

¿La acogida en servicios sociales podría ser una especialización de los servicios sociales básicos?

Could intake in social services be a specialisation within basic social services?

Aina Lobaco i Soler¹

ORCID: 0009-0001-0694-7110

Laura Not i Monegal²

ORCID: 0009-0000-3845-7004

Fernanda Quezada i Ochoa³

ORCID: 0009-0001-6179-1534

Anna Rufí i Vilà⁴

ORCID: 0009-0003-7573-0171

Recepción: 21/07/25. Revisión: 16/01/26. Aceptación: 26/01/26

Para citar: Lobaco i Soler, Aina; Not i Monegal, Laura; Quezada i Ochoa, Fernanda, y Rufí i Vilà, Anna. (2026). ¿La acogida en servicios sociales podría ser una especialización de los servicios sociales básicos?. *Revista de Treball Social*, 230, 187-204. <https://doi.org/10.32061/RTS2026.230.08>

Resumen

La especialización de la práctica social en el marco del equipo de acogida en servicios sociales permite sistematizar la intervención que se quiere llevar a cabo. Con el presente artículo se busca dar a conocer la implementación del modelo de intervención en el equipo de acogida en los servicios sociales básicos del Ayuntamiento de Vic, a través de la propia experiencia profesional y el análisis de los datos recogidos en nuestra práctica e intervención. La delimitación en la intervención, así como la especialización de los profesionales, ha permitido que los resultados dentro del servicio en relación con la atención a los usuarios hayan mejorado de forma considerable.

Palabras clave: Especialización, delimitación intervención, escalera de criba y valoración, ética y transversalidad.

1 Trabajadora social, Ayuntamiento de Vic. Profesora colaboradora en la Universitat de Vic. ainalobaco@vic.cat

2 Trabajadora social, Ayuntamiento de Vic. notml@vic.cat

3 Trabajadora social. fquezadao@coltscat.cat

4 Directora del Departamento de Bienestar y Familia y trabajadora social, Ayuntamiento de Vic. rufiva@vic.cat

Abstract

The specialisation of social work practice within social services intake teams allows for the structuring of interventions. This article aims to present the implementation of an intervention model within the intake team of the basic social services of the City Council of Vic, drawing on professional experience and the analysis of data collected through practice. The delimitation of interventions, together with the specialisation of professionals, has led to significant improvements in service outcomes, particularly in relation to user care.

Keywords: Specialisation, intervention delimitation, screening and assessment scale, ethics, cross-cutting approach.

1. Introducción

Los cambios sociales, económicos y demográficos de los últimos años han transformado profundamente las demandas que llegan a los servicios sociales básicos. El incremento de las migraciones, las dificultades de acceso a la vivienda y la aparición de situaciones sociales cada vez más complejas obligan a repensar los modelos tradicionales de atención y a avanzar hacia formas de intervención más especializadas, eficientes y ajustadas a la realidad actual.

En este contexto, la especialización y la delimitación de la tarea profesional dentro de los equipos de acogida resultan elementos clave para sistematizar la práctica social y mejorar la calidad de la atención. En el Ayuntamiento de Vic, la reorganización del equipo de acogida en los servicios sociales básicos ha permitido estructurar mejor la puerta de entrada al sistema, reducir los tiempos de espera y ofrecer una respuesta más ágil y ajustada a las necesidades de las personas que acceden a ellos por primera vez.

El objetivo de este artículo es describir y analizar la experiencia de especialización de la atención inicial en el equipo de acogida de los servicios sociales básicos de Vic, a partir de la práctica profesional y del análisis de los datos recogidos en el marco de la intervención. Se hace hincapié en una forma de trabajo basada en la delimitación clara del campo de actuación, la coordinación transversal con los recursos de la red y la derivación adecuada hacia los servicios o equipos más idóneos en función de cada situación. Este planteamiento se alinea con el Plan Estratégico de Servicios Sociales 2021-2024 (Generalitat de Catalunya, Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, 2021), que apuesta por modelos de atención más especializados, sistematizados y centrados en la persona como respuesta al aumento de la complejidad social.

La gestión de los equipos de acogida es un ámbito poco desarrollado en la literatura del trabajo social, a pesar de su papel fundamental como primera interfaz entre la ciudadanía y el sistema de servicios sociales. Por este motivo, el artículo quiere contribuir a visibilizar la importancia de la acogida como espacio técnico de diagnóstico social, orientación y toma de decisiones, y mostrar como una organización especializada puede mejorar tanto la calidad del servicio como la experiencia de las personas usuarias.

Finalmente, se plantea la necesidad de situar a las personas atendidas dentro de sus posibilidades reales, ajustando expectativas y promoviendo la corresponsabilización en el proceso de atención. Esta mirada permite reforzar una intervención social ética, realista y centrada en la persona, evitando dinámicas asistencialistas y favoreciendo procesos de acompañamiento más sostenibles.

2. El equipo de acogida en los servicios sociales básicos del municipio de Vic

Los servicios sociales básicos del Ayuntamiento de Vic se organizan con el objetivo de garantizar una atención integral, coordinada y próxima a la ciudadanía. Esta organización responde a un modelo que prioriza la accesibilidad, la claridad de los circuitos de atención y la coordinación entre equipos profesionales para dar respuesta a la diversidad de situaciones sociales presentes en el municipio.

La atención a las personas que acceden por primera vez al sistema de servicios sociales se lleva a cabo mediante un espacio específico de acogida y criba. Este espacio tiene como función principal ofrecer una primera atención profesional, identificar las necesidades de la persona y orientarla hacia el recurso, servicio o equipo más adecuado en función de su situación. La acogida es, así, la puerta de entrada al sistema y un espacio clave para el diagnóstico social inicial.

Los equipos de trabajo de los servicios sociales básicos se organizan por ámbitos de atención: gente mayor, adultos, y familias con niños y adolescentes. En el caso del equipo de familias, la organización se hace a partir de referencias escolares, lo que facilita la coordinación con el sistema educativo. Paralelamente, el servicio cuenta con figuras profesionales especializadas, como por ejemplo un referente técnico de vivienda, que actúa como nexo con el servicio municipal de vivienda y de mediación, y la figura del integrador o integradora social, responsable del apoyo individual y grupal en trámites digitales.

Esta estructura se complementa con el equipo de atención domiciliaria, que garantiza una respuesta adecuada a las necesidades de apoyo al hogar, así como con servicios internos de gestión administrativa, atención ciudadana, apoyo a los equipos, gestión de datos, comunicación y e-administración. Esta organización permite una distribución clara de funciones y favorece una mayor eficacia en la respuesta del servicio.

Un elemento clave en la consolidación de este modelo ha sido la definición de la cartera de servicios sociales del municipio de Vic, donde se especifican los objetivos de cada servicio, los requisitos de acceso y los circuitos de atención. Disponer de este marco ha permitido delimitar con más precisión el campo de intervención de los servicios sociales básicos, gestionar situaciones ambiguas o excepcionales y reforzar los criterios profesionales en la toma de decisiones.

En conjunto, esta organización apuesta por un modelo de servicios sociales básicos accesible, ordenado y adaptado a las necesidades de la ciudadanía, donde el equipo de acogida asume un papel central como espacio de orientación, diagnóstico inicial y derivación adecuada dentro del sistema.

2.1. Reorganización del Departamento por la mejora y eficacia de trabajo

El año 2022, el Departamento de Bienestar y Familia del Ayuntamiento de Vic inició un proceso de revisión de su organización interna con el objetivo de mejorar la eficiencia del servicio y la calidad de la atención a la ciudadanía. Esta revisión se basó en un análisis cuantitativo y cualitativo de la actividad del servicio, que tuvo en cuenta indicadores como los tiempos de espera, la carga asistencial de los equipos, los circuitos de derivación y la percepción de los profesionales implicados.

Uno de los principales puntos críticos identificados fue el funcionamiento de la puerta de entrada al sistema de servicios sociales, concretamente el servicio de acogida. El equipo concentraba una elevada presión asistencial y una importante inversión de tiempo en reuniones bisiestas de casos hacia los equipos de tratamiento. A menudo, estos trasposos se producían sin un criterio compartido sobre la necesidad real de derivar el caso, hecho que generaba discrepancias profesionales y dificultaba una gestión eficiente de los recursos.

A esta situación se añadían unos tiempos de espera excesivos para acceder a la primera entrevista de acogida, que en determinados momentos llegaban a casi cuatro semanas. Esta demora dificultaba la atención a situaciones urgentes e impactaba negativamente tanto en la experiencia de las personas usuarias como en el funcionamiento interno del servicio.

Ante este escenario, y con el asesoramiento externo, se acordó implementar un sistema de revisión mensual del funcionamiento de la acogida, combinando indicadores cuantitativos y cualitativos. Este proceso de análisis continuado permitió identificar problemáticas concretas y definir medidas orientadas a mejorar la eficiencia, la claridad de los circuitos y la calidad de la intervención social.

Las actuaciones derivadas de este proceso de reorganización abordaron ámbitos diversos, como por ejemplo la delimitación de las demandas que requerían atención directa desde la acogida, la reorganización de circuitos administrativos, la mejora de la criba inicial, la planificación de la agenda, la gestión de las urgencias vinculadas a la vivienda y al sinhogarismo, así como la prevención del desgaste profesional del equipo. Este conjunto de medidas permitió ordenar la puerta de entrada al sistema y reforzar el papel técnico de la acogida como espacio de diagnóstico social inicial.

Para sintetizar este proceso, a continuación se presenta una tabla que recoge las principales problemáticas detectadas y las medidas implementadas, con el objetivo de visualizar de manera estructurada la relación entre los puntos críticos identificados y las respuestas adoptadas.

¿La acogida en servicios sociales podría ser una especialización de los servicios sociales básicos?

Tabla 1. Principales problemáticas detectadas y medidas implementadas en el servicio de acogida

Problemática detectada	Medida implementada
Peticiones que no requerían una atención directa desde la acogida.	Derivación de estas demandas hacia canales más adecuados, descongestionando la agenda de acogida y mejorando la eficiencia global del servicio.
Demandas relacionadas con la pobreza energética.	Creación de un circuito administrativo específico de valoración y talleres grupales para la gestión de trámites asociados (bono social, entre otros).
Derivaciones inadecuadas de otros departamentos municipales.	Reuniones de coordinación interdepartamental para delimitar competencias y evitar derivaciones innecesarias a los servicios sociales.
Falta de datos suficientes para el diagnóstico inicial.	Acceso a herramientas de consulta interna para la comprobación de datos sin necesidad de programar una segunda entrevista.
Errores en la criba inicial en recepción.	Revisión periódica de criterios y refuerzo de los circuitos de criba.
Sobrecarga en la gestión de ayudas económicas.	Implementación del Programa de Ayudas Familiares, centralizando la gestión de estas prestaciones.
Incremento de las urgencias vinculadas a la vivienda.	Designación de un profesional referente en vivienda y coordinación directa con el servicio municipal correspondiente.
Falta de estructuración de la agenda de acogida.	Planificación semanal de la agenda con entrevistas programadas, espacios para urgencias y tiempos de gestión interna.
Atención dispersa a situaciones de sinhogarismo.	Refuerzo del trabajo en red con agentes cívicos, Guardia Urbana y servicios de salud mental, e incorporación de un referente específico.
Desgaste profesional y baja valoración del equipo de acogida.	Reconocimiento de la acogida como espacio clave del sistema y refuerzo de su rol técnico en el traspaso de casos.
Necesidad de objetivar el diagnóstico social.	Implementación de la herramienta estandarizada SSM-CAT como apoyo a la criba y al diagnóstico inicial.

Fuente: Elaboración propia.

La implementación de este conjunto de medidas ha tenido un impacto directo en la mejora del funcionamiento del servicio, con una reducción significativa de los tiempos de espera –pasando de cuatro o cinco semanas a una atención dentro de las 48 horas– y una mayor capacidad para cerrar casos desde la misma acogida o derivarlos de manera más ajustada al recurso correspondiente. Este proceso de reorganización pone las bases

para entender el funcionamiento actual del equipo de acogida y su especialización, que se desarrolla en el siguiente apartado.

2.1.1. Especialización en atención inicial a las personas que llegan. Acogida con mirada transversal con todos los recursos de la red

El servicio de acogida de los servicios sociales básicos de Vic trabaja desde una perspectiva transversal, en coordinación con los diferentes recursos y entidades del territorio. Esta manera de organizar la intervención responde a la necesidad de garantizar una atención ordenada, eficiente y ajustada a la complejidad de las situaciones que llegan al sistema, evitando duplicidades e intervenciones fragmentadas.

A pesar de que los servicios sociales continúan siendo la puerta de entrada principal para muchas personas y mantienen su carácter universal –tal como establece la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de Servicios Sociales–, el acceso a los servicios sociales básicos está vinculado a criterios territoriales, como por ejemplo el lugar de residencia. En este marco, la definición clara de circuitos y competencias entre servicios resulta imprescindible para garantizar una respuesta adecuada y equitativa.

La delimitación precisa del campo de intervención de cada servicio y recurso ha permitido mejorar la agilidad de la intervención y reforzar la eficacia de la atención social. Este proceso requiere un trabajo continuado de coordinación y revisión, mediante espacios de encuentro entre profesionales, con el objetivo de evaluar el impacto de las medidas adoptadas e introducir mejoras cuando haga falta. Este planteamiento se alinea con las aportaciones de Cañedo (2011), que señala la necesidad de superar dinámicas excesivamente burocratizadas y poner en valor las funciones de prevención, intervención global y mediación propias del trabajo social.

En este sentido, la reorganización del servicio ha comportado la derivación de determinadas tareas –como por ejemplo los informes de pobreza energética, el apoyo en trámites de otras administraciones o la gestión de los informes de exclusión residencial– hacia circuitos específicos o profesionales especializados. Esta redistribución de funciones ha permitido a las profesionales de la acogida liberarse de tareas eminentemente administrativas y centrarse en la atención directa a la persona, situándola en su momento vital y haciendo una valoración social más profunda y ajustada.

Tal como apunta Cañedo (2011), la lógica burocrática-administrativa puede derivar en intervenciones paternalistas que empeoran la calidad de la atención, especialmente cuando el tiempo y las herramientas disponibles son limitados. Para evitar este riesgo, en los casos en que la intervención es principalmente administrativa, esta es asumida por perfiles técnicos de gestión, siempre después de una valoración integral previa llevada a cabo por una profesional de la acogida.

La valoración de este cambio organizativo dentro del Departament de Benestar ha sido positiva, especialmente en cuanto a la reducción de los tiempos de espera y a la mejora en la capacidad de respuesta ante situaciones urgentes o complejas. Actualmente, las personas usuarias

pueden acceder a una primera cita en el mismo momento o dentro de la misma semana en que la solicitan, lo que refuerza el carácter accesible y próximo del servicio.

En definitiva, a pesar de que la burocracia es inherente al funcionamiento de la administración pública, la experiencia de Vic muestra que es posible evitar que esta resulte el eje central de la intervención. La especialización de la acogida y la mirada transversal con el resto de los recursos permiten que el tiempo profesional se destine prioritariamente al acompañamiento, al análisis social y a la relación de ayuda, situando a la persona en el centro del proceso de atención.

2.2. Delimitación del campo de intervención: la gestión de los límites en la práctica profesional

Una de las premisas fundamentales que el equipo de acogida se planteó en el proceso de reorganización fue la necesidad de gestionar de manera explícita los límites de la intervención social. Este planteamiento, que dentro del equipo se conceptualizó como “la gestión del no”, tenía como objetivo evitar prácticas asistencialistas o paternalistas que, lejos de favorecer la autonomía de las personas atendidas, pueden contribuir a la cronificación de las situaciones de vulnerabilidad.

A menudo hay la percepción de que el rol de los profesionales que se ocupan de la primera acogida tiene que dar respuesta inmediata a cualquier demanda, hecho que puede generar expectativas irreales sobre las posibilidades del sistema de servicios sociales. En este sentido, aprender a delimitar qué se puede ofrecer desde la acogida y qué no resulta una herramienta clave para situar a la persona dentro de su contexto real y facilitar procesos de acompañamiento más ajustados y sostenibles. Desde una perspectiva basada en las fortalezas, la intervención social debe identificar y potenciar los recursos propios de la persona, evitando una mirada centrada exclusivamente en el déficit o la carencia (de Paz, 2011). Esta orientación refuerza una práctica profesional que acompaña sin sustituir, orienta sin paternalizar y promueve procesos de autonomía realistas.

Tal como señala Cowger (1994), el trabajo social tiene que ayudar a las personas a comprender la naturaleza de su situación, identificar sus necesidades y explorar alternativas viables para lograr sus objetivos. Desde esta perspectiva, la gestión de los límites no se plantea como una negativa, sino como un ejercicio de comunicación clara y honesta, basado en una relación “de adulto a adulto”, en que la persona puede asumir decisiones y responsabilizarse de las consecuencias que se derivan de estas.

El uso de herramientas estandarizadas de criba y valoración ha facilitado este proceso, puesto que permite objetivar el establecimiento de límites sin perder de vista la singularidad de cada situación. Estas herramientas aportan un marco común que refuerza la coherencia profesional y reduce la subjetividad en la toma de decisiones, a la vez que apoya una intervención más justa y equitativa.

Este trabajo con los límites también ha tenido un impacto significativo en el propio equipo profesional. El establecimiento de criterios claros ha contribuido a dotar de más sentido la tarea de la acogida, transformando la intervención en un proceso de apoderamiento mutuo, tanto para las personas atendidas como para los profesionales. En este sentido, la delimitación del campo de intervención se convierte asimismo en una herramienta de prevención del desgaste profesional.

Por otro lado, la experiencia ha puesto de manifiesto la importancia del autoconocimiento profesional y del desarrollo de habilidades interpersonales. Cuanto más esmerado es este autoconocimiento, más precisa resulta la valoración social y la gestión de los recursos, evitando así intervenciones innecesariamente largas o poco ajustadas a la realidad de la persona.

Este enfoque no sería posible sin un sólido fundamento ético en la práctica del trabajo social. Tal como señala Román (2016), una intervención adecuada requiere la aplicación del modelo centrado en la persona, una planificación rigurosa y una evaluación constante del proceso de atención. En esta línea, el servicio de acogida cuenta con un espacio de reflexión ética (ERAS) propio, que permite analizar situaciones complejas y dar respuestas fundamentadas desde una perspectiva ética y legal.

Tal como plantea Fantova (2008), aunque la respuesta institucional no siempre pueda satisfacer la demanda expresada por la persona usuaria, el deber de cuidado de los servicios sociales implica mantener una actitud de acompañamiento y disponibilidad ante posibles cambios en la situación. Este posicionamiento resulta especialmente relevante en un contexto de transformación de los modelos familiares y de aumento de la complejidad social.

Finalmente, la incorporación de una mirada interseccional y de género, reforzada a través de procesos formativos específicos, contribuye a una intervención más ajustada, respetuosa y profunda. Esta perspectiva permite entender las situaciones individuales teniendo en cuenta los diferentes ejes de desigualdad que atraviesan las personas y refuerza una práctica profesional ética, crítica y comprometida con la justicia social.

2.3. La aportación de las herramientas estandarizadas como complementos de nuestros diagnósticos

La atención social es un proceso complejo y multidimensional, condicionado por múltiples factores personales, familiares, sociales y estructurales. Sin embargo, desde los servicios sociales públicos hay que garantizar respuestas equitativas, coherentes y eficientes, especialmente en el momento inicial de contacto con el sistema. En este contexto, la incorporación de herramientas estandarizadas de criba y valoración se convierte en una línea de mejora clave para reforzar el rigor técnico de la intervención social, tal como señalan Giménez et al. (2019).

Con el objetivo de evaluar y sistematizar la información de manera homogénea, el servicio de acogida de Vic ha integrado diferentes herra-

mientas estandarizadas como apoyo al diagnóstico social inicial. Concretamente, se utiliza la herramienta de criba Self Sufficient Matrix (SSM-CAT) para la identificación de personas o unidades de convivencia con necesidades de atención social complejas, el manual de uso de la herramienta SSM-CAT (Departament de Drets Socials, 2009), así como la escalera de valoración sociofamiliar (TSO) en el caso de personas de más de 65 años.

Estas herramientas permiten estructurar la intervención desde un primer momento y facilitan la organización del proceso de acogida en tres fases clave. En primer lugar, posibilitan una exploración inicial de la situación mediante una mirada global que ayuda a identificar los principales ámbitos de necesidad. En segundo lugar, contribuyen a priorizar las situaciones en función del grado de riesgo o complejidad detectado. Finalmente, orientan la toma de decisiones en cuanto a la derivación, el cierre del caso o la necesidad de una intervención más intensiva.

El uso de estos instrumentos se inscribe en el modelo de evaluación de la calidad promovido por la Fundación Avedis Donabedian y adoptado por el Departament de Drets Socials, que hace hincapié en la necesidad de sistematizar los procesos de atención sin perder la mirada centrada en la persona. Tal como establece la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de Servicios Sociales, las situaciones atendidas son multidimensionales, lo que exige una identificación cuidadosa de las necesidades y su priorización como requisito normativo y profesional.

En este sentido, Aguilar (2013) señala que el diagnóstico social es un proceso dialógico y sistemático que permite comprender las necesidades, las causas y la evolución de las situaciones, así como identificar factores de riesgo y de protección. Las herramientas estandarizadas facilitan este proceso, puesto que aportan criterios objetivables que refuerzan la coherencia y la solidez del diagnóstico.

En cuanto a la escalera de valoración sociofamiliar (TSO) en personas de más de 65 años, esta permite delimitar las actuaciones necesarias en función del grado de riesgo protocolizado. De este modo, cuando el caso se deriva al equipo especializado de gente mayor, este puede iniciar directamente el plan de intervención propuesto, evitando duplicidades diagnósticas y reduciendo la dilatación del proceso en el tiempo.

Por otro lado, la herramienta SSM-CAT proporciona una visión integral de la situación personal mediante el análisis de los dominios esenciales de la vida cotidiana y el nivel de funcionamiento de la persona. Esta herramienta permite identificar si la magnitud de la necesidad requiere una intervención inmediata o bien una profundización posterior mediante instrumentos más específicos. En este sentido, el SSM-CAT actúa como una primera aproximación diagnóstica global que orienta la intervención posterior.

Sin embargo, hay que subrayar que estas herramientas tienen un carácter complementario y no sustituyen el criterio profesional. Su utilidad depende tanto de la correcta aplicación como de la interpretación adecuada de los resultados, hecho que requiere formación específica y conocimiento compartido por parte de todo el equipo. Esta formación facilita la agilidad

del proceso de acogida, mejora el traspaso de casos y refuerza la coordinación entre profesionales.

Desde el servicio de acogida, el trabajo con herramientas estandarizadas se lleva a cabo con la participación activa de la persona atendida, en un proceso de coparticipación que permite situarla en el centro de la intervención. Este enfoque, en línea con los planteamientos de Giménez et al. (2019), contribuye a ajustar mejor la intervención posterior y a reforzar el carácter empoderador del proceso de atención.

Finalmente, a pesar de que la categorización que aportan estas herramientas incrementa la objetividad, la fiabilidad y la viabilidad de la intervención, es necesario mantener una revisión crítica y prudente de su uso. Tal como señala Fantova (2008), la aplicación de las herramientas tiene que adaptarse siempre al contexto específico de cada persona, garantizando una intervención flexible, ética y centrada en la singularidad de cada situación.

3. Evolución de las entrevistas de acogida en los servicios sociales: tendencias y aprendizajes (2022-2025)

Desde el mes de enero de 2023, el servicio de acogida de los servicios sociales básicos de Vic registra y analiza de manera sistemática los datos de actividad mensuales. Este seguimiento tiene como objetivo principal garantizar el cumplimiento del indicador de atención dentro de la misma semana y evaluar el impacto de las medidas organizativas implementadas en el funcionamiento del servicio.

3.1. Evolución del número de entrevistas de acogida

Tal como se muestra en la figura 1, la evolución del número de entrevistas de acogida entre los años 2022 y 2025 evidencia una transformación significativa del servicio, tanto en volumen de actividad como en estabilidad del modelo.

El año 2023 representa un punto de inflexión claro respecto al 2022. El número total de entrevistas hechas pasa de 755 a 1.159, lo que supone un incremento del 53%. Este aumento se concentra especialmente en el primer trimestre del año, con picos destacados los meses de enero (127 entrevistas) y marzo (145 entrevistas), casi cuadruplicando las cifras del mismo periodo del año anterior. Este crecimiento se asocia directamente a la reorganización del servicio: reducción de los tiempos de espera, atención dentro de la misma semana, disminución de las entrevistas falladas y una mejor orientación de la demanda desde el primer contacto.

Durante el año 2024, el volumen de actividad se mantiene elevado, con un total de 1.114 entrevistas anuales. A pesar de una ligera disminución del 4% respecto al año anterior, la tendencia general de alto nivel de

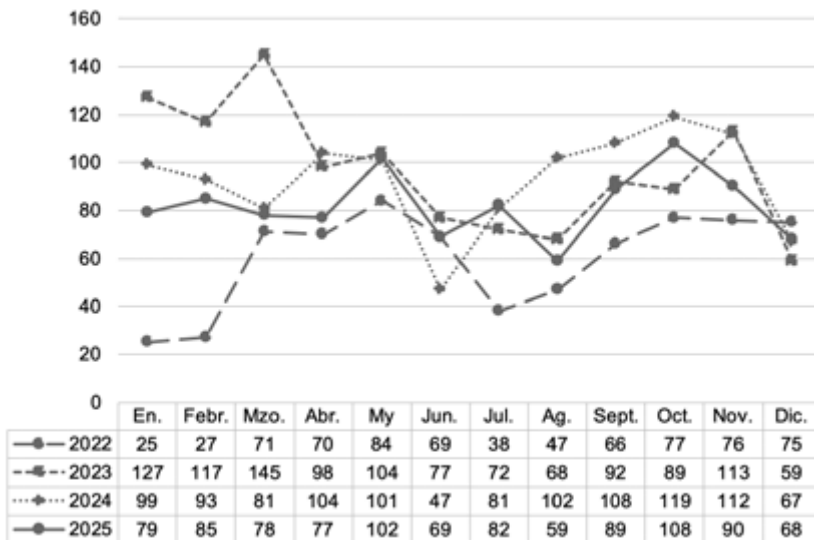
atención se consolida. La distribución mensual es más homogénea, con una actividad sostenida entre los meses de abril y noviembre. La bajada puntual observada el mes de junio (47 entrevistas) se explica por la ausencia temporal de un profesional de acogida que no pudo cubrirse hasta el mes de julio, lo que pone de manifiesto la sensibilidad del servicio ante cambios en la dotación de recursos humanos.

El año 2025 consolida esta línea de continuidad, con un total de 1.102 entrevistas anuales. Los datos muestran una estabilización del modelo, con valores mensuales similares a los del bienio anterior y una capacidad sostenida de respuesta a la demanda social.

El análisis comparativo permite identificar también algunos patrones estacionales recurrentes. Los meses de marzo, mayo, octubre y noviembre concentran habitualmente un volumen elevado de entrevistas, mientras que los meses de junio y julio presentan una variabilidad mayor. Este comportamiento, visible en la figura 1, está relacionado con factores como la planificación interna del servicio, la demanda ciudadana y los periodos vacacionales, y resulta un elemento clave para la planificación de refuerzos y la gestión de los recursos humanos.

En conjunto, la evolución del número de entrevistas pone de manifiesto la capacidad del servicio de acogida para absorber un incremento sostenido de la demanda sin perder eficiencia, consolidándose como una pieza central del sistema de servicios sociales básicos.

Figura 1. Evolución mensual de las entrevistas de acogida (2022-2025)



Fuente: Elaboración propia.

3.2. Personas atendidas, traspaso a tratamiento y resolución de casos desde la acogida

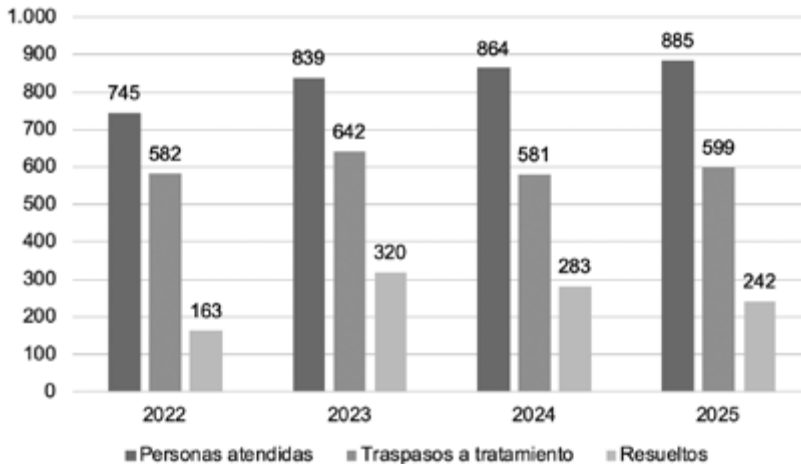
La figura 2 muestra la evolución del número de personas atendidas, de los casos traspasados a tratamiento y de los casos resueltos desde el mismo espacio de acogida durante el periodo 2022-2025, aportando una visión global del impacto del nuevo modelo de intervención.

El número de personas atendidas presenta una tendencia claramente ascendente, pasando de 745 en 2022 a 864 en 2024 y llegando a 885 en 2025. Este incremento evidencia una mayor capacidad de respuesta del servicio ante el aumento de la demanda social.

Paralelamente, el número de casos traspasados a tratamiento muestra una tendencia de contención. Después de lograr un máximo de 642 casos en 2023, los traspasos disminuyen a 581 casos en 2024, a pesar del aumento del volumen global de atenciones. En el año 2025, el número de traspasos se sitúa en 599 casos, manteniéndose en valores similares a los del año anterior.

Uno de los indicadores más relevantes es el incremento de los casos resueltos desde el mismo espacio de acogida. Estos pasan de 163 casos en 2022 a 320 en 2023, y en 2024 se consolidan en 283. En el año 2025, los casos resueltos disminuyen hasta 242, una variación que se explica por la implementación de un nuevo sistema de acogida a familias. Este nuevo circuito permite detectar de manera más precoz situaciones de riesgo en la infancia y derivarlas directamente al equipo de familias, lo que incrementa el número de traspasos, pero mejora la detección y la protección.

Tal como se observa en la figura 2, estos indicadores confirman la efectividad del modelo de acogida especializado: se atiende un número mayor de personas, se reducen las derivaciones innecesarias a tratamiento y se incrementa la capacidad de resolución desde el primer nivel de atención. Este hecho contribuye a una optimización de los recursos disponibles, a una mejora de la calidad de la atención y a la consolidación de la acogida como espacio técnico de diagnóstico social e intervención real.

Figura 2. Personas atendidas, casos traspasados a tratamiento y casos resueltos (2022-2025)

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Valoración de las personas usuarias: satisfacción con el servicio de acogida

Con el objetivo de validar el impacto del modelo de acogida implementado en los servicios sociales básicos de Vic, durante el cuarto trimestre del año 2023 se llevó a cabo una encuesta de satisfacción dirigida a las personas usuarias del servicio. Esta evaluación tenía como finalidad conocer la percepción subjetiva de las personas atendidas en cuanto a la experiencia vivida, con especial atención al primer contacto con los servicios sociales.

En esta primera edición se utilizó un cuestionario validado durante el año 2023, con el objetivo de garantizar la fiabilidad de los resultados y disponer de un instrumento estable para futuras comparaciones. El trabajo de campo se hizo mediante un cuestionario web con invitación por SMS, lo que facilitó la participación de las personas usuarias. Está previsto volver a administrar este mismo instrumento en próximas ediciones para analizar la evolución temporal de la satisfacción y valorar el impacto del modelo de acogida a lo largo del tiempo.

La encuesta se diseñó con ítems de respuesta categórica ordinal y mostró unos indicadores psicométricos adecuados, con un índice de fiabilidad (alfa de Cronbach) satisfactorio y una estructura factorial coherente con las dimensiones evaluadas. La muestra total fue de 226 personas usuarias de los servicios sociales básicos, de las cuales 66 correspondían específicamente al servicio de acogida.

3.3.1. Preguntas de la encuesta de satisfacción

Los principales aspectos valorados mediante preguntas directas fueron los siguientes:

1. ¿Cómo valoráis el trato recibido por el personal que os atendió?
2. ¿Os sentisteis escuchados y comprendidos durante la atención?
3. ¿La información que recibisteis os pareció clara y útil?
4. ¿La respuesta que obtuvisteis fue ágil y adecuada a vuestra situación?
5. ¿Os sentisteis muy orientados sobre los pasos siguientes o los recursos disponibles?
6. ¿En una escala de 0 a 10, cuál es vuestro grado de satisfacción global con la atención recibida?

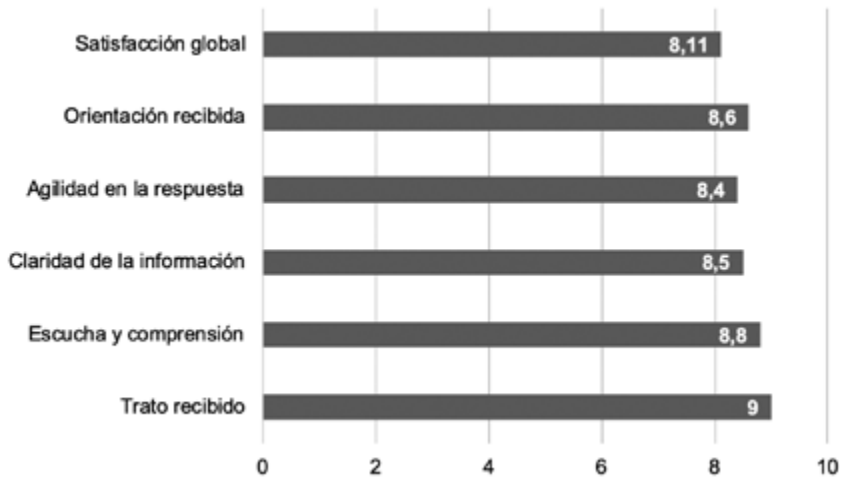
Este conjunto de preguntas permite evaluar tanto aspectos relacionales (trato, escucha, respeto) como elementos organizativos (claridad de la información, agilidad de la respuesta y orientación posterior).

3.3.2. Resultados de satisfacción y valoración global

Tal como se muestra en la figura 3, los resultados de la encuesta reflejan un alto grado de satisfacción global, con una puntuación media de 8,11 sobre 10 en la valoración final de la atención recibida.

En el caso concreto del servicio de acogida, las personas usuarias valoran especialmente el trato humano y profesional, la escucha activa y la claridad comunicativa, así como la rapidez en la respuesta. Estos resultados refuerzan la importancia del primer contacto con los servicios sociales como momento clave en la construcción de confianza y en la percepción global del sistema.

El análisis conjunto de los ítems muestra una coherencia entre la valoración relacional y la organizativa, hecho que apunta a un modelo de acogida que combina proximidad profesional con eficacia en la gestión de la demanda.

Figura 3. Valoración del servicio de acogida - Encuesta de satisfacción

Fuente: Elaboración propia.

4. Conclusiones

La experiencia de reorganización y especialización del equipo de acogida en los servicios sociales básicos de Vic pone de manifiesto que disponer de una puerta de entrada muy estructurada es una condición imprescindible para garantizar una intervención social eficaz, sostenible y con sentido. El control y el análisis sistemático del primer contacto con el sistema no solo permiten mejorar la eficiencia del servicio, sino que resultan una herramienta clave para comprender la evolución de las necesidades sociales y ajustar las respuestas profesionales.

El análisis continuado de lo que sucede en la acogida ha sido un elemento central del modelo implementado. El seguimiento de datos, la revisión periódica de criterios y la evaluación de resultados han permitido introducir variaciones y ajustes de manera constante, adaptando el servicio a una realidad social cada vez más compleja, diversa y cambiante. Esta capacidad de adaptación ha sido clave para evitar rigideces organizativas y para mantener una respuesta ajustada a las demandas emergentes.

En este proceso, la especialización de las profesionales del equipo de acogida ha tenido un papel determinante. El conocimiento profundo del territorio, de los recursos disponibles y de las herramientas diagnósticas ha permitido reforzar el rol de la acogida como espacio técnico de diagnóstico social inicial, orientación y toma de decisiones. Este enfoque ha contribuido a reducir los tiempos de espera, a mejorar la resolución de casos desde el primer nivel de atención y a evitar derivaciones innecesarias a tratamiento.

De manera progresiva, y sin que fuera un objetivo inicial explícito, el servicio de acogida ha evolucionado hacia una especialización por colectivos y tipologías de necesidad. El aumento de la complejidad social ha hecho evidente que no todas las situaciones requieren la misma mirada ni los mismos tempos de intervención. Actualmente, el equipo de acogida se organiza de facto atendiendo de manera diferenciada colectivos como la gente mayor, las familias con niños u otros perfiles con necesidades específicas. Esta especialización interna ha permitido una mejor adecuación de la respuesta, una mayor profundidad en la valoración social y una intervención más ajustada a cada realidad.

La delimitación clara del campo de intervención y la gestión honesta de los límites han sido igualmente elementos clave del modelo. Situar a las personas dentro de sus posibilidades reales, desde la corresponsabilización y el acompañamiento, ha permitido romper con dinámicas asistencialistas o paternalistas y favorecer procesos de atención más realistas y transformadores. Este ejercicio requiere habilidades interpersonales, autoconocimiento profesional y una sólida fundamentación ética, aspectos que se han visto reforzados a través de espacios de reflexión ética y trabajo colectivo dentro del equipo.

La incorporación de herramientas estandarizadas de criba y valoración ha contribuido a sistematizar la práctica y a dotarla de mayor rigor técnico, sin perder la mirada centrada en la persona. La combinación entre criterio profesional, apoyo metodológico y participación activa de la persona atendida ha permitido consolidar un modelo de acogida equilibrado entre objetividad y flexibilidad.

Finalmente, los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos, así como el alto grado de satisfacción expresado por las personas usuarias, avalan el modelo implementado y refuerzan el valor de la acogida como espacio clave del sistema de servicios sociales. La experiencia de Vic muestra que una puerta de entrada especializada, analizada de manera continua y capaz de adaptarse a los cambios sociales no solo ordena el sistema, sino que dignifica la intervención social y refuerza la función transformadora dentro de la comunidad. Este modelo, basado en el análisis constante, la especialización progresiva y la atención centrada en la persona, se presenta como una experiencia transferible a otros contextos municipales con características similares.

Referencias bibliográficas

- Aguilar Idáñez, María José. (2013). *Trabajo social: Concepto y metodología*. Ediciones Paraninfo / Consejo General del Trabajo Social.
- Cañedo Rodríguez, Montserrat. (2011). “¿Y esto a quién se lo cuento, al ayuntamiento?”: trabajadores sociales, entre la vocación y la burocracia. Un análisis antropológico del modelo de intervención de los Servicios Sociales a partir de la etnografía de una red asistencial madrileña. *Cuadernos de Trabajo Social*, 24, 135-153. https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2011.v24.36864
- Cowger, Charles D. (1994). Assessing client strengths: Clinical assessment for client empowerment. *Social Work*, 39(3), 262-268. <https://doi.org/10.1093/sw/39.3.262>
- de la Paz Elez, Enrique. (2011). La intervención en Trabajo Social desde la perspectiva de las fortalezas. *Cuadernos de Trabajo Social*, 24, 155-163. https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2011.v24.36865
- Departament de Drets Socials. (2009). *Manual d'ús de l'eina SSM-CAT. Programa de formació de l'eina SSM-D*. Generalitat de Catalunya / GGD Amsterdam / Fundació Avedis Donabedian.
- Fantova Azcoaga, Fernando. (2008). *Sistemas públicos de servicios sociales: Nuevos derechos, nuevas respuestas*. Universidad de Deusto. <http://www.deusto-publicaciones.es/index.php/main/libro/381/es>
- Generalitat de Catalunya, Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. (2021). *Pla Estratègic de Serveis Socials 2021-2024*. Departament de Drets Socials i Inclusió. Recuperado 2 abril 2024, de https://dretssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematicas/15serveissocials/pla_estrategic_serveis_socials/Pla_estrategic_serveis_socials_catalunya_NOU/01_Plana_principal/1.-2020-12-29-Pla-estrategic-de-serveis-socials-2021-2024.pdf
- Giménez Bertomeu, Víctor Manuel; Mesquida Pons, Juan; Parra de la Torre, Bàrbara, y Boixadós i Porquet, Adriana. (2019). *El diagnóstico social en los servicios sociales básicos. Fundamentos teóricos, normativos y profesional de una tarea clave*. Diputació de Barcelona.
- Ley 12/2007, de 11 de octubre, de Servicios Sociales. DOGC núm. 4990 (2007).
- Román Maestre, Begoña. (2016). *Ética de los servicios sociales*. Herder.