



RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 21 de juliol de 2026 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per les greus dificultats d'accés a un habitatge adequat per a una unitat familiar en situació de vulnerabilitat.

Fa nou anys que resideix al país amb les seves dues filles, de 19 i 18 anys. La filla menor té reconeguda una discapacitat física i intel·lectual del 83%. Durant gran part d'aquest període ha viscut en habitatges precaris facilitats per una persona intermediària. Recentment ha estat desnonada del darrer habitatge i actualment resideix en una habitació situada en un segon pis sense ascensor, una situació que dificulta notablement la mobilitat i el benestar de la seva filla amb discapacitat.

En l'actualitat, tant ella com la seva filla de 19 anys tenen una ocupació laboral. Malgrat això, continuen trobant greus dificultats per accedir a un habitatge o habitació de lloguer, ja que, segons manifesta, les persones propietàries es mostren reticents a formalitzar un contracte amb la família per la situació de la seva filla.

Actuacions fetes

La Sindicatura va admetre la queixa a tràmit i va iniciar l'anàlisi per determinar si s'havien respectat els [drets de la ciutadania](#) i els [principis de bona administració](#).

El dia 28 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 17 d'agost de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions fetes amb el nucli familiar.

CONSIDERACIONS

1. Situació de la ciutadana

La ciutadana resideix a Barcelona des de fa, aproximadament, nou anys amb les seves dues filles. La seva filla de 18 anys té reconegut un grau de discapacitat del 83%, derivat d'una paràlisi cerebral amb afectacions físiques i intel·lectuals.

Explica que la seva situació residencial s'ha anat deteriorant de manera continuada durant els darrers dos anys. Després d'haver residit inicialment amb les dues filles en l'habitatge on treballava com a cuidadora interna, l'any 2021 va accedir a un habitatge sense contracte formal. Quan se li va requerir abandonar-lo el març del 2025, va iniciar una recerca d'habitatge que, segons manifesta, no ha tingut èxit, malgrat les nombroses gestions que ha fet davant immobiliàries i serveis socials.

Posteriorment, la família va haver de residir temporalment en habitacions cedides o llogades en condicions precàries. En aquest context, relata que va pagar 8.500 euros a través d'intermediaris per accedir a un habitatge situat al carrer de Teulada, que posteriorment va descobrir que es trobava immers en un procediment de desnonament. La seva família recentment va ser objecte d'un llançament com a tercera ocupant de l'immoble.

Després d'aquest desallotjament recent, va haver de traslladar-se novament a una habitació. En aquest cas situada en una segona planta sense ascensor. Segons exposa, aquesta situació té una incidència especialment greu sobre la seva filla amb discapacitat, que no pot utilitzar la cadira de rodes dins de l'edifici ni sortir al carrer amb normalitat, fet que en limita seriosament la mobilitat, l'autonomia i l'accés als recursos educatius i socials.

La manca d'un habitatge estable ha impedit completar diversos tràmits relacionats amb la situació de dependència de la seva filla i li dificulta l'accés a recursos d'atenció i suport especialitzats. A més, manifesta que la seva altra filla presenta afectacions de salut mental derivades de la incertesa residencial i dels episodis vinculats als desallotjaments.

Considera que pateixen situacions de discriminació en l'accés a l'habitatge per motius econòmics, d'origen i, especialment, per la discapacitat de la seva filla, atès que afirma que en nombroses



ocasions la presència de la cadira de rodes o la manca d'accessibilitat dels immobles els han dificultat o impedit l'accés a un allotjament.

2. Actuació dels serveis socials

El Centre de Serveis Socials Besòs informa que han mantingut una intervenció activa amb aquest nucli familiar des del mes d'abril del 2026, principalment vinculada a la situació de vulnerabilitat residencial que afecta aquest nucli i també el nucli familiar de la seva germana, que ha arribat a Barcelona fa poc amb infants.

En concret, els serveis socials informen que:

- Les han orientat i les han derivat a l'Oficina de l'Habitatge del seu districte perquè rebin assessorament i acompanyament especialitzat en matèria d'habitatge.
- Han elaborat l'informe de vulnerabilitat que requereix la representació lletrada de la família.
- Han informat les unitats familiars sobre les possibilitats de rebre ajuts econòmics municipals vinculats a l'accés a un habitatge.
- Arran del desnonament, van activar actuacions d'emergència, inclosa una proposta d'allotjament temporal i la possibilitat d'utilitzar un servei de guardamobles.
- Els han proporcionat suport alimentari puntual durant el mes de juliol del 2026 davant les dificultats derivades del desnonament i del reallotjament temporal.

Mantenen el seguiment social de la situació, mentre la família continua cercant un habitatge estable. Pel que fa a la valoració de la situació familiar, els serveis socials reconeixen expressament l'existència d'una vulnerabilitat residencial important, derivada de la manca d'un allotjament estable i adequat. També exposen que persisteixen necessitats específiques relacionades amb la discapacitat d'una de les filles i que la tramitació de la valoració de dependència no ha estat possible fins ara a causa de la manca d'estabilitat residencial.

Paral·lelament, informen que s'ha gestionat un recurs de tipus RESPIR per a la filla amb discapacitat amb l'objectiu d'alleugerir l'impacte que la situació habitacional genera sobre la unitat familiar.

D'altra banda, els serveis socials expliquen que no han valorat una derivació al Equip Socioeducatiu d'Intervenció i Recerca d'Alternatives d'Habitatge (ESIRAH) perquè aquest recurs està destinat a persones allotjades en recursos residencials d'emergència i la família no va arribar a fer ús dels recursos residencials, ja que va aconseguir una alternativa habitacional pels seus propis mitjans. Per la mateixa raó, tampoc no es va tramitar un allotjament temporal d'urgència (ATU).



En síntesi, els serveis socials consideren que el problema principal és l'accés a un habitatge adequat en un context de mercat especialment difícil, però sostenen que han fet actuacions d'orientació, derivació als recursos especialitzats d'habitatge, suport d'emergència després del desnonament, suport econòmic puntual i seguiment social continuat, i que mantenen oberta la possibilitat d'atorgar nous ajuts municipals si la situació ho demana.

3. Valoració de l'actuació municipal

Les famílies monoparentals es troben entre els col·lectius amb un risc més elevat de pobresa i exclusió social, atès que la responsabilitat econòmica i de cura dels fills i filles recau sobre una sola persona, fet que dificulta la conciliació laboral i familiar i augmenta la vulnerabilitat davant situacions de precarietat. Aquesta situació es pot agreujar encara més en el cas de les famílies d'origen estranger, ja que diversos estudis i informes han posat de manifest l'existència de pràctiques discriminatòries en el mercat de l'habitatge vinculades a l'origen nacional o ètnic. També l'impacte que tenen altres factors associats, com la manca de disponibilitat de xarxes de suport, la precarietat laboral o les dificultats administratives.

En aquest cas, la Sindicatura constata que els serveis socials han dut a terme diverses actuacions d'acompanyament i suport a la unitat familiar, incloses la derivació al Consorci de l'Habitatge de Barcelona, l'elaboració d'informes de vulnerabilitat, la valoració de suports econòmics i l'activació de recursos d'emergència arran de la pèrdua de l'habitatge.

Tanmateix, de la informació facilitada es desprèn que la situació de vulnerabilitat residencial prolongada en el temps ha tingut una incidència especialment significativa en la filla de la promotora, que té reconegut un grau de discapacitat del 83%. La manca d'un habitatge adequat i accessible no només condiciona l'exercici efectiu del dret a l'habitatge, sinó que també dificulta la participació social de la persona amb discapacitat, en limita l'autonomia i genera una sobrecàrrega afegida per a la família. En aquest context, és especialment rellevant que els serveis municipals continuïn impulsant les actuacions necessàries perquè es pugui tramitar, sense dilacions innecessàries, el procediment de valoració de la situació de dependència de la filla de la promotora. Cal vetllar perquè la manca d'estabilitat residencial no comporti retards indeguts en l'accés a les prestacions, els serveis i els recursos als quals pugui tenir dret.

Igualment, la Sindicatura considera necessari que el seguiment social es mantingui d'una manera intensiva mentre persisteixi la situació d'inestabilitat residencial. La família acumula diversos episodis de pèrdua d'habitatge, desallotjaments i canvis de residència en períodes relativament curts de temps, circumstàncies que evidencien una situació de fragilitat residencial sostinguda i una notable dificultat per consolidar una alternativa residencial estable pels seus propis mitjans. Per tot això, malgrat que els serveis socials indiquen que no s'ha valorat la derivació al programa ESIRAH, perquè la família no ha estat allotjada en un recurs residencial d'emergència, col·lectiu



al qual s'adreça principalment aquest servei, la Sindicatura considera convenient que es revisi aquesta possibilitat i s'activi el servei o, si escau, que s'explori la derivació a altres recursos especialitzats equivalents.

Finalment, la Sindicatura recorda la importància de mantenir una intervenció integral i coordinada davant situacions d'aquesta complexitat en les quals conflueixen necessitats socials, econòmiques, residencials i de salut.

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, tot i ser correcta, no ha estat suficient per atendre les situacions de necessitat en què es troba la família i especialment la persona amb discapacitat.**

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

- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona** que valori la derivació de la unitat familiar al programa d'orientació en la recerca d'habitatge (ESIRAH).
- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona** que mantingui un seguiment social intensiu i coordinat de la situació de la filla amb un grau de discapacitat reconegut.

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".