

RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 1 de juliol de 2025 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en relació amb les dificultats per accedir als serveis socials del districte, derivades de la manca de coordinació entre centres i del retard injustificat en el trasllat del seu expedient, tot i la situació de vulnerabilitat social i econòmica.

Hi exposava el següent:

Havia estat vivint a Vilanova i la Geltrú durant dos anys, però ara vivia a Barcelona, on estava empadronat des de principis de juny.

Degut a la situació de risc d'exclusió social que pateix i a la seva economia precària, atès que només cobra 483,80 euros mensuals per cobrir totes les seves necessitats, amb un 71% de discapacitat reconeguda, la treballadora social d'un CAP el va orientar a dirigir-se a un Centre de Serveis Socials (CSS) del Districte de Sants – Montjuïc, on viu.

Quan es va dirigir a aquest CSS no el van atendre i li van explicar que el seu expedient es trobava a un altre CSS.

Quan es va posar en contacte amb aquest darrer CSS, el van adreçar a un telèfon de Serveis Socials. En trucar al telèfon indicat, li van dir que tramitaven el trasllat de

l'expedient i que el trucarien des del primer CSS per facilitar-li cita, però havia passat gairebé un mes i no li havien dit res.

Va trucar el telèfon en una segona ocasió en la qual li van dir que ja estava tramitat el trasllat i que el trucarien per facilitar-li una cita, trucada que encara no havia rebut.

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 l'[Institut Municipal de Serveis Socials](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 4 de juliol 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 23 de juliol 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. Informació massa genèrica

Abans de res, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar que la informació facilitada en l'informe de resposta és molt genèrica i excessivament sintètica. Per aquest motiu, és difícil discernir si s'ha actuat correctament en el cas concret i, a més, això no es correspon amb el deure de col·laboració amb la Sindicatura ni amb els principis d'actuació d'una bona administració.

En conseqüència, **es recorda a la comissionada d'Acció Social l'obligació dels òrgans municipals, d'acord amb el que estableix la base III, apartat 3 del Reglament de funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, d'aportar dades, expedients i, en general, tota la documentació necessària perquè la Sindicatura pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió.**

2. Del protocol de trasllat d'expedients entre centres

L'informe municipal exposa que el ciutadà es va establir a un barri del Districte de Sants – Montjuïc i es va dirigir al CSS d'aquella zona per sol·licitar una cita. Havia arribat feia unes setmanes des de Vilanova i la Geltrú.

L'expedient del ciutadà estava obert al segon CSS on va anar, motiu pel qual es va sol·licitar el trasllat corresponent i el dia 11 de juliol se li va programar una primera atenció de caràcter preferent.

El traspàs d'expedients entre els centres de serveis socials es fa mitjançant una aplicació interna (SIAS) i no hi ha un termini concret establert per completar aquest tràmit.

Així doncs, el consistori reconeix la inexistència d'un termini establert per completar el trasllat dels expedients entre CSS. L'informe municipal tampoc no adjunta el protocol per al trasllat d'expedients entre CSS, tal com havia sol·licitat la Sindicatura, motiu pel qual es presumeix que no n'hi ha cap.

Aquesta realitat (manca de protocol i de termini) és sorprenent si tenim en compte que els serveis socials municipals es doten de 39 centres de serveis socials territorialitzats en l'actualitat, així com d'altres serveis d'àmbit de ciutat, i que l'any 2024 s'hi van atendre 93.491 persones.¹ Per tant, el trasllat entre CSS no és un fet aïllat sinó força comú.

El volum de persones ateses i la situació de vulnerabilitat o exclusió social en què es troben moltes d'elles fan necessari poder donar respostes clares i àgils que possibilitin la continuïtat de l'atenció sense que el canvi entre centres hi impliqui un parèntesi.

¹ Dades bàsiques d'atenció dels CSS, amb data final el 21 de desembre de 2024 i persones usuàries acumulades des de l'1 de gener.

Entenem que, per fer-ho possible, **cal dotar-se dels mecanismes adients, és a dir, d'un protocol que sistematitzi el procés i hi estableixi uns terminis**, amb garanties per a les persones usuàries.

Recordem que l'article 9 de la Llei 12/2007 de serveis socials diu que les persones destinatàries dels serveis socials tenen dret a rebre una atenció continuada mentre estiguin en situació de necessitar el servei.

Però, a més, el procediment no és transparent per a la persona usuària, que no disposa d'informació sobre l'estat del tràmit ni sobre una data final aproximada. Aquesta manca d'informació i de previsió de l'atenció pot arribar a generar una sensació de desatenció i de manca de confiança en el servei públic que després pot ser difícil de revertir.

Així, el protocol de traspàs entre els CSS podria, a banda de garantir una atenció de qualitat a la persona, contribuir a l'establiment d'un marc d'ajuda adequat.

3. Sobre l'atenció a les urgències

Davant d'una possible situació urgent, els centres de serveis socials disposen d'un torn de valoració en què un o dos tècnics analitzen la situació exposada per tal de determinar el tipus d'atenció necessària, que podrà ser:

- Atenció d'urgència: el mateix dia o el següent
- Atenció programada de primera atenció: ordinària o preferent
- Atenció amb professional referent: ordinària o preferent

A l'hora de determinar el tipus d'atenció que han de rebre les persones que es dirigeixen als CSS i sol·liciten ser ateses d'urgència, l'IMSS sí que disposa d'un protocol: "Model i protocol d'actuació per a l'atenció preferent i urgent des dels CSS en el marc de l'atenció social de Barcelona ciutat".

Efectivament, i tal com s'exposa en l'informe municipal, l'atenció que es rep pot ser ordinària, urgent i preferent. Així, es defineix com a *urgència social*:

Aquella situació que ve donada per un succés precipitant amb consciència o no, expressada o no, de la/les persona/es afectada/es (que pot venir per part de tercer o ser identificada per

professionals), i que requereix una atenció immediata i ineludible, sense la qual és previsible o raonable que es produeixi un deteriorament clar i important de la situació o un perjudici per a la persona o persones afectades.

Al seu torn, es defineixen com a *atenció preferent*:

Aquelles situacions en les quals, si no s'inicia una actuació professional en breu, hi ha la previsió raonable que es pot transformar en una situació d'urgència social; cal actuar amb brevetat, però no pas de forma immediata.

El protocol inclou la tipologia de situacions que permet la classificació. També diu que els CSS s'organitzen per atendre les entrades no programades que es presenten com a possible urgència, a través del rol professional del torn de valoració, que fa una exploració valorativa ràpida per determinar el caràcter i la dimensió de la situació que es presenta i la prioritat d'atenció que necessita.

És a dir, el protocol defineix una tipologia d'atenció i assigna a unes persones professionals la valoració de cada cas. També disposa d'un circuit (dispositiu global per a l'atenció i la priorització de les entrades no programades als CSS).

Malgrat que en el cas estudiat el ciutadà no manifestava en la queixa que volia ser atès d'urgència, entenem que de la seva situació i del malestar expressat se'n desprèn que pretenia una atenció més ràpida que la que va rebre.

En aquest sentit, cal referir-se al fet que el protocol per a l'atenció preferent o urgent no concreta com i quan cal dur a terme aquesta **valoració quan la persona està en procés de derivació entre CSS, fet que entenem que caldria preveure.**

4. La gestió del cas

El 12 de juny el CSS de la zona on viu rep una trucada del ciutadà en què sol·licita una cita per rebre informació sobre ajuts i prestacions.

Atès que l'expedient es trobava actiu a l'altre CSS, des de la Unitat de Gestió Administrativa (UGA) del CSS del Districte de Sants – Montjuïc no es pot reprogramar una visita i se sol·licita el tancament de l'expedient per procedir al traspàs.



El 13 de juny el segon CSS confirma que ha fet el traspàs de l'expedient.

El 23 de juny el ciutadà torna a demanar cita i manifesta que necessita que se l'assessori en relació amb uns ajuts per cobrir necessitats bàsiques.

El 27 de juny des de la direcció del CSS de la seva zona es demana a l'altre CSS una ampliació de la informació tramesa: situació actual, atenció feta i proposta de treball. En la informació rebuda no es detecta una situació d'urgència que justifiqui una atenció immediata; tot i això, es programa una primera atenció preferent per a l'11 de juliol.

L'11 de juliol es fa la primera atenció preferent, en la qual s'explora la situació del ciutadà i se l'orienta cap als serveis corresponents segons la seva demanda i se li ofereix la possibilitat de sol·licitar una visita de seguiment.

Es constata que transcorre gairebé un mes entre la primera sol·licitud de cita del ciutadà, el 12 de juny, i quan aquest és atès per primera vegada, l'11 de juliol. Entenem que aquest termini pot semblar excessiu quan el ciutadà havia sol·licitat aquella primera cita en dues ocasions i havia exposat que necessitava ajuts o prestacions per cobrir necessitats bàsiques. És a dir, malgrat que havia verbalitzat la seva situació de necessitat, i tot i que la visita finalment es programa com a preferent, el ciutadà ha de romandre a l'espera d'atenció quasi un mes.

S'observa, a més, que, tot i la situació expressada pel ciutadà, quan es rep el traspàs de l'expedient des del segon CSS (amb confirmació del traspàs el 13 de juny) transcorren encara quinze dies més fins que el CSS de la seva zona gestiona la demanda a l'altre CSS d'ampliació de la informació facilitada. Atès que l'informe no aporta més dades sobre aquesta qüestió, concloem que aquests quinze dies poden ser injustificables quan hi ha una persona que sol·licita ser atesa en relació amb la cobertura de necessitats bàsiques.

També sorprèn que, en la consideració del tipus d'atenció que puguin necessitar les persones (urgent, ordinària o preferent), tingui un pes més rellevant la informació continguda en l'expedient d'un CSS que fa molt temps que no atén el ciutadà (recordem que venia d'un altre municipi en el qual havia residit dos anys) que la manifestació de la situació actual feta pel ciutadà mateix.

L'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) està treballant a partir del "Full de ruta 2023-2027 - Planificació estratègica". Una de les línies d'actuació establerta és la de "millorar els serveis i els processos d'atenció actuals de l'IMSS posant la persona en el centre". En el cas que ens ocupa, pensem que hi han confluït diverses circumstàncies (la manca d'un protocol de traspàs, l'ampliació d'informació al CSS que no es correspon a la zona on viu amb un retard poc justificable, i la presa en consideració, per determinar la urgència del cas, d'una informació que pot estar desactualitzada) que s'han allunyat del criteri de posar la persona en el centre de la intervenció.

Per això, **recordem la necessitat de posar el focus de l'atenció en la persona atesa**, tal com preveu el full de ruta esmentat i com també estableix un dels eixos del Pla estratègic de Serveis Socials 2021-2024.

Així mateix, entenem que en situacions en les quals, per algun determinant clar, es pugui dificultar o allargar l'assumpció de l'expedient per un o altre CSS, **s'ha de preveure la forma d'aplicar mesures provisionals, mentre no es completi el trasllat, i de prioritzar el continuïum en l'atenció.**

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 municipal ha de millorar en eficàcia pel que fa a les garanties d'atenció a la ciutadania en els processos de canvi d'expedient entre CSS.**

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

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** dotar-se dels mecanismes adients, per exemple, d'un protocol que sistematitzi el procés i estableixi terminis.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que el "Model i protocol d'actuació per a l'atenció preferent i urgent des dels CSS en el marc de l'atenció social de Barcelona ciutat" incorpori com s'ha de fer aquesta valoració i atenció en casos que es troben en procés de canvi de CSS.

- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** la necessitat de posar el focus de l'atenció en la persona atesa.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es prevegi l'aplicació de mesures provisionals, mentre no es completi el trasllat, i que es prioritzi el contínuum en l'atenció.

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"**.