MEMÒRIA DEL SERVEI D'ATENCIÓ A IMMIGRANTS, EMIGRANTS I REFUGIATS (SAIER) I PROGRAMA NAUSICA

2021

Índex de continguts

1. PRESENTACIÓ DEL SERVEI 5

2. EVOLUCIÓ GLOBAL DEL SERVEI 8

2.1. Evolució de les persones usuàries i activitats 8

2.2. Activitats segons tipologia de serveis 10

2.3. Evolució segons tipologia de serveis 13

2.4. Protecció internacional al SAIER 15

2.4.1. Pes de la protecció internacional 15

3. PERFILS D'ATENCIÓ 16

3.1. Gènere, edat i nacionalitat 16

3.2. Situació administrativa 18

3.3. Vida a Barcelona 19

3.3.1. Temps d'estada a Barcelona 19

3.3.2. Tipus d'habitatge 19

3.3.3. Classificació per districtes i barris 20

4. SERVEIS DE RECEPCIÓ I PRIMERA ACOLLIDA (SPA) 21

4.1. Atenció segons vies d'accés 22

4.1.1. Atenció presencial 23

4.1.2. Cita prèvia 23

4.1.3. Centraleta 25

4.1.4. Correu electrònic 25

4.2. Principals canvis, reptes i conclusions 26

5. SERVEI D'ASSESSORAMENT PER A HOMOLOGACIÓ DE TÍTOLS, FORMACIÓ I INSERCIÓ LABORAL (GESTIONAT PER AMIC) 27

5.1. Anàlisi dels perfils d'atenció 28

5.2. Anàlisi de les consultes 32

5.2.1. Homologació de títols 32

5.2.2. Formació 33

5.2.3. Recerca de feina 33

5.3. Derivacions 34

5.4. Intervenció i reptes del servei durant l'any ... 34
5.5. Conclusions ... 35
6. SERVEI D'ASSESSORAMENT PER A TRÀMITS EN ESTRANGERIA (GESTIONAT PER CITE) ... 36
6.1. Anàlisi dels perfils d'atenció ... 36
6.2. Valoració qualitativa i conclusions ... 37
7. SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC EN ESTRANGERIA (GESTIONAT PER L'ICAB) ... 39
7.1. Anàlisi dels perfils d'atenció ... 39
7.2. Intervenció realitzada ... 40
7.3. Anàlisi de consultes ... 44
7.4. Valoració qualitativa del servei ... 46
7.5. Novetats, reptes i dificultats en els procediments ... 46
8. SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL (GESTIONAT PER CREU ROJA) ... 48
8.1. Anàlisi dels perfils d'atenció ... 48
8.2. Intervenció realitzada ... 51
8.2.1. Primera valoració de la Unitat de Primera Atenció (UPA) ... 51
8.2.2. Atenció de persones en situació d'urgència social ... 51
8.2.3. Acollida integral de persones immigrants ... 52
8.2.4. Atenció a persones sol·licitants de protecció internacional i refugiades ... 53
8.2.5. Atenció psicològica ... 54
8.2.6. Atenció al restabliment de contacte familiar, reagrupació familiar i serveis socials Internacionals ... 54
8.2.7. Atenció a persones sol·licitants de retorn voluntari al país d'origen ... 55
8.3. Valoració qualitativa del servei ... 55
8.4. Conclusions ... 56
9. SERVEI D'INFORMACIÓ I MATRICULACIÓ A CURSOS DE CATALÀ (GESTIONAT PEL CPNL) ... 57
9.1. Anàlisi de dades ... 57
9.2. Intervenció realitzada ... 57
9.3. Reptes de futur ... 57
10. SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC EN PROTECCIÓ INTERNACIONAL (AJPI) ... 58
10.1. Context de la protecció internacional a Espanya ... 58
10.2. Anàlisi dels perfils d'atenció ... 59
10.3. Intervenció realitzada ... 61

11. SERVEIS COMPLEMENTARIS 63
11.1. Servei de Retorn Voluntari 63
11.1.1. Anàlisi dels perfils d'atenció 64
11.1.2. Programes oficials de Retorn Voluntari 66
11.1.3. Grup de Treball Retorn Voluntari SAIER & Entitats 67
11.1.4. Conclusions 67
11.2. Servei d'Orientació Psicològica 68
11.2.1. Perfils d'atenció 68
11.2.2. Intervenció realitzada 69
11.2.3. Valoració 69
11.3. Servei de Traducció i Interpretació (STI) 70
11.3.1. Anàlisi de dades 70
11.3.2. Servei d'interpretació oral 71
11.3.3. Servei de traducció documents 76
11.3.4. Valoracions 76
11.3.5. Reptes pel 2022 76
12. EL PROGRAMA MUNICIPAL D'ATENCIÓ A REFUGIATS: NAUSICA 77
12.1. Activitat realitzada 78
12.2. Perfils d'atenció 80
12.3. Novetats, reptes i dificultats en els procediments 84
12.3.1. Reptes del programa per al 2022 85
13. DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI 86
13.1. Qualitat del servei 86
13.1.1. Enquestes de satisfacció 86
13.1.2. Escrits de queixes, consultes i suggeriments 88

1. PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El SAIER és un servei municipal especialitzat a informar, assessorar i acompanyar a les persones que viuen a la ciutat de Barcelona en els seus projectes de mobilitat internacional: immigració, emigració, retorn voluntari al país d'origen i protecció internacional.

Aquest servei s'emmarca dins la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona i la seva missió és afavorir l'acollida, la convivència en la diversitat, la igualtat i la cohesió social a la ciutat mitjançant el compliment dels següents objectius:

01 ACOLLIR — Afavorir que les persones que acaben d'arribar a la ciutat s'incorporin a la societat d'acollida en igualtat de condicions.

02 INFORMAR — Proporcionar la informació bàsica d'acollida a la ciutat: informació social, sanitària, jurídica, etc.

03 INTEGRAR — Promoure l'aprenentatge de les llengües oficials per facilitar el desenvolupament personal i professional al territori.

04 ACOMPANYAR — Guiar en l'adquisició de les habilitats necessàries per disposar d'autonomia funcional a la ciutat.

05 ORIENTAR — Motivar l'accés al sistema de serveis públics i als espais de convivència i socialització.

Els serveis interns que s'ofereixen des del SAIER es presten a través de convenis i contractes públics amb entitats especialitzades en diferents àmbits:

- <u>Convenis:</u>
  - Associació d'Ajuda Mútua d'Immigrants a Catalunya (AMIC).
  - Associació per l'Orientació, Formació i Inserció de Treballadors Estrangers (CITE).
  - Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL).
  - Creu Roja.
  - Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona (ICAB).

- Contractes:
  - El Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional (AJPI).
  - El Servei de Primera Acollida, el Servei de Traducció i Interpretació, el Servei de Retorn Voluntari, el Servei d'Orientació Psicològica i la gestió i coordinació del Programa Municipal d'Atenció a Refugiats Nausica.

Cronologia del servei

Des de l'any 1989, les diferents entitats ofereixen un conjunt de serveis de suport, assessoria i atenció especialitzada, tant a la ciutadania, com a professionals d'altres serveis i organitzacions.

CRONOLOGIA

HISTÒRIA DEL SAIER

1989
Creació del Punt Informatiu per a Estrangers i Refugiats, amb ACSAR i Creu Roja.

1991
Signatura del primer conveni del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), amb ACSAR, Creu Roja, CITE i l'ICAB.

1998
Incorporació d'AMIC al SAIER.

2002
Incorporació del CPNL al SAIER.
Creació del Servei d'Informació i Recepció.
Ampliació del servei al c/Font Honrada, 10.

2009
Incorporació del CPNL al conveni del SAIER amb la resta d'entitats.

2013
Redisseny del SAIER per adequar-se als fluxos migratoris a la ciutat: nous serveis per atendre demandes d'emigració i retorn voluntari.

2014
Consolidació del SAIER com a centre especialitzat en l'atenció a persones en qualsevol dels processos de mobilitat internacional.

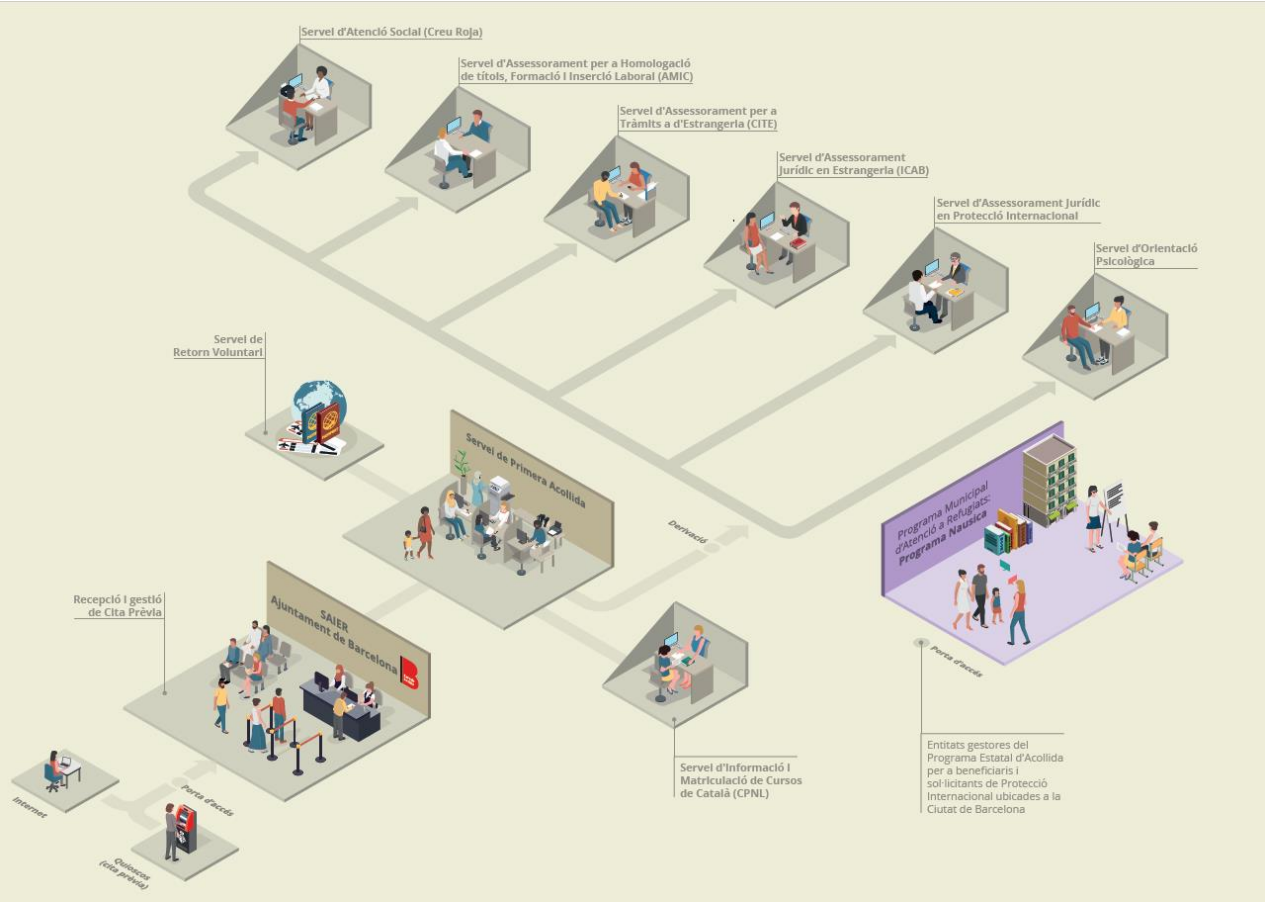
2016
Incorporació de la figura de gestió i coordinació del Programa Municipal d'Atenció a Refugiats: Nausica.

2019
Nou sistema de sol·licitud de cites per internet.
30è aniversari del servei.
Nova Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI.
Nova seu principal al Carrer Tarragona, 141.

2020
Aplicació per primera vegada de l'atenció telefònica de les persones usuàries amb motiu de la Covid-19.

2021
Obertura de la seu del SAIER al C/Tarragona, 173

Organigrama



El SAIER és una organització complexa i, per atendre de forma eficient l'elevat volum de persones que s'adrecen al servei, estructura l'atenció en forma de finestreta única: el Servei de Primera Acollida (SPA) atén les persones inicialment, recull les demandes, ofereix informació general i programa les cites amb la resta de serveis especialitzats interns.

Hi ha dos serveis d'accés directe: el Servei de Retorn Voluntari i el Servei d'Informació i Matriculació de Cursos de Català, gestionat pel CPNL.

Els serveis de segon nivell s'ocupen de prestar una atenció especialitzada en les necessitats i demandes de les persones usuàries i de donar seguiment a cada cas, treballant de forma coordinada amb la resta de serveis del SAIER i en xarxa amb els serveis i les entitats de la ciutat.

D'altra banda, es troba dins del SAIER la figura de gestió i coordinació del Programa Municipal d'Atenció a Refugiats: Nausica. Aquest programa és un recurs d'habitatges per a l'acollida i el suport de persones sol·licitants o beneficiàries de protecció internacional residents a la ciutat de Barcelona que no han assolit autonomia en els processos de suport establerts per l'Estat i que requereixen un suport més específic i allargat en el temps.

2. EVOLUCIÓ GLOBAL DEL SERVEI

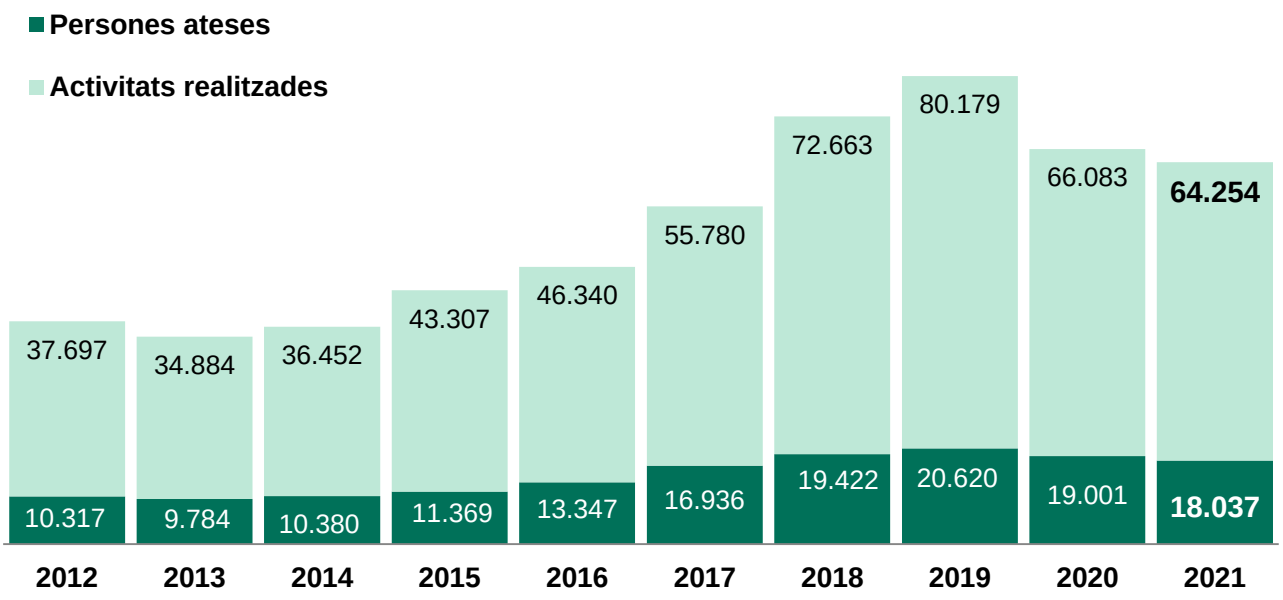
L'actuació del servei durant el 2021 ha continuat influïda pels efectes de la pandèmia de la Covid-19 i s'ha continuat prioritzant l'atenció telemàtica i telefònica per part de tots els serveis del SAIER.

No obstant això, també s'han anat ampliant les entrevistes presencials de manera gradual, especialment durant el darrer trimestre de l'any, per a l'atenció de persones en situacions amb caràcter urgent (social o jurídic) i/o de persones en situacions de vulnerabilitat o amb casos complexos. Aquest tipus d'atenció ha possibilitat un major acompanyament en els processos de les persones usuàries.

Cal destacar que les entrevistes telefòniques han requerit més temps d'atenció per a cada cas, ja que d'aquestes atencions s'han derivat nombroses activitats per a la gestió de documents, consultes i seguiments, a través de correu electrònic, que en moltes ocasions no queden reflectides en les dades globals del servei.

2.1. Evolució de les persones usuàries i activitats

Evolució dels últims 10 anys



Font: COGNOS (persones i activitats referides als expedients creats en aquest sistema)

Rati d'activitat per persona durant el 2021: 3,6

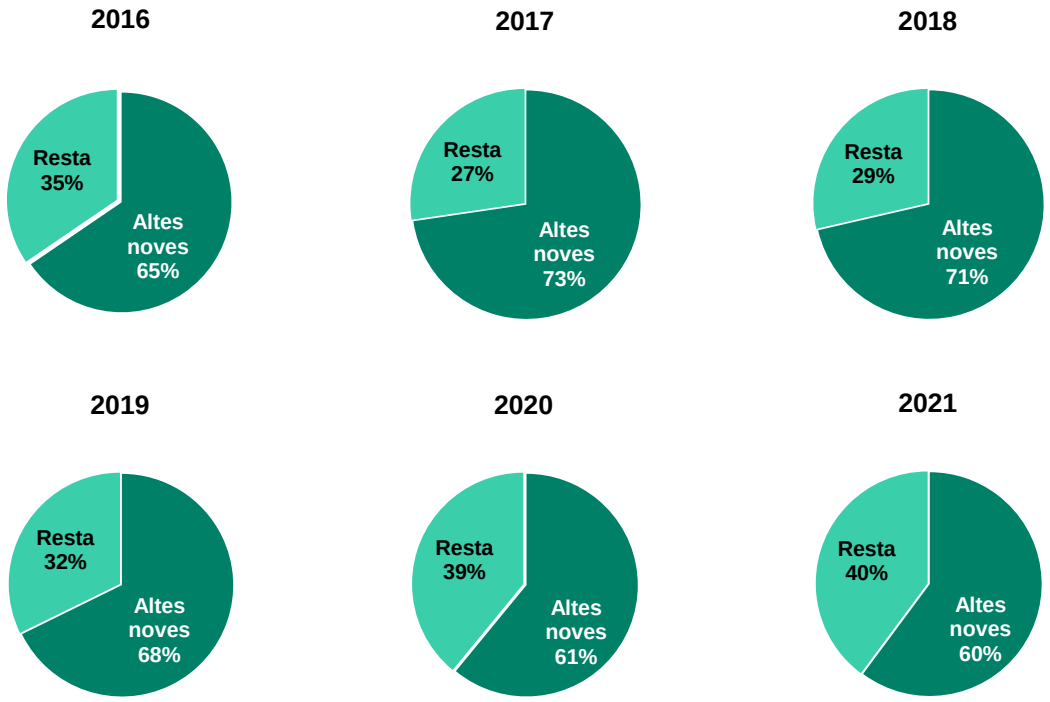
Per tal d'analitzar les dades d'aquest 2021 en comparativa amb els darrers anys, cal tenir en compte el context que ha envoltat el SAIER durant aquest últim any.

Des d'una perspectiva mundial relacionada amb la mobilitat internacional, moltes de les restriccions establertes en el 2020 amb motiu de la pandèmia de la Covid-19 s'han mantingut actives durant el 2021. Entre d'altres, moltes fronteres han continuat tancades fins ben avançat el 2021 i aquest tancament s'ha vist reflectit en l'atenció de persones al SAIER que ha continuat reduint-se, enguany, en un 5% menys que durant el 2020.

Tot i aquest decreixement, s'ha observat una millora en el nombre de persones ateses i d'activitats realitzades, en comparació amb la important davallada viscuda entre l'any 2019 i el 2020, la qual cosa es pot entendre com una estabilització que pot suposar el punt de partida per tornar als nombres previs d'atenció.

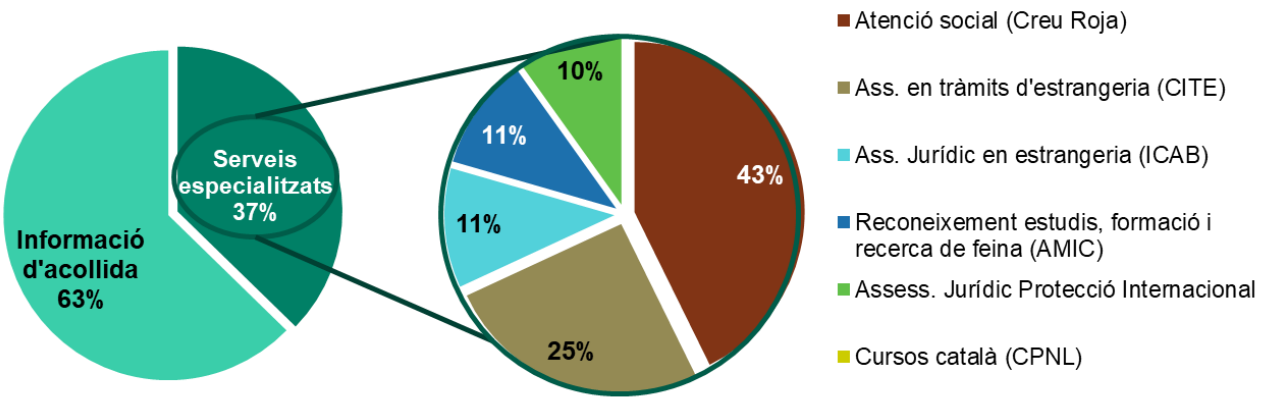
La situació global també s'ha vist reflectida en l'estudi de persones que s'han adreçat per primera vegada al SAIER. Tot i que la constant des del 2017 indica que l'atenció a persones que ja havien estat ateses amb anterioritat pel servei va guanyant pes, progressivament, front aquelles que acudeixen per primera vegada al SAIER, en les següents gràfiques es pot observar, també, com durant el 2020 el nombre d'altes noves va reduir-se en set punts percentuals, mentre que durant el 2021 ha tornat a estabilitzar-se amb una reducció de només un punt percentual respecte a l'any anterior.

Evolució percentil de persones noves al SAIER



2.2. Activitats segons tipologia de serveis

Distribució de les 64.254 activitats del 2021 segons tipologia de serveis



63% SERVEI DE PRIMERA ACOLLIDA

Activitats 2021: 57.993
Increment 2020-2021: 17%

Ciutadania de Barcelona i persones sol·licitants de protecció internacional de la província.

Atenció presencial a les recepcions.
Atenció de cita prèvia:

- Informació bàsica per a persones de recent arribada sobre estrangeria, protecció internacional, recursos de la ciutat, cobertura de necessitats bàsiques, etc.
- Programació de cita amb els diferents serveis especialitzats del SAIER.
- Orientació i derivació a altres serveis i recursos de la ciutat.
- Detecció de situacions d'urgència social i jurídica i de vulnerabilitat.

Gestió centraletes i correu electrònic.

Increment progressiu de l'atenció presencial a les diferents seus del SAIER.
Les cites s'han continuat atenen de manera telefònica i s'ha pogut incrementar l'atenció per donar accés al servei a un major volum de persones usuàries.

SERVEIS ESPECIALITZATS 37%

43% SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL

Activitats 2021: 14.746
Variació 2020-2021: -19,3%

Persones recentment arribades a la ciutat de Barcelona (Menys de 2 anys).
Persones sol·licitants de protecció internacional, residents a la província de Barcelona, interessades a accedir al Programa Estatal d'Acollida.

- Consolidació de la Unitat de Primera Atenció per a primeres visites ordinàries.
- Atenció en el dia de persones en situacions de vulnerabilitat i urgències socials.

Durant el 2021, s'ha experimentat un canvi en el perfil principal d'atenció:
- Amb les restriccions de mobilitat, el perfil principal eren persones soles en situació de sensellarisme i amb indicadors d'alta vulnerabilitat.
- Amb l'obertura de fronteres augmenten els nuclis familiars amb menors a càrrec.

25% SERVEI D'ASSESSORAMENT PER A TRÀMITS EN ESTRANGERIA

Activitats 2021: 8.763
Variació 2020-2021: 13,8%

Població migrada resident a la ciutat de Barcelona.

Assessorament i gestió de tràmits administratius relacionats amb la Llei d'Estrangeria (arrelament, renovacions de documentació, reagrupament familiar, permisos d'estudis, comunitaris, etc.)

Durant el 2021 s'ha generat un augment important de les activitats relacionades amb les gestions de casos i els acompanyaments a les persones, per tres motius fonamentals:
- Dificultats per accedir a la realització de tràmits.
- Dilacions en les resolucions.
- Denegacions de protecció internacional, estrangeria i nacionalitat.

11% SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC EN ESTRANGERIA

Activitats 2021: 3.923
Variació 2020-2021: 29,9%

Població migrada resident a la ciutat de Barcelona.

Assessorament i derivació per a la gestió de procediments jurídics relatius a la Llei d'Estrangeria (nacionalitat, recursos enfront de denegacions de permisos, cancel·lació d'antecedents, etc.)

Durant el 2021, destaca la coordinació amb els Serveis d'Orientació Jurídica (SOJ) i els Serveis de Tramitació de Justícia Gratuïta (SERTRA) per l'augment de demandes entorn de resolucions denegatòries en tràmits de protecció internacional, estrangeria i nacionalitat.

11% SERVEI D'ASSESSORAMENT PER A HOMOLOGACIÓ, FORMACIÓ I INSERCIÓ LABORAL

Activitats 2021: 3.678
Variació 2020-2021: 38,8%

Població migrada resident a la ciutat de Barcelona.

Assessorament sobre formacions, permisos d'estada per estudis relacionats amb la inserció laboral i homologacions o equivalències d'estudis. Informació sobre eines i mitjans per a la inserció laboral i sobre el programa d'Acreditació de competències professionals.

Col·laboració amb diferents programes d'inserció laboral.

Principals demandes del 2021:

- Homologació i convalidació d'estudis universitaris i no universitaris.
- Recerca de feina.
- Accés a formació.

S'ha col·laborat amb Barcelona Activa en programes de regularització i transició al mercat laboral.

El 2021 ha requerit major acompanyament i atenció presencial per assolir resultats favorables.

10% SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC EN PROTECCIÓ INTERNACIONAL

Activitats 2021: 3.411
Variació 2020-2021: -23,1%

Població sol·licitant de protecció internacional resident a la ciutat de Barcelona i sol·licitants del Programa Estatal d'Acollida residents a la província de Barcelona.

Assessorament individual i grupal sobre el procediment de sol·licitud de protecció internacional i preparació i acompanyament per a l'entrevista amb policia.

- Enguany, les atencions han disminuït arran de les restriccions de mobilitat entre països.
- S'han repres les sessions grupals informatives sobre el procediment de protecció internacional.
- L'equip ha donat suport a les persones amb especials dificultats per aconseguir cites per iniciar el procediment de protecció internacional.
- Ha augmentat la complexitat dels cassos assessorats.

SERVEI DE RETORN VOLUNTARI

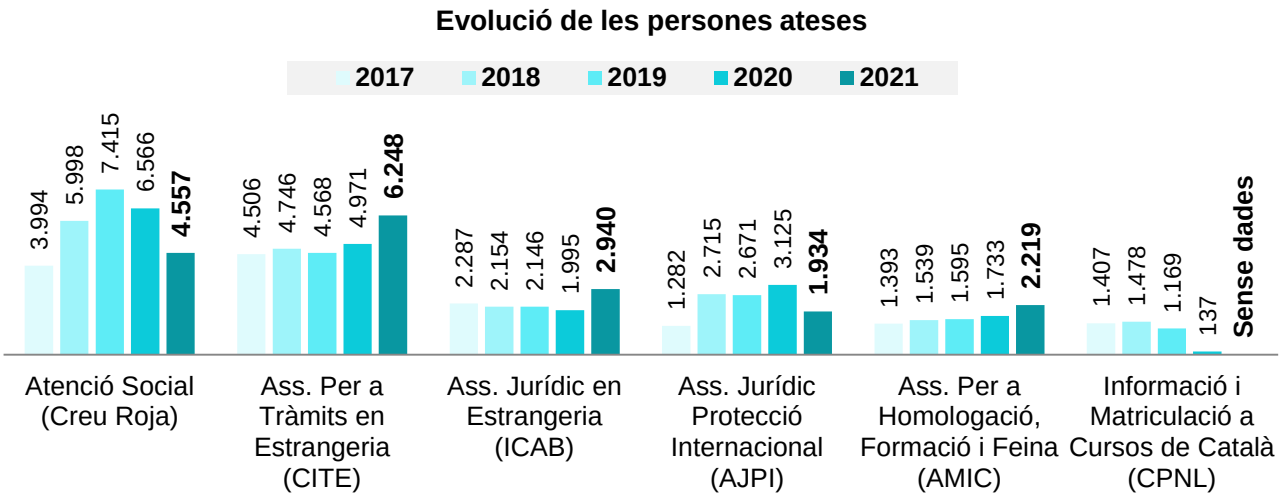
El Servei de Retorn Voluntari es troba dins del Servei de Primera Acollida.

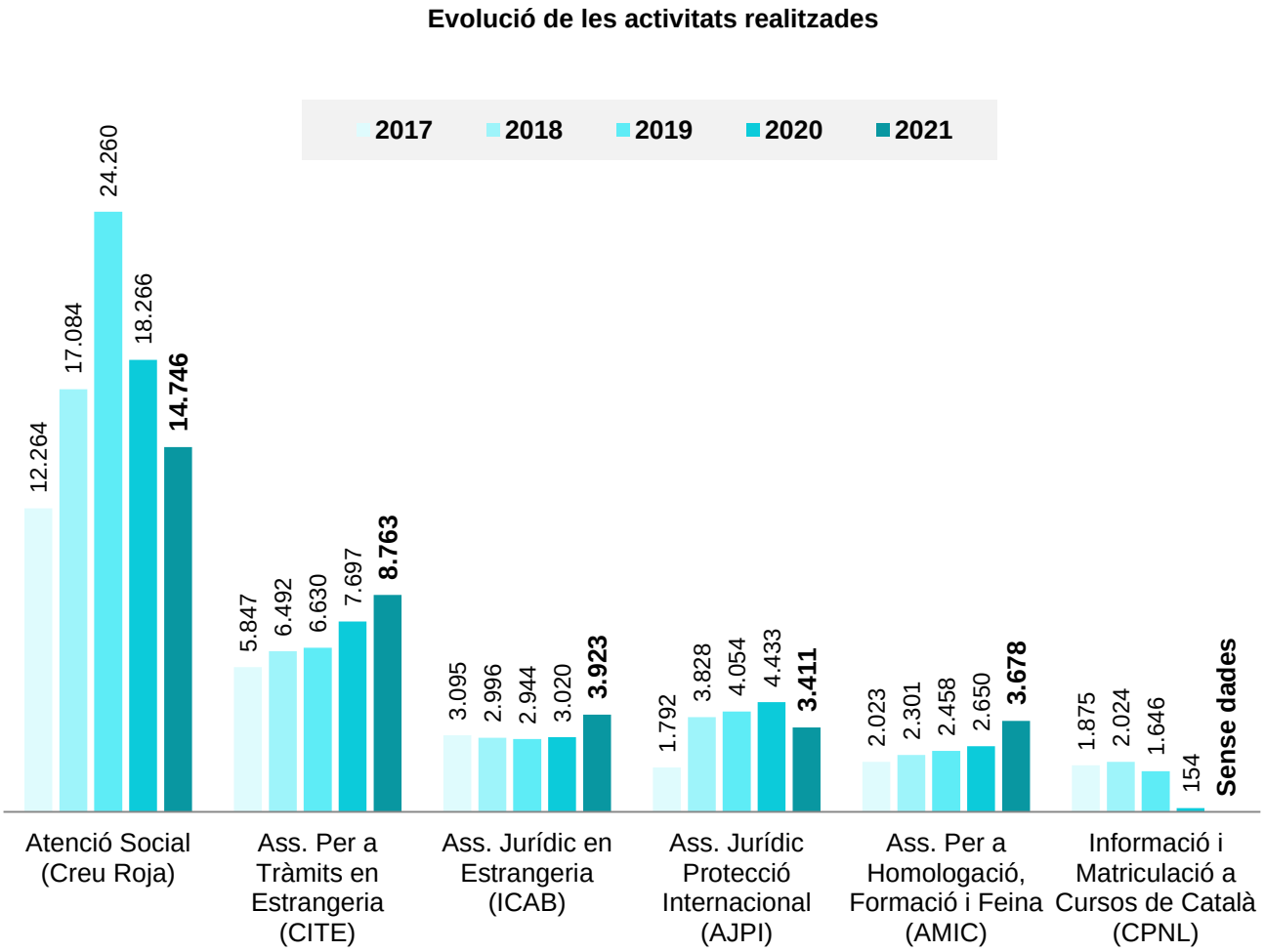
Activitats 2021: 740
Variació 2020-2021: 12%

Població migrada resident a la ciutat de Barcelona.

- Informació sobre els programes de retorn voluntari oficials i les alternatives al retorn i acompanyament durant el procés de presa de decisió.
- Orientació cap a entitats gestores.
- Gestió dels informes socials per a la sol·licitud de retorn voluntari d'aquelles persones amb perfil d'atenció social del SAIER i sense referent social.

2.3. Evolució segons tipologia de serveis





Durant els darrers anys, el servei que atenia un major nombre de persones diferents havia estat el d'atenció social; tanmateix, enguany s'ha invertit la tendència i ha estat superat pel nombre de persones que s'han adreçat al SAIER per realitzar consultes sobre tràmits d'estrangeria.

No obstant això, les activitats portades a terme en l'atenció social han continuat superant les activitats realitzades des del servei d'assessorament per a tràmits d'estrangeria, ja que requereixen més visites de seguiment per a cada cas.

També cal destacar l'increment que hi ha hagut de consultes relacionades amb la recerca de feina i el reconeixement d'estudis.

A continuació es pot observa el detall de persones i activitats de cada servei i la variació interanual:

	2020		2021		% de variació	
	Persona atesa*	Activitats	Persona atesa*	Activitats	Persona atesa*	Activitats
Servei d'Atenció Social (Creu Roja)	6.566	18.266	4.557	14.746	-30,6%	-19,3%
Servei d'Ass. Per a Tràmits en Estrangeria (CITE)	4.971	7.697	6.248	8.763	25,7%	13,8%
Servei d'Ass. Jurídic en Estrangeria (ICAB)	1.995	3.020	2.940	3.923	47,4%	29,9%
Servei d'Ass. Per a Homologació, Formació i Recerca de Feina (AMIC)	1.733	2.650	2.219	3.678	28,0%	38,8%
Servei Ass. Jurídic en Protecció Internacional (AJPI)	3.125	4.433	1.934	3.411	-38,1%	-23,1%
Servei d'Informació i Matriculació a Cursos de Català (CPNL)**	137	154	-	-	-	-
Total	**19.001**	**66.083**	**18.037**	**64.254**	**-5%**	**-3%**

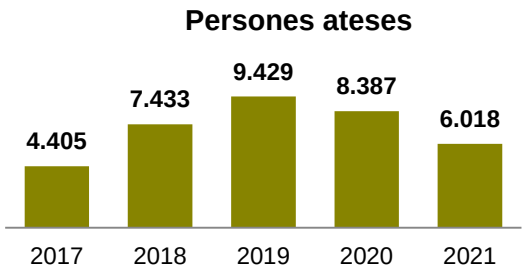
(*) Persona atesa és la persona usuària del SAIER que ha utilitzat un o més serveis interns en funció de la seva situació i necessitat. Per tant, el total de persones ateses no és igual a la suma de les persones usuàries de cada servei, perquè una mateixa persona en pot haver fet servir més d'un.

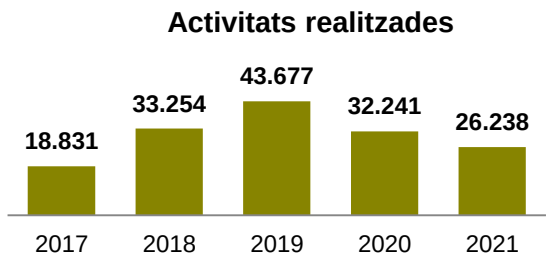
(**) Aquest servei va realitzar atencions fins al 14/03/2020. Des d'aleshores, totes les atencions es van aturar i les informacions es van proporcionar des de la central de l'entitat gestora, per la qual cosa no es comptabilitzen en les atencions del SAIER.

(***) Les persones comptabilitzades en aquesta taula es corresponen amb aquelles persones ateses pel servei a les quals se les ha creat un expedient o s'ha fet una modificació en el seu expedient. Falta sumar aquelles persones i activitats externes al sistema informàtic (atencions des de les recepcions, les centraletes, el correu electrònic o l'atenció telefònica que no han necessitat una alta o modificació d'expedient).

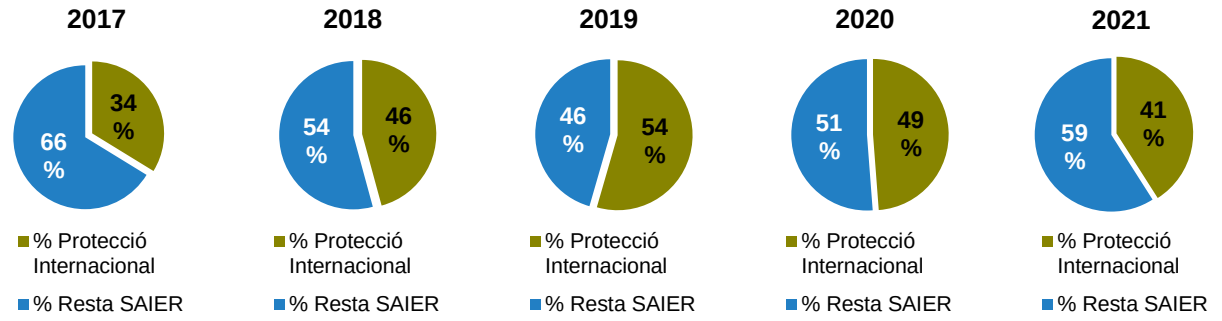
2.4. Protecció internacional al SAIER

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Persones sol·licitants d'asil ateses	811	1.374	2.292	4.405	7.433	9.429	8.387	**6.018**
% de variació interanual	-	69,42	66,81	92,19	68,74	26,85	-11,05	**-28,25%**





R: Rati d'atenció – mitjana d'atencions realitzades per persona atesa. **R: 4,36**



2.4.1. Pes de la protecció internacional

El perfil de sol·licitants de protecció internacional és un dels perfils d'atenció que més ha viscut l'impacte de les restriccions de mobilitat internacional per la Covid-19, especialment aquelles persones que fugen dels països d'origen amb menors a càrrec.

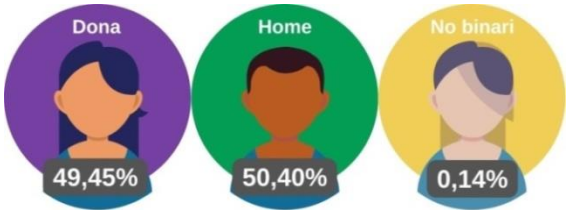
L'atenció principal ha estat realitzada cap a homes sols que han arribat per vies marítimes. Cal destacar l'augment significatiu respecte al 2020 de les persones procedents del Marroc (+228%), de Mali (+221%) i del Senegal (+147%).

S'ha de remarcar, també, que moltes persones sol·licitants de protecció internacional han vist denegades les seves sol·licituds, incrementant, per se, les situacions de vulnerabilitat d'aquest perfil. Per altra banda, la regularització via raons humanitàries de les persones d'origen veneçolà les exclou del programa d'ajuda social estatal i aquest fet provoca que els serveis generalistes de la ciutat hagin rebut l'impacte principal d'aquest grup de persones.

En conclusió, durant el 2021 s'han atès 6.018 persones de 96 nacionalitats diferents, sent les principals Colòmbia (1.463), Veneçuela (986), Hondures (554), Perú (445), el Marroc (357), Geòrgia (225), El Salvador (201), Mali (180), Pakistan (171), Ucraïna (124), Rússia (122), i el Senegal (121).

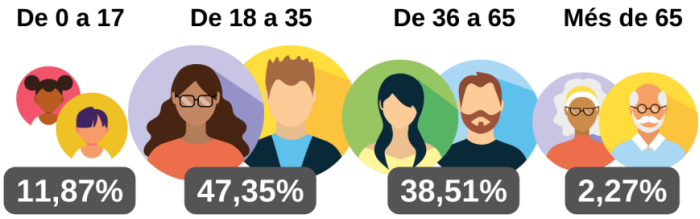
3. PERFILS D'ATENCIÓ

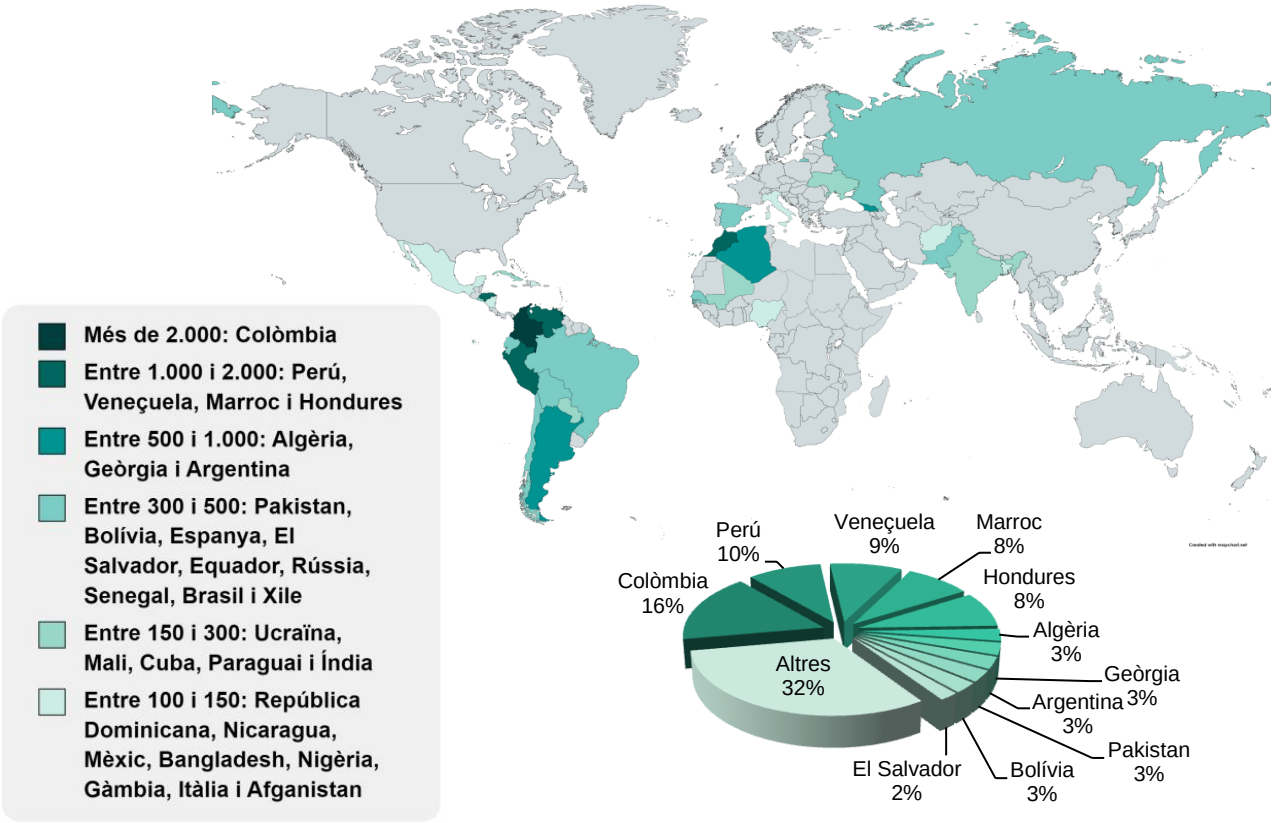
3.1. Gènere, edat i nacionalitat



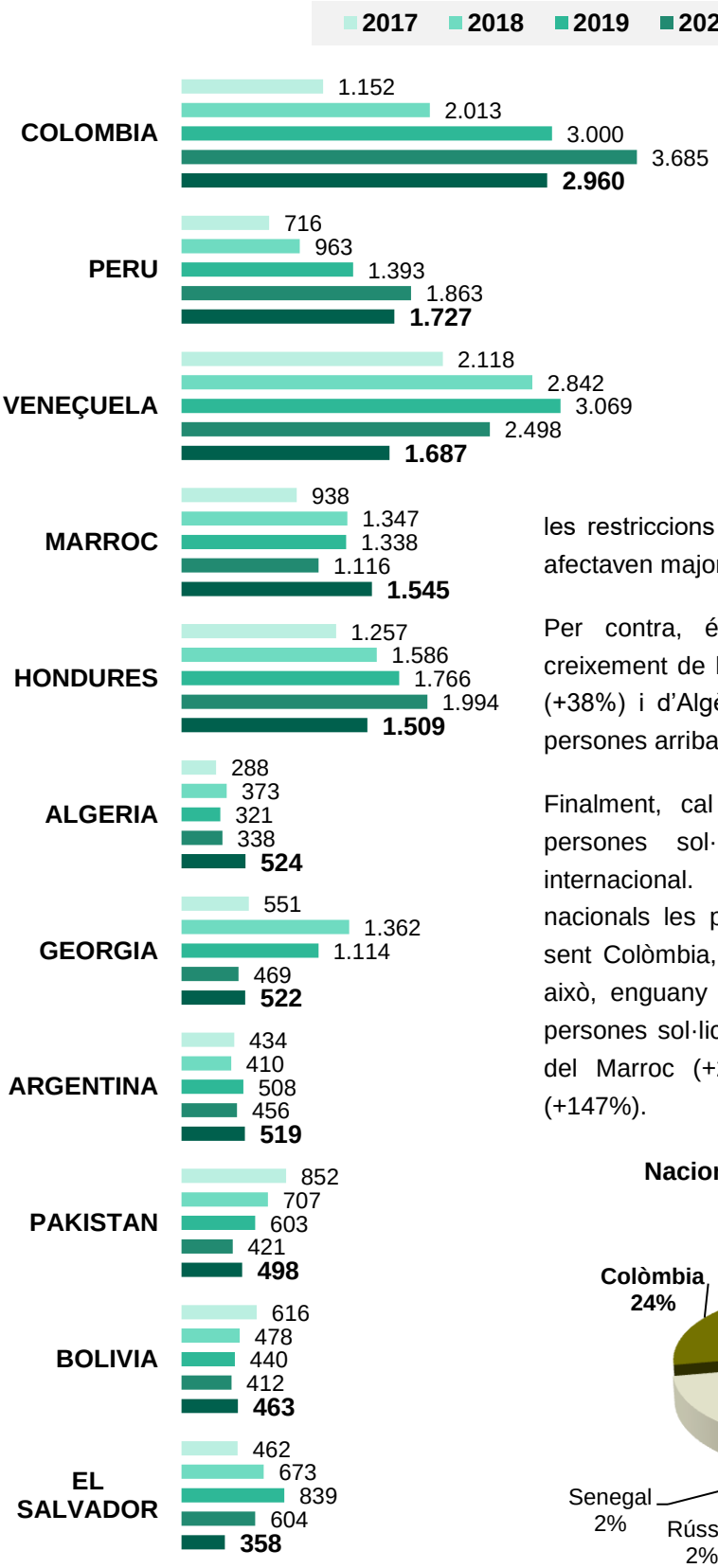
Durant el 2021, el nombre d'homes atesos al SAIER ha superat el nombre de dones, provocant un canvi respecte als anys 2019 i 2020, en què les dones eren majoritàries. Aquesta evolució es vincula, fonamentalment, a l'augment de persones arribades mitjançant les vies marítimes (via Algèria, Marroc i ruta Canària), que són més perilloses i menys utilitzades per infants i dones.

Pel que fa a l'edat de les persones ateses enguany, el grup majoritari ha continuat sent el de persones adultes, principalment el jovent d'entre 18 i 35 anys, amb un total de 8.535 persones usuàries. A més, cal destacar el descens de menors d'edat, que ha passat d'un 14,26% en 2020, a un 11,87%, en 2021.





Comparativa interanual de les principals nacionalitats al SAIER

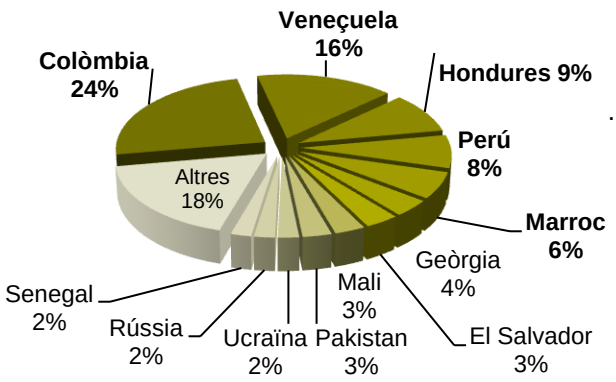


Respecte a les nacionalitats de la població usuària del servei, durant el 2021 s'han atès persones de 144 nacionalitats diferents, entre les quals han continuat predominant les persones procedents de països d'Hispanoamèrica. Tot i així, la xifra total de persones procedents d'aquest països ha disminuït respecte a l'any 2020, tal com es pot observar a la gràfica de la dreta. Aquesta reducció s'explica per la continuïtat de les restriccions aèries establertes durant l'any 2020, que afectaven majoritàriament a aquests països.

Per contra, és fonamental destacar el considerable creixement de les persones ateses provinents del Marroc (+38%) i d'Algèria (+55%), relacionat amb l'augment de persones arribades a territori per vies marítimes.

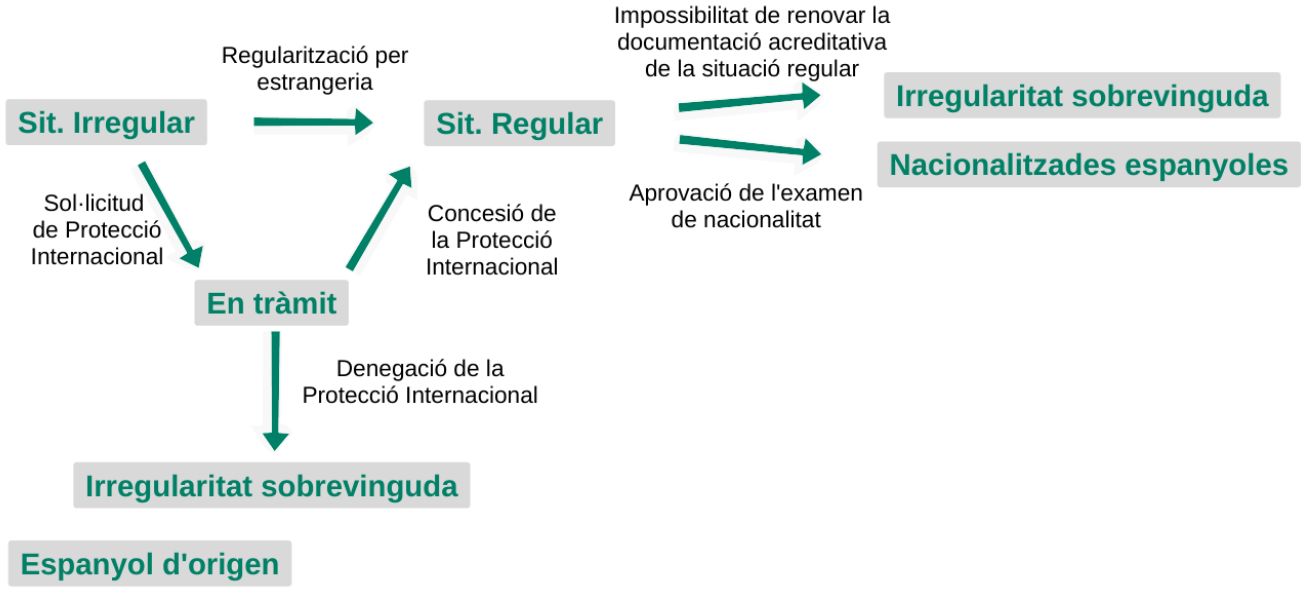
Finalment, cal fer esment a les nacionalitats de les persones sol·licitants o beneficiàries de protecció internacional. Els principals països dels quals són nacionals les persones amb aquest perfil han continuat sent Colòmbia, Veneçuela, Hondures i Perú. No obstant això, enguany han augmentat de forma significativa les persones sol·licitants de protecció internacional nacionals del Marroc (+228%), de Mali (+221%) i de Senegal (+147%).

Nacionalitats Protecció Internacional



3.2. Situació administrativa

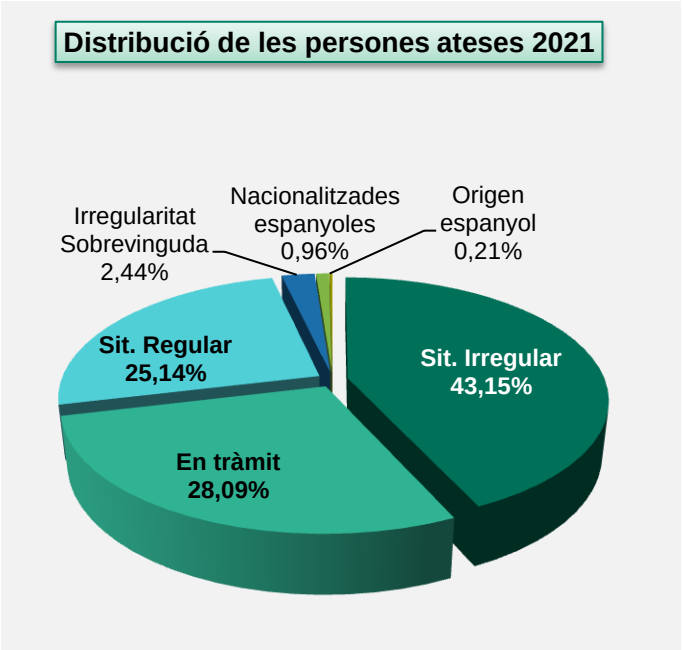
La situació administrativa de les persones immigrades és un factor clau per a l'accés a diferents serveis públics i per a la realització de nombrosos tràmits administratius i jurídics, així com per al desenvolupament professional de la persona. A continuació es pot observar un breu esquema de les situacions possibles i el procés habitual de cada etapa:



Durant el 2021, la majoria de la població atesa al servei es trobava en situació irregular. A més, aquest perfil de població ha augmentat des del 2020, passant de representar un 41,3% a un 43,15% del total de persones ateses enguany.

En segon lloc, ha estat particularment significativa la davallada de persones sol·licitants de protecció internacional, en situació administrativa "en tràmit", que han passat de representar un 37,9% de total de persones ateses l'any 2020, a un 28,08% en 2021.

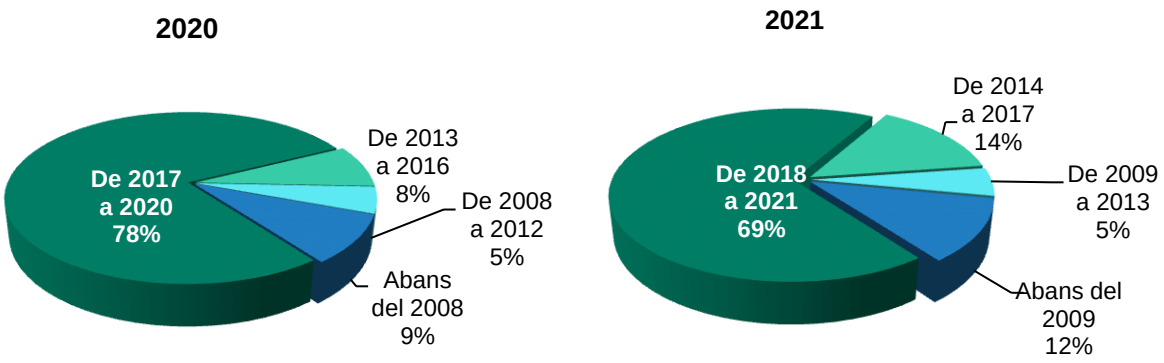
Finalment, destaca l'increment de persones en situació regular, les quals representaven un 19,2% del total de persones ateses en 2020, mentre que aquest 2021han representat el 25,1%.



3.3. Vida a Barcelona

3.3.1. Temps d'estada a Barcelona

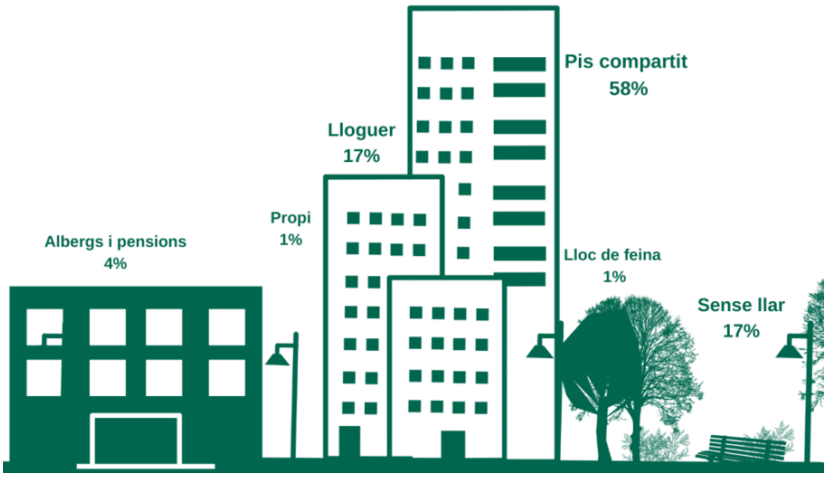
Amb motiu de la pandèmia de la Covid-19 i les respectives restriccions de mobilitat, l'any 2021 el SAIER ha experimentat un canvi en el perfil de persones ateses segons el temps d'estada a la ciutat.



Tot i que el gros de la població atesa ha continuat sent recentment arribada a la ciutat (últims tres anys), en 2021 ha augmentat el percentatge de persones que fa més temps que es troben a la ciutat, passant de representar un 22% en 2020 a un 31% durant el 2021.

3.3.2. Tipus d'habitatge

Tot i viure durant més anys a la ciutat i tenir més temps per integrar-se i trobar allotjaments en bones condicions, el tipus d'habitatge de les persones ateses enguany no ha experimentat grans canvis respecte als darrers anys.



El nombre de persones que viuen a pisos compartits s'ha reduït en un 2% respecte al 2020, mentre que les persones en situació de sensellarisme han augmentat un 2%. Per contra, les persones que poden llogar un pis han passat d'un 14% a un 17% del total de persones ateses.

D'altra banda, cal destacar que s'ha pogut reduir el nombre de persones de les quals no es tenia informació sobre el tipus d'habitatge, d'un 7% en 2020 a un 2% en 2021.

3.3.3. Classificació per districtes i barris

En relació amb la classificació per districtes, cal començar mencionant que un 24% de les persones usuàries del SAIER en 2021 tenien com a adreça alguna de les seus del servei. Això succeeix principalment amb les persones en situació de sensellarisme i amb les persones sol·licitants de protecció internacional que volen accedir al programa estatal d'acollida, gestionat a través del SAIER/Creu Roja, i que resideixen a altres municipis de la província de Barcelona.

A continuació es detalla el nombre total de persones amb cada una de les adreces de les oficines del servei:

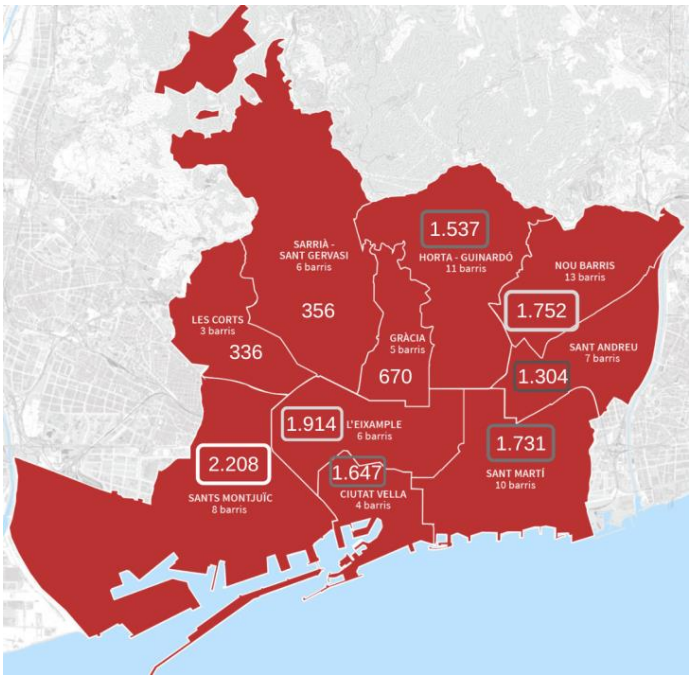
- 2.783 persones amb l'adreça del Carrer Tarragona, 141.
- 573 persones amb l'adreça de l'Av. Paral·lel, 202.
- 559 persones amb l'adreça del Carrer Font Honrada, 8-10.
- 324 persones amb l'adreça del Carrer Tarragona, 173.

D'altra banda, la classificació per districtes del 76% restant de les persones ateses al SAIER en 2021 indica que el districte amb més presència al servei ha estat Sants-Montjuïc, amb un total de 2.208 persones.

En segon lloc, es troba el districte de l'Eixample, amb 1.914 persones ateses, que ha experimentat un creixement de 110 persones respecte a l'any 2020. A aquest últim el segueixen, amb més de 1.000 persones usuàries, els districtes de Nou Barris, Sant Martí, Ciutat Vella, Horta-Guinardó i Sant Andreu.

Finalment, els districtes amb menys representació de residents al servei han estat Gràcia, Sarrià-Sant Gervasi i Les Corts.

A continuació es poden veure els barris amb més població representada al SAIER durant el 2020:



El Raval	**908**	La Nova Esquerra de l'Eixample	**419**
Poble Sec	**637**	El Besòsi el Maresme	**410**
Hostafrancs	**542**	El Camp de l'Arpa del Clot	**357**
Sants Badal	**463**	L'Antiga Esquerra de l'Eixample	**350**
La Sagrada Família	**437**	Navas	**338**

4. SERVEIS DE RECEPCIÓ I PRIMERA ACOLLIDA (SPA)

Els serveis de Recepció i Primera Acollida del SAIER són els encarregats de fer una primera valoració de les necessitats i demandes de les persones usuàries, de gestionar l'accés a l'atenció especialitzada i de proporcionar un primer assessorament, en què s'inclou:

- Informació bàsica per a persones nouvingudes (empadronament, escolarització, accés a l'atenció sanitària, informació sobre serveis i recursos de la ciutat, etcètera).
- Informació bàsica d'estrangeria i dels primers tràmits de protecció internacional.
- Informació sobre els recursos per a la cobertura de necessitats bàsiques.
- Informació, orientació i/o derivació als serveis especialitzats del SAIER, a serveis d'atenció social municipals, i a altres serveis i recursos del municipi o de fora del municipi.
- Anàlisi i detecció de situacions d'urgència social o jurídica i situacions de vulnerabilitat (sensellarisme, manca d'alimentació, malalties cròniques o greus, etc.).

DADES DEL SERVEI DE PRIMERA ACOLLIDA 2021

22.933 RECEPCIONS

- Informació sobre serveis del SAIER.
- Orientació a altres serveis de ciutat.
- Detecció de situacions d'urgència.
- Programació de cites.

MITJANA MENSUAL d'atenció d'urgències i situacions de vulnerabilitat

90 Urgències socials/jurídiques
130 Atencions a persones en situació de vulnerabilitat i/o sense llar.
9 Atencions a Menors Estrangers No Acompanyats

CITA PRÈVIA

14.852 ATENCIONS PROGRAMADES PER INTERNET

Les cites programades per internet corresponen a entrevistes telefòniques per a persones que demanen atenció per primera vegada al servei o que volen fer noves demandes que no es troben en seguiment al SAIER.

2.090 CITES SOBRE **ACOLLIDA I ATENCIÓ SOCIAL**

1.868 CITES SOBRE **HOMOLOGACIÓ FORMACIÓ I RECERCA DE FEINA**

8.470 CITES PER A **INFORMACIÓ D'ESTRANGERIA**

2.021 CITES SOBRE **PROTECCIÓ INTERNACIONAL**

403 CITES PER AL **RETORN VOLUNTARI**

ALTRES ATENCIONS

5.612 CONSULTES PER CORREU

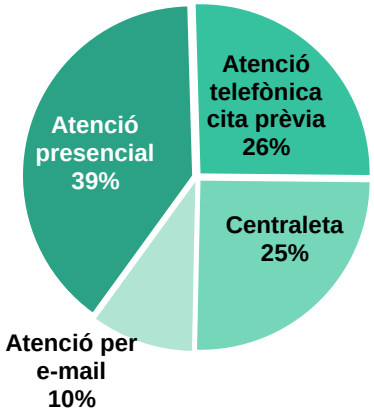
14.596 TRUCADES A LA CENTRALETA

Des d'aquest servei també s'atenen les cites programades per internet per accedir al servei, per tal de poder gestionar que tothom sigui atès en funció de la temàtica de les seves consultes. Tanmateix, també es pot contactar amb el servei mitjançant les centraletes i el correu electrònic, o de forma presencial quan es tracta d'una urgència o de situacions de vulnerabilitat, adreçant-se a la seu del Carrer Tarragona, 141.

4.1. Atenció segons vies d'accés

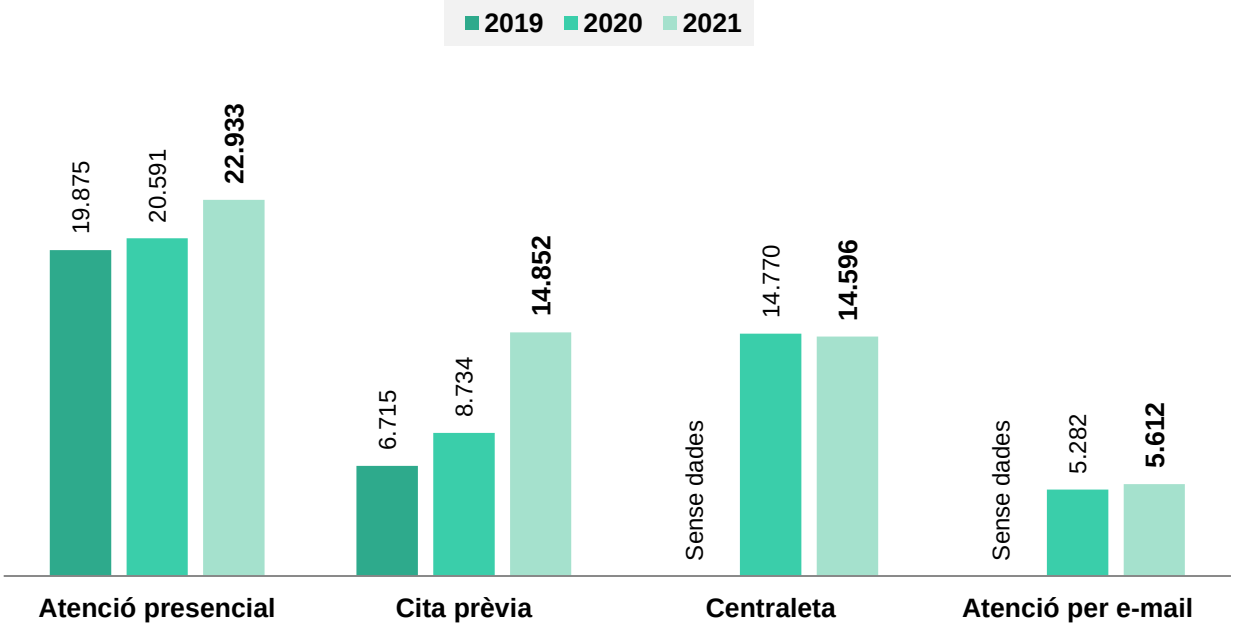
Durant el 2021 el servei ha registrat un total de **57.993 atencions.** Aquesta xifra representa un augment del 17% respecte a les 49.377 atencions del 2020.

El detall d'aquestes atencions es desglossa de la següent manera. L'atenció presencial a les recepcions de les diferents seus del servei ha comptabilitzat 22.933 activitats. A banda, s'han portat a terme 14.852 atencions de cites programades mitjançant la seu electrònica de l'Ajuntament de Barcelona, 14.596 atencions de trucades a les centraletes del servei i 5.612 atencions per correu electrònic a les consultes adreçades a l'adreça genèrica del saierinfo@bcn.cat.



Amb aquest model d'atenció, la majoria de les entrevistes ordinàries s'han realitzat per vies telemàtiques. Tanmateix, continua sent superior el percentatge d'atencions que es duen a terme de forma presencial, motivades tant per l'augment de situacions d'urgència i vulnerabilitat de les persones migrades a la ciutat de Barcelona, com per la necessitat d'aquestes persones de parlar de forma presencial amb els/les professionals.

A continuació es detalla l'evolució de les atencions durant els últims tres anys:



4.1.1. Atenció presencial

Els Serveis de Recepció i Primera Acollida proporcionen serveis presencials a les següents seus del SAIER: Carrer Tarragona, 141, Carrer Tarragona, 173 i Avinguda del Paral·lel, 202.

Des de l'any 2020, l'atenció de primera acollida presencial està destinada a atendre, de forma exclusiva, persones en situacions d'urgència social o jurídica o en situacions de vulnerabilitat i/o sensellarisme. Tot i estar limitada a aquestes situacions, durant el 2021 s'han atès 2.462 persones més que l'any anterior, a causa de diferents factors com els següents:

- A finals de l'any comença a augmentar l'arribada de persones amb l'obertura d'algunes fronteres.
- Les entitats especialitzades també incrementen les cites presencials i es requereixen més gestions par part de les recepcions.
- Les persones necessiten major acompanyament i suport a l'hora de realitzar tràmits, amb motiu de l'increment de les gestions telemàtiques i de les cues d'espera a altres administracions que acaben generant situacions d'urgència.
- Dins l'atenció a urgències jurídiques, el 2021 s'ha detectat un augment de les denegacions d'asil i de nacionalitat.
- En les urgències socials, el perfil predominant ha estat el de persones joves sense cap recurs ni xarxa a la ciutat procedents del Magreb i arribades per la via marítima.

4.1.2. Cita prèvia

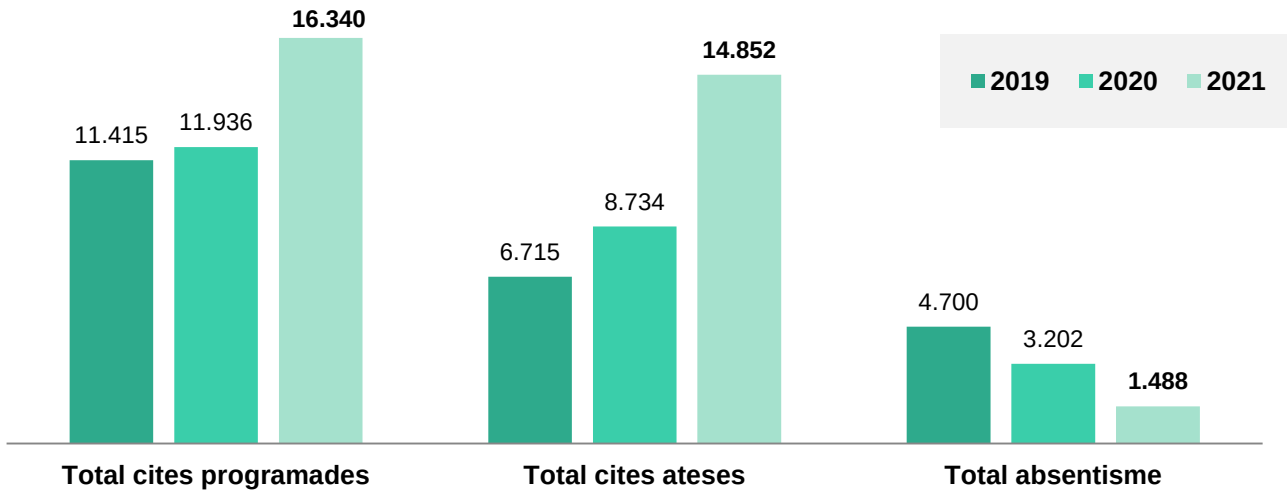
El model d'atenció mitjançant la cita prèvia consisteix en la programació d'una entrevista amb el SAIER, a través de la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Barcelona, que és portada a cap de forma telefònica pel Servei de Primera Acollida.

Durant l'atenció es presenta el servei, s'enregistren les dades de la persona sol·licitant, es proporciona informació bàsica respecte a les consultes formulades i es valora la programació de cites amb els serveis especialitzats del SAIER o l'orientació cap a altres serves i entitats de la ciutat.

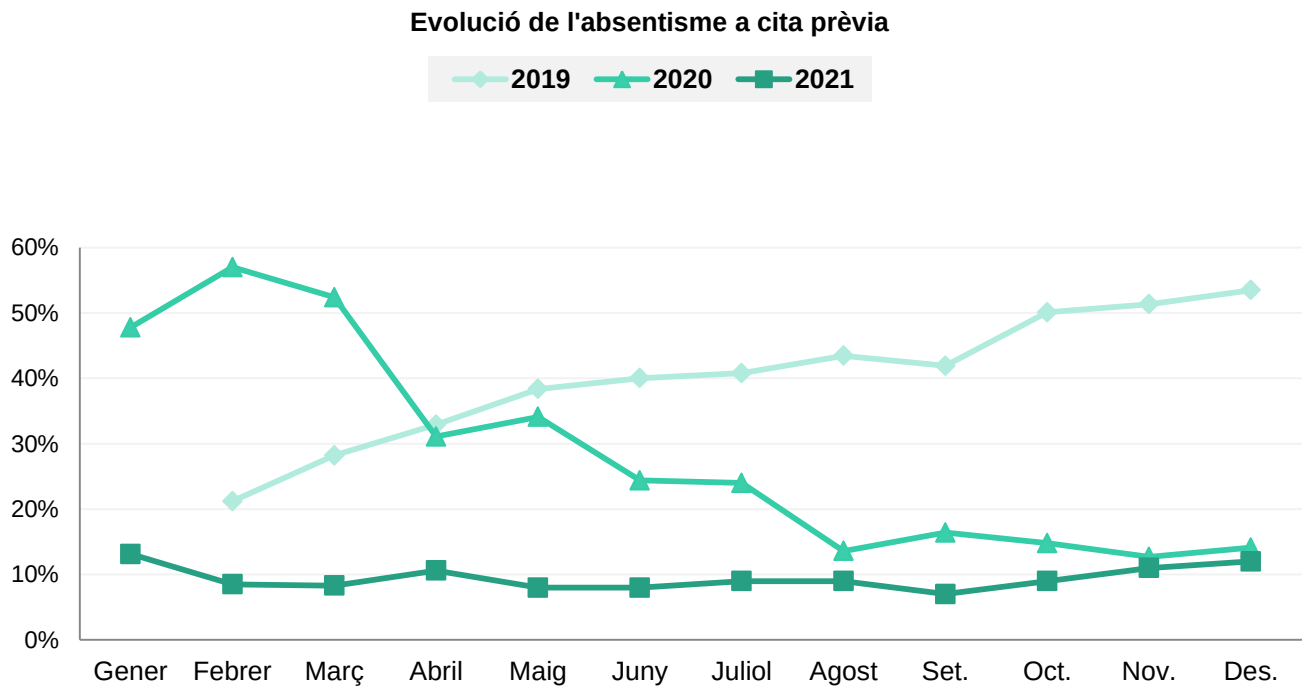
El sistema de cita prèvia es va iniciar l'any 2019 i la pandèmia de la Covid-19 va obligar el servei a aturar el model inicial d'atenció presencial d'entrevistes, i a readaptar-se a la realitat de cada moment. Durant els dos primers mesos de la pandèmia en 2020, les atencions es van reduir a causa de la necessitat de reorganitzar el servei i d'oferir als equips de professionals les eines necessàries per poder atendre de forma telemàtica. Aquest model d'atenció s'ha consolidat enguany i, mantenint l'atenció estable tot els mesos i millorant els processos d'atenció, s'ha pogut incrementar l'oferta de cites telemàtiques en un 70% (6.118 cites ateses més).

Així mateix, a partir del primer trimestre de 2021 es va modificar el procediment per accedir al SAIER amb l'objectiu d'unificar els canals d'accés i a finals d'any s'ha de sol·licitar cita prèvia tant per a primeres atencions, com per a noves atencions de persones ja enregistrades.

En aquest sentit, a continuació es pot observar l'evolució tant de les cites programades i de les cites ateses, com de l'absentisme de l'atenció telefònica.



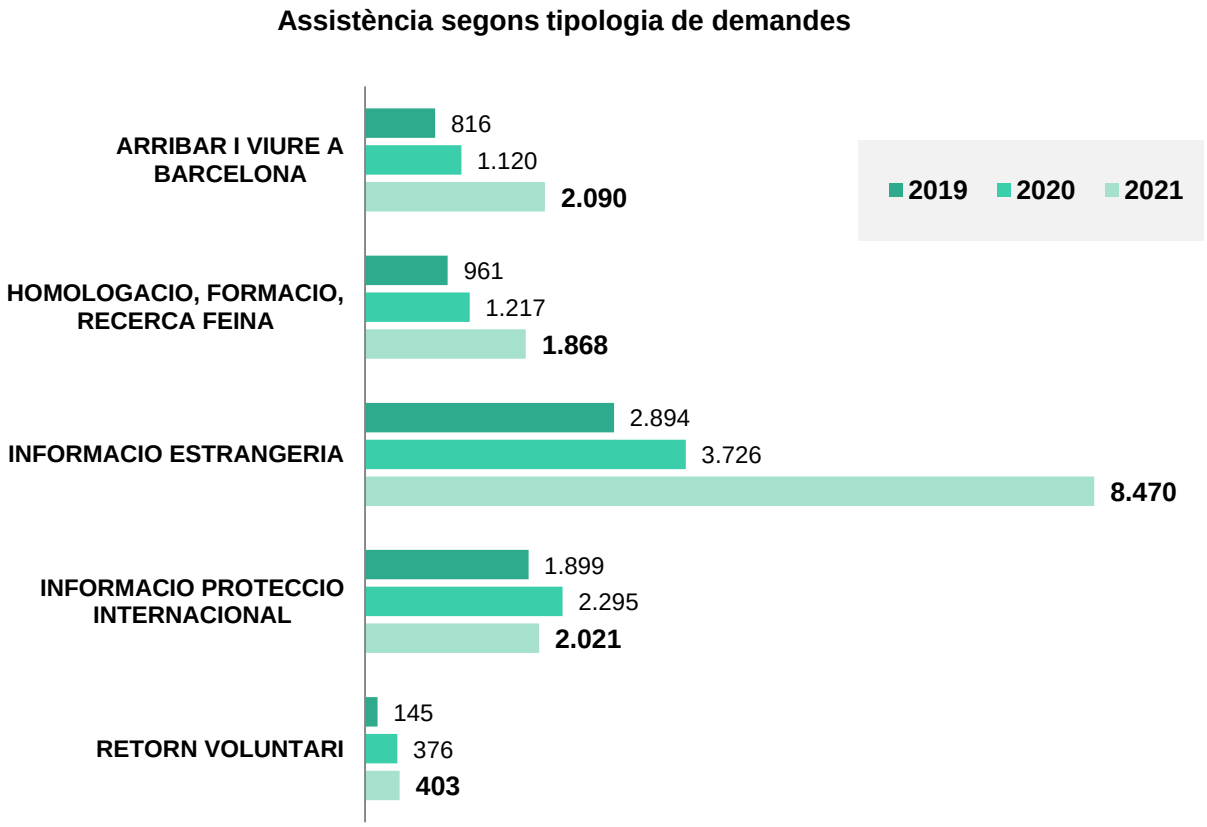
Com es pot observar a la gràfica anterior, amb l'atenció telefònica s'ha aconseguit disminuir l'absentisme i mantenir-lo a nivells molt baixos, entorn del 10% de mitjana mensual. Aquesta reducció es relació amb el fet que la persona usuària no s'ha de desplaçar al servei i que els i les professionals realitzen 3 intents de trucada per localitzar-la.



D'altra banda, cal fer esment al temps d'espera per rebre l'atenció respecte a la data de la cita programada, que ha oscil·lat entre els 2 i els 10 dies durant l'any, complint els nivells de servei establerts.

Tipologia de consultes

A continuació es pot observar el pes de cada tipologia de consultes dins de l'atenció de cita prèvia i la seva evolució:



4.1.3. Centraleta

Tot i que l'atenció de les centraletes està destinada fonamentalment al contacte entre professionals i a consultes breus de persones usuàries, es pot observar que aquesta via d'accés té un pes molt fort dins el SAIER, ja que durant el 2021 ha representat gairebé la mateixa xifra d'atencions que la cita prèvia, amb un 25% del total d'atencions realitzades. No obstant això, cal destacar que les atencions de les trucades telefòniques tenen una durada més breu, ja que no es realitza una atenció detallada.

4.1.4. Correu electrònic

Finalment, en el cas de les 5.612 atencions per correu electrònic, és necessari mencionar la varietat de consultes i la complexitat dels casos que arriben mitjançant aquest canal. En aquest sentit, enguany s'han realitzat les següents tasques:

- Proporcionar informació bàsica sobre el servei a persones usuàries.
- Gestionar la derivació de casos.
- Assessorar a professionals d'altres serveis i/o entitats.
- Valorar possibles urgències i gestionar telefònicament els casos urgents detectats.

4.2. Principals canvis, reptes i conclusions

Tant en el cas de les atencions presencials com a les entrevistes de cita prèvia, enguany s'ha detectat un impacte important de les persones usuàries que han manifestat tenir dificultats en la gestió de tràmits de l'Administració de l'Estat. A aquesta situació s'afegeix el desconeixement del funcionament de l'Administració, la bretxa digital (no disposar d'eines informàtiques i/o no saber-les utilitzar), i, en moltes ocasions, una barrera idiomàtica (escrita i/o oral).

El resultat d'aquesta situació s'ha traduït en un augment de situacions d'angoixa que s'han hagut de gestionar des dels Serveis de Recepció i Primera Acollida, i de demandes d'acompanyament, en els processos individuals, que s'han abordat en coordinació entre els diferents serveis i entitats involucrats.

Durant el primer semestre de l'any, el perfil majoritari de demandants d'atenció social va ser el de joves que van arribar a l'estat espanyol per vies marítimes. Aquesta situació va provocar que, durant el mes d'abril, es reorganitzessin el Servei de Primera Acollida i el Servei d'Atenció Social del SAIER perquè les persones amb aquest perfil poguessin accedir el mateix dia de la primera atenció a una cita amb un/a treballador/a social.

A partir del segon semestre de l'any, el perfil de persones sol·licitants d'atenció social va començar a modificar-se i, finalment, s'han anat incrementant considerablement les demandes d'atenció social urgent per part de nuclis familiars i de persones en situació de sensellarisme.

D'altra banda, aquest 2021 hi ha hagut un augment significatiu de persones que s'han adreçat al SAIER per denegacions de sol·licitud de protecció internacional. Per fer-hi front, s'han reorganitzat els procediments d'atenció tant del Servei de Primera Acollida, com dels serveis d'assessorament jurídic del SAIER.

En conclusió, cal destacar que, enguany, l'agreujament de les situacions socials i jurídiques de les persones ateses al servei ha provocat que hi hagi una major angoixa i desesperació que, en diferents ocasions, ha esdevingut en situacions de conflictivitat amb persones usuàries i s'han hagut d'activar cossos policials i/o el servei d'emergències mèdiques, per fer-hi front.

5. SERVEI D'ASSESSORAMENT PER A HOMOLOGACIÓ DE TÍTOLS, FORMACIÓ I INSERCIÓ LABORAL (GESTIONAT PER AMIC)

L'entitat AMIC, en col·laboració amb l'Ajuntament de Barcelona, presta el Servei d'Assessorament per a Homologació de títols, Formació i Inserció Laboral amb la finalitat d'afavorir la cohesió social, fonamentalment des d'accions dirigides a la integració sociolaboral de les persones immigrades.

Des del servei es dona suport i es faciliten les eines per al coneixement i l'exercici dels drets i deures de les persones treballadores, tant de les immigrades que arriben a Barcelona, reivindicant la millora dels seus drets i facilitant l'ampliació o adequació de la seva formació i inserció en el mercat laboral, com de les persones que inicien processos de mobilitat migratòria, principalment per motius professionals o formatius, facilitant les eines i proporcionant informacions suficients per planificar la seva estada a l'estranger.

Dins el marc d'aquest conveni, AMIC ofereix al SAIER els següents serveis:

- **Informació sobre formació**: estudis acadèmics, formació no reglada, formacions instrumentals, beques, accés a formació segons la situació administrativa, bescanvi de carnet de conduir, etc.

- **Homologació o equivalència d'estudis estrangers universitaris i no universitaris**: informació, assessorament personalitzat i seguiment del procés, informació sobre homologació d'estudis espanyols per a persones que vulguin marxar a l'estranger o retornar al seu país.

- Informació sobre **acreditació de competències professionals** (acreditació de l'experiència adquirida laboralment o per vies no formals de formació - cursos no oficials, voluntariat, etc.) o altres vies possibles de validar la formació.

- **Inserció laboral:** confecció de currículum, eines i mitjans per a la recerca de feina, mercat de treball, suport a la inserció, derivació a recursos laborals de la ciutat prèvia valoració del perfil corresponent, etc.

- Informació sobre el **permís d'estada per estudis**: possibilitats per compatibilitzar feina i formació.

Des del servei es facilita informació en estrangeria, informació-sociolaboral, assessorament sobre convalidacions i/o homologacions d'estudis, orientació sobre canals i recursos per a la recerca de feina, entre altres, per tal d'ajudar a la integració efectiva i pràctica de la població immigrada a la nostra societat.

A més de l'atenció a la població immigrada, la feina del servei es complementa amb tasques administratives, col·laboració amb institucions i altres entitats que, en conjunt, formen part de la seva tasca diària.

Les persones migrades són part de la solució i la millor manera de reconèixer la seva important contribució a les nostres societats és eliminar les barreres que impedeixen desenvolupar el seu potencial. Per això, des d'aquest servei es treballa a facilitar el reconeixement i l'acreditació de les seves qualificacions, donar-los

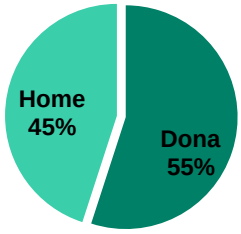
eines i recursos per a la recerca de feina i orientar-los acadèmicament per a la seva inserció social i laboral, a banda d'explorar diferents models de vies de regularització per a les persones en situació irregular.

5.1. Anàlisi dels perfils d'atenció

L'any 2021, el servei ha atès un total de 2.219 persones, amb les quals ha realitzat un total de 3.678 visites, un 38% més que durant l'any 2020. Aquestes xifres representen l'enfortiment i la consolidació del servei al SAIER, que ha estat possible gràcies a la continuïtat de l'atenció malgrat la pandèmia de la Covid-19. El fet de poder accedir al servei, de forma telefònica o presencial, quan la població ho necessitava, ha generat una major confiança de les persones usuàries.

Pel que fa al perfil de les persones ateses al servei segons gènere, s'observa que el 55% han estat dones i el 45% homes. Cal destacar aquí que moltes de les persones procedents d'Àfrica no tenen accés a vies segures per arribar a Espanya, per la qual cosa solen ser els homes qui emprenen la ruta migratòria des d'Àfrica. Això deixa enrere a moltes dones africanes a l'hora de migrar cap a Europa.

Distribució per gènere



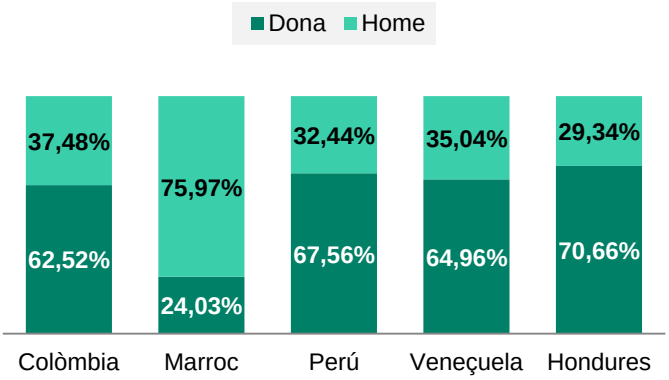
S'ha de fer esment, també, a l'increment d'atenció a persones ateses no binàries, algunes sol·licitants de protecció internacional, precisament perquè provenen de països on la diversitat de gènere està perseguida.

Pel que fa a l'edat de les persones ateses, enguany ha augmentat la franja d'edat de les persones entre 18 i 31 anys, amb un 44% del total de persones ateses. No obstant això, la franja d'edat amb més atencions ha estat la de les persones entre 32 i 51 anys, amb un 48%.

Respecte a la procedència de les persones ateses, la majoria ha arribat des del continent americà (65,9%) i un terç des del continent africà (29,6%). El 4,5% restant s'ha distribuït entre Àsia i la zona europea extracomunitària.

La comunitat estrangera més nombrosa al servei ha estat, des de fa uns anys, la colombiana (amb un 19,42% del total en 2021). Enguany ha estat seguida de la marroquina (11.10%), la peruana (10.77%), la veneçolana (9.87%) i l'hondurenya (8.72%).

Distribució per gènere de les principals nacionalitats



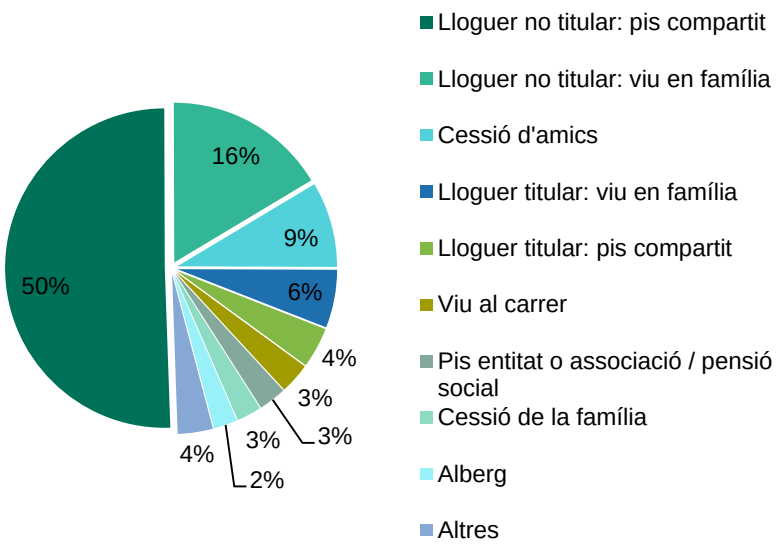
En el cas de la població marroquina, cal destacar l'alt índex de masculinitat, amb un 76% d'homes davant el 24% de dones d'aquesta nacionalitat, mentre que, per contra, la població peruana, amb només 9 persones per sota de la marroquina, es diferencia d'aquesta per una majoria de dones sobre homes. El mateix passa amb les persones procedents de Veneçuela i Hondures, amb una majoria clara de dones sobre els homes atesos.

D'altra banda, durant el 2021 ha incrementat l'arribada de persones procedents d'Algèria, Afganistan, Ghana (gairebé no hi havia hagut atencions d'aquest país en anys anteriors) i Bolívia, entre d'altres. Així mateix, les persones de nacionalitat senegalesa han duplicat el nombre d'atencions respecte al 2020. Cal destacar, també, un descens de la població d'origen pakistanès, amb només 46 persones ateses en 2021.

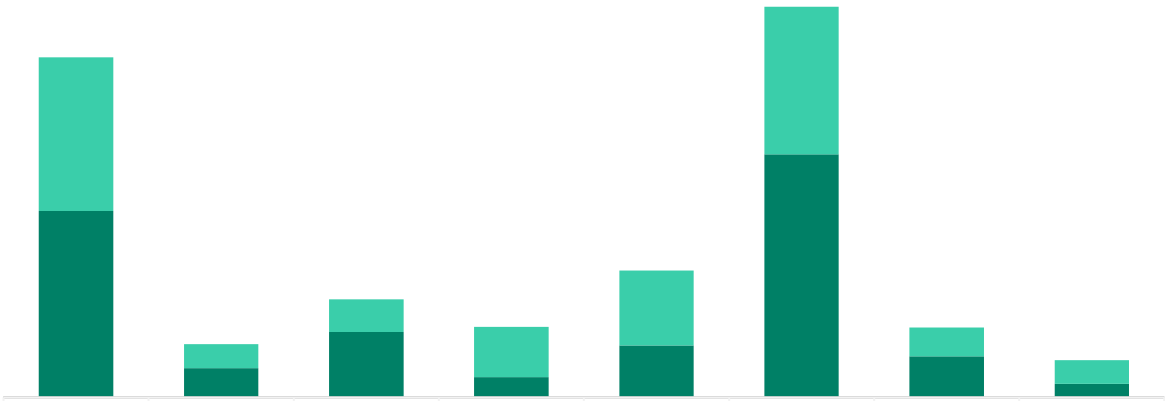
Respecte al règim de l'habitatge, la situació a Barcelona de la població atesa ha continuat sent força precària, ja que gairebé un 80% de les persones viuen llogant habitacions.

En aquest sentit, la meitat de les persones usuàries comparteixen pis amb altres persones sense vincle familiar. No només es tracta de persones soles, sinó de tota la unitat familiar en una única estança per dormir. A més, més d'un 10% es troben allotjades en cessió d'habitatge per familiars o amics, ja que no disposen de diners per destinar a un allotjament.

% de persones ateses segons tipus d'habitatge



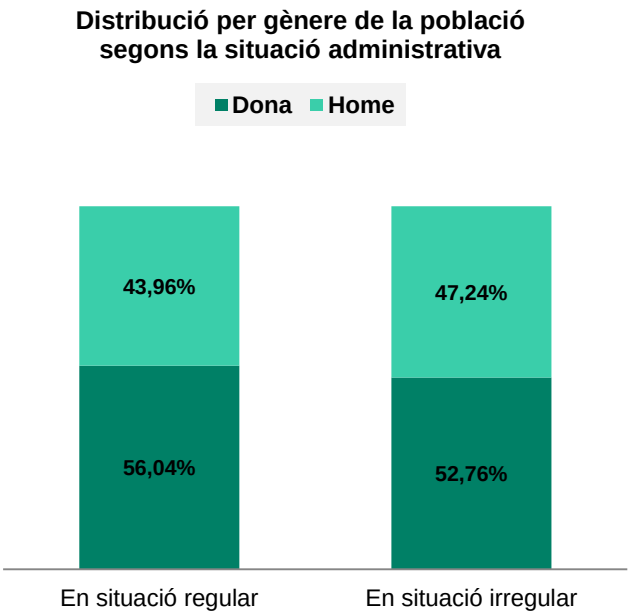
Pel que fa a la formació de les persones usuàries, un any més s'ha constatat que la majoria de persones ateses tenen un nivell formatiu d'estudis secundaris o superiors (enguany el 92%) i, d'aquestes, més del 38% amb estudis superiors. Per contra, el 2,6% té estudis inferiors a la secundària. A continuació es pot observar la classificació per gènere de la població atesa segons el nivell formatiu.



	Batxillerat	Formació professional Grau Mitjà	Formació professional Grau Superior	Educació primària	ESO	Grau universitari	Postgrau universitari	Altres
Home	13,0%	2,0%	2,7%	4,3%	6,3%	12,5%	2,4%	2,0%
Dona	15,7%	2,4%	5,5%	1,7%	4,4%	20,5%	3,5%	1,1%

D'altra banda, cal comentar que la majoria de persones usuàries del servei enguany encara no han iniciat un procés d'homologació (85%) perquè moltes d'elles fa poc temps que resideixen a la ciutat. Malgrat això, el percentatge de persones amb estudis no homologats ha baixat i s'ha incrementat el de persones amb els estudis homologats, així com el nombre de persones que estan cursant estudis a Espanya. Una altra dada que ha augmentat és la de les persones que no continuen l'homologació dels estudis (7%), bé perquè estan inacabats o perquè el nivell d'estudis que tenen no és homologable.

Pel que fa a la situació administrativa o jurídica, aquesta esdevé una de les grans preocupacions vitals de les persones immigrades perquè determina les seves possibilitats d'inserció social i econòmica. Enguany, el 52% de les persones ateses es trobaven en situació regular, mentre que el 48% encara no han pogut regularitzar la seva situació.



Del total de les persones ateses en situació administrativa regular, un 5% comptava amb una autorització de llarga durada (incloses les de la UE llarga durada), mentre que del total de persones en situació irregular, un 7% ha estat per irregularitat sobrevinguda. En 2020, aquesta situació representava un 3% del total de persones ateses, per la qual cosa, es manifesta un augment significatiu de persones que no han pogut renovar la seva autorització de residència per no reunir els requisits que demana la Llei d'Estrangeria.

Finalment, cal comentar que, del total d'homes en situació regular, un 47% han estat sol·licitants de protecció internacional, mentre que les dones sol·licitants de protecció internacional han representat un 37%.

En relació amb la situació laboral de les persones ateses durant aquest 2021, el 77% d'elles no estava treballant en el moment de l'atenció.

Sens dubte, la crisi per la pandèmia de la Covid-19 ha colpejat contundentment a la població estrangera. Després del llarg confinament viscut durant l'any 2020, moltes persones han tingut grans dificultats per inserir-se al mercat de treball durant el 2021, inclús dins l'economia submergida. A més, la manca de documentació i la situació irregular han limitat l'accés de la població estrangera a serveis públics com la salut, l'educació o la justícia i a millors oportunitats de treball, incloent-hi l'accés al mercat laboral formal, amb oportunitats laborals vinculades a la seva experiència laboral prèvia, la seva formació i/o les seves competències.

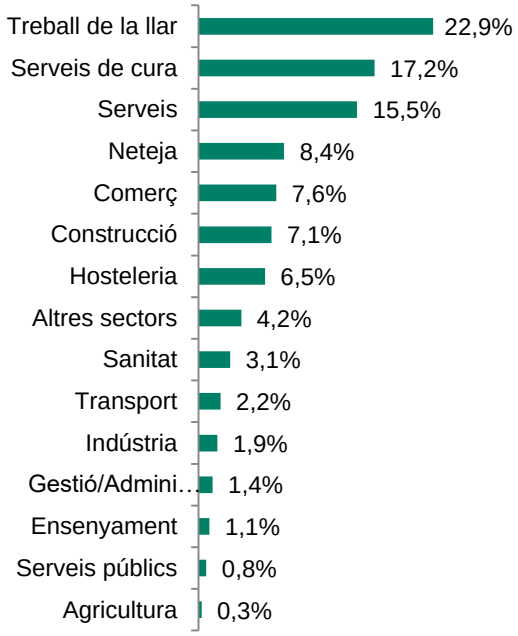
De les persones ateses que treballaven quan van ser ateses, les dones han tingut més pes dins l'economia submergida. El 39,2% del total de les dones que treballava ho feia sense contracte i s'ocupava principalment en el servei de la llar, el sector de cures a les persones i la neteja.

Com es pot observar a la taula, l'economia submergida no és una situació en què es trobin de forma exclusiva les persones en situació administrativa irregular. La crisi per la pandèmia ha impactat de forma inesperada a tota la població, però no ha afectat a tothom per igual. En el món del treball s'han quedat pel camí centenars de milers de treballadors i treballadores temporals, persones que treballaven de forma autònoma i moltes altres en l'economia submergida.

Situació administrativa de les persones treballant en economia submergida	%
Sense autorització	66,2%
Sol·licitud d'asil	19,9%
Sense documentació	4,7%
Irregularitat sobrevinguda	2,5%
Familiar de ciutadà de la UE	2,2%
Visat de turista en termini legal	2,0%
Autorització de residència i treball temporal	0,7%
Estudiants	0,5%
Autorització de LLARGA DURADA	0,2%
Autorització de residència no lucrativa	0,2%
Autorització de residència per circumstàncies excepcionals	0,2%

D'altra banda, de les persones que han treballat amb contracte enguany, quatre de cada cinc ho ha fet de forma temporal. Aquest és un tret negatiu del mercat laboral que aboca a moltes famílies a una inestabilitat econòmica constant. Una feina a temps parcial i precària difícilment aportarà els ingressos necessaris per cobrir les necessitats bàsiques d'una persona i de la seva família i, a banda, aboca o manté les persones a situacions clares de vulnerabilitat social. A més, en el cas de les persones estrangeres, dificulta les renovacions dels permisos de residència a Espanya si no reuneixen el temps de cotització o si no compten amb un contracte de treball amb les condicions que demana la Llei d'Estrangeria.

SECTORS LABORALS (% treballadors/res)



Finalment, per sectors d'activitat, els principals nínxols laborals per al col·lectiu immigrant durant el 2021 han estat el treball de la llar, els serveis de cura a les persones, i els serveis. Són sectors on la mà d'obra és de caràcter intensiu i les condicions de treball i laborals no solen ser les millors.

Aquests tres sectors mostren una gran informalitat i precarització en les condicions laborals, però, paradoxalment, ofereixen més oportunitats d'accés al mercat laboral per a la població d'origen estranger. Al costat oposat, en aquells sectors com la indústria, més regularitzats i que exigeixen en alguns casos una major formació, la població d'origen immigrant té més dificultats per accedir-hi.

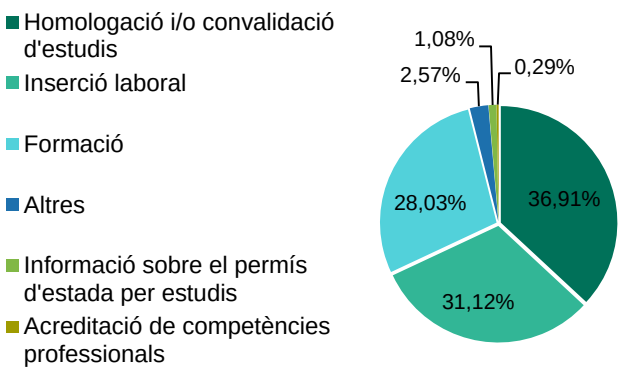
Finalment, si s'analitzen les dades sobre tasques domèstiques i cures a les persones incloent-hi la variable de gènere, i sabent que és un sector eminentment feminitzat, el 38,8% de les dones ocupades d'origen estranger ateses enguany treballaven en aquests sectors, gairebé quatre de cada 10. Si, a més a més, s'analitza la formació de les persones que treballaven en aquest sector, es pot veure que el 43% tenia estudis universitaris, una formació que evidentment no correspon amb les tasques que desenvolupen com a treballadores de la llar.

5.2. Anàlisi de les consultes

Sent la majoria de la immigració econòmica i davant la crisi sanitària que afecta greument al mercat laboral aquí i arreu del món, aquest 2021 les consultes relacionades amb la feina han estat molt significatives amb 1.378, les quals han representat més del 30% del total.

Així i tot, la validació de formacions del país d'origen té el pes més important de les consultes d'enguany amb 1.637, gairebé el 37% del total.

A continuació es poden observar les principals consultes del 2021 de forma més detallada:



Tipologia de consultes	%		%
Recerca de feina	**25,58%**	Elaboració de currículum	4,89%
Homologació no universitària	**21,14%**	Formació reglada no universitària	4,33%
Homologació universitària	**14,49%**	Cursos de català	1,31%
Formació ocupacional	**10,70%**	Formació instrumental	1,22%
Formació no reglada	**6,35%**	Convalidació universitària	1,22%

5.2.1. Homologació de títols

Tot i que es poden homologar els estudis universitaris sense tenir una autorització de residència, la situació administrativa de les persones ateses amb aquesta consulta en 2021 ha estat majoritàriament amb autorització de residència. D'aquestes persones més del doble han sigut dones (amb i sense autorització).

Les principals consultes pel que fa a l'homologació universitària d'estudis de la branca sanitària han estat les que figuren a la taula. Algunes d'aquestes consultes eren de persones que es trobaven en situació de resolució dels seus expedients i que, habitualment, demoren entre 1 i 3 anys a resoldre's. És incomprensible que en temps de pandèmia no s'hagin pogut agilitzar aquests processos, havent la necessitat de cobrir places a hospitals.

Títol universitari	%
Infermeria	**55,21%**
Medicina	**31,42%**
Veterinària	**9,02%**
Fisioteràpia	**4,35%**

D'altra banda, del total de les consultes d'homologacions de professions regulades, el 45% han estat sobre titulacions sanitàries i el 20% sobre enginyeries. Aquestes són les dues branques del coneixement més nombroses.

Per la seva part, les homologacions més nombroses de professions no regulades han correspost a estudis de la branca de les ciències socials i jurídiques. Aquí en hem trobat amb persones amb titulacions d'economia, d'administració d'empreses o de sociologia, entre d'altres. Per a aquestes persones no és

obligatòria l'equivalència per poder inserir-se en el mercat laboral, però si no passen per aquest procediment, no queda acreditat oficialment el nivell d'estudis universitaris a Espanya.

Cal destacar, en les homologacions en general, la dificultat que s'han trobat les persones per legalitzar la documentació a país d'origen, sobretot en el cas de les persones procedents de Veneçuela i Colòmbia, i del continent africà, -en especial dels països subsaharians, com Senegal, Mali i Ghana-, així com dels països on hi ha conflictes actius.

5.2.2. Formació

Les consultes sobre formació han estat un 28% del total. Entre elles, han destacat les consultes sobre formació ocupacional amb gairebé el 10,70% del total, fet que és lògic si es considera que l'objectiu final d'aquesta formació és trobar feina. De la resta de consultes destaquen les fetes per estudiants que buscaven feina, un nou servei engegat el 2020 per AMIC al SAIER.

5.2.3. Recerca de feina

Pel que fa a les consultes sobre inserció laboral de les persones ateses, s'han realitzat les següents accions:

- 10 derivacions al programa Pròxim de l'Ajuntament de Barcelona.

Aquest programa acompanya a les persones en situació administrativa irregular que compleixen els requisits per regularitzar la seva situació en la cerca d'una oferta laboral a través de formació laboral i d'intermediació. D'aquestes 10 persones, una va entrar al programa, ja que la derivació es va fer al gener de l'any 2021 i la resta corresponien a l'any 2020. Enguany s'han enregistrat 83 possibles derivacions al programa no efectives.

- 10 derivacions amb seguiment al programa sociolaboral de Càritas, itinerari per a persones sense autorització que resideixen a Barcelona.

D'altra banda, també hi ha hagut derivacions sense seguiment en què les persones interessades s'acostaven a les oficines de l'entitat per informar-se de les opcions disponibles. En aquest sentit s'han enviat a les persones usuàries les ofertes rebudes de les entitats de la Línia ACOL, per poder presentar la seva candidatura.

De les persones aturades no inscrites al SOC (301 persones), moltes d'elles han manifestat haver tingut dificultats per realitzar la inscripció com a demandants d'ocupació. Des del servei s'ha donat suport en la tramitació de cita prèvia per telèfon al SOC i s'ha constatat un temps d'espera mitjà de fins a 30 minuts per rebre atenció per part d'aquest organisme de l'Administració.

Altres persones han manifestat desconèixer el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, per la qual cosa se les ha assessorat sobre el seu dret d'accés, els recursos que ofereix, els requisits per donar-s'hi d'alta i se les ha proporcionat la informació de l'oficina més propera als seus domicilis.

El jovent amb NIE, de 16 fins a 30 anys, inscrit al SOC ha estat informat sobre el programa de Garantia Juvenil, programa de formació i inserció laboral de la Unió Europea per reduir l'atur juvenil on s'acompanya en tot el procés de cerca de feina, intermediació amb empreses i aprenentatge d'un nou ofici.

Les persones usuàries amb permís de treball també han estat derivades a diferents programes d'inserció laboral com són el programa Làbora amb 13 derivacions, el programa Incorpora i altres procedents d'entitats com són Cehda Ghana i SURT.

Per altra banda, les persones amb una professió concreta, en el cas de considerar-ho oportú, s'han derivat a la Intercol·legial a través del conveni signat amb l'Ajuntament. Aquest any s'han realitzat 37 derivacions, aproximadament un 50% menys que l'any passat. Els Col·legis on s'han enviat més derivacions han estat el col·legi de Psicologia (12), a diverses enginyeries (8), al col·legi de l'Advocacia (5) i al d'Arquitectura (5). En alguns casos aquestes persones han estat incloses en les borses de treball de cada col·legi.

5.3. Derivacions

Del total de consultes realitzades durant el 2021 pel que fa a l'homologació i la convalidació d'estudis, que van ser 1.637, el 17% han estat derivades a legalitzacions de documentació. Juntament amb les derivacions a entitats no lucratives per a temes de formació o recerca de feina han estat les derivacions més nombroses.

Les derivacions a Barcelona Activa s'han incrementat més del doble, moltes d'elles a formacions telemàtiques com ara les de Reskilling sectorial, Cibernàrium i capsules diverses en l'àmbit de la formació laboral, també adreçades a persones amb passaport.

També s'han incrementat les derivacions al SOC, ja que moltes persones sol·licitants d'asil poden inscriure's per fer formació des que aconsegueixen el NIE i amb l'autorització de treball, a programes de recerca de feina que ofereix el SOC o altres serveis.

Les derivacions al Consorci de Normalització Lingüística, com que no ha tingut atenció presencial al SAIER, s'han canalitzat per la via telemàtica, ja que aquest any 2021 les inscripcions han estat majoritàriament per aquesta via. Per aquest motiu s'ha produït un augment significatiu del 2,13% al 4%.

Finalment, les derivacions a centres cívics s'han incrementat un 80% respecte de l'any passat, tenint en compte que, en aquest total, s'han inclòs les derivacions a centres d'atenció a joves (PIJ).

5.4. Intervenció i reptes del servei durant l'any

La pandèmia per la Covid-19 i les restriccions per evitar els contagis han obligat a continuar fent atenció telefònica durant aquest any, però aquesta modalitat, que pot ser una bona opció per a aquelles persones que tenen dificultats de desplaçament, ha implicat un major esforç i més temps de gestió, ja que, a més d'assessorar per telèfon, en molts casos s'ha reforçat la informació per correu electrònic perquè la persona tingués per escrit la resposta de la seva consulta.

A més, la comunicació telefònica no sempre ha estat efectiva, bé perquè no s'ha trobat a la persona usuària, o bé perquè no es trobava en les condicions idònies o s'oblidava de la seva cita. En alguns casos, si ha calgut, les persones han estat citades presencialment per millorar l'atenció.

En algunes ocasions en què s'han efectuat emplenaments de formularis, peticions de cites prèvies, inscripcions a formacions, contactes amb entitats per refermar la derivació i atenció de la persona usuària o revisions de documentació, entre altres, quan s'ha demanat a la persona interessada que retorni o reenviï un

document o formulari emplenat, no sempre s'ha pogut resoldre la consulta o no s'ha pogut fer la derivació al servei corresponent, com per exemple en el cas de les derivacions als col·legis professionals.

Pel que fa a les atencions presencials, s'han programat per a persones usuàries que no tenien telèfon, que parlaven castellà o català, però que encara tenien alguna dificultat d'expressió o comprensió, o per a aquelles persones que necessitaven fer gestions i no tenien el suport informàtic necessari. Per a les persones que encara no sabien l'idioma, s'han programat visites telefòniques amb intèrpret.

Davant la necessitat que s'ha detectat de persones que requerien obtenir el número de la Seguretat Social, aquest 2021 s'ha incorporat l'acompanyament i la realització de tots els procediments necessaris per aconseguir un certificat digital emès per la *Casa de la Moneda y el Timbre*, i amb aquest, poder obtenir el número de la Seguretat Social.

5.5. Conclusions

Davant l'experiència del servei durant el 2021, en la mesura de la progressiva eliminació de restriccions per la Covid-19, es considera que seria convenient tornar a l'atenció presencial i normalitzada i reduir el temps d'espera per accedir als serveis.

Com ja es va comentar a la memòria de l'any 2020, el temps de pandèmia ha recalcat la importància de l'atenció presencial, per a la contenció i per comprovar si la persona entén o no la informació proporcionada. A més, l'atenció presencial permet acompanyar amb el llenguatge no verbal les explicacions i mostrar un major nivell d'empatia.

Per altra banda, s'ha fet evident la gran demanda dels serveis, que el temps d'espera és llarg i que moltes persones requereixen una atenció més immediata. Aquesta demora per accedir al servei pot afectar a la salut mental de les persones més vulnerables, amb l'augment de l'angoixa i la incertesa.

Per fer front a aquest temps d'espera, des del servei s'ha recorregut a l'atenció grupal per tal de resoldre momentàniament el problema de les cites, tanmateix, aquesta activitat ha demostrat que els serveis especialitzats oferts requereixen una atenció individual i personalitzada per poder oferir un bon assessorament. D'aquesta manera, es podran evitar possibles situacions de vulnerabilitat de la població migrada i ajudar millor en el procés d'inclusió en la societat d'acollida.

6. SERVEI D'ASSESSORAMENT PER A TRÀMITS EN ESTRANGERIA (GESTIONAT PER CITE)

L'objectiu del Servei d'Assessorament per a Tràmits en Estrangeria, gestionat per l'Associació per a l'Orientació, Formació i Inserció (CITE) al SAIER, és proporcionar una adequada informació sobre la legislació d'estrangeria i donar suport en la tramitació dels diferents procediments administratius vinculats a aquesta legislació per tal de garantir l'accés i el manteniment de la situació de regularitat administrativa a les persones estrangeres extracomunitàries residents a la ciutat de Barcelona.

Al mateix temps, des del servei també es vol assegurar una bona informació sobre els aspectes vinculats a la mobilitat internacional per motius de feina, especialment sobre els tràmits administratius i els recursos disponibles per aconseguir l'èxit de l'aposta migratòria de cada cop més persones que busquen una oportunitat laboral a l'estranger.

El servei està destinat a persones estrangeres extracomunitàries en situació administrativa irregular interessades a regularitzar la seva situació, a persones estrangeres extracomunitàries en situació regular que volen realitzar algun tràmit vinculat amb la legislació d'estrangeria i a persones nacionals o estrangeres amb targeta de llarga durada que cerquen oportunitats laborals a l'estranger.

Durant el 2021, malgrat continuar sota els efectes de la pandèmia de la Covid-19 i el manteniment parcial de l'atenció presencial, el servei ha atès 6.248 persones, amb les quals ha portat a terme 8.763 visites, on s'han plantejat 14.221 consultes.

Aquestes xifres representen un augment del 25,7% en el nombre de persones ateses i un 38,8% en el nombre d'activitats respecte a les dades aconseguides durant l'any 2020.

6.1. Anàlisi dels perfils d'atenció

Del total de persones ateses enguany, 6.178 persones (3.583 dones i 2.595 homes) han estat persones estrangeres extracomunitàries en situació irregular interessades a regularitzar la seva situació o en situació regular que volien realitzar algun tràmit vinculat a la legislació d'estrangeria. Les 70 persones restants han estat 40 dones i 30 homes nacionals o estrangeres amb targeta de llarga durada que cercaven oportunitats laborals a l'estranger.

Pel que fa al país de procedència, ha continuat augmentant el pes de les persones arribades de Colòmbia, que s'ha situat en primer lloc, amb un 15,7% de les persones ateses: també han augmentat respecte al 2020 les persones procedents del Perú, amb l'11,9%, d'Hondures, amb el 9,5%, i de Veneçuela, amb el 7%. En conjunt, més del 60% del total de persones ateses han estat d'origen llatinoamericà. Aquest fet ha suposat que s'hagi mantingut el percentatge de dones ateses enguany, que ha arribat al 58% del total de persones usuàries, com a conseqüència del major pes de les dones entre les persones provinents d'aquests països (el 77% d'Hondures, el 65% de Perú, el 64% de Veneçuela i el 63% de Colòmbia).

Pel que fa a l'edat, el tipus d'habitatge i l'estat civil de les persones ateses durant el 2021, el 31,3% tenien entre 18 i 31 anys i el 50,1% entre 32 i 51 anys; la majoria, el 63,2%, vivia amb la família i el 52% eren

persones solteres. Respecte al nivell d'estudis, el 49,6% tenien estudis mitjans i el 55,6 % declaraven entendre el català.

D'altra banda, hi ha hagut un increment respecte a l'any anterior de les persones sense autorització administrativa per residir i treballar a l'Estat espanyol, que ha arribat al 81,4%, un 3,6% més que durant l'any 2020. Aquest augment posa de manifest l'existència d'una bossa de persones que no han pogut regularitzar la seva situació per les dificultats que genera un mercat de treball de baixa qualitat, atès que es requereix un contracte d'un any a jornada completa.

A més, la situació de crisi social i econòmica provocada per la pandèmia de la Covid-19 pot comportar en el futur un increment important de la irregularitat sobrevinguda que vindrà a sumar-se a aquests elevats nivells d'irregularitat detectats.

En aquest sentit, l'increment de les persones en situació d'irregularitat ha fet que gairebé el 45% de les consultes ateses hagin tingut a veure amb temes relacionats amb les vies per regularitzar la situació administrativa, amb un creixement important de l'arrelament laboral a causa dels canvis legals succeïts durant el 2021 que afecten aquest procediment.

D'altra banda, s'observa que hi ha hagut una disminució de les persones que treballaven, amb un 34,8% del total, i, dins d'aquest perfil, ha augmentat, de manera important, el nombre de persones que treballaven de manera irregular dins l'economia submergida, que ha arribat fins al 81,9%. Per sectors, el 41,6% s'ha ocupat al treball de la llar (el 92,5% dones), seguit dels altres serveis, el 21,6% (el 52,2% dones), i l'hostaleria, el 6,2% (el 48% dones). Pel que fa al treball irregular, el primer sector ha estat el treball de la llar, amb el 44,1% del total, seguit dels altres serveis, el 19,3%. Com es pot veure, l'economia submergida ha afectat especialment als sectors més feminitzats.

6.2. Valoració qualitativa i conclusions

L'actuació del Servei d'Assessorament per a Tràmits d'Estrangeria durant l'any 2021 ha continuat marcada pels efectes de la pandèmia de la Covid-19. Això ha comportat un fort increment del nombre d'atencions personalitzades realitzades respecte del mateix període del 2020 i especialment de les gestions a realitzar per part dels assessors i de les assessores.

D'altra banda, la tramitació digital també ha comportat un increment en la necessitat d'enviar documentació escanejada, cosa que ha suposat moltes dificultats a algunes persones usuàries i ha incrementat el treball de gestió, control i correcció dels errors detectats per part dels assessors i les assessores. En general, aquest canvi de funcionament ha posat de manifest l'existència d'una bretxa digital entre les persones usuàries del SAIER i ha representat un canvi en l'organització de l'atenció amb un increment del temps dedicat a la gestió dels expedients.

Altres factors que han afectat el funcionament de l'assessorament d'estrangeria han estat:

- La modificació dels requisits demanats per portar a terme el procediment d'arrelament laboral, previst a la legislació d'estrangeria, arran de la instrucció 1/2021 de la Secretaria d'Estat de Migracions del mes de juny.

- La reforma, a l'octubre del 2021, del Reglament d'Estrangeria per incorporar les recomanacions pel que fa als menors extutelats que havia fet el Defensor del Poble estatal.

Aquesta reforma ha incorporat també un aspecte negatiu pel que fa a la possibilitat que es tenia des del presentar telemàticament els expedients inicials d'estrangeria, en reduir aquesta possibilitat als i a les professionals de col·legis professionals amb conveni amb el Ministeri. Tanmateix, s'ha de clarificar aquesta situació per part de la Secretaria d'Estat de Migracions per poder recuperar aquesta possibilitat, ja que, a finals d'any, aquells professionals que no han pogut accedir al procediment per la plataforma Mercurio ho han estat fent mitjançant un sistema de cites establert per a l'entitat per part de l'Oficina d'Estrangeria de Barcelona.

Pel que fa a les millores, cal destacar l'increment de la capacitat de coordinació a partir de la implantació de les videoconferències com a mitjà per realitzar les reunions amb els assessors i les assessores i amb els altres serveis del SAIER.

Com a conclusió, es considera que el Servei d'Assessorament per a Tràmits d'Estrangeria al SAIER ha permès donar resposta a les persones usuàries del servei d'una manera eficaç, més enllà dels efectes de la crisi sanitària, com així ho han posat de manifest les dades del 2021 presentades en aquesta memòria.

7. SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC EN ESTRANGERIA (GESTIONAT PER L'ICAB)

El Servei d'Assessorament Jurídic en Estrangeria prestat per l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona (ICAB) des dels inicis del SAIER està format per cinc consultors i consultores que ofereixen els següents serveis a les persones usuàries:

- Orientació jurídica per a persones usuàries.
- Impugnació administrativa i/o judicial contra resolucions administratives denegatòries de sol·licituds d'autorització de residència i/o residència i treball.
- Tramitació de sol·licituds de nacionalitat espanyola.
- Tramitació d'expedients de cancel·lació d'antecedents policials i penals.
- Assessorament jurídic vinculat a programes de retorn.
- Formació en temes d'estrangeria.
- Orientació en casos de racisme.

Durant tot el 2021, la continuïtat de la pandèmia ha obligat que el servei es continués redefinint per tal de prestar un servei d'assessorament jurídic i defensa legal de qualitat.

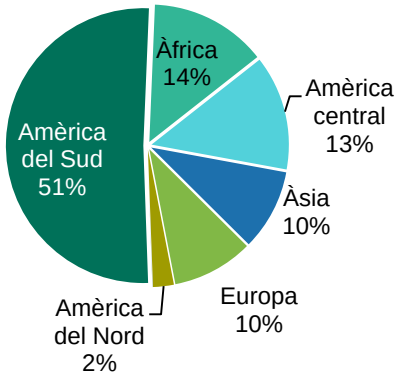
L'ICAB ha mantingut un equip consolidat format per 5 advocats i advocades que han prestat orientació jurídica, una coordinadora i 12 advocats i advocades que presten serveis com a tramitadors i tramitadores.

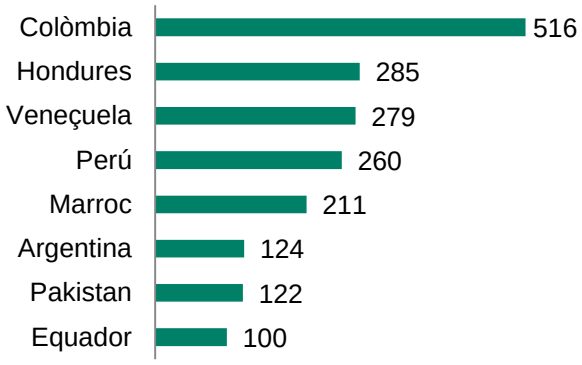
7.1. Anàlisi dels perfils d'atenció

Enguany, 3.221 persones van sol·licitar cita per ser ateses pel Servei d'Assessorament Jurídic en Estrangeria que l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona (ICAB) realitza en el SAIER. Tanmateix, finalment s'ha atès un total de 2.940 persones amb les quals s'han fet un total de 3.923 cites, un 30% més que durant el 2020.

Pel que fa a la procedència d'aquestes persones, les persones nacionals de països del continent americà són les que més han acudit al servei en el 2021. Amb 2.160 persones, aquesta àrea geogràfica destaca sobre la resta de continents. El seu predomini es deu a la forta presència de persones procedents d'Amèrica del Sud, amb un 51,07% del total de persones usuàries.

Distribució segons continent de procedència





En aquest sentit, el país amb més representació ha estat Colòmbia, amb 516 persones ateses, que encapçala la llista de les nacions amb més presència en el servei.

A la gràfica de l'esquerra es poden observar els vuit països més atesos amb 100 o més persones. En la seva majoria, les principals nacionalitats responen a països d'Amèrica del Sud, exceptuant Hondures, el Marroc i Pakistan.

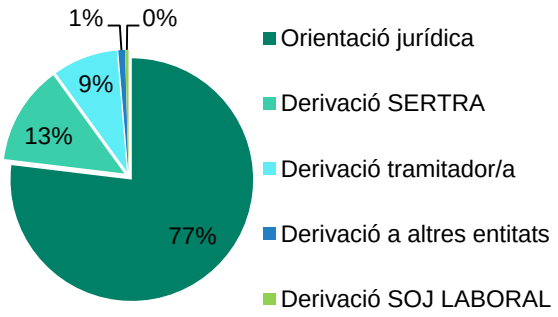
7.2. Intervenció realitzada

Durant el 2021, aquest servei jurídic ha portat a cap 3.923 cites amb persones usuàries que s'han visitat una o més vegades al servei amb diferents demandes.

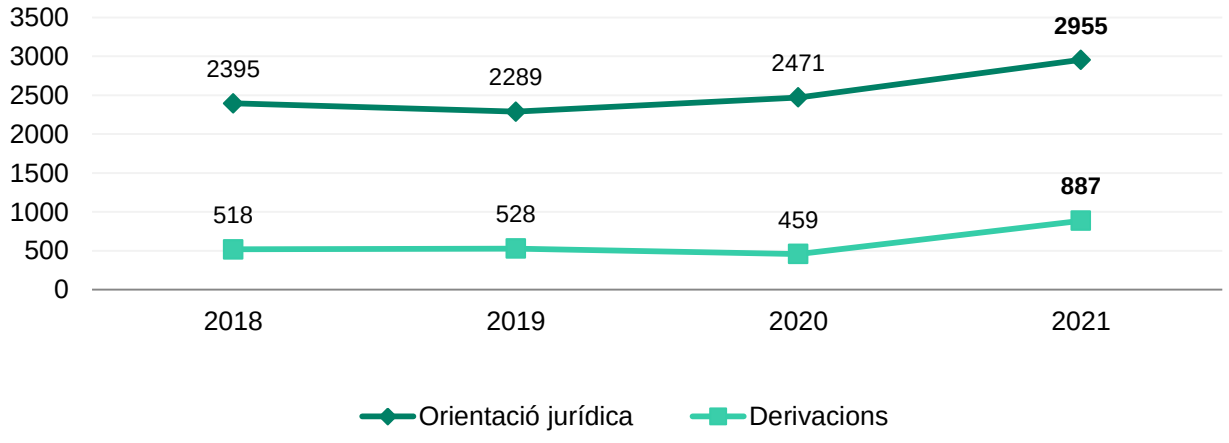
Com es pot observar a la gràfica, l'orientació jurídica ha destacat per ser la principal via de resolució, mentre que la derivació a tramitadors i tramitadores ha quedat relegada a una tercera posició després de ser desbancada per la derivació al Servei de Tramitació de Justícia Gratuïta (SERTRA) que, amb 504 derivacions, s'ha convertit en la segona activitat del servei.

L'anàlisi interanual mostra una consolidació del predomini de l'activitat orientativa amb una línia ascendent a partir del 2019 i amb una forta estirada en l'últim any que la situa en el valor més alt dels darrers quatre anys.

Classificació de les accions realitzades



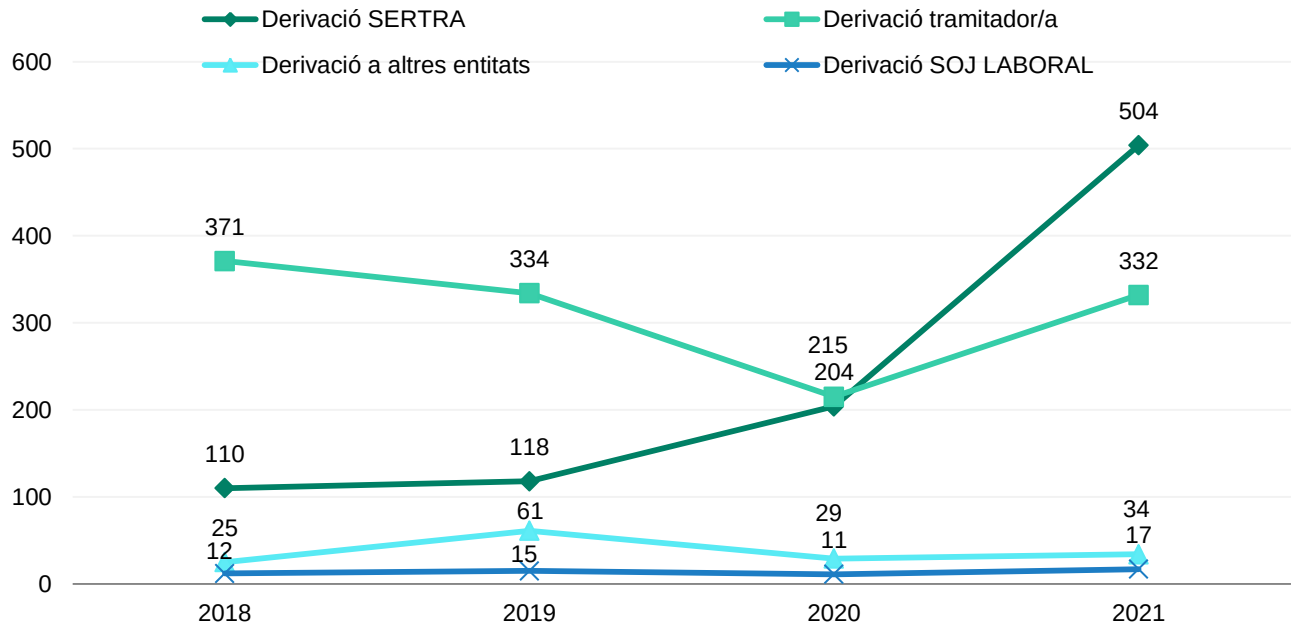
D'altra banda, l'acció derivativa també té el seu valor més alt en 2021 gràcies a l'estirada que ha tingut i que li ha permès frenar el lleu descens que va haver-hi en 2020.



Darrere l'empenta de l'activitat derivativa està la derivació al SERTRA, que en 2021 ha crescut un 59,52%, mentre que la derivació a tramitadors i tramitadores s'ha incrementat un 38,5%. Aquest augment de derivacions al SERTRA ha provocat que les derivacions a tràmit hagin deixat de ser la principal acció derivativa en 2021.

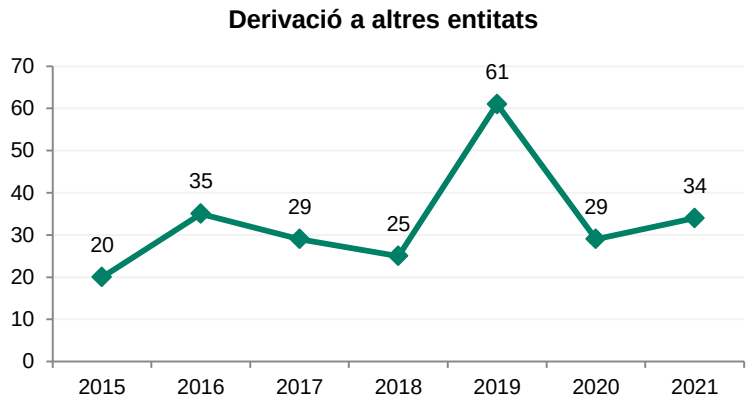
Si bé pot ser prematur pronosticar un canvi de tendència perquè fins al 2020 les derivacions a tramitadors havien superat les realitzades al SERTRA, cal tenir en compte que des del 2018 les derivacions al SERTRA sempre han anat creixent, especialment des del 2019.

Tot seguit es fa una breu anàlisi de cadascuna de les categories que constitueixen l'acció derivativa del servei. Cal destacar que totes les categories han tingut un creixement en 2021.



Pel que fa a les derivacions al SOJ-Laboral, encara que amb un valor semblant al dels darrers anys, el de 2021 ha estat el millor resultat d'aquest període amb 17 derivacions.

En el cas de la derivació a altres entitats, la recuperació del 2021 ha deixat a aquesta categoria en la mitjana de les derivacions que s'han fet durant els darrers anys. Per tant, caldria interpretar la forta pujada del 2019 com un increment excepcional. Per donar suport a aquesta conclusió, es pot observar la gràfica de l'evolució des de l'any 2015 fins al 2021.

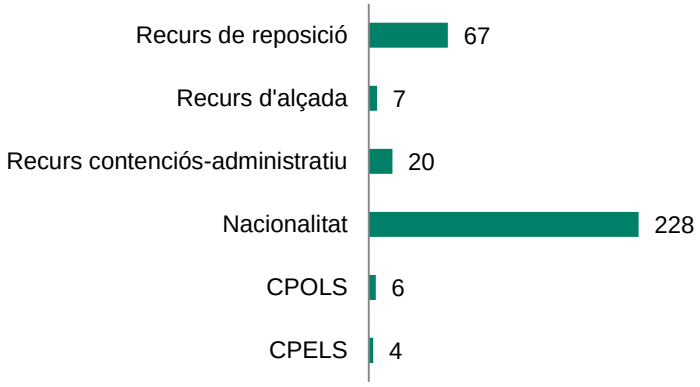


Com s'ha mencionat anteriorment, les derivacions realitzades al SERTRA han

presentat una línia ascendent des de l'any 2018 amb un fort creixement en 2021, mentre que la categoria de derivació a tramitadors i tramitadores ha aconseguit sortir del seu decreixement iniciat en el 2018.

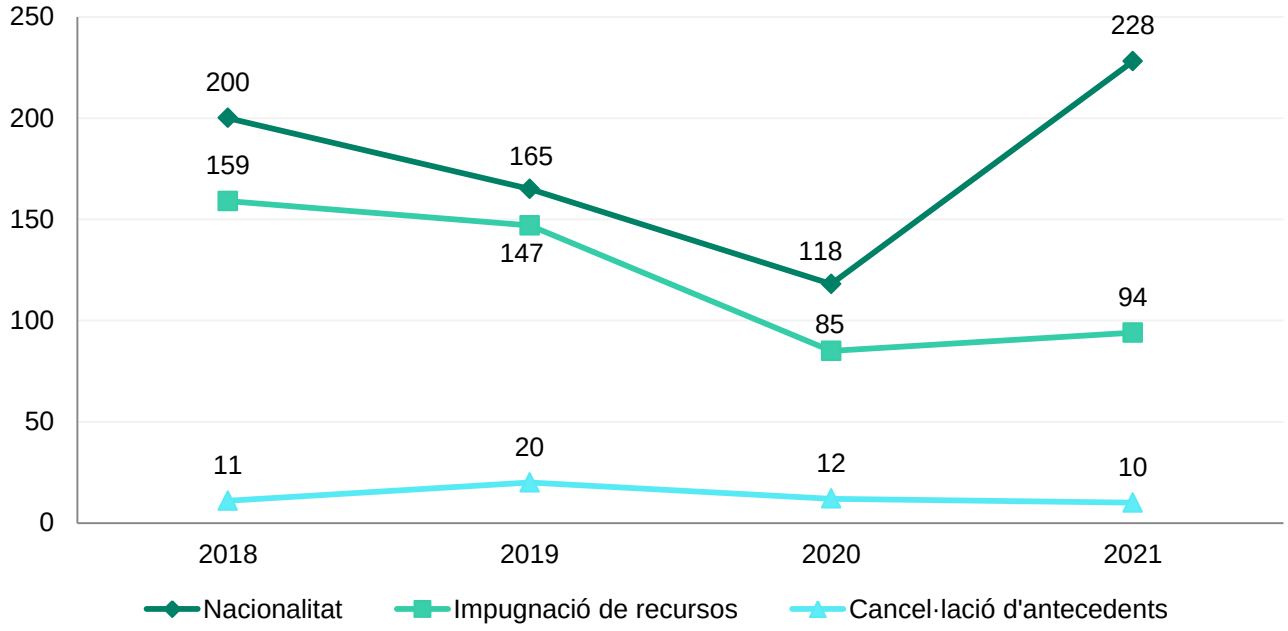
Encara que es podria considerar com a una recuperació significativa, si s'analitza el valor del 2020, cal recordar que aquell any va estar condicionat per la pandèmia de la Covid-19 i per la declaració de l'estat d'alarma, fets que van incidir negativament en la marxa dels procediments administratius i judicials a causa de la suspensió de terminis. Per aquest motiu, les 332 derivacions fetes enguany al personal tramitador no permeten afirmar un canvi de tendència perquè el valor del 2021 ha continuat estant en valors similars als obtinguts abans de la pandèmia.

El principal motiu per derivar al personal tramitador han estat les qüestions relacionades amb la nacionalitat espanyola. La interposició del recurs de reposició apareix com la segona causa de derivació d'enguany seguida del recurs contenciós–administratiu.



La jerarquia entre els motius de derivació al personal tramitador no s'ha alterat en els darrers quatre anys: la nacionalitat ha continuat ocupant el primer lloc seguida per les derivacions per impugnar resolucions administratives, que han conservat el segon nivell, i per les destinades a la cancel·lació dels antecedents (policial i/o penals) que s'han mantingut en tercer lloc.

En l'anàlisi individualitzada de cadascun dels motius s'observa un comportament diferent:



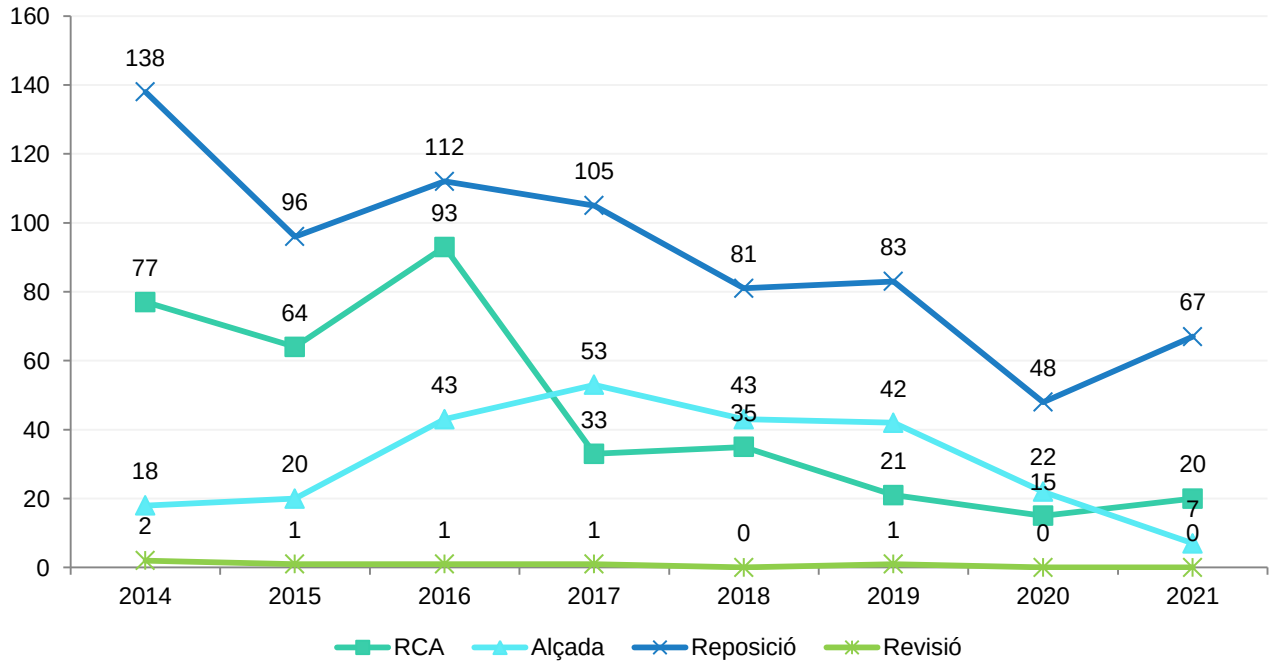
En el cas de les derivacions per nacionalitat, l'ampli creixement del 2021, amb 228 derivacions, ha permès canviar la tendència descendent imperant fins al 2020 i afirmar la seva recuperació en obtenir el millor resultat dels darrers quatre anys. En el bloc de les impugnacions, el lleuger creixement del 2021 ha contingut la baixada iniciada a principis del període, però no l'ha arribat a frenar, ja que les 94 derivacions fetes han sigut molt inferiors a les hagudes en 2018 i 2019. Finalment, les derivacions realitzades per la cancel·lació d'antecedents no ha experimentat canvis rellevants.

Impugnació de resolucions

En obrir el grup de les impugnacions, integrat pels recursos administratius de reposició, alçada i revisió i el recurs judicial contenciós-administratiu, s'observa un canvi en l'escalafó protagonitzat pel recurs d'alçada que ha perdut, en 2021, el grau que conservava fins al 2020. La contracció del recurs d'alçada pot derivar-se del criteri jurisprudencial establert per la sentència de la Sala del Contenciós del Tribunal Suprem del 20 de juliol de 2020, en considerar procedent el recurs de reposició en lloc del d'alçada en les resolucions administratives dictades en els expedients sobre la residència dels familiars de ciutadans comunitaris; àrea a la qual estava vinculat el recurs d'alçada.

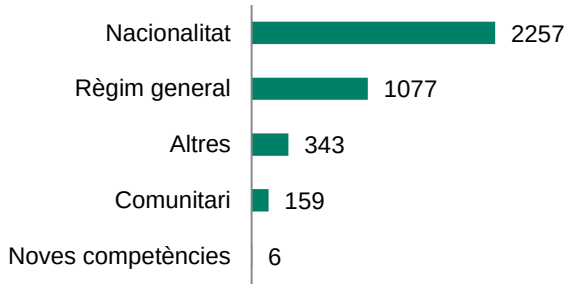
Malgrat el creixement de tots els recursos (llevat del recurs d'alçada) en 2021, no es pot parlar d'una recuperació total. Si es té en compte que els baixos resultats del 2020 tenen una explicació en la pandèmia provocada per la Covid-19, l'augment de les quanties en el 2021 es poden enllaçar a la finalització de la situació excepcional viscuda durant l'estat d'alarma i a la recuperació de la normalitat en el procediment administratiu i judicial.

Evolució interanual dels recursos utilitzats per impugnar les resolucions d'estrangeria

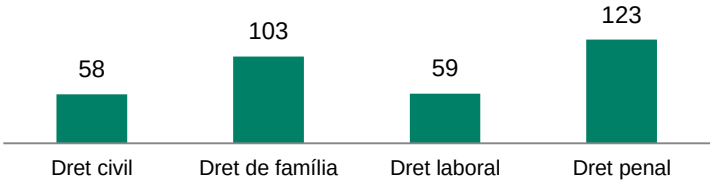


7.3. Anàlisi de consultes

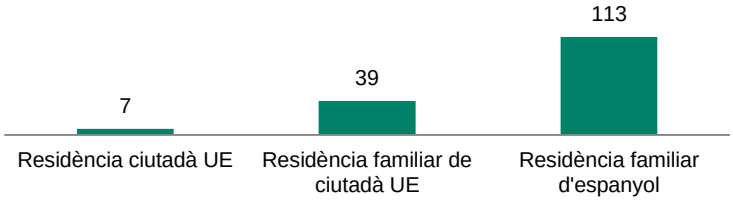
La categorització de les consultes mostra que la majoria d'elles es van concentrar en dues categories: nacionalitat i règim general. A la primera es van acumular 2.257 consultes i a la segona 1.077. Les consultes sobre el règim comunitari s'han reduït paral·lelament al creixement de les consultes agrupades a la categoria Altres.



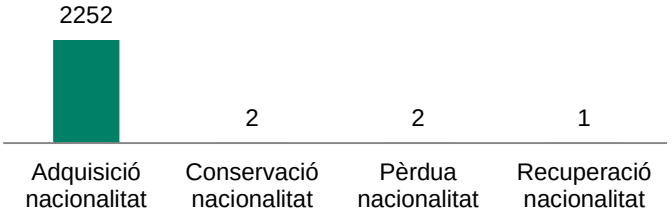
La categoria Altres inclou consultes relatives a les branques del dret civil, de família, laboral i penal, com s'observa a la gràfica de la dreta.



A Règim comunitari s'agrupen les consultes sobre la residència dels ciutadans europeus, dels seus familiars i dels familiars de ciutadans espanyols.



En Nacionalitat s'engloben les consultes sobre l'adquisició, la conservació, la pèrdua i la recuperació de la nacionalitat espanyola.

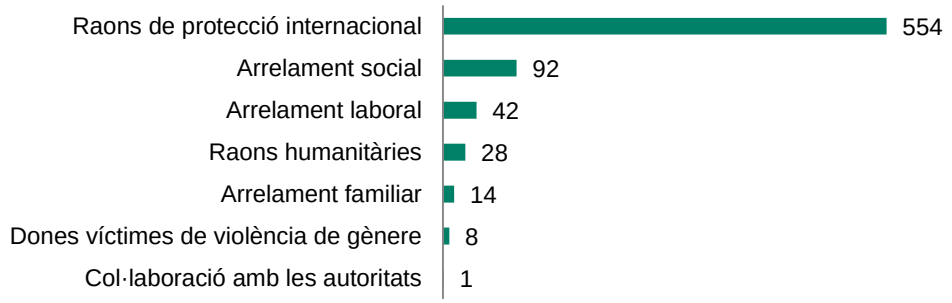


Noves Competències és una categoria creada per registrar les consultes sobre formació i assessorament en temes d'estrangeria, orientació en casos de racisme, programes de retorn i tramitació d'irregularitats sobrevingudes. En 2021 només s'han atès sis consultes relacionades amb els programes de retorn.

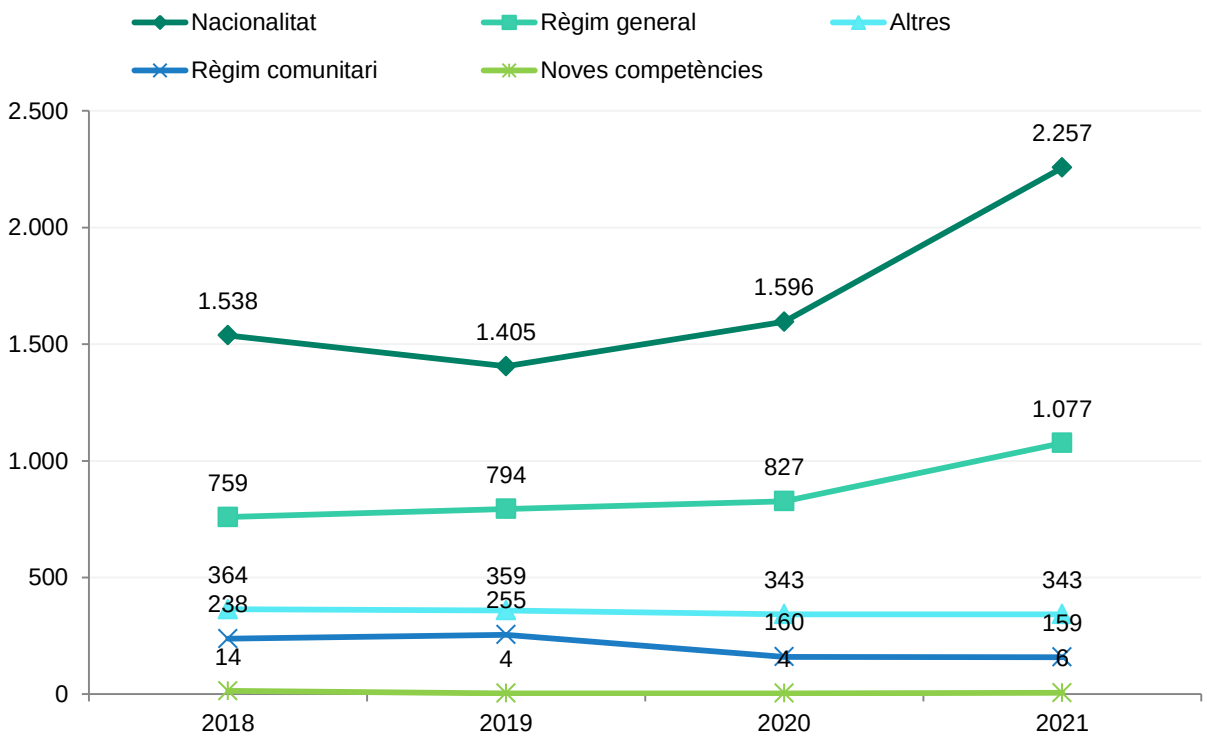
En Règim general es concentren les consultes que afecten les persones estrangeres nacionals de tercers estats. És la categoria que té l'àmbit consultiu més ampli per la pluralitat d'autoritzacions de residència que s'hi integren i perquè conté el règim sancionador d'estrangeria. A continuació es poden veure les consultes ateses dins d'aquesta categoria:

Residència temporal per CE	**739**	Estudiants	27
Drets de la persona estrangera	71	Sortida	21
Documentació	60	Residència temporal i treball	20
Residència temporal	45	Menors estrangers	15
Residència de llarga durada	34	Modificacions	10
Règim sancionador	32	Entrada	3

En desplegar l'àrea de la residència temporal per CE (circumstàncies excepcionals) s'observa que la principal consulta ha estat sobre la residència temporal per raons de protecció internacional. Aquest ha estat un canvi substancial si es té en compte que era tradició que aquesta àrea estigués liderada per les consultes sobre l'autorització de residència per arrelament social.



En l'evolució interanual s'ha mantingut l'ordre d'importància de les àrees, però si es compara l'evolució de cadascuna d'elles, s'analitza que mentre Nacionalitat i Règim general tenen una tendència a l'alça, Règim comunitari té la tendència a la baixa. El seu posicionament compromet la preeminència del dret d'estrangeria (règim general i règim comunitari) respecte a altres branques jurídiques, representades en la gràfica per les altres consultes -la categoria Altres, amb una línia regular de consultes, s'ha situat per quart any consecutiu per sobre de la categoria Règim comunitari que ha reduït les seves consultes per segon any consecutiu.



7.4. Valoració qualitativa del servei

El 2021 es va iniciar amb un bon funcionament del teletreball, comptant amb el rodatge i l'experiència del 2020, però mantenint sempre les atencions presencials en els casos en què s'ha considerat necessària aquesta intervenció.

Les atencions fins al setembre de 2021 es van realitzar principalment per telèfon. L'advocat/da trucava les persones usuàries programades en la seva agenda. Un cop feta l'orientació de manera verbal per telèfon, en nombrosos casos s'ha vist reforçada aquesta orientació amb la remissió per e-mail a la persona usuària de part de la informació facilitada a la consulta.

A partir del setembre de 2021 es va iniciar la dualitat treball presencial - teletreball amb dues terceres parts de la jornada laboral per a atencions presencials. Aquest sistema ha resultat idoni, perquè ha permès decidir quines persones necessitaven ser ateses presencialment, com ara persones d'edat avançada a qui resulta més fàcil entendre la informació directament que no pas per telèfon, persones sense telèfon, persones amb documentació per mostrar i que no disposen d'eines de comunicació telemàtiques, etc. En canvi, s'han pogut mantenir les cites per telèfon per a aquelles persones que així ho han preferit, com seria el cas de persones a qui els és molt difícil demanar un permís a la feina per anar al servei presencialment, etc. També aquest sistema ha permès diferenciar entre les primeres visites, amb caràcter presencial, respecte a ulteriors visites de seguiment, que s'han pogut dur a terme de forma telefònica.

En cas de denegacions de sol·licituds de residència, per la interposició de recursos administratius, s'ha passat a considerar totes les demandes com a urgències que han hagut de ser derivades immediatament a consultors/es. Aquesta mesura s'ha pres perquè els advocats i les advocades responsables de la tramitació disposessin del màxim temps possible per preparar i presentar els recursos. Els recursos contenciosos administratius s'han derivat també com a urgències, amb la voluntat que hi hagués el màxim temps possible per preparar la defensa.

En cas de denegacions d'asil o protecció internacional, el servei de primera acollida ha programat directament una cita de les reservades com a cites d'urgència en les franges reservades per a urgències.

El 2021 ha suposat una reducció molt significativa de les absències respecte a anys anteriors. Aquesta reducció s'explica amb la possibilitat que ha ofert el teletreball d'intentar localitzar les persones usuàries en diferents moments i, fins i tot, en diferents dies.

7.5. Novetats, reptes i dificultats en els procediments

Durant el 2021, el Servei d'Assessorament Jurídic en Estrangeria ha vist augmentada la seva demanda pels següents motius, que han suposat diferents reptes per al servei:

- La crisi sanitària iniciada en 2020 ha continuat afectant la situació dels ciutadans i de les ciutadanes estrangeres a Barcelona.

Les dificultats per renovar o prorrogar les autoritzacions i els obstacles per contactar amb l'administració sense cita prèvia ha generat nombroses consultes. En aquest context excepcional, s'ha d'afegir la situació

provocada pel retard en la tramitació de sol·licituds dels recursos administratius i la dificultat per obtenir cites per realitzar diversos tràmits d'estrangeria.

- L'augment de resolucions denegatòries de protecció internacional.

En aquest sentit, cal remarcar la importància de l'orientació jurídica transversal que l'ICAB ha ofert enfront de les denegacions de protecció internacional a persones que es trobaven, en la majoria dels casos, en situació administrativa regular i que passaven a trobar-se en una situació d'irregularitat sobrevinguda.

Els consultors i les consultores han orientat les persones afectades sobre:

  - La seva nova situació administrativa i laboral.
  - Els drets que han adquirit.
  - Les possibles vies alternatives per regularitzar la seva situació administrativa.
  - La possibilitat de recórrer via administrativa i judicial la resolució de denegació de protecció internacional.
  - La sol·licitud de justícia gratuïta per impugnar la resolució denegatòria.

Cal destacar igualment que aquest servei té un acord amb el Servei de Tramitació de Justícia Gratuïta (SERTRA) perquè es gestioni, de manera àgil, la sol·licitud de justícia gratuïta i la designa d'un/a advocat/ada d'ofici per recórrer la resolució denegatòria de les persones derivades des del SAIER. Des d'aquest servei es demana cita prèvia i es realitza una derivació per escrit, on s'especifica l'acció jurídica que cal realitzar i les concrecions a remarcar, com seria la necessitat de sol·licitar la suspensió de termini processal, les dades de notificació i els terminis a tenir en compte.

- Les dilacions en la tramitació dels expedients de nacionalitat espanyola per residència.

En aquest sentit, s'ha consultat i informat les persones usuàries sobre l'estat de la tramitació d'aquests expedients, s'ha intentat constatar si hi havia alguna incidència que hagi afectat la tramitació de l'expedient, s'han presentat els escrits de canvi de domicili, d'impuls processal, etc.

Finalment, des del servei s'ha constatat que el bon rodatge del teletreball i la implementació del sistema dual presencial/teletreball ha permès reduir considerablement l'absentisme.

8. SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL (GESTIONAT PER CREU ROJA)

El Servei d'Atenció Social del SAIER és gestionat per la Creu Roja a través d'un conveni de col·laboració establert amb l'Ajuntament de Barcelona i té com a objectiu proporcionar una atenció integral a persones recentment arribades a Espanya, per facilitar el seu procés d'acollida i integració a la ciutat de Barcelona.

El servei està especialitzat en l'acollida a persones residents al municipi, però des de la Creu Roja, com a entitat gestora del programa d'acollida estatal per a persones sol·licitants de protecció internacional, també es facilita l'accés al programa d'aquelles persones residents a tota la província de Barcelona.

Durant aquest any s'ha donat continuïtat a les adaptacions realitzades durant el passat exercici amb motiu de la crisi sanitària provocada per la Covid-19. Aquestes adaptacions tenen la finalitat de donar resposta a les noves necessitats generades arran de la pandèmia: nous perfils d'atenció, nous canals d'entrada i la necessitat d'incorporar nous sistemes d'atenció.

Objectius del servei

Les persones recentment arribades presenten unes necessitats específiques arran de: l'inici del procés migratori; la separació del grup social i familiar de país d'origen, el xoc cultural, la manca d'informació, el desconeixement de l'idioma i el funcionament social i econòmic del país d'acollida. Això provoca que es trobin en una situació socialment vulnerable i en risc d'exclusió social. L'objectiu principal del servei és facilitar una atenció integral i contribuir així a la millora de la seva qualitat de vida donant resposta a les necessitats detectades.

Els objectius generals són:

- Facilitar el procés d'acollida a la ciutat de Barcelona i la cobertura de necessitats bàsiques a les persones recentment arribades de països no comunitaris que es troben en situació administrativa irregular o sol·licitants de protecció internacional.
- Promoure el procés d'integració en el territori a totes aquelles persones nouvingudes que es troben en situació de vulnerabilitat i en risc d'exclusió social, oferint una atenció integral i continuada que faciliti la seva autonomia en la societat acollidora.

8.1. Anàlisi dels perfils d'atenció

Les persones destinatàries del projecte són persones recentment arribades a la ciutat de Barcelona, amb menys de dos anys a Espanya, que provenen de països extracomunitaris en una situació socioeconòmica precària. Les persones ateses es poden trobar en una situació administrativa irregular, o poden ser persones sol·licitants o beneficiàries de protecció internacional, de l'estatut d'apatrídia, o d'algun tipus de mesura de protecció temporal a Espanya.

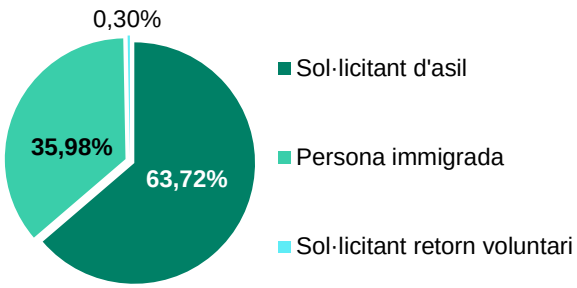
Durant el 2021 s'han atès en l'àmbit social un total de 4.613 persones. Si es relaciona aquesta dada amb el total de casos atesos durant l'any 2020, que va sumar un total de 6.566 persones, es confirma que hi ha

hagut un descens en el volum de casos, motivat, principalment, per la inactivitat dels fluxos migratoris derivada de la crisi sanitària.

A continuació es presenten les dades quantitatives i qualitatives segons els perfil de les persones ateses.

Persones beneficiàries a raó de tipologia de persona usuària

La majoria de les persones ateses durant el 2021 han estat persones sol·licitants d'asil, concretament el 63,72% dels casos envers el 35,98% dels casos que han estat persones que han iniciat un procés migratori per altres motius. Un 0,30%, concretament 14 persones, han estat sol·licitants de retorn voluntari.



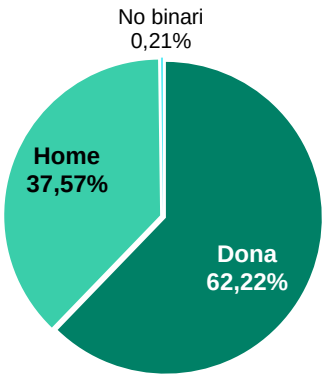
L'increment, en els darrers anys, dels casos de persones sol·licitants d'asil està motivat, en part, per la cobertura social que ofereix el programa d'acollida estatal de persones beneficiàries i sol·licitants de protecció internacional. Aquest permet que persones amb greus dificultats econòmiques i socials als seus països d'origen, que havien iniciat un projecte migratori per motius econòmics, sol·licitin l'asil per adherir-se al programa estatal d'acollida, on se'ls facilita la cobertura de les necessitats bàsiques temporalment.

S'observa un descens significatiu de les persones que sol·liciten retorn voluntari ateses des d'aquest servei, passant de 97 persones en 2020 a 14 en 2021. Aquest fet esdevé de l'atenció realitzada per la tècnica de retorn voluntari de persones que ja no necessiten passar pel servei d'atenció social..

Persones beneficiàries a raó de gènere

Durant el 2021 s'ha observat un canvi significatiu respecte als darrers anys, on es mantenia la paritat a raó de gènere, ja que enguany s'ha atès principalment a homes, amb més del 60% de la població atesa vers el 37,57% que han estat dones.

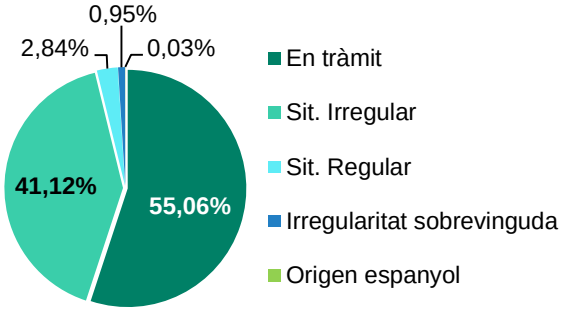
Aquesta diferència significativa respecte als anteriors anys es relaciona amb les restriccions de mobilitat mundial, motivades per la crisi sanitària de la Covid-19 al llarg del primer semestre del 2021, que han repercutit en els fluxos migratoris, per una banda, amb el descens de l'arribada de nuclis familiars, per la impossibilitat d'entrar a territori via aèria, i per l'altre, amb l'arribada d'homes sols procedents del Magreb i de l'Àfrica subsahariana a través de vies irregulars de trànsit.



Persones beneficiàries en funció de la seva situació administrativa

El servei atén principalment a persones en situació administrativa irregular, per la qual cosa, durant el 2021, tan sols el 2,84% de les persones ateses es trobaven en situació administrativa regular.

El gruix més important enguany ha estat el de les persones en tràmit per obtenir la documentació. Aquestes persones són principalment sol·licitants de protecció internacional que es troben a l'espera de la resolució de la seva sol·licitud.



Persones beneficiàries en funció del continent d'origen

En els darrers anys hi ha hagut un increment significatiu de persones provinents de països de l'Amèrica Central i Sud Amèrica, sent el 51,70% dels casos provinents del continent americà. Es tracta de països amb greus dificultats i problemàtiques econòmiques i socials i amb una agilitat en la tramitació de visats que possibilita una fàcil sortida del país.

Pel que fa a les persones procedents del continent africà, aquestes representen un 31,15% del total, amb una dada molt superior a la de l'any anterior, on les persones procedents del continent africà representaven un 12%. La majoria d'aquestes persones han arribat a territori mitjançant vies irregulars de trànsit, sigui per via marítima o per via terrestre, fet que suposa posar en perill la vida de les persones migrants. Aquest fet esdevé per les dificultats de realitzar el trajecte per les vies oficials (aèria o marítima) i les dificultats en l'obtenció del visat corresponent.

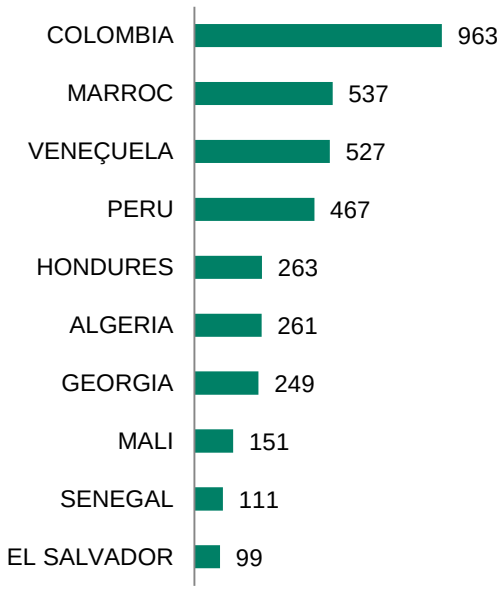
En el cas del continent europeu, s'ha observat un descens significatiu respecte als darrers anys, amb un 11,79% del total de persones ateses, que procedeixen de Geòrgia, Ucraïna, etc.

Finalment, Àsia ha representat un 5,35% de total amb una dada poc significativa. Una de les comunitats asiàtiques amb més presència a la ciutat de Barcelona és la xinesa, però és una comunitat que no acostuma a fer demanda activa d'atenció social i, potser per aquest motiu, el continent amb menys presència al servei és el continent asiàtic.

Persones beneficiàries en funció de la seva nacionalitat

Les quatre nacionalitats mes significatives han estat Colòmbia, Marroc, Veneçuela i el Perú.

En 2021 s'ha mantingut l'augment dels darrers anys de l'atenció de persones provinents de Colòmbia i el Perú. La presència de xarxa establerta al territori, la manca de barrera idiomàtica o la major facilitat en els tràmits de regularització són alguns dels factors que afavoreixen la presència de persones procedents d'aquests països.



D'altra banda, el Marroc s'ha situat com el segon país respecte a la nacionalitat de les persones ateses, amb un 12,72% del total, i ha presentat un augment molt significatiu en relació amb el 2020, quan representava un 5,29%. Aquest increment es defineix per les restriccions de mobilitat internacional durant el primer semestre del 2021 que han provocat un descens de l'arribada de persones d'altres nacionalitats, mentre que les persones procedents del Marroc, país amb una proximitat que permet l'entrada per vies irregulars de trànsit, han anat en augment. Altres països pròxims, com Algèria, també han presentat un augment significatiu respecte a anys anteriors, situant-se en 2021 en la sisena nacionalitat atesa amb un 6,24% respecte al 2,06% del 2020.

Finalment, Veneçuela s'ha situat en la tercera nacionalitat principal. Des de fa uns anys aquesta comunitat ha anat en augment, derivada per la situació sociopolítica del país. Les persones provinents de Veneçuela sol·liciten protecció internacional i, tot i que aquesta sol·licitud és denegada, en la gran majoria dels casos, l'estat concedeix un permís de treball i residència renovable per raons humanitàries.

8.2. Intervenció realitzada

8.2.1. Primera valoració de la Unitat de Primera Atenció (UPA)

L'any 2020 es va crear la Unitat de Primera Atenció per assumir el triatge i la valoració de les demandes socials. Aquest 2021 s'ha consolidat aquest equip d'atenció amb un total de 1.027 atencions programades i ha formulat els circuits d'atenció i vinculació amb la resta de serveis municipals, per tal d'adaptar la seva estructura a les necessitats i els perfils de les persones usuàries.

Durant tot aquest exercici, els i les professionals de l'UPA han abordat les casuístiques presentades per les persones mitjançant entrevistes telefòniques o presencials. Un cop recollida la informació necessària, s'ha proporcionat l'orientació i la resposta a les demandes presentades i/o explorades al llarg de la intervenció i s'ha derivat les persones als equips corresponents, en cas de valorar la necessitat de seguiment, o a les vies d'atenció per a altres consultes, com poden ser altres serveis interns o externs del SAIER.

8.2.2. Atenció de persones en situació d'urgència social

L'any 2021 s'han dut a terme un total de 778 atencions en qualitat d'urgències socials, procedents de protocols derivats des del Centre d'Urgències i Emergències Socials de la ciutat de Barcelona (CUESB), de possibles situacions d'urgència detectades per porta i que han estat adreçades al servei per a l'atenció i valoració, i de derivacions externes per part de diferents entitats o serveis externs que realitzen derivacions a través d'un protocol de derivació establert.

El perfil de persones ateses més rellevant es pot dividir en funció del semestre de l'any. Durant el primer semestre, el perfil va variar i es van assumir més casos de famílies que ja es trobaven a la ciutat i que s'havien quedat en situació de sensellarisme, en perdre la feina o els recursos econòmics dels quals disposaven, o en trobar-se en situació de mancança de recursos propis per cobrir alimentació i altres necessitats bàsiques. Durant el segon semestre, es va tornar al perfil de famílies amb menors a càrrec recentment arribades, que s'han trobat sense xarxa, sense recursos i sense possibilitats d'allotjament.

Durant el 2021 s'ha implementat a través de l'UPA l'atenció prioritària al perfil de persones vulnerables que es troben en situació de sensellarisme a la ciutat de Barcelona, facilitant-los informació dels recursos de la ciutat i del circuit establert per a aquestes persones. Durant el 2021 s'han realitzat un total de 1.046 atencions de persones amb aquest perfil.

Pel que fa a les urgències de persones que feien demanda de productes sanitaris, enguany hi ha hagut un total de 448 casos, en què s'ha facilitat la cobertura de necessitats de medicació urgents o de productes d'higiene infantil.

8.2.3. Acollida integral de persones immigrants

El total de persones ateses durant l'any 2021 per part de l'equip d'atenció a persones immigrants ha estat de 1.653, enfront de les 1.969 de l'any 2020. En aquest perfil, les nacionalitats més ateses han estat la colombiana, la peruana i la marroquina.

La intervenció realitzada té com a objectiu facilitar la informació necessària per contribuir en l'acompanyament durant el procés d'acollida de les persones recentment arribades a la ciutat de Barcelona. Aquest acompanyament inclou la detecció de les demandes socials de la persona o unitat familiar, facilitant resposta per tal de millorar la seva situació.

També es contempla la cobertura de necessitats bàsiques, com alimentació, higiene infantil, medicació, transport per facilitar els desplaçaments necessaris per a tractaments mèdics, vestuari, etc. En els casos de persones què no tenen la capacitat de cobrir l'allotjament de manera autònoma, i presenten un major grau de vulnerabilitat, es pot establir, dins del pla de treball, la possibilitat de facilitar allotjament de caràcter urgent i temporal en pensions i/o hostals de la ciutat de Barcelona, amb el fi de trobar una sortida que s'ajusti a les seves necessitats.

Com a servei social de ciutat, s'ha treballat en coordinació amb la resta d'entitats i serveis que formen la xarxa d'atenció social a la ciutat de Barcelona, en benefici de les persones usuàries. És important destacar les coordinacions amb els serveis jurídics del SAIER, per tal de donar suport i afavorir la realització de gestions administratives relacionades amb el tràmit de permisos de residència, com el permís de residència per situacions excepcionals, -la majoria per malalties sobrevingudes o per raons humanitàries-, l'assessorament en la tramitació de passaports en institucions consulars o ambaixades, l'acompanyament en la sol·licitud de documents que acreditin situacions familiars (matrimonis, divorcis, filiacions, etc.) o la sol·licitud d'informació sobre els procediments de regularització com l'arrelament social o familiar.

També cal esmentar que durant aquest any s'han fet coordinacions amb els centres de Serveis Socials i el Servei d'Inserció Social (SIS) per tal d'afavorir la continuïtat de l'atenció social un cop els nostres objectius han estat assolits i a fi que les persones accedeixin als circuits normalitzats.

Altres derivacions i consultes realitzades durant l'any 2021 han estat amb recursos especialitzats en violència de gènere i en víctimes de tràfic d'éssers humans, treballant coordinadament els casos tant amb els serveis municipals especialitzats de la ciutat de Barcelona (SARA, UTEH), com amb altres entitats especialitzades.

Així mateix, s'ha observat un increment del temps necessari per al seguiment social, motivat per múltiples factors com la situació de crisi socioeconòmica que viu el país en els darrers anys i que dificulta l'accés al mercat laboral, afectant tant al treball regular com a l'economia submergida i al temps necessari perquè les persones puguin regularitzar la seva situació administrativa i que dificulta el procés d'autonomia. En conjunt, es fa necessària una intervenció més llarga, d'entre sis mesos a un any i mig, per assolir el procés d'acollida.

8.2.4. Atenció a persones sol·licitants de protecció internacional i refugiades

El nombre de persones sol·licitants de protecció internacional o amb estatut de refugiades ateses durant el 2021 ha estat de 2.935 representant un 63,72% del total de les persones ateses.

L'atenció social per a aquest perfil es realitza principalment a través del programa d'acollida estatal adreçat a sol·licitants de protecció internacional, però, alhora, també s'atén a persones que no poden accedir-hi perquè no reuneixen els requisits, però són perfil d'atenció social del servei.

El programa estatal està orientat a prestar una atenció integral a les persones sol·licitants de protecció internacional durant el període de temps en què es resol la seva sol·licitud de protecció i contempla un itinerari dividit en diferents fases que inclouen des de la seva acollida i integració, fins a la seva autonomia. Creu Roja és l'entitat encarregada de gestionar l'accés al programa d'aquelles persones que compleixen els requisits d'accés i que no disposen de recursos per donar cobertura a les seves necessitats bàsiques.

Les activitats realitzades entorn les persones usuàries sol·licitants de protecció internacional són:

- Realitzar els tràmits necessaris per a la derivació a un recurs d'acollida residencial.
- Assessorar, orientar i acompanyar en el procés de sol·licitud de protecció internacional.
- Cobrir les necessitats bàsiques de les persones ateses mitjançant un allotjament d'emergència durant el temps que resten a l'espera de ser derivades a un centre d'acollida.
- Realitzar el seguiment de la situació social i psicològica mentre es fa l'assignació de plaça a un centre d'acollida temporal, implementant aquelles accions que es considerin necessàries (suport en l'accés al sistema de salut, resposta a les demandes que vagin sorgint, atenció a les necessitats bàsiques d'higiene, farmàcia, vestuari, etc.).
- Facilitar recursos que afavoreixin un primer coneixement i l'adaptació a la societat d'acollida (classes d'idioma, coneixement de l'entorn, escolarització a menors d'edat, etc.) mentre esperen la derivació a un centre d'acollida a qualsevol punt de l'estat.
- Seguiment dels casos que passen a la segona fase d'autonomia a la ciutat de Barcelona.
- Derivació al programa municipal Nausica, així com derivació i coordinació amb altres recursos municipals o entitats (Serveis Socials, SIS, SARA, CPA, etc.).

Durant el 2021 hi ha hagut un descens de les persones ateses en aquest programa, per les limitacions en la mobilitat internacional, sobretot en el primer semestre de l'any, però que ha anat augmentant a partir de l'obertura de fronteres.

D'acord amb el perfil de casos atesos, en la seva majoria s'ha tractat de famílies amb menors a càrrec que han comptat amb família extensa a la ciutat de Barcelona, motiu pel qual han triat aquesta ciutat per iniciar el seu procés de sol·licitud de protecció internacional.

Al llarg del 2021 i respecte de l'any anterior, s'ha produït un augment en les persones ateses pel programa de refugiats que arriben per fronteres, com és el cas de l'aeroport, per l'obertura de fronteres al segon semestre del 2021. En total s'han atès 237 persones:

- 161 persones ateses a sala, de les quals 85 han estat homes i 76 dones.
- 76 persones han arribat d'altres països de la UE en l'aplicació del Conveni de Dublín, de les quals 60 han estat homes i 16 dones.

Per a les sol·licituds de protecció internacional admeses a tràmit, personal tècnic i/o voluntariat de Creu Roja s'ha desplaçat a l'aeroport o ha gestionat el suport social per garantir la cobertura de necessitats bàsiques un cop els/les beneficiaris/es surten de les dependències de les autoritats competents.

8.2.5. Atenció psicològica

L'equip d'atenció psicològica ha realitzat 804 atencions individuals, tot i que hi hagués diferents persones adultes ateses dins de la mateixa família. Dins del seguiment amb les persones adultes, s'han treballat, de forma transversal, eines d'habilitats parentals o dificultats amb els menors d'edat del nucli familiar.

Les persones que accedeixen al servei de psicologia, de forma general, es troben en una situació de desgast produït per les condicions de sortida del país i de les situacions viscudes en el trajecte. No totes les persones requereixen atenció pel servei de psiquiatria, però si d'un seguiment psicològic. En aquells casos en què sí que han requerit aquesta derivació, s'ha comptat amb la coordinació entre serveis amb el SATMI (Programa d'atenció en Salut Mental per població immigrada) i amb diferents Hospitals i centres sanitaris de la província de Barcelona on les persones han estat fent seguiment.

8.2.6. Atenció al restabliment de contacte familiar, reagrupació familiar i serveis socials Internacionals

Des d'aquest servei es gestiona el Programa de restabliment de Contacte Familiar i de Serveis Socials Internacionals, que tenen per objectiu, entre d'altres:

- Facilitar el restabliment de contacte o el reagrupament familiar de persones separades dels seus éssers estimats a conseqüència de processos migratoris, catàstrofes naturals, conflictes bèl·lics, etc.
- Transmissió de missatges a països on la comunicació a través dels canals habituals no és possible.

L'any 2021 s'han obert 50 casos nous de recerques, un augment considerable respecte als anys anteriors.

En relació amb la tipologia de casos, prioritàriament han estat:

- Recerques de familiars que han tractat d'accedir a Espanya per via irregular, majoritàriament, via marítima, amb els quals s'ha perdut el contacte posteriorment. Aquest tipus de casos ha augmentat notablement respecte d'anys anteriors.
- Recerques de familiars per separació per projectes migratoris.
- Recerques d'orígens biològics, és a dir, casos d'adopcions o absència dels progenitors, germans o altres familiars.

Pel que fa al reagrupament familiar, s'han portat a terme 4 consultes. Tres d'aquestes consultes no complien criteris per al reagrupament familiar i la darrera finalment no es va dur a terme per reagrupament familiar, ja que la família va ser reagrupada a través d'un vol d'evacuació d'Afganistan.

De casos de Serveis Socials Internacionals s'han dut a terme dues consultes.

8.2.7. Atenció a persones sol·licitants de retorn voluntari al país d'origen

Des del servei s'ha facilitat atenció social per a persones que volien retornar voluntàriament al seu país d'origen, amb un total de 14 consultes ateses per assessorament i informació sobre el programa de retorn voluntari a país d'origen. En els casos que ho han sol·licitat, s'han establert coordinacions i accions transversals amb els diferents consolats, ambaixades i entitats de retorn per facilitar la intervenció i que la persona o famílies poguessin retornar en els vols humanitaris per facilitar el retorn als diferents països.

8.3. Valoració qualitativa del servei

Durant l'any, totes les persones ateses han rebut informació, orientació i assessorament en relació amb les demandes realitzades, així com informació general de la ciutat de Barcelona i assessorament per fer front a la seva situació social, jurídica, sanitària i educativa.

Les famílies ateses han rebut una atenció adaptada a les necessitats dels menors a càrrec per tal de garantir un procés i una informació adequats a cada edat. Aquesta gestió ha implicat diferents tràmits, com l'escolarització dels menors, la coordinació amb centres educatius o equips d'atenció primària, serveis especialitzats, etc.

En referència a l'escolarització, s'ha mantingut la via de coordinació establerta en 2020 amb el Consorci d'Educació de Barcelona per a la consulta i derivació de casos, així com per canalitzar situacions i necessitats específiques dels nuclis familiars atesos i afavorir l'accés a beques escolars o ajudes a famílies en risc d'exclusió. També s'han mantingut els espais d'interconsulta en matèria d'infància en risc amb els EAIA de Les Corts i EAIA Sants, i s'han mantingut canals de coordinació per aquells casos en què es valorava una situació de risc o es necessitava una consulta o complementació del cas.

Pel que fa al perfil de les persones ateses, durant el primer semestre del 2021, el perfil d'atenció eren persones i/o nuclis familiars que ja disposaven d'un bon nivell d'autonomia i/o vinculació a la ciutat o, fins i tot, que no havien presentat anteriorment necessitat de suport per part d'un servei social, però ha estat necessari facilitar seguiment social perquè la situació s'ha vist agreujada per la Covid-19.

Durant el segon semestre del 2021, i amb motiu de la millora en les restriccions de mobilitat internacional, ha tornat a incrementar el nombre de persones recentment arribades a la ciutat de Barcelona i s'ha facilitat el seu procés d'acollida a la ciutat.

Així mateix, el perfil d'atenció també ha vist una modificació amb el creixement de les demandes d'atenció de persones soles. Aquest fet es vincula a la priorització de l'atenció de persones que es troben en situació de sensellarisme, a l'augment de recursos d'allotjament creats per fer front a la situació de sensallerisme durant la crisi sanitària i al nou funcionament de derivació a recursos municipals, on és necessària la derivació per part del servei social referent.

8.4. Conclusions

Les dades presentades al llarg de la memòria 2021 confirmen que el Servei d'Atenció Social del SAIER continua desenvolupant un gran paper dins de la ciutat de Barcelona, tractant-se d'un servei pioner i especialitzat que ha anat evolucionant i adaptant la seva atenció a les diferents casuístiques i realitats socials.

Com s'ha exposat al llarg de la memòria, una de les grans capacitats del servei ha estat la d'adaptació a les diferents situacions, fent del SAIER un servei al qual la seva dilatada experiència li ha permès una millor adaptació i flexibilitat per atendre les diferents necessitats sorgides davant els diferents fluxos migratoris. Les situacions, els fluxos migratoris i els perfils de les persones ateses canvien, fet que provoca una necessitat d'adaptació i de cerca de noves metodologies i nous models d'atenció.

A escala de ciutat s'ha treballat coordinadament per tal d'establir els diferents perfils d'atenció social de la ciutat de Barcelona. Fruit d'aquestes coordinacions s'ha aconseguit un perfil d'atenció més definit, que es tradueix en una atenció més eficaç i qualitativa per garantir l'acollida a la ciutat de les persones recentment arribades.

Amb la consolidació de l'UPA al llarg del 2021 i la realització del triatge de les demandes socials s'ha assolit que les llistes d'espera s'hagin reduït notablement.

L'augment de l'atenció de caràcter prioritari tant de les urgències socials com de les persones vulnerables en situació de sensellarisme implica una atenció immediata sense llistes d'espera i millora significativament la qualitat de l'atenció facilitada. Tanmateix, és necessari reflexionar sobre com dimensionar els recursos humans i materials necessaris per dur a terme aquest tipus d'atenció i poder fer front a totes les demandes.

En el segon semestre de l'any, amb l'obertura de fronteres, s'ha incrementat el nombre de persones i/o famílies ateses que presenten una situació de vulnerabilitat social, agreujada per la crisi sanitària a país d'origen. Davant d'aquests casos els i les referents socials s'han trobat dificultats per fer front a la cobertura de necessitats bàsiques de la població objecte, donat que els recursos són limitats.

Al llarg del 2021 l'equip ha treballat dividit en dues ubicacions diferents. Aquesta dificultat ha suposat un repte al qual el servei s'ha adaptat amb èxit.

El repte és el camí a recórrer cap a la consecució d'un nou i únic equipament que doni cabuda a tot l'equip d'atenció social del SAIER i millori significativament la qualitat en l'atenció a les persones.

9. SERVEI D'INFORMACIÓ I MATRICULACIÓ A CURSOS DE CATALÀ (GESTIONAT PEL CPNL)

9.1. Anàlisi de dades

El servei d'atenció al públic del Centre de Normalització Lingüística de Barcelona al carrer Tarragona va tancar a mitjans de març del 2020 a causa de l'alerta sanitària, quan es va iniciar el confinament de la població. Des d'aquell moment i fins a l'actualitat, el servei s'ha continuat prestant però de manera telemàtica, amb un desviament de trucades del telèfon del servei al SAIER a la seu del CNL del carrer Avinyó (Espai Avinyó - Llengua i Cultura). També s'han mantingut informades totes les entitats que integren el SAIER i la direcció del servei, dels períodes i dels processos d'inscripció als cursos de català.

Amb el retorn gradual a la presencialitat, a partir de setembre del 2021 ja s'han pogut organitzar a l'aula del SAIER del carrer Tarragona dos cursos trimestrals presencials amb un total de 31 inscrits. Cal recordar que les mesures sanitàries recomanaven restriccions pel que fa a l'aforament. Els nivells que s'hi han impartit han estat l'inicial (A1), i el bàsic (A2).

El CNL de Barcelona hi ha continuat dedicant una jornada completa d'una professora que fa classe a les tardes. La resta de cursos de la seva jornada els ha fet de manera virtual o en línia.

9.2. Intervenció realitzada

Donada la situació, no és possible fer una comparativa de dades amb altres anys i saber si ha crescut o disminuït el nombre d'usuaris del SAIER que demanen fer un curs de català, ja que, des del moment en què es va fer la derivació telefònica a les oficines del CNL ha estat impossible destriar les persones que es deriven des del SAIER.

9.3. Reptes de futur

A partir de la millora de la situació sanitària s'augmentarà la presencialitat dels cursos de català programats a la seu del SAIER. La previsió és de poder-ne fer dos de trimestrals, si es disposa de l'aula dos dies a la setmana, i augmentar-ne el nombre fins a quatre si hi ha disponibilitat d'aula els altres dos dies.

Es continuarà treballant per oferir al màxim la continuïtat dels cursos pel que fa a horaris i centres, i es mantindran les mesures per aprofitar millor les places ofertes, cobrint les baixes que es produeixin durant els primers dies de classe amb persones de la llista d'espera.

S'anirà valorant conjuntament amb els responsables de l'Ajuntament de Barcelona el retorn a la presencialitat del servei d'atenció al públic. Mentrestant, se seguirà fent amb desviament de trucades i atenció personal des de les delegacions del CNL de Barcelona.

10. SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC EN PROTECCIÓ INTERNACIONAL (AJPI)

Per tal de garantir l'efectiu exercici del dret de tota persona, recollit en l'article 13.4 de la CE, a sol·licitar protecció internacional, es fa imprescindible oferir a les persones l'assistència legal i jurídica adient davant la complexitat del procediment administratiu que es vol iniciar.

A aquest efecte, des del SAIER es presta el servei d'assessorament jurídic durant tot el temps que duri el procés de determinació de la necessitat, o no, d'atorgar la protecció internacional, per tal d'orientar en la correcta formalització de la sol·licitud i en l'obtenció d'una resolució satisfactòria.

Per dur a terme aquest assessorament i assistència durant el 2021 en el SAIER, el programa ha comptat amb un equip de professionals jurídics especialitzats/des en la matèria i en la protecció dels drets humans, i un professional per tasques administratives de suport, coordinats per l'assessora jurídica responsable de la coordinació del servei.

10.1. Context de la protecció internacional a Espanya

Malgrat la paralització del procediment durant l'Estat d'Alarma i, després d'ell, del gran col·lapse que va haver-hi degut a les sol·licituds que van quedar pendents de presentar, l'any 2020 va acabar amb la formalització de 88.826 sol·licituds de protecció internacional presentades a Espanya.

Enguany, la formalització de peticions de protecció internacional ha disminuït notablement a 65.404. Aquesta reducció és conseqüència de diferents factors com:

- Les restriccions a causa de la pandèmia (reducció de la presencialitat i l'aforament en oficines administratives i comissaries).
- Les dificultats existents amb vols d'Amèrica Llatina, principals demandants de protecció internacional.
- La gran dificultat que existeix per iniciar el tràmit, ja que, almenys a la província de Barcelona, no hi ha hagut cites disponibles per realitzar la manifestació de voluntat.

Durant el 2021, els problemes han subsistit a la província de Barcelona i s'ha constatat l'incompliment sistemàtic del termini establert en la Directiva de Procediments de 2013 per registrar la sol·licitud, tres dies hàbils, si és davant autoritat competent, i un màxim de sis dies hàbils, si no ostenta la competència.

D'altra banda, l'any 2020 va finalitzar amb 94.528 sol·licituds pendents de resolució. Si se sumen a les sol·licituds del 2021, s'observa un total de 159.932 sol·licituds, de les quals se n'han resolt 71.830, amb els següents resultats:

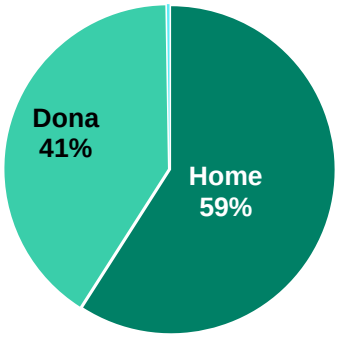
- 71,7% resolucions denegatòries.
- 7,5% concessions de l'Estatut de Refugiat.
- 2,8% concessions de protecció subsidiària.

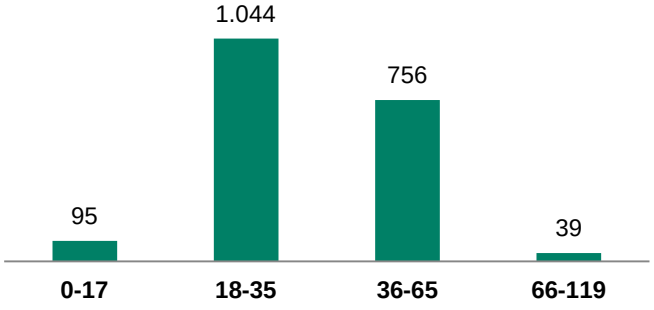
- 18% autoritzacions de residència per raons humanitàries. Aquest alt percentatge es deu, en la seva gran majoria, a les sol·licituds que es resolen de la població procedent de Veneçuela.

10.2. Anàlisi dels perfils d'atenció

Les persones que han acudit al servei d'assessorament jurídic per a sol·licitants de protecció internacional (AJPI) durant l'any 2021 han disminuït en comparació amb l'any passat, amb un total de 1.934 persones usuàries, respecte a les 3.125 persones ateses durant l'any 2020. Un dels principals motius per a aquesta reducció ha estat que els vols amb Amèrica Llatina, principals països de procedència de les persones sol·licitants de protecció internacional, s'han vist restringits per la situació de pandèmia i només s'han començat a reactivar a principis de juny del 2021 amb certa normalitat.

Les restriccions de mobilitat no només han afectat la procedència de les persones ateses, sinó també a la seva classificació per gènere, ja que les dones tendeixen a arribar al país per aeroport i altres vies segures, mentre que les vies més perilloses d'arribada són més utilitzades pels homes. Així doncs, enguany cal destacar el descens de dones ateses, que han passat de representar un 47% en 2020 a un 41% del total de persones ateses durant el 2021.

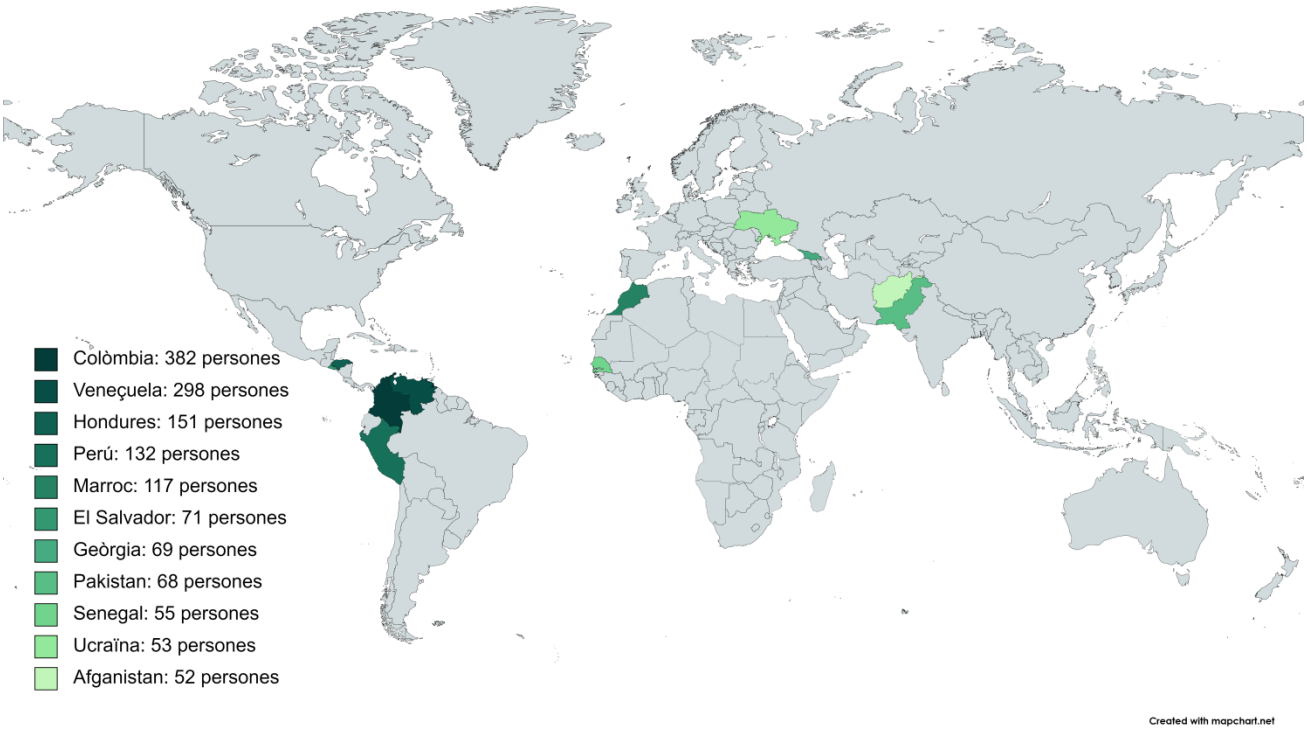




Pel que fa a l'edat, aquest any no s'han produït grans canvis, ja que el grup majoritari de persones ateses continua sent el de persones joves d'entre 18 i 35 anys, seguit de les persones adultes d'entre 36 i 65 anys. Tanmateix, també s'ha observat un increment en l'atenció de menors d'edat, que ha augmentat de 52 menors atesos en 2020 a 95 en 2021.

Respecte a les nacionalitats, enguany els principals països dels quals són nacionals les persones ateses pel servei han estat, en primer lloc, Colòmbia, amb 382 persones ateses, seguida de Veneçuela, amb 298 persones, Hondures, amb 151 persones, el Perú, amb 135, el Marroc, amb 117, i el Salvador, amb 71 persones.

S'ha de destacar igualment el nombre de persones sol·licitants de protecció internacional procedents d'Ucraïna, 53, i l'Afganistan, 52.



A Colòmbia, l'acord de pau celebrat en 2016 entre les Forces Armades Revolucionàries de Colòmbia (FARC) i el govern va posar fi a 52 anys de conflicte armat amb aquesta guerrilla i, en un primer moment, va disminuir significativament la violència relacionada amb el conflicte. No obstant això, des de llavors la violència ha adoptat noves formes i, en 2021, han augmentat els abusos per part de grups armats. A aquesta situació, es van unir els fets esdevinguts entre finals d'abril i mitjans de juny, quan desenes de milers de persones van sortir als carrers de Colòmbia a protestar per una proposta de reforma tributària, la desigualtat econòmica, la violència policial i l'escassa protecció per a comunitats vulnerables en zones remotes.

Actualment, Veneçuela travessa una emergència humanitària complexa, amb milions de persones que no tenen accés a l'atenció sanitària bàsica, ni una nutrició adequada, i hi ha un accés limitat a l'aigua potable en llars i centres de salut. Igualment, continuen persistint execucions extrajudicials i desaparicions forçades de curta durada i s'han empresonat a opositors, jutjat a civils en tribunals militars, torturat a detinguts i reprimit a manifestants. En novembre del 2021, el fiscal de la Cort Penal Internacional (CPI) Karim Khan va anunciar la seva decisió d'iniciar una recerca sobre possibles crims de lesa humanitat comesos a Veneçuela.

Al Perú, la pandèmia de la Covid-19 i les mesures que es van adoptar per controlar-la van tenir un impacte devastador en termes de pobresa i desigualtat. Per la seva part, el crim organitzat continua afectant la societat hondurenya i obliga moltes persones a abandonar el país. Els grups més vulnerables a la violència són els periodistes, ambientalistes, defensors de drets humans, persones lesbianes, gais, bisexuals i transgènere (LGBT), i persones amb discapacitat.

A l'Afganistan, després de la presa del país per part dels talibans s'ha deslligat una crisi humanitària i de drets humans cada vegada més accelerada. Els talibans immediatament van fer retrocedir els avanços en els drets de les dones i la llibertat dels mitjans de comunicació. Es van tancar la majoria de les escoles

secundàries per a nenes i es va prohibir a les dones treballar en la majoria dels llocs governamentals i en moltes altres àrees.

Els talibans van colpejar i van detenir a periodistes; molts mitjans de comunicació van tancar o van reduir dràsticament els seus informes, en part perquè molts periodistes van haver de fugir del país. A moltes ciutats, els talibans van buscar, van amenaçar i, a vegades, van detenir o executar a exmembres de les Forces Nacionals de Seguretat Afganeses (ANSF), funcionaris del govern anterior o membres de les seves famílies.

Les autoritats espanyoles van traslladar per via aèria a 2.206 afganesos a Espanya a l'agost, després de la presa del poder pels talibans a l'Afganistan.

A El Salvador, les "mares" continuen exercint control territorial en alguns veïnats i extorqueixen a residents de tot el país. Aquests grups també recluten per la força a nens i nenes i sotmeten a abús sexual a dones, nenes i persones lesbianes, gais, bisexuals i transgènere (LGBT).

En el cas d'Ucraïna el conflicte armat a la regió de Donbas continua representant una greu amenaça per a la seguretat de la població civil i impedeix l'accés a aliments, habitatges adequats, escoles i a la sanitat.

Segons l'agència de l'ONU per als refugiats, ACNUR, fins al 31 d'octubre, almenys 33.706 persones havien arribat de manera irregular per mar a la península, a les Illes Canàries, a l'oceà Atlàntic, i a les ciutats de Ceuta i Melilla, mentre que 1.068 ho van fer per terra. Aquestes xifres no inclouen les dades relatives a les arribades a partir del 17 de maig a Ceuta. Fins a mitjans de setembre, s'estimava que 1.025 persones havien mort o desaparegut en la mar durant l'any en ruta cap a Espanya, la majoria d'elles a l'Atlàntic, segons l'Organització Internacional per a les Migracions.

Entre el 17 i el 19 de maig, es calcula que unes 10.000 persones van entrar a Ceuta, nadant o superant la frontera de la platja, després que les autoritats marroquines deixessin, pel que sembla, d'aplicar els controls fronterers després d'una disputa diplomàtica amb Espanya.

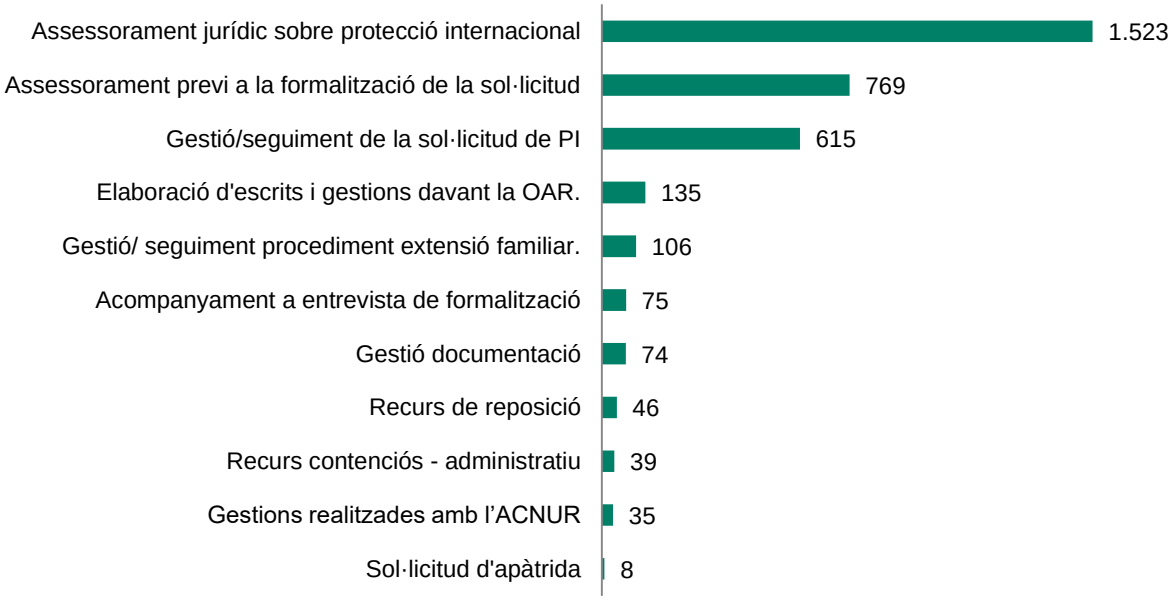
10.3. Intervenció realitzada

Contràriament a la reducció en el nombre de persones ateses pel servei durant l'any, les activitats realitzades per part del servei han crescut, a conseqüència de l'augment de seguiments necessaris amb les persones sol·licitants d'asil ateses al SAIER i a causa dels nous requisits per optar a les ajudes del sistema d'acollida estatal.

Pel que fa a la tipologia d'intervenció, enguany s'ha prioritzat l'atenció telefònica, dirigida principalment a l'explicació del procediment de protecció internacional i a resoldre dubtes sobre aquest. El total d'atencions telefòniques realitzades de forma efectiva ha estat de 1.541, mentre que, en el cas de les atencions presencials, s'han portat a terme un total de 996 cites, adreçades, principalment, a preparar de manera correcta les entrevistes.

A continuació es pot observar el desglossament de les activitats portades a terme segons la tipologia de les consultes de les persones ateses pel servei.

Principals accions realitzades



Durant aquest 2021, s'han incrementat les resolucions denegatòries del procediment de protecció internacional i, per tant, s'han presentat més recursos, tant de reposició, incloent-hi la sol·licitud de la mesura de suspensió de la resolució denegatòria perquè la persona pugui continuar treballant, com recursos contenciosos administratius. En total s'han tramitat 85 recursos.

També s'han fet 75 acompanyaments a l'Oficina d'Estrangeria per a la formalització de la sol·licitud de protecció internacional. Cal destacar que continua havent un sol dia per fer les entrevistes, enfront dels dos que hi havia abans de la pandèmia.

És important, també, fer esment a l'atenció, durant el mes d'agost, de totes les persones afganeses que necessitaven accedir al servei de manera urgent, després de la presa del país per part dels talibans. Les principals accions en aquest cas van ser la presentació d'escrits d'impuls, en cas que la sol·licitud de protecció internacional no s'hagués resolt per part de l'Oficina d'Asil i Refugi (OAR), el contacte amb l'ACNUR, la presentació de re-agrupacions familiars o les demandes de resolució urgent de les mateixes sol·licituds de re-agrupació, en cas que ja s'haguessin presentat.

D'altra banda, al mes d'octubre es van poder recuperar les xerrades grupals de forma presencial a les seus del SAIER i, fins a finals d'any, es van realitzar un total de 14 sessions grupals informatives amb 78 assistents.

Finalment, si s'observa el nombre de persones ateses mes a mes pel servei, s'adverteix un augment exponencial de les persones en els últims mesos de l'any, coincidint amb una major obertura de les restriccions de mobilitat. Així doncs, el servei ha passat d'atendre 145 persones al gener, a atendre 300 persones a l'octubre, 298 al novembre i 281 al desembre.

11. SERVEIS COMPLEMENTARIS

11.1. Servei de Retorn Voluntari

El Servei de Retorn Voluntari SAIER es va posar en marxa fa 8 anys i facilita atenció individualitzada a persones que volen retornar al seu país d'origen i no disposen dels mitjans econòmics suficients per fer-ho.

El servei ofereix informació integral i actualitzada sobre els programes estatals de retorn, informa de les alternatives, assessora respecte al procés, deriva a altres recursos i tramita les sol·licituds de retorn de les persones sense referent social. A més, valora l'activació d'altres recursos o serveis del SAIER i dona suport a tècnics municipals per a la realització dels informes socials per al retorn. Finalment, si la persona decideix no retornar, se la pot adreçar a altres serveis, per a la recerca de feina, per rebre informació sobre la xarxa municipal de recursos per a persones sense llar, etc.

Des de l'any 2013, el servei dinamitza el Grup de Treball Retorn Voluntari SAIER & Entitats gestores de programes de retorn que operen a la ciutat. Aquest grup permet potenciar un treball en xarxa i coordinat, en el marc del qual, fins a finals d'anys, s'han realitzat 32 reunions.

El 2021 ha estat un any de consolidació dels canvis de millora del programa implementats a finals del 2020, que han permès assolir els objectius esperats en assumir la realització de l'informe de vulnerabilitat social:

- Ha augmentat el nombre de persones que culminen el procés de retorn, en comparació amb els casos finalitzats abans de la implementació del pla de millora.
- S'ha reduït notablement el temps d'espera per preparar l'informe social per al retorn, passant de tres mesos d'espera per accedir a una cita amb un/a treballador/a social de Creu Roja, a oferir cites en un període de tres dies amb la tècnica de retorn.

Així mateix, aquesta millora ha comportat:

- L'establiment d'una única professional de referència per a l'usuari al llarg de tot el procés. Això ha permès que:
    - L'usuari no hagi de repetir el seu relat de vida amb diferents professionals i se'l revictimitzi.
    - Es pugui realitzar un acompanyament personalitzat, pròxim i eficaç.
    - Sigui més fàcil el procés de gestió i tramitació del retorn.
    - S'ofereixi una major especialització, seguiment i continuïtat.
- El reforç del treball en xarxa amb altres professionals i la descongestió en les agendes del servei d'atenció social de Creu Roja-SAIER.
- L'equiparació del temps de tramitació de les sol·licituds de retorn de les persones usuàries del perfil SAIER amb el de les persones usuàries d'altres serveis (fins a tres mesos). Es dona un tracte més just i equitatiu reduint les desigualtats entre serveis.

- Una gestió àgil, amb la qual s'ha pogut evitar el dilatat temps d'espera que podia produir un empitjorament de les situacions de vulnerabilitat i precarietat.
- Una major accessibilitat a les places disponibles per al retorn per a les persones usuàries del SAIER. Davant l'escassesa de places disponibles, el temps d'espera per sol·licitar l'entrada a programa comportava que les places s'adjudiquessin a altres persones i que les persones ateses per Creu Roja-SAIER tinguessin reduïdes les possibilitats per beneficiar-se del programa.
- Una major capacitat d'actuació i seguiment dels casos i una major especialització i continuïtat del programa, amb repercussions directes en la satisfacció de les persones.

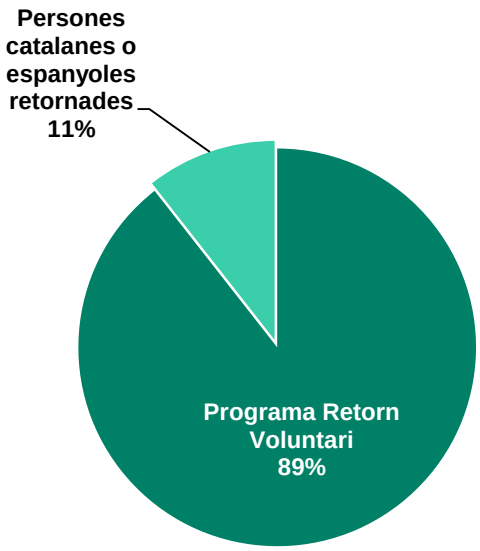
Per tant, durant el 2021 s'ha pogut millorar el procés d'atenció, així com s'ha pogut ajudar a la descongestió de les agendes de Creu Roja, optimitzant la intervenció i l'abast del programa. Tot amb l'aprofitament de recursos i la satisfacció dels beneficiaris en el procés. Per tot el que s'exposa, es valora molt positivament la implementació de la prova pilot del programa i es proposa la implementació definitiva dels canvis introduïts.

11.1.1. Anàlisi dels perfils d'atenció

Durant el 2021, dins el marc del programa de retorn voluntari, s'han atès un total de 520 persones residents a la ciutat de Barcelona. D'aquestes, el 93% han estat adultes i el 7% menors. És important comentar que les persones sol·licitants d'informació de retorn voluntari van arribar a la ciutat a partir de diferents processos migratoris: immigració o protecció internacional.

Enguany, s'han accentuat les situacions de vulnerabilitat de les persones que s'han dirigit al servei, ja sigui perquè es trobaven en situació de carrer, amb problemes de salut (física i/o psicològica), o amb processos de desnonament o altres situacions complexes, en tots els casos reflectint majors situacions de vulnerabilitat, fragilitat i pobresa.

Aquest fet ha provocat que s'hagi de realitzar un major seguiment amb les persones ateses, amb un nombre superior de cites per persona respecte a altres anys. Aquest canvi ja es va iniciar en el 2020, però enguany s'ha consolidat. En conseqüència, s'ha registrat un notable increment d'atencions entre 2020, amb 660 atencions, i 2021, on s'han realitzat un total de 740 atencions.

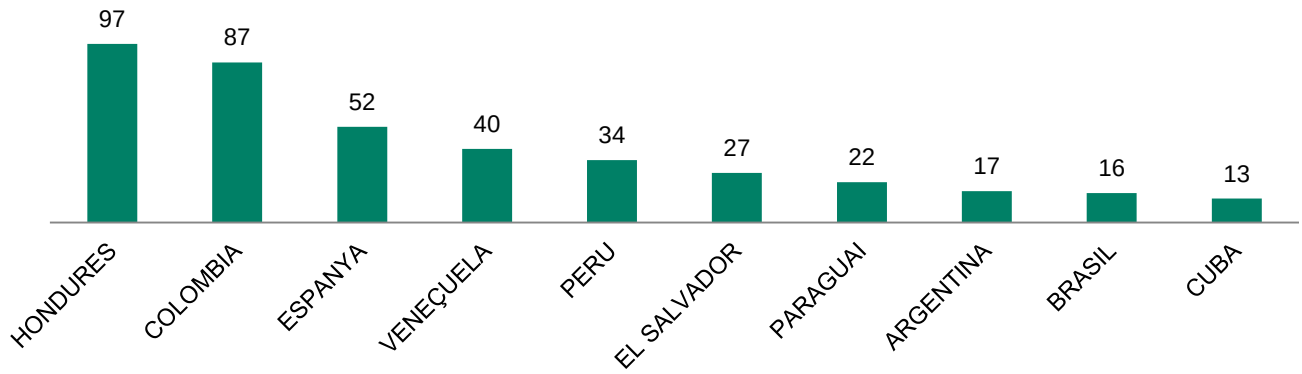


Tot i que els darrers anys la majoria de consultes han estat relacionades amb el retorn a país d'origen, enguany s'ha identificat un important increment de consultes ateses a persones espanyoles o catalanes que ha retornat aquí, passant de representar un 2% del total de persones en 2020 a un 11% en 2021.

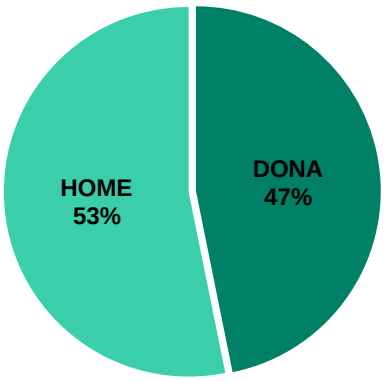
Per altra banda, també s'ha detectat durant el 2021 un increment en la demanda d'informació sobre els programes i informacions especialitzades de retorn voluntari per part de professionals d'altres serveis i associacions, tant de la ciutat de Barcelona com d'altres municipis.

En els casos de persones que han estat ateses socialment per altres serveis, ha suposat una coordinació continuada amb els/les professionals de Serveis Socials, el SIS (Servei d'Inserció Social), consolats, albergs i hospitals, entre altres.

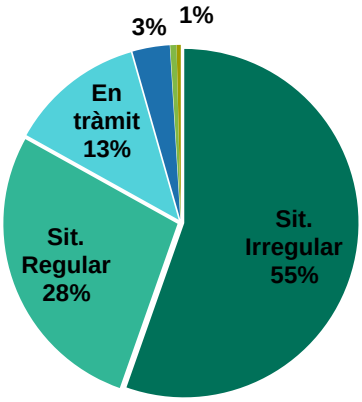
Al llarg del 2021 s'han atès persones de 46 nacionalitats diferents des del servei de retorn voluntari. Com es pot observar a la gràfica que hi ha a continuació, les principals nacionalitats ateses al servei han estat de països llatinoamericans, els quals representen un 76% del total de persones ateses i l'únic país no llatinoamericà és Espanya, representat per les persones retornades.



Respecte al gènere, hi ha hagut una major atenció a homes amb un 53% del total, versus el 47% de dones, una relació de dades estable respecte anys anteriors.



Situació administrativa: Tot i que els programes oficials de retorn voluntari s'adrecen a persones extracomunitàries en situació administrativa regular o irregular, tal com s'observa a la gràfica, al Servei de Retorn Voluntari del SAIER també s'atén a persones amb altres situacions, perquè no es vol deixar d'atendre a cap persona. Un exemple són les persones d'origen comunitari (enguany, s'han atès un 3% de persones nacionalitzades espanyoles i un 1% d'origen espanyol). En aquests casos s'han cercat alternatives als programes oficials que s'han explorat en funció de cada persona, com l'orientació a serveis socials, coordinació amb consolats, associacions sense ànim de lucre, SIS, etc. Cal recordar que en el cas de les persones menors d'edat no existeix el requisit de la situació administrativa.



Segons les dades del programa de retorn voluntari i les persones ateses al llarg del 2021, s'ha reduït el nombre de persones en tràmit d'un 30% a un 13%, mentre que ha augmentat considerablement el nombre de persones en situació regular, d'un 9% a un 28%.

Catalans / Espanyols Retornats

El perfil d'atenció de persones catalanes/espanyoles retornades ha incrementat notablement al llarg de l'any 2021 respecte d'anys anteriors amb un 11% de les atencions realitzades (55 casos). Hi ha dos grans programes per aquests perfils, un del Ministeri de Treball, Migracions i Seguretat Social del govern d'Espanya i un altre de la Generalitat de Catalunya.

L'atenció que s'ha fet per a aquestes persones ha estat menys especialitzada, per la qual cosa s'ha donat la informació genèrica perquè les persones es poguessin posar en contacte amb l'administració corresponent per ampliar-la (Ministeri de Treball, Migracions i Seguretat Social del govern d'Espanya i/o Secretaria d'Immigració de la Generalitat de Catalunya).

Lluny de la idea de les persones espanyoles/catalanes nascudes aquí que han estat un temps fora i ara retornen, el perfil de la majoria de les persones ateses és de doble nacionalitat, l'espanyola adquirida en origen i que mai havien estat abans a Espanya.

11.1.2. Programes oficials de Retorn Voluntari

Un dels punts més enriquidors del Servei de Retorn Voluntari SAIER i que el fa pioner és tenir la informació actualitzada sobre els programes oficials que operen a la ciutat de Barcelona. Això és important perquè les entitats gestores van obrint i tancant programes al llarg de l'any, perquè es pot tancar un tipus de programa o afegir un país beneficiari en qualsevol moment, o perquè pot passar que només estigui actiu el projecte per a persones en situació irregular. La manera de poder tenir la informació actualitzada ha estat que aquest servei sigui el punt de referència perquè quan hi ha canvis dins les entitats gestores dels programes, aquestes els notifiquin al SAIER. D'aquesta manera, la informació que es dona des d'aquest servei sempre està totalment actualitzada en benefici de les persones interessades.

També continua existint una considerable manca de places i recursos de retorn voluntari per a la demanda que comporta que les entitats acaben el pressupost a principis d'any i es queden sense la possibilitat de tramitar més retorns fins que no arriba el finançament de la nova convocatòria, inclús en els casos d'extrema vulnerabilitat. Per aquest motiu, tot i que s'ha realitzat un treball en xarxa i coordinat, són pocs els casos que s'han pogut derivar a les entitats amb representació a Catalunya; AESCO I CEPAIM. A diferència d'altres anys també s'han fet 9 derivacions a l'entitat Treball Solidari que anys anteriors no estaven en actiu.

Davant d'aquesta manca de places insuficient per a la demanda existent, el 2021 ha estat el tercer any que s'ha comptat amb una convocatòria extraordinària i independent gestionada per l'Organització Internacional de las Migracions (OIM). Aquesta convocatòria funciona sense limitació de pressupost al llarg de l'any a diferència de la resta d'entitats. Aquest fet ha permès una millora qualitativa del servei i una atenció continuada sense interrupcions per manca de pressupost fins a la següent convocatòria.

Per altra banda, cal destacar que arran de la pandèmia sanitària, a escala autonòmica, ha funcionat des del juliol del 2020 el Programa de Retorn Voluntari de la Generalitat (PRV), oferint una tipologia de retorn que ha permès tramitar els retorns més vulnerables i de caràcter més urgent sense ajut de reintegració a diferència del programa estatal (finançat pel MISSM). S'ha gestionat a través de l'entitat YMCA, a la qual s'han derivat un total de 10 casos.

11.1.3. Grup de Treball Retorn Voluntari SAIER & Entitats

Durant la primera meitat de l'any 2021 es va continuar treballant al *Grup de Treball Retorn Voluntari SAIER & Entitats,* per un treball en xarxa i coordinat que permetés garantir la qualitat del programa. Malauradament, aquestes reunions periòdiques s'han acabat paralitzant, cosa que ha repercutit notablement en el treball en xarxa, en les coordinacions i en la qualitat de l'atenció a les persones usuàries.

Les trobades que es van poder portar a terme durant la primera meitat de l'any van ser valorades exitosament amb un notable increment de la participació d'entitats i professionals que treballen amb el retorn. En total, en el primer semestre del 2021, es van realitzar dues trobades organitzades i liderades pel SAIER amb la presència de totes les entitats que treballen en l'àmbit del retorn voluntari i que tenen representació a Catalunya: CEPAIM, AESCO, OIM, ACOBE-VAE, YMCA, ACULCO, Treball Solidari i la Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya. D'aquesta forma, les reunions van passar de 6 professionals participants en les taules del 2020 a una participació de 14 professionals.

11.1.4. Conclusions

L'any 2021 ha estat un any de consolidació de les millores implementades a finals del 2020, amb una major atenció i eficàcia del servei ofert a les persones usuàries del programa i als professionals a qui s'ha assessorat i acompanyat en les tramitacions. Aquestes millores han repercutit en la ciutadania i han contribuït perquè el programa continués creixent i consolidant-se com a referent a la ciutat. Les dades així ho demostren amb un creixement del 0,8% de les atencions i l'augment dels retorns efectuats i de les sol·licituds tramitades.

Les millores que s'han identificat amb la consolidació del programa de retorn voluntari SAIER (assumpció de la realització de l'informe de vulnerabilitat social dins del servei) han estat les següents:

- Augment del nombre de casos que han culminat el procés de retorn, en comparació amb els casos finalitzats abans de la prova pilot de millora del programa.
- Disminució del temps d'espera en iniciar el tràmit (de 3 mesos a 3 dies).
- Establiment d'un professional de referència per a la persona sol·licitant al llarg de tot el procés.
- Acompanyament personalitzat, pròxim i eficaç.
- Procés de gestió i tramitació del retorn més fàcil.
- Major especialització, seguiment i continuïtat, aportant eficàcia i qualitat.
- Reducció de la duplicitat de tasques entre professionals i reforç del treball en xarxa.
- Reducció d'un empitjorament de les situacions de vulnerabilitat i precarietat amb la disminució del temps d'espera.
- Adquisició d'una major capacitat d'actuació i seguiment dels casos i major especialització i continuïtat del programa, amb repercussions directes en la satisfacció de les persones ateses i el resultat del seu procés d'atenció.
- Tracte més just i equitatiu reduint les desigualtats entre serveis.

Tanmateix, no s'han pogut acabar d'implementar altres millores substancials per al servei que estava previst desenvolupar al llarg d'aquest 2021 com per exemple la incorporació d'una intervenció grupal per temes de retorn voluntari i/o reprendre jornades informatives a serveis i professionals de la ciutat.

11.2. Servei d'Orientació Psicològica

El Servei d'Orientació Psicològica (SOP) va néixer per donar resposta al creixent augment de la demanda d'atenció psicològica que expressaven les persones usuàries del SAIER i de la detecció dels professionals de problemàtiques psicosocials complexes en els casos atesos des del servei. A més, aquest servei té com a objectiu donar suport als i a les professionals del SAIER davant situacions que puguin suposar sobrecarrega emocional així com afavorir la cohesió d'equip i el treball interdisciplinari.

Davant d'aquests factors, la funció del Servei d'Orientació Psicològica es defineix per tres àrees d'intervenció: l'atenció individual, la intervenció comunitària i el suport a professionals del SAIER. Per portar-les a terme, l'atenció es fa mitjançant entrevistes individuals presencials i telefòniques, i en coordinació amb altres serveis municipals.

A causa dels canvis dins de l'organització del SAIER arran de la pandèmia per la Covid-19, durant l'any 2021 el Servei d'Orientació Psicològica (SOP) va continuar donant suport al Servei de Primera Acollida, tal com es va decidir al 2020, reduint les hores d'atenció, gestió i suport a professionals.

Respecte a la intervenció realitzada, cal destacar que, si bé la quantitat de persones ateses ha variat molt poc significativament de les ateses al 2020, passant de 116 a 102 persones enguany, i que les cites programades s'han incrementat lleugerament respecte de l'any 2020, de 357 a 372, l'absentisme ha augmentat en un 300%.

Per altra banda, pel que fa a les derivacions rebudes de professionals del mateix servei, 15 persones del total de 102 han estat persones usuàries derivades del programa de Retorn Voluntari i 7 del servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional del SAIER (AJPI).

11.2.1. Perfils d'atenció

Pel que fa a l'anàlisi del perfil de les persones usuàries en funció del gènere, s'observa que un 65% de les persones ateses han estat dones respecte al 35% d'homes atesos, mentre que si es realitza la classificació segons el país d'origen, Colòmbia ha estat el principal país de les persones ateses (25%), seguit d'Hondures (11%) i Veneçuela (9%). Per tant els tres principals països de procedència de les persones ateses al servei representen el 45% del total. Del 55% restant han tingut una representació significativa les persones d'origen peruà (6%), brasiler (6%) i espanyol (6%).

Respecte a la situació administrativa en què es troben les persones usuàries del SOP, durant l'any 2021 s'han atès 38 de les persones que es trobaven en situació irregular i 37 en tràmit, essent principalment persones sol·licitants de protecció internacional. Les 27 persones restants tenien la seva situació administrativa regularitzada.

Per últim, tenint en compte la tipologia d'usuari, cal destacar que el 33% de les persones ateses han estat sol·licitants d'asil.

11.2.2. Intervenció realitzada

Respecte a les persones usuàries, la intervenció feta ha estat orientada a donar suport emocional, oferir un espai d'escolta i acompanyar en moments de patiment subjectiu. A més, a causa del context social singular del 2020/21, la simptomatologia i les problemàtiques presentades han requerit l'acompanyament fins que la persona ha pogut ser atesa pel recurs de la xarxa pública corresponent.

D'altra banda, s'han atès persones que inicialment tenien perfil d'atenció social del SAIER, però no feien aquesta demanda, per tant, l'atenció psicològica es realitzava des del SOP i no des del Servei d'Atenció Social SAIER-Creu Roja. Tanmateix, a causa de la Covid-19, moltes d'aquestes persones s'han trobat amb situacions de vulnerabilitat que han justificat la reorientació al servei d'atenció social, des d'on han repès l'atenció psicològica.

A més, des de la perspectiva d'intervenció psicosocial, s'ha treballat coordinadament amb diferents recursos de la xarxa de serveis de l'Ajuntament: Centres de Serveis Socials de Barcelona, PIADs, SATMI, SAPPIR, el Programa de Psiquiatria Transcultural del Vall d'Hebrón, Reagrupament Familiar i Centre LGTBI BCN, entre d'altres.

11.2.3. Valoració

Les mesures derivades de la situació particular que es va viure durant el 2020 han continuat vigents durant l'any 2021. Aquestes han implicat l'adaptació del recurs al format d'atenció telefònica, la qual cosa, en aquest cas, ha coincidit amb l'augment de l'absentisme en xifres alarmants (300%). Degut al fet de disposar de molt poques hores d'atenció presencial, tot i que s'han pogut anar combinant aquest tipus d'atenció amb la telefònica, ha resultat molt complex poder establir un vincle terapèutic sòlid amb les persones usuàries.

Així mateix, donada la situació de vulnerabilitat amb la qual usualment arriben les persones al servei, la situació d'emergència sanitària a nivell mundial viscuda al 2020 ha continuat generant un alt impacte social durant el 2021. Això ha implicat uns nivells molt alts d'angoixa i preocupació vital en la població atesa, dols complicats per trobar-se sense possibilitat de portar a terme les cerimònies adients o sense poder viatjar al país d'origen. A més, la pèrdua de la feina que, en la majoria dels casos, tot i ser precària, feia possible fer front a les despeses mínimes de les persones ateses va implicar la pèrdua d'una mínima autonomia per a la supervivència, fet que va agreujar la vivència de desemparament.

A banda, l'accés als serveis sanitaris i socials ha continuat sent molt difícil i els recursos d'atenció psicològica de la Xarxa de Salut Mental pública han estat insuficients per garantir una atenció a temps, amb perspectiva preventiva i de caràcter continuat.

Per concloure, tot i haver travessat dificultats externes al servei, s'ha pogut arribar a atendre gairebé la mateixa quantitat de persones que en anys anteriors, oferint a la població un espai d'escolta i de cura que ha permès afrontar en millor posicionament davant dels reptes quotidians i els derivats de realitzar un procés d'acollida en plena pandèmia.

Finalment, el Servei d'Orientació Psicològica deixarà d'estar actiu des que cobri vigència el nou concurs, per tant els objectius cap al 2022 es resumeixen en poder realitzar la derivació dels casos a recursos que puguin suplir aquest servei així com donar suport al Servei de Primera Acollida en matèria de gestió de casos que requereixin atenció psicològica.

11.3. Servei de Traducció i Interpretació (STI)

El Servei de Traducció i Interpretació és un servei del SAIER que té com a finalitat afavorir la comunicació entre el conjunt del servei i la població atesa que no domina cap de les llengües oficials de Catalunya.

Des d'aquest servei es procura la possibilitat de comunicació entre la persona immigrada o refugiada i els/les diferents professionals dels serveis del SAIER. La figura de l'intèrpret i la seva professionalitat és clau per a la bona comprensió de les demandes i necessitats de les persones usuàries.

L'STI gestiona totes les demandes d'interpretació oral i de traducció de documents:

- El servei d'interpretació oral està adreçat a persones que han arribat a Espanya fa menys de dos anys i facilita un/a intèrpret perquè puguin expressar amb claredat la seva demanda, de forma que els/les professionals puguin realitzar el diagnòstic i el tractament adient de cada cas.
- El servei de traducció de documents s'encarrega de traduir els documents que siguin imprescindibles per a la resolució dels expedients generats des del SAIER respecte a les persones ateses i que calguin gestionar tant internament com cap a organismes externs (ex.: sol·licituds d'asil).

El servei disposa d'una borsa de 27 professionals que parlen un total de 28 idiomes, entre els quals es troben les llengües més habituals en el servei i d'altres més minoritàries: àrab clàssic, àrab magrebí, urdú, rus, ucraïnès, wòlof, bengalí, hindi, panjabi, fula, mandinga, amazic, serbi, bambara, farsi, dari, georgià, xinès, etc.

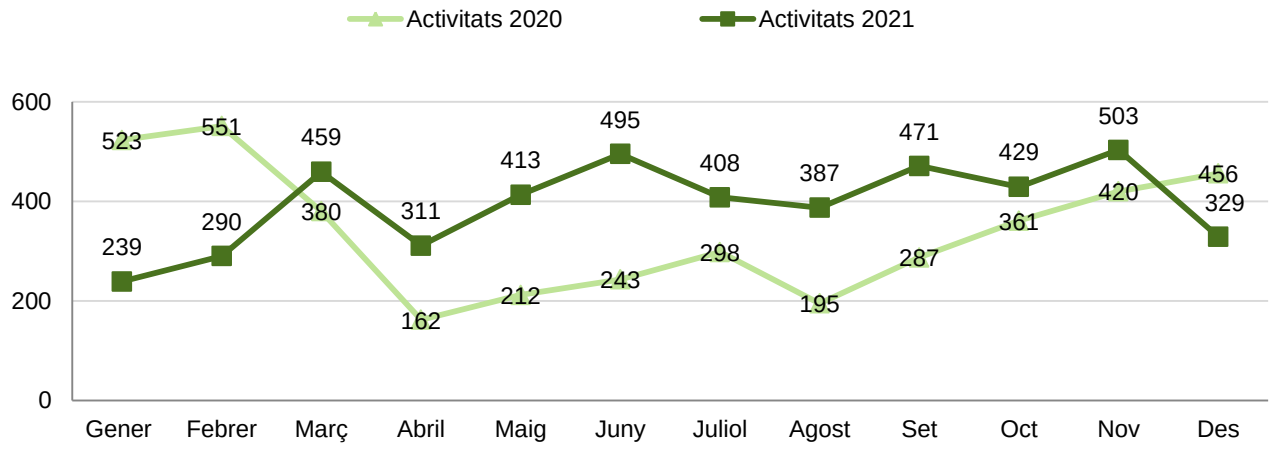
11.3.1. Anàlisi de dades

Durant l'any 2021 des del servei s'ha atès a un total de 1.809 persones o nuclis familiars diferents, xifra que representa un augment d'un 21,4% respecte a l'any anterior. Aquest increment és conseqüència de la reducció del nombre de persones usuàries durant l'any 2020, amb motiu del confinament i del tancament de fronteres per la pandèmia de la Covid-19, i de la regularització dels fluxos migratoris durant l'any 2021.

Cal tenir en compte que, en relació amb el total de persones usuàries, moltes d'elles han necessitat més d'una visita amb intèrprets, i que s'han visitat amb diferents serveis especialitzats del SAIER. Així doncs, des del servei s'han realitzat un total de 4.734 activitats entre serveis d'interpretació oral, traduccions escrites i serveis en llengua de signes.

Si s'observa l'evolució mensual del servei enguany, destaca l'augment exponencial de les activitats de l'STI, durant el segon i tercer trimestre de l'any, de les activitats realitzades i el descens d'activitats durant el mes de desembre, a causa de l'arribada de nuclis familiars de procedència llatinoamericana i a la reprogramació de cites per l'impacte de la sisena onada de la Covid-19 en els equips d'atenció.

Evolució mensual de les activitats de l'STI (comparativa 2020-2021)

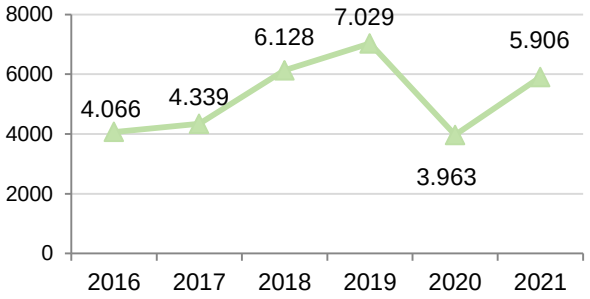


11.3.2. Servei d'interpretació oral

Evolució de les peticions de serveis

Com es mencionava a l'apartat anterior, amb motiu de la Covid-19, durant l'any 2020 van disminuir les peticions d'intèrprets. Tanmateix, amb la tornada gradual a la normalitat durant aquest 2021, les peticions s'han incrementat un 49% i s'ha arribat a un total de 5.906 peticions, amb una mitjana de 492 peticions mensuals. Tal com es pot observar a la gràfica de la dreta, cal retrocedir a l'any 2018 per trobar uns valors de sol·licituds similars.

Evolució de les peticions anys



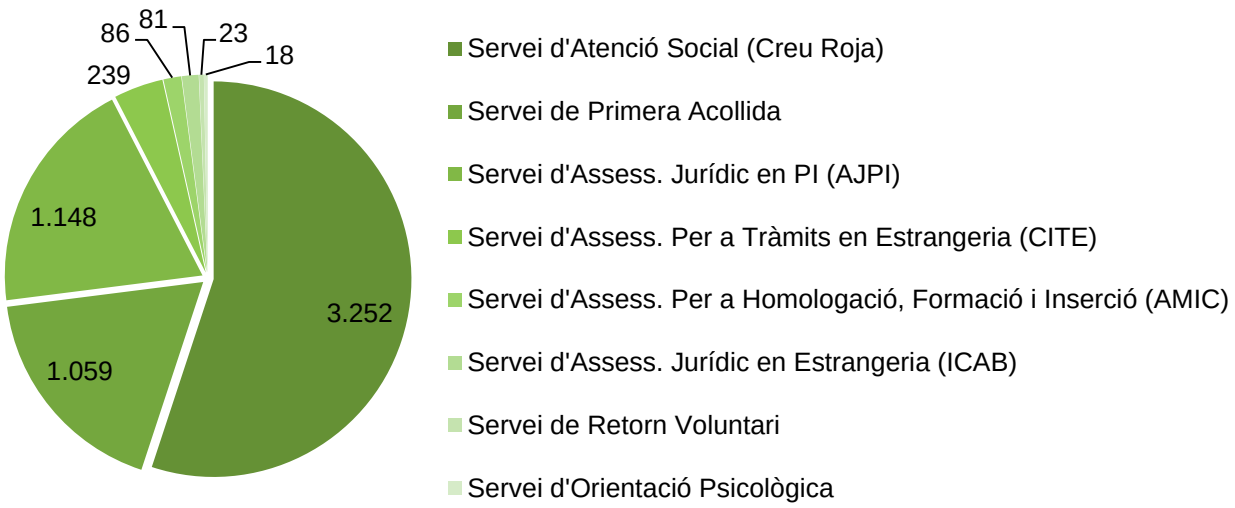
	Peticions			Servei realitzat		
	Urgències	Ordinàries	TOTAL	Urgències	Ordinàries	TOTAL
2020	1.311	2.652	**3.963**	1.244	1.858	**3.102**
% 2020	33%	67%	100%	40%	60%	100%
2021	2.582	3.324	**5.906**	2.375	2.255	**4.630**
% 2021	44%	56%	100%	51%	49%	100%
Creixement interanual	**97%**	**25%**	**49%**	**91%**	**21%**	**49%**

Les 4.630 peticions de serveis realitzats han suposat un total de 3.805 hores d'interpretació oral, les quals representen un augment del 38,65% respecte a l'any 2020 amb 1.060,57 hores més.

Pel que fa a l'atenció facilitada, l'equip d'intèrprets ha continuat realitzant les interpretacions de forma telefònica, tal com es va implementar durant el 2020 per la pandèmia, amb trucades a tres. No obstant això, hi ha hagut algunes atencions presencials, excepcionalment, per la complexitat dels casos a atendre.

Interpretacions realitzades

Peticions per servei especialitzat distribuïts segons pes en el servei



El Servei d'Atenció Social de Creu Roja és el servei que tradicionalment fa un major ús del Servei de Traducció i Interpretació, ja que el seu perfil de persones usuàries se centra en les persones immigrades i refugiades recentment arribades a Espanya, és a dir, persones que acostumen a desconèixer el català i el castellà, amb excepció dels nacionals de països llatinoamericans. A més, per la confidencialitat dels temes que es tracten no es permet l'assistència de familiars o amics que puguin realitzar funcions d'interpretació.

En el servei d'atenció social també hi ha hagut un volum important de serveis d'interpretació urgent per poder dur a terme atencions, en el dia, de persones en situació d'urgència social o en situacions de vulnerabilitat.

El Servei Primera Acollida és el segon servei del SAIER que ha necessitat més serveis d'interpretació durant aquest any.

Tot i que el conjunt del seu equip parla al voltant de 22 idiomes, l'estructura de treball telemàtic i l'alt volum de persones recentment arribades que s'han atès en situació d'urgència i que no parlen català o castellà no han permès que es puguin donar suport entre les/els professionals de l'equip, com es feia quan les atencions per cita prèvia eren presencials i només s'utilitzaven esporàdicament intèrprets.

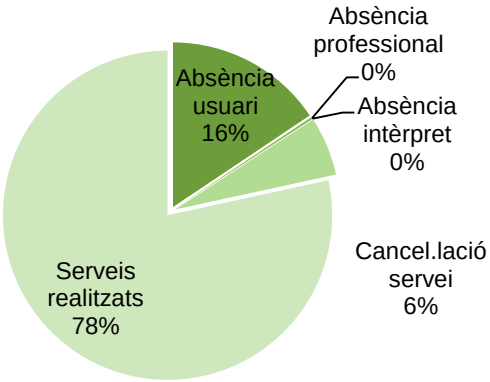
A més, tots els serveis prestats han estat urgents, ja que es tractava de persones que s'adreçaven de forma presencial per una urgència social, jurídica o en situació de vulnerabilitat que havia de ser explorada en el mateix dia.

El Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional ha necessitat els serveis d'interpretació tant per poder oferir les sessions informatives grupals a grups de persones procedents de països no hispanoparlants, com per poder realitzar entrevistes individuals amb aquestes persones per preparar el procés de sol·licitud de protecció internacional.

Interpretacions no realitzades

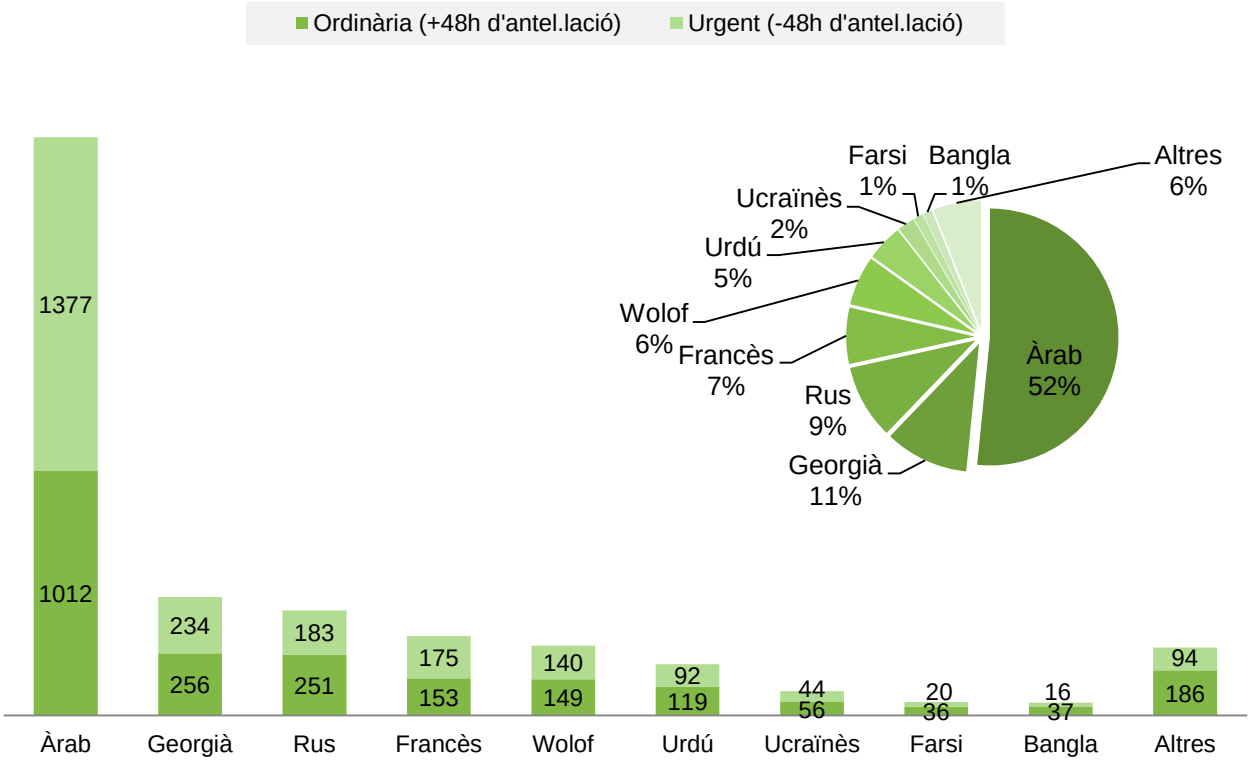
De les 5.906 peticions, 1.276 no van ser realitzades, pels següents motius:

- Absentisme de la persona usuària (923). Aquesta situació ha augmentat respecte de l'any anterior, on hi va haver 216 peticions amb absentisme, perquè també han augmentat les peticions.
- Cancel·lació del servei (342). Quan s'han fet cancel·lacions, s'ha pogut anul·lar el servei i no ha suposat cap cost per al centre.
- Absència del professional referent o absència de l'intèrpret (11). Els serveis no s'han cancel·lat amb antelació suficient perquè els professionals estaven malalts.



Idiomes demanats

A continuació s'exposen els idiomes més sol·licitats, el pes en el servei i la urgència de l'atenció.

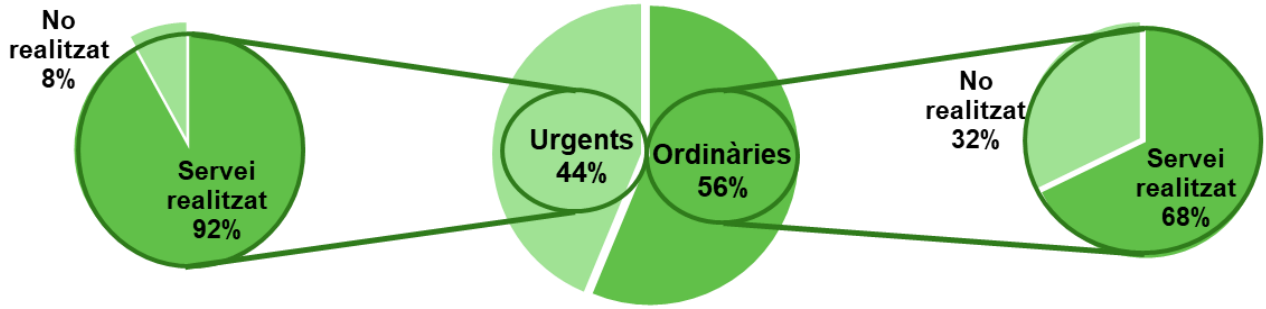


Altres idiomes oferts enguany han estat l'hindi, el panjabi, el dari, el fula, el bereber, l'armeni o el serbi.

Com en l'any 2020, l'idioma més demanat ha estat l'àrab magrebí, ja que han arribat moltes persones d'origen de Marroc i Algèria per la frontera de Ceuta, pasteres a Canàries, València i Balears.

Peticions de caràcter urgent i peticions ordinàries

Continua progressant la demanda de serveis d'interpretació urgent, augmentant un 91% les atencions realitzades respecte l'any 2020, amb un 44% de les peticions realitzades i un 51% del total dels serveis realitzats.



El fet de tornar a certa normalitat ha provocat que els serveis hagin augmentat, tant en el servei de primera acollida com en el servei d'atenció social SAIER-Creu Roja, com a resultat de l'atenció, en el mateix dia, d'urgències i de persones en situació de vulnerabilitat, ja que són atencions presencials que requereixen una exploració social sense esperes.

A més, en les atencions telefòniques de cita prèvia no es pot saber quins idiomes parla la persona que ha sol·licitat la cita, per la qual cosa, si l'atenció necessita intèrpret, s'ha de sol·licitar amb caràcter urgent i així poder realitzar l'atenció en la data sol·licitada.

A la taula de la dreta es detalla el pes de cada idioma sol·licitat segons la urgència de l'atenció.

Dels principals 9 idiomes dels serveis realitzats d'interpretació s'observa l'impacte de l'àrab (creixent un 90% respecte al 2020) i del wòlof (creixent un 542% respecte al 2020.

Idioma	% Atenció Ordinària	% Atenció Urgent
Àrab	42%	58%
Georgià	52%	48%
Rus	58%	42%
Francès	47%	53%
Wolof	52%	48%
Urdú	56%	44%
Ucraïnès	56%	44%
Dari	43%	57%
Amazic	50%	50%

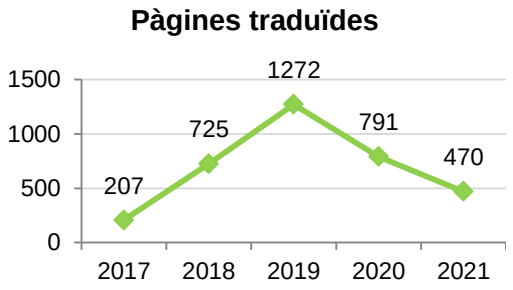
	Peticions			Servei realitzat			% de Serveis realitzats
	Urgències	Ordinàries	**TOTAL**	Urgències	Ordinàries	**TOTAL**	
Servei d'Atenció Social (Creu Roja)	1.288	1.964	**3.252**	1.144	1.332	**2.476**	76%
Servei de Primera Acollida (SPA)	1.058	1	**1.059**	1.052	1	**1.053**	99%
Servei d'Assess. Jurídic en PI (AJPI)	194	954	**1.148**	144	650	**794**	70%
Servei d'Assess. Per a Tràmits en Estrangeria (CITE)	22	217	**239**	19	150	**169**	71%
Servei d'Assess. Per a Homologació, Formació i Recerca de Feina (AMIC)	3	83	**86**	3	64	**67**	78%
Servei d'Assess. Jurídic en Estrangeria (ICAB)	8	73	**81**	7	38	**45**	56%
Servei de Retorn Voluntari	9	14	**23**	6	10	**16**	70%
Servei d'Orientació Psicològica	0	18	**18**	0	10	**10**	56%
TOTALS	**2.582**	**3.324**	**5.906**	**2.375**	**2.255**	**4.630**	**72%**

11.3.3. Servei de traducció documents

Enguany s'han rebut 93 peticions de traducció de documents, amb un total de 470 pàgines traduïdes, un 40% menys que en 2020.

Pràcticament la totalitat del servei s'ha utilitzat per traduir les declaracions de persones sol·licitants de protecció internacional i els documents escrits en altres llengües que presenten com a proves a l'Oficina d'Asil de la Subdelegació del Govern.

Altres documents traduïts han estat materials informatius generats des del SAIER en les principals llengües parlades per les persones ateses al servei.



Els idiomes més sol·licitats per a les traduccions han estat el rus, el georgià, l'àrab, l'ucraïnès i l'urdú.

11.3.4. Valoracions

Amb motiu de la tornada a la normalitat després de la Covid-19, aquest any s'ha vist un augment considerable en les peticions realitzades al servei.

A més, els serveis s'han continuat duent a terme de forma telefònica, amb l'excepció de casos puntuals en què s'ha requerit la presència d'un intèrpret, com en sessions grupals o en casos complexes.

Finalment, s'observa que un dels principals problemes d'aquest 2021 ha continuat sent la impossibilitat de trobar intèrprets que parlin llengües minoritàries demanades per les persones usuàries del SAIER.

11.3.5. Reptes pel 2022

El principal repte que es presentarà en 2022 serà el canvi d'ubicació del servei, que s'haurà de traslladar de nou al carrer Font Honrada, 10.

A més, altres reptes que es presenten són la millora dels serveis telefònics d'interpretació, a través de formacions, la creació d'un nou sistema per fer les peticions d'interpretació i la recerca de formacions enfocades en la interpretació i traducció perquè l'equip pugui disposar de les eines adients per fer les serves funcions.

12. EL PROGRAMA MUNICIPAL D'ATENCIÓ A REFUGIATS: NAUSICA

Introducció del servei

El Programa Nausica es contextualitza entorn l'acolliment i el suport de persones sol·licitants d'asil o beneficiàries de protecció internacional que viuen a la ciutat de Barcelona: persones que no han assolit l'autonomia i requereixen d'un suport específic. Aquesta tasca es realitza en clau de procés, sota acords de plans de treball, adequats a les necessitats de les persones usuàries, i s'emmarca en un servei d'habitatges d'acollida amb suport i acompanyament professional intens, a través d'itineraris individuals i/o familiars adequats a les diferents realitats i perfils.

Els habitatges es distribueixen específicament d'acord amb perfils i necessitats d'atenció i poden ser compartits amb altres persones o unitats familiars.

La temporalitat de l'estada varia en funció del perfil i el tipus d'habitatge al qual s'accedeixi: es treballa amb tres tipus d'intervenció:

- Grup 1: per a persones soles o parelles (6-9 mesos fins màx. 1 any).
- Grup 2: unitats familiars (9-12 mesos fins màx. 15 mesos).
- Grup 3: perfils d'alta complexitat (fins a màx. 18 mesos).

OBJECTIUS ESTRATÈGICS

El Programa Nausica té els següents objectius:

- Afavorir l'autonomia i la inserció sociolaboral de persones sol·licitants o beneficiàries de protecció internacional que viuen a la ciutat de Barcelona.
- Garantir una atenció personalitzada i un suport professional a nivell individual-familiar-grupal-comunitari a través de plans de treball consensuats.
- Promoure la coordinació i complementarietat entre serveis, evitant duplicitat d'atencions, coordinant intervencions i unificant criteris d'atenció.
- Garantir una atenció integral en base a les necessitats del procés en què es trobi la persona i/o nucli familiar.
- Incorporar al programa els criteris d'actuació dels serveis municipals d'atenció d'acord amb les instruccions de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Ajuntament de Barcelona.

Durant el procés d'acollida es treballa principalment en tres eixos: atenció general a les necessitats bàsiques, atenció i suport personal, familiar i social, i inserció laboral.

El Nausica és un programa especialitzat i el seu accés es realitzarà per derivació d'entitats gestores del programa estatal d'acollida i d'acord als protocols establerts per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Ajuntament de Barcelona.

El programa Nausica es du a terme a través d'una figura de coordinació i de 8 entitats gestores que posen a disposició places per realitzar l'acollida, conformant un equip de treball de 27 persones. Les entitats gestores del programa són: ACATHI, Accem, Fundació Benallar, Comisió Catalana d'Ajuda al Refugiat, Fundació Ficat, Filles de la Caritat-Llar de Pau, Fundació Iniciatives Solidàries i Associació Prohabitatge.

12.1. Activitat realitzada

A continuació es poden observar els indicadors generals d'ocupació dels dispositius del programa en una taula comparativa 2020-2021.

INDICADORS OCUPACIÓ DISPOSITIUS	2020	2021	Variació anual
Nº persones que han passat pel dispositiu	147	141	-4%
Entrades gestionades	57	36	-37%
Sortides gestionades	42	37	-12%
Derivacions sense entrada	15	26	73%
Nº pisos en ús	29	32	10%
Places homologades en pisos actius	118	124	5%
Índex ocupació pisos actius	125%	114%	-9%
Ocupació lot/grup 1	63	51	-19%
Ocupació lot/grup 2	52	57	10%
Ocupació lot/grup 3	32	33	3%

Durant el 2021 el programa ha homologat 165 places en 45 dispositius, dels quals s'ha fet ús de 124 en 32 dispositius diferents per a 141 persones diferents que han sigut usuàries del programa. Cal tenir en compte també el context de les persones acollides, ja que es troben en situacions de molta vulnerabilitat que interseccionen en els seus processos d'autonomia. En aquest sentit, s'observa que durant el 2021 l'impacte de la crisi sanitària ha continuat afectant els processos d'inserció sòcio-laboral i d'aterratge a la ciutat, augmentant les dificultats en les sortides del programa, que s'han reduït respecte l'any anterior, impossibilitant així noves entrades.

Des d'una perspectiva més global, els processos individuals i/o familiars s'han vist afectats en els àmbits laboral, formatiu, sanitari (salut física i mental) i de les xarxes relacionals.

En un altre ordre, les denegacions de protecció internacional han estat una qüestió transversal que ha impactat en les persones usuàries del servei, en el seu procés d'acollida a la ciutat i en l'estada al programa, dificultant les sortides en els temps inicialment previstos.

Indicadors específics seguiment mensual dels dispositius Nausica durant 2021:

2021	Persones tancament de mes	Persones durant el mes	Entrades	Sortides	Llista espera	Derivacions sense entrada	Nº pisos en ús	places homologades en pisos actius	Índex ocupació pisos actius	Ocupació lot/ grup 1	Ocupació lot / grup 2	Ocupació lot / grup 3
Gener	109	109	3	0	16	1	29	116	94%	40	42	26
Febrer	115	117	4	3	12	0	31	120	98%	44	46	27
Març	120	121	6	1	6	0	32	124	98%	43	51	27
Abril	120	121	0	1	26	0	32	124	98%	42	52	27
Maig	119	120	0	1	25	0	32	124	97%	42	52	26
Juny	109	118	0	9	26	0	32	124	95%	41	52	25
Juliol	97	108	0	8	27	10	32	124	87%	37	47	24
Agost	110	115	14	5	4	13	32	124	93%	41	48	26
Set.	103	110	0	7	8	2	32	124	89%	40	48	22
Oct.	102	103	0	1	13	0	30	119	87%	40	42	21
Nov.	101	102	0	1	14	0	30	119	86%	39	42	21
Des.	105	105	4	0	16	0	30	119	88%	38	44	23
ACUMULAT	141	-	36	37	-	26	32	124	114%	51	57	33
MITJANA	109,2	112,4	2,6	3,1	-	2,2	31,2	121,8	92%	40,6	47,2	24,6

12.2. Perfils d'atenció

La distribució de persones usuàries al programa es realitza en funció de diferents indicadors:

- Grau d'intensitat de la intervenció: que es classifica segons els lots/grups (1, 2 i 3).
- Tipologia de l'atenció: individual i en diferents tipus de nuclis familiars (parelles, nuclis familiars monomarentals, nuclis familiars i nuclis amb altre tipus de filiacions).

2021 Unitats de convivència/grup d'atenció	nº persones	nuclis	Total Menors	Total Adults	Total Adults Dones	Total Adults Homes
Individual	46	46	0	46	16	30
Individual perfil LGTBI	12	12	0	12	6	6
Nuclis familiars monomarentals	38	14	19	19	15	4 (*1)
Nuclis familiars	45	14	22	23	11	12 (*2)
SUBTOTALS	**141**	**86**	**41**	**100**	**48**	**36**

(*1) Dels 4 homes adults en famílies monomarentals, 3 són fills a càrrec i 1 home adult a càrrec del seu fill.
(*2) Un dels homes adults categoritzats en aquest indicador correspon a una expulsió, i el nucli familiar del qual formava part ha passat a ser categoritzat com a monomarental ja que no hi ha hagut vinculació posterior.

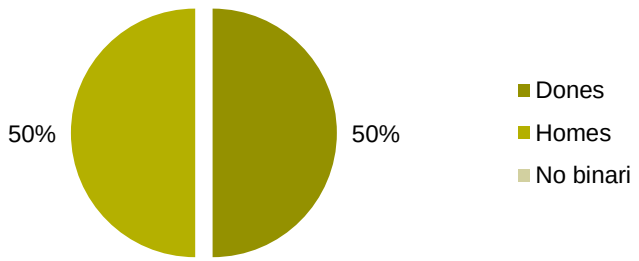
- D'acord amb aquesta distribució s'observa que el 41% de les persones ateses durant el 2021 corresponia a atencions individuals (2020: 45%), mentre el 59% corresponia a algun tipus de nucli familiar (2020: 55%).
- De les persones adultes ateses, en la distribució per gènere, el 57% són dones i el 43% homes. En aquest sentit, durant el 2020 estava repartit a parts iguals amb 50%.
- Del total de persones ateses al programa, el 71% és població adulta, mentre que en 2020 era un 74%.
- El 77% de les persones, quan entren al programa, ho han fet com a sol·licitants d'asil (2020: 82%), un 12% amb la resolució favorable en les seves diferents formes (2020:11%), i un 11% havent vist la seva sol•licitud denegada (2020: 7%).

  Si es realitza el mateix anàlisi a tancament d'any (tenint en compte les persones que han sortit del dispositiu), les proporcions varien i es veu com la irregularitat sobrevinguda augmenta fins representar un 35%, quan el 2020 pesava un 26%.
- S'han atès persones de 35 nacionalitats diferents; les més destacades aquest any han estat: Marroc (17), Hondures (15), Nigèria (14), Palestina (8), Síria (8), Geòrgia (7), Guinea Conakry (7) i Ucraïna (7).

Gènere

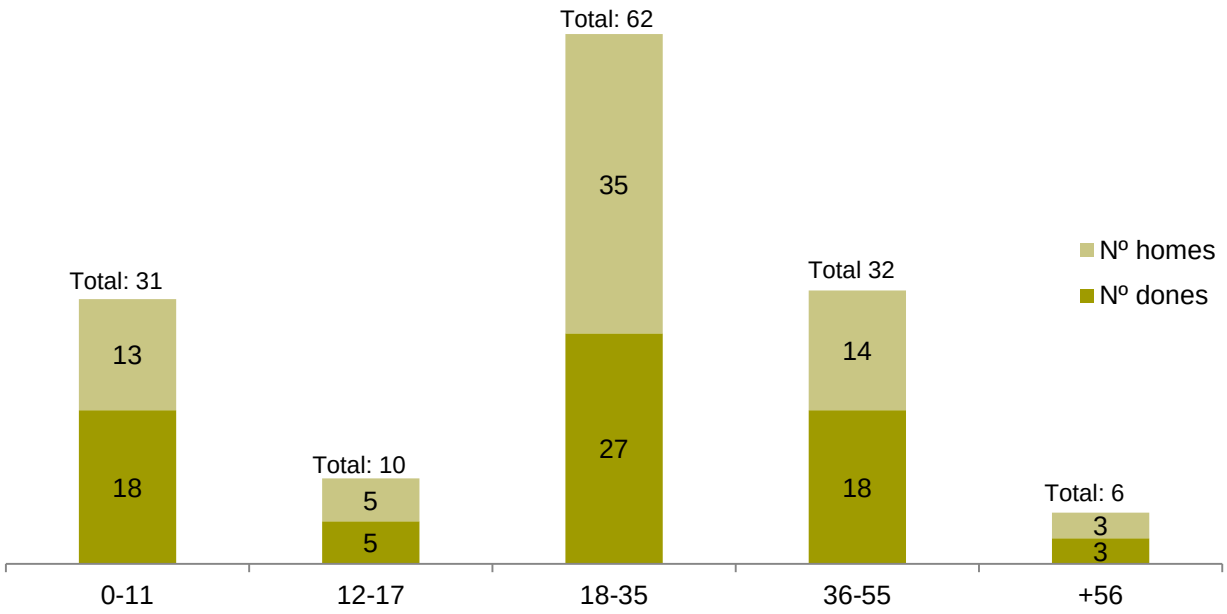
La distribució per gènere es manté estable al programa.

Distribució total persones per gènere



Franges d'edat i gènere

Del total de persones ateses al programa, el 71% és població adulta, en un 52% homes i en un 48% dones. Aquesta franja poblacional ha disminuït respecte a l'any anterior (2020) on el 74% era població en edat adulta.

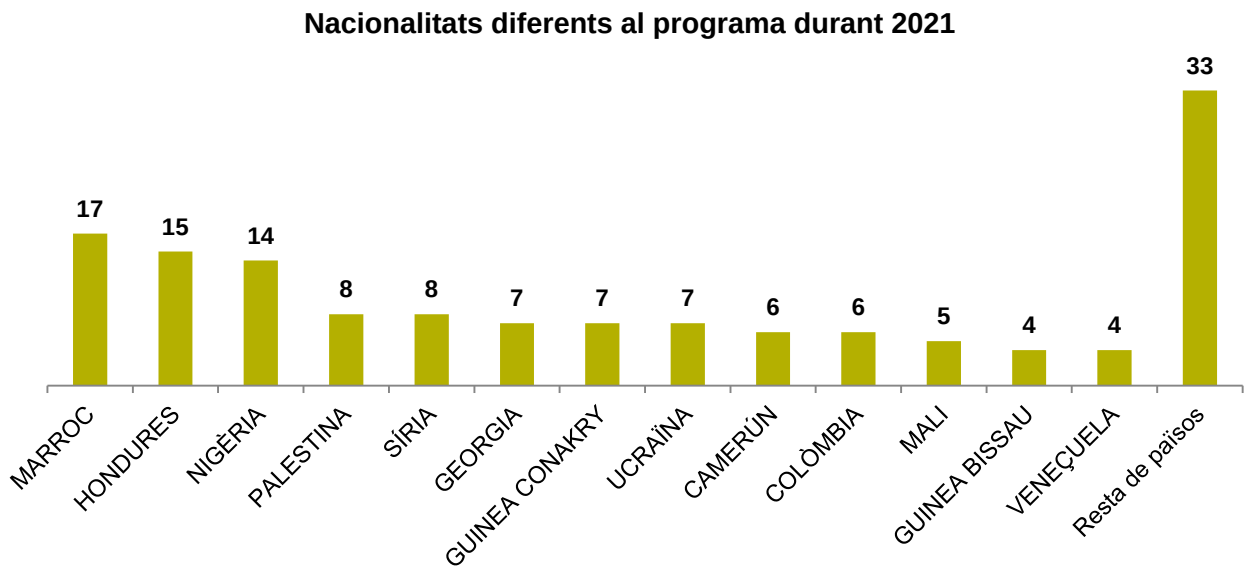


Nacionalitats

Des que es va iniciar el Programa, s'han atès un total de 315 persones de 46 nacionalitats diferents:

NACIONALITAT	total persones diferents 2016-2021	% respecte el total	NACIONALITAT	total persones diferents 2016-2021	% respecte el total
UCRAÏNA	52	17%	**GUINEA CONAKRY**	12	4%
MARROC	30	10%	**MALI**	9	3%
HONDURES	23	7%	**SOMALIA**	9	3%
GEORGIA	17	5%	**PALESTINA**	8	3%
PAKISTAN	17	5%	**VENEÇUELA**	8	3%
NIGÈRIA	15	5%	**COSTA DE MARFIL**	8	3%
SÍRIA	13	4%	**AFGANISTAN**	6	2%
CAMERÚN	12	4%	**resta nacionalitats (30)**	76	24%
Subtotal			**315**		

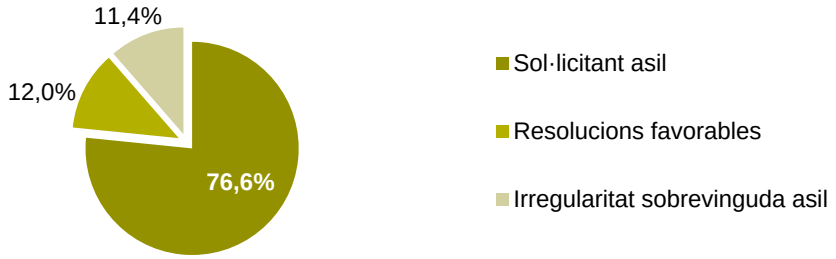
Durant el 2021 s'han atès a persones de 35 nacionalitats diferents, de les que es destaquen:



Situació administrativa

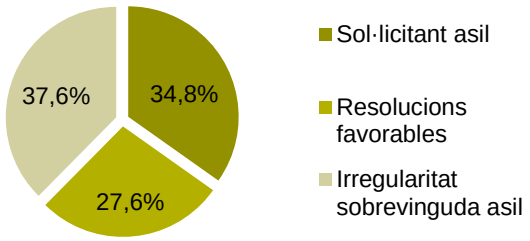
El 2021, a l'entrada al programa, ha disminuït el nombre de persones en situació de sol·licitud d'asil (2020: 82% - 2021: 76,6%), mentre que han augmentat tant les persones amb la sol·licitud denegada (2020:7% - 2021:11%), com les persones amb algun tipus de resolució favorable (2020:11% - 2021: 12%).

Situació administrativa a l'entrada del programa

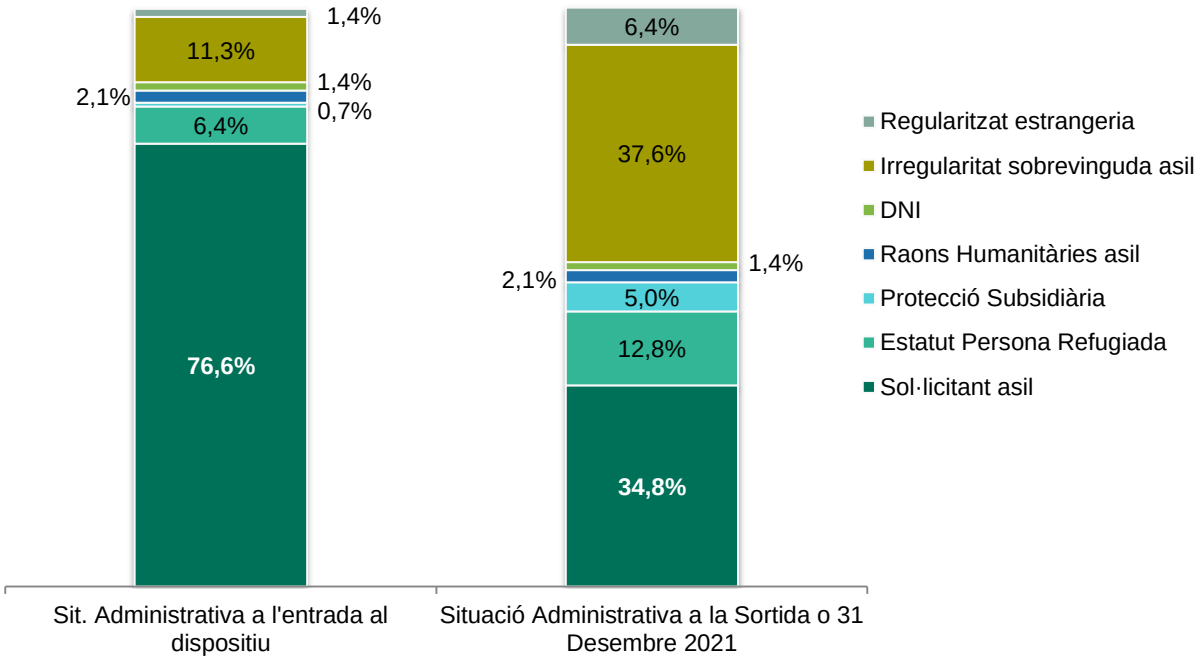


Si es realitza el mateix anàlisi a tancament d'any, tenint en compte la situació administrativa de les persones que ja han sortit del dispositiu i les que es troben encara a programa, les proporcions varien i es veu com la irregularitat sobrevinguda ha augmentat fins a un 37,6% mentre que a 2020 pesava un 26%. Les persones sol·licitants d'asil passen de ser un 76,6% de la població del programa a un 34,8% i les persones amb resolució favorable passen d'un 12% a un 27,6%. En aquest punt s'inclouen tant les resolucions favorables d'asil com les regularitzacions del programa a través de la llei d'estrangeria.

Situació administrativa a tancament d'any o sortida del dispositiu



A continuació mostrem el detall comparatiu de la situació administrativa amb les respectives resolucions:



12.3. Novetats, reptes i dificultats en els procediments

Durant l'any 2021 han continuat els impactes de la pandèmia al Programa Nausica: en els equips tècnics, en les persones usuàries (i els seus processos), en la gestió dels habitatges i en la gestió del programa. Tot i així, s'han consolidat nous processos i procediments i hi ha hagut canvis significatius en algunes qüestions:

Sobre el programa Nausica i la seva gestió:

- La coordinació del programa amb les entitats gestores s'ha continuat realitzant de manera virtual en els tres espais de trobades (que s'han mantingut durant l'any):
    - Taules plenàries (amb les direccions de les entitats gestores).
    - Taules tècniques (amb els equips tècnics).
    - Supervisió de casos (amb els equips tècnics).
- S'han obert 4 grups de treball amb la participació del total de professionals dels equips tècnics:
    - Salut mental.
    - Violència masclista.
    - Infància, adolescència i joventut.
    - Sortides de programa.
- Els canvis en la gestió del programa estatal d'acollida i les denegacions massives a perfils molt vulnerables (amb vivències vinculades a processos de migracions forçades) ens ha obligat a flexibilitzar certes limitacions d'accés al programa Nausica.

Entitats gestores del programa:

- Diverses entitats han estat fortament impactades per alguna de les onades de la Covid al llarg del 2021, en aquest sentit, s'han millorat les eines vinculades al teletreball i seguiment telemàtic de casos.
- Tot i que les entitats gestores han impulsat millores i han realitzat formacions específiques en l'ús de les TIC, la bretxa digital de gran part de les persones que s'atenen, dificulta la millora en l'autonomia. No es tracta només de dificultats en la disponibilitat de terminals, sinó en l'ús i la comprensió.

Sobre els processos de les persones usuàries:

- De base, el programa Nausica gestiona casos complexes i durant el 2021 s'ha detectat que hi ha hagut diversos impactes que han dificultat les sortides:
    - Impacte significatiu en la salut mental i física de les persones usuàries i agreujament de certes problemàtiques. Dificultat d'accés a recursos de la xarxa de salut mental.
    - Agreujament l'èxit en la inserció laboral, especialment en trobar certa estabilitat de manera continuada.

- L'oferta de formació ha estat limitada durant aquest 2021, i en el cas de les persones usuàries del programa, la bretxa digital ha disminuït la participació.
- Alt percentatge de famílies monomarentals al programa: les estades s'han allargat per poder gestionar sortides sostenibles. A part de moltes altres qüestions, també cal treballar en la creació de xarxes sòlides de suport.
- Dificultats en accés a habitatges, tant socials com del mercat privat.
- L'alt índex de denegacions de sol·licituds d'asil ha impactat fortament en la gestió de les sortides. Des del programa es treballa en processos de regularització però les dificultats, que són múltiples i diverses, han provocat que s'hagi requerit de més temps d'estada per tal que la persona o nucli familiar pogués sortir amb una situació sostenible en el temps.

12.3.1. Reptes del programa per al 2022

Els principals reptes que es planteja el programa Nausica durant l'any 2022 són:

- La realització d'una avaluació externa de resultats del Programa Nausica 2021.
- La continuïtat en la millora de les relacions amb els Centres de Serveis Socials de cada territori i la difusió del programa per a un major coneixement.
- La millora dels índex d'insercions laborals.
- La recuperació de la presencialitat en les taules de treball estipulades pel programa.

13. DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI

13.1. Qualitat del servei

La valoració del SAIER per part de les persones usuàries és una eina fonamental per poder millorar l'atenció que s'hi ofereix i per conèixer les necessitats que hi arriben.

Per tal de rebre l'opinió de les persones ateses, des d'aquest servei es demana la resposta a una enquesta de satisfacció i es posa a la seva disposició la possibilitat de fer-hi arribar un escrit amb consultes, queixes i suggeriments perquè pugui ser estudiat el detall de l'atenció.

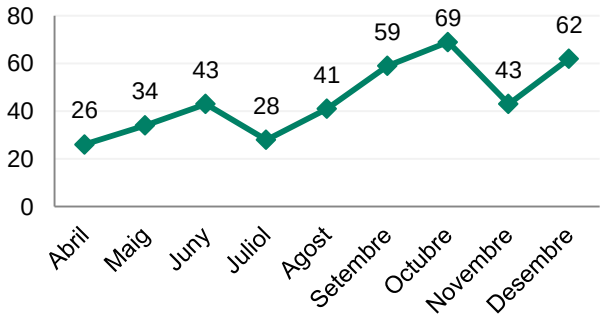
Després d'iniciar un procés de digitalització de l'enquesta de satisfacció el passat 2020, aquesta es va posar en marxa el 19 d'abril del 2021 perquè les persones ateses per telèfon poguessin enviar les seves valoracions de forma telemàtica. Així doncs, a partir del segon trimestre de l'any es va començar a enviar els enllaços a l'enquesta a través de les adreces electròniques del SAIER, tant juntament amb altres informacions, com de forma individualitzada.

Per la seva part, enguany s'ha consolidat la recepció d'escrits amb consultes, queixes i suggeriments a través de la bústia en línia que l'Ajuntament de Barcelona posa a disposició de la ciutadania de Barcelona, anomenada IRIS. Així i tot, també s'han continuat reben escrits en paper, fonamentalment de persones ateses de forma presencial que així ho han demanat.

El fet de tenir dos sistemes mitjançant els quals rebre queixes ha dificultat la disposició de dades unificades per poder elaborar un informe de resultats, tanmateix, totes les queixes en què es disposava de dades de contacte per respondre-hi, s'han cursat dins de termini.

13.1.1. Enquestes de satisfacció

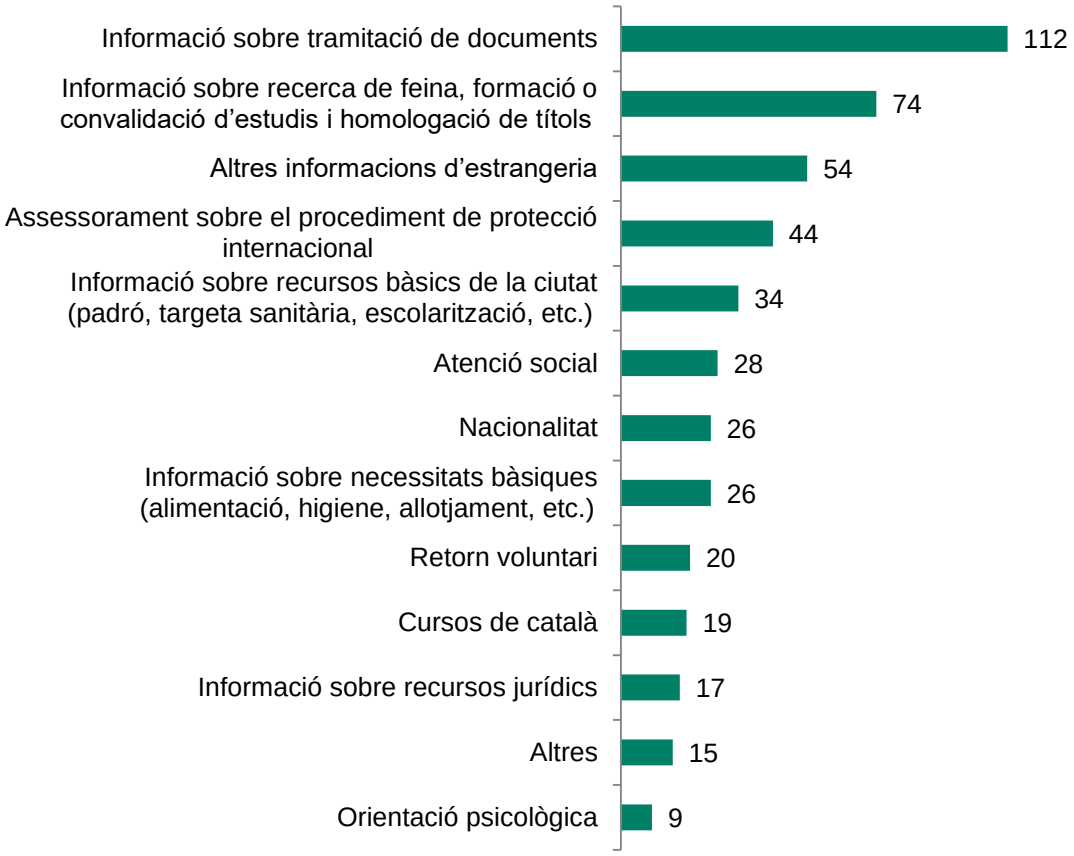
Com s'ha mencionat prèviament, l'enquesta de satisfacció digital es va posar en marxa a l'abril, per la qual cosa, el SAIER no disposa de dades de satisfacció dels primers mesos de l'any. En total, s'han rebut 405 respostes que es desglossen mensualment a la gràfica de la dreta. En ella es manifesta el procés d'adaptació a aquest nou sistema que només s'ha consolidat durant l'últim quadrimestre del 2021.



El perfil majoritari de persones que han donat resposta a les enquestes ha estat el de dones de procedència llatinoamericana, recentment arribades a la ciutat i que no havien estat prèviament al SAIER. Només el 31% de les persones que han donat resposta a l'enquesta havien tingut 1 o 2 atencions prèvies i el 13% s'havia visitat més de 2 vegades.

D'altra banda, el servei que ha rebut més respostes ha estat el Servei de Primera Acollida, des d'on s'enviava l'enllaç a l'enquesta a totes les persones ateses telefònicament i que havien de signar el tractament de dades del servei. Aquest fet provoca que les persones ateses per altres serveis no hagin rebut la mateixa quantitat d'enquestes que les que han passat pel Servei de Primera Acollida.

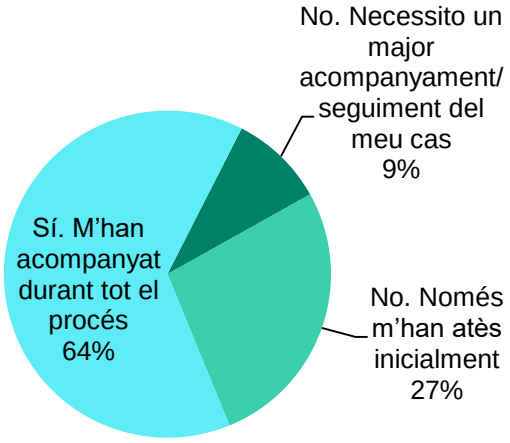
De seguit es mostren les principals consultes de les persones que han respost les enquestes independentment del servei que hagi realitzat l'atenció:

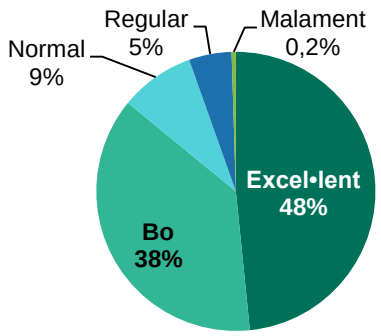


Valoració del servei

Respecte a l'atenció rebuda, 363 persones de les 405 que han enviat l'enquesta han destacat que han rebut una resposta a les necessitats manifestades, mentre que només 42 persones han marcat que no i 38 persones han manifestat que necessiten un major acompanyament en el seu procés.

A més, el 64% de les persones s'han sentit acompanyades durant tot el procés d'informació i assessorament en relació amb les seves consultes. Aquest percentatge respon als criteris d'orientació i atenció global del servei. Tanmateix, en alguns casos, només s'ha pogut atendre en primera instància i se les ha hagut de derivar a serveis externs, com pot ser l'orientació a serveis socials, a serveis d'altres municipis o a tramitadors externs de les seves sol·licituds. És el cas del 27% de persones que han seleccionat que només se les ha atès inicialment.





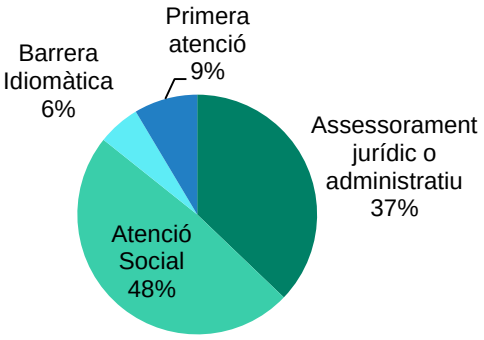
Pel que fa a la valoració general del servei, cal remarcar que el 86% de les persones ateses que han respost l'enquesta de satisfacció consideren que l'atenció del servei es bona o excel·lent i que només el 14% ha rebut una atenció normal o regular.

En aquest sentit, el servei ha rebut 40 comentaris de valoració del servei, entre els quals destaquen 17 agraïments per l'atenció proporcionada, set missatges relacionats amb el temps d'espera per rebre l'atenció o els horaris d'atenció, quatre sol·licituds d'atenció presencial, quatre queixes per manca d'empatia i compromís i dues recomanacions perquè l'atenció inicial sigui amb el servei especialitzat.

13.1.2. Escrits de queixes, consultes i suggeriments

En el cas dels escrits presentats per les persones usuàries del servei en relació amb la seva atenció, enguany el SAIER ha rebut 33 queixes i 2 consultes des dels diferents canals proporcionats per l'Ajuntament per aquest tipus de tràmits: la seu electrònica de l'Ajuntament de Barcelona i els fulls en paper proporcionats a les oficines del SAIER.

Respecte a la temàtica dels escrits, a la gràfica de la dreta es pot observar que les principals queixes han estat relacionades amb l'atenció social, seguides de l'assessorament jurídic o sobre els tràmits administratius d'estrangeria.



Del total de queixes, 22 (67%) han estat disconformitats sobre l'atenció proporcionada, de les quals el 50% ha demanat un canvi de professional. La manca de disponibilitat de recursos socials o els temps d'espera per a la resolució de tràmits administratius o jurídics són els principals motius de les disconformitats rebudes. Tanmateix, en tots els casos s'ha revisat que les atencions s'hagin portat a terme dins dels procediments establerts i, quan s'ha detectat alguna incidència, s'ha buscat resoldre-la en pro de la persona usuària.

El 33% restant de les queixes rebudes, ha tingut a veure amb el retard per a l'atenció (3), la manca de professionals d'interpretació (2), el tracte rebut (2), la manca de resposta per part del servei (1), la impossibilitat de prestar acompanyament (1) i la manca d'ajudes per part de l'administració (1).

Cal destacar que cinc dels escrits han estat emesos per terceres persones o col·lectius que acompanyen a les persones usuàries.

Finalment, s'han rebut dues consultes a través de la seu electrònica de l'Ajuntament de Barcelona sobre la tramitació de procediments jurídics o administratius.