



RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 16 de juliol de 2026 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava la situació d'emergència residencial que afecta una unitat familiar amb tres fills menors d'edat a càrrec i les dificultats derivades de l'allotjament al Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB). Exposa que les condicions actuals d'allotjament generen una afectació especial a un menor amb discapacitat, que la família es troba en una situació de vulnerabilitat econòmica i social i que necessita una alternativa residencial 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 21 de juliol de 2026 la Sindicatura es va adreçar a l'[Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 31 de juliol de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions fetes amb el nucli familiar i l'assistència proporcionada.



CONSIDERACIONS

1. Informació facilitada per l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona (IMSS)

L'Institut Municipal de Serveis Socials ha informat que el dia 12 de juliol de 2026 la ciutadana es va adreçar al Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB) i va manifestar que la seva unitat familiar, integrada per dos adults i tres fills menors d'edat, havia esgotat totes les alternatives residencials disponibles i es trobava sense allotjament. Després de valorar la situació el CUESB va proporcionar allotjament i alimentació d'urgència al conjunt de la família, mitjançant una habitació d'ús exclusiu, i va derivar el cas al centre de serveis socials (CSS) de referència.

Segons l'informe municipal, el dia 13 de juliol de 2026 el CSS va efectuar una entrevista social d'urgència en què es va explorar la situació sociofamiliar, econòmica i residencial de la unitat familiar. A partir d'aquesta valoració es va tramitar un recurs d'allotjament temporal d'urgència (ATU) i es van iniciar actuacions de seguiment i coordinació amb el CUESB. Durant els dies posteriors es van mantenir contactes amb la família per informar-la de l'evolució de la demanda i explorar possibles alternatives residencials. El dia 17 de juliol de 2026 es va comunicar a la interessada la concessió d'un recurs d'allotjament temporal, al qual la família va accedir el dia 20 de juliol de 2026.

L'IMSS també informa que els serveis socials han prestat orientació sobre prestacions socials i recursos comunitaris, han valorat la situació laboral dels progenitors i han previst continuar el seguiment social de la família amb l'objectiu d'elaborar un pla de treball orientat a assolir més estabilitat residencial i social.

Pel que fa als infants, llur situació s'ha tingut en compte, en especial la situació del fill que presenta discapacitat intel·lectual lleu, respecte del qual s'ha valorat la necessitat de disposar d'un entorn estable i de mantenir la coordinació amb els serveis especialitzats que intervenen en el seu seguiment.

2. Valoració de l'actuació dels serveis socials

La Sindicatura considera que aquesta actuació s'ajusta a la finalitat dels serveis socials d'atendre les situacions de necessitat social urgent i garantir la cobertura de les necessitats bàsiques de les persones en situació de vulnerabilitat, que recull la Llei 12/2007 de serveis socials.



Segons la informació rebuda, l'endemà de l'ingrés al CUESB, el CSS va fer una entrevista social d'urgència per valorar la situació de la família i activar els recursos disponibles. Posteriorment, es van efectuar diverses actuacions de seguiment presencial i telefònic, es van mantenir contactes continuats amb la família i es van dur a terme les gestions necessàries per trobar una alternativa residencial.

La documentació examinada posa de manifest que els serveis socials han actuat amb diligència, tant en la valoració de la situació sociofamiliar com en la coordinació amb els serveis d'emergència i en la tramitació dels recursos disponibles.

La seva actuació ha estat orientada a evitar situacions de desemparament, especialment dels infants de la família i de l'infant amb discapacitat intel·lectual. L'informe recull la necessitat de proporcionar-li un entorn estable i adequat, tenint en compte que la inestabilitat residencial pot tenir una incidència especialment rellevant en el seu desenvolupament i en els seus processos d'adaptació. També consta la coordinació amb recursos especialitzats i la previsió de continuar aprofundint en l'avaluació de les seves necessitats.

La Sindicatura valora com a adequada aquesta perspectiva de protecció a la infància i l'aplicació del principi superior de l'infant que ha de ser sempre un element prioritari en qualsevol decisió o intervenció que els afecti.

La ciutadana manifestava la necessitat d'una solució residencial més adequada i estable. Sobre aquest aspecte, la informació aportada indica que els serveis socials han valorat les alternatives existents dins de la xarxa municipal d'atenció a les emergències socials, han tramitat un ATU i han informat la família de les possibilitats de suport econòmic per facilitar l'accés a un habitatge quan disposin d'una opció viable.

A més, s'informa que es continuarà amb el seguiment social de la família, amb la valoració integral de les seves necessitats i amb l'elaboració d'un pla de treball orientat a reforçar la seva autonomia i afavorir l'accés a una alternativa residencial més estable. També es preveu mantenir la coordinació amb els serveis educatius, sanitaris i especialitzats que intervenen amb els menors.

La Sindicatura constata les dificultats existents per donar resposta immediata a les situacions d'emergència residencial en un context de limitació dels recursos residencials disponibles. No obstant això, en el cas examinat no s'observa manca d'actuació, sinó una intervenció continuada i ajustada.

Per aquest motiu, aquesta institució considera que l'IMSS ha actuat de forma adequada, proporcionant una resposta d'urgència, garantint l'acompanyament social de la família i



impulsant les actuacions necessàries per afavorir una millora de la seva situació residencial i 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 (IMSS) està sent 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.

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.