



RESOLUCIÓ

Habitatge públic



DRET A L'HABITATGE
CIUTAT EQUITATIVA



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 21 de gener de 2026 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava la manca de resposta per part de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB) a una sol·licitud de canvi d'habitatge presentada arran de greus problemes d'humitat al seu domicili.

En data 21 de juliol de 2025, per carta, l'IMHAB la va informar que, per valorar la seva sol·licitud de canvi d'habitatge era necessari que aportés determinada documentació per dur a terme un estudi de la seva situació econòmica i de l'estat ocupacional de totes les persones residents a l'habitatge.

Tot i això, no se li va facilitar cap cita prèvia al registre de l'IMHAB dins del termini d'un mes que la carta esmentada establia per presentar la documentació requerida. Davant aquesta impossibilitat, la ciutadana va aportar la documentació a una oficina d'atenció ciutadana de Barcelona en data 20 d'agost de 2025 i des d'aleshores continua esperant una resposta.

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](#).

D'acord amb el [principi d'economia administrativa](#), no s'ha efectuat una petició d'informe a l'Ajuntament de Barcelona, ja que en l'expedient consta prou informació per poder emetre un pronunciament. Per aquest motiu, un cop examinat el contingut de la queixa, la documentació aportada per la persona interessada i la normativa aplicable, aquesta Sindicatura emet la decisió següent.



CONSIDERACIONS

1. Manca de resposta

En aquest cas, **han transcorregut més de sis mesos** des de la presentació de la documentació requerida sense que la ciutadana hagi rebut cap notificació, resolució o comunicació per part de l'IMHAB.

Aquesta Sindicatura considera que **s'ha excedit amb escreix el temps raonable** perquè l'IMHAB hagi pogut valorar la documentació presentada i oferir una resposta adequada a la seva petició de canvi d'habitatge.

Igualment, aquest retard supera àmpliament els terminis establerts legalment tant en l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques com en l'article 39 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

2. Cita prèvia

D'altra banda, tot i que no és el motiu principal de queixa, aquesta Sindicatura vol fer les consideracions següents sobre l'obligació de cita prèvia que contenia la comunicació que va rebre la ciutadana.

L'exigència de sol·licitar i obtenir una cita prèvia per ser atès o rebre algun servei de l'Administració es va imposar durant la pandèmia de la covid-19 per evitar que s'aglomeressin persones a les oficines públiques i sense cap altre fonament normatiu que la situació d'emergència sanitària.

Tanmateix, una vegada superada la crisi sanitària, l'Administració municipal ha mantingut aquesta solució organitzativa en diversos àmbits, fet que pot suposar una barrera important en l'accés als serveis públics i que ha generat malestar i queixes entre la ciutadania. El problema s'agreuja en tots els casos en què la sol·licitud d'aquesta cita prèvia no es pot fer a través de sistemes prou senzills o inclusius i sempre que s'ofereixen cites massa allunyades en el temps, com passava en aquest cas, amb un altre agreujant, que era que la ciutadana disposava d'un termini preclusiu per presentar una documentació.

Per tot això, a finals del 2025 el Parlament de Catalunya va prohibir taxativament l'ús de la cita prèvia obligatòria per part de les administracions catalanes. En conseqüència, cal que l'Ajuntament apliqui la llei i elimini el caràcter obligatori d'aquesta cita i que dugui a



terme les adaptacions organitzatives necessàries per continuar prestant uns serveis d'atenció ciutadana de qualitat.

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 l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona no ha estat ajustada a dret ni eficaç i no respon al principi de bona administració.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura resol:

- **Recomanar a l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona** que doni resposta a la sol·licitud de la ciutadana al més aviat possible.
- **Advertir l'Institut Municipal d'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona** de la necessitat de suprimir el caràcter obligatori de la cita prèvia en el cas que encara es mantingui.

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 "Crear unes institucions eficaçes, responsables i transparents a tots els nivells".