



- **Información, comunicación, colaboración y coordinación entre las administraciones autonómica, estatal y local.**
- **Tramitación eficaz y ágil.**

Incluye este reto, como parte de un **paquete básico de ciudadanía** (Renta mínima, techo digno, luz y agua) el de garantizar el derecho a una vivienda (reto 8). Resulta un reto demasias veces aplazado una política pública de vivienda que recupere la función social de la misma y su consideración de servicio público, que incluya la adopción de medidas que garanticen el derecho a una vivienda digna, adecuada y asequible a aquellas personas que no pueden sin ayuda de la administración, y el desmantelamiento de los núcleos chabolistas y asentamientos informales, reubicando a la población, con el acompañamiento de otras políticas públicas, con un horizonte temporal y dotación adecuada.

Complementa a este reto el **reconocimiento del derecho de acceso a los servicios de interés general** (reto 9). Servicios como el suministro de agua o energía, pero también los servicios financieros, las telecomunicaciones o el transporte son actualmente **esenciales para la vida cotidiana de cualquier persona**.

3.4. Todo está cerrado. Hacia una administración humanizada e inclusiva en su digitalización

...

Por último, un reto global. **Impulsar nuevas formas de resolución de conflictos, como la mediación** (reto 13). Sin abundar, ya que profundizaremos en el siguiente capítulo de este Informe Anual. Parece evidente que la sociedad actual exige unas Administraciones Públicas que adopten e incorporen **nuevas fórmulas de solución de los conflictos naturales** con la ciudadanía; mecanismos como la mediación, la facilitación, la intermediación, la gestión de conflictos, etc.

Las experiencias extraídas de la mediación intrajudicial y extrajudicial, en todos los órdenes del Derecho demuestran que existe una oportunidad para **otorgar a estos mecanismos un lugar relevante para la gestión de los problemas sociales**.

El reto está en reforzar las instituciones, incorporando estos enfoques en la acción política y formando a personas con competencias adecuadas para gestionar conflictos de manera eficaz.

En definitiva, el contenido de este Balance clarifica nuestro trabajo y compromiso de presente y futuro, haciendo frente a los nuevos retos que nos demanda la ciudadanía para los próximos años. Y refleja, además, la apuesta de esta Defensoría por lograr la superación de la pandemia que nos invade, la toma de conciencia de las enseñanzas que se han puesto al descubierto tan dolorosamente y la ansiada paz, igualdad real y convivencia de la ciudadanía andaluza en igualdad y disfrute de los derechos.

1.6. Igualdad de Género

1.6.1. Introducción

...

Especialmente dramáticas son las quejas en materia de **vivienda, tal como venimos reiterando año tras año**. Muchas de estas quejas por necesidad de vivienda se presentan por familias monomarentales, mujeres-madres que asumen la crianza de sus hijos e hijas en solitario, que no cuentan casi con ningún recuso económico o con algunos de muy escasa cuantía, en situación de desempleo o con empleos precarios, siendo subsidiarias de prestaciones y ayudas sociales.

Si a ello se le une además, ser o haber sido víctima de violencia de género o tener ellas o algún miembro de su familia una discapacidad o ser una mujer ya mayor, o haber nacido en otro país, añadiéndose el carecer de recursos económicos suficientes para poder satisfacer la necesidad de vivienda de ellas mismas y de sus familias, qué duda cabe que son factores de vulnerabilidad añadidos que las pone, las más de las veces, en verdaderas situaciones de exclusión social y económica o en riesgo de estarlo.

...



1.6.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.6.2.8. Vivienda

Un buen número de las quejas que en materia de vivienda se presentan anualmente ante esta Defensoría, como venimos insistiendo año tras año en esta Memoria Anual, se basan en la necesidad de acceder a este bien básico por parte de muchas familias andaluzas que acuden a nosotros en demanda de ayuda para poder satisfacer este derecho al no poder satisfacerlo por sus propios medios en el mercado libre, fundamentalmente, por carecer de recursos económicos suficientes para ello, por lo que necesitan la ayuda de la administración.

Muchas de estas quejas por necesidad de vivienda se presentan por familias monomarentales, mujeres-madres que asumen la crianza de sus hijos e hijas en solitario que no cuentan casi con ningún recurso económico o con algunos de muy escasa cuantía, en situación desempleo o con empleos precarios, siendo subsidiarias de prestaciones y ayudas sociales.

Pues bien en 2020, muchas personas se han dirigido a nosotros reivindicando su derecho a una vivienda, tanto para acceder a ella como el de permanecer en la que ocupan y constituye su residencia habitual y hacemos hincapié en que en la inmensa mayoría de los supuestos han sido mujeres quienes se han dirigido a esta Institución en relación con los problemas de vivienda, en calidad de cabeza de familia monoparental, en nombre de la familia nuclear o incluso en representación de familiares.

Un relato más pormenorizado de las cuestiones planteadas en materia de vivienda podrá ser consultado en este [Capítulo I en la materia de vivienda](#), dedicándonos ahora a poner de manifiesto la **perspectiva de género de las problemáticas planteadas en materia de afectación del derecho a la vivienda** que, a este respecto, son similares a las tratadas en el epígrafe referido.

Qué duda cabe que las mujeres titulares de familias monoparentales se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad económica y social, no ya solo porque 8 de cada 10 familias monoparentales la encabezan mujeres, sino también porque además de ser las mujeres las que asumen habitualmente y en una gran parte de su tiempo, las tareas de la crianza y cuidados de los hijos e hijas, el tener que encargarse de todo ello en solitario además de ser las que tienen que conseguir los ingresos económicos para satisfacer las necesidades básicas de sus familias, las pone como decíamos en una peor posición de partida.

Si a ello se le une además, ser o haber sido víctima de violencia de género o tener ellas o algún miembro de su familia una discapacidad o ser una mujer ya mayor, o haber nacido en otro país, añadiéndose el carecer de recursos económicos suficientes para poder satisfacer la necesidad de vivienda de ellas mismas y de sus familias, que duda cabe que son factores de vulnerabilidad añadidos que las pone las más de las veces en verdaderas situaciones de exclusión social y económica o en riesgo de estarlo.

Como cada año, los relatos de algunas de estas quejas son estremecedores: miedo a sus maltratadores y a un futuro incierto en el que no saben que es lo que va a pasar con ellas y con sus hijos e hijas; carencia de recursos económicos suficientes para poder pagar un alquiler en el mercado libre y en 2020 durante los meses del confinamiento, la circunstancia de no haber poder salir a buscar trabajo, además de no poder hacerlo por tener que permanecer al cuidado de los hijos e hijas menores; la convivencia con la familia cercana en viviendas pequeñas en situación de hacinamiento; la imposibilidad de contactar con los servicios sociales de su ayuntamiento para solicitar ayuda a causa de las medidas adoptadas por la administración para contener la expansión de la COVID-19 etcétera. Todas ellas, situaciones que las hacen tributarias de la necesidad de acceder a una mayor atención y ayuda por parte de la administración, sin embargo pocas veces encuentran una solución definitiva a la necesidad de vivienda para sus familias.

En todas estas quejas, nuestra primera actuación rápida, las más de las veces, es contactar con la persona afectada para ampliar los datos que se nos suministran y no es de extrañar que tengamos que asesorar de los recursos y ayudas existentes en materia de vivienda, económica o social, así como sobre a dónde y cómo dirigirse para activar la ayuda de la administración. Ello merece una reflexión y es la **desinformación y el desconocimiento de muchas de estas mujeres que se encuentran en situaciones extremas, sobre las**



ayudas y recursos públicos a los que pudieran acceder, sobre todo si en el momento de acudir a nosotros están alejadas de los circuitos habituales de ayuda como son los servicios sociales comunitarios o los Centros especializados de atención a la mujer, ya sea los provinciales del IAM, bien los CIAM de los ayuntamientos.

Es de suponer, y así lo corroboramos en las quejas que tramitamos y a las que venimos haciendo referencia, que estas mujeres, cuando son víctimas de violencia de género, ya están fuera del circuito de protección integral en materia de alojamiento de urgencia o emergencia, es decir ya han salido de casas de acogida o pisos tutelados, aún cuando tengan medidas de protección en vigor, o en otras ocasiones ni siquiera han accedido a estos recursos porque ellas mismas no han querido, e intentan seguir con sus vidas de forma independiente. Lo que pasa es que, al menos a las que acuden a nosotros, les cuesta sobre manera tirar solas para adelante cuando carecen de recursos económicos suficientes para poder satisfacer la necesidad de vivienda de sus familias, por sí mismas y sin ayuda de la administración.

Una vez que admitimos la queja a trámite nuestras iniciales actuaciones van dirigidas indistintamente tanto a los servicios o entidades públicas en materia de vivienda adscritas a los respectivos ayuntamientos y a los servicios sociales comunitarios pertenecientes a los mismos, dado que la coordinación en materia social y de vivienda deviene imprescindible por cuanto que teniendo en cuenta la carencia de viviendas públicas disponibles y que poder adjudicar para situaciones de urgencia o emergencia, los informes que evacúan los servicios sociales sobre la situación de vulnerabilidad en la que se encuentra la mujer y su familia son estrictamente necesarios para poder acceder a los recursos y ayudas públicas en materia de vivienda con la urgencia que requieren muchas de estas situaciones, ya sea para acceder a alojamiento de emergencia, ya sea para acceder a ayudas económicas para el alquiler, autonómicas o municipales, ya sea para poder resultar adjudicataria de vivienda pública exceptuándose su adjudicación a través del registro Municipal de Demandantes de Viviendas Protegidas tal como permite el artículo 13 del Reglamento de Viviendas Protegidas de la Comunidad Autónoma de Andalucía, Decreto 149/2006, de 25 de julio.

Como ejemplo de familia monomarental necesitada de vivienda tenemos la [queja 20/3611](#) que fue resuelta satisfactoriamente, en la que interesada nos decía que residía en la vivienda de sus padres, junto a sus dos hijas menores de edad, en la cual convivían en total 7 personas, encontrándose en **situación de hacinamiento**. Había acudido en varias ocasiones a servicios sociales, sin que le se le hubiera prestado la ayuda que requería, por lo que contactó con la alcaldesa, y a partir de ahí desde los servicios sociales le indicaron que la iban ayudar.

Tras una discusión con sus padres tuvo que abandonar la vivienda, pernoctando en el coche. Su hija mayor se fue con su padre, y la pequeña se quedó en la casa de sus abuelos. Sus únicos ingresos eran 280€ que recibía del padre de sus hijas por pensión de alimentos, por lo que le era imposible poder acceder a una vivienda en el mercado libre, insistiendo en su necesidad de acceder a un alquiler social.

Desde Terrenos Urbanizables de Ayamonte (Tuasa), decía, llevaban años indicándole que no había viviendas disponibles, pero la interesada afirmaba que se habían adjudicado varias.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe tanto al Ayuntamiento de Ayamonte como a Tuasa, desprendiéndose de la información recibida que se le había adjudicado una vivienda propiedad de la citada sociedad municipal, suscribiéndose el oportuno contrato de arrendamiento el 1 de septiembre de 2020.

También la [queja 20/6197](#) la cerramos en vías de solución. En la misma la persona interesada exponía que se había dirigido a los servicios sociales de su localidad para, reuniendo los requisitos, solicitar la **ayuda al alquiler para víctimas de violencia de género** publicada en el BOJA el día 8 de septiembre de 2020, con el resultado de que se negaron a tramitársela a pesar de que estaban obligados a ello según la norma, debido a que los profesionales de trabajo social carecían de la necesaria firma profesional electrónica para la tramitación.



Había hablado con una concejalía del Ayuntamiento que le había dicho que no podía hacer nada. Los días pasaban y no le daban ninguna explicación, por lo que solicitó cita con la Alcaldía, sin resultado alguno. También solicitó cita con la Dirección de Zona de Servicios Sociales, sin respuesta.

Desde el Ayuntamiento se nos informó que se habían puesto en contacto con la persona reclamante para mantenerla informada respecto a sus actuaciones y que sería citada en el momento en que fuera posible la tramitación de su solicitud para hacer efectivo el trámite.

Por la administración autonómica se informó que, habiendo contactado la Secretaría General de Vivienda con el Área de Bienestar Social del Ayuntamiento, les aclararon que desde los servicios sociales municipales en ningún momento se habían negado a solicitar la ayuda en representación de la persona reclamante, aunque sí era cierto que antes no se había podido disponer del certificado electrónico de empleado público que les permitiera poder realizar dicha gestión y que una vez resuelto ese problema técnico, le habían dado cita para que pudiera presentar la solicitud antes de que finalizara el plazo. Ofreciendo la Diputación Provincial de Granada información en el mismo sentido.

Hemos de aclarar que aunque se haya resuelto favorablemente con haberle tramitado la ayuda al alquiler a la que nos referimos, la demora ha podido perjudicar a la interesada en el sentido de que la tardanza en la presentación de la solicitud corre en su contra pues estas subvenciones se tramitan por el procedimiento de concurrencia no competitiva, en el que la fecha de presentación de la solicitud es determinante para poder acceder a las ayudas, sujetas a la existencia de partida presupuestaria, siempre y cuando, claro está, se cumpla con los requisitos exigidos.

Muchas veces tras tramitar la queja y recibir los informes solicitados hemos de cerrar el expediente tras comprobar que la administración local implicada ha prestado la ayuda de la que dispone, siempre dentro de unos recursos limitados.

Tal es el caso de la queja 20/0826, en la que la interesada nos trasladaba su necesidad de vivienda puesto que residía con su hija de tres años en una **vivienda compartida considerada recurso de emergencia y por tanto temporal y transitorio**, que debía abandonar en el mes de marzo. Sus ingresos eran de 430€ mensuales que percibía de la Renta Activa de Inserción, por lo que le era imposible acceder a una vivienda en el mercado libre. Aportaba sentencia condenatoria de su ex pareja por violencia de género. Aportaba también solicitud de inscripción en el Registro Municipal de Demandantes de Vivienda y no refería actuaciones con los servicios sociales ni con la Oficina Municipal del Derecho a la Vivienda (OMDV) del Ayuntamiento de Sevilla. En el mes de marzo nos decía que estaba viviendo "en casa de una mujer".

Por parte del Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida se nos informó que estaba correctamente inscrita con fecha de 5 de febrero de 2020, en los cupos de especial protección de familias monoparentales y de víctima de violencia de género. No obstante, se nos indicaba que, al ser de reciente inscripción, tenía aproximadamente 1266 unidades familiares por delante en el cupo de monoparental y 183 unidades familiares en el cupo de víctima de violencia de género.

La Oficina Municipal para el Derecho a la Vivienda nos informaba también que el informe de excepcionalidad a la adjudicación de vivienda a través del registro tuvo entrada en el mes de enero, estando pendiente la derivación por parte de los servicios sociales comunitarios.

No obstante, dada la situación de Estado de Alarma y la saturación de los servicios sociales con la atención de las familias afectadas directamente por la COVID-19, nos indicaban que podía ponerse en contacto directamente con la OMDV en el teléfono especificando que los servicios sociales habían determinado ya su excepcionalidad.

En consecuencia, le recomendamos que contactara con la OMDV para que pudieran iniciar su expediente y que siguiera colaborando con los servicios sociales comunitarios, y que pasado un tiempo prudencial nos comunicara los avances que se subieran producido en su situación.

Finalmente nos comunicó que los servicios sociales le habían concedido una ayuda para el pago del alquiler de una habitación. Asimismo nos trasladaba que tenía cita próximamente en la Oficina Municipal por el Derecho a la Vivienda para el estudio de su caso.



También cerramos, por no apreciarse irregularidad en las actuaciones municipales, las quejas 20/0346, 20/0457, 20/0937, 20/1085, 20/1663, 20/1223, y queja 20/6466.

Por otra parte, a nuestro juicio, de poco sirve que se den ayudas para el pago del alquiler o se suministre el acceso a una vivienda pública a las mujeres víctimas de violencia de género en situación de vulnerabilidad económica y social, si no van acompañadas de otras medidas transversales que se incardinan en un **proyecto de intervención integral que ayude a estas mujeres** a superar los muchos obstáculos con los que se encuentran en su vida, no ya solo el acceso a rentas y recursos económicos de subsistencia, sino también formación para el empleo y oportunidades reales de empleabilidad, programa de protección y seguridad, apoyo y ayuda psicológica individual, acceso a medidas de conciliación personal y laboral reales y efectivas, programas de salud específico a través de los que tratar la ansiedad, el estrés y en muchas ocasiones la depresión que les provoca su situación de vida, formación en habilidades parentales y un largo etcétera de actuaciones que deben ser diseñadas de forma integral e individual adaptadas a cada perfil, encaminadas a su empoderamiento y a poder seguir adelante con el manejo de sus propias vidas.

1.7. Infancia y Adolescencia

1.7.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.7.2.1. Infancia y adolescencia en situación de riesgo

1.7.2.1.1. Denuncias de riesgo en el entorno social y familiar de los menores

...

Muchas de las quejas que recibimos aluden a carencias en la cobertura de las necesidades básicas de niños y niñas, en las que nuestra intervención se centra en poner en conocimiento de los hechos al correspondiente ayuntamiento y verificar que se aplican de modo correcto los protocolos de intervención social (queja 20/3866, queja 20/1291, queja 20/4780). En otras ocasiones, la situación de precariedad social va asociada a la carencia de una vivienda digna donde alojarse, hecho que lleva a algunas familias con hijos a ocupar viviendas sin autorización de sus propietarios (queja 20/7218 y queja 20/7638).

...

1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior

1.8.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.8.2.1. Justicia

1.8.2.1.2. Reconocimiento del beneficio de la justicia jurídica gratuita

...

Otros interesados nos trasladan la demora en la tramitación de sus procedimientos, tras haber solicitado la parte contraria el reconocimiento del beneficio de la justicia jurídica gratuita, alegando que era un simple ardiz para paralizar y dilatar la tramitación.

Así, en al queja 20/1454 el interesado nos pone de manifiesto la situación antes descrita: "*tras 3 años sin pagar la inquilina, llega el día del juicio 02/07/2019, se presenta sin abogado como estrategia ya que es una profesional del impago y la jueza le permite que pida uno de oficio, por lo que se paraliza el desahucio, aunque ya no vive allí, no entrega la llave y no puedo recuperar mi casa. Tengo 83 años y Le pido ayuda para poder entrar en mi casa lo antes posible*"

En el contexto de la tramitación de la queja la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita nos confirmó la denegación de la solicitud de justicia gratuita y notificación al órgano judicial, quien a su vez nos comunicó