



RESOLUCIÓ

Persones migrades i refugiades



DRETS D'ACOLLIDA
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

- En data 20 de gener de 2026 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:
- Havia acudit al Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER) en diverses ocasions en qualitat de sol·licitant d'asil, amb la finalitat de rebre assessorament i assistència jurídica.
- En totes les sol·licituds de consulta legal formulades, la resposta havia estat negativa reiteradament, sense que es fes una anàlisi adequada de la seva situació ni se li oferís una explicació fonamentada. Així mateix, en diverses ocasions havia sol·licitat l'assignació d'un advocat per a un estudi més detallat del seu cas, i s'havia desestimat la seva petició sense indicar-li els motius.
- El 20 de gener de 2026 va tornar a exposar la seva situació a una persona treballadora del SAIER i va demanar una cita presencial amb un advocat. La sol·licitud també es va denegar i únicament li van oferir la possibilitat d'una consulta telefònica.
- Considerava que la modalitat presencial era indispensable, atès que en una ocasió anterior, aproximadament un any enrere, l'advocat assignat va mostrar manca d'interès i es va limitar a indicar-li que havia d'esperar, sense facilitar-li orientació.
- La negativa reiterada a facilitar-li una assistència jurídica adequada i la manca d'atenció a les seves sol·licituds vulneraven els seus drets com a sol·licitant de protecció internacional i evidenciaven una manca de diligència i professionalitat per part del personal del SAIER.



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 26 de gener de 2026 la Sindicatura es va adreçar a [la comissionada d'Acció Social](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 10 de març de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa l'atenció que el SAIER va dispensar a la persona promotora de la queixa.

CONSIDERACIONS

1. La protecció internacional i la seva tramitació

La protecció internacional, configurada en la Llei 12/2009, de 30 d'octubre, constitueix el marc jurídic mitjançant el qual l'Estat espanyol dona resposta a les necessitats de protecció de persones nacionals de països tercers o apàtrides que no poden o no volen tornar al seu país d'origen per motius fundats de persecució o risc greu. Aquest sistema integra dues figures diferenciades: el dret d'asil, reconegut en l'article 13.4 de la Constitució espanyola i desplegat per aquesta mateixa llei, i la protecció subsidiària.

D'una banda, la condició de refugiada es reconeix a tota persona que, d'acord amb la llei i en coherència amb la Convenció de Ginebra de 1951 i el Protocol de Nova York de 1967, es troba fora del seu país i té temors fundats de persecució per raó de raça, religió, nacionalitat, opinions polítiques, pertinença a un determinat grup social, o gènere o orientació sexual. D'altra banda, la protecció subsidiària s'atorga a les persones que, sense reunir els requisits per al reconeixement de l'asil, s'enfronten a un risc real de patir danys greus si tornen al seu país d'origen o de residència habitual.

La presentació de la sol·licitud de protecció internacional, prevista en l'article 17 de la Llei 12/2009, activa un conjunt de garanties per a la persona interessada. Entre aquestes, destaquen el dret a no ser objecte de devolució, expulsió o retorn mentre es resol la seva sol·licitud, així com el dret a l'assistència sanitària i a l'assistència jurídica gratuïta durant tot el procediment, d'acord amb els articles 18 i 19 de la mateixa llei. Aquesta assistència jurídica s'estén tant en la formalització de la sol·licitud com en totes les fases de la seva tramitació.

El procediment administratiu s'estructura en tres fases: admissió a tràmit, instrucció i resolució. La competència per fer la instrucció correspon a l'Oficina d'Asil i Refugi del Ministeri



de l'Interior, tal com estableix l'article 23 de la Llei 12/2009, mentre que la resolució final és adoptada pel titular d'aquest ministeri. La presentació de la sol·licitud inicia el còmput dels terminis per a la seva tramitació, fixats amb caràcter general en sis mesos.

No obstant això, l'article 24.3 preveu que, transcorregut aquest termini sense que s'hagi notificat una resolució expressa, la sol·licitud es pot considerar desestimada per silenci administratiu, sense perjudici de l'obligació de l'Administració de resoldre-la expressament. Igualment, la normativa estableix que, en cas que se superi el termini, s'ha d'informar la persona interessada sobre els motius de la demora.

Malgrat aquestes previsions legals, la pràctica administrativa evidencia que els terminis sovint es dilaten considerablement i que no sempre es comunica la causa d'aquestes demores. Aquesta situació genera incertesa i inseguretat jurídica en les persones sol·licitants, especialment tenint en compte la manca de mecanismes accessibles per consultar l'estat de tramitació dels expedients. En aquest context, els serveis d'assessorament jurídic que ofereix el SAIER duen a terme una funció rellevant d'orientació, tot i que limitada per la manca d'accés a la informació interna dels procediments.

2. L'actuació del SAIER en el cas concret

L'Ajuntament de Barcelona té competències en l'acollida de persones nouvingudes, immigrants i refugiades que se centren en l'orientació, el suport i l'acompanyament inicial. En aquest marc, el SAIER constitueix un recurs municipal especialitzat en matèria de mobilitat internacional que funciona des de l'any 1989. Aquest servei públic i gratuït ofereix informació i assessorament en àmbits com la immigració, la protecció internacional, l'emigració i el retorn voluntari a les persones residents a la ciutat de Barcelona.

La gestió del servei es duu a terme mitjançant la participació de diverses entitats especialitzades que proporcionen assessorament jurídic en matèria d'estrangeria i protecció internacional, així com atenció social i orientació formativa i laboral. Dins d'aquest dispositiu, el Servei d'Assessorament Jurídic de Protecció Internacional fa funcions d'informació i orientació jurídica en relació amb els procediments d'asil i protecció subsidiària.

D'acord amb la informació disponible, en el cas objecte d'anàlisi, el SAIER ha prestat atenció a la persona interessada en dues ocasions (el 6 de març de 2025 i el 4 de febrer de 2026) mitjançant cites telefòniques amb professionals del servei jurídic. En ambdues intervencions se li va facilitar una informació coherent amb el marc competencial del servei i se li va explicar la manca d'accés a l'estat de tramitació dels expedients, la competència exclusiva de l'Oficina d'Asil i Refugi en aquesta matèria i el funcionament general del procediment, inclosa la seva durada habitual. Així mateix, es va orientar la persona interessada sobre possibles vies alternatives per intentar obtenir informació, com la consulta davant la Policia Nacional.



Pel que fa a la modalitat d'atenció, el servei ha aplicat el seu protocol intern, que estableix la preferència per l'atenció telefònica en la primera derivació, i ha reservat la modalitat presencial per a supòsits específics en què concorrin circumstàncies de vulnerabilitat o necessitats especials d'acompanyament.

Des d'una perspectiva valorativa, les actuacions del SAIER s'ajusten al seu marc competencial i als protocols de funcionament establerts. El servei ha proporcionat una informació clara i coherent sobre les limitacions existents en relació amb l'accés a l'estat dels expedients, així com orientació jurídica dins de les seves possibilitats, sense que es pugui apreciar una manca d'atenció o una denegació d'assistència.

En aquest cas, s'observa que el servei ha complert adequadament la seva funció informativa i orientadora. No obstant això, en termes generals, cal assenyalar que el sistema de protecció internacional presenta limitacions estructurals, especialment pel que fa a la manca de transparència i accessibilitat a la informació sobre l'estat de tramitació dels expedients. Aquestes limitacions poden generar incertesa en les persones sol·licitants i afegir tensió als serveis d'atenció.

Per aquest motiu, tot i que en el cas analitzat no es detecten deficiències rellevants en l'actuació del SAIER, es pot assenyalar, en termes generals, la conveniència de continuar reforçant els mecanismes d'informació i atenció a les persones sol·licitants de protecció internacional, amb l'objectiu de millorar la comprensió del procediment i reduir les situacions d'incertesa que comporta tramitar aquesta protecció.

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 la comissionada d'Acció Social ha estat ajustada a dret i eficaç pel que fa a l'atenció donada a la persona interessada en matèria de protecció internacional.**

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