



RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA



DRET A L'HABITATGE
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 9 d'abril de 2026, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava una situació de manca d'allotjament i d'atenció social després de l'estada a Can Planes. No té alternativa residencial després de la sortida del recurs i necessita una actuació dels serveis socials per garantir una resposta adequada a la situació de vulnerabilitat en què es troba.

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 15 d'abril de 2026, la Sindicatura es va adreçar a l'[Institut Municipal de Serveis Socials](#) per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 20 de maig de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions efectuades en relació amb l'atenció social de la ciutadana.

CONSIDERACIONS

L'IMSS informa es va atendre la ciutadana en diferents recursos del sistema d'atenció a persones sense llar, amb una trajectòria marcada per dificultats sostingudes en la convivència i en l'adherència als processos d'intervenció. Inicialment, va ingressar amb caràcter d'urgència al Centre d'Atenció Integral de Sarrià – Sant Gervasi el maig del 2025, on va romandre durant nou mesos, superant el període habitual d'estada d'aquest tipus de



recurs. Durant aquesta etapa, es van detectar conflictes reiterats amb altres usuàries i una manca d'implicació en la recerca d'una alternativa residencial, malgrat el pla de treball establert i l'acompanyament dels serveis socials.

Més tard, i amb el seu consentiment, es va tramitar la seva derivació al Centre Residencial d'Inserció Can Planas, on va ingressar el març del 2026. En aquest recurs se li va proposar un pla de millora en diversos àmbits (legal, sanitari, econòmic, residencial i d'hàbits), però l'IMSS assenyala que la usuària no s'hi va adherir. Segons consta a l'informe, va rebutjar seguir les normes bàsiques de convivència, no va facilitar informació econòmica ni va participar en les accions orientades a la seva autonomia, tot mostrant una actitud de desconfiança i confrontació amb l'equip de professionals. Durant l'estada es van produir múltiples incidents disciplinaris, incloent-hi amenaces i agressions físiques a personal del centre, que van motivar la seva sortida i la valoració d'accions judicials.

Pel que fa a l'acompanyament en la recerca d'allotjament, l'IMSS exposa que, a través del SOASS, es van oferir diverses eines de suport, com orientació personalitzada, informació sobre recursos disponibles i possibilitat d'ajudes econòmiques per facilitar l'accés a una habitació. Tanmateix, la usuària va mantenir una actitud no col·laborativa, evitant implicar-se directament en el procés i traslladant la responsabilitat als i les professionals, sense que s'arribés a concretar cap opció d'allotjament.

Finalment, l'IMSS conclou que les dificultats de convivència, la manca d'adhesió als itineraris d'inserció i les conductes agressives han limitat l'eficàcia de les intervencions realitzades i l'accés a recursos residencials. Així mateix, s'indica que, arran de la seva sortida del centre de segon nivell per motius disciplinaris, la ciutadana no compleix actualment els requisits per accedir a altres dispositius del sistema, tot i les actuacions i el suport prèviament proporcionats per l'Administració.

La Sindicatura de Greuges entén, a la vista de la informació facilitada, que l'actuació municipal s'ha ajustat als protocols i criteris establerts en haver-se ofert a la interessada recursos d'allotjament temporal i suport social, així com diferents propostes d'intervenció adaptades al seu perfil i situació.

Tanmateix, aquesta Sindicatura considera que, malgrat la intervenció professional i dels recursos activats, la situació de necessitat d'atenció social de la persona afectada no queda resolta ni desapareix. En conseqüència, es posa de manifest la conveniència de mantenir-ne el seguiment i l'acompanyament per part dels serveis socials, amb l'objectiu de continuar cercant alternatives adequades que permetin donar una resposta efectiva a la seva situació de vulnerabilitat.



En definitiva, l'expulsió d'un recurs residencial no eximeix el servei referent de la seva funció essencial: protegir, acompanyar i intervenir sobre les causes estructurals que generen la situació de vulnerabilitat, especialment en els casos en què la salut física i mental tenen un paper determinant. Per aquest motiu, i d'acord amb l'actuació ja descrita, es considera necessari mantenir l'acompanyament social per assegurar que la persona continuï vinculada al sistema de protecció social.

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 ha estat correcta.**

No obstant això, aquesta Sindicatura resol:

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social de Barcelona** que garanteixi la continuïtat del suport professional en la recerca activa d'un recurs residencial per garantir la seva atenció integral.

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 1.1 "El 2030, tota persona resident a Barcelona que es quedi sense sostre tindrà un llit on dormir i un plat a taula, i el nombre de persones sense llar es reduirà fortament".