

Sindicatura de Agravios de Burjassot

Queja. 6-25

Asunto: Malos tratos recibidos en el CAT en Burjassot

Fecha: 25 septiembre de 2025

Informe sobre la queja presentada por D.-----, el cual junto con su esposa y sus dos hijos, están viviendo en el antiguo HOGAR SEQUERA DE BURJASSOT, (CAT) a consecuencia de la DANA, ellos vivían en MANISES. Refiere que la comida que les dan es horrible y poca, que habían pedido una vivienda y no saben nada, que no se portan bien con ellos en ningún sentido, que han acudido a los servicios sociales de Manises y de Burjassot y no les dan ninguna solución. Que el día uno, presentó una denuncia ante los juzgados de Valencia, pero no me adjunta su copia.

He admitido la presente queja, dada la gran vulnerabilidad de esta familia con niños muy pequeños, a pesar de que están viviendo en esta población de forma temporal, dado que no tienen una vivienda donde poder vivir, aunque me exceda en mis competencias.

A la vista de lo referido solicité de los Servicios Sociales de Manises, que me facilitaran información sobre la solicitud de vivienda que según dice hicieron y en su caso si se resolvió o no. También si se les ofreció más posibilidades dentro de las competencias de ese Departamento de servicios sociales.

En relación con la comida, me personé directamente en el centro donde residen a fin de comprobar por mí misma los posibles menús y en un tablón de anuncios estaban colgados los menús semanales, según mi opinión personal, estaban bastante bien, incluso había un menú especial para el domingo en atención a los residentes sudamericanos.

Les solicité me facilitaran vía email, algún otro menú de forma aleatoria, para poder contrastarlos.

Vía email por el departamento de Cruz Roja del CAT me pasaron copias de los menús de fechas: 13 al 19 de enero, del 24 al 30 de marzo, del 16 al 22 de junio, y del 14 al 20 de julio. Para no dilatarme en exceso aleatoriamente pondré un menú de un día de cada una de esas semanas:

Semana del 13 al 19 de enero, miércoles comida: fideua de pescado, nuggets de pollo con arroz sofrito de verduras y yogurt. Cena: hervido valenciano, hamburguesa mixta completa con patatas, fruta.

Semana del 24 al 30 de marzo, martes, comida: tallarines con nata y york, jamoncitos en salsa con patata panadera, flan. Cena: arroz a la cubana, lomo a la plancha con pimientos salteados, fruta.

Semana del 16 al 22 de junio, viernes comida: macarrones boloñesa, trasero de pollo al ast en rustidera, yogurt. Cena: ensalada mediterránea, salchichas encebolladas con patatas bravas, fruta.

Semana del 14 al 20 de julio, domingo, comida: zancocho de pollo, arroz de fideos, yogurt. Cena: arepas de queso, tortilla de francesa con tomate trinchado, fruta.

En los desayunos: café, café con leche, leche con cereales, tostada con margarina y mermelada, zumo, bollería, galletas.

En una entrevista personal con el instante y su esposa, me enseñan documentación que solicitaron y que les ha sido remitida por los Servicios Sociales de Manises y entre ella hay un informe en el que estos Servicios Sociales les dan la posibilidad del pago del alquiler de una vivienda durante un año, me refirieron que habían mirado en alguna inmobiliaria pero que les pedían diversa documentación que no tenían, por lo que les remití de nuevo a los Servicios Sociales, para ver si junto con ellos se podía gestionar algún tipo de vivienda de alquiler.

Los servicios sociales de Manises contestaron a mi primera solicitud y entre otras cosas me refieren lo siguiente:

"" Entre las citas e intervenciones que se han realizado a lo largo del tiempo con la unidad familiar, destacamos:

- 29 de febrero de 2024: inicio de historia social en la atención primaria de servicios sociales de Manises.

- 15 de abril de 2024: cita presencial con el Servicio de asesoría técnica específica (asesoramiento jurídico)
- 17 de abril de 2024: atención presencial con el Servicio de inclusión.
- 14 de mayo de 2024: cita presencial con el Servicio de acción comunitaria (Oficina Pangea de atención a las personas migrantes)
- 15 de mayo de 2024: intervención conjunta desde el Servicio de inclusión social y Cruz Roja.
- 16 de mayo de 2024: atención con el Servicio de acción comunitaria (Oficina Pangea de atención a las personas migrantes).
- 20 de mayo de 2024: cita presencial con el Servicio de inclusión.
- 21 de agosto de 2024: cita presencial con el Servicio de inclusión.
- 2 de septiembre de 2024: cita presencial con Servicio de Prevención e intervención con familias.
- 7 de noviembre de 2024: trámites desde el servicio de inclusión social:
- 21 de enero de 2025: cita presencial con el Servicio de asesoría técnica específica (asesoramiento jurídico).
 - 1 de julio de 2025: contacto telefónico con el Servicio de inclusión social."""

"" Entre las intervenciones realizadas o recursos aplicados están:

- Visita domiciliaria en la vivienda compartida donde vivían realizada por Trabajadora social y Técnico de Cruz Roja, con entrega de carro de comida proporcionado por Cruz Roja y colchón.
- Concesión de prestaciones económicas individualizadas (de ayuda familiar y para escuela infantil), y concesión de prestaciones económicas por Cruz Roja tras derivación de Servicios Sociales.
- Gestión y concesión de solicitud de ayuda a Salve The Children.
- Trámites relativos a solicitud de RVI (con traslado inicial a Burjassot y tras contacto con Generalitat Valenciana, traslado actual del expediente a Manises).
- Derivaciones, atenciones, orientaciones, seguimiento de la familia, etc.

En cuanto a la situación de la vivienda, la Atención Primaria de Servicios Sociales tuvo conocimiento que desde el Centro de Acogida Temporal de Burjassot se ofreció a la unidad familiar dos alternativas que rechazaron.

Se emitió informe de solicitud de vivienda a SAREB, realizado con fecha 11 de abril de 2025, sobre la situación de la unidad familiar. También se realizó un informe social por Cruz Roja en fecha 8 de abril de 2025.

Además, consta un documento firmado por-----, ante el Coordinador de Servicios Sociales, de fecha 22 de mayo de 2025, en el que se hace referencia a:

- No se ha concedido la solicitud de realojo a vivienda pública de la SAREB.
- Indicación que se trasladará a la Dirección General de Inclusión la posibilidad de incorporarse al acceso de las viviendas de inclusión.
- Posibilidad de apoyar económicamente en caso de disponer de una propuesta de arrendamiento y en el caso de cualquier tipo de terapia privada que necesiten los hijos.””

De este informe así como de los menús que me facilitaron he dado traslado al interesado en fecha 1/08/2025, a fin de que si lo consideraba oportuno, me hiciera las alegaciones que estimase oportunas, siendo que a fecha de la emisión de este informe no ha realizado.

Con posterioridad a la remisión de la anterior contestación, vía email volví a contactar con los servicios sociales de Manises, a fin de comprobar si efectivamente había comparecido el instante y su familia para la posible petición de un alquiler, pero me contestan que no habían comparecido (hasta el 31/07/2025).

Vía telefónica contacto con el instante y me refiere que efectivamente no habían acudido porque tienen una posibilidad mejor en la localidad de Castellón, donde les dan vivienda, comida y terapia para los niños y que cuando tenga todo resuelto me lo comentará.

Al no tener noticias, me puse en contacto con los Servicios Sociales de Manises y me refieren que el instante aceptó la oferta que se le hizo en su día sobre la posibilidad de una vivienda en alquiler por un tiempo determinado y, que cuando finalice verán más opciones. También que les han podido encontrar un trabajo de acuerdo a sus posibilidades y horarios por sus hijos menores.

A fecha de la emisión de este informe tampoco me consta ninguna alegación a mi última conversación con el instante.

Llegados a este punto, en atención a todos los datos obrantes en el expediente informe y manifestaciones, procedo a su resolución.

El objeto de la presente queja se basa en la petición formulada por el interesado en relación con su estancia temporal en esta población, sobre el trato recibido en donde se encuentran alojados, sobre la comida y sobre la solicitud de vivienda.

Teniendo en cuenta, sobre todo, el informe remitido por los Servicios Sociales de Manises, que son los que se encargaron desde el principio, de los trámites y ayudas para esta familia junto con los trabajadores y técnicos de Cruz Roja, encuentro que se ha hecho un seguimiento importantísimo desde que en febrero del 2024 realizaron la primera toma de contacto así como se ha llevado a cabo un gran número de intervenciones relacionadas con su unidad familiar, pero también indica este informe que rechazaron dos alternativas que les fueron propuestas por el CAT de Burjassot.

En cuanto a los menús del CAT, desde mi humilde opinión, los encuentro normales, acertados y variados, comida casera por así decirlo, al igual que los desayunos, otra cosa es que nos guste más o menos su composición.

En resumen, en este momento me encuentro ante dos versiones de unos mismos hechos, ya que según el instante, la comida ofrecida no era del todo buena y que no se les había dado ninguna solución a su situación. Los Servicios Sociales de Manises, que han sido los que han llevado todo este tiempo a esta familia, según su informe, sí que han hecho un seguimiento, les han dado opciones, algunas las han rechazado, pero les han acompañado en su periplo. En cuanto a los menús, bajo mi punto de vista son normales, comida casera y, ahora mismo han aceptado la vivienda que ya se les ofreció en su día por los Servicios Sociales de Manises.

Tengo que decir que no es función de esta Sindicatura esclarecer las versiones contradictorias sobre unos mismos hechos ni realizar una indagación que excede de mis competencias.

Por lo tanto y a la vista de todo ello, estimo oportuno dar por finalizada la presente queja y **PROCEDER A SU ARCHIVO**

Daré traslado de este informe al instante y a la concejalía de Servicios Sociales de MANISES y BURJASSOT, a los efectos de que les conste todo lo actuado.

Asimismo le hago saber que este informe se publicará en la página web de esta institución una vez se haya notificado a las partes.

Atentamente le saluda

MARIA ZAPATER COSIN

SINDICA DE AGRAVIOS EN FUNCIONES DE BURJASSOT