



RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 10 de desembre de 2025 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Havia estat expulsada de l'allotjament temporal d'urgència on residia amb el seu fill menor, arran d'un incident amb una altra usuària. Considerava que l'expulsió havia estat injusta i que no s'havia escoltat la seva versió dels fets. Segons manifestava, la seva sortida es va produir de manera immediata, sense donar-li el temps necessari per recollir adequadament les seves pertinences.
- També manifestava la seva preocupació per les condicions inadequades d'allotjament de l'hostal actual, incloent-hi brutícia, presència de paneroles i manca d'espais bàsics com cuina i bany privat, així com per les dificultats per accedir-hi a causa de la manca d'ascensor i els problemes de salut que té.

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](#).

Els dies 17 i 24 de desembre de 2025 la Sindicatura es va adreçar a la comissionada d'Acció Social i a la [Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana](#), respectivament, per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.



Resposta dels òrgans afectats

Els dies 13 i 21 de gener de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Sobre l'expulsió de l'allotjament temporal d'urgència

La ciutadana exposa que el dia 3 de maig de 2025 va tenir un incident amb una altra usuària de l'allotjament temporal d'urgència (ATU). Segons la seva versió, l'altra usuària hauria iniciat la disputa i els hauria agredit tant al seu fill com a ella, fet davant del qual es va defensar. Arran de l'incident, s'hi va personar una patrulla policial i totes dues parts, així com el fill de la denunciante, van explicar els fets.

El dia 5 de maig la ciutadana va rebre una trucada d'un dels responsables del pis, que li va indicar que volia escoltar la seva versió del que havia passat. Després d'exposar-li els fets, van acordar mantenir una trobada l'endemà, aprofitant que la ciutadana no treballava. Tot i això, pocs minuts després el treballador la va tornar a trucar per comunicar-li que havia d'abandonar l'allotjament de manera immediata i sense preavís. Quan la ciutadana va demanar-ne els motius, se la va informar que no se li podien facilitar i que es limitaven a traslladar-li la decisió rebuda.

La ciutadana va haver de deixar l'habitació amb el seu fill sense disposar d'alternatives d'allotjament, fet que va afectar greument el seu estat emocional. Posteriorment, se li va comunicar que podia traslladar-se a un altre ATU.

El 4 d'agost de 2025 la ciutadana va presentar una instància a l'Ajuntament de Barcelona en què manifestava la seva disconformitat amb l'expulsió de l'ATU i amb la manca d'escolta en el procés de presa de decisió. Posteriorment, el 16 de gener de 2026, i arran de la sol·licitud d'informació formulada per aquesta Sindicatura sobre l'estat de la seva queixa, va rebre una comunicació formal en què, en primer lloc, se li demanaven disculpes pel retard en la tramitació.

A continuació, se la informava que la Direcció de Serveis d'Urgències i Emergències Socials havia valorat l'incident ocorregut el 3 de maig de 2025 com un episodi de convivència d'especial gravetat i que, amb l'objectiu de preservar la seguretat del conjunt de residents, es va acordar el canvi d'allotjament de la promotora de la queixa. Pel que



fa al procediment, s'hi indica que es va tenir en compte el seu dret d'audiència i que estava prevista una intervenció professional per recollir la seva versió dels fets, tot i que no s'hi especifica si finalment aquesta actuació es va dur a terme.

En relació amb aquesta resposta, la Sindicatura de Greuges posa de manifest que va ser necessària la seva intervenció perquè la ciutadana obtingués una contestació adequada. En aquest sentit, **l'actuació municipal no ha estat satisfactòria, atès que es va trigar cinc mesos a donar trasllat a la ciutadana i només es va fer un cop aquesta institució es va interessar per l'assumpte i va sol·licitar informació sobre l'estat de la tramitació.**

Pel que fa al contingut de la comunicació de l'Institut de Serveis Socials, cal assenyalar que la informació facilitada és excessivament genèrica i no dona una resposta clara a la demanda plantejada. S'hi afirma que es va tenir en compte el dret d'audiència, però no s'especifica de quina manera es va exercir aquest dret ni si, en aquest cas concret, va quedar efectivament garantit.

Igualment s'hi indica que estava prevista una intervenció professional posterior per recollir la seva versió dels fets i completar la valoració tècnica, però no s'aclareix el motiu pel qual aquesta actuació no es va arribar a fer. Per tot això, **la Sindicatura considera necessari que el servei tècnic garanteixi plenament el dret d'audiència de la ciutadana i habiliti un espai d'escolta perquè pugui exposar la seva versió dels fets.**

Cal tenir en compte que l'expulsió d'un recurs residencial té un impacte emocional molt elevat en persones que ja es troben en situació de vulnerabilitat econòmica i social. La pèrdua sobtada d'un espai segur pot generar angoixa, inseguretat i una sensació d'indefensió que agreuja encara més l'estrès associat a la manca d'habitatge. Quan, a més, la persona té responsabilitats familiars —com, en aquest cas, la cura d'un fill de 7 anys—, aquestes emocions es poden intensificar, ja que es veu obligada a prendre decisions urgents en un context d'incertesa i risc. Tot plegat pot afectar greument la seva estabilitat emocional i la seva confiança en el sistema de suport social.

Per aquest motiu, es considera convenient que qualsevol decisió de canvi, acabament o expulsió d'un recurs residencial es comuniqui de manera clara, transparent i respectuosa, preferentment per escrit i garantint a la persona afectada la informació necessària i el dret a ser escoltada. Aquestes garanties contribueixen a reduir l'impacte emocional de la decisió, a preservar la dignitat de la persona i a evitar situacions de desprotecció innecessàries.



2. Sobre la intervenció dels serveis socials municipals

L'informe municipal exposa que la ciutadana va ser allotjada, conjuntament amb el seu fill, en un allotjament temporal d'urgència (ATU) des del febrer del 2024, i en l'actual, des del maig del 2025. L'agost del 2025 es va tramitar una ampliació del recurs d'allotjament per tal d'acollir-hi la seva filla.

El juny del 2025 la ciutadana plantejava les barreres arquitectòniques que presentava l'ATU i les dificultats que li suposaven a causa dels seus problemes de salut física. Per aquest motiu, es va sol·licitar a l'empresa que gestiona els ATU un canvi d'habitació en el mateix establiment o en un altre que s'adapti a les necessitats de la ciutadana. Des de l'empresa, s'informava el CSS que passava a estar en llista d'espera. El canvi es va tornar a reclamar en data 2 d'octubre de 2025.

El pla de treball i les actuacions dutes a termes són:

- Facilitació de suport en l'accés a una alternativa habitacional estable.
- Seguiment de l'infant, en coordinació amb els serveis que l'atenen i amb suport en habilitats parentals.
- Orientació a la filla al Servei d'Atenció a l'Immigrant, Emigrant i Refugiat (SAIER) i al Servei d'Orientació i Acompanyament per a Persones Immigrades (SOAPI).
- Facilitació d'empadronament sense domicili fixe.
- Orientació a serveis de salut.
- Classes de castellà a la filla.

També es va sol·licitar, el juny del 2025, una sol·licitud d'habitatge d'inclusió social amb suport socioeducatiu, però no va ser acceptada perquè no s'ajustava al perfil.

També s'ha sol·licitat una PRUS ATU (prestació d'urgència social extraordinària per a persones en situació de vulnerabilitat social amb estada perllongada en serveis d'allotjament temporal urgent) i es treballa en aquesta línia, per tal de poder-la activar quan la família trobi un habitatge estable per viure.

De la informació disponible es desprèn que els serveis socials municipals han portat a terme una intervenció continuada i ajustada al marc normatiu vigent, amb una treballadora social de referència i un pla de treball actiu, en coherència amb el que estableix la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

L'actuació s'emmarca especialment en els articles 5, 16 i 17 de la Llei 12/2007 de serveis socials, relatius al dret d'accés a aquests serveis socials, a les seves funcions i a l'atenció social personalitzada. Les actuacions descrites —acompanyament en l'accés a l'habitatge, seguiment de l'infant, coordinació amb serveis especialitzats,



empadronament sense domicili fix, i orientació sanitària i formativa— són coherents i evidencien una intervenció integral.

Tanmateix, cal posar de manifest que la unitat familiar presenta elements de fragilitat rellevants, derivats de la precarietat residencial prolongada, de la presència d'un menor d'edat, de problemes de salut de diversos membres del nucli i de la manca d'una xarxa de suport. Aquesta situació fa necessaris un suport i un acompanyament intensius i sostinguts en el procés de millora de les seves condicions de vida, especialment en els moments clau de transició cap a una alternativa habitacional més adequada, d'acord amb el principi d'atenció preferent a les persones en situació de més vulnerabilitat recollit en l'article 7 de la Llei 12/2007.

Per tant, es recomana mantenir la intervenció social actual garantint la continuïtat del pla de treball i la coordinació amb els serveis implicats, i reforçar l'acompanyament social de manera intensiva atenent la fragilitat del nucli familiar, especialment en el procés de millora de la situació residencial i de consolidació d'una alternativa habitacional estable.

3. Situació habitacional i gestió de l'allotjament temporal

La ciutadana es troba en un allotjament temporal d'urgència (ATU) de llarga durada, que excedeix clarament la naturalesa transitòria que hauria de tenir aquest recurs. La cronificació d'aquesta estada en un hostel amb condicions deficientes (brutícia, presència de paneroles, absència de cuina, bany compartit i barreres arquitectòniques) posa en qüestió el compliment dels estàndards mínims d'habitabilitat i dignitat, especialment tenint en compte la presència d'un menor d'edat i els problemes de salut acreditats.

Aquesta part de la queixa expressada per la ciutadana no és nou per a la Sindicatura. Cal recordar que aquesta institució supervisora, preocupada per la reiteració d'aquestes situacions, va fer un estudi aprofundit sobre els ATU. L'informe assenyala la necessitat de definir, d'una manera rigorosa, què s'entén per allotjament temporal digne amb uns criteris objectius d'habitabilitat i accés (superfície mínima, ventilació exterior, privacitat, accés a cuina i lavabo, i condicions d'accessibilitat) que superin les exigències generals de normativa d'establiments turístics i estiguin adaptats a les necessitats específiques de persones i famílies amb vulnerabilitat.

A més, la Sindicatura ha instat a reforçar els mecanismes de supervisió i control de l'Administració per tal que la verificació del compliment dels requisits de qualitat no es delegui de manera insuficient en els adjudicataris i perquè s'apliquin inspeccions periòdiques.

Cal destacar, però, que en aquesta situació concreta la ciutadana ha exposat a la Sindicatura que s'havia fet una visita al seu allotjament i se li havia canviat un matalàs que estava en males condicions.



No obstant això i malgrat les gestions fetes (inclosa la sol·licitud de canvi d'habitació i la llista d'espera per canvi d'establiment), no s'ha aconseguit garantir un allotjament adequat que respecti els drets bàsics i les necessitats del nucli familiar, encara.

Per tant, es recorda la necessitat d'adoptar les mesures prioritàries per garantir un allotjament temporal digne i adequat, incloent-hi el reforç del seguiment i el control municipals dels recursos utilitzats com a ATU i l'exigència efectiva de complir els requisits contractuals i 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 municipal ha de millorar en eficàcia pel que fa a l'emissió de respostes a les queixes ciutadanes i en l'escolta activa quan es produeixin situacions de conflicte en els ATU.

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

- **Recordar a la comissionada d'Acció social** l'obligació de donar resposta a totes les queixes de la ciutadania i de fer-ho en el termini adient.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que habiliti un espai d'escolta que permeti a la ciutadana exposar la seva versió dels fets relacionats amb l'incident que va motivar el seu trasllat de l'allotjament temporal d'urgència.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es mantingui la intervenció social i es reforci, si cal, l'acompanyament social atenent la fragilitat del nucli familiar, especialment en el procés de millora de la situació residencial i de consolidació d'una alternativa habitacional estable.

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 10 "Reducció de desigualtats".