



# Este tema en otras materias

## Balance

### B2.1. La vivienda, un derecho cada vez más difícil de alcanzar

Un amplio elenco de derecho internacional, europeo y español reconoce el derecho a la vivienda entre sus principios rectores. A través del desarrollo legislativo, políticas y jurisprudencia, se busca garantizar que la vivienda no sea solo un bien económico, sino un derecho fundamental para todas las personas. Sin embargo, a pesar de que ha transcurrido casi 40 años desde la entrada en vigor de nuestro texto constitucional en el que se ampara a quienes tienen más dificultades poder acceder a “una vivienda digna y adecuada”, “en condiciones asequibles”, la realidad dicta mucho de estos objetivos.

Así, en el reciente estudio realizado por el [Banco de España](#) se evidencian los “desajustes crecientes entre la oferta y la demanda de vivienda que contribuirían a explicar el dinamismo actual de los precios”.

Interesa traer a colación también algunos datos del estudio publicado en 2023 por [Save the Children](#), referido a las [dificultades de las familias para pagar la vivienda en Andalucía](#), un problema que afecta principalmente a hogares mono-parentales y con menores. Según este estudio, en Andalucía son muchas las familias que no disponen de una vivienda adecuada, destacando las situación de hacinamiento de muchas de ellas. Unas viviendas que son más frecuentes en los barrios que están más alejados de “zonas con oportunidades económicas” y donde “el grado de cohesión y la exposición a riesgos para la salud –drogas, basura, etc.- o la seguridad –delincuencia-, inciden directamente en el bienestar y salud de sus habitantes y afectan a la movilidad social”.

### B2.5.1. Protestas por el retraso en otras prestaciones

...

En cuanto al **Bono Joven**, ha sido incesante la entrada de escritos en los que nos ponían de manifiesto que tras casi dos años desde sus solicitudes, seguían sin resolverse o sin abonarse los recibos del alquiler presentados. Esto ha propiciado que en este año 2024 se dictara resolución en la queja de oficio donde recomendamos a la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda una serie de medidas encaminadas a **resolver la convocatoria en el plazo recogido** en la misma, con independencia de los órganos de gestión responsables de cada fase de tramitación, así como otras que permitieran **evitar situaciones de desigualdad entre la población destinataria**, revisando también los criterios para ofrecer a la población una mejor información y transparencia.

...

### B5.3. Compromiso del Defensor con el impulso a Seis Causas

...



### 3ª causa: Trabajo a favor de los colectivos vulnerables

El Defensor del Pueblo andaluz aboga por un **sistema de acogida y acompañamiento** para colectivos de especial vulnerabilidad que se constituya en un verdadero sistema de protección. Un modelo integral, no solo de emergencia, preparado para prevenir cualquier eventualidad. Un sistema bien planificado que marque un itinerario bien definido hacia la inclusión.

Para el Defensor del Pueblo andaluz este sistema debe dar acogida a un **techo digno y suministros básicos garantizados**. Porque sin techo digno, no hay vida digna, y muchas personas necesitan de unos ingresos mínimos, como el Ingreso Vital y, subsidiariamente, la Renta Mínima.

Este sistema debe dar también una atención adecuada a las personas que necesitan una **especial protección**. Es el caso de personas dependientes o con discapacidad; las personas sin hogar que viven en la calle; y las personas migrantes, entre ellos, los menores extranjeros y los jóvenes ex tutelados. Por último, este sistema debe integrar las políticas de empleo.

...

## 2.1.1. Dependencia

### 2.1.1.2.5. El reconocimiento de la situación de dependencia: valoraciones iniciales y revisiones de grado

...

El análisis del reconocimiento de la situación de dependencia también nos ha llevado la pasada anualidad a destacar la dificultad que presenta cuando la valoración es solicitada por una persona sin hogar, poniendo de manifiesto la importancia de la vivienda (del entorno) en el procedimiento.

La petición la planteaba una mujer que nos trasladaba la demora en la tramitación de su expediente de dependencia, iniciado en julio de 2023, encontrándose en circunstancias de vulnerabilidad, dado que pernoctaba en la calle, cambiando constantemente de provincia en busca de una alternativa habitacional (albergues municipales).

Tras nuestra intervención, el personal de atención a la dependencia contactó con la afectada para programar su valoración en una hora y fecha concreta en un municipio de la provincia de Cádiz. En ese momento, la solicitante se encontraba en la provincia de Almería, alojada en un albergue municipal del que debía salir ese mismo día. Con la esperanza de agilizar su expediente se trasladó al domicilio que había consignado en el expediente de dependencia, sin ser valorada por no tratarse de su entorno, dado que no vivía en el mismo.

Incluso entendiendo que esta decisión pueda estar motivada por la necesidad de valorar el entorno de la solicitante, aspecto clave para aplicar correctamente el baremo de valoración y determinar la modalidad de intervención más adecuada, conforme al artículo 27.5 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, vemos cómo la falta de vivienda no solo representa la principal necesidad de las personas sin hogar, sino que también condiciona su acceso a otros derechos fundamentales, como la salud, la seguridad y la atención a la dependencia.

Tomando en consideración la Resolución de 20 de enero de 2023, de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, por la que se publica el Acuerdo Marco del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia para dar solución al sinhogarismo, impulsado por la Estrategia Nacional para la lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030, aprobada el 11 de julio de 2023 y, a nivel autonómico, el Acuerdo de 27 de diciembre de 2023 del Consejo de Gobierno, que aprueba la I Estrategia de Atención a Personas sin Hogar en Andalucía 2023-2026, emitimos la recomendación sobre la programación de visita de valoración para que la afectada pueda beneficiarse del recurso adecuado a su situación de dependencia. Asimismo, sugerimos que se iniciara una coordinación con los servicios sociales comunitarios, teniendo en cuenta las circunstancias específicas en las que se encuentra la solicitante. Finalmente, pedimos el desarrollo de programas de sensibilización dirigidos al personal de atención a la dependencia



con el objetivo de fomentar una comprensión más profunda sobre las realidades que enfrentan las personas sin hogar en situación de dependencia.

...

## 2.1.3. Infancia y adolescencia

### 2.1.3.1. Introducción

...

**La desigualdad por razón de ingresos, sexo, edad, discapacidad, orientación sexual, raza, clase, etnia, religión, así como la desigualdad de oportunidades**, sigue persistiendo en todo el mundo. La desigualdad amenaza el desarrollo social y económico a largo plazo, frena la reducción de la pobreza y destruye el sentido de realización y autoestima de las personas. Consciente de ello, el ODS nº 10 apuesta por reducir la desigualdad en y entre los países. En el caso de España, diversos estudios no dudan en señalar que los niños y niñas que viven en hogares más ricos tienen casi siete veces más recursos económicos que los niños y niñas en hogares más pobres, circunstancia que de manera indudable influye en cuanto a las diferencias de las condiciones de vida y oportunidades entre unos y otros.

Son muchos los niños y niñas que viven en **hogares que sufren problemas de contaminación u otros ambientales en su vivienda**. Poner término a esta realidad es el propósito del ODS nº 11, que bajo la premisa “Ciudades y Comunidades Sostenibles” pretende conseguir este Objetivo a través del acceso de toda la población a viviendas, servicios básicos y medios de transporte adecuados, asequibles y seguros, especialmente para las personas en situación de vulnerabilidad y fomentando en las ciudades la reducción del impacto.

A tenor de un estudio realizado por Save The Children en 2023, la infravivienda representa un 34,4% del total de las viviendas andaluzas, y a pesar de su carácter fundamental, en algunos casos supone un factor de empobrecimiento. Tener una casa, mantenerla en buenas condiciones y poder pagarla es algo imposible hoy para muchas familias en Andalucía. Esto incluye edificios sin evacuación de aguas residuales, viviendas en mal estado o edificios de cuatro plantas o más sin ascensor, entre otras, lo que repercute en la salud física y mental de los niños y niñas, afectando a su crecimiento, al rendimiento escolar y a su seguridad.

...

## 2.1.4. Vulnerabilidad económica y social

### 2.1.4.2.1.1. El empadronamiento. Un “metaderecho” que abre la puerta a la protección social

Parece oportuno hablar antes de nada, de las consecuencias que tiene no poder empadronarse o demorarse estos expedientes, para quienes necesitan recursos públicos para cubrir sus necesidades básicas. Y es que, coincidimos con algunos posicionamientos en los que consideran el empadronamiento un “metaderecho”, dado que es la puerta de acceso a otros que son indispensables para las personas que residen en un municipio, más cuando se está en una situación de desamparo.

Así, al igual que en años anteriores, se siguen recibiendo quejas referidas a las **dificultades para empadronarse que tienen quienes no pueden aportar el título jurídico de la vivienda, o la autorización de los propietarios**.



Una situación que no debiera de producirse dado que la normativa referida al empadronamiento es clara en muchos de estos aspectos. Así, como se viene informando, la gestión del Padrón Municipal es una de las competencias de los ayuntamientos recogida en la [Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local](#). En su artículo 15 establece que toda persona que viva en España está obligada a inscribirse en el Padrón del municipio en el que resida habitualmente.

Siendo por tanto el empadronamiento una obligación de quién reside en un municipio determinado, ésta no se puede materializar sin la intervención de los ayuntamientos, **que deberán empadronar siempre y cuando se acredite que las personas residen en el domicilio que han consignado en sus solicitudes, no correspondiéndoles ningún control sobre la legalidad o ilegalidad de la residencia, ni tener en cuenta las controversias jurídico-privadas sobre la titularidad de la vivienda, ni basarse en el mismo para denegar un empadronamiento.**

Para facilitar la gestión del Padrón, el Instituto Nacional de Estadística dictó la [Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local](#), por la que se dictan instrucciones técnicas a los ayuntamientos sobre actuaciones del padrón municipal, habiendo sido modificada por la [Resolución de 3 de febrero de 2023](#).

Unas recomendaciones que no se tienen en cuenta por todos los ayuntamientos. Así, en la queja 23/4062 su promotora nos exponía que residía en una vivienda del barrio de Arrayanes (Linares) propiedad de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía y sin título habilitante y que tras aportar un escrito de la propia Agencia donde se acreditaba que residía en la vivienda en cuestión y otros documentos que probaban tal extremo, el ayuntamiento no la empadronaba por no considerar suficiente la documentación aportada, ni comprobaba la veracidad del domicilio a través de otros actos de trámite.

Dictada [Resolución](#) recomendando al Ayuntamiento que cumpla con la normativa de referencia y, tras no haber recibido respuesta sobre si aceptaba las recomendaciones formuladas o, en su caso, argumentando en contrario, se ha incluido en el Informe Anual.

Al igual que en el caso anterior, nos relataba el promotor de la queja 24/3732 que residiendo en una vivienda de Mojácar desde 2016 y, no pudiendo aportar la documentación que acreditara la vinculación jurídica con la vivienda, ni la autorización del propietario que había fallecido, tras solicitar al ayuntamiento que enviara a la Policía local para que comprobara tal situación, no había sido dado de alta en la vivienda en cuestión. Argumentaba este Ayuntamiento que consideraban debían ser garantes de la legalidad para frenar las acciones delictivas de algunos ciudadanos.

Dado que el objetivo del empadronamiento es dejar constancia de un hecho, por lo que, en principio, no debe resultar distorsionado ni por los derechos que puedan o no corresponder al vecino para residir en ese domicilio ni por los derechos que podrían derivarse de una certificación acreditativa de aquel hecho, se dictó [Resolución](#) recomendando que *“cuando hayan transcurrido los tres meses sin dictar resolución se proceda al empadronamiento de la persona solicitante, desde la fecha de la solicitud, operando el silencio positivo”*.

Preocupa especialmente a esta Defensoría las quejas en las que nos trasladan que no teniendo vivienda propia residen con familiares o amigos, o comparten piso por habitaciones y necesitan ser empadronadas para acceder a una pensión no contributiva o a la renta mínima de inserción o a una ayuda de los servicios sociales comunitarios. Una cuestión que se dificulta al no tener autorización de los residentes en esas viviendas para empadronarse, dado que dicen poder perder las ayudas que también reciben estas personas.

Ante esa situación piden poder empadronarse en los servicios sociales para acceder a las prestaciones que necesitan para su supervivencia económica, siendo denegado dado que se aplica literalmente lo previsto en el [apartado 3 de la citada Resolución del INE, referida a casos especiales de empadronamiento](#), en el que se pide que la situación sea conocida por los Servicios Sociales Comunitarios y que carezca de un techo.

Un ejemplo de ello es la queja 24/2797 en la que nos informa una mujer, que tras salir de prisión, se ha tenido que trasladar con sus hijos/as y nietos/as a casa de su madre dado que no tiene otro domicilio, y que no puede empadronarse dado que su familia perdería la PNC, que a su vez es la única fuente de ingresos de los que disponen, puesto que ella por no poder acreditar su lugar de residencia no puede pedir ayudas ni asistencia en los servicios sociales.

Cada vez es más frecuente que personas con escasos recursos económicos tengan que recurrir a familiares, amigos o simplemente a compartir habitaciones para no estar en situación literal de calle. Son personas que viven en [“viviendas](#)



inseguras", que requieren del empadronamiento para acceder a los recursos y ayudas públicas y que por lo tanto, **considera esta Defensoría que se ha de avanzar en el análisis y búsqueda de soluciones de una problemática que trasciende a la norma dictada.**

Proceder en estos casos al empadronamiento forzoso en el domicilio donde efectivamente se reside de forma temporal, sin contar con la autorización de los propietarios, inquilinos o de las personas que ya habitaban el mismo, solo conseguiría la expulsión de estas personas de estos ámbitos residenciales que tan vitales son para su subsistencia, poniéndolos en una exposición mayor de la que actualmente tienen.

A su vez, dejar sin empadronar a estas personas conlleva cronificar la precariedad y el desamparo, afectando en muchas ocasiones a familias con menores.

Y es que a pesar de no pernoctar en la calle, siguen siendo personas sin hogar desde el punto de vista literal, dado que aún disponiendo de un techo, no se tiene la seguridad de hasta cuándo los van a dejar disfrutar del mismo.

Una problemática que también afecta a las personas migrantes que se encuentran en algunas de las casuísticas anteriores y que necesitan estar de alta en el municipio en el que se han asentado para acceder a determinados derechos que les son inherentes, además de poder documentar su antigüedad en España. Una cuestión de la que daremos cumplida cuenta en el apartado referido a personas migrantes.

## 2.1.4.2.3.1.2. Situaciones de discriminación hacia la población migrante

...

En este sentido, la Asociación de Pro-derechos Humanos de Andalucía, APDHA, ha publicado el Informe sobre la discriminación hacia la población migrante y las minorías étnicas en el acceso al alquiler residencial en Córdoba.

Recogen casos de prácticas discriminatorias hacia personas migrantes, respecto al trato recibido en la búsqueda de vivienda, declarando quienes han sido entrevistadas, *"no poder acceder a una vivienda digna, subrayando una diferencia con lo que pasa a las personas de nacionalidad española. Asimismo, se encuentran en la situación de tener que avisar de su color de piel o procedencia étnica, por las veces que han visto fracasar su intento de alquilar una vivienda por sus rasgos racializados"*.

Una doble discriminación, cuando además se exige que estas personas dispongan de nómina y preferentemente con antigüedad en el trabajo. Por tanto, tener rasgos que evidencien que se es migrante y una capacidad económica muy limitada, es una de las causas más frecuentes de discriminación residencial.

Por su parte en el informe titulado Las fronteras internas en Andalucía: las vulneraciones de derechos en los asentamientos de Huelva y Almería, esta misma asociación pone en evidencia la discriminación residencial a la que se ven sometidos quienes viven en los asentamientos chabolistas de las provincias de Huelva y Almería. Una situación insostenible, y claramente discriminatoria, tanto desde el punto de vista habitacional como laboral. Hablamos de personas, que en muchas ocasiones no tienen contrato, existiendo también salarios más bajos de lo estipulado en el convenio, y horas extras no computadas como tales y por lo tanto no abonadas.

...

## 2.1.4.2.3.3. Pueblo gitano

...

En referencia a **las mejoras del alojamiento como elemento esencial para favorecer la inclusión social de las personas gitanas**, por la dificultad antes mencionada de no disponer de datos desagregados, en los distintos informes



enviados en las quejas de oficio antes mencionadas, solo se hace mención a los principales barrios donde residen las familias gitanas, sin concretar el porcentaje de población que representan.

En las quejas a instancia de parte, se pone de manifiesto las dificultades para acceder a un alojamiento digno. Sus promotoras son normalmente mujeres gitanas, con hijos y nietos a cargo, que necesitan vivienda dado las condiciones de hacinamiento por residir en familias plurinucleares. En otras ocasiones nos escriben para solicitar nuestra intervención al estar pendiente de un desalojo de las viviendas que ocupan sin título, y tener abierto un expediente de desahucio administrativo por algún operador público. Manifiestan que por ser gitanas nadie les quiere alquilar. Una cuestión discriminatoria, donde interseccionan distintos factores entre los que se encuentra la falta de recursos económicos, generando desconfianza en los arrendadores.

También hemos conocido situaciones de extrema vulnerabilidad residencial, como es el caso de los **poblados chabolistas** que siguen existiendo en la actualidad y que hemos dado cuenta en este informe con anterioridad.

Nos referimos al asentamiento denominado Las Casillas en Torre del Mar, donde residen desde hace años familias con menores y otras personas mayores, sin condiciones algunas de habitabilidad. En la queja de oficio 23/7319, se está recabando información sobre las actuaciones que desde el Ayuntamiento de Vélez Málaga se están impulsando para la eliminación de estas chabolas.

Igual sucede con el asentamiento de familias gitanas rumanas en Jun, cuya situación fue puesta de manifiesto por Médicos del Mundo, aperturándose la queja 23/7559, que ha sido objeto de Resolución [Resolución bopa] relacionada con el abastecimiento de agua potable en un punto cercano.

Son situaciones, en las que los ayuntamientos deberán de impulsar y coordinar las actuaciones necesarias para favorecer la inclusión de estas familias, evitando estereotipos negativos hacia los gitanos.

...

## 2.1.4.2.4. Vulnerabilidad por razón de género

...

Son personas, que en muchas ocasiones concurre una **estrecha relación entre la falta de recursos y el acceso a la vivienda**. Mujeres, que están incursas en procedimientos de desahucio, bien sea en órganos judiciales o bien en los instruidos y resueltos por la administración.

En los casos en los que están incursas en procedimientos judiciales que culminarán en el desalojo de las viviendas en las que residen, como en la queja 24/2819, solicitan la intervención de esta Defensoría, para obtener el certificado de vulnerabilidad de los servicios sociales comunitarios y aportarlo a estos procedimientos, cuestión que ya hemos puesto de manifiesto en epígrafes anteriores, corresponde a los órganos judiciales cuando se acredita esta situación.

En similar circunstancias se encuentran quienes residen en viviendas del parque público titularidad de la administración, sin haber accedido a través de los cauces legales establecidos. Casos como el de la queja 24/10063, en los que se requiere de [la coordinación de las administraciones](#) para que durante la tramitación de este procedimiento por parte del órgano gestor se les preste ayuda a quienes están en estas circunstancias, para que no queden desamparadas tras el desalojo. Una cuestión que ha sido requerida también por sentencias de distintos tribunales que se pronuncian ante las solicitudes de entrada en domicilio.

En otras ocasiones, la falta de ingresos ponen en peligro la pérdida de la vivienda, necesitando apoyos públicos para permanecer en ella. Los casos más evidentes son los de las mujeres solicitantes de subvenciones públicas para el alquiler que ven cómo se retrasan las resoluciones durante años, poniéndolas en situaciones de vulnerabilidad extrema y en un grave riesgo de pérdida de su vivienda. Situaciones que en muchas ocasiones llevan aparejadas que no se pueda pagar el precio de los suministros básicos, como la luz y el agua, como es el caso de la queja 24/1250.

También en el caso de la queja 24/283, su promotora nos expone que, siendo víctima de violencia de género con sentencia y encontrándose en paro, solicitó la **ayuda para el alquiler a personas especialmente vulnerables**, el día 19 de mayo de 2023, conforme a la Orden de 10 de junio de 2022, de la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación



del Territorio. Sobre la misma la Delegación Territorial de referencia nos informa que en noviembre de 2024 se habían resuelto 676 de los 2.171 expedientes, sin poder determinar cuándo se le notificará la resolución.

Ante el elevado precio de la vivienda, la mayoría de estas personas demandan acceder a una vivienda del parque público, trasladando que llevan años inscritas en el Registro Público de Demandantes de Vivienda Protegida, sin que se le hubiese incluido en ningún listado, ni propuestas para una adjudicación singular conforme a lo previsto en el artículo 13 del reglamento regulador de estos registros, (queja 24/2429).

Situaciones que se agravan cuando las mujeres están en situación de calle, como es el caso de la queja de oficio 24/5862, en la que se detectó la necesidad de que el Ayuntamiento incluyera en su plan de intervención protocolos para detectar a estas mujeres y priorizar las respuestas encaminadas a evitar riesgos como consecuencia de su sinhogarismo.

...

## 2.2.1. Administración tributaria, ordenación económica y gobernanza pública

### 2.2.1.2.3. Turismo

...

Uno de los principales motivos de rechazo hacia este fenómeno de la *turistificación* se debe a que ha traído aparejada una proliferación de las denominadas **viviendas turísticas**. Y el rechazo se produce por considerar que las mismas están contribuyendo a la llegada masiva de turistas y propiciando problemas sociales como la gentrificación de determinados barrios y la desaparición del comercio tradicional sustituido por las franquicias.

Esta consideración, llevó a diferentes sectores sociales y políticos de localidades afectadas en mayor medida por el problema a plantear la **necesidad de regular y limitar las viviendas de uso turístico**.

A pesar de que esta petición concitaba cada vez más apoyos, eran pocas las administraciones que se decidían a hacerlo, aduciendo problemas competenciales al afectar esta regulación a materias como la vivienda y el turismo con un reparto competencial complejo entre el Estado, las comunidades autónomas y las entidades locales.

Únicamente algunos ayuntamientos se atrevían a lanzar regulaciones propias, amparadas en la normativa urbanística, que, con frecuencia, terminaban siendo cuestionadas en los Tribunales.

Sin embargo la situación cambia de forma notable a partir de finales de 2022 y durante 2023, al surgir una creciente preocupación social por las dificultades de la población para acceder a viviendas a precios asequibles y **considerarse que las viviendas de uso turístico inciden de forma negativa en el mercado inmobiliario**, en particular el de alquiler, al restar oferta y encarecer los precios.

Así, hemos asistido en 2024 a la entrada en vigor del [Decreto 31/2024](#), de 29 de enero, por el que se modifican diversas disposiciones en materia de viviendas de uso turístico, establecimientos de apartamentos turísticos y hoteleros de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Esta norma, aunque ya incluye una regulación más estricta de las condiciones que debían tener las viviendas de uso turístico, lo que se traduce indirectamente en una restricción de las mismas, **encomienda a los ayuntamientos la labor de establecer limitaciones a estas viviendas, cuando así lo estimen oportuno, haciendo uso de sus competencias urbanísticas** y sus potestades en materia de ordenación de la ciudad.

Acogiéndose a esta posibilidad, diversos ayuntamientos [https://www.freepik.es/foto-gratis/tres-chicas-playa-toman-selfie\\_29152727.htm#fromView=search&page=1&position=2&uuid=b5748ebf-9a58-42e1-9758-137dba6c5842&query=turis-](https://www.freepik.es/foto-gratis/tres-chicas-playa-toman-selfie_29152727.htm#fromView=search&page=1&position=2&uuid=b5748ebf-9a58-42e1-9758-137dba6c5842&query=turis-)





tas+playa tos como Sevilla, Málaga, Cádiz o Granada, han ido aprobando diversas **normas de ámbito local**, con el objetivo declarado de limitar estas viviendas.

En paralelo, el Gobierno de España ha venido anunciando una serie de **medidas fiscales** y de otra índole, justificadas también con el objetivo de reducir el atractivo de las viviendas turísticas para limitar su número.

Lógicamente estas normas no han dejado indiferentes a ninguno de los sectores afectados, que no han dudado en criticarlas ya sea por considerarlas excesivas o por entenderlas poco ambiciosas.

Y como suele ocurrir, algunas de esas muestras de disconformidad se han radicado en esta Institución en forma de queja, resultando especialmente significativas las presentadas por aquellas personas que eran titulares de viviendas turísticas y se veían perjudicados por las nuevas restricciones y limitaciones.

Así, por ejemplo, la queja 24/1629 **cuestionaba la estricta regulación contenida en el Decreto 31/2024** para las viviendas de uso turístico, considerando errónea e injustificada la obligación de que las viviendas de uso turístico tengan 2 baños completos cuando tengan más de 5 plazas o 3 baños completos cuando tengan más de 8 plazas. Entendía el promotor de la queja que “ese Decreto en su art. 6,1, c) no tiene en cuenta la existencia de aseos en los apartamentos (...)” *considerando que con ello le obligaba a poner un baño adicional, lo que consideraba un error ya que “en una región como Andalucía donde la falta de agua es un problema endémico obligar a poner un baño donde antes había un aseo, (...) es crear las condiciones para incentivar a los huéspedes a consumir más agua”*.

Por su parte, la queja 24/1725 pedía directamente **la interposición de un recurso de inconstitucionalidad** contra el [Decreto 24/1629](#) por considerar que incurría en determinados excesos regulatorios y era discriminatorio respecto de otras formas de alojamiento turístico.

Por el contrario, la queja 24/2163 planteaba su disconformidad con el [Decreto 24/1725](#) y con los cambios efectuados en la normativa de propiedad horizontal que posibilitan prohibir por acuerdo de la comunidad de propietarios los pisos turísticos, por entender que debía ampliarse esa posibilidad y disminuir las ratios requeridas para adoptar tales acuerdos.

El caso planteado en la queja 24/3936 no cuestionaba las normas aprobadas, sino **las consecuencias de su puesta en práctica**. En concreto, mostraba su indignación por haber sido cancelada la inscripción en el registro de viviendas de uso turístico de la Junta de Andalucía una de su titularidad ubicada en Cádiz, al haberlo así requerido el Ayuntamiento de Cádiz por no cumplir el requisito establecido por la normativa urbanística que prohíbe las viviendas turísticas en pisos ubicados en edificios que no estén destinados en su totalidad a ese uso. Entendía el promotor de la queja que la cancelación de oficio por la Junta de Andalucía le ocasionaba indefensión.

### 2.2.1.2.3.3. Transición digital

...

Otro aspecto que viene suscitando la preocupación de esta Institución en relación con la utilización por la Administración andaluza de las herramientas tecnológicas que posibilitan la administración electrónica, es la referida a su aplicación en la **concesión de ayudas y subvenciones** sin establecer medidas compensatorias para evitar que se vean discriminadas las personas que presentan más dificultades en el acceso a las herramientas tecnológicas.

Esta situación se está produciendo como consecuencia de la decisión de la Administración de la Junta de Andalucía de optar, para la concesión de ayudas y subvenciones a colectivos numerosos de personas, por **sistemas de concurrencia no competitiva**, imponiendo como obligatoria la tramitación telemática de las solicitudes y estableciendo la selección de las mismas por orden de llegada hasta el agotamiento de los fondos.

Esta decisión nos parece cuestionable. En primer lugar, porque está generalizando un sistema de concesión de ayudas y subvenciones, como es la concurrencia no competitiva, que de conformidad con la normativa reguladora de las ayudas y subvenciones a nivel europeo, estatal y autonómico, debería ser la excepción frente a la regla de la selección por méritos o criterios de preferencia.

La razón aducida es que los posibles beneficiarios cumplen todos los requisitos exigidos para ser seleccionados, por lo que no es necesario establecer criterios de selección entre los mismos. Lo cierto es que, aunque esta premisa sea





básicamente cierta, no deja de ser igualmente cierto que existen diferencias entre las personas pertenecientes a estos colectivos que podrían justificar el establecimiento de criterios de selección.

Entendemos que la principal razón para optar por estos procedimientos de concurrencia no competitiva es que los mismos resultan más fáciles y rápidos de tramitar, lo que supone un evidente ahorro de medios y recursos para la Administración y posibilitan mayor eficacia en la gestión de las ayudas y subvenciones.

Estas mismas razones, **ahorro de medios, rapidez y eficacia en la gestión**, son las que explican que, además de utilizar este sistema de concesión de las ayudas, se opte por imponer la obligatoriedad de la presentación de las solicitudes por vía telemática y se utilice como criterio de selección el orden de llegada de las solicitudes.

Debemos aclarar que esta Institución es firme partidaria de que la administración utilice aquellos medios que le permitan cumplir sus fines de interés público de la forma más ágil, rápida, eficaz y con el mayor ahorro de medios personales y materiales que sea posible. Esto incluye la utilización de todas las herramientas tecnológicas que sean necesarias para lograr estos fines.

No obstante, creemos que **la consecución de estos objetivos debe realizarse sin que ello suponga quebrar los principios de equidad e igualdad** en el acceso a las ayudas y subvenciones públicas.

Como hemos podido comprobar en algunos de los procesos de concesión de ayudas que han seguido estos sistemas -como es el caso de las ayudas para el denominado Bono alquiler joven; las ayudas para acceder al denominado bono carestía; o las ayudas tecnológicas para personas con discapacidad- los fondos públicos que las financian se han agotado rápidamente al concederse a aquellos que conseguían presentar sus solicitudes con mayor rapidez utilizando los medios telemáticos. En algunos casos, los fondos se han agotado en menos de 24 horas.

Ciertamente resulta difícil negar la eficacia del sistema. Sin embargo, no podemos dejar de **preguntarnos si el sistema ha sido igual de justo para todos los posibles beneficiarios**, en definitiva, si todas las personas han tenido las mismas posibilidades de acceder a estas ayudas.

Según informaciones publicadas y según nos exponen algunas de las quejas recibidas, al primar la rapidez en la presentación de las solicitudes por medios telemáticos, quienes tienen acceso a mejores recursos tecnológicos, poseen mayores habilidades sociales y cuentan con mejores canales de acceso a Internet se sitúan en una **posición de evidente ventaja** a la hora de obtener estas ayudas y subvenciones, frente a quienes carecen de estos medios, estos recursos o estas habilidades.

Creemos que **la Administración andaluza debería valorar la necesidad de buscar medios para el otorgamiento de ayudas y subvenciones que, manteniendo criterios de eficacia, permitan garantizar en mayor medida los principios de equidad e igualdad**.

A tal fin creemos que, cuando sea necesario o conveniente optar por sistemas de concurrencia no competitiva, debería optarse por **utilizar criterios de selección más justos que el simple orden de presentación de las solicitudes**.

Nos parece acertado que se prime la presentación telemática de las solicitudes, pero para garantizar los derechos de quienes tienen más dificultades para utilizar estas tecnologías, creemos necesario que se permita que dichas solicitudes se presenten durante un periodo de tiempo razonablemente amplio, ofreciendo durante todo ese tiempo **canales de ayuda para la presentación de las solicitudes**, tanto digitales, como telefónicos y presenciales.

Una vez concluido este periodo, y el correspondiente a las subsanaciones que resulten necesarias, debería procederse a la selección de la solicitudes utilizando para ello un **sistema que garantice la aleatoriedad y por tanto, la igualdad de derechos y oportunidades de todas las personas que se hayan presentado a la convocatoria**.

La administración electrónica, en aras de mejorar su eficacia, no puede obviar la diversidad de las personas y sus capacidades digitales. Es **esencial adoptar un enfoque de diseño centrado en la ciudadanía**. Esto implica considerar las necesidades, habilidades y limitaciones de todos los usuarios al desarrollar servicios digitales. **La administración electrónica debe garantizar la igualdad de todas las personas en el ejercicio de sus derechos**.



## 2.2.6. Servicios de Interés General y Consumo

### 2.2.6.2.1.3. Servicios financieros

...

Con respecto a la aplicación de medidas para aliviar la carga que supone la hipoteca al deudor vulnerable, a través del **Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual**, hemos de señalar que las quejas tramitadas se referían a las dilaciones sufridas en el proceso de solicitud o a dificultades en el proceso de comunicación.

En estos supuestos, con independencia de que la tramitación de la queja haya podido dar lugar a la aclaración de las circunstancias concurrentes o a la aportación de la respuesta requerida, siempre informamos a la parte afectada de la posibilidad de reclamar al Banco de España para la oportuna supervisión del cumplimiento normativo.

En algún caso la queja se ha referido a los requisitos exigidos para cerrar el acuerdo de reestructuración de deuda, al solicitar la entidad financiera la firma de avalistas en la escritura de novación (queja 24/0937).

Sobre esta circunstancia hemos entendido que la entidad puede valorar que dicha firma resulta necesaria en todo caso, aun cuando no se proceda a la elevación a escritura pública que es potestativa, teniendo en cuenta que los términos del contrato firmado en su día obligan a todas las partes contratantes y cualquier modificación de las condiciones pactadas requiere el consentimiento de las mismas.

No obstante, valorando que la entidad financiera podría ofrecer alguna solución que permita a la persona afectada atender sus obligaciones de pago, dentro de lo que se denomina «política comercial y de asunción de riesgos», hemos trasladado las peticiones formuladas en tal sentido por si las mismas pudiera ser atendidas.

En este sentido, fuera del mecanismo del Código de Buenas Prácticas, las entidades son libres para aprobar o desestimar las operaciones o novaciones de condiciones que les plantean sus clientes, en función del estudio del riesgo y de las condiciones propuestas. En consecuencia, en casos de desestimación de la petición no podemos desarrollar más actuaciones al carecer de competencia supervisora sobre la actuación de las entidades financieras.

Esto mismo ocurre cuando la solicitud de Código de Buenas Prácticas se ha rechazado por no cumplir el deudor los requisitos legales que dan derecho a las medidas contempladas en el mismo, solicitando desde esta Institución a la entidad financiera la valoración de una alternativa de pago en favor del deudor porque sus circunstancias económicas así lo justifican.

...

### 2.2.6.2.1.4. Telefonía e internet

...

Las situaciones que observamos están siendo objeto de mayor demanda ciudadana ante esta Institución se refieren a la **falta de atención de solicitudes para retirada de cableado por fachadas**. Normalmente estas peticiones se dirigen a la empresa titular del cableado y tardan en ser atendidas, causando perjuicios por los daños que puedan estar produciendo o porque impide la realización de obras en la vivienda afectada.

Esta petición excede de la prestación del servicio de telefonía, que es el que se entiende por servicio de interés general y que se produce dentro de una relación empresa-consumidor, si bien intervenimos cuando la empresa titular del cableado es Telefónica, al haber suscrito un convenio de colaboración que ampara este tipo de peticiones de colaboración.



En ocasiones, ante la falta de solución a la situación objeto de queja, hemos optado por dirigirnos al Ayuntamiento de la localidad donde se ubican las instalaciones para preguntar por el estado de tramitación de las oportunas autorizaciones, o bien por la ejecución de las medidas ordenadas a la compañía para retirada del cableado.

...

## 2.2.8. Urbanismo y ordenación del territorio

### 2.2.8.1.1. Planeamiento urbanístico

...

Por otra parte, se denuncia con frecuencia el **mal estado de conservación de solares e inmuebles** que perjudican a terceros -queja [23/8030](#) [23/8030 BOPA], queja 24/6747- con los consiguientes perjuicios al vecindario colindante, que se ve afectado por las deficientes condiciones de seguridad y salubridad de solares, terrenos y construcciones.

Ha habido un incremento importante en el número de quejas relativas a esta problemática en el ámbito rural, a lo que se une la falta de capacidad de los ayuntamientos pequeños para ordenar subsidiariamente las obras pendientes de ejecución por la propiedad incumplidora y en muchos casos ausente.

En relación al cumplimiento del deber de conservación destacar el Artículo 144 de la ley vigente en materia de urbanismo que señala:

«1. Las personas propietarias de terrenos, instalaciones, construcciones y edificaciones tienen el deber de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, funcionalidad, accesibilidad universal, eficiencia energética, ornato público y demás que exijan las leyes, realizando los trabajos y obras precisos para conservarlos o rehabilitarlos, aunque para ello sea necesario el uso de espacios libres o de dominio público, a fin de mantener en todo momento las condiciones requeridas para su habitabilidad o uso efectivo. El deber de conservación y rehabilitación integra igualmente el deber de realizar las obras adicionales que la Administración ordene por motivos turísticos o culturales, o para la mejora de la calidad y sostenibilidad del medio urbano.

Para el caso de construcciones y edificaciones, este deber alcanza hasta la ejecución de los trabajos y obras cuyo importe tiene como límite el del contenido normal del deber de conservación, estando condicionado, asimismo, por el alcance de las obras autorizables en virtud del concreto régimen jurídico en que se encuentren.

2. Los Ayuntamientos deberán ordenar, de oficio o a instancia de cualquier interesado, la ejecución de las obras necesarias para mantener y alcanzar las condiciones recogidas en el apartado 1. El incumplimiento de los deberes de conservación y rehabilitación facultará al Ayuntamiento para la ejecución subsidiaria de las correspondientes obras, así como para la imposición de hasta diez multas coercitivas con periodicidad mínima mensual. Su importe, en cada ocasión, será del diez por ciento del coste estimado de las obras ordenadas, con un máximo de cinco mil euros y, en todo caso y como mínimo, seiscientos euros»

...



## 2.3.1. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

### 2.3.1.2. Datos cuantitativos

...

**Casi un 10% de las consultas recibidas en 2024** tienen como principal motivo el problema con que los andaluces y andaluzas se encuentran para poder disfrutar del **derecho a la vivienda digna**. Están relacionadas con la gestión y tramitación de las ayudas a la vivienda (ayudas al alquiler, bono joven, ayudas para la compra...), falta de posibilidad de acceso a viviendas sociales adecuadas a los salarios que perciben, desahucio de viviendas y con la imposibilidad de encontrar un alquiler asequible.

Recibimos muchas consultas sobre las dificultades para la adquisición de una vivienda y la concesión de un crédito hipotecario, sobre todo de parte de la población, como son las personas más jóvenes, las mayores o los colectivos vulnerables.

También de personas que nos trasladan que no pueden seguir pagando su alquiler actual y no encuentran otros a precios razonables en el mercado. El encarecimiento de la vida derivado de la inflación y, especialmente, el elevado coste de la vivienda, se han convertido en los principales factores generadores de pobreza.

Son múltiples las consultas de personas que no pueden acceder a viviendas, a pesar de tener una pensión o un trabajo, por no encontrar alquiler acorde a sus circunstancias económicas: *“No sé donde ir, no puedo ir debajo de un puente con mi hijo y mi marido. Tengo dinero para alquilar pero no me alquilan, ¿cómo pueden pedirme tanto?”*

Asimismo, nos encontramos con personas que residen en poblaciones de costa y tienen alquileres asequibles en invierno y otoño, pero cuando llega la época estival las echan porque las personas propietarias alquilan las viviendas a un precio muy superior y por quincenas: *“¿Dónde nos vamos?”* nos preguntan.

La situación es aún más alarmante cuando se trata de personas mayores, que después de muchos años viviendo en el mismo barrio, los echan para convertir su vivienda de toda la vida en pisos turísticos: *“La interesada nos traslada que su madre, de 88 años, está pendiente de un desahucio, con fecha de lanzamiento el 26 de junio. La propietaria de la vivienda la quiere poner en venta. Les ofrece comprarla pero no puede hacer frente a su precio. La familia ofrece seguir pagando alquiler, asumiendo el aumento que les proponga, pero la propietaria no ha aceptado. Nos cuenta que la finca entera es de su propiedad y va echando a todos los inquilinos para pisos turísticos. Sólo quedan otro señor y mi madre. Ella está rota, es su casa de toda la vida”*.

Siguiendo con la problemática en torno a la vivienda, otro foco de insatisfacción que nos llega son las **ayudas al alquiler**, que parecen no llegar nunca. Se siguen produciendo consultas y [protestas de los ciudadanos por la mala gestión de dichas ayudas](#). El **Bono Joven** de alquiler ha sufrido retrasos de más de un año en su tramitación, agravando la situación de este colectivo que ve como las subidas del precio del alquiler y sus bajos salarios hacen casi imposible poder disfrutar de una vivienda. Cualquier retraso en la materialización de estas ayudas distorsiona la finalidad para la que fueron creadas, como hemos podido comprobar reiteradamente a través de las consultas recibidas.

...



## 2.3.3. Mediación

### 2.3.3.2.3. Quejas relativas al eje de Prosperidad

...

Destaca también el expediente 24/1708, muy relacionado con vivienda y urbanismo, en el que un alcalde solicitó nuestra ayuda para poder **poner en valor unos edificios pertenecientes al parque público de viviendas**, tanto de titularidad de AVRA, como de la Consejería de Fomento y del propio Ayuntamiento, donde además se daba la casuística de que no había concordancia en la titularidad registral de las viviendas y el catálogo de bienes que poseían las diferentes administraciones. Era necesario proceder de modo urgente a su reparación y puesta en valor.

Tras nuestra mediación con todas las administraciones implicadas, conseguimos que marcaran una hoja de ruta en la que, tras llegar al compromiso de participación conjunta en la reparación de las viviendas y exteriores de los edificios, basándose en los porcentajes de titularidad, la delegación de fomento se comprometía a la cesión de las viviendas para su incorporación al parque público del Ayuntamiento.

Por último, otro asunto digno de remarcar, en materia de urbanismo, es el expediente 24/3709, donde gracias a la mediación pudimos ayudar a poner orden en la situación que vivían unos vecinos colindantes a un PERI (plan especial de reforma interior) de una ciudad, donde habían quedado fuera del mismo y, como consecuencia de ello, no sabían qué solución iba a darse a cuestiones tan básicas como el acceso a servicios esenciales de agua, luz, saneamiento, residuos... Tras nuestra mediación se marcaron un calendario para que cada propietario pudiera conocer su situación jurídica y conocer el alcance de las modificaciones de su situación, y cuales serían, a partir de ahora, sus obligaciones y derechos. Se puso en valor el restablecimiento de la comunicación entre las partes.

...

Otro asunto a resaltar en este informe es el relacionado con el parque público de viviendas, que tratamos de forma diferenciada, en la medida que está siendo muy recurrente la petición de intervención a la Defensoría por parte de los inquilinos de dichos inmuebles. En cualquier caso, se destaca la respuesta receptiva que habitualmente tiene la Administración, tanto la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA), como desde la municipalidad.

En el expediente 24/5114, siete bloques ubicados en una parcela urbana propiedad al 100% de AVRA, los vecinos nos trasladan dos problemas específicos que desde 2009 vienen sufriendo: la **falta de iluminación en las zonas comunes** o plazoletas entre los bloques **y su limpieza**. La situación de oscuridad es un riesgo para las personas mayores, que abundan en el vecindario, y limita las horas de juego de los menores. Además de favorecer actuaciones peligrosas, vandalismo e incluso el menudeo de droga. Son espacios abiertos a los que accede cualquier persona, incluidos vehículos. Reclaman la necesidad de actuación de limpieza en esas zonas que consideran públicas, indicando que hace ya algún tiempo se procedió a limpiar y se interrumpió dicha actuación.

Por otra parte, han mantenido contacto y comunicación con AVRA asiduamente y hasta febrero de 2024 parecía que se iba a solucionar la cuestión de la iluminación, pero transcurría el tiempo y al verse sin respuesta decidieron solicitar la intervención de la Defensoría.

Habían sido atendidos por el Ayuntamiento, que les informó en una reunión de carácter privado de las zonas comunes entre bloques ubicados en una parcela privada y urbana, propiedad de AVRA.

Con toda la información, procedimos a convocar una mediación, invitando a la Delegación provincial de AVRA y a la corporación municipal, a pesar de que la cuestión de fondo no era de su competencia. Se consideró que sería importante que la corporación municipal dispusiera de primera mano de la información que afecta a sus vecinos, ante la confluencia de cuestiones de diversa índole.

Las administraciones convocadas concurrieron representadas al más alto nivel político y técnico. Por parte del Ayuntamiento participó el Teniente de Alcalde Delegado de Urbanismo, Alumbrado, Fondos Europeos, e Innovación, el Concejal de Coordinación y Limpieza, el Jefe de Servicio de la empresa de gestión de limpieza, el Gerente del área de Urbanismo,



el Director Técnico de Urbanismo, y un Ingeniero Municipal. Por la entidad AVRA, igualmente representada al mas alto nivel, por el Director Provincial, el Jefe de la Sección Técnica y el técnico de zona. Los vecinos agradecieron el encuentro y la amplia participación.

Ello resultó un plus importante en la medida en que, ya avanzado el proceso de mediación, se otorgó mucha agilidad a la evaluación de opciones y propuestas para descartar o contemplar la viabilidad de las mismas. La concurrencia municipal fue de gran ayuda a pesar de no ser de su competencia la gestión de las problemáticas planteadas, y decisiva para promover ideas y mejoras para la zonas comunes de la barriada.

El director provincial de AVRA, se disculpó ante los vecinos por los incidentes en la comunicación entre ellos, y el retraso en la información, indicando que estaba ya presentado el proyecto del alumbrado en la Junta de Andalucía para su supervisión preceptiva. El proyecto lo aportó el responsable de la Sección Técnica, y se informó de que, además de cambiar el alumbrado existente y colocación de uno nuevo, se relanzaría colocando placas solares en varios bloques junto con baterías en los cuartos de contadores. Además, iban a proceder a pintar los bloques y a la sustitución de estructuras metálicas que estaban muy deterioradas. Los técnicos de AVRA aclararon que la entidad facilita la vivienda, pero el asunto de la limpieza de las zonas comunes les corresponde a ellos como inquilinos.

El área de Urbanismo del Ayuntamiento, una vez aclarada la competencia, sugirió tras lo escuchado, que se podía estudiar la posibilidad de cerrar la parcela, previa solicitud al Ayuntamiento, por la problemática de aparcamiento referida. Conocía que se ha realizado en otros lugares de la ciudad. Y sobre ello, AVRA sugirió a los vecinos la posibilidad de crear consenso para valorar la opción de un posible cerramiento de la parcela, en la medida en que en ese sentido dispondrían de unas 50 plazas de aparcamientos para los vecinos y no para otros ciudadanos, lo que quizás repercutiera en el estado de limpieza de dicha zona. Es una manera de optimizar el uso de ese espacio en provecho de la comunidad.

La mediadora concluyó en este sentido que la idea aportada podría ser una manera de reformular un problema y transformarlo en una oportunidad de uso propio de los vecinos. Al parecer, esa opción requiere consenso de los vecinos por la participación de ellos que implica. Y aprovechando la concurrencia tan cualificada de la mesa, y la necesidad de ayuda requerida de los dos representantes, se invitó a todos a establecer una hoja de ruta o pasos a seguir que quedó plasmado en el resumen de la reunión de la siguiente manera:

- Los vecinos tendrían que crear consenso sobre la posibilidad de cerrar y reconvertir en plazas de aparcamiento propio la zona.
- Deberían estudiar alternativas de cerramientos para saber costes que permitan o no viabilizar esta idea.
- Necesitarían, además, articular entre ellos criterios para la gestión de uso de esas plazas de aparcamiento, en la medida que puedan no ser suficientes para todos (rotación, alternancia, etc. de las plazas).
- Y si la idea consensuada prospera, tendrían que gestionar las autorizaciones municipales correspondientes.

## 2.4. Resoluciones

### 2.4.1. Personas

#### 2.4.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

...

[Queja: 22/5103](#)

- **Entidad afectada:** Ayuntamiento de Albaida del Aljarafe



- ▷ **Estado de tramitación:** Esperando respuesta tras contacto telefónico con Alcalde
- ▷ **Descripción de la actuación:** Desahucio por ocupación en vivienda Albaida del Aljarafe, unidad familiar con menores a cargo y sin alternativa habitacional.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se concreten las actuaciones con la entidad bancaria que nos traslada en su informe (Banco de Santander) o cualquier otra con propiedades en su municipio y nos de cuenta de ello, para que pueda facilitar el acceso a una vivienda a la familia promotora de la queja a la mayor brevedad posible.

RECOMENDACIÓN 2 de alcance general: para que se atiendan situaciones de emergencia habitacional hacia aquellas personas en situación de vulnerabilidad, bien facilitando un alquiler a las familias que quedan a la intemperie, bien facilitando un alojamiento transitorio, o bien articulando mecanismos de coordinación eficaces con otras Administraciones Públicas que sí dispongan de vivienda pública o recursos económicos para este tipo de supuestos.

RECOMENDACIÓN 3, para que, en caso de no disponer de Registro de Demandantes de Vivienda Protegida o el mismo no esté en funcionamiento, pida apoyo a la Diputación o a la Junta de Andalucía, para que pueda poner a su disposición las ayudas necesarias para que las personas con necesidad de vivienda puedan registrarse y así tener información sobre las necesidades residenciales de sus vecinos/as.

#### Queja: 23/4147

- ▷ **Entidad afectada:** Ayuntamiento de Córdoba
- ▷ **Estado de tramitación:** Acepta Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Necesidad de acceso a la vivienda, tras el procedimiento judicial de desahucio debido a la falta de pago del alquiler, afectando a una unidad familiar compuesta por la compareciente y su hijo de trece años, en régimen de custodia compartida y con problemas de salud, aportando a su escrito de queja una denuncia ante la guardia civil de Córdoba, por la falta de cuidado del padre del hijo de la interesada.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1, para que se pongan en marcha otras posibles medidas que se puedan activar por parte de esos servicios sociales municipales a fin de aportar una solución real al grave problema habitacional de la interesada y su hijo; encaminadas a aportar soluciones reales a las víctimas de desahucios que acuden de manera urgente a estos profesionales sin que puedan dar respuesta a su difícil situación.

RECOMENDACIÓN 2, para que se articulen medidas que garanticen el acceso a una vivienda digna a los sectores mas vulnerables de la población de su municipio que tienen impedido el acceso a un alquiler del mercado libre, como ejercer de intermediarios con posibles arrendadores (garantizando el pago del alquiler o abonando por adelantado una cantidad), suscribir los contratos de alquiler a nombre de la propia Administración, captación de viviendas privadas no usadas por particulares y otras iniciativas de colaboración con el Tercer Sector.

SUGERENCIA 1, para que una vez puesto en marcha el nuevo Plan de Vivienda Municipal que parece haber dotado de ciertas herramientas de trabajo para ampliar el parque público de viviendas de su municipio, sugerimos que éstas sean puestas a disposición de toda la ciudadanía de Córdoba, incluyendo, como no puede ser de otra manera, a las personas mas desfavorecidas de su ciudad que le recordamos, no tienen capacidad de ahorro ni de endeudamiento pero que necesitan de un hogar para ser poder recuperar su dignidad y su condición plena de ciudadanía.

SUGERENCIA 2, para que desde su Ayuntamiento, se explore e implemente en su caso, otras vías de solución que favorezca el acceso al parque privado en alquiler, subvencionando e intermediando entre el inquilino y la propiedad de las viviendas. Una medida incentivadora que pueda favorecer poner en el mercado un recurso necesario que de cobertura a la demanda existente.





### Queja: 23/6054

- ▷ **Entidad afectada:** Ayuntamiento de La Línea de la Concepción
- ▷ **Estado de tramitación:** Interesa respuesta 1ª
- ▷ **Descripción de la actuación:** Persona enferma de ELA sin poder salir de su domicilio los últimos seis años, debido a los problemas de accesibilidad del edificio en el que residen.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que por parte de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de la Línea de la Concepción se proceda a valorar en relación a la posible excepcionalidad de una vivienda adaptada conforme al artículo 13 del Reglamento del Registro Público Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida y en su caso, lo ponga en conocimiento del Registro Público Municipal de ese municipio, todo ello en relación a la Ley 3/2024, de 30 de octubre antes mencionada.

RECOMENDACIÓN para que, mientras tanto se valora y se pone a disposición del Registro de Demandantes una vivienda adaptada, se articulen los medios necesarios para apoyar a esta persona en la búsqueda y financiación del alquiler, de una vivienda adaptada a sus necesidades socio-sanitarias del mercado privado

### Q24/2269

- ▷ **Entidad afectada:** Ayuntamiento de Granada
- ▷ **Estado de tramitación:** Administración acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Joven arrendatario con problemas de empadronamiento en Granada
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1, para que siguiendo las indicaciones de la Resolución de 17 de febrero de 2020 de referencia, cuando la documentación aportada por cualquiera de las personas solicitantes en los expedientes de empadronamiento no se considere que acredita el lugar de residencia de las personas solicitantes, se acepten otros documentos, hechas las comprobaciones que considere oportunas (suministros de luz, agua, etc.) o se compruebe por otros medios como el informe de Policía local, inspección del propio servicio, etc., que realmente se habita en ese domicilio

RECOMENDACIÓN 2, para que cuando hayan transcurrido los tres meses sin dictar resolución se proceda al empadronamiento de la persona solicitante operando el silencio positivo, sin perjuicio de que se ordenen las diligencias que se estimen oportunas al respecto, como es el caso objeto de la resolución.

SUGERENCIA 1, para que se arbitren los medios para que el caso de falta de rotulación de plantas y puertas de edificios residenciales, se requiera a la propiedad del inmueble, y si no cumpliera tal obligación en el plazo fijado por requerimiento, se proceda a su colocación por el personal de los Servicios Municipales de Obras o personal designado por el Ayuntamiento con gastos a cargo del propietario del edificio e independientemente de la posible adopción de otros medios de ejecución forzosa así como de la sanción que le correspondiera por el incumplimiento, y ello si perjuicio de los derechos de empadronamiento que asisten a las personas solicitantes que residen de forma efectiva.

SUGERENCIA 2.- Para que en virtud del ejercicio de una buena administración se ponderen todos los factores relevantes a efectos de la toma de la mejor decisión posible sin dilaciones indebidas y velando por la defensa de los interesados.

...

### Queja 22/5999

- ▷ **Entidad afectada:** AVRA, Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía



- ▷ **Estado de tramitación:** Administración acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Desperfectos en vivienda de segunda adjudicación de AVRA
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1.- para que se proceda al cumplimiento de la obligación de adecuar la vivienda objeto del contrato suscrito con fecha 22 de enero de 2022 con la Sra Establie, en relación a la ejecución de las obras necesarias para adecuar la vivienda para que cumpla su función social y responda las necesidades de su adjudicataria.

SUGERENCIA 1.- para que se proceda a elaborar o implementar en su caso un Plan de Coordinación con los SS.SS.CC en cada Dirección Provincial para que, en los casos en los que proceda, se articulen las acciones necesarias y responsabilidades de las partes intervinientes, para que los/as adjudicatarios/as puedan asumir sus obligaciones contractuales conforme sus condiciones socioeconómicas, disfrutando así de los derechos que le son inherentes.

SUGERENCIA 2: Que tomando en consideración el tiempo pasado desde la última Estrategia de Gestión del Parque Público de Viviendas de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, para los años 2016-2020, se impulse la adopción de nuevos instrumentos de planificación que permita materializar la acción pública bajo nuevos parámetros ajustados a la actualidad de la realidad andaluza.

## 2.4.2. Planeta y Prosperidad

### 2.4.2.2. Cultura y deportes

#### [Queja 24/8799](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Vélez Málaga (Málaga).
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Abierta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Protección para las viviendas colindantes al campo de golf en municipio de la provincia de Málaga.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN a fin de que los servicios técnicos del ayuntamiento realicen las actuaciones de control e inspección del campo de golf y, tras sus trámites, promuevan ante la entidad gestora la ejecución de las medidas correctivas adecuadas para la seguridad y protección del campo y su entorno.

## 3. Actividad institucional

### 3.1.4. Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales



Considerando prioritario acabar con la cronificación de los asentamientos chabolistas de personas migrantes que se encuentran en Huelva y Almería, en 2024 se han continuado las reuniones con el tejido asociativo que trabaja con este colectivo a través de subvenciones de la administración estatal y autonómica.

En materia de personas vulnerables con la segregación residencial, se han mantenido encuentros con representantes del Polígono Sur para tratar los cortes de luz, con colectivos relacionados con el sin-hogarismo en Granada y con asociaciones de vecinos de Cádiz relativo a su disconformidad con la Tarjeta monedero.

...

### 3.1.5. Relaciones de colaboración con administraciones públicas

...

Respecto a los encuentros mantenidos para la eliminación de los asentamientos mediante actuaciones residenciales, han sido más de 5 reuniones con representantes de ayuntamientos y de la Dirección General de Políticas Migratorias que han permitido hacer seguimiento de las actuaciones desarrolladas para ofrecer alternativas a quienes residen en los asentamientos chabolistas.

...

## 4. La colaboración de las administraciones públicas con la Institución

### 4.2. Administraciones no colaboradoras. Análisis por bloques temáticos de materias

#### 4.2.1. Personas

##### 4.2.1.3. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

#### Queja 17/0036

- ▷ **Administración afectada:** Secretaría General de Vivienda.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Actuación de oficio en relación con el Programa de Intermediación en el Mercado del Alquiler (PIMA).

RESOLUCIÓN: Sugerencia 1.- Dada la importancia que tiene ampliar la oferta de viviendas para destinarlas al alquiler asequible en nuestra Comunidad Autónoma, por las razones expuestas en la presente resolución, sugerimos que por la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda se proponga a la Comisión de Seguimiento del Convenio la suscripción de nuevos acuerdos encaminados a la financiación del Programa 9: Programa de puesta a disposición de viviendas de la SAREB y de entidades públicas para su alquiler como vivienda asequible o social;



Programa 10: Programa de fomento de la puesta a disposición de las comunidades autónomas y ayuntamientos de viviendas para su alquiler como vivienda asequible o social y Programa 13: Programa de ayuda para el pago del seguro de protección de la renta arrendaticia.

Sugerencia 2.- En el caso de que se apueste por la ejecución del Programa 13 en Andalucía, sugerimos que se revisen los criterios y requisitos por los que anteriormente se ha regido el Plan PIMA, a fin de corregir los problemas que pudieron dar lugar a su fracaso, debiéndose valorar, especialmente, la necesidad de participación de los agentes o entidades colaboradoras.

### [Queja 21/3368](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Dos Hermanas.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Necesidad de vivienda en la localidad de Dos Hermanas de una familia que ocupa una vivienda de una inmobiliaria.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que, por parte de ese Ayuntamiento, se realicen cuantas actuaciones sean necesarias con objeto de dar respuesta al escrito de petición formulado por la interesada, debiéndose mandar también copia de la misma a esta Institución.

Recomendación para que, en lo que respecta a las dos viviendas objeto del presente expediente de queja, se adopten las medias necesarias en aras a determinar si están siendo destinadas, de manera real y efectiva, a domicilio habitual y permanente de sus adjudicatarios.

Recomendación para que, en lo sucesivo, ante la denuncia de posibles situaciones irregulares en la ocupación de viviendas sometidas a la legislación de viviendas protegidas, se proceda de forma diligente, responsable y eficiente, con objeto de determinar si tales viviendas están siendo destinadas de manera real y efectiva a domicilio habitual y permanente de sus adjudicatarios, con el objeto de adoptar las medidas que correspondan.

Por último, rogamos que nos informe si el Ayuntamiento de Dos Hermanas cuenta con un plan de inspección de su parque público de viviendas de titularidad municipal y, en caso contrario, se valore la posibilidad de, en el marco de cooperación y colaboración entre administraciones, suscribir convenio de colaboración con el la Consejería de Fomento, Vivienda y Articulación del Territorio, para la asistencia y mejor desarrollo de las labores inspectoras.

### [Queja 21/8484](#)

- ▷ **Administración afectada:** Instituto Municipal de la Vivienda de Málaga.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde. Posteriormente tras el cierre responde aceptando el contenido de la Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Problemas de convivencia con vecino en un bloque del Instituto Municipal de la Vivienda de Málaga.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que, por parte de ese Ayuntamiento, se realicen cuantas actuaciones sean necesarias con objeto de dar respuesta a los escritos de petición formulados por el interesado, debiéndose mandar también copia de la misma a esta Institución.

Sugerencia para que por ese Instituto se adopten las medidas que procedan con las familias causantes de los problemas de convivencia vecinal, coordinando sus actuaciones con las fuerzas y cuerpos de seguridad que puedan estar interviniendo, a fin de garantizar el legítimo derecho de las personas residentes en el mismo edificio a su seguridad y a una convivencia pacífica.



### Queja 22/1650

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Bormujos.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Programa de autoconstrucción de viviendas protegidas en Bormujos quedó paralizado debido a la pandemia por Covid, pide que se vuelva a retomar.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que por parte de ese Ayuntamiento se reactive el procedimiento de promoción, en régimen de cooperativa, de 10 viviendas protegidas de régimen especial, de conformidad con las Bases aprobadas en resolución de Alcaldía nº 829/2019, de 23 de mayo, y de la Resolución nº1260/2019, por la que se acordaba la aprobación de los listados provisionales de solicitudes seleccionadas, excluidas y en espera, en la cual el interesado de la presente queja figuraba en tercer lugar.

...