



RESOLUCIÓ

Atenció a la ciutadania



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 23 d'abril de 2026, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en relació amb la impossibilitat d'accedir al Pregó de la Lectura de Sant Jordi 2026, celebrat al Saló de Cent, malgrat haver formalitzat la inscripció i disposar d'una confirmació electrònica de l'entrada.

Segons exposa, el 13 d'abril es va inscriure a l'acte i va rebre la corresponent confirmació electrònica per part de l'Ajuntament. Tanmateix, poc després va rebre una nova notificació en què aquesta inscripció quedava anul·lada. L'endemà, però, la seva inscripció va ser restablerta i va rebre novament una confirmació electrònica que acreditava la validesa de la seva entrada.

Malgrat això, el dia del pregó, en presentar-se a l'accés, el seu nom no figurava a la llista i no se li va permetre l'entrada al Saló de Cent, sense que se li facilités cap explicació que justificués aquesta situació.

El mateix dia 23 d'abril i, posteriorment, el 28 d'abril, es van presentar dues queixes addicionals en el mateix sentit per part d'altres persones, també treballadores de Biblioteques de Barcelona, que van experimentar una situació anàloga, registrades amb els números 26Q_394 i 26Q_409.

Les persones promotores de les queixes consideren que aquests fets podrien respondre a una actuació discriminatòria, que vinculen a la seva condició de personal de Biblioteques de Barcelona, en el context d'un conflicte laboral per la millora de les seves condicions de treball.



Actuacions fetes

La Sindicatura va admetre la queixa a tràmit i en va iniciar l'anàlisi per determinar si s'havien respectat els **drets de la ciutadania** i els **principis de bona administració**.

El dia 29 d'abril de 2026, la Sindicatura es va adreçar a l'**Institut de Cultura de Barcelona** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 13 de maig de 2026, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

CONSIDERACIONS

1. La resposta municipal.

L'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB), en l'informe tramès a aquesta Sindicatura, atribueix els fets a una incidència tècnica puntual en el sistema d'inscripcions utilitzat per a la gestió de l'acte. En concret, assenyalava que, el dia 13 d'abril de 2026, el sistema es va obrir de manera anticipada i no prevista, fet que va permetre que diverses persones formalitzessin reserves abans de l'inici oficial del període d'inscripció.

Aquestes inscripcions anticipades (que ascendien a un total de cent reserves) no eren vàlides, atès que el procediment establia expressament que el termini s'obriria el dia 14 d'abril a les 16.00 hores.

En aquest sentit, a l'enllaç següent: <https://ajuntament.barcelona.cat/biblioteques/ca/noticies/lescriptoria-ali-smith-sera-la-pregonera-de-la-lectura-2026-1609963> es pot comprovar que la inscripció prèvia s'havia fixat a partir del dia 14 d'abril.

Com que aquestes inscripcions es van formalitzar abans de l'obertura oficial del termini, es van anul·lar. Totes les persones afectades van ser informades d'aquesta incidència i que les inscripcions s'obririen correctament el 14 d'abril, a les 16 h. El text que van rebre per correu electrònic va ser el següent:

Benvolgut/da,

T'informem que, a causa d'una errada tècnica, l'enllaç per a les inscripcions al Pregó de la Lectura 2026 ha quedat obert durant unes hores. Tal com s'ha anunciat públicament, les inscripcions s'obriran dimarts 14 d'abril, a partir de les 16 h. En conseqüència, la



inscripció que has realitzat queda anul·lada i no serà tinguda en compte en el procés d'inscripció a l'activitat.

Moltes gràcies i disculpa les molèsties

Així mateix, l'Ajuntament manifesta que el procés d'inscripció es va desenvolupar amb normalitat a partir de l'obertura oficial, és a dir, des del dia 14 d'abril a les 16.00 hores, i que la totalitat de les places disponibles es va assignar a les persones que van completar correctament el procediment a partir d'aquest moment.

Segons s'indica, la llista definitiva d'accés a l'acte estava integrada per 177 persones inscrites dins d'aquest termini, les quals es van inscriure a partir del dia 14 d'abril a les 16 hores, excepte els compromisos professionals de Biblioteques de Barcelona que van rebre una invitació amb anterioritat.

Val a dir que l'ICUB ha remès a aquesta Sindicatura la llista de persones inscrites, i s'ha pogut constatar que cap de les persones promotores de les queixes hi figura.

Pel que fa al control d'accés, l'Ajuntament assenyala que es va aplicar un sistema de validació basat en un doble mecanisme: la comprovació del codi QR de l'entrada i la verificació nominal en la llista prèviament elaborada. Aquest sistema, segons l'informe, està dissenyat per garantir la fiabilitat del procés i evitar incidències en l'accés.

En aquest context, l'Ajuntament sosté de manera expressa que **totes les persones que constaven a la llista definitiva d'inscrits correctament van poder accedir a l'acte sense incidències**, i nega que es produís cap denegació indeguda d'accés a persones amb una inscripció vàlida. Igualment, afirma que no es va registrar cap cas en què una persona degudament inscrita i inclosa en la llista fos rebutjada en el control d'accés.

2. Fets acreditats per les persones promotores de la queixa.

De l'anàlisi de la documentació aportada a aquesta Sindicatura per dues de les tres persones promotores (que s'adjunta a la present resolució) consta que van formalitzar una inscripció a l'acte el dia 13 d'abril de 2026, en el marc de l'obertura anticipada del sistema d'inscripcions, i que van rebre una primera confirmació electrònica d'aquesta reserva.

Així mateix, acrediten que aquesta inscripció inicial va ser posteriorment anul·lada per l'Ajuntament, en considerar-se no ajustada al procediment establert, atesa la incidència tècnica que va permetre l'obertura del sistema abans del termini oficial.



En segon lloc, resulta especialment rellevant que les persones interessades van tornar a formalitzar les inscripcions el dia 14 d'abril de 2026 a les 18.41 hores i el 14 d'abril de 2026 a les 16.05 hores, és a dir, amb posterioritat a l'obertura oficial del termini (fixada a les 16.00 hores del mateix dia), i per tant, dins del marc temporal que l'Ajuntament considera vàlid.

En relació amb aquesta segona inscripció, consta documentalment que l'Ajuntament va emetre una nova confirmació electrònica, amb generació de l'entrada corresponent i inclusió d'un codi de validació, element que, segons el mateix sistema descrit en l'informe municipal, constitueix un mecanisme de verificació per a l'accés a l'acte.

Doncs bé, les persones interessades es van presentar al punt d'accés al Saló de Cent amb la voluntat d'assistir a l'acte i amb la documentació acreditativa de les seves inscripcions.

No obstant això, en el moment del control d'accés, els seus noms no figuraven en la llista nominal de persones admeses, i, en conseqüència, no se'ls va permetre l'entrada al recinte. A més, d'acord amb el relat de les persones interessades, no se'ls va facilitar cap explicació concreta sobre les causes d'aquesta incidència, ni tampoc se'l va oferir cap alternativa o mecanisme de verificació addicional en aquell moment, malgrat disposar de l'entrada correctament validada.

Finalment, cal fer constar que aquest fet no es presenta de manera aïllada, sinó que, tres persones van formular queixes en termes substancialment coincidents, en relació amb la impossibilitat d'accedir a l'acte malgrat disposar, aparentment, d'una confirmació prèvia d'inscripció.

3. Anàlisi de l'actuació administrativa.

A la vista de la informació facilitada per l'ICUB, dels documents aportats per les persones promotores de la queixa i dels fets relatats, aquesta Sindicatura constata l'existència d'una **discrepància rellevant** entre el funcionament que descriu l'Administració i la situació concreta exposada per les persones interessades.

En efecte, mentre l'Ajuntament **sosté que totes les persones amb inscripció correctament formalitzada a partir del 14 d'abril a les 16.00 hores van poder accedir a l'acte**, en el cas analitzat queda acreditat que les persones afectades van efectuar una inscripció dins d'aquest termini, van rebre una confirmació electrònica amb codi de validació i, malgrat això, no figuraven a les llistes d'accés al recinte, raó per la qual no se'ls va permetre l'entrada.



Aquesta contradicció no queda resolta en l'informe municipal, que es limita a formular una afirmació de caràcter general sense abordar ni analitzar de manera específica el cas concret de dues de les persones afectades. En particular, no s'aporta cap element de verificació individualitzat que permeti explicar per què unes inscripcions aparentment vàlides no es van correspondre amb la inclusió a la llista d'accés utilitzada el dia de l'acte.

En aquest context, aquesta Sindicatura considera que els fets evidencien, com a mínim, l'existència d'una disfunció en el funcionament del sistema de gestió de les inscripcions o en el control d'accés, que podria tenir origen en una de les circumstàncies següents:

- una errada en la incorporació de les dades de la inscripció a les llistes definitives,
- una manca de sincronització entre el sistema d'emissió de confirmacions i el sistema de validació d'accessos,
- o una incidència en la gestió operativa del control d'entrada.

Sigui quina sigui la causa concreta, el resultat final posa de manifest un **funcionament ineficaç del servei públic**, en la mesura que es produeix una incoherència entre l'actuació formal de l'Administració (emissió d'una confirmació vàlida) i el resultat material de l'actuació administrativa (denegació d'accés).

Aquesta situació té una especial rellevància des de la perspectiva dels principis que han de regir l'actuació administrativa. En particular, cal destacar la vulneració del **principi de confiança legítima**, atès que l'emissió d'una confirmació electrònica genera en la persona interessada una expectativa fundada d'accés que no pot ser frustrada sense una causa justificada i degudament explicada.

Igualment, es veu afectat el principi de **bona administració**, que exigeix no només el correcte funcionament dels sistemes, sinó també una actuació diligent i orientada a la resolució d'incidències, especialment quan aquestes es produeixen en perjudici de la ciutadania.

En aquest sentit, resulta especialment rellevant la manca d'explicació en el moment dels fets. La denegació d'accés sense oferir cap informació ni alternativa a la persona interessada evidencia una **deficiència en l'atenció al públic**, incompatible amb els estàndards mínims exigibles en la prestació de serveis públics.

Finalment, pel que fa a l'al·legació de possible discriminació, aquesta Sindicatura considera que, amb la informació disponible, **no es pot acreditar de manera concloent** que l'exclusió respongui a un tracte discriminatori. No obstant això, la manca de traçabilitat i d'explicació dels fets impedeix descartar aquesta hipòtesi amb plena seguretat, la qual cosa posa de



manifest la [necessitat d'una major transparència](#) i rigor en la gestió d'aquest tipus de processos.

En definitiva, aquesta Sindicatura conclou que l'actuació administrativa no ha garantit adequadament la coherència, la fiabilitat i la transparència exigibles, fet que ha comportat un perjudici real per a la persona interessada i una afectació directa als seus drets com a usuària d'un servei públic.

4. Els principis de bona administració i bon govern

En aquest punt convé recordar que els articles 3.1 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic; 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i 22 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya (LRJPCat), reconeixen drets i principis estretament vinculats a la bona administració, com la bona fe, la confiança legítima, la participació o el servei efectiu a la ciutadania.

En el mateix sentit, l'article 58 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern estableix com a principi general que les persones tenen dret a una bona administració i a l'accés i l'ús d'uns serveis públics de qualitat reconeguts, amb caràcter general, per la legislació de règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya i, específicament, per les lleis reguladores de les diverses activitats públiques.

La llei, en el preàmbul, exposa que el concepte de bon govern també es projecta sobre els requeriments objectius que s'han de donar perquè l'activitat pública es porti a terme en les millors condicions i [garanteixi uns serveis públics de qualitat](#). L'article 2.d defineix el bon govern com els principis, les obligacions i les regles sobre la qualitat dels serveis i el funcionament de l'Administració, i els principis ètics i les bones pràctiques d'acord amb els quals han d'actuar els alts càrrecs de l'Administració, els càrrecs directius i la resta de personal al servei de l'Administració, amb l'objectiu que aquesta funcioni amb la màxima transparència, qualitat i equitat, i amb garantia de rendició de comptes.

Els [principis de bona administració i d'eficàcia dels serveis públics](#) es recullen en l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, en els articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola i en l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú. Aquests drets impliquen disposar d'una Administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat, que respecti els drets i els interessos legítims de la ciutadania i que sigui capaç de resoldre els problemes d'una manera àgil i eficaç.



Així mateix, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, esmenta, en l'article XXIII, amb referència a l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració, que les autoritats locals han de garantir l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats de les persones usuàries.

DECISIÓ

D'acord amb la Carta municipal de Barcelona, aquesta institució té com a missió defensar els drets i les llibertats de la ciutadania i, amb aquesta finalitat, pot supervisar l'activitat de l'Administració municipal.

Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació actuacions de l'Institut de Cultura de Barcelona, no ha estat ajustada als principis de bona administració**, en la mesura que no ha garantit la coherència, la fiabilitat i la traçabilitat del sistema d'inscripcions ni ha ofert una resposta adequada davant la incidència produïda.

Per tot això, aquesta Sindicatura resol:

- **Recomanar a l'Institut de Cultura de Barcelona** que reforci la coherència i la sincronització entre el sistema d'inscripcions i el control d'accés, garantint la traçabilitat de les dades.
- **Recomanar a l'Institut de Cultura de Barcelona** que estableixi protocols d'actuació davant incidències, amb mecanismes de verificació immediata i informació clara a les persones afectades.
- **Recomanar a l'Institut de Cultura de Barcelona** que millori la transparència i la informació posterior en supòsits com el present, amb explicacions individualitzades en cas de discrepàncies entre la inscripció i l'accés a l'acte.

Aquesta resolució es comunicarà a la persona que va formular la queixa i a l'òrgan municipal competent. Per mitjà de l'informe anual d'aquesta Sindicatura, també se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal.

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"**.