



RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 27 de maig de 2026, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava que resideix en un ATU (allotjament temporal d'Urgència) a Cerdanyola i que aquest no reuneix les condicions adequades per al seu fill, i que ha sol·licitat la revisió del seu cas i un possible canvi de professional per garantir una atenció més adequada.

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 13 de juny 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 17 d'agost de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions efectuades amb aquest nucli familiar.

CONSIDERACIONS

1.- Informació dels serveis socials

L'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) informa que la unitat familiar va accedir a un recurs d'allotjament temporal d'urgència (ATU) el 28 de febrer de 2025 arran d'una situació



de pèrdua d'habitatge i manca d'alternativa residencial. Exposa que des de l'inici de la intervenció s'ha dut a terme un seguiment continuat de la situació familiar i se l'ha informat reiteradament del caràcter temporal i d'emergència del recurs.

L'informe recull que la queixa inicial feia referència a les condicions de l'allotjament ubicat a Cerdanyola del Vallès. Durant l'estada en aquest recurs es va produir un conflicte greu amb una altra unitat de convivència que va derivar en una agressió física, fet que va motivar la valoració favorable d'un canvi d'allotjament per garantir la seguretat de la família. A conseqüència d'aquesta situació, es va assignar un nou allotjament a Barcelona.

L'IMSS manifesta que el nou allotjament compleix les condicions bàsiques requerides per a aquest tipus de recurs i que, paral·lelament, s'ha mantingut una intervenció social continuada, amb seguiment de la situació socioeconòmica, laboral, educativa i sanitària de la família. També informa que no s'han detectat circumstàncies que justifiquin el canvi de professional referent sol·licitat per la interessada.

2.- Valoració de la intervenció social

De la informació obtinguda es desprèn que els serveis socials municipals han mantingut una intervenció continuada amb la unitat familiar i han dut a terme actuacions orientades tant a la cobertura de les necessitats bàsiques d'allotjament com al seguiment social de la família. Igualment, davant la situació de conflicte produïda en el recurs on residien inicialment, es va valorar i gestionar un canvi d'allotjament amb la finalitat de preservar la seva seguretat.

Així doncs, no s'observen elements que permetin concloure que s'hagi produït una actuació incorrecta dels serveis socials ni de la professional referent assignada al cas.

Ara bé, aquesta Sindicatura és conscient de les limitacions inherents als allotjaments temporals d'urgència. Es tracta de recursos concebuts per donar resposta immediata a situacions d'emergència residencial i no d'habitatges dissenyats per donar cobertura estable a les necessitats d'una família durant períodes prolongats, com ha esdevingut.

La mateixa Sindicatura ha conclòs recentment que moltes famílies romanen en aquests recursos més temps del desitjable i que aquesta situació posa de manifest la necessitat d'impulsar alternatives residencials més estables i adaptades a les necessitats dels diferents perfils familiars, tal com es recull en l'informe elaborat l'any 2025 respecte d'aquests allotjaments: <https://www.sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/20250614-INF-Allotjaments.pdf>

Per altra banda, cal tenir especialment en compte que la unitat familiar està integrada per un infant respecte del qual la ciutadana manifesta necessitats específiques relacionades amb el



seu desenvolupament. Per aquest motiu, tot i que l'allotjament assignat compleixi les condicions bàsiques exigibles per a aquests allotjaments, cal que en el seguiment del cas es continuï valorant l'adequació del recurs a les circumstàncies particulars de l'infant i al seu benestar en aplicació de l'interès superior de l'infant; aquest principi ha de guiar qualsevol actuació administrativa, tal com recull l'article 5 de la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

La Sindicatura considera que la finalitat dels recursos d'emergència residencial ha de ser, sempre que sigui possible, facilitar la transició cap a una situació d'autonomia residencial. En aquest cas, consta que la ciutadana disposa d'ingressos propis, circumstància que pot afavorir la construcció d'un itinerari d'inclusió residencial més estable. Per això, es considera convenient continuar reforçant l'acompanyament social orientat a la cerca d'alternatives residencials pròpies i a la utilització de programes o recursos especialitzats que facilitin el pas des de l'emergència residencial cap a una situació de més autonomia.

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.**

No obstant això, aquesta Sindicatura resol:

- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona** que continuï fent un seguiment actiu de la situació de la unitat familiar, tenint especialment en compte les necessitats específiques del menor.
- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona** que continuï promovent i reforçant la derivació o coordinació amb aquells programes i recursos especialitzats que puguin facilitar l'accés de la família a una solució residencial més estable i adequada a la seva situació social i econòmica.

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 Màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania.