

Sin lugar a dudas este año ha sido la **vivienda** y, concretamente, las **ayudas al alquiler correspondientes al año 2015**, lo que ha motivado un mayor índice de preocupaciones a los ciudadanos (más de 1.000 consultas), habiéndose multiplicado por cinco las peticiones de intervención del Defensor en este tema. También pueden resaltarse en este ejercicio, las comunicaciones donde se nos ha dado traslado de la necesidad de una vivienda adecuada; la petición de nuestra intervención de mediación con entidades financieras, con objeto de conseguir un alquiler social; o la cuestión relativa a la admisión de prórroga a la subsidiación de un préstamo hipotecario.

Las consultas relativas a **menores** también han ocupado un papel importante en este año, habiendo aumentado un 50% con respecto al año anterior. Destacan, sobre todo, aquellas que guardan relación con la materia de acoso escolar y los derechos de los menores. Deben resaltarse, también, los problemas que se nos trasladan, derivados de las relaciones entre padres y madres y, significativamente, por el número de manifestaciones de rechazo que se nos transmitieron, las comunicaciones que se nos hicieron llegar en relación con una exposición por el día del orgullo gay, que tuvo lugar en la Avenida de la Constitución de Sevilla.

Los derechos sociales y la problemática de la ciudadanía para acceder a los servicios sociales y la necesidad de ayuda ante la crisis, continúan siendo un motivo constante de preocupación de la ciudadanía, originada en gran medida por la falta de ayudas y la tardanza en la tramitación. También ocupa un lugar relevante el número de solicitudes ciudadanas que expresan su necesidad de un empleo, así como exponiendo la carencia o insuficiencia de recursos y, en muchos casos, la imposibilidad de hacerse cargo de las deudas asumidas.

Por todo ello, estimamos conveniente realizar, respecto de este apartado, un breve resumen de los aspectos más destacados de la relación de la ciudadanía con la Oficina de Atención e Información:

3.3.4.1 Personas en situación de pobreza y exclusión social

La crisis sigue presente en el día a día de nuestros vecinos.

En el **informe** presentado por la **Red Andaluza contra la pobreza** el pasado 17 de octubre, sobre el seguimiento de la situación de vulnerabilidad social de Andalucía, se exponía que nuestra comunidad autónoma es la que soporta el índice más elevado de pobreza, ascendiendo al 43%, el porcentaje de andaluces que viven en esta situación. Expone dicho informe que el 8% de los andaluces padece carencia material severa, con una baja intensidad de empleo, produciéndose retrasos en los pagos de los gastos relacionados con la vivienda y el pago de suministros.

En 2016 se ha producido un aumento considerable de las consultas relacionadas con las prestaciones del Programa de Solidaridad, conocidas popularmente como **Salario Social**. Dichas peticiones de información vienen motivadas fundamentalmente por las demoras de más de un año, que se están produciendo en el reconocimiento de dichas prestaciones en las provincias de Cádiz, Sevilla, Málaga y Córdoba, así como por los retrasos en el cobro mensual cuando ya están aprobados los expedientes.

La situación es desesperante para muchas familias, que ven cómo el único ingreso al que pueden tener derecho a percibir no se abona y se incumplen los plazos establecidos por las disposiciones en vigor. En el mes de mayo realizamos un **comunicado** solicitando la modificación del programa de solidaridad, proponiendo una mayor dotación presupuestaria y celeridad en su tramitación y que se tomasen medidas excepcionales para resolver este grave problema.

Sin embargo, ha terminado el año y la situación parece que no ha mejorado, continuando los escritos y los comentarios en redes sociales sobre la situación desesperante de estas familias que, recordemos, están en una situación límite y que según la norma reguladora sus prestaciones deben resolverse en el plazo de dos meses.

Muchos ciudadanos se muestran igualmente disconformes por la falta de regularidad en los pagos, ya que no tienen una fecha determinada para abonar la prestación: *“esta gente pasa del tema, la gente pasando necesidades, y ellos ingresan cuando les da la gana”* *“se ríen de nosotros y cuando llamamos siempre comunican los teléfonos, los descuelgan porque ni ellos saben cuándo van a pagar”*, nos decían algunas personas a través

de las redes sociales. También en este punto hemos reclamado que se pagara el salario social como si de una nómina se tratase y no fuese toda la cuantía a la Cuenta de Funcionamiento de la Delegación Territorial. Por otra parte, deben mejorarse los canales de comunicación y orientación de los ciudadanos para informarse del estado de sus expedientes.

Los Servicios Sociales se encuentran colapsados para tramitar los subsidios y poder informar y atender a las personas que acuden, solicitando ayudas ante la falta de ingresos y la necesidad de abonar los gastos de luz, agua y alimentación para sus hijos. Los ciudadanos se quejan de que no reciben atención de los servicios sociales, que tienen que esperar colas, que solo atienden dos días a la semana, etc. La realidad es que cuando nos ponemos en contacto con estos profesionales apreciamos todo el cariño y esfuerzo que dedican día a día a intentar resolver los graves problemas que se les plantean.

En las reuniones que mantenemos en nuestras visitas comarcales, el Defensor ha remarcado la importancia del papel que juegan y de la visión del trabajador social como el recurso más importante de todos los existentes para lograr unos servicios sociales que cumplan su fin, insistiendo en la necesidad de generación de nuevas estrategias y propuestas específicas creativas como alternativa posible a la situación de crisis y emergencia social que se les plantea cada día.

A pesar de los planes que se aprueban por parte de la Comunidad Autónoma y los esfuerzos de Diputaciones Provinciales y Ayuntamientos, lo cierto es que las ayudas disponibles no resultan suficientes para paliar la situación de crisis a que se enfrentan las familias y la desesperación que nos transmiten en sus consultas: *“Buenos días, señor Jesús, no podemos tener ni una cuenta en el Banco, porque nos embargan y el ayuntamiento nos pide estar al corriente en Hacienda, Seguridad Social, etc. Esto es un drama social. ¿Le puedo hacer una pregunta, por qué todos los delitos como terrorismo, robos, etc., prescriben y nosotros que hace 8 años que no pudimos pagar a Hacienda, bancos, Seguridad Social, etc., no prescriben? ¿esto es Justicia? Fui al Juzgado a hablar con el Juez que llevaba mi causa para explicarle lo que pasaba y no quiso ni recibirme, no tengo derecho ni a que me escuchen y dicta una sentencia, para que entregue las llaves de las propiedades, casa, local y me fuera a la calle con mi mujer y mis tres hijos”.*

Esta historia y muchas otras de ciudadanos que han sido despedidos o que se han endeudado con empresas de préstamo fácil y quieren salir del atolladero nos llegan a la Oficina de Atención Ciudadana, y nos solicitan una segunda oportunidad para volver a ser personas, ya que la actual normativa no ofrece una respuesta suficiente.

Hemos empezado a **estudiar la situación en la que se encuentra la Ley de segunda oportunidad junto con el Colegio de Notarios y las Cámaras de Comercio**, para analizar la aplicación del mecanismo de segunda oportunidad regulado en la Ley 25/2015. Nuestro interés se ha centrado en conocer la operatividad de este mecanismo y sus posibilidades de aplicación a las personas que presentan quejas en esta Institución, entre ellas, personas físicas, profesionales, autónomos y pequeños empresarios en situación de sobreendeudamiento. Éstos nos manifiestan que se encuentran en grave precariedad económica, incluyendo riesgos de desahucio de sus viviendas habituales y otras problemáticas, situaciones por las que desde hace años venimos reclamando esta ley. Nos hemos informado de cómo se pone en marcha dicho mecanismo; cuáles son sus trámites; qué coste implica el mismo para el solicitante; cuál su duración aproximada o qué deudas podrían beneficiarse de este mecanismo y cuáles no. Los notarios nos han informado de la escasa aplicación de esta ley en personas físicas (las empresas se dirigen a las cámaras de comercio o de empresarios).

Mantendremos esta colaboración y sopesamos la oportunidad de celebrar unas jornadas específicas en las que estudiar si son necesarias modificaciones a esta normativa para que las personas que no pueden pagar sus deudas puedan salir a flote y vivir.

3.3.4.2 Vivienda

Como señalábamos al inicio de este apartado, ha sido el de las ayudas al alquiler del año 2015 el tema que ha acaparado más consultas y protestas por parte de la ciudadanía. Han sido más de 150.000 visitas las que se han realizado a nuestro **comunicado sobre las ayudas al alquiler de vivienda 2015**, produciéndose