Tras las consideraciones legales pertinentes, se dictó Resolución con el recordatorio del deber legal de *"hacer efectivo lo resuelto por el Pleno Extraordinario Municipal celebrado el 23 de mayo de 2022 y, por ende, se proceda a la dotación de un punto de abastecimiento de agua potable para los asentamientos ubicados en Casería de Castril, con la ejecución de las obras e instalaciones acordadas y planificadas en la mencionada sesión plenaria de la corporación municipal de Jun", y Recomendando que "mientras se realizan las obras, se mantengan los depósitos de agua que se venían realizando con anterioridad para garantizar que la población que vive en el citado asentamiento tenga acceso a agua potable, previéndose la adopción de medidas para garantizar las necesidades en previsión de la cercanía temporal del período estival, con la previsión de altas temperaturas que agravaría la situación de las personas afectadas, que como conoce son personas vulnerables"*.

Una resolución de la que discrepaba el ayuntamiento dado que no consideraba ajustadas las soluciones a las normativa en vigor y que tras la reunión mantenida con representantes de esta corporación el pasado mes de octubre, se acordó 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, conocedores 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 promocionar 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 [enlace bopa 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.

2.1.4.2.3.3. Pueblo gitano

La puesta en marcha de políticas dirigidas a la promoción de la inclusión social y no discriminación de la población gitana, posibilitando su plena participación en la vida política, económica, social y cultural en condiciones de igualdad con el resto de la ciudadanía, **es uno de los retos más importantes de las distintas administraciones**.

La discriminación que históricamente vienen padeciendo requiere centrar la atención en el desarrollo de acciones y estrategias que promuevan el respeto a los valores y potencialidades del pueblo gitano.

Conforme se recoge en la Estrategia Nacional para la Inclusión Social de la Población Gitana en España 2012-2020, desde el siglo XV, su trayectoria histórica ha estado marcada, igual que en el resto de Europa, por persecuciones, intentos de asimilación y procesos de exclusión social. Actualmente, la población gitana española se calcula en alrededor de 725.000-750.000 personas. La Estrategia incide en las cuatro áreas clave para la inclusión social: Educación, Empleo, Vivienda y Salud.