



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.



En este sentido, identificar esa realidad con las partes ha permitido que el objeto de la mediación termine siendo un plan o una hoja de ruta que contempla un compromiso de comunicación permanente, donde se puedan compartir la diversidad de criterios e intereses, así como los problemas y situaciones que se generan en el día a día de un centro de estas características. Es el caso, por ejemplo, de las quejas (Queja 20/119) antes referida o la (Queja 19/5068).

...

3. OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

3.3. Análisis cualitativo de las quejas

3.3.2. Personas en situación de pobreza y exclusión social

"Esta será mi primera Navidad sin nada. Mi trabajadora social me dice que en Sevilla esta todo parado y que se vayan a denunciarlo a las televisiones y a los periódicos. Ellos ya no pueden hacer nada más". Testimonio de una mujer desesperada de la barriada de Los Pajaritos en Sevilla.

Una de las situaciones más preocupantes que está dejando la pandemia de la Covid 19 es la falta de ingresos en las unidades familiares. Teniendo en cuenta los relatos que nos trasladan las personas que se dirigen a esta Institución, ya sea de forma presencial o por medios no presenciales (conversaciones telefónicas, redes sociales o correos electrónicos), **muchas unidades familiares se han quedado sin ningún tipo de ingreso y, lo que es más grave, sin ningún tipo de ayuda por parte de las Administraciones Públicas.**

El extremo impacto económico de la pandemia de coronavirus ha provocado que millones de personas en el mundo necesiten urgentemente programas de apoyo a los ingresos; del mismo modo, las personas que se enfrentan a una situación de vulnerabilidad a largo plazo necesitan también acceso a medidas de protección social previsibles que les protejan ante futuras crisis.¹

España y Andalucía disponen de una serie de mecanismos y medidas para paliar estas consecuencias, algunas adoptadas con carácter de emergencia, otras que ya estaban contempladas en nuestro ordenamiento jurídico. Sin embargo, la realidad nos está demostrando que están resultando insuficientes, tanto en términos de duración como de alcance y sobre todo por la falta de rapidez y la burocratización para poder llegar al conjunto de personas que lo necesitan.

La situación es verdaderamente preocupante en determinados barrios y sectores de la población que tras la declaración del estado de alarma y el cierre de muchos negocios y actividades, se han quedado sin ingresos o estos se han visto reducidos. Desgraciadamente, Andalucía encabeza el triste listado de los barrios más pobres de España, con Sevilla situada con los tres barrios más necesitados, seguida de Córdoba, Cádiz, Málaga.²

La precariedad laboral y social que está provocando la crisis sanitaria está alcanzando a personas y familias que nunca antes se habían visto en situación de necesidad, al mismo tiempo que se agudiza en aquellos colectivos que ya venían padeciendo esta situación. Las necesidades están aumentando y según todos los datos de que vamos disponiendo se prevé que aumente el desempleo en los próximos meses.

Resaltamos un relato que nos envía una persona, que creemos que sirve para expresar la situación por la que atraviesan muchas familias andaluzas:

Buenos días, hoy Martes, 29 de abril del 2020 escribo una carta al defensor por mi situación insostenible actualmente. Mi nombre es Vanesa : Soy una chica de 25 años, madre de 1 hija de 4 años, y futura madre de mi hijo gestante de 7 meses. Actualmente en paro sin cobrar ninguna misera ayuda del estado y de ningún otro lugar.

¹ L. Marcos Barba, H. Van Regenmortel y E. Ehmke.- Refugio en la tormenta. Necesidades globales de protección social universal en tiempos del COVID-19. Oxfam Internacional. Informe El Virus de la Desigualdad. <https://www.oxfam.org/es/informes/el-virus-de-la-desigualdad>

² https://www.diariodesevilla.es/sevilla/barrios-Sevilla-encabezan-lista-pobres-Espana_0_1468053500.html