



RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 16 de febrer de 2026, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat amb la manca de resposta a la sol·licitud de canvi de professional de serveis socials feta en data 25 de juliol i la gestió del seu cas, perquè considerava que no havia rebut el seguiment adequat. Aquesta situació afectava diversos àmbits personals, socials i administratius, motiu pel qual creia necessari un canvi d'atenció i una actuació urgent.

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

Resposta dels òrgans afectats

El dia 22 de juny de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la intervenció social feta amb el ciutadà i la resposta donada a la seva demanda.



CONSIDERACIONS

El ciutadà explicava que en data 25 de juliol de 2025 havia presentat una instància genèrica sol·licitant un canvi de treballadora social de referència per manca de confiança, motivada pel que considerava un seguiment insuficient del procés judicial de desnonament que vivia, agreujat per un problema de consum de tòxics.

Respecte d'aquesta petició, l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona (IMSS) informa que el canvi de professional es va fer efectiu el 20 de març de 2026. Aquell mateix dia el va atendre el torn de valoració del seu centre de serveis socials (CSS), se li van traslladar disculpes per la demora en la gestió del canvi de referent i, a més, se'l va derivar a un recurs de suport alimentari.

Posteriorment, el 24 de març de 2026 va mantenir una primera entrevista amb la seva nova persona referent i treballadora social de referència. Des d'aleshores s'han executat actuacions de seguiment i coordinació amb l'Oficina de l'Habitatge de Sants-Montjuïc, així com atencions telefòniques. També es va programar una visita amb l'advocada del centre de serveis socials el 30 d'abril de 2026.

Pel que fa a l'habitatge, l'IMSS informa que el pla de treball se centra a evitar el llançament i regularitzar la situació del lloguer. Amb aquesta finalitat, es preveu revisar la proposta presentada pel gran tenidor, coordinar-se amb l'Oficina de l'Habitatge per valorar possibles ajuts i tramitar, a través del Punt d'Assessorament Energètic, l'informe d'exclusió residencial i els bons socials de subministraments.

En l'àmbit jurídic i econòmic, les actuacions tenen per objectiu afavorir l'estabilitat financera i regularitzar la situació civil del ciutadà. Per això s'ha previst que rebi assessorament jurídic per valorar l'aplicació de la Llei de la segona oportunitat i la ratificació del divorci, així com la derivació a la Xarxa de Resposta Socioeconòmica (XARXE) per tramitar prestacions com la renda garantida de ciutadania o l'ingrés mínim vital.

Respecte de la salut, el pla de treball preveu la represa dels tractaments necessaris. S'ha orientat el ciutadà perquè es dirigeixi al Centre d'Atenció i Seguiment (CAS) i al Centre de Salut Mental d'Adults (CSMA), es faci un seguiment del seu estat de salut general i iniciï els tràmits per al reconeixement d'un possible grau de discapacitat.

Finalment, en l'àmbit laboral es preveu treballar la recuperació de l'autonomia personal i valorar el seu projecte empresarial i el portafolis artístic un cop la situació personal i de salut es trobi més estabilitzada.



D'acord amb la informació facilitada, aquesta Sindicatura constata que, malgrat el retard en la tramitació de la sol·licitud de canvi de professional de referència i les mancances de comunicació manifestades pel ciutadà, finalment el centre de serveis socials va efectuar el canvi, li va assignar una nova professional de referència i va iniciar actuacions de seguiment i atenció. En aquest sentit, es considera que s'ha donat compliment, si bé de manera tardana, al dret reconegut a l'article 9.2. apartat e) de la Llei 12/2007, de serveis socials, que estableix el dret de les persones usuàries a disposar d'un professional de referència i, si escau, a canviar-lo d'acord amb les possibilitats de l'àrea bàsica de serveis socials.

Aquesta demora produïda no és compatible amb els principis de bona administració i de qualitat en la prestació dels serveis socials, especialment tenint en compte la situació de vulnerabilitat exposada per la persona afectada. No obstant això, les actuacions posteriors desenvolupades pel CSS evidencien la continuïtat de l'atenció i garanteixen el dret a disposar d'un pla d'atenció social individual orientat a abordar les necessitats socials detectades com es preveu a l'apartat a) del mateix article.

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 va ser inicialment insuficient, però actualment ja disposa d'un pla d'atenció social per donar cobertura a les necessitats d'atenció especial detectades.**

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".
--