

# RESOLUCIÓ

## Prevenió i seguretat



**DRET A LA SEGURETAT CIUTADANA**  
CIUTAT GARANTISTA

### ANTECEDENTS

#### Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 4 d'agost de 2025 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El 31 de maig de 2025 havia patit l'atac d'un gos a la via pública. Després de comunicar l'incident a través del telèfon 112, va acudir-hi una patrulla de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) i la van traslladar a l'Hospital de la Vall d'Hebron.
- El 3 de juliol de 2025, a través d'una instància, va sol·licitar l'informe d'actuació de la GUB amb la finalitat de fer els tràmits amb l'asseguradora de la persona propietària de l'animal.
- Davant la manca de resposta a la seva petició, el dia 30 de juliol de 2025 va presentar una reclamació a través del canal IRIS i li van comunicar que la seva sol·licitud estava en tràmit.
- Informalment, li van comunicar que aquell tràmit es feia en un termini d'entre dos i quatre mesos. Considerava que aquest termini era excessiu i, a més, la perjudicava en el seu dret a reclamar els danys i perjudicis ocasionats arran de l'accident.

## Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els principis de bona administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a la Tercera Tinència de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 7 d'agost de 2025 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

## Resposta dels òrgans afectats

El dia 25 de setembre de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per atendre la petició de la ciutadana.

## CONSIDERACIONS

### 1. Els informes d'intervenció de la GUB

La competència de la GUB a l'hora d'elaborar informes d'intervenció es fonamenta en els articles 10 i 11 de la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals de Catalunya, que regula les funcions d'aquests cossos en relació amb la comunitat.

Els informes d'intervenció són documents oficials que reflecteixen l'actuació d'una patrulla davant d'una incidència concreta. Els pot sol·licitar qualsevol persona física o jurídica que acrediti la necessitat de tenir-los, tal com passa en el cas objecte d'aquesta queixa.

Aquests informes tenen valor probatori en procediments administratius i judicials, i inclouen les dades relatives a l'actuació, les persones implicades, les mesures adoptades i les observacions dels agents actuants.

Finalment, cal destacar que la Carta de serveis de la Guàrdia Urbana de Barcelona recull els compromisos de qualitat i els serveis oferts a la ciutadania, entre els quals s'inclou la gestió dels informes i l'atenció a les persones sol·licitants.

## **2. La tramitació de l'informe en el cas concret**

En el cas objecte d'estudi, la ciutadana va presentar la seva sol·licitud a l'òrgan municipal el dia 3 de juliol de 2025 i, segons informa el consistori, l'informe es va elaborar i remetre per correu certificat a la interessada l'1 de setembre de 2025.

Cal tenir en compte que, per a l'elaboració dels informes, es recull la informació relativa a l'actuació registrada per la GUB en l'aplicació interna, on consten els motius de la trucada al 112, les patrulles enviades i les actuacions derivades de la intervenció. Tot i que no hi ha un termini fixat, habitualment l'informe s'emet en un període d'entre un i dos mesos, llevat que sigui necessari ampliar la informació disponible.

En aquest sentit, ni la normativa que atribueix a la GUB la competència per elaborar aquests informes ni la Carta de serveis no estableixen un termini concret. Per tant, s'ha de seguir el que disposa l'article 21.3 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. Aquest precepte determina que, quan les normes reguladores no fixin un termini màxim per resoldre i notificar, s'ha d'aplicar un termini màxim de tres mesos a comptar des de la data d'entrada de la sol·licitud al registre electrònic.

En conseqüència, tot i entendre la necessitat de la ciutadana d'obtenir l'informe municipal amb la màxima celeritat, cal concloure que l'Ajuntament ha tramitat la sol·licitud dins del termini legalment establert.

## **DECISIÓ**

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de la Tercera Tinència de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior ha estat ajustada a dret pel que fa al termini de tramitació de l'informe d'intervenció policial.**

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **objectius de desenvolupament sostenible (ODS)**, d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu **16.6 "Màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania"**.