

*“He pedido cita en el mes de Abril para solicitar la Renta Mínima de Inserción Social, me han citado para el 15 de agosto (cuatro meses después) por existir mucha demanda. ¿De qué voy a vivir hasta entonces, y más cuando me dicen que tardarán además en tramitarlo 4 ó 5 meses?”*

*“Llevo desde enero intentando coger cita con la asistente social del distrito XXX, la cual solo da citas cada 15 días y hay que irse a las 4 ó 5 de la mañana para poder coger cita porque dan solo entre 25 y 40 números, deberían poner una solución cuando el distrito que tiene menos días es al menos uno a la semana y hay distritos que los dan todas las semanas de lunes a jueves. ¿Porque hay menos citas en algunos distritos y en otros tantas? Por cierto yo no puedo ir a esa hora porque tengo artritis y no puedo estar ni tanto tiempo en pie ni pasar mucho frio”.*

El Defensor, en las reuniones que mantenemos con los Servicios Sociales resalta la **importancia de estos como primer punto de encuentro con los ciudadanos.**

### 3.4.2 Vivienda

Son muchas las personas y familias que nos trasladan que tienen **problemas para acceder a una vivienda digna.**

La situación es dramática para **muchas familias que ven como las desahucian sin encontrar una solución habitacional adecuada:** *“en la actualidad soy madre de dos niños... uno de 14 meses de edad y otro de dos años. No me dejan quedarme en la vivienda donde estoy alquilada porque la han vendido a un grupo inversor. Me han llamado a un mes del lanzamiento proponiéndome la condonación de la deuda a cambio de las llaves. El problema es que no encuentro alquiler por ningún sitio y no sé ni qué hacer ni donde pedir ayuda o recurrir”.*

*“Mi marido percibe una pensión no contributiva por invalidez y que por unas deudas con la Caixa por un préstamo personal que solicitaron, ahora le han quitado parte del dinero del pago de la prestación de dependencia que les pertenecía porque ella es la cuidadora de su marido”.* Los interesados nos comunican que el dinero embargado era para poder alquilar una vivienda ya que con los 530 euros de la invalidez es imposible hacerlo y lo necesitan con urgencia para iniciar el tratamiento de cuidados paliativos de su marido. También nos dijeron que estaban inscritos en el registro municipal de demandantes de vivienda.

*“Hola, desde hace meses les estoy pidiendo a las asistentes sociales... que me ayuden a una vivienda. La cual no la pido gratis pero si con un alquiler que pueda pagar. Soy madre de 4 niños la mayor de 14 años y el pequeño de 7 años, estoy separada de hace 3 años y estoy parada de hace un tiempo y solo estoy cobrando una ayuda de 427€, y el*

*alquiler es de 350€ mas los gastos de luz. Es decir que no me queda nada para pasar el mes, cada vez que voy a las asistentes me dicen que vaya a la empresa que hay en el pueblo para las viviendas pero las casas que hacen no son de VPO. Ya no se donde puedo ir para poder vivir medianamente digna con mis hijos, por eso me gustaría a ver si me pudierais ayudar o informar ya que cada vez tengo menos recursos”.*

**Las personas no pueden acceder a una vivienda en el mercado libre,** debido a la carencia de recursos económicos suficientes y al alto precio de los alquileres en algunos



lugares debido al auge que está teniendo, en las capitales de provincia y en lugares turísticos, la proliferación de apartamentos turísticos. Este asunto nos lo han comentado en nuestras visitas, asociaciones y empresarios en Conil, Barbate, Sierra de las Nieves en Málaga y por personas que se dirigen a nosotros a través de sus escritos.

Y por otra parte no hay promoción pública en alquileres. Varios ciudadanos se quejaban igualmente que los querían echar de sus casas porque iban a vender los pisos para apartamentos turísticos y al tener un contrato de 3 años sin posibilidad de renovación se iban a quedar en la calle y su economía no les permite abonar 800 o 900 euros al mes, que les piden por un apartamento de 3 habitaciones.

Esta situación se agrava en los últimos años debido a la falta de inversión pública en vivienda y sobre todo en políticas de alquiler.

A nuestras peticiones de informe sobre la necesidad de vivienda de sus vecinos, la contestación es **“No disponemos de viviendas en alquiler social”**. Creemos que hace falta poner más medios y medidas que puedan permitir el desarrollo pleno y responsable del derecho a la vivienda y así poder garantizar un techo digno.

Igualmente en algunas visitas nos han trasladado los propios funcionarios municipales que el censo de vivienda protegida no funciona, se recogen las solicitudes pero no se valoran, no existe un listado de posibles beneficiarios en la adjudicación de las mismas. **Las solicitudes de inscripción en los registros públicos municipales de demandantes de viviendas protegidas** aumentan de un año a otro.

En otro Ayuntamiento nos trasladaban que no se estaban adjudicando las viviendas sociales por no existir criterios de concesión, ya que no existe una ordenanza reguladora, llegándose a tapiar las viviendas para que no fuesen ocupadas.

Como hemos señalado, ante la falta de vivienda pública en régimen de alquiler por parte de los poderes públicos, la única solución que se ofrece es una ayuda de emergencia al alquiler en el mercado libre por un periodo determinado, quedando también la posibilidad de acceder a las ayudas al alquiler a personas en situación de vulnerabilidad o con ingresos limitados de la Junta de Andalucía.

Sin embargo **las ayudas al alquiler de vivienda a personas con ingresos limitados siguen produciendo consultas y protestas de los ciudadanos por la mala gestión** de dichas ayudas. Y son ya tres ejercicios en los que cientos de personas denunciaban los retrasos en la tramitación y en el pago.

*“Señor defensor del pueblo. Me podría usted explicar por que cuando llamamos a la Junta de Andalucía para saber por nuestros expedientes nadie sabe nada. Me imagino que a las fechas que estamos algo tendrán resuelto no?. Ya estará todo concretado? O es que todavía no han terminado de mirar los expedientes? Pienso que lo mismo que ponen plazo para entregar todo el tema de la solicitud debería de haber también un plazo para sacar las listas. Gracias y espero alguna respuesta”.*

*“Hola buenos días en Sevilla aún nada ni listas definitivas ni información de cuando las ponen y mucho menos de cuando se cobra. El año pasado cobre la ayuda del 2016 el 21 de enero de 2018 pero las listas tenían una fecha ya obligada de ponerlas que fue el 21 de diciembre de 2017 . Así que este año vamos más retrasados aún porque estamos mediados de enero de 2019 y aún no han puesto las listas ni fecha de ponerlas ni nos informan nada. Que vergüenza!”.*

*“Todavía no se ha abonado el dinero de algunas provincias, tampoco están todas las listas definitivas de otras tantas...así que la de 2018...veremos a ver si para el 2021 están listas!! Desesperante, agotador... una VERGÜENZA!! ¿esto es una ayuda? Pues menuda ayuda... nos ponen patitas en la calle por no pagar señores de la Junta!”.*

Esta situación está llevando a muchas familias, que esperaban estas ayudas para poder solventar su situación económica, al desahucio de sus viviendas.

*“Tengo 36 años, estoy desempleado y vivo con dos hijos de dos y un año respectivamente. Tengo la guarda y custodia de mis hijos, porque mi exmujer es alcohólica. **Vivo en una vivienda alquilada y estoy esperando la***

**ayuda al alquiler, y ahora dentro de un mes me desahucian.** Los Servicios sociales conocen mi problema y dicen que me ayudaran a pagar la vivienda, pero en Málaga los alquileres son muy caros y no encuentro ninguno acorde con mis ingresos. He solicitado la renta mínima en febrero, pero estamos en noviembre y todavía nada. ¿Qué puedo hacer?”

### 3.4.3 Menores y Educación

Desde la Oficina de Atención e Información a la ciudadanía atendemos también el **teléfono del Menor (900 506 113)**. El Teléfono del Menor del Defensor del Pueblo Andaluz es gratuito y su misión es procurar, por parte de las Administraciones competentes, una respuesta urgente a aquellas situaciones de riesgo o de maltrato que pudieran ser puestas en conocimiento de la Institución. También tiene como misión asesorar a niños, niñas y jóvenes acerca de los problemas que les afectan y solventar sus dudas con respecto a cualquier cuestión que suscite su interés.

Las consultas relacionadas con menores se han situado en este año en 1.020, con un incremento del 30% con respecto a los datos del año pasado.

Cerca de 2.500 consultas hemos atendido este año en la Oficina de Atención e Información donde están implicados de una u otra manera los menores: situaciones de menores que se encuentran en riesgo social por residir en barriadas marginales, casas que no tienen calefacción o aire acondicionado, empleos precarios con los que no pueden mantener a sus hijos o comprar material educativo, falta de ocio juvenil, situación de los menores no acompañados, denuncia de menores en Centros de Internamiento, funcionamiento de los puntos de encuentro familiar, etc.



“Quiero exponerle la grave situación que estoy viviendo junto a mi familia. Tengo 30 años y vivo con mis tres hijas de 8, 7 y 1 años respectivamente, en una vivienda que ocupé hace 4 años, junto con el padre de mis hijas, del que me he separado de hecho hace 7 meses, y del que voy a iniciar los trámites legales de divorcio en breve. Cuando ocupé esta vivienda, porque estaba en paro y mi marido también, no teníamos ni idea de quién era la propiedad de la misma. Estoy empadronada en ella con mis hijas. Durante estos 4 años he acudido a la Unidad de Trabajo Social para pedir ayuda y me han dado vales de alimentos. El padre de mis hijas, trabajaba de manera eventual y a veces ganaba unos 600 euros al mes con lo que apenas teníamos para vivir. El agua de la vivienda tuve que engancharla después de los 6 primeros meses de pedir el suministro a EMASESA y no darme respuesta. En diciembre de 2016, un inspector vino a mi casa y me cortaron el agua: les dio igual que yo tuviera tres hijas menores. Desde entonces estamos sin agua. Hace una semana han venido del Juzgado y me comunican que dentro de un mes tengo que abandonar la vivienda. No me dan ningún documento, me dicen que traen papeles con el nombre de otra persona que parece ser que ocupaba la misma vivienda anteriormente. Yo me he enterado que la vivienda pertenece a una empresa llamada “XXX”, que parece ser que la compró en el año 2015. Estoy desesperada porque lo único que tengo son los 426 euros que el padre de mis hijas nos da para poder comer, y totalmente mareada sin saber qué hacer ni dónde ir, para que tengamos mis hijas y yo al menos agua en esta vivienda o una vivienda digna donde vivir y sacar a mis hijas adelante”.