



RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 12 de gener de 2026 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat amb la negativa de canvi de la professional assignada pels serveis socials i amb la manca de resposta efectiva a les peticions formulades.

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 18 de gener de 2026 la Sindicatura es va adreçar a l'[Institut Municipal de Serveis Socials](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 12 de maig de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions i el treball duts a terme amb el ciutadà per part dels serveis socials.

CONSIDERACIONS

Els serveis socials exposen que aquest ciutadà té 58 anys i un 66% de discapacitat, derivada principalment de problemes de salut mental als quals s'afegeixen problemes de consum actiu de substàncies tòxiques. Aquesta situació afecta, d'una manera significativa, la seva capacitat per gestionar la seva vida quotidiana, especialment en l'àmbit econòmic i relacional. Disposa d'una pensió no contributiva com a principal font d'ingressos, però han observat una



gestió inadequada dels diners, amb esgotament prematur dels recursos i generació de deutes recurrents.

El ciutadà presenta una situació de vulnerabilitat social elevada i dificultats persistents en el seguiment dels acords amb els serveis socials, que es manifesten en la manca d'assistència a les cites programades, la pèrdua recurrent de documentació, el fet de recórrer reiteradament als serveis d'urgència, etc. A més, presenta una relació conflictiva amb els serveis socials, amb demandes reiterades de canvi de professional, tot i que el personal tècnic considera que aquestes dificultats no deriven d'una mala pràctica concreta sinó de la complexitat global de la seva situació personal.

Els serveis socials han establert un pla de treball orientat a garantir-li la cobertura de les necessitats bàsiques, evitar el deteriorament de la situació i fomentar progressivament l'autonomia de la persona. Aquest pla inclou mesures com l'accés al menjador social, el treball educatiu en la gestió econòmica, la coordinació amb serveis de salut mental i addiccions, així com actuacions puntuals per millorar les condicions d'habitabilitat. També es posa èmfasi a estructurar la relació amb el servei mitjançant cites prèvies i limitant l'ús de les urgències a només situacions justificades.

En relació amb les queixes presentades, els serveis socials han donat resposta a les diverses reclamacions i se li ha indicat que les ajudes econòmiques municipals són puntuals i que no poden substituir uns ingressos estables, i s'ha defensat que l'actuació professional havia estat correcta. Tot i que els serveis socials no valoren que sigui necessari fer un canvi de treballadora social, **han adoptat aquesta mesura de manera excepcional i preventiva amb l'objectiu de preservar el vincle amb el servei i evitar un empitjorament de la situació.**

Aquesta Sindicatura comparteix la conclusió que els serveis socials estant actuant adequadament davant un cas complex, i que les actuacions dutes a terme han estat coherents amb els criteris professionals i el diagnòstic de la situació d'aquest ciutadà. En definitiva, la seva actuació dona resposta a la finalitat dels serveis socials que es recull en l'article 3 de la Llei 12/2007 de serveis socials que és la d'**assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials**, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones.

D'altra banda, la Sindicatura vol destacar la importància de continuar treballant de manera coordinada entre diferents serveis i recursos, com el seu Centre de Serveis Socials, el menjador social al qual assisteix, el Centre de Salut Mental d'Adults i el Centre d'Atenció i Seguiment de Drogodependències on porten el seu seguiment. Aquesta coordinació té com



a objectiu garantir una atenció integral i coherent, fer un seguiment continuat del cas i adaptar les intervencions a l'evolució de la persona i al seu grau d'adherència al pla de treball.

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 de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona està sent correcta.**

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.