

RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 22 de setembre de 2025, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en relació amb la manca de resposta dels serveis socials davant una situació d'exclusió residencial que afectava una unitat familiar amb infants.

Hi exposava el següent:

Ella, la seva parella i els seus fills (de 10 i 17 anys) formen una unitat familiar, empadronada a Barcelona.

Van venir cap a la ciutat en un programa de captació de mà d'obra, de treballadors de la conducció, el qual no va tenir els resultats que els van prometre a Colòmbia.

Es van gastar tots els seus estalvis per poder arribar a Barcelona, on els van estafar amb un lloguer fals, fet pel qual havien interposat una denúncia policial.

En aquestes circumstàncies, van dirigir-se al Centre de Serveis Socials (CSS) del Districte de Sant Martí perquè preveien que es quedarien en situació de carrer i la resposta va ser que no els podien donar allotjament.

També la van orientar al CUESB si es donava la situació, però quan van trucar-hi, els van dir que els calia la derivació del CSS per poder facilitar-los una nit d'allotjament.



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.

El dia 1 d'octubre de 2025 es va contactar telefònicament amb la promotora de la queixa per clarificar alguns aspectes de la queixa i ampliar la informació.

Després d'examinar el contingut de la queixa, es va considerar convenient dirigir-se a la comissionada d'Acció Social per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 2 d'octubre 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 d'octubre de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Sobre l'actuació des del CSS del Districte de Sant Martí

L'informe municipal exposa que, en data 22 de setembre de 2025, es va atendre la ciutadana en una entrevista de primera acollida.

La família havia arribat a Barcelona el juny i els dos membres adults disposaven de documentació (NIE) per formació. Es va formular una demanda inicial d'informació per accedir a un habitatge protegit. La ciutadana va explicar que vivien en una habitació de relloguer a Barcelona des de feia dues setmanes, i que els caps de setmana vivien en una altra habitació rellogada a Cornellà de Llobregat, però que no pagaven lloguer en cap de les dues habitacions. D'acord amb la demanda plantejada, se li va facilitar

informació sobre els criteris d'accés a un habitatge públic protegit i també se li va facilitar informació sobre recursos de cerca d'habitatges al mercat ordinari.

En cap moment va manifestar trobar-se en situació de carrer, però expressava que no sabia quant de temps podrien seguir a les habitacions. Per aquest motiu, se'ls va oferir una segona entrevista i també es va facilitar informació sobre el CUESB, per si tenien una pèrdua sobtada de l'habitatge fora de l'horari del CSS.

En sortir de l'entrevista, la ciutadana no va dirigir-se a la Unitat de Gestió Administrativa (UGA) del servei per concertar aquella segona cita. Tenint en compte la inestabilitat manifestada en matèria d'habitatge i la presència d'infants a la família, la professional va fer arribar un correu informatiu al CUESB explicant la valoració feta.

Una hora després de l'entrevista, es va presentar una persona al CSS verbalitzant ser advocada de la família. Va queixar-se pel tracte rebut i va demanar que es fes la derivació al CUESB. Des de la UGA se la va informar dels canals de queixa. **La ciutadana no havia tornat a dirigir-se al CSS.**

El relat de l'acció municipal posa de manifest una actuació feta des de la coherència amb la demanda plantejada, la qual cosa correspon a un atenció personalitzada i congruent amb la informació facilitada.

Així mateix, el fet d'oferir un seguiment a la família, d'acord amb els diferents elements detectats en l'exploració efectuada, evidencia que se l'havia atès des del principi de globalitat de la situació, tal com planteja la normativa.

També és necessari fer referència a les competències dels serveis socials, les quals les persones sovint desconeixen quan, en situacions molt crítiques, s'hi dirigeixen amb unes expectatives que no es compleixen, fet que pot generar malestar o sensació de desatenció.

Aquesta Sindicatura és conscient que la ciutat pateix una crisi residencial sense precedents, la qual impacta especialment i greument en les famílies més desfavorides, per tant, també en aquelles que acaben d'arribar a la ciutat i disposen de recursos econòmics o de xarxa escassos o nuls. En aquestes circumstàncies es dirigeixen als serveis socials municipals amb l'esperança de trobar una alternativa d'habitatge, que aquests no poden oferir.

Així, és important destacar que, a la ciutat de Barcelona, **els serveis públics municipals orientats a la informació d'habitatge són les Oficines d'Habitatge, no els serveis socials**. Aquests darrers, segons la Cartera de serveis socials, poden oferir un servei d'acolliment residencial d'urgència. Aquesta urgència s'aplica a partir del moment en què es produeix el fet, en aquest cas, quan una família perd l'habitació o l'habitatge.

En aquesta línia, com s'ha apuntat en altres ocasions per part de la Sindicatura, **recordem la conveniència que es pugui oferir informació suficient i entenedora a la ciutadania sobre què són els serveis socials i què ofereixen**.

L'orientació vers un seguiment i una nova entrevista (la qual la mateixa interessada no va concertar) mostra que, a més de la visió integral de la situació de fragilitat que exposava la ciutadana, s'oferia una atenció continuada, d'acord amb el que preveu l'article 9. 2c de la Llei 12/2007, de serveis socials.

Amb tot, cal assenyalar alguns aspectes que no podem saber si es van abordar de forma suficient, atès que l'informe municipal no s'hi pronuncia. Així, per exemple, no es disposa d'informació sobre si es va tractar l'escolarització dels infants o la cobertura de la necessitat d'aliments, entre d'altres.

Finalment, pel que fa a la derivació al CUESB, constatem que es va fer actuant preventivament. Es va orientar la família a aquell servei per revalorar la situació si efectivament es produïa una urgència sobrevinguda.

Per tant, en aquest punt, i **segons les informacions de què es disposa, considerem que el CSS ha actuat d'acord amb el marc normatiu i competencial i no s'observa irregularitat al respecte**.

2. De l'actuació del CUESB

El CUESB va rebre el correu electrònic del CSS, en data 22 de setembre de 2025, en què s'exposava la situació de la família i on, malgrat no es valorava en aquell moment l'activació d'allotjament, se n'informava el CUESB, per si s'adreçaven a aquest centre i calgués revalorar la situació. La família, però, no es va dirigir al CUESB ni aquell dia ni en dies posteriors.

Aquesta informació contrasta amb la que aporta la promotora de la queixa, quan exposa que van contactar amb el CUESB telefònicament i que des d'allà els van dir que calia la derivació del CSS.

Aquesta Sindicatura no disposa d'informació suficient per determinar com es van produir els fets, però presumim que és probable que la conversa telefònica es donés amb la persona que treballa atenent el telèfon i que, consegüentment, facilités informació genèrica, sense que s'arribés a fer una atenció tècnica, que és la que hauria pogut detectar l'existència de l'informe que havien elaborat des del CSS.

Així doncs, el servei d'emergències no va activar cap allotjament ni va fer cap acció proactiva, ja que la família no es va presentar a les seves dependències aquell dia ni en dies posteriors, de manera que van actuar d'acord amb el seu procediment habitual.

Davant la situació exposada, aquesta Sindicatura considera que la necessitat de la família d'acudir presencialment al recurs o de rebre una derivació explícita, malgrat que s'adigui al protocol o circuits establerts, pot limitar l'eficàcia del dispositiu i deixar desprotegides famílies que, per desconeixement o manca de mitjans, no poden fer-ho, fet que caldria revisar.

3. De l'assistència als recursos

La ciutadana va assistir el 23 de setembre de 2025 a la sessió d'acollida organitzada pel Servei d'Orientació i Acompanyament per a Persones Migrades (SOAPI) de Ciutat Vella, on amb posterioritat a la sessió no va formular cap demanda.

La participació en aquest acte mostra la voluntat de la família de seguir els circuits i cercar solucions. La inexistència d'una demanda pot interpretar-se de diferents formes, com que la família podia no tenir coneixement que podia fer una demanda en aquell espai i que existís coordinació entre els serveis.

La manca de demanda en aquest servei, així com les situacions que s'havien donat en el CSS, on no demanava una cita nova, o al CUESB, amb qui no va contactar en ocasions posteriors, dona com a resultat un itinerari fragmentat i sense continuïtat, atribuïble tant a la **manca de continuïtat de la família als serveis, com a la inexistent proactivitat dels serveis.**

En el contacte telefònic mantingut amb la ciutadana des de la Sindicatura, es va orientar la ciutadana a sol·licitar cites noves amb el CSS per tal que es pogués construir un marc d'ajuda.

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, **no es detecta cap irregularitat en l'actuació municipal, malgrat que es podria millorar la informació a la ciutadania i la proactivitat dels serveis.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** la conveniència que es pugui oferir informació suficient i entenedora a la ciutadania sobre quines funcions tenen i què ofereixen els serveis socials.
- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** la necessitat de crear un context d'ajuda que permeti l'acompanyament i el suport necessari a la família.

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 **10.7 "Barcelona, ciutat d'acollida i d'inclusió"**.