



que debían contestar a la resolución enviada, fundamentando la aceptación o no de la misma, acompañada en su caso de la documentación oportuna.

Y dado que nos transmitían en la reunión mantenida que ese ayuntamiento estaba comprometido con mejorar la situación de estas personas, enviarían una propuesta de intervención con las actuaciones necesarias para ese objetivo, incluyendo propuestas de índole residencial que habían de ser consensuadas con otros municipios del entorno, dado que nos informan que en Jun no hay viviendas disponibles para familias vulnerables y con entidades del Tercer Sector que conozca esta realidad.

2.1.4.2.1.5. Servicios Sociales Comunitarios (SSSSCC), piedra angular para favorecer la inclusión de las personas más desprotegidas

Considera esta Defensoría el papel fundamental de los Servicios Sociales Comunitarios, concedores de las desigualdades que existen en cada municipio y que por lo tanto se configuran como una piedra angular para favorecer la inclusión de las personas más desprotegidas.

Unos servicios, que tal y como se expone en el preámbulo de la [Ley andaluza 9/2016 de 27 de diciembre de Servicios Sociales de Andalucía](#), están “configurados como un elemento esencial del estado de bienestar, están dirigidos a alcanzar el pleno desarrollo de los derechos de las personas en la sociedad y a promover la cohesión social y la solidaridad”.

En este años 2024 se han recibido numerosas quejas en las que de forma directa o indirecta se pedía la intervención de los Servicios Sociales Comunitarios, habiéndose detectado disfunciones que han requerido de una mayor información por parte de esta Defensoría, a través de peticiones de informes en las quejas recibidas.

Muchos de estos escritos están referidos a las **solicitudes de cita, sin ser atendidas con la premura que se requiere, siendo esta situación una de las cuestiones más reiteradas en las quejas recibidas.**

En otras ocasiones, concurre la imposibilidad de recibir atención sin cita previa. Es el caso de la queja 23/7590 en la que nos indicaban que estaba intentando conseguir cita previa con los SSSSCC del distrito de Nervión, sin que hubiese podido obtenerla a la fecha de la interposición de la queja. Relataba igualmente que no lo atendieron con posterioridad de forma presencial por no tener cita previa, impidiéndole poner hoja de reclamaciones en ese momento y no siendo contestada la que finalmente consiguió enviar al Ayuntamiento.

Tras analizar el contenido del informe se dictó [Resolución](#) en la que se recomendaba que se dotara al centro del personal necesario que garantice la detección e intervención temprana por parte de los/as profesionales, eliminando las dilaciones indebidas e injustificadas entre la solicitud de cita previa y la obtención de la misma, además de articular los medios necesarios para garantizar la atención presencial sin necesidad de cita previa, al menos en una franja horaria.

En lo relativo a las hojas de reclamaciones, que se informe a la ciudadanía de todas las posibilidades que tienen a la hora de interponer las mismas (vía online, telefónicamente, por escrito, correo electrónico, etc.), poniendo en su conocimiento la posibilidad de presentarlas ante los distintos Registros Municipales, indicándoles, en su caso, el más cercado a su domicilio, así como que se resuelvan en plazo.

Una resolución que ha sido aceptada por el Ayuntamiento, trasladándonos que el proceso de estabilización de plantilla había incidido en la cobertura de puestos, una situación que ya estaba resuelta en ese centro, y con respecto a las indicaciones para que se atiendan a las personas directamente sin cita, indicaban que esa es la forma en la que se trabaja, dando prioridad a las urgencias tanto telefónicas como presenciales o a través de los desplazamientos a los domicilios.

Igualmente se indicaba que se había recordado a todos los centros de SSSS que se informara a la ciudadanía sobre cómo registrar una queja u hojas de reclamaciones, y los centros más cercanos para ello.

Una atención que es primordial dado que son muchas las personas que dicen necesitar cita urgente para pedir ayudas de emergencia dado que no pueden pagar el alquiler y temen ser desahuciados (queja 23/6148) o quienes no pueden pagar recibos de suministros básicos, por disponer de rentas muy escasas. Situaciones como los de la queja 24/0514 en



la que a pesar de trasladarnos los Servicios Sociales que atienden con ayudas puntuales, manifiestan los/as promotores de las quejas que siguen necesitando ayudas, dada la precaria situación que tienen.

Es también recurrente las **quejas relacionadas con la disconformidad con la atención social que reciben**, llegando a solicitar el cambio de profesional. Una situación que es recurrente en varios centros de servicios sociales de distintos municipios, en muchas ocasiones ocasionada esta disconformidad por las situaciones de extrema vulnerabilidad que sufren las personas que se encuentran en situaciones muy extremas.

Tras ponerse de manifiesto la importancia de los Servicios Sociales Comunitarios y una vez recabada la información de los distintos ayuntamientos tras la petición de informe en las quejas recibidas, y teniendo en cuenta lo manifestado en las reuniones mantenidas con los equipos sociales de las comarcas visitadas se ha considerado oportuno dirigirnos a los municipios de más de 20.000 habitantes de Andalucía, y Diputaciones Provinciales, en relación a los de menor población, **interesándonos, entre otras cuestiones, por la conformación de los equipos profesionales y perfiles profesionales de los centros, ratios de población a la que atienden, protocolos de actuación para la atención de las situaciones de emergencia y la gestión de la cita previa, como modelo de atención.**

Y dada las características de las personas atendidas, solicitábamos información acerca de la **coordinación con el resto de recursos públicos** que gestionen otras Administraciones que permita mejorar la atención a la ciudadanía, adoptando una perspectiva integrada que permita avanzar en la inclusión de estas personas.

Todo ello conlleva que los ayuntamientos dispongan de un Plan Municipal de Servicios Sociales que les permita vertebrar este tipo de actuaciones de manera transparente para la ciudadanía, encaminado al desarrollo de objetivos locales que promuevan la cohesión social de cada municipio, contando con unas fuentes de financiación estables.

Las quejas de oficio de referencia son: Almería: [24/5663](#), Cádiz: [24/5664](#), Sevilla: 24/7528, Huelva: 24/9183, Córdoba: 24/9184, Málaga: 24/9185, Granada: 24/9186 y Jaén 24/9187.

Consideramos imprescindible que estos centros estén dotados de los recursos humanos necesarios y las protocolos de gestión que posibiliten a sus profesionales enfrentarse a las distintas problemáticas con las herramientas necesarias.

2.1.4.2.2.1.2. Las ayudas a la rehabilitación del parque residencial

Encontramos también **dificultades para poder gestionar las subvenciones del alquiler en determinados edificios de ámbitos declarados Área de Rehabilitación Integral**. Es el caso de lo ocurrido en la **barriada de la Asunción en Jerez (Cádiz)**, que al amparo de la Orden de 27 de marzo de 2020, se suscribió un convenio de colaboración entre la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, y el Ayuntamiento como entidad colaboradora, para regular las condiciones y obligaciones de las partes.

La ausencia de apoyo de las administraciones a las comunidades de propietarios solicitantes de subvenciones, desde el inicio de la actuación, ha propiciado que años después se quedaran parte de estos edificios sin rehabilitar, dado la sucesión de empresas que fueron pasando sin concluir las obras previstas en los proyectos.

Una problemática, que no solo no se ha solucionado en este año 2024, sino que algunas comunidades han tenido que acudir a los tribunales para dirimir las responsabilidades que corresponda, con la repercusión económica que esto conlleva en unas economías precarias (queja 23/5576).