importants han estat sobre la supressió del registre de parelles de fet, la modificació de l'Ordenança en matèria de prostitució, la degradació i el deteriorament del Teatre Arnau, el Bicing, i els desnonaments i l'actuació de l'Administració per fer front a la problemàtica de l'habitatge.

Els ciutadans que més queixes han presentat són de l'Eixample (en un 15,39% dels casos), seguit dels veïns de Ciutat Vella (10,90%) i dels que viuen a Sants-Montjuïc (10,29%). Per contra, la zona de la ciutat de la qual menys reclamacions s'han rebut és Les Corts (3,07%). Aquesta any, Vilà ha supervisat un 13,10% de queixes de ciutadans d'altres municipis, principalment de l'Àrea Metropolitana, que majoritàriament han tingut algun problema amb l'Ajuntament de Barcelona. Els òrgans municipals que han comportat més denúncies han estat l'Institut Municipal d'Hisenda (17,06%) i Mobilitat (13,28%), i els que menys, l'Institut Municipal d'Urbanisme i l'Institut Municipal d'Assistència Sanitària (ambdós, el 0,08%).