

RESOLUCIÓ

1.8.A Persones migrades i refugiades



DRETS D'ACOLLIDA
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 22 d'abril de 2025 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Havia abandonat el seu país natal, Colòmbia, acompanyat de la seva parella, per persecució i amenaces, atesa la seva orientació sexual.
- El dia 7 de febrer havien arribat a Madrid i, després de pernoctar al carrer durant alguns dies, es van traslladar a Barcelona.
- Van pernoctar a l'estació de Sants i van patir una agressió física per part d'una persona amb problemes de salut mental. Durant la nit els van robar la maleta amb la roba i els diners amb què comptaven, uns dos-cents euros. A causa d'aquest incident es van traslladar a pernoctar a l'estació del Nord.
- Havien acudit al Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), però no els havien ofert cap ajuda ni recursos per romandre a Barcelona.
- Des del Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB), els havien allotjat dues nits, però tornaven a estar en situació de carrer.



Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els principis de bona administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a la comissionada d'Acció Social per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 28 d'abril de 2025 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 29 de maig de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa l'atenció social i l'acompanyament municipal davant la situació plantejada per la persona interessada.

CONSIDERACIONS

1. Sobre l'actuació del CUESB

El dia 29 de març de 2025 el nucli familiar format per dos homes es va personar al CUESB. Van manifestar que feia deu dies que es trobaven a la ciutat, dormint al carrer, i que tenien la intenció de sol·licitar protecció internacional. Durant la visita, van denunciar haver patit un robatori, agressions físiques i insults de caire homòfob.

Atenent l'estat d'elevada afectació emocional, fragilitat i esgotament que presentaven, així com la manca de xarxa de suport i les circumstàncies vitals que havien motivat la seva fugida del país d'origen, des del CUESB es va considerar pertinent oferir-los allotjament i cobertura alimentària d'urgència durant les nits del 29, 30 i 31 de març, dates que coincidien amb un cap de setmana.



Paral·lelament, es va acordar derivar el nucli familiar al SAIER perquè fos atès el dilluns 31 de març a les 9.00 del matí, i se li van facilitar bitllets de transport públic per poder-hi acudir.

Un cop acabada l'estada, feta la derivació i coberta la nit del 31 de març, el CUESB va tancar la intervenció.

El dia 2 d'abril de 2025 els interessats van tornar a acudir al CUESB per sol·licitar allotjament novament. Van exposar que, tot i haver estat atesos pel SAIER, no se'ls havia ofert cap recurs d'allotjament i que es van limitar a proporcionar-los informació sobre menjadors socials. També van explicar que havien contactat amb el Centre LGTBIQ, on una treballadora social va activar el servei de consigna i els havia recomanat tornar-se a adreçar al SAIER.

En consultar la base de dades, es va comprovar que el nucli familiar es trobava en seguiment per part del servei d'assessorament jurídic del SAIER i que tenien una cita de seguiment telefònic programada per al dia 14 d'abril. D'acord amb aquesta informació i seguint els criteris establerts pel servei referent, el CUESB va orientar-los a tornar a acudir al SAIER l'endemà, alhora que es va trametre el protocol de comunicació al mateix servei. Es va tancar la intervenció.

El dia 4 d'abril de 2025 el nucli familiar es va presentar per tercera vegada al CUESB i va reiterar la seva demanda d'allotjament. Informaven que venien del SAIER i que, des de la seva darrera estada al CUESB, havien continuat pernoctant al carrer. Un cop revisada la base de dades, es va confirmar que el dia 31 de març havien mantingut una entrevista amb el SAIER, però no s'havia considerat activar cap recurs d'allotjament. També es va verificar que mantenien una nova cita programada amb el servei per al dia 14 d'abril.

Davant aquesta situació, el CUESB va tornar a derivar el nucli familiar al SAIER i es va tornar tancar la intervenció.

Tot i l'evidència de risc social, emocional i físic que presentava el nucli familiar (agressions, robatori, manca de xarxa i situació de carrer), la resposta institucional, seguint els protocols establerts, es va limitar a l'atenció d'urgència durant tres nits i a



derivacions successives sense cap cobertura posterior efectiva d'allotjament, amb possibles riscos per a la salut i la seguretat dels afectats.

El fet que els interessats acudissin diverses vegades al CUESB, amb el resultat de la derivació al SAIER, posa de manifest la dificultat que tenien per conèixer o entendre els protocols entre els dos serveis municipals.

En aquest sentit, és necessari recordar que l'article 10 de la Llei 12/2007 de serveis socials estableix el **dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles**, els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls. Així mateix, estableix el dret a rebre per escrit i, si cal, de paraula i en un llenguatge entenedor i accessible, la valoració de la seva situació. En aquesta línia, doncs, i per evitar que les famílies es desplacin del SAIER al CUESB, amb informacions o expectatives ambigües, es **recomana que es faciliti una informació clara, si cal, per escrit, sobre allò a què poden optar amb la derivació al servei, així com sobre els requisits d'activació de recursos d'allotjament**.

2. Sobre l'actuació del SAIER

Segons l'informe municipal, el dia 31 de març de 2025 el nucli familiar va ser atès en el torn de valoració d'urgència després d'adreçar-se al punt d'informació del SAIER, on van demanar suport davant la seva situació de vulnerabilitat social.

Durant l'entrevista, van exposar que es trobaven a l'Estat espanyol des del 8 de febrer amb la intenció de sol·licitar protecció internacional. El motiu de la seva fugida havia estat una situació de discriminació i assetjament per part de les seves famílies respectives, que rebutjaven tant la seva relació com la seva orientació sexual. També van manifestar no tenir cap xarxa de contactes ni suport a la ciutat de Barcelona.

En aquesta primera atenció, se'ls va proporcionar informació sobre els recursos municipals disponibles per a persones en situació d'inestabilitat residencial, com ara centres de dia, menjadors socials i l'accés als albergs municipals. Així mateix, van ser orientats a concertar una cita amb el servei jurídic del SAIER per rebre assessorament en relació amb la seva sol·licitud d'asil, i se'ls va derivar al Centre LGTBIQ de la ciutat.

Amb l'objectiu de facilitar el seguiment del cas, se'ls va lliurar el contacte professional de la treballadora social que els havia atès i se'ls van facilitar dues targetes de transport per facilitar la seva mobilitat a la ciutat. El dia 14 d'abril de 2025 van rebre atenció jurídica per part dels advocats especialitzats en protecció internacional del SAIER.

Posteriorment, el 29 d'abril de 2025, van ser atesos en una nova cita presencial amb la treballadora social per continuar explorant la seva situació social. Durant aquesta entrevista, el nucli familiar va informar que feien ús del centre de dia de Tibidabo i del menjador social. També van confirmar que havien assistit a la cita jurídica anterior i que en tenien una de nova programada per al 23 de maig. Així mateix, van manifestar les dificultats per aconseguir cita a l'Oficina d'Asil de Barcelona per iniciar el tràmit formal de la protecció internacional.

En aquesta trobada, es mostraven esgotats emocionalment per la seva situació. Es van tornar a revisar els recursos municipals d'atenció a persones sense llar i se'ls va informar que, com que acabaven d'arribar a la ciutat, no reunien els requisits de vinculació territorial necessaris per accedir als albergs municipals, d'acord amb els criteris establerts per la Comissió d'Accés a Recursos Residencials.

Se'ls va oferir accés al servei de suport psicològic, però van declinar l'oferta. També se'ls van facilitar, novament, dues targetes de transport per garantir la seva mobilitat. Finalment, se'ls va programar una nova cita amb la treballadora social per tal de continuar oferint-los acompanyament i seguiment social.

3. Conclusions

Els interessats, un nucli familiar en situació de sensellarisme i alta vulnerabilitat social, van acudir als serveis municipals amb l'expectativa explícita de rebre **suport immediat en forma d'allotjament temporal**, atès el context de discriminació, agressions i manca absoluta de xarxa de suport a la ciutat. En aquest sentit, la demanda d'allotjament no era únicament una necessitat logística sinó també un element clau de **protecció i estabilització emocional** davant una situació traumàtica que, d'acord amb l'article IV.3 de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, hauria de poder gaudir de l'aplicació de polítiques actives de suport.

Durant les diverses atencions (tant des del CUESB com des del SAIER), l'atenció rebuda va ser curosa i ajustada als protocols vigents, amb una bona resposta en matèria d'informació, derivació jurídica per a la tramitació de protecció internacional, accés a serveis bàsics i seguiment social.

Tot i això, cal assenyalar que **la resposta institucional no va poder satisfer les necessitats més urgents dels interessats**, especialment pel que fa a la cobertura d'allotjament més enllà de les primeres nits. Malgrat les demandes reiterades i la persistència de la situació de carrer, **no es va poder activar cap recurs estable ni cap itinerari residencial a curt termini**, en part a causa dels criteris d'accés als albergs municipals (que exigeixen un cert grau de vinculació prèvia amb la ciutat).

Aquesta situació posa en evidència **la bretxa entre els recursos disponibles i la realitat social de les persones nouvingudes sol·licitants d'asil**, que sovint arriben fugint de situacions complicades i sense vincles previs ni recursos, i que, per tant, queden fora del sistema en els moments més crítics.

Cal reconèixer que **l'Ajuntament de Barcelona fa un esforç molt notable per donar resposta a una demanda d'atenció social que sovint desborda la seva capacitat competencial i pressupostària**. La ciutat actua com a porta d'entrada de moltes persones en situació de vulnerabilitat, especialment en el marc de la mobilitat internacional, i assumeix, *de facto*, una responsabilitat que hauria de ser compartida amb altres administracions.

En aquest sentit, **es fa imprescindible una corresponsabilitat real i efectiva per part de les administracions autonòmica i estatal**, tant en el finançament dels recursos d'acolliment com en la planificació de dispositius específics per a sol·licitants d'asil que arriben sense referents al territori. La descoordinació institucional actual genera espais de no resposta que poden derivar en situacions d'exclusió.

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables,



conclou que, en aquest cas, l'actuació municipal, pel que fa a l'atenció rebuda, ha estat correcta en termes procedimentals, però insuficient des del punt de vista de la protecció efectiva dels drets socials.

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que reforci els recursos d'acolliment adreçats a persones en situació de vulnerabilitat social i que revisi els protocols d'accés a aquests recursos, a fi de millorar tant els terminis d'accés a l'atenció social com el nombre i la disponibilitat de places d'allotjament d'emergència i temporal, amb l'objectiu de garantir una estada mínima que en permeti una estabilització inicial.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que insti les administracions autonòmica i estatal a reforçar la coordinació i el diàleg per tal d'establir mecanismes de corresponsabilitat en l'atenció del flux de mobilitat internacional, tant pel que fa al finançament com a la creació i gestió de recursos d'allotjament i acolliment, a fi d'assegurar la resposta davant una realitat que excedeix l'àmbit estrictament municipal.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que el SAIER pugui revisar la valoració sobre la necessitat d'allotjament de les persones interessades.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.

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 **10.7 "Barcelona, ciutat d'acollida i d'inclusió"**.