



Este tema en otras materias

Balance del Defensor

2. Evolución de los Retos para salir de la crisis sanitaria en igualdad. Dos años conviviendo con la COVID-19

2.9. Garantizar el derecho a la vivienda

Garantizar el derecho a la vivienda era uno de los desafíos que planteábamos en el Informe Extraordinario COVID-19. Sin embargo, **la pandemia ha dejado aún más en evidencia los desequilibrios del mercado de la vivienda y las carencias de las políticas públicas existentes a este respecto.**

El acceso a una vivienda en condiciones asequibles constituye en nuestro país un problema estructural de gran complejidad, resultado de diferentes factores, evidenciando todas los estudios y estadísticas que España está a la cola de Europa tanto en los porcentajes de vivienda pública e inversión en políticas de esta naturaleza, como en cuanto a la asequibilidad de las viviendas y los recursos que deben emplearse para costearse una.

De hecho, en el curso de **estos dos años la problemática referida a la vivienda ha estado muy presente en la agenda política** y en los titulares de los medios de comunicación. En particular, el contenido del anteproyecto de ley de vivienda ha protagonizado discusiones en los ámbitos político y económico, con grandes enfrentamientos respecto a las medidas necesarias para satisfacer el derecho a la vivienda, en

particular respecto a la conveniencia o no de limitar del precio de los alquileres y su compatibilidad con el respeto del derecho a la propiedad. Más allá del contenido concreto de la ley, que dependerá de la tramitación parlamentaria que corresponde al poder legislativo, creemos que **nos encontramos ante una oportunidad única de garantizar de forma efectiva el artículo 47 de la Constitución Española, implementando políticas públicas que garanticen el acceso a una vivienda digna y blindando una inversión presupuestaria a la alturas del reto.**

“Deben satisfacer el derecho a la vivienda de las familias más vulnerables”

Esta ambiciosa empresa requiere grandes acuerdos que aseguren políticas a medio y largo plazo dirigidas al **progresivo aumento del parque público de vivienda social en alquiler.** En el corto, urgen medidas y ayudas para reducir el elevado esfuerzo que hacen actualmente las familias para sufragarse una vivienda y especialmente los colectivos vulnerables que ni siquiera con ayudas directas pueden acceder al alquiler.

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz hemos podido comprobar que **gracias a la suspensión de desahucios de personas y familias vulnerables se han podido retrasar muchos lanzamientos,** dando a las familias y a las administraciones públicas un poco más de tiempo para la búsqueda de una alternativa habitacional, **si bien en la mayoría de los casos el único recurso de que disponen las administraciones es la concesión de una ayuda puntual para un nuevo alquiler que a menudo no solventa el problema.**

Sobre los desahucios, estudiamos las diferentes situaciones que se nos presenta por la ciudadanía y recordamos que, conforme a la jurisprudencia nacional e internacional, **las administraciones con competencias en la materia deban adoptar todas las medidas necesarias, hasta el máximo de sus recursos disponibles, para satisfacer el derecho a la vivienda de las familias vulnerables que se enfrentan al desahucio de su vivienda.**

En cuanto a las dilaciones ya existentes en la tramitación de las ayudas al alquiler correspondientes a la **convocatoria del año 2018,** los datos hablan por sí solos ya que, tres años después, la misma **sigue sin concluirse en algunas provincias.** No así las dos convocatorias que se pusieron en marcha en el año 2020



para hacer frente a la crisis económica derivada de la pandemia, pues si bien en ambas se incumplieron los plazos previstos en sus respectivas bases reguladoras, se han visto beneficiadas por una tramitación más ágil y por la priorización de recursos humanos destinados a esta tarea.

La habitabilidad adecuada de las viviendas también era objeto de nuestra preocupación y en este sentido ha de aludirse a la Orden de 21 de diciembre de 2020, por la que se convocaron, en régimen de concurrencia competitiva, **subvenciones para la rehabilitación de viviendas** en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Sigue pendiente el reto de establecer **servicios de intermediación entre personas inquilinas y arrendadoras**, aún inexistentes en la inmensa mayoría de territorios, bien directamente por las administraciones, bien a través de entidades del Tercer Sector, a fin de sortear con los obstáculos que habitualmente se enfrentan quienes, en una situación económica inestable o precaria, ni siquiera con ayuda económica de los organismos públicos, pueden acceder a un contrato de alquiler.

Asimismo, seguimos atentos a las iniciativas de desmantelamiento de los núcleos chabolistas o de infraviviendas aún existentes en nuestra Comunidad Autónoma y la reubicación de la población residente en viviendas dignas y adecuadas a través de planes multidisciplinares de integración social a través del empleo, educación..., caso por ejemplo de la **barriada de los Asperones de Málaga**.

2.13. Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana

Nos planteábamos que uno de los retos más importantes, si queríamos llegar a toda la población y acercarnos a ella para poder solucionar sus problemas era profundizar en **la mejora y humanización de los servicios de información** y atención a la ciudadanía, canal a través del cual la ciudadanía interactúa con la administración y puede hacer valer sus derechos.

En unos momentos en los que la Administración Pública tenía que actuar de manera más eficiente y eficaz, nos encontramos con que esta **no cumplió con muchas de las expectativas y necesidades de la población**. Se cerraron muchos servicios de atención presencial y se pudo comprobar cómo muchas administraciones no estaban preparadas para esta nueva situación, con procedimientos obsoletos, falta de equipos adecuados, procedimientos mal diseñados y personal no preparado para la administración electrónica.

“Situaciones críticas han conducido al colapso en la atención a la ciudadanía”

Numerosas administraciones públicas y entidades privadas se han subido a la ola de la digitalización, considerando la vía digital como el único canal abierto para comunicaciones desde y hacia ellas (educación, tramitación de gestiones, entrevistas, consultas, etc.). **Esta situación puede suponer, si no se hace debidamente y se ofrecen soluciones adecuadas, un deterioro en la capacidad de acceso de la ciudadanía a la atención al público**. No podemos ignorar que, según datos del Instituto Nacional de Estadística,

casi un 35% de los españoles no saben cómo comunicarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.

Los sectores más excluidos han estado especialmente afectados por este proceso y el **apagón digital** les ha impactado directamente: más de la mitad de los hogares en exclusión social severa están afectados.

Asimismo, se ha podido comprobar cómo en algunos servicios públicos básicos o imprescindibles (como son los que tramitan el Ingreso Mínimo Vital, la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, los expedientes de regulación de empleo (ERTEs), los trámites de extranjería, las ayudas a la vivienda o prestaciones de seguridad social, contributivas y no contributivas), se han llegado a producir situaciones críticas que han conducido al **colapso en la atención ciudadana**.

Se han aprobado normas que parecen que van encaminadas a mejorar y simplificar el acceso a los medios electrónicos a la ciudadanía como es el **Real Decreto 203/2021 de 30 de Marzo por el que se aprueba**



el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos. Se trata de poner los medios necesarios para evitar la discriminación en el uso de los procedimientos. Igualmente se deben de diseñar unos servicios y procedimientos centrados en las personas usuarias, de manera que se minimice el grado de conocimiento necesario para el uso de los procedimientos electrónicos que se pongan a disposición de la ciudadanía. También se debe de **avanzar en los canales de asistencia para el acceso a los servicios electrónicos**. Esto se podría realizar en las Oficinas de asistencia en materia de registros así como en las Oficinas de Información y Atención a la Ciudadanía que se creen por parte de las administraciones locales.

Desde el Defensor del Pueblo Andalúz velaremos y supervisaremos para lograr que las administraciones públicas andaluzas:

- 1.- Garanticen el **derecho ciudadano a elegir el modo a través del cual quiera relacionarse con la administración**.
- 2.- **Presten una atención específica a las necesidades de los colectivos en situación de vulnerabilidad digital**, como pueden ser las personas mayores, inmigrantes o personas en situación de vulnerabilidad económica.
- 3.- **Refuercen los servicios de atención presencial y telefónico**.
- 4.- **Pongan en funcionamiento y se aumenten en todas las administraciones públicas andaluzas los servicios de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros con su plenitud de catálogo de servicios**.
- 5.- Doten **a todas las oficinas de Asistencia en Materia de Registros de los servicios del funcionario público habilitado** con el objeto de que aquellas personas físicas que no dispongan de medios electrónicos para la identificación y firma (certificado electrónico u otro sistema reconocido por las normas vigentes). puedan actuar a través de dichos funcionarios.
- 6.- **Aceleren la implantación de las infraestructuras tecnológicas precisas para un funcionamiento completo de la administración electrónica**, priorizando la puesta en marcha de aquellas que faciliten la relación con la ciudadanía.
- 7.- **Mejoren la eficacia y la eficiencia de la administración pública andaluza: que se presten servicios mejores y más ágiles a la ciudadanía**, que no se le demande documentación que ya obre en poder de la administración.
- 8.- Adecúen la comunicación y las notificaciones a la ciudadanía **utilizando un lenguaje claro y comprensible**.

...

1.1. Atención e Información a la Ciudadanía

1.1.2. Análisis de las consultas presentadas

...

Nuevamente la necesidad de vivienda es una de las problemáticas que más nos han planteado los ciudadanos ante nuestra Oficina a lo largo de este año, con 1.296 consultas.

La mayoría de las personas solicitan nuestra intervención porque no pueden acceder a una vivienda por sus propios medios, o bien ante la pérdida de la misma por procedimientos judiciales de desahucio o por irregularidades en la tramitación de las ayudas públicas o falta de resolución de las ayudas de alquiler.

...

1.1.2.1. "Quiero que me atiendan.": La atención a la ciudadanía por parte de las Administraciones públicas