



4. Dependencia y servicios sociales

18/3686, 18/3687, 18/3688, 18/3689, 19/2231, 19/2436, 19/3200, 19/3700 y queja 20/1417). Se trata de familias que firmaron contratos de compraventa privados con particulares que afirmaban ser propietarios de las viviendas y que, tras detectar AVRA esta cesión, habían sido objeto de expediente de desahucio administrativo.

Todas estas quejas las admitimos a trámite y procedimos a solicitar los pertinentes informes a la Junta de Andalucía y al Ayuntamiento de Almería. La Secretaría General de Vivienda nos informó en todos los casos que se había dirigido comunicación tanto al Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida de Almería, como a la Delegación de Asuntos Sociales y al Centro Municipal de Servicios Sociales responsable de evaluar la situación de cada familia y determinar si se encontraban en situación de vulnerabilidad.

El Defensor del Pueblo Andaluz es conocedor de la sobrecarga de trabajo con la que se encuentran los servicios sociales comunitarios de toda nuestra Comunidad en la actual situación de pandemia, y en especial en zonas desfavorecidas como El Puche o La Fuentecica, donde residen las familias promotoras de estas quejas. Precisamente por ello consideramos que desde el Ayuntamiento de Almería se deberían adoptar las medidas necesarias para que por parte de los servicios sociales comunitarios se puedan ejercer de forma eficaz y adecuada sus competencias, de una importancia trascendental para la prevención de la exclusión social.

...

2. ÁREA DE MEDIACIÓN

2.2. Análisis de las quejas gestionadas a través de la mediación

2.2.1. Análisis cuantitativo

2.2.1.1. Análisis cuantitativo de los expedientes de quejas de mediación

...

Y para finalizar, la materia de **servicios sociales**, ha mostrado en mediación un volumen de casos referidos sobre todo a planes y programas, sobre dotaciones de servicios y centros, así como a situaciones de emergencia social con personas que viven en la calle, con mayores dificultades en la situación provocada por la pandemia. Ejemplos de ello son las quejas 20/5291, 20/5068, 20/6233 o la 20/3493.

...

2.2.2. Análisis cualitativo

...

Algunos ejemplos son los acaecidos en las quejas (Queja 20/0119) 20/747 o la 20/4310. Dichos asuntos versaban, respectivamente, sobre discrepancias en las reglas de convivencia en una residencia para personas mayores de Sevilla, que desaconsejaba la reunión con las afectadas, por el número de participantes y la emergencia sanitaria; la falta de actualidad en la problemática ocasionada por la saturación acústica en zonas hosteleras obligó a las partes a solicitar un aplazamiento de la gestión del conflicto vecinal con un Ayuntamiento de la provincia de Cádiz; y la última, sobre problemas de vandalismo y ruidos ocasionados en los jardines públicos de un municipio sevillano, que por motivo del confinamiento impuesto por el estado de alarma dejaron de ser actuales y podían esperar para ser abordados en otro momento. Todas estas quejas ya han sido tramitadas con las partes en sesiones de mediación.

...

Queremos destacar una tipología de asuntos recurrentes, que no tienen una solución única, sino que la vía de solución de la problemática planteada depende de la comunicación e información que se aporten las partes, y en los que es importante la continuidad de la relación de las personas protagonistas, que suelen convivir, así como su relación con los gestores de los centros afectados (centros educativos, centros de mayores, de servicios sociales, etc.) y la Administración en su función de control.