



1. Hay que ampliar el conocimiento de las prestaciones sociales para evitar que las potenciales personas beneficiarias no las soliciten por simple desconocimiento.
2. Hay que incidir en eliminar los textos y los diseños oscuros que obstaculizan el derecho a comprender de las personas solicitantes, potenciando la difusión de información clara y comprensible.
3. Hay que simplificar el proceso de solicitud y tramitación de la prestación, que a menudo se caracterizan por ser trámites especialmente complejos, lentos y desalentadores: evitar los requisitos complejos, hacer cumplir el derecho de no presentar documentación que ya esté en poder de la administración, tener en cuenta la brecha digital para aquellas personas que se encuentren en situación de mayor vulnerabilidad.
4. Recibir una respuesta rápida y clara: agilizar el proceso y reducir la espera. Ofrecer formas de pago ágiles e inclusivas y flexibilizar los criterios que puedan provocar la pérdida de ayudas ante situaciones sobrevenidas.

2.3.1.5.3. Diseñar e implementar un modelo de relaciones menos burocráticas. Las visitas a los Servicios Sociales y ayuntamientos

...

Con respecto a la vivienda: nos trasladan en muchos casos, la deficiente gestión del parque público en cuanto a la falta de control y la ausencia de consecuencias por dichos incumplimientos. También los problemas de ocupaciones de viviendas; la falta de viviendas para la población demandantes con indicadores de exclusión, o mal funcionamiento de las ayudas del alquiler.

...

2.3.3. Mediación

2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas

...

El trabajo con **personas en situación de vulnerabilidad** que se ha desarrollado en 2023 ha estado muy ligado a la materia de vivienda pública, donde existe un volumen importante de situaciones irregulares, o bien se trataba de deficiencias estructurales o problemáticas de viviendas públicas que generaban situaciones de insalubridad.

En este sentido, hay que destacar la colaboración entre las áreas de mediación y el área técnica encargada de gestionar las quejas de personas en situación de vulnerabilidad, donde se han impulsado mesas de trabajo y se gestionaron con técnicas propias de la cultura de paz, para crear consenso e impulsar la cooperación de todos los agentes (administraciones públicas, vecinos, tercer sector) y optimizar los recursos existentes.

En el parque público de vivienda, desde el área de cultura de paz, justicia y mediación, ha podido colaborar con el área de vulnerabilidad promoviendo una gestión de la supervisión diferente y participativa con los agentes implicados, sin salir de la labor supervisora tradicional, pero haciendo uso de metodologías dirigidas a la creación de consenso, que permitan extraer la situación del conflicto de su estancamiento, sin perjuicio de la pertinente resolución de la Defensoría.

Concretamente, se gestionó una queja referida a un volumen importante de **viviendas públicas en situación irregular**, en el que se ha impulsado una mesa de trabajo con una amplia representación de todos los agentes, que de alguna manera se ven afectados (AVRA y desde la municipalidad, registros de demandantes de vivienda, oficina censal, servicios



sociales y suministros de agua). Dicha mesa se constituyó con el propósito de conocer las dificultades en los procesos de gestión, y para crear consenso, tratando de impulsar la cooperación de todos los agentes y optimizar los recursos.

Todos los participantes de las distintas entidades y áreas competenciales presentes perciben la insatisfacción de no haber podido llegar o avanzar en el conflicto hasta el momento. Comparten información de sus dinámicas de trabajo, desde un enfoque individualizado y limitativo de sus competencias.

Sin embargo, tratamos de impulsar una mirada colectiva y global del problema, que exige la cooperación y coordinación de todos en el ámbito de sus atribuciones. Poner los procesos y las actuaciones al servicio de crear vías de solución al ciudadano y no a la inversa, dentro de la flexibilidad que la norma permita. Ello requiere una convicción colectiva del problema, entendimiento de las limitaciones existentes en cada uno de ellos, confianza en los agentes y operadores de las distintas administraciones, para crear de un protocolo de actuación informado por criterios compartidos y aceptados por todos, que permita de forma ordenada ir desbloqueando la situación desbordante que actualmente tienen.

Se consiguió el compromiso para iniciar dicho trabajo a través de la convocatoria periódica de encuentros que se impulsará desde las áreas de atención social, en la medida que pueden ir informando favorablemente acerca de las familias en situación de vulnerabilidad que están afectadas.

Se destaca la mediación en Huelva del [asunto 22/3195](#), en la cual un grupo de propietarios de viviendas en edificios donde AVRA cuenta con la propiedad del 75% de los inmuebles en régimen del alquiler, padecían una situación de **riesgo de salubridad** por encontrarse las cámaras de aire de sus viviendas inundadas y con la existencia de filtraciones, humedades en los pisos bajos, así como plagas de insectos y roedores. Existían personas con problemas de salud, provocados por las humedades y la situación comenzó a trascender por los olores y plagas en las urbanizaciones colindantes. Incluso el tránsito por la calle se hacía muy desagradable al percibirse un fuerte olor.

Procedimos a convocar a mediación a AVRA, a los propietarios de las viviendas, a la Diputación Provincial y al Ayuntamiento. Algunas administraciones no entendían por qué habían sido invitadas, en la medida que consideraban que dichas viviendas no eran de su competencia. En la mediación entendieron el sentido de su participación, como posibles coadyuvantes en la comprensión del asunto y la búsqueda de soluciones y la necesidad de la coordinación y cooperación inter-administrativa.

Así, de forma coordinada, las partes establecieron una hoja de ruta para afrontar la situación, AVRA procedió a vaciar los espacios inundados y diagnosticar el problema, lo cual comunicó a la Diputación provincial y al Ayuntamiento onubense, quienes procedieron a la desinfección del lugar y su limpieza, y tras la reparación realizada por AVRA se puso fin al padecimiento de los vecinos que nos remitieron lo siguiente “he rellenado la encuesta de satisfacción y he aprovechado para mencionar mi agradecimiento hacia la figura del mediador y te he mencionado claramente para dejar patente nuestra emoción de habernos sentido escuchados y habernos dado la oportunidad de exponer nuestro problema. Mil gracias nuevamente”.

...

2.3.3.2.3. Quejas relativas al eje de Prosperidad

...

- ▶ 2. Por otro lado, en la [queja 23/3045](#), se promovió un encuentro con la Delegación Territorial de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda en Jaén Mediación para afrontar el **pago de impuestos y escrituras de viviendas de AVRA (Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía)**.

Solicitaban la mediación del Defensor del Pueblo Andaluz en el asunto 5 de los 15 vecinos afectados que mantienen desde hace 20 años un desencuentro, evidenciado en una larga trayectoria judicial del asunto, y una gran dificultad para conseguir un acuerdo sobre el pago y el proceso de escritura de las viviendas de VPO. con AVRA. Nos informaban de que habían existido varios intentos de negociación y mediación, pero en la actualidad existen ya diferentes resoluciones judiciales que determinan las obligaciones de estos vecinos, cuya disconformidad les tiene hoy en el Tribunal Supremo.

El margen de negociación para impulsar la mediación está obviamente condicionado por los pronunciamientos judiciales y la imposibilidad de la administración de renuncia de derechos reconocidos. Sin embargo, nada impide trata de



impulsar una mesa para flexibilizar el afrontamiento de la forma de pago que permita poner fin al litigio que mantienen y avanzar en el proceso de escriturar las viviendas.

Esa fue nuestra propuesta mediadora, no siendo fácil para los vecinos flexibilizar su pretensión inicial de sentarse a hablar partiendo de cero. Tras dos horas de reunión se obtuvo el compromiso del Delegado de solicitar a la Consejería una propuesta personalizada de plan de pago en función de las resoluciones judiciales. En octubre, la administración comenzó a formular dichas propuestas de planificación de pago a cada vecino, y hemos conocido el pasado mes de diciembre de 2023, en conversación con el Director provincial de AVRA que expresamente nos dijo “tengo que deciros que la intervención mediadora que realizasteis esta dando sus frutos, ya han firmado al menos 4 vecinos, algunos se muestran reticentes pero el proceso de firma evoluciona favorablemente”.

En el encuentro de mediación se estimó por todos los presentes y así consta en el resumen de la reunión que elaboró la Defensoría que, “como parte de los posibles pactos sobre las propuestas de pago que se formularan, se incluiría el cierre de la vía contenciosa, en caso de alcanzarse dichos acuerdos”.

...

2.4.1. Personas

2.4.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

Queja 21/0500

- ▷ **Administración afectada:** Viceconsejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda.
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Desestimación de AVRA de propuesta de adjudicación del Ayuntamiento de Baeza a pareja con discapacidad.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: en orden a que se impartan las instrucciones oportunas para que por parte de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA) no se puedan rechazar las propuestas de adjudicación de viviendas formuladas por las administraciones municipales, salvo que se acredite que las personas propuestas no cumplen con los requisitos concretos exigidos para el acceso al programa de vivienda protegida de que se trate u otros establecidos de forma expresa conforme a los principios de legalidad, igualdad y seguridad jurídica, o bien que concurra otro impedimento legal imperativo para la adjudicación.

RECOMENDACIÓN: en orden a que, cuando quede vacante alguna vivienda titularidad de AVRA en el municipio de Baeza, se ponga a disposición del Ayuntamiento para que, previa valoración de la situación actual de la situación de las personas interesadas en la presente queja, se valore de nuevo su adjudicación conforme a la normativa de aplicación.

Queja 22/3019

- ▷ **Administración afectada:** Viceconsejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda.
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Ayuda alquiler Covid-Sevilla desistida por no subsanar, no han recibido documentos subsanación.