



Invitadas las partes a abordar este asunto, en el ámbito de sus respectivas competencias, se celebró una única sesión de trabajo conjunta.

El debate partió de la exposición de la entidad privada sobre la importancia del carácter social de la misma y la representante de la Junta de Andalucía expuso, por su parte, que los recursos existentes en materia de vivienda estaban orientados al alquiler social, principalmente, y que la administración estaba inmersa en un proceso de modificación reglamentaria de la norma reguladora de la vivienda protegida, en orden a flexibilizar los trámites necesarios para proceder al cambio de régimen de vivienda libre al régimen de protección oficial, así como a incrementar las posibilidades de alquiler social.

A continuación se relataron los extremos en los que se asienta un convenio marco que la Junta de Andalucía tenía suscrito con la SAREB, justificado por la exclusividad y por la amplitud de la demanda en determinadas zonas geográficas y que se había basado en la encomienda de gestión a la Agencia AVRA para la tramitación de los expedientes, asimilando la vivienda al régimen de VPO.

En el debate se resaltaron los siguientes problemas, como los asuntos más importantes a valorar:

- Las viviendas ocupadas por personas sin título, que dependen de un informe favorable de servicios sociales del ayuntamiento correspondiente y, en caso contrario, quedan excluidas. La cuestión es que los trámites del desalojo y el procedimiento judicial respectivo no puede ser gestionado por la Junta de Andalucía.
- El precio a convenir es clave, dado que la renta media que puede abornarse es de 33 euros, más IBI.
- Finalmente, la localización de las viviendas en municipios donde realmente es más alta la demanda de vivienda de protección oficial.

Tras un fluido debate, se propuso por las partes una colaboración que daría como resultado la negociación bilateral que permitiera superar el ámbito de las actuaciones específicas para solventar un problema social concreto, y se asumieron compromisos mutuos para compartir información necesaria y avanzar en esos acuerdos.

Como colofón al análisis cualitativo antes expuesto, la defensoría quiere dejar constancia en este informe anual de la necesaria labor de información y formación que, en materia de mediación, debe acometerse en orden a impulsar la participación de las distintas administraciones públicas en la solución de controversias con la ciudadanía, así como en los conflictos intercompetenciales en el seno de la propia Administración.

Como se desprende de los ejemplos antes citados, la labor de prevención de conflictos futuros, el empoderamiento de colectivos con más dificultades para ejercer su autodefensa en los problemas que protagonizan con las administraciones, y el factor de aprendizaje que se deriva de las intervenciones de mediación, tanto para la ciudadanía como para los poderes públicos, hacen de la mediación del Defensor del Pueblo Andaluz un importante elemento que, más allá de la gestión y solución -en su caso- de las quejas, contribuye a la gobernanza y al desarrollo social de Andalucía.

## 3. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

### 3.2 Datos estadísticos sobre las consultas

#### 3.2.4 Distribución de consultas atendiendo a las materias

##### 3.2.4.2 Vivienda

El problema de la vivienda sigue sin resolverse en nuestra Comunidad. Algunas zonas de Andalucía se encuentran en una situación de emergencia habitacional que no deja de crecer. Son muchas las familias



que tienen problemas para acceder a una vivienda digna, un derecho que, según el Artículo 47 de la Constitución Española, tienen todas las personas en nuestro país.

A principios de año, se informaba en los medios que en la ciudad de Cádiz existían casi 7.000 personas registradas como demandantes de una vivienda. En la rueda de prensa que llevamos a cabo en marzo de 2017 durante nuestra visita a la ciudad, **el Defensor manifestó**: “la necesidad de coordinar respuestas conjuntas y crear una hoja de ruta que sea capaz de acabar con este grave problema de la vivienda y de la infravivienda”.

No sólo pasa en Cádiz, sino que en muchas localidades andaluzas faltan viviendas adecuadas. Observamos cómo continúa el lanzamiento derivado de **desahucios por impago de rentas de alquiler y desalojos por ocupaciones de vivienda tanto públicas como privadas**.

Frente a esta situación, nos seguimos encontrando con una administración pública que carece de medios para satisfacer las necesidades de alojamiento de la población con menores recursos económicos. “No disponemos de viviendas en alquiler social” nos contestan los Ayuntamientos a nuestras solicitudes de informes de necesidad de vivienda, y constatamos que no se ponen todos los medios y medidas que puedan permitir el desarrollo pleno y responsable del derecho a la vivienda. No se dan soluciones definitivas, sólo provisionales y alejadas de lo que podemos entender por “un techo digno”.

Las cosas se complican cuando aparecen **problemas de desahucio, malos tratos y falta de ingresos**: “Una madre acude ante nuestra Institución con sus dos hijos de 7 y 15 años respectivamente y unas maletas con sus enseres personales. Ha estado recogida unos días en casa de una amiga pero ya no puede estar más tiempo por lo que se encuentran en la calle. Ha cobrado el salario social y lo tiene ahorrado pero nadie le quiere alquilar una vivienda. Quiere volver a su municipio, y quiere que le ayuden desde los servicios sociales comunitarios a acceder a una de las viviendas vacías que ella dice que hay en su localidad y por las que podría hacer frente al pago de un alquiler social asequible a sus ingresos económicos. Tiene a su padre mayor que vive solo, pero que tampoco quiere ayudarle también por miedo.”

Se realiza una intervención desde la Oficina con la unidad móvil de urgencia del Ayuntamiento de Sevilla y le ofrecen la posibilidad de tener comida en un bar y de una noche en un hostel con quien tienen un convenio. Nos comunica que esta es la única ayuda que pueden ofrecerle a la interesada dado que al estar empadronada en otra localidad, son los servicios sociales de allí los responsables de las intervenciones.

Contactamos con los Servicios Sociales Comunitarios y le damos traslado de la situación de urgencia de la interesada y sus hijos menores. Al final el Ayuntamiento le ha concedido una ayuda para la vivienda y actualmente está trabajando en una empresa de limpieza.

Una de las ayudas que está prevista en los vigentes Planes de Vivienda, tanto estatal como autonómicos como son **las ayudas al alquiler** para personas con ingresos limitados y situación de vulnerabilidad, siguen tramitándose con retraso y sin que al parecer haya visos de que se resuelva.

Ya lo manifestábamos en nuestro informe del año 2016 con respecto a las ayudas al alquiler de 2015. Este año ha vuelto a ocurrir, y eso que nos garantizaron desde la Consejería que iban a estar pagadas todas las ayudas en septiembre. Hemos tenido que volver a realizar otro **Comunicado** para que se agilizaran y resolvieran dichos pagos. En él reclamábamos que cerca de 14.000 familias con derecho a las ayudas estaban a octubre sin poder cobrar unas ayudas que debían haberse resuelto en febrero de 2017. A final de año muchas de ellas todavía seguían sin percibir estas ayudas tan fundamentales.

Los comentarios y consultas que nos hacen las personas solicitantes de estas ayudas muestran la situación de hartazgo e indignación por la forma de tramitar estas ayudas: “señor DPA, es de urgencia estas ayudas las cuales se están demorando demasiado en el tiempo, necesitamos su apoyo para que den respuesta de una vez, que en otros sitios ya se pagaron y aquí en Andalucía siempre somos los últimos”. “Día 3 de Octubre y aún sin las listas, ¿vais a poner las listas de una puñetera vez? esto es desesperante y mientras tanto las ayudas a altos cargos, esas sí que van perfectas y sin retrasos...mejor me callo”.

“Señores del DPA **cuanto tiempo mas van a permitir que sigan engañando a la gente**, inventando documentación inexistente, excesiva burocracia, todo para demorar los plazos de pago, otra pregunta quiero hacerles, si Hacienda



*multa a la gente por hacer la declaración de la renta fuera de plazo para poder soñar con acceder a la ayuda al alquiler, ¿quien va a pagar la multa? ¿es un truco para demorar mas los plazos y a la gente le aparezca que tienen deudas y así demorar mas el tiempo de pago de la ayuda?”.*

*“Sr. DPA me cuesta trabajo creer que después de vuestras peticiones al consejero de Fomento y Vivienda aún no tengan respuesta de ellos es que no se puede hacer nada más? no se le puede exigir de alguna forma que le den una respuesta? yo creo que los ciudadanos merecemos un respeto al fin y al cabo somos los que los votamos y están ahí gracias al pueblo y por tanto merecemos una respuesta que digan cuando se pagarán esas ayudas si es en octubre noviembre en diciembre una fecha concreta ellos deben de saberlo que no nos tengan en esta incertidumbre, exigimos una respuesta ya”.*

*“Otro año esperando ayudas miserables, **cuando me llegue será para una casa que ya no tengo**, y este año ¿se acabo la ayuda? prometían y prometían... Pero solo hay dinero para ellos, con lo que ganan en un mes yo vivo todo un año. Y todavía tengo que demostrar que soy pobre. Que no puedo ni me dejan salir de la miseria, que no puedo sacar a mis hijos de esta pobreza, que solo puedo subsistir si un hombre me mantiene... gracias por unas migajas de ayuda que nunca llega a tiempo”.*

Consultas que desde la Oficina de Atención intentamos orientar de la mejor manera posible ya que tampoco tenemos posibilidad de ofrecerle otra respuesta que la escucha y todas las actuaciones que desde el Defensor estamos realizando.