



Aunque sabíamos que tanto los servicios sociales como el IMV eran plenamente conocedores de la situación de esta familia, a la que venían atendiendo desde hacía años, nos preocupaba el bienestar de los tres menores, pues a pesar de que el recurso de emergencia se hubiera alargado precisamente para protegerles, no podía considerarse que fuera lo más adecuado para su desarrollo emocional. De la información remitida se desprendía que se les había concedido un plan de ayuda al alquiler con un máximo 18.260 € para cuatro años (queja 20/1039).

...

1.17.2.3. Ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados

1.17.2.3.1. Convocatoria 2017 de ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados

Como reflejamos en nuestro Informe Anual correspondiente a 2020, en 2019 finalizó la tramitación de las solicitudes presentadas al amparo de la convocatoria de 2017 de ayudas para el alquiler de vivienda a personas en situación de especial vulnerabilidad o con ingresos limitados, procediendo a formular Resolución de valoración y cierre en la queja de oficio que habíamos iniciado en su día (queja 18/4615). Las Recomendaciones y Sugerencias fueron aceptadas por la Secretaría General de Vivienda y la Intervención General de la Junta de Andalucía en sus respectivos ámbitos competenciales, por lo que procedimos al cierre definitivo del presente expediente de queja y el de las quejas individuales que estaban acumuladas al mismo.

Sin embargo, este año 2021 hemos seguido tramitando las quejas presentadas por retrasos en la resolución de recursos de reposición contra las resoluciones denegatorias de las ayudas al alquiler solicitadas, por parte de las correspondientes Delegaciones Territoriales de Fomento, Infraestructuras, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico y, tras las resoluciones de dichos recursos, en la resolución de las solicitudes y, por último, abono de las ayudas concedidas en su caso.

Concretamente podemos citar tres quejas relativas a la Delegación Territorial de Sevilla. En las quejas 20/4802 y 20/5756 tuvimos que formular sendas Resoluciones en el sentido de que se adoptaran las medidas necesarias para resolver de forma definitiva los expedientes que se encontraran pendientes y para que se transfirieran a todas las Delegaciones Territoriales los créditos presupuestarios necesarios para poder atender los pagos. Las resoluciones fueron aceptadas, informándonos de que se había transferido a las delegaciones territoriales el crédito necesario para atender los abonos resultantes de las resoluciones estimatorias de los recursos administrativos presentados en estos procedimientos. Asimismo, la queja 19/7140, la dimos por finalizada al comprobar que ya se encontraba en vías de solución.

1.17.2.3.2. Convocatoria 2018

A lo largo del año 2021 al fin se ha ido concluyendo en algunas provincias la **convocatoria de ayudas al alquiler que se abrió en diciembre de 2018** para cubrir un período de tres años 2018-2020 con base en la Orden de 17 de octubre de 2018, por la que se aprobaron las bases reguladoras para la concesión, en régimen de concurrencia no competitiva, de ayudas para el alquiler de vivienda habitual a personas en situación de especial vulnerabilidad, con ingresos limitados y a jóvenes, en la Comunidad Autónoma de Andalucía, si bien **aún no se encuentra completamente finalizada**.

Las **extraordinarias dilaciones** que caracterizaron a las anteriores convocatorias de ayudas al alquiler de la Junta de Andalucía para personas con ingresos limitados han presidido también esta, a pesar de que se estableció un procedimiento de concurrencia no competitiva precisamente con la intención manifiesta de aligerar y facilitar la tramitación de las ayudas, procedimiento que se ha revelado como ineficaz para el objetivo pretendido, lo que a juicio de esta Institución **debería llevar a la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, que está elaborando actualmente las bases reguladoras de una nueva convocatoria, a replantearse el sistema elegido**.

Ya casi finalizada la actual convocatoria, resulta llamativa la diferencia entre el tiempo que en cada provincia ha supuesto su tramitación, lo cual es indicativo de **la necesidad de ajustar los recursos humanos** dedicados a esta tarea en cada delegación; así como el **desigual alcance del presupuesto en cada territorio**.



A modo de ejemplo, en Sevilla el presupuesto solo ha alcanzado para las ayudas del grupo 1 presentadas antes del día 18 de diciembre de 2018, mientras que en Málaga llegó al día 28 de diciembre de 2018 y en Jaén al 8 de enero de 2019. En ningún caso, las ayudas han alcanzado a las solicitudes del Grupo 3, con lo que ha supuesto para las expectativas de miles de personas que han estado aguardando varios años con la esperanza de poder ser beneficiarias.

Por otra parte, como institución defensora de derechos debemos llamar la atención respecto a la **dificultad que en la práctica se produce para la presentación de las solicitudes en igualdad de oportunidades**. Así, aquellas personas con menos recursos y formación encuentran serias dificultades para entender los pormenores de unas bases reguladoras y convocatorias que resultan poco accesibles para la ciudadanía de a pie.

De igual manera, aquellas personas que no tienen conocimientos o medios para efectuar la presentación por medios telemáticos o que no residen en las capitales de provincia en las que se encuentran las sedes de las respectivas delegaciones territoriales de la consejería o en municipios con entidades colaboradoras en la tramitación de las ayudas, a menudo ven perder toda oportunidad de ser beneficiarias por el transcurso de varios días desde que presentaron la solicitud en una administración pública cercana a su domicilio hasta su registro en la delegación territorial correspondiente.

También se produce una desigualdad de hecho respecto a las personas adjudicatarias de viviendas públicas cuyas entidades propietarias informan, asesoran e incluso cumplimentan las solicitudes, como una medida para ayudar a sus inquilinos. Podemos concluir, por tanto, que **las personas que se sitúan más próximas de la exclusión social tienen menos posibilidades de acceder a unas ayudas configuradas precisamente para atender a los colectivos más vulnerables**.

Una demanda que nos ha llegado a través de muchos ciudadanos y ciudadanas es la de **mejorar la transparencia en la información respecto a la tramitación de la convocatoria**. En la base decimoséptima de las bases reguladoras se establece que se publicará en la web la situación de la tramitación de la convocatoria, mientras que sin embargo no figura ninguna información respecto al estado de tramitación de la convocatoria en Almería (ya finalizada), y la información que se facilita respecto al resto de provincias no permite a las personas interesadas saber el crédito presupuestario que en cada momento está remanente y, por tanto, las expectativas de que alcance al día en que presentaron su solicitud.

Es innegable la complejidad que supone una convocatoria de esta envergadura -con casi 36.000 solicitudes-, si bien **que unas ayudas que tenían como fin el garantizar el derecho a la vivienda de personas con escasos ingresos se hayan demorado en algunas provincias hasta tres años para su abono debe conllevar una reflexión sobre la necesidad de reforzar los recursos humanos de los que disponen las delegaciones provinciales que han presentado mayores retrasos, sobre la complejidad del procedimiento y sobre un sistema que prioriza la fecha de presentación sobre la mayor necesidad**.

Lucía nos transmitía desde Málaga su decepción por el procedimiento:

"Sr. Defensor del Pueblo Andaluz, soy sólo una de las muchas personas que nos hemos visto perjudicadas por la mala gestión y dejadez sobre los procedimientos que le cito. En diciembre de 2018 nuestra administración abrió plazo para solicitar ayudas destinadas al pago del alquiler para personas y familias en situación de especial vulnerabilidad. En dichas bases se marcaba como plazo para resolución 6 meses. En octubre de 2020, dos años después, fui requerida mediante anuncio en BOJA para presentar documentación complementaria (...). Todo lo expuesto a nivel personal sirva de ejemplo para la institución que representa para entender la situación por la que cualquier solicitante en estos procesos se puede encontrar. Plazos que no se cumplen, tramitaciones infinitas, teléfonos donde sólo te informan de que no hay "nadie" que te pueda atender y meses y meses esperando (...)." (queja 21/0651).

En este sentido, este año **hemos continuado la tramitación de la queja de oficio** incoada por el retraso en la resolución de la convocatoria 2018, la cual está pendiente de emitir resolución definitiva por parte de esta Defensoría una vez que el procedimiento de resolución haya finalizado de forma definitiva (queja 19/2709).



Asimismo, también a través de las quejas individuales hemos supervisado **situaciones particulares**, normalmente **relativas a la falta de abono de la ayuda ya concedida**. Como Nieves, que nos manifestaba que le urgía su cobro, ya que estaba en paro, separada con un hijo a cargo y debía varias mensualidades del alquiler, por lo que temía llegar a ser desahuciada (queja 21/2926). En estos casos, procedemos a solicitar información a las delegaciones territoriales competentes sobre si ya se había procedido al abono de la subvención y, en caso contrario, la fecha prevista para ello y razones del retraso, pudiendo darla por finalizadas al encontrarse ya abonadas o en vías de solución (por ejemplo, la citada 21/2926, la queja 21/3510, la queja 21/2268).

La queja 19/4616 es especialmente significativa por cuanto Concha, la interesada, había presentado la solicitud el primer día del plazo, el 10 de diciembre de 2018. Más allá del retraso de año y medio en la resolución de su solicitud de forma favorable, estuvo más de un año (desde abril de 2020 a mayo de 2021) a la espera del abono total de la subvención, dándose la circunstancia de que dependía de dicha cantidad, primero para evitar un procedimiento judicial de desahucio, lo que no fue posible al no percibir la subvención, y una vez instado este, procurarse una nueva vivienda de alquiler.

En consecuencia, dirigimos a la Delegación Territorial de Sevilla una **Recomendación** para que, atendiendo al derecho de la ciudadanía a una buena Administración, se adoptasen las medidas necesarias, por un lado, a fin de resolver de forma definitiva la solicitudes de ayuda al alquiler de la Convocatoria 2018 que estuviesen pendientes y a liquidar los pagos de aquellas que ya hayan sido estimadas de forma favorable y por otro, para que hechos como los acaecidos en el presente expediente de queja no volviesen a producirse.

La resolución ha sido aceptada, informándonos la delegación territorial que desde el mes de julio de 2021 y durante 6 meses se habían incorporado al Servicio de Vivienda 11 personas interinas como parte de un plan de choque para ayudar en la tramitación de las distintas líneas de ayudas de subvenciones. Nos trasladaban asimismo las distintas circunstancias que habían incidido en la demora administrativa, fundamentalmente la sobrecarga de trabajo en la provincia de Sevilla (donde se registraron el 26% de las solicitudes de toda Andalucía) frente a una persistente falta de personal debida a diferentes causas.

En el Informe Anual 2020 ya dejamos constancia de la Recomendación formulada a la Secretaría General de Vivienda a fin de que diera instrucciones para que en la interpretación del requisito exigido en la Base Tercera de la Orden de 17 de octubre de 2018 ("titulares de un contrato de arrendamiento de vivienda") por parte de las Delegaciones Territoriales no se atiende a la calificación literal de los contratos de arrendamiento de temporada, sino a la calificación real fruto del examen de las circunstancias de cada supuesto demostradas por los solicitantes y de la finalidad del contrato y voluntad real de las partes.

Asimismo, formulamos una Sugerencia para que se revisasen todas las solicitudes de ayuda al alquiler que se hubiera desestimado en aplicación de una interpretación literal y restrictiva de los contratos de alquiler aportados, procediendo a emitir, en su caso, resolución estimatoria de las mismas previo el procedimiento que legalmente proceda (queja 20/0683, Granada).

Aunque desde la Secretaría General de Vivienda se nos respondió que se venía aplicando dicho criterio desde el 2019, teníamos conocimiento de que al menos en las Delegaciones en Málaga (se nos presentó un caso similar en la queja 20/5696), y Granada no fue así en el año 2020, e incluso la persona interesada de la queja 20/0683 había tenido que recurrir al procedimiento contencioso-administrativo para hacer valer su pretensión y esta Institución debió formular una Resolución, la cual no fue aceptada hasta que el juzgado dio la razón a la interesada con los mismos argumentos esgrimidos por esta Institución. Ello ha supuesto a las personas afectadas un retraso aún mayor del acumulado por la Convocatoria.

En consecuencia, hemos trasladado a la Secretaría General de Vivienda que para considerar estimada la Recomendación es necesario que se dicte una circular aclaratoria respecto a la interpretación adecuada del requisito de ser "titulares de un contrato de arrendamiento de vivienda", a fin de garantizar su aplicación por todas las delegaciones territoriales. Asimismo, para valorar la aceptación de la Sugerencia, hemos solicitado información sobre el resultado de la revisión de las solicitudes que se hubiesen desestimado aplicando el criterio incorrecto.

Por último, hemos formulado una **Sugerencia para que se inicie de oficio procedimiento de responsabilidad patrimonial en aquellos expedientes en los que, con posterioridad a la instrucción dictada por la Secretaría**



General de Vivienda con fecha 23 de septiembre de 2019, se aplicó una interpretación restrictiva del requisito de ser “titulares de un contrato de arrendamiento de vivienda” exigido en la Base Tercera de la Orden de 17 de octubre de 2018, dando lugar a la desestimación de las solicitudes de ayudas al alquiler o provocando un retraso en la tramitación y percepción de dichas ayudas, en caso de que resultaran finalmente estimadas. En la actualidad estamos a la espera de respuesta.

Finalmente, varias personas se dirigieron a esta Institución exponiendo que presentaron sus solicitudes en los primeros días de la convocatoria y en la tramitación de la queja con la correspondiente delegación territorial pudimos comprobar que sus posibilidades de ser beneficiarias de la misma se habían visto muy reducidas, cuando no anuladas, por el **transcurso excesivo de días entre la presentación de la solicitud y su remisión al organismo competente**, cuando se trataba de otro lugar o registro de los previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, diferente a las correspondientes delegaciones territoriales o entidades colaboradoras, o a través del Registro Telemático Único de la Administración de la Junta de Andalucía o en la oficina virtual de la Consejería competente en materia de vivienda.

La cuestión es relevante por cuanto la fecha de presentación formal de la solicitud a efectos de su consideración para el inicio del procedimiento deviene en crucial al tratarse de un procedimiento de concesión de subvención de concurrencia no competitiva. Ciertamente las personas interesadas disponían de la posibilidad de remitir a la Consejería mediante correo electrónico copia de su solicitud donde se visualizase la fecha, dirección y número de entrada, pero consideramos que esta posibilidad no obsta para que por parte de los diferentes registros públicos la remisión de las solicitudes a los organismos competentes se deba llevar a cabo con la mayor diligencia y rapidez posible.

“Alertamos del transcurso excesivo de días entre la presentación de la solicitud y su remisión al organismo competente”

Es más, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, prevé que «Los registros electrónicos de todas y cada una de las Administraciones, deberán ser plenamente interoperables, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros.»

Por esta razón, hemos debido formular Resoluciones a varias administraciones. En la queja 20/5335 dirigimos una Recomendación al Ayuntamiento de Marbella, que ha sido aceptada,

para que los documentos presentados en su Registro Público sean inmediatamente transmitidos de forma telemática a los organismos destinatarios. En la queja 20/0583 formulamos una Resolución a la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio en el sentido de que se revisara el procedimiento de remisión de documentación entre los registros de la Consejería, a fin de que se cumpla con la necesaria diligencia y eficacia exigible a los registros públicos. La resolución ha sido aceptada, procediendo a la revisión del protocolo de remisión de documentación física entre Registros. Y, por último, en la queja 20/1436 formulamos una Sugerencia al Ayuntamiento de Huelva para que se iniciase de oficio procedimiento de responsabilidad patrimonial por los daños que se haya podido ocasionar a las personas cuyas solicitudes no fueron remitidas en un plazo razonable a la delegación territorial, perdiendo la posibilidad de ser beneficiarias de las ayudas al alquiler solicitadas. Al cierre de este informe permanecíamos a la espera de respuesta.

1.17.2.3.3. Convocatorias de ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados para hacer frente al impacto de la COVID-19

En el año 2020 se pusieron en marcha en Andalucía dos programas de ayuda al alquiler en régimen de concurrencia no competitiva para hacer frente al impacto de la COVID-19: ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social del COVID-19 y ayudas a las víctimas de violencia de género,



personas objeto de desahucio de su vivienda habitual, personas sin hogar y otras personas especialmente vulnerables, y a las Administraciones públicas, empresas públicas y entidades sin ánimo de lucro, que faciliten una solución habitacional a dichas personas.

Aunque en ambos casos la tramitación fue más ágil que en la convocatoria 2018 (debido a su carácter más restringido y a que se priorizó la tramitación de las de 2020 frente a un criterio cronológico), también se excedieron los plazos fijados, de forma que se han alargado más de un año, sin que en el mes de diciembre de 2021 se puedan dar completamente por finalizadas. Las quejas presentadas a este respecto han sido sin embargo de mucho menor cuantía que las relativas a las otras convocatorias a las que hemos hecho referencia, iniciando actuaciones en aquellos casos que por fecha de prestación de las solicitudes debían estar resueltas y solicitando información a la delegación territorial competente sobre su estado de tramitación (quejas 20/6947, 20/8554, 20/8560, 21/1550, 21/2272, 21/2569, 21/2739, 21/3208, etc.).

Por otra parte, en las bases reguladoras de la convocatoria de “ayudas a las víctimas de violencia de género, personas objeto de desahucio de su vivienda habitual, personas sin hogar y otras personas especialmente vulnerables” se establecía que las solicitudes se presentarían de manera telemática por los servicios sociales comunitarios en nombre de las personas interesadas. En el municipio de La Zubia en Granada, sin embargo, Sonia nos contaba que en los servicios sociales le habían indicado que no podían realizar dicho trámite al carecer de firma electrónica. Por ello debimos formular una Resolución al Ayuntamiento, que se encuentra pendiente de respuesta, en el sentido de que se den las órdenes oportunas y dispongan los medios necesarios para que el personal funcionario municipal cuente con la firma electrónica y el certificado de empleado público que les identifique y habilite, entre otras cuestiones, para poder firmar en nombre de las personas interesadas en las circunstancias en las que las diversas normas aplicables así lo permitan; así como para que se cree y mantenga actualizado un registro, u otro sistema equivalente, donde conste el personal funcionario habilitado para este tipo de identificación o firma, así como el alcance de la mencionada habilitación (queja 20/6612).

1.17.2.3.4. Ayudas autonómicas a la vivienda al amparo del Plan Concertado de Vivienda y Suelo de Andalucía 2008-2012 y ayudas al alquiler al amparo del Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012

A pesar del tiempo transcurrido, seguimos recibiendo quejas de personas que mantienen la expectativa de percibir algún día la ayuda que solicitaron hace una década al amparo de los citados planes. En estos casos, procedemos a informar a las personas interesadas de las actuaciones realizadas por esta Institución al respecto, a las que hemos hecho referencia en informes anteriores (queja 19/3927 y queja 18/4706, respectivamente). Así ha sido, por ejemplo, en las quejas 21/3067, 21/3115, 21/4977, etc.

También en 2021 hemos finalizado la queja 20/1002, presentada por Javier, a quien le habían denegado los intereses de demora generados por el abono tardío de las ayudas al alquiler que le fueron concedidas al amparo del Plan Estatal 2009-2012. En la respuesta se coincidía con el criterio de esta Defensoría y que procedía, por tanto, el abono de la cantidad debida a la persona reclamante por parte de AVRA, para lo cual estaba en estudio el instrumento jurídico y contable adecuado para efectuar el traspaso de financiación desde la Consejería a AVRA.