



RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 24 de març de 2026, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat pel cessament de l'acolliment temporal d'urgència de la seva família (dos adults i un menor) sense disposar encara d'una alternativa d'habitatge. Malgrat haver complert el pla de treball i disposar d'ingressos estables, la finalització de l'allotjament posava en risc la convivència familiar i la continuïtat laboral.

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

Resposta dels òrgans afectats

El dia 1 de juny de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la intervenció social feta amb el nucli familiar.

CONSIDERACIONS

L'IMSS informa que el centre de serveis socials va intervenir amb una unitat familiar formada per una parella i el seu fill, que va accedir a un allotjament temporal d'urgència (ATU) el 25 d'octubre de 2023.



Des de l'inici, es tractava d'un recurs de caràcter temporal i es va treballar per cercar una alternativa residencial estable. En el marc del pla de treball, se'ls va requerir l'elaboració d'un pla d'estalvi, atès que disposaven d'ingressos i no tenien despeses d'allotjament.

Durant tot el seguiment, els serveis socials van insistir reiteradament en la necessitat de dur a terme una recerca activa d'habitatge, especialment a partir del novembre de 2024, quan feia un any que s'estaven en el recurs.

El setembre de 2025, els serveis socials van oferir un recurs de sortida que consistia en un ajut econòmic de fins a 1.500 euros mensuals durant un màxim d'un any, condicionat a la formalització d'un allotjament, atès que el recurs no es podia prorrogar més enllà del desembre de 2025. Així mateix, se'ls va requerir documentació bancària, que no es va aportar fins al 17 de març de 2026.

Segons la documentació finalment presentada, la unitat familiar disposava de dues nòmines que sumaven 2.300 euros mensuals i d'uns estalvis aproximats de 10.000 euros. Finalment, després de més de dos anys en el recurs, els serveis socials van comunicar la no renovació de l'allotjament temporal i la impossibilitat d'atorgar nous ajuts econòmics de sortida, atenent els ingressos i estalvis acreditats.

Aquesta Sindicatura valora que l'actuació dels serveis socials ha estat adequada per donar resposta a la situació d'atenció especial derivada de la manca d'habitatge en què es trobava aquesta família l'any 2023, i que el pla de treball establert ha estat coherent amb les finalitats i els objectius de la Llei 12/2007 de serveis socials. Actualment, la família ha pogut revertir la seva situació d'exclusió social seguint el pla de treball establert.

Tanmateix, aquesta Sindicatura és coneixedora de les dificultats existents per accedir a un habitatge adequat, atesa l'escassa oferta disponible. Ens trobem davant d'un clar desequilibri entre una oferta d'habitatge insuficient i una demanda creixent i sostinguda, fet que ha comportat un increment dels preus que afecta una gran part de la ciutadania. Malgrat aquest context, en el moment actual els serveis socials consideren que els ingressos de la unitat familiar són suficients per accedir a una alternativa habitacional.

Aquesta Sindicatura considera que l'actuació dels serveis socials ha estat correcta i adequada per donar resposta a les situacions de necessitat detectades en el si del nucli familiar al llarg de la seva intervenció.



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 ha estat correcta](#).

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.