

que precisa. Los comparecientes describen que tanto Policía Local, la parroquia, así como los propios vecinos, han tenido que llamar en determinadas ocasiones al servicio de emergencias sanitarias.

Tras solicitar la colaboración del Ayuntamiento pudimos conocer que muchas de las dificultades para la intervención con esta persona era la falta de colaboración para documentar su identidad, dado que es extranjero y no está interesado en colaborar con los equipos municipales para ello. Una documentación que pudiera abrirle las puertas a una plaza asistencial pública.

A pesar de ello se había mantenido reunión, en la que pudo participar la persona promotora de la queja, en la que le informaron de las actuaciones realizadas en favor del interesado desde el año 2015 y de la posibilidad de que pudiera pernoctar en el Centro de Acogida Municipal (CAM) para, desde allí, en un proceso de trabajo a medio y largo plazo, gestionar su documentación. Una cuestión que no ha dado resultado en otras ocasiones.

La principal problemática encontrada esta relacionada con las personas que requieren de una intervención coordinada de distintos organismos de la Administración Pública.

En relación a esta cuestión esta Defensoría ha podido comprobar la falta de recursos y de soluciones permanentes que se ponen a disposición de estas personas pues, la pernocta en los distintos albergues es de carácter temporal y, en muchas ocasiones, ni siquiera le ofrecen un sitio donde poder dejar sus enseres o pertenencias a lo largo del día, por lo que, finalmente, acaban en mitad de la vía pública con todo su "equipaje".

En distintas quejas se han trasladado las dificultades para acceder a equipamientos residenciales. Situaciones trasladadas en las quejas 23/7896, y 22/8076, en las que residentes en estos municipios nos ponen en conocimiento la falta de equipamientos que conlleva el incumplimiento de las "*competencias, obligaciones y responsabilidades*" que desde los ayuntamientos deben ofrecerse a la ciudadanía

2.1.4.2.2. Personas vulnerables o en riesgo de exclusión

Como exponíamos en la introducción de este capítulo, determinadas circunstancias por si solas no son factores de vulnerabilidad extrema, si bien, producen desajustes que han de ser solucionados en un tiempo razonable.

2.1.4.2.2.1. Desequilibrios relacionados con el derecho a la vivienda

Muchas de estas dificultades están relacionadas con el acceso a la vivienda y la mejora de las existentes. Así, a través de los años la administración ha regulado ayudas a quienes disponen de escasos recursos económicos y necesitan el apoyo de lo público.

A modo de ejemplo y desde el punto de vista estatal, la Ley 12/2023 por el Derecho a la Vivienda, tiene como objetivo blindar la función social que debe cumplir la vivienda y dar un especial impulso a la protegida en alquiler a precio asequible.

Con el fin de facilitar el acceso a una vivienda, la norma establece una reserva obligatoria del 30%, tanto de nuevas promociones como grandes reformas, para vivienda protegida, incluyendo un 15% destinado específicamente a alquiler social, con el fin de generar progresivamente un parque de vivienda social que sitúe a España en niveles equiparables a los de otros países europeos.

Se establece un mecanismo de aplicación por parte de las Comunidades Autónomas de contención de los precios del alquiler con el fin de garantizar el acceso a la vivienda. A estos efectos la norma posibilita que las administraciones competentes puedan declarar zonas de mercado tensionado y establecer medidas que limiten el precio de los alquileres, mediante la instauración, asimismo, de incentivos fiscales para que los pequeños propietarios reduzcan el precio del alquiler.

A su vez, se contempla que los ayuntamientos puedan aplicar un recargo de hasta el 150 % en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) sobre aquellos inmuebles que lleven más de dos años vacíos sin causa justificada, con el fin de incentivar su entrada en el mercado de alquiler o venta.

Por su parte el [Plan Vive en Andalucía](#), de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración Urbana de Andalucía 2020-2030, entre otros objetivos contempla aquellos encaminados a garantizar el acceso de la ciudadanía a un alquiler asequible, mediante la adopción de medidas dirigidas al incremento de la oferta del parque de viviendas en alquiler, así como a la recuperación de viviendas desocupadas, etc.

En 2023 se han recibido quejas relacionadas con algunos de estos objetivos que por su significado reseñamos en este informe anual. Nos referimos a los jóvenes que han visto dificultada su emancipación por la distinta problemática en la gestión del bono joven y a residentes en barrios obreros que se han sentido abandonados por la administración en sus procesos de rehabilitación.

2.1.4.2.2.1.1. Dificultades para la emancipación, bono joven

La Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda, “con el fin de facilitar a las personas jóvenes con escasos recursos económicos el acceso a su residencia habitual en régimen de alquiler y favorecer su emancipación y desarrollo vital”, convocó las ayudas en régimen de concurrencia no competitiva del **Bono Alquiler Joven**, que les permita a este sector de población hacer frente al pago de su correspondiente cuota de la renta arrendaticia para el disfrute de su vivienda o habitación habituales.

Unas ayudas que se financian con cargo a los fondos transferidos por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, regulados en el Real Decreto 42/2022, de 18 de enero, por el que se regula el Bono Alquiler Joven y el Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025.

Tras constatar el retraso en su publicación se inició la actuación de [oficio 22/6541](#) en la que nos interesábamos por las causas que lo provocaron. Si bien se insertó en el boletín pocos días después de la mencionada queja de oficio, inmediatamente se recibieron numerosas quejas que detectaban una serie de dificultades para poder materializar la solicitud.

Entre los principales problemas trasladados se encontraba el carácter obligatorio del uso de medios electrónicos, requisito imprescindible para optar a la misma, sin tener en cuenta la incidencia de la brecha digital en la población joven, que no tienen la misma capacitación ni recursos para relacionarse con la administración y el retraso en la resolución de las solicitudes.

Tras el análisis de los distintos informes remitidos por la Consejería y considerando el alto impacto de la ayuda objeto de la convocatoria, [se concluyó en el cierre de esta actuación de oficio](#) transmitiendo a la administración distintas sugerencias encaminadas a favorecer la efectividad del derecho a la vivienda.

Así, **se le requiere para que** se evalúe el procedimiento llevado a cabo hasta la fecha, se analicen los obstáculos que han impedido el acceso a la convocatoria con fluidez y en condiciones de igualdad; se subsanen las situaciones de desigualdad provocadas por la existencia de una brecha digital que afecta de manera directa incluso a este sector de población joven y que ha sido puesta de manifiesto en los distintos informes anuales de esta Defensoría; y se estudie y estime la población potencialmente beneficiaria de esta ayuda al alquiler en Andalucía, a fin de poder planificar de forma adecuada las siguientes convocatorias.

Dado que se continuaban recibiendo quejas donde se nos ponía de manifiesto el retraso en la resolución de las convocatorias y la inseguridad sobre estar o no incluido se abrió nueva [queja de oficio 23/8477](#) con el objetivo de hacer el seguimiento a las dilaciones puestas de manifiesto.

Nos narraban en los distintos escritos de queja que sus expedientes han dejado de estar disponibles para consulta en la web de la Consejería, sin haber recibido ningún requerimiento de subsanación que pudiera sustentar carencia de documentos o situaciones de inseguridad propiciadas por la falta de información sobre el orden establecido de esta relación de personas, o sobre los criterios que han sido utilizados para su elaboración.

En el informe aportado por la Consejería, que se encuentra en fase de análisis, se nos transmite los datos solicitados a 30 de noviembre de 2023, y que se está haciendo el esfuerzo por agilizar la tramitación de estas ayudas, reconociendo la disparidad de gestión en las distintas provincias.

Nos trasladan las medidas implementadas para dar celeridad a estos expedientes y la falta de apoyos de la Administración Estatal para con estas ayudas. Unas dificultades que si bien son tenidas en cuenta no son contrarrestadas con medidas que permitan minorar los plazos de resolución, tal y como se constata de las quejas que remiten personas que, a la fecha de redacción de este informe anual, siguen sin tener resolución a su expediente.

Por último, sin perjuicio de un análisis más minucioso del contenido aportado, reseñamos la manifestación expresada en el informe de que *“ha quedado patente en convocatorias anteriores, que el periodo medio de gestión de este tipo de subvenciones alcanza los dos años, por lo que se pretende acortar al máximo posible los tiempos”*.

En este sentido incidir que desde esta Defensoría no se está abordando un análisis comparativo de ninguna convocatoria similar, sino de la existente conforme al contenido de la misma, y por lo tanto **reconocer que el que no se puedan cumplir los términos publicados**, en este caso los 6 meses para resolver, es **frustrar de antemano la confianza en la población destinataria y por ende en las políticas públicas como medio de resolución de los problemas de las personas**.

2.1.4.2.2.1.2. Oportunidades de la rehabilitación del parque residencial

Las subvenciones destinadas a mejorar las condiciones de habitabilidad de quienes residen en barriadas obreras cuyos inmuebles presentan carencias que inciden en su calidad de vida y que no pueden ser acometidas con recursos propios, son un instrumento necesario para este perfil de población.

Así ha quedado reflejado en el barrio del Milagro en el Puerto de Santa María donde los vecinos y vecinas pusieron de relieve las incidencias positivas sobre las familias residentes. En la jornada denominada “comunidad, participación y desarrollo” organizada por la asociación de vecinos del barrio y celebrada en el mes de septiembre se pudo reflexionar sobre la incidencia positiva que este tipo de ayudas tiene en barrios de similares características y la importancia de la participación ciudadana para apoyar estos procesos que redunda en una mejor gobernanza de lo público.

La participación de la Defensoría en esta jornada permitió conocer a través de quienes residen en el barrio de la oportunidad que brindó a las comunidades de propietarios para aunar esfuerzos y superar las dificultades existentes con anterioridad, al mismo tiempo que reconocen los retos pendientes para con las diferentes culturas existentes.

No está siendo igual de satisfactoria la intervención en el barrio de La Asunción en Jerez de la Frontera. Declarado Área de Rehabilitación Integral mediante Orden de 27 de marzo de 2020, se suscribió convenio de colaboración entre la Consejería de Fomento, Infraestructura y Ordenación del Territorio y el Ayuntamiento como entidad colaboradora, para regular las condiciones y obligaciones de las partes.

Así el Ayuntamiento se compromete a actuar con diligencia y conforme a lo establecido en la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas en los diferentes momentos en los que se establece en la estipulación tercera del propio convenio. A modo de resumen se puede decir que es el intermediario entre las personas destinatarias de las subvenciones y la Consejería en lo que a aportación y justificación de documentación se refiere.

En el mes de julio se recibieron numerosas quejas que ponían de manifiesto que algunos de los edificios incluidos en la subvención se encontraban muy retrasados en las obras programadas, temiendo sus propietarios que pasara el tiempo sin concluirlos y con el temor del consiguiente reintegro de las subvenciones, dado que estaban imputadas al programa operativo FEDER que no permite más prórrogas.

Entre las causas de esta situación estaba lo que denominaban una “falta de información y transparencia” sobre los términos de la subvención y las obligaciones contraídas, un exceso de confianza en la asociación de vecinos que se ofreció a ser mediadora con la administración de cuanta documentación tuvieron que tramitar para la contratación, y gestión de las obras.

Ante los perjuicios que estimábamos en la Defensoría que se les podía causar a estas familias, en el contexto de la queja 23/5576, se solicitó información a ambas administraciones sobre su conocimiento de la situación detectada y las posibles actuaciones para solucionar esta problemática.

En el informe remitido por el Ayuntamiento de Jerez, en fase de análisis, no se aporta con suficiente claridad las actuaciones que como entidad colaboradora hubiesen sido necesarias para solucionar algunos de los problemas detectados con el tiempo suficiente para evitar llegar al final de la subvención sin que todos los edificios pudieran justificar la totalidad de las obras.

Se detectó la ausencia de personal del ayuntamiento en el barrio y solo al final del periodo se abrió una oficina que según los vecinos/as carecía de competencias técnicas para asesorarles.

Por su parte la Delegación Territorial manifestó la disponibilidad de todo el equipo técnico para revertir la incidencia de la falta de ejecución de las subvenciones concedidas a cada una de las comunidades del barrio, estando en permanente contacto con las personas afectadas, si bien tampoco adoptaron medidas en coordinación con el Ayuntamiento para la misma finalidad.

Tras visitar el barrio con vecinos y vecinas se pudo constatar que estas obras no concluirían en el tiempo estipulado, teniendo además repercusión el estado inconcluso a nivel de fachada o instalaciones que la llegada del invierno y las lluvias que pudieran acaecer, incidieran en el interior de las viviendas.

Desde la Delegación Territorial nos transmitieron que estaban buscando soluciones a través de un presupuesto adicional que permitiera finalizar las obras proyectadas.

2.1.4.2.2. Retrasos en la valoración de la discapacidad.

Como se puede observar, desequilibrios puntuales provocados por incidencias en la ejecución de las políticas públicas repercuten en quienes sin estar en situación de vulnerabilidad ven tambalearse los débiles cimientos de sus economías.

Es el caso de quienes necesitan acudir a la administración para que les sea reconocido un grado de discapacidad que les permita acceder en igualdad de oportunidades a los derechos contenidos en la legislación general y sectorial.

Son muchas las personas que se encuentran sin poder conseguir cita en los Centros de Valoración y Orientación de cada provincia y sin obtener la resolución correspondiente que puedan hacer valer en las distintas administraciones.

Detrás de cada uno de los expedientes de reconocimiento del grado de discapacidad se encuentran situaciones personales que requieren la mencionada resolución para acceder a determinados servicios públicos como son la prestación no contributiva de invalidez del sistema de seguridad social, prestación familiar por hijo o descendiente a cargo, desgravaciones fiscales, exención o bonificación en impuestos, complementos salariales, cualificación en el acceso al sistema de garantía de ingresos mínimos, estatal o autonómico, acceso a puestos de trabajo con reserva específica o cupo reservado para participar en procesos selectivos en el ámbito del empleo público, entre otras.

Numerosas quejas vienen recibándose en los últimos años detectando los graves **retrasos para la obtención de cita con los equipos de valoración**, que propició un análisis detallado en los anteriores informes anuales donde se hacía mención de las actuaciones de esta Defensoría en defensa de los derechos de estas personas.

Así, de los informes recibidos en la queja 21/7579 se constataban **las demoras de reconocimiento del grado de discapacidad**, desde que una persona solicita la valoración hasta que recibe la notificación de la Resolución que pone fin a este procedimiento, observándose diferencias de unas provincias a otras.

Como respuesta a la Resolución emitida se esgrimían una serie de justificaciones con las que esta Defensoría discrepaba. En uno de los escritos remitidos la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión indicaba, el intenso esfuerzo que por su parte se realizaba para obtener refuerzos estructurales de recursos humanos, tanto mediante la cobertura total de las plazas vacantes como