

RESOLUCIÓ

1.1.A Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 21 d'abril de 2025, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en relació amb les dificultats perquè la seva mare pogués gaudir del Servei de Teleassistència (SAT).

Hi exposava el següent:

A principis de febrer va sol·licitar a un Centre de Serveis Socials (CSS) el SAT per a la seva mare, de 91 anys, amb qui conviu.

Una setmana i mitja més tard es va personar al seu domicili una treballadora per explicar com funcionava el servei i les va informar que aviat hi aniria un tècnic per instal·lar l'aparell.

Tant al CSS com a la treballadora que va anar al domicili, els va plantejar que no tenien accés a línia telefònica fixa. Li van respondre que aquesta circumstància no constituïa cap problema atès que es podia instal·lar un aparell amb tecnologia SIM.

El 19 de febrer va presentar-se al domicili el tècnic per instal·lar l'aparell, el qual va preguntar on era el punt d'accés a la línia fixa. La ciutadana va exposar que no n'hi havia i que així ho havia comunicat en ocasions anteriors. El tècnic va comentar que no tenia l'equip adequat i que ja passaria en un altre moment.



Però a mitjan abril, no tenia el SAT ni havia rebut cap mena de comunicació. Havia trucat en dues ocasions a un número de telèfon del SAT que la treballadora els havia deixat per si sorgien dubtes, on havia sol·licitat informació sobre la instal·lació i li havien contestat que ja li trucarien.

També va personar-se al CSS corresponent, des d'on li van dir que s'enviaria un correu electrònic al SAT reiterant la seva sol·licitud d'informació.

Esperava que es prenguessin les accions oportunes perquè la seva mare pugui gaudir del SAT.

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 comissionada d'Acció Social per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 23 d'abril 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 12 de juny de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament de Barcelona.

CONSIDERACIONS

1. De les causes de l'endarreriment

L'informe municipal exposa que l'empresa que gestiona el SAT municipal, ASISPA-SUARA, va rebre la sol·licitud de la ciutadana en data 4/2/2025.



Al febrer l'empresa va trucar a la persona usuària i es va concertar visita domiciliària d'alta amb el professional social (la coordinadora) per tres dies més tard, i visita d'instal·lació amb el professional tècnic per a vuit dies després de la trucada.

La coordinadora va acudir al domicili per a la visita d'alta i va registrar les dades necessàries.

El tècnic va presentar-se al domicili per fer la instal·lació, però no va poder efectuar-la perquè no portava la tecnologia adient per instal·lar el SAT en un habitatge sense línia telefònica.

El SAT es pot fer servir en domicilis que no disposen de línia telefònica fixa mitjançant la instal·lació d'un terminal específic amb targeta SIM. D'acord amb el protocol d'alta, la persona coordinadora és la responsable d'identificar circumstàncies rellevants durant la visita d'alta i comunicar-les al tècnic instal·lador. En aquest cas, s'havia pogut determinar que no es va comunicar aquesta circumstància al tècnic, motiu pel qual no disposava del terminal adequat quan va acudir al domicili.

Aquest tècnic va informar de la incidència el mateix dia amb la finalitat que es reprogramés la visita.

2. Informació facilitada

La filla de la sol·licitant del SAT va trucar al Servei de Teleassistència:

- A principis de març per reclamar la visita tècnica.
- Una setmana més tard per tornar a reclamar la visita tècnica.

En les dues ocasions, el Centre d'Atenció la va informar del trasllat de la incidència i es va tramitar la petició al Departament de Programació de Rutes.

El Departament de Rutes, però, no va trucar a la ciutadana per reprogramar la visita, per la qual cosa el seguiment adequat de la incidència va quedar interromput.

Així, malgrat que es van respondre les trucades de la ciutadana i es va donar trasllat a qui correspongués, el resultat de la informació facilitada no es va adir amb la realitat. El fet és preocupant, ja que s'ha repetit fins a dues ocasions amb el mateix resultat.

L'article 10 estableix el dret a rebre informació en l'àmbit dels serveis socials, i entenem que aquesta ha de ser rigorosa i fiable per a la ciutadania.

Per tant, **recomanem que es realitzi un seguiment del circuit i les dates en què es canalitza la comunicació d'incidències per part de la ciutadania.**

3. Protocol, desenllaç i conclusions

Arran de la presentació de la queixa de la ciutadana a la Sindicatura, des del servei municipal es va contactar amb ella per respondre a la incidència, es van demanar disculpes per la mala gestió i es va programar una visita **d'instal·lació per a principis de maig**. Aquell dia es va dur a terme la instal·lació amb la tecnologia corresponent i el servei va quedar activat.

Cal tenir en compte que **el servei s'havia sol·licitat a principis de febrer i que, per tant, fins a principis de maig havien transcorregut tres mesos per instal·lar-lo i activar-lo.**

Un retard de tres mesos per a una instal·lació que, en cas de no haver-se produït la incidència, hauria trigat sols dues setmanes a activar-se constitueix un període excessiu; més encara si tenim en compte que va adreçada a prestar un suport essencial, en aquest cas, a una persona de 91 anys.

Hem de recordar que el SAT és un servei públic i, malgrat que la seva gestió estigui externalitzada, la responsabilitat correspon al consistori, que ha de garantir-ne la planificació, coordinació i control, d'acord amb l'article 5 de la Llei 12/2025 de serveis socials.

Des de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) s'exposava que s'havien detectat diversos errors:

- La coordinadora no va informar, com corresponia, que el domicili no disposava de línia telefònica fixa.



- El Departament de Rutes no va trucar a la ciutadana per reprogramar la visita.

A partir d'aquests fets, des de l'IMSS s'havia assenyalat l'incident a l'empresa adjudicatària, la qual s'havia compromès a reforçar el procediment intern d'identificació de les circumstàncies rellevants als domicilis, alhora que tenia previst revisar la fase en què es trobava la implantació de millores previstes per optimitzar la programació de rutes.

Des de la Sindicatura se celebra que s'hagin pres mesures per part del servei municipal, com a responsable de la prestació del SAT, vers l'empresa prestadora del servei. En aquest sentit, **recomanem que es faci un seguiment adient de la implantació i els resultats d'aquestes millores.**

Del relat dels fets, però, també es poden observar altres disfuncions:

- El tècnic va comunicar la incidència el mateix dia, però això tampoc va donar lloc a cap acció.
- Ningú va detectar que hi havia un servei sol·licitat i no instal·lat, el que posa de manifest una manca de seguiment de les sol·licituds, fet que cal corregir.
- El formulari de sol·licitud del SAT (*Sol·licitud de Servei de Teleassistència*) conté la pregunta: *El domicili disposa de línia telefònica fixa? Sí/No*. D'aquesta manera, quan la sol·licitud arriba al servei finalista ja se sap que no es disposa de línia telefònica fixa, abans de la visita de la persona coordinadora del servei.
- La promotora de la queixa va comunicar al CSS que el domicili no disposava de telefonia fixa. Posteriorment, va tornar-hi per comunicar els problemes amb la instal·lació.

Aquesta Sindicatura desconeix què va passar amb cada una d'aquestes qüestions, però constata que hi ha diversos aspectes que s'han de revisar en el procés, que posen de manifest la fuga d'informació en diferents punts. És per això que entenem que cal valorar la necessitat d'una revisió integral del procés d'alta del SAT.



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 **l'actuació municipal no ha estat eficaç en la instal·lació del SAT, en el cas analitzat, malgrat que hi ha intervingut per corregir el procés i prevenir altres situacions com la descrita.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es realitzi un seguiment del circuit i les dates en què es canalitza la comunicació d'incidències per part de la ciutadania.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es faci un seguiment adient de la implantació i els resultats de les millores que l'IMSS ha pactat amb l'empresa.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es valori la necessitat d'una revisió integral del procés d'alta del SAT.

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 "Ajuntament de Barcelona, màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania"**.