

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queixa 2550007
Queixa d'ofici núm. 7-2025
Matèria Serveis socials
Assumpte Albergs municipals de l'Ajuntament de València

Queja 2550007
Queja de oficio núm. 7-2025
Materia Servicios sociales
Asunto Albergues municipales del Ayuntamiento de Valencia

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Antecedents

El Síndic de Greuges, a través de mitjans de comunicació social, va tindre coneixement de la deficiència de recursos residencials i de la necessitat d'albergs a la ciutat de València per a la seua ocupació per les persones en situació o risc d'exclusió social, que pertanyen a col·lectius vulnerables. Situació agreujada a conseqüència del tancament del Casal d'Esplai a Rocafort, i dels albergs del barri del Carme i del carrer Santa Cruz de Tenerife. En estes publicacions es denunciaven llistes d'espera per a accedir a alguna de les places existents que superaven els quatre mesos.

El compliment de l'obligació legal de prestar una atenció preferent i prioritària a aquells supòsits en els quals puga detectar-se l'existència de persones o col·lectius en situacions de risc d'exclusió o d'especial vulnerabilitat, continguda en l'article 19 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, va determinar que s'acordara el 14/04/2025 l'inici d'una investigació per part d'esta defensoria, partint de la consideració del sensellarisme com la forma més extrema d'expressió de l'exclusió social.

Segons l'Assemblea General de Nacions Unides, [Directrius per a l'aplicació del dret a un habitatge adequat](#), la carència d'una llar representa una violació del dret a una vida digna i afecta uns altres drets humans, entre ells el dret a la no discriminació, la salut, l'aigua i el sanejament, i la seguretat de la persona.

Constitueix una base de la intervenció d'esta defensoria, en l'àmbit europeu, la [Declaració de Lisboa sobre la plataforma europea per a combatre el sensellarisme de 21/06/2021](#), que va ser firmada per Espanya, i que té per objectiu aconseguir que en 2030 cap persona dorma a la intempèrie ni en allotjaments transitoris més temps del necessari, que ningú isca d'un centre sense una oferta d'allotjament adequada, que s'eviten els desnonaments sempre que siga possible i que ningú siga desnonat sense

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

El Síndic de Greuges, a través de medios de comunicación social, tuvo conocimiento de la deficiencia de recursos habitacionales y de la necesidad de albergues en la ciudad de Valencia para su ocupación por las personas en situación o riesgo de exclusión social, pertenecientes a colectivos vulnerables. Situación agravada a consecuencia del cierre del Casal d'Esplai en Rocafort, y de los albergues del barrio de El Carmen y de la Calle Santa Cruz de Tenerife. En dichas publicaciones se denunciaban listas de espera para acceder a alguna de las plazas existentes que superaban los cuatro meses.

El cumplimiento de la obligación legal de prestar una atención preferente y prioritaria a aquellos supuestos en los que pueda detectarse la existencia de personas o colectivos en situaciones de riesgo de exclusión o de especial vulnerabilidad, contenida en el artículo 19 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, determinó que se acordara el 14/04/2025 el inicio de una investigación por parte de esta defensoría, partiendo de la consideración del sinhogarismo como la forma más extrema de expresión de la exclusión social.

Según la Asamblea General de Naciones Unidas, [Directrices para la Aplicación del Derecho a una Vivienda Adecuada](#), la carencia de un hogar representa una violación del derecho a una vida digna y afecta a otros derechos humanos, entre ellos el derecho a la no discriminación, la salud, el agua y el saneamiento, i la seguridad de la persona.

Constituye una base de la intervención de esta defensoría, a nivel europeo, la [Declaración de Lisboa sobre la Plataforma Europea para combatir el sinhogarismo de 21/06/2021](#), que fue firmada por España, y que tiene por objetivo conseguir que en 2030 nadie duerma a la intemperie ni en alojamientos transitorios más tiempo del necesario, que nadie salga de un centro sin una oferta de alojamiento adecuada, que se eviten los desahucios siempre que sea posible y que nadie sea

rebre assistència per a trobar una solució d'allotjament adequada, així com que ningú siga discriminat per trobar-se en situació de sensellarisme. Per a això, esta declaració insta les autoritats nacionals, regionals i locals a promoure la prevenció del sensellarisme, l'accés a l'habitatge i la provisió de serveis i suports per a les persones que estan sense llar, que s'hi impliquen tots els actors rellevants en el disseny i la implementació de les polítiques adoptades, i que s'hi atorgue un finançament suficient.

Entre les iniciatives a escala nacional que s'han aprovat per a revertir esta realitat, l'[Estratègia nacional per a la lluita contra el sensellarisme a Espanya 2023-2030](#) reforça la col·laboració necessària entre tots els actors claus per a aconseguir abordar les situacions d'exclusió residencial i erradicar el sensellarisme de carrer a Espanya l'any 2030 com la principal meta que es persegueix.

Una proposta d'intervenció de l'estratègia és l'[Acord marc del Consell Territorial de Serveis Socials i del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència per a donar solució al sensellarisme](#), en què s'afirma que la resposta al sensellarisme exigeix una acció decidida i coordinada de l'Administració general de l'Estat, comunitats autònomes i entitats locals que conjumine els esforços en el marc dels diferents nivells competencials, especialment en matèria d'habitatge i serveis socials.

Cal especificar que les corporacions locals adquireixen atribucions en matèria de serveis socials en virtut de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local que, en l'article 25.2.e, atorga competències a les entitats locals en la seua prestació i, en concret, en l'avaluació i la informació de situacions de necessitat, així com en l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social. Una responsabilitat que, segons l'article 26.1.c. de la mateixa llei, hauran d'exercir els municipis que tenen una població superior als 20.000 habitants.

Estes competències en serveis socials en l'àmbit local són també reconegudes en l'article 33.3.k de la Llei 8/2010, de la Generalitat Valenciana, de règim local.

Per tot el que s'ha descrit amb anterioritat i, tenint en compte el paper fonamental de les entitats locals com a prestadores dels serveis públics que contribuïsqen a satisfer les necessitats i aspiracions de les persones sense llar, esta defensoria va considerar d'interés conèixer les actuacions que s'implementaven des de l'Ajuntament de València per a salvaguardar els drets d'estos i afavorir la integració en la societat a què

desahuciado sin recibir asistencia para encontrar una solución de alojamiento adecuada, así como que nadie sea discriminado por encontrarse en situación de sinhogarismo. Para ello, esta declaración insta a las autoridades nacionales, regionales y locales a promover la prevención del sinhogarismo, el acceso a la vivienda y la provisión de servicios y apoyos para las personas que están sin hogar, implicando a todos los actores relevantes en el diseño e implementación de las políticas adoptadas y otorgando una financiación suficiente.

Entre las iniciativas a nivel nacional que se han aprobado para revertir esta realidad, la [Estrategia Nacional para la lucha contra el Sinhogarismo en España 2023-2030](#) refuerza la colaboración necesaria entre todos los actores claves para conseguir abordar las situaciones de exclusión residencial y erradicar el sinhogarismo de calle en España en el año 2030 como la principal meta que se persigue.

Una propuesta de intervención de la Estrategia es el [Acuerdo Marco del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia para dar solución al sinhogarismo](#). En el mismo se afirma que la respuesta al sinhogarismo exige una acción decidida y coordinada de la Administración General del Estado, Comunidades Autónomas y Entidades Locales en la que se aúnen los esfuerzos en el marco de los distintos niveles competenciales, especialmente en materia de vivienda y servicios sociales.

Cabe especificar que las corporaciones locales adquieren atribuciones en materia de servicios sociales en virtud de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen local que, en su artículo 25.2.e, otorga competencias a las entidades locales en la prestación de estos y, en concreto, en la evaluación y la información de situaciones de necesidad, así como en la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social. Una responsabilidad que, según el artículo 26.1.c. de la misma Ley, tendrán que ejercer los municipios que cuentan con una población superior a los 20.000 habitantes.

Estas competencias en servicios sociales en el ámbito local son también reconocidas en el artículo 33.3.k de la Ley 8/2010, de la Generalitat Valenciana, de Régimen Local.

Por todo lo descrito con anterioridad y, teniendo en cuenta el papel fundamental de las Entidades Locales como prestadoras de los servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de las personas sin hogar, esta Defensoría consideró de interés conocer las actuaciones que se implementaban desde el Ayuntamiento de Valencia para salvaguardar los derechos de los mismos y favorecer la integración en la sociedad a

pertanyen. I així, amb la finalitat de contrastar les consideracions exposades més amunt, es va requerir a l'Ajuntament de València la informació següent:

1. Quines alternatives i recursos s'han oferit a les persones que no tenen places en els albergs municipals i es veuen obligades a estar en el carrer o en assentaments il·legals en la ciutat.
2. Informe sobre si han sigut reallotjats els usuaris dels albergs tancats i situats a Rocafort, en el barri del Carme i del carrer Santa Cruz de Tenerife.
3. Indique si s'adoptaran solucions definitives davant de l'increment progressiu de persones sense llar en la ciutat.
4. Informe sobre la possibilitat de licitar d'urgència recursos residencials.
5. Qualsevol altra informació que resulte d'interès per a proveir millor la queixa.

En resposta al requeriment efectuat, amb data 07/05/2025 va tindre entrada en esta institució l'informe emés al respecte per l'Ajuntament de València en el qual comunica:

A.- Respecte a "quines alternatives i recursos s'han oferit (...)

L'actuació que es desenrotlla des del sistema de servicis socials municipal consistix, fonamentalment, en l'oferiment d'intervenció professional en un context d'urgència a les persones sense llar o residents en infrahabitatges, no podent imposar, en cap cas, la seua acceptació.

En el marc d'esta oferta sol ocupar un lloc predominant els tràmits orientats a la cobertura de necessitats bàsiques i a la consecució d'alternatives d'allotjament tant urgent com estable (de mitjana o llarga estada). Per a això es deriven situacions a projectes gestionats per entitats del tercer sector amb els quals es manté conveni de col·laboració i es demanden, paral·lelament, places concertades de la Generalitat Valenciana, a través de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda.

B.- Respecte a "si han sigut reallotjats els usuaris dels albergs tancats (...)

B.1.- Alberg "El Torreón" de Rocafort.

El Centre "El Torreón", gestionat per Obra Mercedària de València (OMV), ha estat en funcionament fins al 31/03/2025, data en què OMV, comunica que este Centre, objecte del conveni de col·laboració amb l'Ajuntament de València, per iniciativa de la mateixa ONG, ha passat a formar part de l'acció concertada de la Generalitat a conseqüència de la "resolució de 24 de febrer de 2025, per la qual es resol el procediment de selecció de sol·licituds per part de les entitats

la que pertenecen. Y así, con la finalidad de contrastar las consideraciones arriba expuestas, se requirió al Ayuntamiento de Valencia la siguiente información:

1. Qué alternativas y recursos se han ofrecido a las personas que no tienen plazas en los albergues municipales y se ven obligadas a estar en la calle o en asentamientos ilegales en la ciudad.
2. Informe sobre si han sido realojados los usuarios de los albergues cerrados y sitios en Rocafort, en el barrio de El Carmen y de la calle Santa Cruz de Tenerife.
3. Indique si se van a adoptar soluciones definitivas ante el incremento progresivo de personas sin hogar en la ciudad.
4. Informe sobre la posibilidad de licitar de urgencia recursos residenciales.
5. Cualquier otra información que resulte de interés para la mejor provisión de la queja.

En respuesta al requerimiento efectuado, con fecha 07/05/2025 tuvo entrada en esta institución el informe emitido al respecto por el Ayuntamiento de Valencia en el que comunica:

A.- Respecte a "quines alternatives i recursos s'han oferit (...)

L'actuació que es desenrotlla des del sistema de servicis socials municipal consistix, fonamentalment, en l'oferiment d'intervenció professional en un context d'urgència a les persones sense llar o residents en infrahabitatges, no podent imposar, en cap cas, la seua acceptació.

En el marc d'esta oferta sol ocupar un lloc predominant els tràmits orientats a la cobertura de necessitats bàsiques i a la consecució d'alternatives d'allotjament tant urgent com estable (de mitjana o llarga estada). Per a això es deriven situacions a projectes gestionats per entitats del tercer sector amb els quals es manté conveni de col·laboració i es demanden, paral·lelament, places concertades de la Generalitat Valenciana, a través de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda.

B.- Respecte a "si han sigut reallotjats els usuaris dels albergs tancats (...)

B.1.- Alberg "El Torreón" de Rocafort.

El Centre "El Torreón", gestionat per Obra Mercedària de València (OMV), ha estat en funcionament fins al 31/03/2025, data en què OMV, comunica que este Centre, objecte del conveni de col·laboració amb l'Ajuntament de València, per iniciativa de la mateixa ONG, ha passat a formar part de l'acció concertada de la Generalitat a conseqüència de la "resolució de 24 de febrer de 2025, per la qual es resol el procediment de selecció de sol·licituds per part de les entitats

d'iniciativa social en el sector d'atenció a persones en situació o risc d'exclusió social pertanyents a col·lectius vulnerables per a la concertació de servicis addicionals o de nova creació per al període 2024-2026".

Respecte a l'atenció de les persones acollides en "El Torreón" cal dir que l'atenció individualitzada de les situacions i la busca d'alternatives, ha correspost a l'entitat Obra Mercedària de València-OMV, malgrat la qual cosa, el Centre de Municipal d'Atenció a la Immigració (CAI) ha estat col·laborant en la cobertura precisada per les persones i famílies allotjades, en funció de les necessitats que presentaven.

Donada la immediatesa de la comunicació del canvi de situació es va acordar amb l'entitat Obra Mercedària de València-OMV i amb la Generalitat Valenciana la solució particular de cada cas durant un període de transició.

B.2.- Alberg "El Carmen".

L'Ajuntament de València ha gestionat, fins a la data i a través de contractació externa, l'alberg municipal de "El Carmen", únic recurs d'allotjament de la xarxa pública municipal, a través del que s'ha prestat una atenció integral temporal d'especial urgència a persones sense llar, a fi de cobrir les seues necessitats bàsiques, facilitar la recuperació de la seua autonomia personal i fomentar la seua inclusió social i laboral.

Este alberg ha disposat de 10 places. Per a la busca d'alternatives s'ha parat atenció individualitzada a través del Centre Municipal d'Atenció a Persones Sense Sostre (CAST) atesa la necessitat de les persones allotjades en funció de la seua situació. En l'actualitat s'està tramitant amb la mateixa entitat el TRIPLICAR les places.

B.3.- Centre d'Atenció a Emergències Socials (CAUS) del carrer Santa Cruz de Tenerife.

El CAUS és un recurs d'alta tolerància dirigit a persones sense llar de la ciutat de València, gestionat per-Creu Roja, en el marc d'un projecte d'esta entitat amb el qual col·labora, a través de conveni, l'Ajuntament de València.

Es pretén atendre persones en situació o risc d'exclusió social, davant urgències i emergències socials.

Fins a la data la seua obertura s'ha produït de manera discontinua davant la necessitat causada, generalment, per alteracions climatològiques com a pluges torrencials, va fregir o calor extrems, etc.

Per les característiques del recurs no s'han allotjat en el mateix a persones amb caràcter estable, atés un criteri d'immediatesa i de molt curta estada. Per a maig està prevista la seua obertura durant tot l'any.

C.- Respecte a "indicar si s'adoptarà solucions definitives (...)

L'Ajuntament de València empenirà diverses iniciatives orientades a augmentar l'oferta de places d'alta tolerància, oferint servicis d'allotjament alternatiu d'urgència i emergència.

En este sentit es plantejaran, a curt termini, les següents actuacions:

d'iniciativa social en el sector d'atenció a persones en situació o risc d'exclusió social pertanyents a col·lectius vulnerables per a la concertació de servicis addicionals o de nova creació per al període 2024-2026".

Respecte a l'atenció de les persones acollides en "El Torreón" cal dir que l'atenció individualitzada de les situacions i la busca d'alternatives, ha correspost a l'entitat Obra Mercedària de València-OMV, malgrat la qual cosa, el Centre de Municipal d'Atenció a la Immigració (CAI) ha estat col·laborant en la cobertura precisada per les persones i famílies allotjades, en funció de les necessitats que presentaven.

Donada la immediatesa de la comunicació del canvi de situació es va acordar amb l'entitat Obra Mercedària de València-OMV i amb la Generalitat Valenciana la solució particular de cada cas durant un període de transició.

B.2.- Alberg "El Carmen".

L'Ajuntament de València ha gestionat, fins a la data i a través de contractació externa, l'alberg municipal de "El Carmen", únic recurs d'allotjament de la xarxa pública municipal, a través del que s'ha prestat una atenció integral temporal d'especial urgència a persones sense llar, a fi de cobrir les seues necessitats bàsiques, facilitar la recuperació de la seua autonomia personal i fomentar la seua inclusió social i laboral.

Este alberg ha disposat de 10 places. Per a la busca d'alternatives s'ha parat atenció individualitzada a través del Centre Municipal d'Atenció a Persones Sense Sostre (CAST) atesa la necessitat de les persones allotjades en funció de la seua situació. En l'actualitat s'està tramitant amb la mateixa entitat el TRIPLICAR les places.

B.3.- Centre d'Atenció a Emergències Socials (CAUS) del carrer Santa Cruz de Tenerife.

El CAUS és un recurs d'alta tolerància dirigit a persones sense llar de la ciutat de València, gestionat per-Creu Roja, en el marc d'un projecte d'esta entitat amb el qual col·labora, a través de conveni, l'Ajuntament de València.

Es pretén atendre persones en situació o risc d'exclusió social, davant urgències i emergències socials.

Fins a la data la seua obertura s'ha produït de manera discontinua davant la necessitat causada, generalment, per alteracions climatològiques com a pluges torrencials, va fregir o calor extrems, etc.

Per les característiques del recurs no s'han allotjat en el mateix a persones amb caràcter estable, atés un criteri d'immediatesa i de molt curta estada. Per a maig està prevista la seua obertura durant tot l'any.

C.- Respecte a "indicar si s'adoptarà solucions definitives (...)

L'Ajuntament de València empenirà diverses iniciatives orientades a augmentar l'oferta de places d'alta tolerància, oferint servicis d'allotjament alternatiu d'urgència i emergència.

En este sentit es plantejaran, a curt termini, les següents actuacions:

- Ampliació del conveni amb l'entitat Creu Roja per a propiciar l'obertura del CAES de Santa Cruz de Tenerife, de manera continuada, 365 dies a l'any.
- Ampliació del conveni amb l'entitat "Salud y Comunidad" a fi que esta entitat pugua oferir 30 places més d'atenció d'allotjament urgent.
- Ampliació del conveni amb l'entitat "Sant Joan de Deu", a fi que esta entitat pugua oferir 20 places més d'atenció d'allotjament urgent.
- Contractar la gestió del "Hogar Pérez de Alba" de Benimàmet, (actualmente es gestionen 50 places per part de "la Fundación Amigó" amb la qual l'Ajuntament de València manté conveni de col·laboració).

D.- Respecte a "informar sobre la possibilitat de licitar d'urgència recursos residencials".

La responsabilitat de planificació i organització de recursos d'acolliment de persones sense llar, en el marc de l'atenció que es presta en els servicis d'atenció diürna i nocturna de caràcter residencial és competència autonòmica, corresponent a les entitats locals garantir l'oferta de servicis temporals d'allotjament alternatiu d'urgència i emergència.

2 Conclusions de la investigació

2.1 El present expedient es va iniciar davant d'una presumpta inactivitat material de l'Ajuntament de València en el compliment de les seues competències d'avaluació i informació de situacions de necessitat social i d'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social.

Després de la investigació practicada des del Síndic de Greuges, cal afirmar que la ciutat de València no té suficients recursos específics per a persones sense llar, ni eines i instruments per a poder intervindre de manera eficient i ajustada amb el col·lectiu, i tampoc una adequada protecció per part de les polítiques i normatives que protegeixen i vetlen pels drets fonamentals d'este grup de població vulnerable. No ha d'oblidar-se que la realitat tan complexa en què estan immerses les persones sense llar requereix un suport social i institucional ferm.

Les competències de l'Ajuntament de València en la matèria deriven de l'art. 29.1 b) de la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana, que atribueix als ajuntaments del seu àmbit territorial, com a exercici obligatori, la provisió i gestió dels serveis socials d'atenció primària de caràcter bàsic. Per a desplegar això, el Decret 27/2023, de 10 de març, del Consell, pel qual es regulen la tipologia i el funcionament dels centres, serveis i programes de serveis socials, i la seua ordenació dins de l'estructura funcional, territorial i competencial del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, estableix en l'article 27.2, respecte a l'organització de l'atenció primària, que:

- Ampliació del conveni amb l'entitat Creu Roja per a propiciar l'obertura del CAES de Santa Cruz de Tenerife, de manera continuada, 365 dies a l'any.
- Ampliació del conveni amb l'entitat "Salud y Comunidad" a fi que esta entitat pugua oferir 30 places més d'atenció d'allotjament urgent.
- Ampliació del conveni amb l'entitat "Sant Joan de Deu", a fi que esta entitat pugua oferir 20 places més d'atenció d'allotjament urgent.
- Contractar la gestió del "Hogar Pérez de Alba" de Benimàmet, (actualmente es gestionen 50 places per part de "la Fundación Amigó" amb la qual l'Ajuntament de València manté conveni de col·laboració).

D.- Respecte a "informar sobre la possibilitat de licitar d'urgència recursos residencials".

La responsabilitat de planificació i organització de recursos d'acolliment de persones sense llar, en el marc de l'atenció que es presta en els servicis d'atenció diürna i nocturna de caràcter residencial és competència autonòmica, corresponent a les entitats locals garantir l'oferta de servicis temporals d'allotjament alternatiu d'urgència i emergència.

2 Conclusiones de la investigación

2.1 El presente expediente se inició ante una presunta inactividad material del Ayuntamiento de Valencia en el cumplimiento de sus competencias de evaluación e información de situaciones de necesidad social y de atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social.

Tras la investigación practicada desde el Síndic de Greuges, cabe afirmar que la ciudad de Valencia adolece de suficientes recursos específicos para personas sin hogar, de herramientas e instrumentos para poder intervenir de manera eficiente y ajustada con el colectivo y, de una adecuada protección por parte de las políticas y normativas que protejan y velen por los derechos fundamentales de este grupo de población vulnerable. No debe olvidarse que la realidad tan compleja en la que se encuentran inmersas las personas sin hogar requiere de un apoyo social e institucional firme.

Las competencias del Ayuntamiento de Valencia en la materia derivan del art. 29.1 b) de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana, que atribuye a los ayuntamientos de su ámbito territorial, como ejercicio obligatorio, la provisión y gestión de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico. En desarrollo de lo anterior el Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipologia y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, establece en el artículo 27.2, respecto a la organización de la atención primaria, que:

- a) L'atenció primària de caràcter bàsic s'instrumenta en les zones bàsiques de serveis socials. La seua competència correspon a l'àmbit municipal.
- b) L'atenció primària de caràcter específic s'instrumenta en les àrees conformades per una o diverses zones bàsiques. La seua competència es comparteix entre les entitats locals i la Generalitat Valenciana.

En l'article 18 de la referida Llei 3/2019, de 18 de febrer, es definixen els serveis d'atenció primària i se'n distingix:

- En l'apartat 1, els de caràcter bàsic, entre els quals està el servei d'acolliment i atenció davant de situacions de necessitat social. S'encarregarà de la recepció, atenció i diagnòstic en les situacions de necessitats personals i familiars, i proporcionarà l'adequada informació, orientació i assessorament sobre les diferents prestacions del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials.
- En l'apartat 2, els serveis de l'atenció primària de caràcter específic, entre els quals s'inclouen:
 - f) Servei d'allotjament alternatiu. Desenvoluparà una atenció integral de caràcter temporal, així com actuacions d'acompanyament i suport personal per a la cobertura de les necessitats bàsiques d'allotjament.

En l'article 36, la llei preveu en el Catàleg de prestacions del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, entre altres, les prestacions professionals garantides següents:

t) Allotjament alternatiu.

Atenció integral en un allotjament temporal o permanent, amb la finalitat de prestar un espai residencial a les persones que, per motius sobrevinguts de caire social, sanitari o derivat de l'absència de familiars o altres xarxes de suport, requereixen altres formes alternatives de convivència.

y) Atenció residencial. Atenció integral i específica en un establiment, edifici, conjunt d'habitatges o complex residencial de forma organitzada i, si és el cas, amb caràcter permanent d'acord amb el cicle vital de la persona. Aquesta prestació serà gratuïta per a les dones víctimes violència de gènere i masclista i per a les persones que es troben en situació d'exclusió social. Així mateix, serà garantida per a aquelles persones en situació d'urgència social o de dependència en els termes establits en la normativa d'aplicació.

L'article 36.1.I) de la Llei 3/2019 definix l'atenció a les necessitats bàsiques com el conjunt d'actuacions dirigides

- a) La atención primaria de carácter básico se instrumenta en las zonas básicas de servicios sociales. Su competencia corresponde al ámbito municipal.
- b) La atención primaria de carácter específico se instrumenta en las áreas conformadas por una o varias zonas básicas. Su competencia se comparte entre las entidades locales y la Generalitat Valenciana.

En el artículo 18 de la referida Ley 3/2019, de 18 de febrero, se definen los servicios de atención primaria y se distingue:

- En su apartado 1 los de carácter básico, entre los que se encuentra el servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad social. Se encargará de la recepción, atención y diagnóstico en las situaciones de necesidades personales y familiares, proporcionando la adecuada información, orientación y asesoramiento sobre las diferentes prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
- En su apartado 2 los servicios de la atención primaria de carácter específico, entre los que se incluyen:
 - f) Servicio de alojamiento alternativo. Desarrollará una atención integral de carácter temporal, así como actuaciones de acompañamiento y apoyo personal para la cobertura de las necesidades básicas de alojamiento.

En el artículo 36, la ley prevé en el Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, entre otras, las siguientes prestaciones profesionales garantizadas:

t) Alojamiento alternativo.

Atención integral en un alojamiento temporal o permanente, con la finalidad de prestar un espacio residencial a las personas que, por motivos sobrevenidos de cariz social, sanitario o derivado de la ausencia de familiares u otras redes de apoyo, requieren otras formas alternativas de convivencia.

y) Atención residencial.

Atención integral y específica en un establecimiento, edificio, conjunto de viviendas o complejo residencial de forma organizada y, en su caso, con carácter permanente de acuerdo con el ciclo vital de la persona. Esta prestación será gratuita para las mujeres víctimas de violencia de género y machista y para las personas que se encuentren en situación de exclusión social. Asimismo, será garantizada para aquellas personas en situación de urgencia social o de dependencia en los términos establecidos en la normativa de aplicación.

El artículo 36.1.I) de la Ley 3/2019 define la atención a las necesidades básicas como el conjunto de actuaciones

a proporcionar la seua cobertura a persones, famílies i unitats de convivència, incloent en el nivell primari i bàsic la dotació d'espais d'allotjament amb atencions de tipus diürn, nocturn i ambulatori, a més dels serveis d'acolliment i higiene personal, convivència, relació i atenció social, quedant garantida la seua prestació gratuïta a favor de la ciutadania que es trobe en situacions de vulnerabilitat o de risc d'exclusió social.

Davant del que s'ha exposat, la competència municipal en la matèria és indiscutible; l'Ajuntament de València està obligat a assumir la dotació dels espais, els equipaments i el personal suficient i adequat per a la provisió d'estes prestacions d'atenció primària bàsica a favor d'estes persones.

2.2 Establert el que s'ha exposat, de l'anàlisi del contingut de l'informe emés per l'Ajuntament de València a requeriment d'esta institució, es realitzen tot seguit unes consideracions partint de l'obligació de les entitats locals de garantir la cobertura de les necessitats bàsiques a través dels serveis socials públics, fonamentalment a través d'aquells en els quals es concentren en grau més alt les persones sense llar. Cal tindre en compte que l'actuació de les administracions públiques es complementarà, no se substituirà, amb iniciatives de les entitats del tercer sector.

En primer lloc, cal assenyalar que l'Ajuntament de València, malgrat no expressar-ho en l'informe aportat a este procediment de queixa, coneix la insuficiència de places en centres d'allotjaments per a persones sense llar. Prova d'això és el contingut de la memòria justificativa que va acompanyar el procediment de contractació per a la gestió de 50 places en centre d'allotjament urgent per a persones sense llar en risc d'exclusió social que es pot consultar en la plataforma de contractació del sector públic del Ministeri d'Hisenda ([Plataforma de Contractació del Sector Públic](#)), declarat desert perquè no es va presentar cap empresa a licitació, tal com se certifica en l'[Acta de 27/02/2025](#).

En concret, en la memòria esmentada, que s'acompanya en el procediment de licitació referit, en l'[Informe de necessitat](#) es declara literalment que:

Desde hace más de dos décadas, el sistema municipal de servicios sociales de este Ayuntamiento es testigo de cómo la demanda de alojamiento de urgencia para personas en situación de riesgo de exclusión social (en una alta proporción varones sin acompañamiento familiar) es muy cuantiosa y creciente. Esta presión de la demanda y necesidad social es, por tanto, sostenida (no puntual), elevada e in crescendo, y tiene como principal factor causal la vulnerabilidad social aparejada a la inmigración

dirigidas a proporcionar su cobertura a personas, familias y unidades de convivencia, incluyendo en su nivel primario y básico la dotación de espacios de alojamiento con atenciones de tipos diurno, nocturno y ambulatorio, además de los servicios de acogida e higiene personal, convivencia, relación y atención social, quedando garantizada su prestación gratuita a favor de la ciudadanía que se encuentre en situaciones de vulnerabilidad o de riesgo de exclusión social.

Ante lo expuesto, la competencia municipal en la materia es indiscutible; el Ayuntamiento de Valencia está obligado a asumir la dotación de los espacios, los equipamientos y el personal suficiente y adecuado para la provisión de estas prestaciones de atención primaria básica a favor de dichas personas.

2.2 Sentado lo anterior, del análisis del contenido del informe emitido por el Ayuntamiento de Valencia a requerimiento de esta institución, se realizan a continuación unas consideraciones partiendo de la obligación de las entidades locales de garantizar la cobertura de las necesidades básicas a través de los servicios sociales públicos, fundamentalmente a través de aquellos en los que se concentran en mayor medida las personas sin hogar. Cabe tener en cuenta que la actuación de las Administraciones públicas se complementarà, no se sustituirà, con iniciativas de las entidades del Tercer Sector.

En primer lugar, hay que señalar que el Ayuntamiento de Valencia, a pesar de no expresarlo en el informe aportado a este procedimiento de queja, conoce de la insuficiencia de plazas en centros de alojamientos para personas sin hogar. Prueba de ello es el contenido de la memoria justificativa que acompañó al procedimiento de contratación para la gestión de 50 plazas en centro de alojamiento urgente para personas sin hogar en riesgo de exclusión social que se puede consultar en la plataforma de contratación del sector público del Ministerio de Hacienda ([Plataforma de Contratación del Sector Público](#)), declarado desierto al no haberse presentado ninguna empresa a licitación, tal y como se certifica en el [Acta de 27/02/2025](#).

En concreto, en la mencionada memoria, que se acompaña en el procedimiento de licitación referido, en el [Informe de necesidad](#) se declara literalmente que:

Desde hace más de dos décadas, el sistema municipal de servicios sociales de este Ayuntamiento es testigo de cómo la demanda de alojamiento de urgencia para personas en situación de riesgo de exclusión social (en una alta proporción varones sin acompañamiento familiar) es muy cuantiosa y creciente. Esta presión de la demanda y necesidad social es, por tanto, sostenida (no puntual), elevada e in crescendo, y tiene como principal factor causal la vulnerabilidad social aparejada a la inmigración

llegada a nuestra ciudad. **En ese contexto, que la ciudad de Valencia disponga de plazas de alojamiento de urgencia para este perfil de personas resulta imprescindible e inexcusable.**

Vista la ausencia de plazas disponibles en los alojamientos de titularidad municipal para atender este perfil de personas en riesgo de exclusión social, previniendo su caída en la situación de exclusión social propiamente dicha, por acuerdo de la propia JGL nº 2-O-00049, de 15 de marzo de 2024, resultó aprobada la tramitación de urgencia en el expediente de contrato de servicio de gestión de un centro de alojamiento urgente para personas en riesgo de exclusión social con 50 plazas para hombres.(...)

Es va sol·licitar la identificació de les alternatives i els recursos oferits a les persones que no tenen places en albergs municipals i, per tant, es veuen obligades a estar en el carrer o en assentaments il·legals. L'Ajuntament de València no aporta la informació requerida. La seua resposta és genèrica.

En segon lloc, pel que fa a les qüestions plantejades sobre el possible reallotjament dels usuaris dels centres tancats, cal ressaltar que l'alberg "El Torreón" de Rocafort, tal com s'informa per part de l'Ajuntament de València, ha resultat afectat per la Resolució de 24 de febrer de 2025, per la qual es resol el procediment de selecció de sol·licituds per part de les entitats d'iniciativa social en el sector d'atenció a persones en situació o risc d'exclusió social que pertanyen a col·lectius vulnerables per a la concertació de serveis addicionals o de nova creació per al període 2024-2026.

Per tant, el referit alberg, objecte de gestió concertada per una entitat d'iniciativa social prestadora de serveis socials, ha quedat subjecte al control de caràcter financer, i a les funcions inspectores i sancionadores de l'Administració de la Generalitat, de conformitat amb el Decret 181/2017, de 17 de novembre, del Consell, pel qual es desenvolupa l'acció concertada per a la prestació de serveis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana per entitats d'iniciativa social.

No s'hi especifica la recol·locació dels usuaris quan interpreten que la competència és autonòmica.

L'alberg "El Carmen" disposava, com diu l'informe, de 10 places, i la demanda d'estes es resol individualment a través del Centre municipal d'atenció a persones sense sostre. El Centre d'Atenció a Emergències Socials (CAUS) del carrer Santa Cruz de Tenerife no presta servei tots els dies de l'any. Gestionat per la Creu Roja, es destina fonamentalment a l'atenció de persones en situació o risc d'exclusió social davant d'urgències i emergències socials.

llegada a nuestra ciudad. **En ese contexto, que la ciudad de Valencia disponga de plazas de alojamiento de urgencia para este perfil de personas resulta imprescindible e inexcusable.**

Vista la ausencia de plazas disponibles en los alojamientos de titularidad municipal para atender este perfil de personas en riesgo de exclusión social, previniendo su caída en la situación de exclusión social propiamente dicha, por acuerdo de la propia JGL nº 2-O-00049, de 15 de marzo de 2024, resultó aprobada la tramitación de urgencia en el expediente de contrato de servicio de gestión de un centro de alojamiento urgente para personas en riesgo de exclusión social con 50 plazas para hombres.(...)

Se solicitó la identificación de las alternativas y recursos ofrecidos a las personas que no tienen plazas en albergues municipales y por tanto se ven obligadas a estar en la calle o en asentamientos ilegales. El Ayuntamiento de Valencia no aporta la información requerida. Su respuesta es genérica.

En segundo lugar, respecto a las cuestiones planteadas sobre el posible realojo de los usuarios de los centros cerrados, cabe resaltar que el Albergue "El Torreón" de Rocafort, tal y como se informa por parte del Ayuntamiento de Valencia, ha resultado afectado por la Resolución de 24 de febrero de 2025, por la que se resuelve el procedimiento de selección de solicitudes por parte de las entidades de iniciativa social en el sector de atención a personas en situación o riesgo de exclusión social pertenecientes a colectivos vulnerables para la concertación de servicios adicionales o de nueva creación para el periodo 2024-2026.

Por tanto, el referido albergue, objeto de gestión concertada por una entidad de iniciativa social prestadora de servicios sociales, ha quedado sujeto al control de carácter financiero, y a las funciones inspectoras y sancionadoras de la Administración de la Generalitat de conformidad con el Decreto 181/2017, de 17 de noviembre, del Consell, por el que se desarrolla la acción concertada para la prestación de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana por entidades de iniciativa social.

No se especifica la recolocación de los usuarios en cuanto interpretan que la competencia es autonómica.

El albergue "El Carmen" disponía, como dice el informe, de 10 plazas, y la demanda de las mismas se resuelve individualmente a través del Centro Municipal de atención a personas sin techo. El Centre d'Atenció a Emergències Socials (CAUS) de la Calle Santa Cruz de Tenerife no presta servicio todos los días del año. Gestionado por la Cruz Roja, se destina fundamentalmente a la atención de personas en situación o riesgo de exclusión social ante urgencias y emergencias sociales.

En l'informe s'al·ludix al plantejament futur de la possibilitat d'ampliació de convenis amb entitats del tercer sector i de contractar la gestió del "Hogar Pérez de Alba" de Benimàmet amb una altra entitat, però no es respon a l'adopció de resolucions concretes. Com molt bé es reconeix en l'informe del procediment de contractació abans referenciat és competència de les entitats locals garantir l'oferta de serveis temporals d'allotjament d'urgència per a atendre les persones en risc d'exclusió social.

Davant del que s'ha exposat, no sols s'han reduït en nombre les poques places existents, sinó que també s'ha produït un augment notable de les xifres del sensellarisme. D'una altra part, a este augment se li suma la gran heterogeneïtat dels casos de les persones en situació de sense llar.

Cal destacar, a més, l'augment del nombre de dones i famílies en esta situació en els últims anys, qüestió a tindre molt en compte, atés que les dones sense llar poden presentar necessitats o experiències diferenciades de les dels homes sense llar, malgrat les seues característiques comunes de sensellarisme. Això requereix atenció amb perspectiva de gènere que tinga en compte les possibles experiències de victimització que poden patir les dones en esta situació.

El servei per a persones sense llar és una prestació garantida, és a dir, exigible com a dret pels qui es troben en la situació de necessitat determinant, valorada pels serveis assistencials corresponents.

D'acord amb la llei aplicable, totes les persones que es troben en la situació de necessitat protegida han de tindre accés al servei, com a dret subjectiu, per la qual cosa no haurien d'establir-se prioritats basades en circumstàncies com ara la residència o l'empadronament.

Per això, i atesa la gravetat dels fets referits, no podem concloure que l'Administració local haja actuat amb la diligència deguda en el compliment de les seues obligacions.

Cal destacar que les defensories del poble han assenyalat que «las y los servidores públicos, en el ejercicio de potestades y funciones públicas, deben actuar con empatía y sensibilidad social, de manera proactiva, poniéndose en el lugar de las personas intervinientes en cada caso facilitando el ejercicio de sus derechos»; asimismo, han resaltado que «la buena administración exige también que todas las actuaciones administrativas se realicen con la diligencia debida, evitando disfunciones, y utilizando los recursos de manera óptima para lograr los resultados deseados» ([Declaració-programàtica-](#)

En el informe se alude al planteamiento futuro de la posibilidad de ampliación de convenios con entidades del tercer sector y de contratar la gestión del "Hogar Pérez de Alba" de Benimàmet con otra entidad, pero no se responde a la adopción de resoluciones concretas. Como muy bien se reconoce en el informe del procedimiento de contratación antes referenciado es competencia de las entidades locales garantizar la oferta de servicios temporales de alojamiento de urgencia para atender a las personas en riesgo de exclusión social.

Ante lo expuesto, no solo se han reducido en número las pocas plazas existentes, sino que también se ha producido un aumento notable de las cifras del sinhogarismo. De otra parte, a este aumento se le suma la gran heterogeneidad de los casos de las personas en situación de sin hogar.

Cabe destacar, además, el aumento del número de mujeres y familias en dicha situación en los últimos años, cuestión a tener muy en cuenta, dado que las mujeres sin hogar pueden presentar necesidades o experiencias diferenciadas de las de los hombres sin hogar, pese a sus características comunes de sinhogarismo. Esto requiere de atención con perspectiva de género que tenga en cuenta las posibles experiencias de victimización que pueden sufrir las mujeres en dicha situación.

El servicio para personas sin hogar es una prestación garantizada, es decir, exigible como derecho por quienes se encuentren en la situación de necesidad determinante, valorada por los servicios asistenciales correspondientes.

Conforme a la ley aplicable, todas las personas que se encuentran en la situación de necesidad protegida deben tener acceso al servicio, como derecho subjetivo, por lo que no deberían establecerse prioridades basadas en circunstancias como la residencia o el empadronamiento.

Por ello, y dada la gravedad de los hechos referidos, no podemos concluir que la Administración local haya actuado con la debida diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones.

Cabe destacar que las defensorías del pueblo han señalado que «las y los servidores públicos, en el ejercicio de potestades y funciones públicas, deben actuar con empatía y sensibilidad social, de manera proactiva, poniéndose en el lugar de las personas intervinientes en cada caso facilitando el ejercicio de sus derechos»; asimismo, han resaltado que «la buena administración exige también que todas las actuaciones administrativas se realicen con la diligencia debida, evitando disfunciones, y utilizando los recursos de manera óptima para lograr los resultados deseados» ([Declaracion-programatica-](#)

[jornades-de-coordinació-de-defensories-del-poble-30-10-2024.pdf](#)).

Així, «la buena administración no es solo cumplir estrictamente las normas y el procedimiento; sino también satisfacer las necesidades de las personas y cumplir la función de servir, que es propia de la Administración y de las personas que la integran. Consecuencia de ello es que este concepto eleva a la categoría de requisito central de la actividad de las personas servidoras públicas la plena y constante empatía con el problema que padece la persona; es decir, la labor de ponerse constantemente en su lugar a la hora de analizar lo que plantea y ofrecerle una solución. Se trata, en resumidas cuentas, de maximizar la vinculación ética y la sensibilidad social».

En conseqüència, «la buena administración debe ser considerada una condición de efectividad del Estado de derecho y de la plena vigencia del derecho de defensa de los propios derechos (artículos 1 y 24 CE), en orden a convertir en real y efectivo el disfrute de los derechos y las garantías que el ordenamiento jurídico reconoce a las personas».

La bona administració ha de definir-se, per això, com «la específica obligación que se impone a las Administraciones Públicas, y a las personas que las componen y prestan sus servicios en ella, de extremar al máximo la diligencia en el ejercicio de sus competencias» ([Conclusiones técnicas del Taller d'Alacant](#)).

3 Consideracions a l'Administració

Davant del tot això i de conformitat amb el que s'estableix en l'article 33 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulem les consideracions següents a fi que es puguin implementar com més prompte millor:

A L'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA:

1. **RECOMANEM** facilitar de manera urgent des de les institucions municipals recursos suficients, i amb les característiques adequades, per a garantir el dret a un sostre adequat per a totes les persones que es veuen obligades a viure en situació de carrer atesa la realitat social actual a València.
2. **RECOMANEM** enfortir la xarxa d'atenció de les persones sense llar i que es compte per a això amb tots els actors i les entitats que treballen amb este col·lectiu, coordinant les seues accions i establint mecanisme per a la detecció de necessitats i demandes.

[jornadas-de-coordinacion-de-defensorias-del-pueblo-30-10-2024.pdf](#)).

Así, «la buena administración no es solo cumplir estrictamente las normas y el procedimiento; sino también satisfacer las necesidades de las personas y cumplir la función de servir, que es propia de la Administración y de las personas que la integran. Consecuencia de ello es que este concepto eleva a la categoría de requisito central de la actividad de las personas servidoras públicas la plena y constante empatía con el problema que padece la persona; es decir, la labor de ponerse constantemente en su lugar a la hora de analizar lo que plantea y ofrecerle una solución. Se trata, en resumidas cuentas, de maximizar la vinculación ética y la sensibilidad social».

En consecuencia, «la buena administración debe ser considerada una condición de efectividad del Estado de derecho y de la plena vigencia del derecho de defensa de los propios derechos (artículos 1 y 24 CE), en orden a convertir en real y efectivo el disfrute de los derechos y las garantías que el ordenamiento jurídico reconoce a las personas».

La buena administración debe definirse, por ello, como «la específica obligación que se impone a las Administraciones Públicas, y a las personas que las componen y prestan sus servicios en ella, de extremar al máximo la diligencia en el ejercicio de sus competencias» ([Conclusiones técnicas del Taller de Alicante](#)).

3 Consideraciones a la Administración

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones a fin de que se puedan implementar en el menor tiempo posible:

AL AYUNTAMIENTO DE VALENCIA:

1. **RECOMENDAMOS** facilitar de forma urgente desde las instituciones municipales recursos suficientes, y con las características adecuadas, para garantizar el derecho a un techo adecuado para todas las personas que se ven obligadas a vivir en situación de calle dada la realidad social actual en Valencia.
2. **RECOMENDAMOS** fortalecer la red de atención de las personas sin hogar, contando para ello con todos los actores y entidades que trabajan con este colectivo, coordinando sus acciones y estableciendo mecanismo para la detección de necesidades y demandas.

3. **RECOMANEM** per a això que s'acorde l'inici i s'impulse un nou procediment de contractació amb la finalitat que la ciutat de València dispose de places d'allotjament d'urgència per a atendre persones sense sostre.
4. **RECORDEM** que, independentment de la col·laboració que presten les ONG a este col·lectiu i l'existència d'empreses prestadores de serveis, l'Ajuntament de València ha de coordinar i realitzar un exhaustiu seguiment de les situacions i dels casos particulars, ja que els perfils actuals, on s'incorporen cada vegada més dones i famílies amb pèrdua de l'habitatge per desnonament, requereixen diferents àrees d'intervenció municipal que els ajuden a la normalització.
5. **RECOMANEM** que l'Ajuntament de València realitze un cens d'esta població, tenint en compte els períodes de major concentració, per a reforçar els recursos, a l'efecte de la normativa reguladora del padró municipal d'habitants.
6. **RECOMANEM** garantir l'accés a refugis d'emergència davant d'inclemències climàtiques (pluja i altes temperatures) que pogueren posar en risc la vida i la dignitat de les persones sense llar, com en els casos de desallotjaments dels assentaments informals en espais públics. Reforçar, amb el mateix propòsit, els centres de dia per a persones en situació d'exclusió social.

Segons la llei que regula esta institució, les administracions a les quals van dirigides les nostres consideracions estan obligades a enviar-nos, en el termini màxim d'un mes, un informe on manifestaran si accepten estes consideracions. Si les accepten, hauran d'indicar les mesures que adoptaran per a complir-les. Si no les accepten, hauran de justificar la seua resposta.

Finalment, esta Resolució es notificarà a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Vivenda, i es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions.

3. **RECOMENDAMOS** para ello que se acuerde el inicio y se impulse un nuevo procedimiento de contratación con la finalidad de que la ciudad de Valencia disponga de plazas de alojamiento de urgencia para atender a personas sin techo.
4. **RECORDAMOS** que, independientemente de la colaboración que prestan las ONG a este colectivo y la existencia de empresas prestadoras de servicios, el Ayuntamiento de Valencia debe coordinar y realizar un exhaustivo seguimiento de las situaciones y de los casos particulares, ya que los perfiles actuales, donde se incorporan cada vez más mujeres y familias con pérdida de la vivienda por desahucio, requieren de distintas áreas de intervención municipal que les ayuden a la normalización.
5. **RECOMENDAMOS** que el Ayuntamiento de Valencia realice un censo de esta población, teniendo en cuenta los periodos de mayor concentración, para reforzar los recursos, a efectos de la normativa reguladora del padrón municipal de habitantes.
6. **RECOMENDAMOS** garantizar el acceso a refugios de emergencia ante inclemencias climáticas (lluvia y altas temperaturas) que pudieran poner en riesgo la vida y la dignidad de las personas sin hogar, como en los supuestos de desalojos de los asentamientos informales en espacios públicos. Reforzar, con el mismo propósito, los centros de día para personas en situación de exclusión social.

Según la ley que regula esta institución, la Administración a la que van dirigidas nuestras consideraciones está obligada a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifieste si acepta estas consideraciones. Si las acepta, deberá indicar las medidas que va a adoptar para cumplirlas. Si no las acepta, deberá justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y se publicará en <https://www.elsindic.com/actuaciones/>.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana