

Situaciones que inciden en la **saturación de los Servicios Sociales Comunitarios de cada municipio**, que ante la deficiente conformación de estos equipos y los escasos recursos de los que disponen para paliar estas situaciones, muchos se encuentran superados por las necesidades que demanda la población.

Tras los indicadores antes expuestos se encuentran personas que pertenecen a grupos vulnerables como pueden ser la población migrante, buena parte de quienes integran el pueblo gitano, o personas privadas de libertad que proceden de familias pobres o en riesgo de estarlo.

Realidades que son aún más graves cuando nos referimos a quienes residen en los núcleos chabolistas de población migrante, que como venimos poniendo de manifiesto en anteriores informes anuales, ven pasar los años sin que se les ofrezcan soluciones adecuadas a sus necesidades, o a quienes no tienen un hogar donde residir, encontrándose en situación de calle, especialmente en las ciudades de mayor población.

Pero también es importante reseñar que en este año 2024, siguen siendo **significativas las situaciones en las que grupos de personas ven tambalearse sus economías ante las dilaciones** en resolver las ayudas al alquiler o pierden expectativas de derechos cuando su reconocimiento de la discapacidad no se realiza en el plazo estipulado.

Situaciones que ponen de manifiesto las dificultades para la consecución de los objetivos y propósitos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, cuya principal meta está en acabar en los 5 años siguientes con la pobreza a través de un desarrollo sostenible.

Es por ello, que se impone que quienes tienen responsabilidad pública en las políticas que inciden en la consecución de estos objetivos trabajen conforme a los principios rectores de una buena administración, poniendo a las personas en el centro de su atención, ponderando todos los elementos necesarios para favorecer su inclusión en la sociedad y resolviendo sin dilaciones las pretensiones de la ciudadanía, especialmente aquellos expedientes relacionados con recursos públicos que favorecen la inclusión.

2.1.4.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

Como en el informe anterior, procedemos a dar cuenta de las distintas casuísticas trasladadas a esta Defensoría, agrupando aquellas que se refieren a personas cuyos derechos consideramos han podido ser ya vulnerados, y por otro lado, de las situaciones que conllevan un riesgo de exclusión.

2.1.4.2.1. Personas vulneradas (en exclusión)

Son muchas las quejas que se siguen recibiendo referidas a personas que se encuentran en una situación económica muy precaria que les impide acceder a necesidades imprescindibles para el ser humano, como la vivienda, o para poder pagar los suministros básicos, principalmente la electricidad.

Y año tras año, esta Defensoría sigue exponiendo ante el Parlamento que **un número muy importante de familias se encuentran inmersas en una pobreza cronificada y estructural.**

Y también seguimos hablando de que **en nuestras ciudades, modernas y cada vez más conectadas, sigue existiendo una pobreza relativa, dado que en esos mismos núcleos urbanos encontramos**

una gran desigualdad. Nos referimos a los barrios, especialmente de las grandes ciudades, que continúan con carencias que dificultan a las generaciones del futuro incorporarse a una sociedad igualitaria.

Por lo tanto, seguimos hablando de **personas vulneradas**, que en muchos casos como sucede con el sinhogarismo, viven en una situación al margen de la sociedad, no pudiendo asumir su propio sostenimiento.

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.

2.1.4.2.1.2. Prestaciones económicas

La protección y atención a aquellas personas que se encuentran en situación de necesidad por carecer de ingresos o rentas suficientes para cubrir sus necesidades es seña de identidad de un Estado Social.

La mayor parte de las quejas recibidas, cuya competencia corresponde resolver a organismos autonómicos, se refieren a las **dilaciones** existentes en emitir las resoluciones de Prestaciones No Contributivas (PNC), o de las denominadas Rentas Mínimas de Inserción Social en Andalucía (Rmisa).

También hemos recibido quejas referidas a las dilaciones existentes en las resoluciones del Ingreso Mínimo Vital, que por corresponder su gestión al Instituto Municipal de Seguridad Social, no se tramitan en esta Defensoría, enviándose al Defensor Estatal.

Continúan igualmente generando problemas a las familias con pocos recursos económicos los reintegros a consecuencia de revisiones de prestaciones, bien sea tras comprobarse variaciones en los ingresos familiares o por la concurrencia de dos prestaciones referidas al mismo periodo.

También han requerido nuestra ayuda quienes se habían dirigido a los Servicios Sociales Comunitarios solicitando una ayuda de emergencia y ésta no se ha facilitado en plazo o bien no han visto satisfecha su pretensión por distintas cuestiones.

2.1.4.2.1.2.1. Ingreso Mínimo Vital (IMV): una renta básica garantizada

En los primeros meses de este año 2024, casi todas las quejas que se recibían estaban referidas a las **dilaciones en emitir resoluciones a las solicitudes de IMV**, afectando especialmente a personas muy vulnerables, que necesitan que sus expedientes sean resueltos con carácter de urgencia. Es el caso del promotor de la queja 24/0194, que se encuentran en situación de calle, o el caso de la promotora de la queja 24/1211 que nos informa de que se encuentra en una grave situación de vulnerabilidad dado que tiene dos hijos menores, sin ayuda de ningún familiar ni de ningún organismo público, con los únicos ingresos de 121 euros de la ayuda familiar.

En otras ocasiones los promotores ponen de manifiesto que se encuentran en una situación de desempleo de larga duración, sin ingresos y sin posibilidades de hacer frente a los pagos de la vivienda, viéndose abocados a un desahucio. Situaciones que se complican aún más cuando las personas tienen algún grado de discapacidad que les dificulta acceder a un trabajo.

Se siguen recibiendo quejas referidas a la relación entre el empadronamiento y las resoluciones del IMV. También por devolución de ingresos indebidos

Es este el caso del promotor de la queja 24/0364, que tras ser remitida para su tramitación hemos conocido que tras denegarle una primera solicitud, por no haber podido ser notificada, y por lo tanto deviniendo firme, se ha vuelto a solicitar una nueva que finalmente ha sido aprobada.

También se siguen recibiendo **quejas referidas a la relación entre el empadronamiento y las resoluciones del IMV**. En algunos casos por tener dificultades para empadronarse en un domicilio, dado que no todos los ayuntamientos acatan las instrucciones del Instituto Nacional de Estadística para la gestión del Padrón y se niegan a empadronar a quienes residen en una vivienda sin título que legitime esta situación, dejando a estas personas en una mayor precariedad, de la que les es muy difícil salir. A modo de ejemplo, en la queja 24/5283 el Ayuntamiento de Andújar ha resuelto negativamente el em-

padronamiento de una pareja con hijos, sin recursos y sin poder solicitar el IMV.

En otras, por necesitar documentar que pertenece a una unidad de convivencia independiente, teniendo que acreditarlo a través de los certificados de los Servicios Sociales Comunitarios. No son pocos los casos en los que las personas residen con unidades familiares que no dejan empadronarse al perjudicar las posibles rentas del IMV a otros recursos económicos que se reciben, como pudiera ser una PNC, que sí computa la totalidad de las rentas familiares, (queja 24/2797).

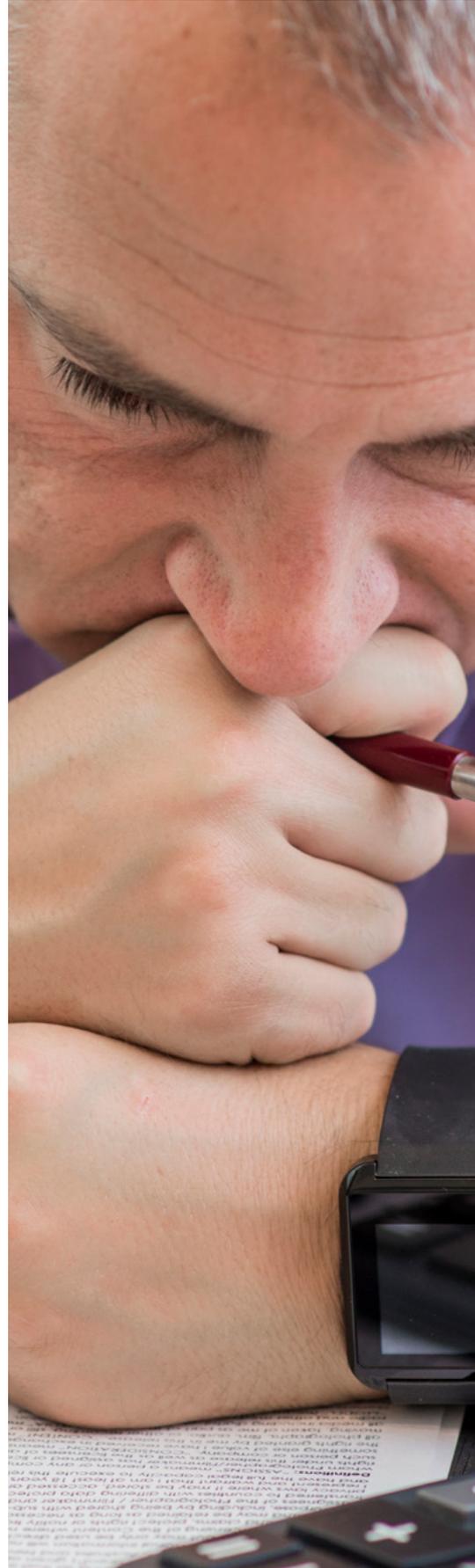
Pero **las quejas más recurrentes en este año 2024 han sido las referidas a la devolución de ingresos indebidos**. En la queja 24/7204, informa la promotora que tras tramitar su expediente de IMV con el asesoramiento de los Servicios Sociales Comunitarios, había recibido una notificación de la Seguridad Social en la que se le informaba de que *“como consecuencia de la información tributaria correspondiente al ejercicio fiscal de 2021, se había acordado declarar extinguido el derecho a la prestación del IMV con efectos retroactivos desde el 1 de enero de 2022”*.

Unas revisiones que, como el caso que nos ocupa, conlleva que las personas destinatarias se vean en serias dificultades para abonarlas.

Consideramos relevante lo recogido en el Informe Anual 2023 del Defensor del Pueblo de España en el que se hace referencia a las causas que provocan estas revisiones, dado que entienden que *“no es razonable que se dejen transcurrir hasta siete meses percibiendo una cuantía inadecuada, ya sea por exceso o por defecto, incrementándose mucho la deuda cuando el cobro ha resultado indebido”*.

Y se refiere a la gestión de las pensiones no contributivas de la Seguridad Social, que también incluye una revisión anual del requisito de vulnerabilidad económica y, por tanto, de las rentas obtenidas por el beneficiario en el ejercicio anterior. Unas solicitudes en las que se contempla que los beneficiarios hagan una declaración responsable de sus ingresos en el primer trimestre del año.

“En el caso del ingreso mínimo vital, teniendo en cuenta el deber de los beneficiarios de hacer declaración por el IRPF, la ley bien podría contemplar que la revisión se efectuase directamente con esa declaración fiscal y desde el momento de presentarse, todo ello sin perjuicio del margen de comprobación posterior tanto por parte de la Administración tributaria como por el Instituto Nacional de la Seguridad Social, o la entidad gestora competente”.



2.1.4.2.1.2.2. La Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía (Rmisa)

La Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía (Rmisa), como prestación económica orientada a la erradicación de la marginación y la desigualdad y en la lucha contra la exclusión social, deviene de la [Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía](#).

Desde 2018, año en el que la Secretaría General de Servicios Sociales, de la entonces Consejería de Igualdad y Políticas Sociales dictara la [Instrucción de 10 de octubre](#) para la aplicación del [Decreto Ley 3/2017, de 19 de diciembre por el que se regula la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía](#) se han ido produciendo una serie de adaptaciones a las nuevas realidades para intentar dar soluciones a las distintas problemáticas que han ido aconteciendo, especialmente en lo referido a la aprobación del [Ingreso Mínimo Vital \(IMV\)](#).

La coexistencia de ambos derechos originó que las familias pudieran ser beneficiarias de ambas prestaciones, ocasionando los correspondientes reintegros una vez detectadas estas situaciones en las que se simultanearon ambos ingresos, lo que ha conllevado un problema añadido a quienes se pretendía ayudar a salir de la pobreza. Una cuestión que ha sido puesta de manifiesto por esta Defensoría en Informes de años anteriores.

La mayor parte de las quejas que se reciben en esta Defensoría, están referidas a los importantes retrasos en la resolución, a la que en ocasiones hay que sumar el tiempo de demora de los recursos de alzada. Unos meses que también se suelen ver precedidos por las propias dilaciones en resolver el IMV, que como antes hemos visto es requisito indispensable para la solicitud de Rmisa.

Son muchas las ocasiones en las que familias que se encuentran en una situación de urgente necesidad solicitan estas prestaciones, que son resueltas tras meses de dilaciones, en ocasiones más de 1 año después.

A modo de ejemplo, en el expediente 24/1477, la promotora de la queja nos trasladaba que desde agosto de 2023, fecha en la que había solicitado la Rmisa no se le había notificado resolución, a pesar de haber pasado más de 8 meses. Decía encontrarse en una difícil situación dado que venían de un desahucio y tenía tres niños. Finalmente, recibida la resolución tras meses de demora, la misma no permitía a la interesada cubrir las necesidades básicas de su familia, por lo que se interpuso recurso de alzada frente a la misma, sometiéndose así a una nueva dilación en la contestación.

En similar situación se encuentra **un buen número de personas que ven cómo han de seguir esperando para resolverse favorablemente su solicitud ante las dilaciones en la resolución de los recursos de alzada.**

Así, en la queja 23/6699 el promotor nos aporta documentación en la que consta que presentó solicitud en febrero del año 2022, recibiendo resolución denegatoria de la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de Cádiz casi 9 meses después. Tras interponer recurso, a diciembre de este año, seguía sin resolverse el mismo acumulando 8 meses más.

En la respuesta facilitada por la Dirección General de Prestaciones, Ayudas y Subvenciones, competente para resolver estos recursos tras el Decreto, *6/2024, de 8 de enero*, nos informan de que *“se estaban resolviendo los recursos de alzada interpuestos por los interesados en el mes de junio de 2022”*.

Más de dos años de demora cuando se prevé 1 mes, afectando esta situación a personas que, como hemos visto, se encuentran en un estado de vulnerabilidad que se ve agravada por la falta de recursos económicos, afectando en muchas ocasiones a menores.

Según la propia respuesta que la administración ha dado en la queja 23/8308, estas dilaciones se deben, entre otras cuestiones, a la acumulación de expedientes como consecuencia de cuestiones relacionadas

con la creación de la Dirección General de Prestaciones, Ayudas y Subvenciones mediante el [Decreto 6/2024, de 8 de enero](#), que junto a los procesos de estabilización ha incidido en la organización de los Recursos Humanos. A ello se le ha sumado la gestión del denominado [Bono Carestía](#), que ha tenido que resolver la misma Dirección General.

Así, *“la Orden de 3 de abril de 2024, por la que se efectúa convocatoria del Bono Carestía, como medida urgente y extraordinaria que consiste en el pago único de 200 euros a familias andaluzas de mayor vulnerabilidad, ... **ha priorizado la tramitación de estos expedientes, dada la urgencia en la tramitación de éste**”*.

Y continúa exponiendo que, como consecuencia, *“ha resultado necesario dar cobertura a las tareas propias de este procedimiento con parte del personal técnico dedicado a la resolución de recursos de alzada y por ende, una disminución en las resoluciones de los citados recursos”*.

Y concluye transmitiendo que *“no obstante, desde esta Consejería se continúa trabajando en la búsqueda de medidas técnicas y personales en aras de garantizar el derecho a una buena administración, como puede ser la modificación de la Relación de Puestos de Trabajo sobre la que actualmente se está trabajando, con el objetivo de reforzarlas áreas de gestión de la Consejería, resultando necesario para poder asumir con eficiencia las nuevas competencias asumidas”*.

Unas consideraciones que han supuesto que se prioricen ayudas de 200 euros frente a prestaciones de carácter más amplio y que dan una mayor cobertura a las necesidades ya puestas de manifiesto como es la Rmisa, y que en muchos de los casos tienen los mismos destinatarios.

Por ello, en el contexto de esta queja antes citada, tras invocar la normativa reguladora de esta prestación, además de los principios rectores de una buena administración, poniendo a las personas en el centro de atención y en especial a quienes más lo necesitan, se ha emitido Resolución en la que se ha recomendado que se valore la implementación de *“medidas que contribuyan a resolver los recursos de los que es competente la Dirección General a la que nos dirigimos, en el plazo previsto, evitando más demoras en aquellos que ya han sobrepasado con creces el tiempo de respuesta”*.

Y por último mencionar que, **se siguen recibiendo quejas en las que nos informan de reintegros por cobros indebidos, no teniendo las familias capacidad económica para efectuar tal devolución.**

Una muestra de ello lo encontramos en la queja 24/9358 en la que piden nuestra intervención dado que dice haber recibido un ingreso de atrasos de Renta Mínima en 2023 y que tras la consulta realizada en “los asuntos sociales” al comprobar que le correspondían hizo uso de ellos.

Posteriormente ante “su sorpresa” le notifican que debe proceder a su reintegro y que no disponiendo de medios para pagarlo ha solicitado el fraccionamiento habiéndoselo concedido por una cuantía de 136 euros a la que no puede hacer frente dado que cobra 604 euros y tiene que pagar los gastos de suministros básicos, no quedándole presupuesto para vivir.

2.1.4.2.1.2.3. Prestaciones no contributivas (PNC) por jubilación e incapacidad

Las prestaciones no contributivas por jubilación e incapacidad devienen de lo previsto en el artículo 41 de la Constitución en el que se encomienda a los poderes públicos a mantener *un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos, que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad*.

En cumplimiento de este mandato constitucional el [Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo](#), por el que se desarrolla, en materia de pensiones no contributivas, la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, prevé que todas

las personas que carezcan de recursos suficientes, aunque no hayan cotizado nunca o no cuenten con la cotización requerida podrán acceder a una prestación contributiva.

Unas prestaciones que no solo consisten en una cuantía económica mensual, sino que también garantizan asistencia médico-farmacéutica a la persona beneficiaria y a los familiares convivientes.

Conforme al artículo 7 del [Decreto del Presidente 6/2024, de 29 de julio, sobre reestructuración de Consejerías](#), la competencia para resolver estos expedientes se atribuye a la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad. Así será la Dirección General de Prestaciones, Ayudas y Subvenciones la responsable en materia de prestaciones.

Conforme el [Real Decreto 286/2003 de 7 de marzo](#), se establece en 90 días el plazo para la resolución de esta prestación. Un plazo que se viene incumpliendo en algunas delegaciones territoriales de Andalucía, con el consiguiente agravio en función del lugar en el que se resida.

A modo de ejemplo en la queja 24/1821 la promotora de la queja, con 75 años, enferma y con una situación socioeconómica extrema, nos traslada que había solicitado la pensión en febrero de 2024, sin que tengamos constancia, a la fecha de este informe de que haya sido resuelta. Una situación que igualmente se acreditaba por los promotores de las quejas 24/1821, 24/3724, 24/5667 y 24/5591.

Tras la solicitud de informes en cada uno de estos expedientes, nos trasladan que *“las prestaciones se estaban resolviendo en un plazo de diez a onces meses desde que se presentara la solicitud”*, sin poder atender la petición del tiempo estimado en el que se le notificará a las personas interesadas la resolución.

Ante esta situación se ha dictado Resolución en la que se recomienda a la Delegación Territorial de Sevilla que, a la mayor brevedad posible se emita resolución expresa de los expedientes indicados, toda vez que se han superado los plazos legalmente previstos, además de que se proceda al análisis de las causas que impiden que se resuelvan en plazo los expedientes de PNC, así como las medidas que pueden contribuir a cumplir con la normativa en vigor, dando cuenta de ello a la Defensoría.

Por tanto, al igual que sucede en la Rmisa, considerando que sus solicitantes se encuentran en una situación de carencia de recursos, **resolver en plazo se convierte en una obligación inherente a lo que se considera una buena administración.**

Entre las medidas que están adoptando para evitar estas demoras, nos informaba la Delegación Territorial de Málaga en la queja 24/3736 que desde la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familia e Igualdad, *“... se están adoptando medidas de carácter estructural que permitan la reducción de los tiempos de tramitación de forma estable, tales como la robotización de los procedimientos y la optimización de los procedimientos mediante la implantación de planes de acción internos”*.

Unas iniciativas que esperemos den resultado, evitando dilaciones que se consideran contrarias a los principios establecidos tanto en la Constitución como en el Estatuto de Autonomía, que obligan a la Administración a actuar con eficacia, eficiencia, simplificación de procedimientos, transparencia, buena fe, protección de la confianza legítima y proximidad a la ciudadanía.

2.1.4.2.1.2.4. Otras prestaciones: Bono Carestía y tarjeta monedero

Tras haber puesto de manifiesto la importancia que tiene para la población andaluza más vulnerable que las prestaciones sean resueltas en el plazo establecido, haremos mención a otras que aún no teniendo el carácter de las anteriores contribuyen a mejorar sus necesidades básicas.

Hablamos de aquellas que han provocado un buen número de protestas, tanto de particulares como de entidades del Tercer Sector, como ha podido ser la denominada Tarjeta Monedero o el Bono Carestía.

En lo referido a la denominada **tarjeta monedero**, incluso antes de ser convocada, concilió la crítica, sobre todo de entidades y asociaciones de vecinos/as que temían que se quedaran atrás personas que hasta la fecha necesitaban apoyo para sus necesidades básicas.

Regulado por el [Real Decreto 93/2024, de 23 de enero](#), consiste en una ayuda, puntual, al amparo del [Programa Básico](#) destinado a unidades familiares con menores a cargo, a través de una tarjeta para la compra en determinados supermercados de alimentos y otros productos de bienes necesarios para llevar un estilo de vida digno.

Durante el año 2024, de forma transitoria, la gestión de este Programa, que se financia a cargo de fondos europeos, ha sido asumida directamente por el Ministerio de Derechos Sociales, a través de una subvención concedida a la entidad Cruz Roja Española. A partir de 2025, el Programa será gestionado en su totalidad por las comunidades y ciudades autónomas.

Según la [información aportada](#) por la Junta de Andalucía, son los Servicios Sociales Comunitarios quienes valoran los destinatarios del mismo, en el contexto del Proyecto de Intervención Social, siendo esta entidad la que se contacta con la persona en cuestión.

Entre los principales problemas que ha conocido esta Defensoría en relación a esta medida, podemos encontrar el retraso en su implementación, una cuestión que dificultaba el trabajo de los Servicios Sociales Comunitarios dado que en el mes de mayo en algunas provincias no se disponía de información.

Otra de las condiciones cuestionadas era que la tarjeta estuviese destinada solo a unidades familiares con menores, dejando atrás a personas mayores con las mismas necesidades, así como la ausencia de supermercados autorizados en algunos municipios, impidiendo a las personas beneficiarias el acceso a este recurso económico.

Hemos pedido a la Administración que para próximas convocatorias del Bono Carestía se pondere un procedimiento de concurrencia competitiva, en pos de una igualdad real

Otra de las ayudas puntuales destinadas a población con recursos escasos, es el [Bono Carestía](#), “una ayuda económica de 200 euros destinada a apoyar a las unidades familiares andaluzas con menores a cargo, afectadas por la sobrecarga que supone el incremento de precios generalizado de los productos y suministros, en hogares cuyos ingresos anuales en 2022 fueron inferiores a tres veces el IPREM anual vigente”.

Tras su convocatoria, se recibieron quejas en las que se ponía de manifiesto que las solicitudes pudieran presentarse solo a través de medios electrónicos, lo que conllevaría que personas que carecen de los medios y/o conocimientos necesarios para su tramitación puedan acceder a este recurso.

Así, en la queja 24/3907 nos trasladaban que “Dicho procedimiento va contra el principio de igualdad y deja sin percibir la ayuda a muchos andaluces y andaluzas en situación de necesidad”. En similares términos se refería [Granada Acoge](#) en la queja 24/2699, al trasladarnos que mostraban su desacuerdo con el “régimen de concurrencia no competitiva establecido en ciertas ayudas sociales en nuestra comunidad. Estas medidas no solo pasan por alto los derechos sociales de quienes más lo necesitan, sino que también perpetúan la exclusión y la injusticia. Es inaceptable que se trate el acceso a estas ayudas como si fuera una competición, excluyendo a quienes más lo necesitan y reforzando la idea de que los derechos sociales son un privilegio en lugar de un derecho fundamental”.

Por su parte la [Comisión de Servicios Sociales, del Colegio Profesional de Trabajo Social de Cádiz](#), recordaba a la Consejería competente en materia de Servicios Sociales que esta medida no responde a los objetivos de la política de servicios sociales, recogida en la misma ley, tales como “promover y garantizar

el derecho universal de la ciudadanía al acceso a los servicios sociales en condiciones de igualdad”. (...). Y se preguntaban “cómo se asigna equitativamente esta ayuda con un procedimiento en régimen de concurrencia no competitiva”.

Tras las quejas recibidas, se abrió la [actuación de oficio 24/9228](#) en la que se analizaban tanto el contenido de la convocatoria como los problemas encontrados por sus destinatarios durante la gestión de la misma.

A modo de resumen, considerando la escasa cuantía de la prestación, 200 euros en pago único, la priorización basada en el orden de llegada tropieza una vez más con la brecha digital existente en muchas personas de Andalucía y conlleva que se excluyan personas que, si bien cumplen con los requisitos para recibir la ayuda carecen de esas herramientas.

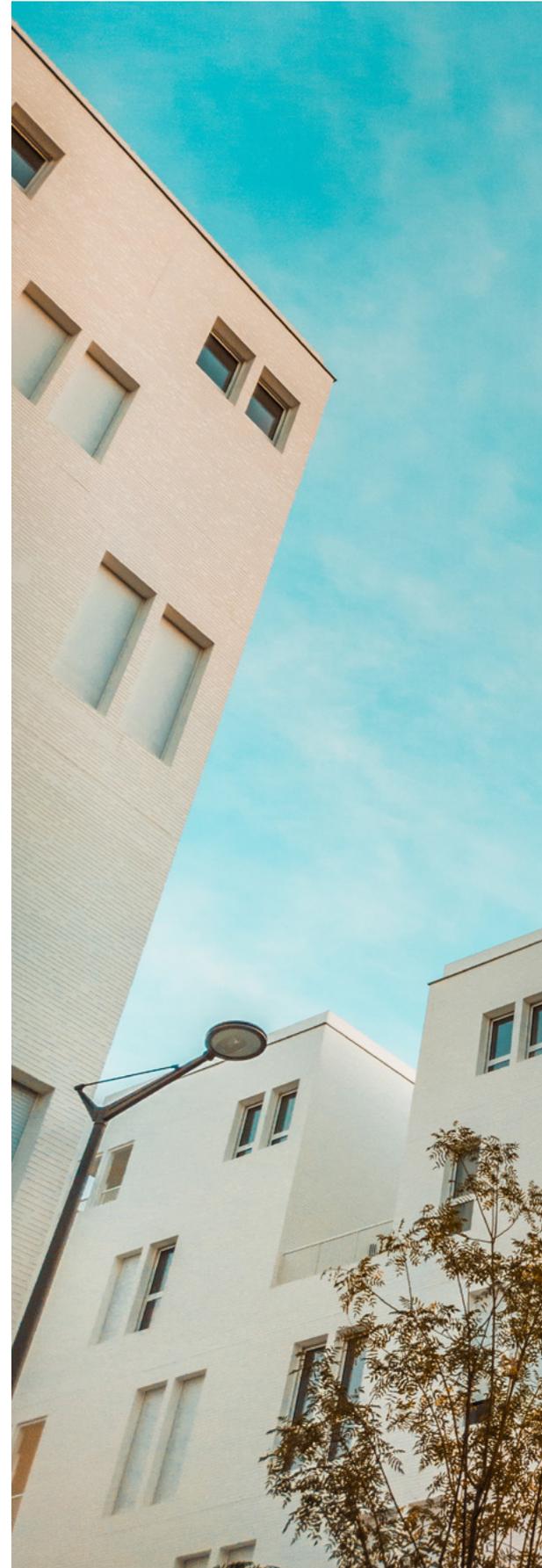
Además, mencionar que, ante la avalancha de convocatorias, se colapsó la página web a disposición de la ciudadanía, con un gran impacto irreversible para solicitantes, asociaciones, y personas voluntarias, que observaban impotentes las dificultades extras a las que tenían que hacer frente para poder entrar en el cupo de solicitudes priorizadas.

Con posterioridad seguimos recibiendo numerosas quejas que hacían mención a los errores en el abono de la prestación. Nos pedían ayuda ante el error en los números de cuenta donde se ingresaba la cuantía, a pesar de que se hacía constar en la propia solicitud dónde se había de abonar.

Una situación que propició dictar Resolución recomendando a la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familia e Igualdad que **en próximas convocatorias se pondere un procedimiento de concurrencia competitiva** previendo los costes administrativos que son intrínsecos a la condicionalidad en pos de una igualdad real entre los/as solicitantes; y no dejar a su suerte a personas que carecen de los elementos más básicos para pedir lo necesario a la Administración. Además de que en futuros emplazamientos de análoga naturaleza **se reconsidere la obligatoriedad del uso de las nuevas tecnologías, incorporando de manera equilibrada estos elementos novedosos que tienen impacto en su esfera de derechos de la ciudadanía.**

Una resolución que ha tenido respuesta durante la redacción de este Informe Anual, [discrepando de nuestras recomendaciones](#).

Entre otras cuestiones, ratifican la idoneidad de la concurrencia competitiva dado que “según datos proporcionados por el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía, se estimó que aproximadamente 240.000 familias podrían beneficiarse de esta ayuda al cumplir con los requisitos exigidos” y considerando que esta “medida buscaba dar una respuesta rápida al incremento de los precios de productos y suministros, atendiendo a la urgencia establecida en el Pacto Social



y Económico por el Impulso de Andalucía. Dicha ayuda puntual fue acordada conjuntamente entre el Gobierno Andaluz y los principales agentes económicos y sociales”.

Dicen haber recibido un total de 64.798 expedientes relacionados con la convocatoria del Bono Carestía. Y de estos, 43.482 han obtenido una resolución favorable, permitiendo que las personas beneficiarias recibieran el pago correspondiente dentro del plazo de resolución establecido en las bases de la convocatoria”. Un resultado que “evidencia la eficacia de la automatización en la gestión de procedimientos administrativos de alta demanda”.

Una priorización, que no consideramos haya sido un beneficio para las familias andaluzas dado que, ha llegado solo al 18% de la población destinataria y como pusimos de manifiesto con anterioridad, se ha tramitado a costa de provocar dilaciones aún mayores en prestaciones como la Rmisa, que tienen un carácter más estable y beneficioso para las familias.

Y por último referirnos a las **ayudas de emergencia que se conceden a propuesta de los Servicios Sociales Comunitarios** a quienes atraviesan dificultades y que serán objeto de análisis en el epígrafe destinado a analizar las cuestiones trasladadas respecto a las actuaciones de distintos Centros de Servicios Sociales de los municipios andaluces.

2.1.4.2.1.3. La vivienda: un derecho que sigue siendo difícil de alcanzar para la población más vulnerable

Un amplio elenco del derecho internacional, europeo y español reconocen 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.

La [Constitución Española](#) en su artículo 47 recoge que “*todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada*” y que “*los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho, regulando la utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la especulación. La comunidad participará en las plusvalías que genere la acción urbanística de los entes públicos*”.

Es por tanto **la vivienda un derecho íntimamente relacionado con el derecho a la dignidad de la persona y al libre desarrollo de la personalidad, reconocido en el artículo 10.1 del mismo texto constitucional.**

A nivel estatal, la [Ley 12/2023 por el Derecho a la Vivienda](#), tiene como objeto “*regular, en el ámbito de competencias del Estado, las condiciones básicas que garantizan la igualdad en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales relacionados con la vivienda y, en particular, el derecho a acceder a una vivienda digna y adecuada y al disfrute de la misma en condiciones asequibles, atendiendo al cumplimiento*

de lo dispuesto en los instrumentos internacionales ratificados por España y respetando en todo caso las competencias de las comunidades autónomas y, específicamente, las que tienen atribuidas en materia de vivienda”.

Entre la normativa autonómica la, [Ley 1/2010, de 8 de marzo, Reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía](#) regula el conjunto de facultades y deberes que integran este derecho, así como las actuaciones que para hacerlo efectivo corresponden a las Administraciones públicas andaluzas y a las entidades públicas y privadas que actúan en el ámbito sectorial de la vivienda.

Habiendo 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”. Señala que, ante la falta de oferta de viviendas de primera construcción, el creciente dinamismo se concentra en el mercado de segunda mano que sigue escalando año tras año y que ha permitido absorber un importante stock de vivienda sin vender tras la crisis económica de 2008 y la situación de la Covid-19 y que ha provocado que **los precios de los alquileres hayan aumentado hasta situarse en precios inalcanzables para una buena parte de la población.**

Unos costes que están muy por encima de la referencia contenida en la [Ley 1/2010 reguladora del derecho a la vivienda de Andalucía](#) que establece en el artículo 6 que en “los Planes autonómicos se determinarán ayudas para **garantizar que las cantidades mensuales que hayan de satisfacer por las unidades familiares no superen la tercera parte de sus ingresos, si se trata de acceso a la vivienda en régimen de propiedad o la cuarta parte de los mismos si se trata de acceso en régimen de alquiler**”.

Interesa en este sentido también traer a colación 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 monoparentales y con menores.

Según este estudio, en Andalucía son muchas las familias que no disponen de una vivienda adecuada, destacando la 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”.

Calcula que Andalucía es la tercera comunidad autónoma con mayor porcentaje de hogares con niños, niñas y adolescentes que no pueden mantener una temperatura adecuada. Según este estudio, en Andalucía el 3,4% de los hogares vive en precario y por lo tanto en una “vivienda insegura”.

Se recoge también en el informe que la infravivienda es uno de los principales problemas al que se han de enfrentar los gobiernos locales y autonómicos dado que según la Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inclusión Social, (Erascis), “la infravivienda representa un 34,4% del total de las viviendas andaluzas. Esto incluye edificios sin evacuación de aguas residuales, viviendas en mal estado o en edificios de cuatro plantas o más sin ascensor, entre otras”.

2.1.4.2.1.3.1. Necesidad de vivienda de personas vulnerables. Dilaciones en resolver las ayudas al alquiler

La necesidad de vivienda en nuestra comunidad autónoma afecta a un buen número de personas con indicadores de vulnerabilidad, que cada vez está más cronificada, a pesar de las medidas implementadas para revertir esta situación.

Año tras año, esta Defensoría viene dando cuenta al Parlamento de Andalucía, de las dificultades de la población andaluza para acceder a un techo digno, tanto en el parque residencial privado, como en el de titularidad pública.

Un ejemplo de ello es el que relata la promotora de la queja 24/1148 en la que nos expone que es madre de cuatro menores, su pareja está pendiente de la valoración del grado de discapacidad, estando a la espera del Ingreso Mínimo Vital, y que por la falta de ingresos se encuentra sin alternativa habitacional, dado que la única fuente de ingresos era la prestación de desempleo cuyo periodo ha concluido.

El desfase entre el precio del alquiler y los recursos económicos de las familias es una de las causas que impide poder alquilar una vivienda en el mercado privado.

Es el caso de la promotora de la queja 24/6187, residente en Málaga, que nos plantea que a pesar de tener concedido una subvención del Instituto Municipal de la Vivienda de Málaga con cargo al programa PR5, no encuentra quien le alquile.

En otras ocasiones nos informan de las dificultades para mantener el alquiler de una vivienda, siendo de vital importancia las ayudas al alquiler para jóvenes familias vulnerables. Una medida que no siempre soluciona esta problemática dado que se excede del plazo previsto en las convocatorias.

A modo de ejemplo en la queja de oficio 19/2709 se pudo comprobar cómo se estaban produciendo dilaciones de más de dos años en resolver las solicitudes de la convocatoria de la Orden de 30 de octubre de 2018 de la entonces Consejería de Fomento y Vivienda.

Otra de las convocatorias de **ayudas al alquiler** que no se han resuelto en plazo es la que se realizó con cargo a la Orden de 10 de junio de 2022, destinada a las víctimas de violencia de género, personas objeto de desahucio de su vivienda habitual, personas sin hogar y otras **personas especialmente vulnerables**. En 2024 se han seguido recibiendo quejas en las que nos informan de retrasos, tanto en la emisión de resoluciones, como en el pago de los importes reconocidos, afectando de forma desigual a unas provincias con respecto a otras.

Destacamos las dificultades a las que se enfrenta la Delegación Territorial de Sevilla de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda, que ante el volumen de solicitudes recibidas en las distintas convocatorias, nos informa de no poder estimar la fecha aproximada en la que se resolverán los expedientes.

En este sentido, el promotor de la queja 24/3825 trasladaba que había pasado más de un año desde que solicitó la subvención sin tener respuesta de la administración. Acompañaba certificado donde se acreditaba su situación de vulnerabilidad, por lo que se indicaba desde los Servicios Sociales que era indispensable la percepción de esta ayuda. En el mes de septiembre se informaba desde la Delegación Territorial de Sevilla de que *“el expediente objeto de la queja tiene el número de orden de entrada 1.840, de 2.171 expedientes, estando actualmente en fase de tramitación 160 y en fase de resolución un total de 590”*.

Ante situaciones como las descritas, se considera que las convocatorias, que tenían como destinatarios a personas en situación de especial vulnerabilidad, con ingresos limitados y a jóvenes en la Comunidad

Autónoma de Andalucía, no han contribuido a los fines previstos, viéndose las personas solicitantes sin expectativas para cubrir sus necesidades de vivienda durante años.

Teniendo en cuenta que no en todas las provincias se tramitan los expedientes de subvención con la misma celeridad, en diciembre de 2024, se ha aperturado la [actuación de oficio 24/9494](#) a los efectos de conocer, entre otras cuestiones, las cargas de trabajo de los órganos gestores de las subvenciones de alquiler, de cada una de las provincias andaluzas, en relación a los recursos humanos disponibles, así como las fuentes de financiación y los factores que provocan, en su caso los retrasos en emitir resoluciones, en el caso de que los hubiere, y las posibles soluciones.

También nos hemos dirigido a los ayuntamientos de las 8 capitales de provincias andaluzas a los efectos de conocer qué actuaciones ponen a disposición de las personas más vulnerables para facilitar el acceso a una vivienda digna.

2.1.4.2.1.3.2. Los Registros Público Municipales de Demandantes de Vivienda Protegida

En el informe de Comisiones Obreras sobre la [Situación de la Vivienda en Andalucía](#), se aportan datos referidos a la **insuficiencia de viviendas nuevas en Andalucía**. Así, se recoge que el stock de vivienda nueva generado en 2022 es totalmente insuficiente para las nuevas necesidades, destacando también la incidencia en esta demanda del elevado número de viviendas turísticas, especialmente en la provincia de Málaga.

Son muchas las quejas recibidas en esta Defensoría que ilustran esta problemática.

Un ejemplo de ello, es lo que nos traslada la promotora de la queja 23/3670 cuya situación se ve afectada por residir en un municipio del litoral donde **el turismo incide directamente en la disponibilidad y precio de las viviendas**. Vecina de Isla Cristina, trabajadora del campo y por lo tanto con ingresos regulares, se ve en la tesitura de tener que abandonar su vivienda en el mes de mayo, por ser una de las condiciones que le impone la propietaria para seguir utilizándola año tras año, hasta el extremo de verse obligada junto a su pareja y su hija menor a vivir en una caravana.

Informaba el Ayuntamiento del grave problema que tienen quienes residen en el municipio para encontrar vivienda, dado que concurren dos sectores económicos que demandan personal para trabajar, como es el campo y la hostelería, por lo que se suma la demanda de vivienda vacacional.

Nos trasladan la **falta de vivienda de titularidad pública** y que el Ayuntamiento intenta paliar esta situación a través de ayudas económicas familiares, *“todas ellas destinadas en su mayoría a cubrir parte del pago del alquiler de familias en exclusión social o en riesgo de estarlo”*.

Consultada la página web de la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda, referida a las estadísticas de los Registros Públicos de Demandantes de Vivienda Protegida (RMDVP), se pudo constatar, que a fecha noviembre de 2024, el régimen de vivienda solicitado por las personas demandantes de vivienda no corresponde a las rentas familiares que dicen disponer y que, por lo tanto, distorsiona la información que se aporta a los promotores de vivienda que estén interesados en construir vivienda protegida.

Ante esta situación se ha emitido Resolución en la que se ha recomendado al Ayuntamiento, entre otras cuestiones, que agilice las actuaciones que contribuyan a poner suelo a disposición de promotores para la construcción de vivienda protegida, al mismo tiempo que se informe a quienes acudan a inscribirse en el RMDVP que han de solicitar el régimen que más se adecúe a sus condiciones socioeconómicas, dado que de lo contrario este Registro no cumple la función para la que fue creado, ser un instrumento útil para la planificación de las políticas de vivienda.

Y por último, se le ha sugerido que regule los alquileres turísticos de su municipio a los efectos de proteger el acceso a la vivienda de quienes residen con carácter permanente en su municipio.

Unas recomendaciones que pudieran ser extensivas al resto de municipios con la misma problemática dado que son muchos los que nos indican las dificultades que tienen para satisfacer este derecho, sin que tampoco se adecuó la información de los Registros de Demandantes a la realidad de los/as solicitantes.

La escasa oferta de vivienda protegida conlleva que no se preste atención a la **gestión de los Registros Municipales de Demandantes de Vivienda Protegida**.

Un ejemplo de ello lo hemos podido conocer a través de la información que nos remite el Ayuntamiento de Barbate, cuando tras la solicitud de información sobre la posición que ocupaba el promotor de la queja 23/5742 en dicho Registro, nos trasladaba que *“No se puede determinar en qué posición se encuentra en el registro por no haberse configurado las valoraciones, al no existir oferta actual de vivienda”*

Es por tanto un reto de la Administración Regional y Local promover los obstáculos para favorecer el derecho a la vivienda. Y en consecuencia, la constitución y gestión de los Registros de Demandantes tal y como se recoge en el artículo 16.2 de la Ley 1/2010, de 8 de marzo, en el que se establece la obligación de los ayuntamientos de crear y mantener los citados Registros de manera permanente.

En desarrollo de dicha Ley, en el Reglamento se recoge como finalidad de los Registros Públicos Municipales de Demandantes de Vivienda Protegida la de proporcionar información sobre las necesidades de vivienda existentes en cada municipio, para la elaboración del Plan Municipal de Vivienda y Suelo, y la de fijar los mecanismos de selección para la adjudicación de vivienda protegida.

2.1.4.2.1.3.3. Gestión del Parque público de viviendas en alquiler

La [Ley 12/2023 por el Derecho a la Vivienda](#), de ámbito estatal, tiene como objetivo blindar la **función social que debe cumplir la vivienda** y dar un especial impulso a la vivienda protegida en alquiler a precio asequible. Entre las medidas que articula para proteger este derecho, se contemplan [los parques públicos de viviendas en alquiler](#), reconociendo a su vez que son insuficientes para atender la necesidad de aquellas personas y hogares que, debido a sus escasos medios económicos, tienen más dificultades para acceder al mercado,.

Por su parte el **Plan Vive en Andalucía**, (2020-2030), aprobado mediante el [Decreto 91/2020, de 30 de junio](#), incorpora *“acciones y medidas destinadas a hacer real y efectivo el derecho a una vivienda digna y adecuada, base fundamental para el ejercicio del resto de derechos constitucionales y estatutariamente consagrados”*, dando preferencia entre otras a jóvenes y personas en riesgo de exclusión social y garantizando que las cantidades mensuales que hayan de satisfacerse por las unidades familiares no superen la tercera parte de sus ingresos, si se trata de acceso a la vivienda en régimen de propiedad, o la cuarta parte de los mismos si se trata de acceso en régimen de alquiler (artículo 6 de la [Ley 1/2010, de 8 de marzo](#)).

Unas medidas que permitan a promotores públicos construir y gestionar viviendas en alquiler con criterios de sostenibilidad socioeconómica y, por lo tanto, teniendo en cuenta el cumplimiento de los derechos y obligaciones de las partes. Una corresponsabilidad, de propietarios e inquilinos/as, que obliga a aquellos a articular las medidas necesarias para favorecer una vivienda digna y adecuada a las necesidades de las personas demandantes, además de intervenir sobre la gestión de los elementos comunes de los edificios, sin dejarlos a la suerte de sus moradores.

En las quejas recibidas se detectan situaciones referidas a la gestión de las viviendas del parque público de alquiler, especialmente de promotores públicos.

La falta de información de la ciudadanía en cuanto al número de viviendas de titularidad pública de los municipios, así como de a quién le corresponde su gestión, constituye el sustrato de muchas de las quejas recibidas.

Así, en la 23/7858, la persona interesada nos trasladaba que estaba pendiente de un lanzamiento judicial de su domicilio actual y que, ante la búsqueda incansable de una vivienda que se adecuara a sus recursos económicos y estando inscrita en el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida, solicitaba información sobre las viviendas del parque público de Baeza, dado que apreciaba una falta de transparencia en su adjudicación.

Una cuestión que debiera de resolverse por los ayuntamientos incluyendo en sus portales web estos datos junto con el resto de recursos destinados a favorecer el acceso a la vivienda, como son las subvenciones al alquiler, a la rehabilitación, etc.

Otra de las cuestiones que se han puesto de manifiesto ha sido **la imposibilidad de acceder a una vivienda protegida por no disponer de recursos económicos, a pesar de haber sido propuesta por el Registro de Demandantes**. A modo de ejemplo, en la queja 24/5475 el Ayuntamiento de Córdoba manifestaba que AVRA no acepta adjudicaciones cuyas familias no puedan hacerse cargo de los costes de la vivienda, incluyendo el precio del alquiler y de los suministros básicos que ha de contratar.

Por lo tanto, dado los escasos medios económicos de muchas de las personas demandantes de vivienda, insuficientes para afrontar estos costes, se requiere reforzar la colaboración entre los Servicios Sociales Comunitarios y los gestores de viviendas para encontrar soluciones a estas situaciones, dado que de lo contrario se les estaría condenando a una precariedad residencial permanente.

Respecto al **deficiente estado de conservación de muchas de las viviendas de titularidad pública**, son muchas las quejas que recibimos en las que nos informan de desperfectos sobrevenidos a la adjudicación, manifestando en otros casos que aunque ya lo conocían cuando se las ofrecieron, se vieron obligados a aceptarlas dado que no disponían de otra opción residencial.

Así en la queja 24/4871, nos trasladaban la situación en la que se encontraba la arrendataria de una vivienda gestionada por la Empresa Municipal de la Vivienda de Huelva, con humedades y desperfectos que repercuten en su salud y sin recibir respuesta de la administración acerca de las reparaciones solicitadas. Unas obras que se demoraron por estar tramitándose la garantía de la edificación con la mercantil adjudicataria y que tras su demora ejecutará la Empresa Municipal.

En otras ocasiones, **cuando las obras de rehabilitación han requerido el desalojo de las viviendas, hemos conocido cómo no se han ponderado los distintos recursos que pudieran ponerse a disposición de las personas afectadas**, priorizando solo la cuestión presupuestaria, sin tener en cuenta los derechos de los inquilinos a ser realojados mientras se ejecutan las obras.

En la queja 23/6295, nos informaba, tanto la inquilina de la vivienda como la alcaldesa del municipio, de la situación de indefensión en la que se encontraba esta persona, dado que AVRA no le ofrecía una vivienda de realojo en su pueblo, dificultándole así los cuidados por las personas de su entorno cercano, dado que padecía enfermedades que limitaban su autonomía.

En otras ocasiones, se dificulta la rehabilitación de los elementos comunes de los edificios conformados por viviendas de titularidad privada y otras de la Administración.

Tal es el caso de la queja 22/4332, en la que el propietario de uno de los pisos ponía de manifiesto que una serie de desperfectos del edificio había ocasionado inundaciones gravísimas *“a punto de llegar a la altura de la centralización de contadores”*. Solicitaban ayuda urgente dado que AVRA era la propietaria de 36 pisos de los 40 que tiene el edificio donde residían personas mayores y familias con menores que tienen miedo ante esta situación. Es significativo que los 4 propietarios habían accedido a la vivienda a través de la oferta de venta que le había hecho la Junta de Andalucía años atrás.

Unas obras que, según nos trasladan en este año, tienen previsto realizarse tras el requerimiento del Ayuntamiento a la comunidad de propietarios para detectar y corregir las deficiencias que presenta el inmueble. En consecuencia la Agencia ha procedido a elaborar una Memoria, contratando las obras y repercutiendo el porcentaje correspondiente en los 4 propietarios. Una intervención que bien podía haberse iniciado años antes cuando se detectó esta necesidad, evitando riesgos a sus residentes.

También son muchas las quejas en las que nos informan de las **situaciones de conflicto que se originan en edificios con viviendas de titularidad pública adjudicadas a personas que no respetan las normas mínimas de convivencia**.

Así, en la queja 23/3677, nos trasladaban que uno de los pisos pertenecía a Emvisesa, y que la inquilina tiene comportamientos que repercuten negativamente en la convivencia diaria. Tras la información aportada sobre las intervenciones realizadas, sin que diera un resultado satisfactorio, y por lo tanto dilatándose la solución del problema, esta Agencia Pública había tenido que iniciar las actuaciones previas para un desahucio de la vivienda.

Una gestión que de concluir en el sentido indicado, repercutiría positivamente en la convivencia del edificio, pero no resuelve la situación de familias muy vulnerables, en muchas ocasiones con menores, que requieren una intervención socio-comunitaria de largo recorrido.

Y por último, es quizá **la ocupación de la vivienda pública uno de los problemas de más difícil solución a los que se enfrentan sus gestores**. Una situación que una vez detectada conlleva la apertura de un expediente de desahucio por parte del organismo gestor. Las quejas más frecuentes son las que se refieren a viviendas de la Junta de Andalucía, en las que nos solicitan que intercedamos para que les permitan suscribir contrato, dado que no tienen otra opción mejor y que de ser desahuciados se encontrarían con graves dificultades al no tener redes de apoyo a las que acudir.

Como muestra la queja 24/4456, en la que la ocupante de una vivienda pública en el municipio de Jabalquinto, se negaba a abandonarla, impidiendo con ello el derecho de la adjudicataria que había propuesto el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida del municipio, también con indicadores de vulnerabilidad.

Ante esta realidad se ha puesto de manifiesto la **posición de esta Defensoría ante las ocupaciones de vivienda**, que no es otra que, entendiendo las necesidades de personas con pocos recursos económicos, no puede ampararse las ocupaciones sin título legal de una vivienda pública que ha de adjudicarse a través del Registro de Demandantes de cada municipio una vez queden vacantes.

Son situaciones que requieren, desde que se conoce el inicio de los expedientes de desahucio, que los titulares de la vivienda pública adopten iniciativas para propiciar una intervención coordinada con los Servicios Sociales Comunitarios de referencia y el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida, que ayude a adoptar las medidas necesarias para paliar la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran estas familias, conforme a las competencias de cada administración.

Una posición que concuerda con las sentencias dictadas ante la solicitud de entrada en domicilio que se realiza tras concluir un expediente de desahucio administrativo. A modo de ejemplo traemos a colación el pronunciamiento que hemos conocido en la queja antes referida, que la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía ha revocado la autorización de entrada solicitada, basada entre otras cuestiones en la necesidad de realizar *“un proyecto concreto que permita al órgano judicial conocer las medidas concretas que se iban a adoptar tras la materialización del desahucio y, en consecuencia realizar un adecuado juicio de proporcionalidad, asegurando que por los organismos competentes impidan la situación de vulnerabilidad en la fecha en que se materialice la entrada en el domicilio de la Sra. ...”*.

Se invocan en esta Sentencia, otros pronunciamientos judiciales en los que se recoge que estas medidas han de ser *“previas, simultáneas o inmediatamente posteriores al desalojo y que el órgano judicial debe considerar proporcionadas y suficientes para autorizar que se lleve a cabo el desalojo”*.

Como se puede apreciar, **la gestión del Parque Público conlleva situaciones que requieren de unos recursos adecuados al número de viviendas que se gestionan y a la complejidad de las mismas. Equipos multidisciplinares que en coordinación con otros servicios públicos puedan ofrecer la mejor gestión posible a quienes son adjudicatarios de viviendas de este parque público.**

Y todo ello, requiere **una financiación adecuada** que permita garantizar el derecho de las personas demandantes a una vivienda acorde a los principios establecidos en la Ley 1/2010, de 8 de Marzo, Reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía.

Considerando por tanto la relevancia del Parque Público para garantizar el derecho a la vivienda, al amparo del artículo 10 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre del Defensor del Pueblo Andaluz, se ha abierto la [actuación de oficio 24/9495](#) para tener un mayor conocimiento de la gestión de las viviendas de titularidad pública en las 8 capitales de provincias andaluzas, cuyo objetivo es, entre otros, satisfacer el derecho a la vivienda a las personas más vulnerables.

2.1.4.2.1.3.4. Las órdenes de lanzamiento: el último recurso al que acudir

Como ya hacíamos referencia en el informe anterior, los desahucios es el último recurso al que hay que recurrir, dado que provoca un daño que en casi todos los casos es irreparable, privando a una persona de un techo donde criar a sus hijos o donde refugiarse en la vejez.

Normalmente nos envían quejas mujeres, con familias a cargo, que nos piden ayuda ante la situación desesperada en la que se encuentran. Un ejemplo de ello es lo que nos relata la promotora de la queja 24/0818, con dos hijos con discapacidad que estaba citada para juicio, dado que son ocupantes de vivienda. Dice tener miedo a quedarse en la calle, dado que no encuentran un alquiler asequible que les permita vivir con dignidad y estabilidad.

Tras acudir a los Servicios Sociales Comunitarios de referencia, le informaron que no podían ayudarla. Se deduce de su información que con posterioridad se decretó desde el Juzgado el aplazamiento del desalojo, aunque sigue a la espera de que la propiedad vuelva a solicitarlo judicialmente. Una amenaza que provoca grandes desequilibrios en las familias, afectando especialmente a los menores.

Mencionar en este sentido las medidas acogidas al amparo del [Real Decreto-ley 8/2023, de 27 de diciembre](#), que amplía hasta el 31 de diciembre de 2024 la suspensión de los procedimientos de desahucio y lanzamientos, posibilitando a quienes estaban en estas circunstancias permanecer en la vivienda objeto de litigio.

En estos casos se daba la opción a la persona arrendataria a instar, a través de su letrado/a, un incidente de suspensión extraordinario del desahucio o lanzamiento ante el Juzgado por encontrarse en una situación de vulnerabilidad económica. Una vez presentados los escritos necesarios, el Letrado de la Administración de Justicia deberá trasladar **inmediatamente a los Servicios Sociales competentes toda la documentación y solicitará a dichos servicios informe**, que deberá ser emitido en el plazo máximo de diez días, en el que se valore la situación de vulnerabilidad del arrendatario y, en su caso, del arrendador, y se identifiquen las medidas a aplicar por la administración competente. Finalmente, **será el juez, a la vista de la documentación presentada y del informe de Servicios Sociales, quien dictará un auto en el que acordará la suspensión del lanzamiento, si se considera acreditada la situación de vulnerabilidad económica.**

Así, en la queja 24/5526 se informaba a los arrendadores de la vivienda alquilada con auto de suspensión de lanzamiento, de la [compensación a los propietarios y arrendadores por suspensión del procedimiento de desahucio y de los lanzamientos para hogares vulnerables sin alternativa habitacional](#) que tiene establecido la Junta de Andalucía, financiado con fondos estatales.

En relación a este equilibrio de fragilidades en sede judicial, que excede la competencia de esta Institución por estar siendo objeto de un procedimiento judicial (sub-iudice), esta Defensoría no puede permanecer insensible cuando es conocedora de la existencia de la ejecución de los lanzamientos autorizados judicialmente, que a la salida del inmueble no se les ofrece recursos por parte de sus ayuntamientos para asumir los costes de una vivienda ni encuentran alojamientos que puedan permitirse.

Un ejemplo es la queja 24/7327 donde se ha producido el lanzamiento de una mujer con enfermedad mental, pendiente del reconocimiento del grado de discapacidad y dependencia, y que su ayuntamiento no dispone de vivienda, ni alternativa residencial que ofrecerle.

A la fecha de este informe anual, el [Real Decreto-ley 1/2025, de 28 de enero, por el que se aprueban medidas urgentes en materia económica, de transporte, de Seguridad Social, y para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad](#), publicado el 29 del mismo mes, permitirá de ser convalidado en el Congreso de los Diputados, proteger a los hogares vulnerables frente a los desahucios y garantizar el acceso a una vivienda digna, al tiempo que se compensan los posibles perjuicios económicos a los arrendadores. Una medida prevista hasta 2028.

Y finalmente hemos de poner de manifiesto la **situación de quienes son desahuciados por impago de la hipoteca**. Ante estas situaciones, cobra una especial importancia el [Real Decreto-ley 1/2024, de 14 de mayo, por el que se prorrogan las medidas de suspensión de lanzamientos sobre la vivienda habitual para la protección de los colectivos vulnerables](#).

Una disposición que modifica el primer párrafo del artículo 1.1 de la Ley 1/2013, de 14 de mayo, al objeto de **prolongar la vigencia de la suspensión de los lanzamientos hipotecarios** sobre la vivienda habitual de determinados colectivos vulnerables por cuatro años más, hasta el 15 de mayo de 2028.

Es esta una medida, con carácter excepcional y temporal, que afectará a cualquier proceso judicial de **ejecución hipotecaria o venta extrajudicial** por el cual se adjudique al acreedor la vivienda habitual de personas pertenecientes a determinados colectivos.

Sin embargo, este Defensor cuenta con testimonios de personas que nos informan de la falta de acuerdo con las entidades bancarias, que aunque adheridas al Código de Buenas Prácticas, no parecen ofrecer alquileres sociales a sus residentes.



2.1.4.2.1.4. Segregación residencial

Tal y como se ponen de manifiesto en numerosos informes que analizan los indicadores de la vulnerabilidad, **la segregación residencial es uno de los factores que más incide de una forma más directa en la desigualdad.**

Así por ejemplo, en el Informe 2023 de Save the Children “Aquí no hay quien Viva” se aportan datos de la Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inclusión Social, referentes al **número de infraviviendas en Andalucía**, que representan el **34,4% del total de las viviendas andaluzas.**

Una situación que se agrava más aún cuando hablamos de los asentamientos informales o chabolas existentes en ciudades, a pesar de existir planes específicos para su eliminación a través de alternativas residenciales. Son los casos de los asentamientos de migrantes existentes en provincias de Huelva y Almería.

Y no hemos de olvidar que siguen existiendo campamentos de población gitana, que, si cabe, parece más difícil aún acordar medidas para su erradicación.

No obstante, quizá **la expresión más dura de la exclusión residencial sea la que sufren las personas sin hogar**, que aunque se encuentran a diario en nuestras calles y portales, parecen invisibles ante los ojos ajenos.

Unas realidades que, aún siendo diferentes en su análisis y abordaje, necesitan de intervenciones de corto, medio y largo alcance para revertirlas.

2.1.4.2.1.4.1. Barriadas de promoción pública

Las barriadas de promoción pública, construidas por la Administración Estatal principalmente a partir de los años 70, ofrecieron a muchas personas una oportunidad residencial para mejorar sus condiciones de vida. Sin embargo, la despreocupación de la Administración por las necesidades de sus residentes las convirtieron con el paso de los años en lugares incompatibles con el progreso: espacios urbanos, segregados de las ciudades de las que forman parte, con problemas de transporte urbano, sin espacios públicos adecuados a los estándares de calidad, ni equipamientos para jóvenes, y con un número muy alto de familias con escasos recursos económicos.

Ya en el informe de 2023 poníamos de manifiesto cómo en el [V Informe del Observatorio de Desigualdad de Andalucía 2023](#), se analizan aquellas áreas donde se concentran los mayores contrastes económicos y, por tanto, donde existen mayores desigualdades sociales.

En los últimos días de 2024, la asociación Pro Derechos Humanos de Andalucía presentaba el informe titulado “[Pobreza Sur 2024. Barrios olvidados](#)”. Una radiografía de la situación en la que se encuentran los barrios más pobres de Andalucía, situados en las capitales de provincia, especialmente en Málaga, Córdoba y Sevilla. Una situación coincidente con la tasa AROPE en Andalucía, que es la más alta de España.

Este informe pretende “*visibilizar la realidad de unos barrios olvidados, ignorados, vulnerables que generan para sus habitantes una ciudadanía de menor categoría que quienes residen en otras ubicaciones*”. Se trata de una pobreza territorializada y cronificada, en la que van pasando generaciones con similares indicadores de vulnerabilidad.

Una trama urbana donde se ubican viviendas antiguas, con una deficiente calidad constructiva, mal conservadas, donde viven personas con rentas muy precarias, en muchos de los casos en condiciones de hacinamiento, enfrentándose cada día a temperaturas adversas provocadas por los continuos cortes de luz.

Familias que sufren en muchos de sus miembros unas tasas de desempleo muy altas, afectando a jóvenes que parecen no tener esperanza en que su situación mejore, movidos solo por expectativas laborales cuando parece repuntar las burbujas de la construcción.

Carecen de unos servicios públicos de calidad, un transporte público accesible desde los distintos puntos del barrio, que dificultan las expectativas laborales de muchas personas, especialmente de las mujeres.

Recoge el informe que el nivel educativo es alarmante, existiendo en pleno siglo XXI un porcentaje de personas considerable que no cuenta con el graduado escolar. Y no es menos importante la salud de sus habitantes, reseñando los problemas de salud mental asociadas a muchas de estas condiciones de vida.

En estos últimos años la convivencia es uno de los problemas que más ponen de manifiesto las asociaciones de vecinos/as, llegando a *“niveles alarmantes, con entornos sucios, inseguros y donde existe una cultura de nulo respeto a las normas básicas sobre ruidos, basuras, circulación o los usos del espacio público”*.

Una realidad que requiere políticas públicas diferenciadas y adaptadas a las características de cada ámbito, dado que las existentes se han revelado ineficaces para sacar del estado en el que se encuentran muchos de estos territorios.

El informe es una radiografía de los problemas de cada barrio, realizada a través de la memoria de unas personas comprometidas con el Polígono del Valle en Jaén, Palma- Palmilla y Asperones en Málaga, Los Almendros en Almería, o los diferentes barrios de Córdoba y Cádiz. Cada uno con sus características y sus elementos comunes, compartiendo una misma línea de reflexión, el abandono que sienten de la administración y el estigma de barrio que impregna la vida diaria de sus residentes.

Desde esta Defensoría, traemos a colación algunos de los **problemas que hemos conocido a través de las quejas recibidas**.

Así destacamos la reunión mantenida en esta Defensoría con vecinos/as del Polígono Sur de Sevilla, en la que solicitaban la intervención de esta Institución para acabar con los permanentes **cortes de luz** que acarreamos graves problemas a la población en general y en especial a personas mayores, electrodependientes y familias que veían cómo solo podían disfrutar de unas pocas horas de luz al día.

Un problema que como hemos visto no se presenta en solitario, provocando un abandono del barrio de quien puede permitírselo, dado que [con la venta de un piso en el barrio, no se puede adquirir otro](#) donde la vida diaria sea más fácil.

Por otro lado, en la queja 24/2323, un vecino colindante en el barrio de Las Palmeras de Córdoba nos trasladaba los perjuicios que tenían quienes residían en edificios colindantes a las viviendas sociales, motivado por la **mala utilización del espacio público** de quienes residían en viviendas y locales comerciales de AVRA. Un problema que, no había podido ser solucionado tras intervenciones de la policía local, señalando a la Agencia como responsable por el estado de ocupación de los locales comerciales que se destinaban a viviendas de familias que no respetaban el descanso ni la convivencia en el entorno.

Y en barrios como El Puche en Almería, ya nos pusieron en conocimiento las asociaciones de vecinos a final de 2023 el **deterioro urbano** que tiene el barrio, sin nuevas intervenciones que sustituyan las infraviviendas del denominado Puche centro, con unas viviendas y espacios comunes muy deteriorados en el Puche Sur, que al ser de propiedad de las familias no se sienten con capacidad para autoorganizarse y concurrir a las convocatorias de rehabilitación y unos espacios públicos muy degradados.

Una realidad que parece no solucionarse a pesar de la implementación de actuaciones contempladas en los Planes Locales de intervención en el contexto de la [“Estrategia Regional Andaluza para la cohesión e inclusión social. Intervención en zonas desfavorecidas”](#) (Eracis, en adelante) que tiene como objetivo actuar *“sobre las zonas de los pueblos y ciudades donde se registran situaciones graves de exclusión*

social y/o donde existen factores de riesgo (...) a fin de transformar la visión que se tiene sobre estas zonas y viceversa, de forma que se promueva la eliminación de la territorialidad como un factor de exclusión”.

Conscientes de la importancia de cada ayuntamiento en la consecución de estos objetivos, se prevé que sean los Planes de Intervención Local los que, tras un estudio pormenorizado sobre las causas de exclusión de cada territorio, propongan áreas de intervención que, con un enfoque comunitario, **sitúan la gobernanza en las entidades locales** (Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales) **como vertebradoras del desarrollo comunitario**.

Tras años de trabajo, la [ERASCIS PLUS](#), es una nueva oportunidad que ofrece dar continuidad a las intervenciones públicas hasta 2028, aportando nuevos recursos y métodos de trabajo, al mismo tiempo que se ha de corregir los obstáculos que impidieron transformaciones reales.

Conscientes en esta Defensoría de la importancia de la empleabilidad para las personas que residen en estos barrios, no hemos de olvidar que es un eje vertebrador de estas mejoras apostar por actuaciones de carácter urbano que incidan en la mejora de las condiciones de habitabilidad, tanto en el espacio privado de las viviendas como en los elementos comunes de los edificios y el espacio público.

Unas actuaciones que se han de integrar como objetivo prioritario en las medidas del Plan Local de intervención de cada ayuntamiento, y que han de ser coordinadas en los órganos de gobernanza del mismo.

A este respecto, se contempla en el **Plan Vive en Andalucía de vivienda**, rehabilitación y regeneración urbana de Andalucía 2020-2030, ([Decreto 91/2020, de 30 de junio](#)), la atención que merecen las zonas más desfavorecidas de Andalucía, definidas en la “Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inclusión Social” (ERACIS). Ámbitos en los que se concentran situaciones de exclusión social, “*que dificultan gravemente el acceso a los derechos del estado del bienestar*”.

Por tanto consideramos que siendo **los Planes Locales una buena práctica de intervenciones públicas**, dado que prioriza el trabajo conjunto de los profesionales de las distintas administraciones públicas y entidades, para la consecución de los objetivos perseguidos, **es necesario poner el acento en la incorporación en los órganos de gobernanza de estos Planes, a aquellas Administraciones locales o autonómicas con competencias en materia de urbanismo, obras públicas y vivienda, que propicien este cambio, así como de la ciudadanía como protagonista**.

2.1.4.2.1.4.2. Sinhogarismo y exclusión residencial, dos conceptos complementarios sobre la realidad de las personas sin hogar

El sinhogarismo, considerado como aquella situación en la que se carece de vivienda, es una expresión de un concepto más amplio y complementario como es la exclusión residencial referida a una condición estructural que está en la base de dicha carencia de vivienda. La primera requiere la necesidad de acceder a este recurso; la segunda, la necesidad de garantizar su inclusión social como medio de recuperarla y retenerla.

Términos que incluye la ponencia de Marije Goikoetxea Iturregui, sobre la [Necesaria visión ética de la importancia de la vivienda en el desarrollo integral de las personas, especialmente en grupos vulnerables](#), que nos parece muy oportuna para hacer una radiografía de las principales causas de esta realidad. Una intervención en el marco de los cursos de verano 2023 del Ararteko.

Es también oportuno referirnos al concepto de exclusión residencial definida por la [tipología ETHOS](#), que es tomada como referencia en la mayoría de los censos realizados a nivel nacional y europeo, proporcionando un marco común a través del cual pueda debatirse sobre las causas y soluciones para abordar estas casuísticas y, en concreto, la de las personas sin hogar.

Entre las principales causas que se recogen en el mencionado informe, están la ausencia de recursos económicos, problemas asociados a una situación administrativa irregular, vinculada en la mayoría de los casos a la pérdida de oportunidades laborales, conflictos familiares y de ruptura conyugal, problemas laborales asociados a situaciones de paro o precariedad laboral, así como problemas de adicciones a diversas sustancias. Unas situaciones que se ven agravadas cuando concurre alguna patología asociada a la enfermedad mental.

De las quejas recibidas de asociaciones que trabajan con personas sin hogar y personas sensibilizadas con esta problemática se ha constatado que estas causas son comunes en cada territorio, si bien difiere la problemática en concreto de las diferentes respuestas dadas por las administraciones.

Así, referido a la ciudad de **Granada**, se recibieron **quejas de asociaciones que ponían de manifiesto la desprotección que tenían las personas sin hogar que residían en esta localidad**. Una información que propició una reunión con estas asociaciones, en la que nos exponían, que desde hace años van empeorando las respuestas que se ofrecen desde las administraciones, siendo las entidades de la sociedad civil, las que tienen que buscar soluciones a las distintas situaciones que se producen.

Ante las cuestiones trasladadas, en el mes de junio se abrió la [actuación de oficio 24/4641](#) dirigida al Ayuntamiento de Granada para que nos informara acerca del diagnóstico, así como los recursos de los que disponen para desarrollar los programas diseñados a tal efecto, y si consideraban que los mismos eran los adecuados a las necesidades que les transmitían estos colectivos.

Entre las principales dificultades detectadas por estos colectivos estaba la dispersión de los recursos asistenciales por todos los barrios de la ciudad que conlleva que las personas usuarias deambulen de uno a otro para cubrir sus necesidades, dificultando su uso y la atención necesaria. Planteaban también que desde el Centro de Orientación y Atención Social para Personas Sin Hogar (Coaspsh), no se estaba ofreciendo una respuesta rápida a la necesidad de alojamiento a las mujeres, siendo algunas de ellas muy jóvenes.

Con posterioridad se registró la queja 24/0915, en la que nos ponían en conocimiento que en los últimos meses habían fallecido 3 personas en la calle por falta de recursos, y entendiendo que siendo la atención a las personas en situación de calle una cuestión de “derechos, de igualdad y de justicia, en Granada” se solicitaba la colaboración del Hospital Virgen de las Nieves para conocer los protocolos de actuación para atender estas situaciones.

Por lo que respecta a los protocolos del centro hospitalario, nos trasladan que tras valorar los casos atendidos de las personas en situación de calle, se coordinan con los centros de referencia en los que se atienden a personas sin hogar. Y que a partir de abril de 2024, de forma conjunta con el equipo de trabajo social del Hospital, se dio a “*conocer al personal de urgencias los recursos disponibles, no solo del hospital, sino del ayuntamiento (Coaspsh), Consejería y otras organizaciones sin ánimo de lucro*”. Una guía de recursos que se encuentra disponible para consulta de todos los profesionales de la Unidad y en los puntos de admisión de Urgencias.

Por su parte, asociaciones de **Cádiz** también pusieron en conocimiento de esta Defensoría la **difícil situación en la que se encuentran las personas sin hogar** que habitan en la capital gaditana, en este caso, señalaban que la desprotección venía ocasionada por la escasez de plazas de acogidas disponibles, así como por el sistema rotatorio establecido para el alojamiento de cada persona sin hogar, que solo permite pernoctar en el albergue municipal un máximo de días concreto, seguido de 3 meses más de estancia en la calle.

Transmitían que hay personas que, de manera clara y urgente, necesitan alojamiento por un tiempo superior a siete días, por lo que requerían aumentar la estancia en el alojamiento alternativo, siendo su petición denegada y, por ende, situándose a estas personas en una posición de extrema vulnerabilidad.

Unas circunstancias que se volvieron aún más complicadas dado que se tuvo conocimiento por los medios de comunicación del fallecimiento de una mujer con múltiples problemas de salud y movilidad a la espera de encontrar plaza en el albergue municipal de Cádiz.

Unas circunstancias que propiciaron la [actuación de oficio 24/5862](#) dirigida al Ayuntamiento de Cádiz, cuyo informe ha sido objeto de una reunión con el alcalde de la ciudad. En la citada reunión, se puso el acento en aquellas cuestiones que se echaban en falta en el diagnóstico aportado, que a juicio de esta Defensoría, carece de datos para poder programar actuaciones que se adecúen al perfil de estas personas. Se deducía del informe analizado una falta de previsión para atender a mujeres que duermen en la calle, a quienes cuentan con alguna discapacidad, así como a quienes presentan alguna enfermedad o que hayan pasado por el hospital y sean dadas de alta.

Tras poner de manifiesto la colaboración entre ese Ayuntamiento y esta Defensoría para profundizar en esta realidad, el Ayuntamiento se ha comprometido a enviar un informe completando la información aportada.

Y por último, reseñar **los problemas que nos pusieron de manifiesto numerosas personas residentes en el barrio de La Macarena (Sevilla), así como por quienes se encuentran en situación de sinhogarismo y acceden a recursos ubicados en el mismo, que nos trasladaban una serie de irregularidades en el funcionamiento de éstos.**

En los escritos provenientes de los/as vecinos/as del barrio, nos trasladan que en su distrito se encuentra el 80% de los recursos destinados a las personas sin hogar, y que son más de 400 personas las que buscan plaza en los centros, no teniendo acceso a ellas todos los solicitantes, por lo que, finalmente, algunos/as terminan haciendo un mal uso de los espacios públicos, perjudicando así a quienes tienen su vivienda ubicada en el barrio.

Una situación que decían haber puesto en conocimiento del Ayuntamiento, con el objetivo de que se implementen acciones encaminadas a evitar los efectos negativos antes expuestos, sin que se hubiese realizado nada al respecto.

Ante estas situaciones se conoció a través de los medios de comunicación la atención prestada a estas personas desde los recursos municipales, poniendo de manifiesto la importancia de las unidades de calle y que para 2025 se abrirían dos centros nuevos, dotados de un nuevo personal que permitirían mejorar la atención a quienes se encuentran en esta penosa situación.

Una información que se recogió en la [queja de oficio 24/10414](#) dirigida al Ayuntamiento de Sevilla en la que se solicita información sobre la posible apertura de los dos nuevos centros, y también sobre la idoneidad de los existentes, su financiación, las áreas de mejora y los planes de erradicación del sinhogarismo con los que cuenta.

Hemos de hacer igualmente mención de la aprobación de la [Estrategia de Atención a Personas Sin Hogar en Andalucía 2023-2026](#), publicada en el BOJA el 27 de diciembre de 2023. Alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, tras un análisis de los datos más significativos sobre el número y características de las personas sin hogar, principalmente en las capitales de provincia, propone 20 programas en los que se agrupan 100 medidas de actuación que surgen para hacer frente a los principales retos sociales en la atención a las PSH, reduciendo el sinhogarismo en Andalucía a través de un nuevo sistema de atención y prevención.

2.1.4.2.1.4.3. Asentamientos humanos informales

Otra de las categorías de exclusión residencial definidas por la metodología ETHOS, es aquella que agrupa a personas “con vivienda inadecuada”, que habitan en casas móvil, caravana, chabola, pisos o edificios ocupados o alojamientos que carecen de elementos mínimos de habitabilidad o padecen un hacinamiento extremo.

En consonancia con esta definición, analizaremos en este epígrafe las situaciones de asentamientos de personas que residen en chabolas ubicadas en distintos territorios de Andalucía. Principalmente los asentamientos de personas migrantes en las provincias de Huelva y Almería, así como otros referidos a población gitana, que persisten en nuestro territorio. Ambas realidades son situaciones cronificadas en el tiempo, y conocidas por la administración andaluza.

2.1.4.2.1.4.3.1. Asentamientos chabolistas de personas migrantes

En los sucesivos informes de esta Defensoría se viene dando cuenta del abordaje de esta Institución basada en una estrategia de trabajo sobre el análisis de los factores que han provocado la cronificación de los asentamientos en la provincia de Huelva y Almería, el papel que han desempeñado los distintos agentes implicados en esta realidad, así como de las distintas iniciativas que se han impulsado para la **eliminación de los asentamientos a través de alternativas de alojamiento**.

Una realidad que se concentra especialmente en los municipios de Lepe, Moguer, Lucena del Puerto y Palos de la Frontera en Huelva, y Níjar en Almería. [En el Informe Anual 2022](#), tras una descripción de esta realidad y del seguimiento que se hizo desde esta Defensoría, se puso de manifiesto los avances que se habían producido en las intervenciones de las administraciones, así como los problemas que, en aquel año, entendíamos que dificultaban la eliminación de estas chabolas.

Hemos de tener en cuenta que, con las diferencias de unos asentamientos a otros, comparten características en común, dado que en estos poblados chabolistas se concentran muchas personas jóvenes, procedentes de países africanos, mayoritariamente hombres, y en muchas ocasiones llevan residiendo más de tres años.

Mayoritariamente son temporeros del campo, en una mayor parte con permisos de trabajo, aunque también buscan estos alojamientos otras personas migrantes que encontrándose sin hogar, la chabola es una mejor opción que cualquier plaza o portal de las ciudades. Es paradójico que en las ciudades donde hay poblados chabolistas no se detectan situaciones de sinhogarismo en personas migrantes.

Tras dos años en los que hemos visitado el territorio y mantenido reuniones con equipos municipales y asociaciones del tercer sector que trabajan con esta realidad, nos dirigimos a los ayuntamientos antes citados en las [quejas de oficio 24/4639](#) y [24/5666](#) a los efectos de poder documentar cómo se están materializando estos retos y qué problemas encuentran para que tras más de tres años de trabajo no se haya podido mejorar la situación de estas personas.

Destacamos en este año 2024, algunas de las **cuestiones que estima esta Defensoría son relevantes para implementar estos procesos**.

1.- Los ayuntamientos deberán conformar equipos interdisciplinares que trabajen desde el diagnóstico hasta los desalojos y posterior seguimiento del territorio.

En este sentido, hay ayuntamientos como Lepe o Moguer que han asumido con recursos propios y apoyos puntuales de otras administraciones estos equipos, habiéndose obtenido resultados satisfactorios.

Hemos de tener en cuenta la importancia de estos referentes como mediadores interculturales entre la población residente y la administración, poniendo en valor desde esta Defensoría la actividad de pedagogía del hábitat que se ha llevado a cabo en Moguer para facilitar a quienes pasan a residir en una vivienda un tránsito que les permita disfrutar de un techo digno, y la mediación de Lepe con empresas del sector agrícola para que ofrecieran alojamiento a personas del asentamientos que trabajan en las fincas.

Detectado a través de sus informes las dificultades encontradas para mantener estos equipos año tras año, especialmente aquellos que tienen menos capacidad económica, es primordial que desde la Administración Estatal y Autonómica se vertebren líneas de financiación a corto y medio plazo que trabajen

en esta realidad, evitando que se frustren las iniciativas puestas en marcha para la erradicación de los asentamientos en los municipios.

Consideramos necesario que se apruebe un Plan de Erradicación del Chabolismo, participado con entidades del tercer sector y la población destinataria

2.- Las administraciones intervinientes, tanto de ámbito estatal, autonómico y local, deberán comprometerse para dotar estas intervenciones de unas fuentes de financiación plurianual.

En este sentido el Ayuntamiento de Nijar nos trasladaba en la visita realizada en el pasado mes de junio, que por las dimensiones y características propias que tienen los poblados chabolistas en el municipio, su ayuntamiento no dispone de medios económicos para asumir esta realidad. Unas dificultades que igualmente nos ponen de manifiesto el resto de ayuntamientos y en especial Lucena del Puerto, un ayuntamiento pequeño que necesita apoyo de otras administraciones.

Relacionado con esta problemática hemos conocido en este año, cómo la financiación del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 se ha visto frustrada por la sentencia que daba la razón al Ayuntamiento de Lucena del Puerto, que impugnaba el convenio suscrito entre este Ministerio, Junta de Andalucía y los Ayuntamientos de Lepe y Moguer, basado en la falta de concurrencia de la convocatoria.

Dicho esto, una vez transcurridos más de cuatro años desde que se puso en evidencia la situación de las personas que residían en los asentamientos a través del informe del Relator de Naciones Unidas, esta Defensoría considera necesario que, se apruebe un Plan de Erradicación del Chabolismo, participado con entidades del tercer sector y población destinataria, incorpore el diagnóstico de partida, así como las actuaciones necesarias para asumir la erradicación de estos asentamientos a través de opciones residenciales adecuadas a las necesidades de la población destinataria, identificando los recursos necesarios para ello y las fuentes de financiación que garantice el buen fin de esta realidad, evitando que vuelva a producirse.

3.- Buscar fórmulas alternativas de gestión para poner en funcionamiento los equipamientos construidos con presupuesto público.

Es el caso del alojamiento construido en Nijar, en el paraje denominado Los Grillos, con una capacidad para 120 personas, financiado con cargo al Plan Vive 2020-2030 de la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda. Un edificio que, como pusimos de relieve en informes anteriores, se preveía sirviera de alojamiento a las personas desalojadas del asentamiento el Walili en el año 2022 y que a la fecha de este informe sigue sin ponerse en uso. En este caso según nos indica el Ayuntamiento por no encontrar un gestor que lo asuma.

Igual sucede con el equipamiento construido en Lucena del Puerto, con 36 plazas. que una vez construido, con cargo a la línea 6 de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familia e Igualdad, tampoco puede ser puesto en funcionamiento por las mismas razones antes apuntadas.

Una cuestión que requerirá que las administraciones busquen fórmulas que permitan asumir a los ayuntamientos la gestión directa hasta tanto sea viable que un operador externo pueda asumirla a través de los procedimientos establecidos.

Igualmente hemos conocido las **dificultades para el desalojo voluntario de chabolas una vez construidos equipamientos para esta finalidad con financiación pública.**

Es el caso del alojamiento construido en Lepe con las subvenciones de la línea 6 de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familia e Igualdad, en funcionamiento desde el mes de mayo a través de la



gestión de la Fundación SAMU. Con una capacidad para 152 personas, repartido en 38 habitaciones compartidas, se pretende que sea un recurso de paso para los usuarios de servicios que cuenten con un alojamiento definitivo.

Hemos tenido conocimiento de que no llega a tener una ocupación total, dado que no hay personas voluntarias que opten por trasladarse al mismo. Siguen residiendo en los asentamientos y no se quieren trasladar a estas instalaciones.

Una dificultad que también reflejamos en informes anteriores, en ese caso en relación al equipamiento construido por la Asociación Asnuci, a través de crowdfunding y que tras la campaña quedaban camas vacías. Todo ello a pesar de que en ambos casos el precio de referencia era de 5 euros la noche.

4.- Necesidad de que se apruebe el Plan EASEN, que permita a la Junta de Andalucía contar con una estrategia global y territorial para abordar la eliminación de los asentamientos.

Un documento que, respetando la autonomía local, genere sinergias para involucrar a todos los agentes implicados (administraciones, tercer sector, empresariado, migrantes) en la implementación de este Plan y en su seguimiento.

En julio de 2023, el Consejo de Gobierno aprobó la formulación del primer Plan Estratégico para la erradicación de asentamientos informales e infraviviendas y la inclusión social de personas residentes en zonas agrícolas de Andalucía conformados por población migrante.

El I Plan EASEN tiene como objetivo diseñar propuestas y coordinar a las distintas administraciones públicas para la integración residencial y sociolaboral de las personas que residen en dichos asentamientos. Durante 2024, se tiene constancia de que desde el gobierno autonómico se ha estado trabajando con el diseño de este Plan, habiendo convocado distintos grupos de trabajo para determinar el contenido del mismo.

Y puesto que se contempla que cada Ayuntamiento debe redactar también un Plan Local que contenga los elementos necesarios para abordar esta realidad, es prioritario que se concluya y apruebe definitivamente el I Plan EASEN como marco de referencia para el resto de agentes intervinientes y se refuercen las líneas de colaboración con el Es-

tado para que con una colaboración leal y productiva se implementen buenas prácticas que sirvan de referencia en casos similares.

2.1.4.2.1.4.3.2. Asentamientos chabolistas de población gitana

Como decíamos en un inicio, en pueblos de Andalucía siguen existiendo poblados gitanos que bien han sido contruidos con materiales de mala calidad en terrenos no urbanizados, bien se han agrupado entorno a alguna cortijada o edificación ya existente.

A modo de ejemplo, haremos referencia al denominado asentamiento “Las casillas” situado en la vía de Torre del Mar, en el municipio de Vélez Málaga (Málaga), donde residen familias de etnia gitana, conformadas por una población muy joven con numerosos menores. Según la información de la que disponemos, estas familias residen en un entorno carente de servicios urbanos, en infraviviendas, sin servicios básicos, ni condiciones de habitabilidad, espacios no adecuados para la vida de las personas donde además hay un buen número de menores.

Una situación que propició la apertura de la [queja de oficio 23/7319](#) en la que se solicitaba al ayuntamiento información acerca de los proyectos de intervención que se estaban haciendo para atender las necesidades de estas personas, así como las actuaciones de coordinación con otras administraciones para eliminar las condiciones de infravivienda.

En el informe recibido en 2024 manifiestan que, en el poblado residen 35 unidades familiares, con una red de apoyo considerable, compuestas por 118 personas de las cuales 57 son menores de edad, ninguno de ellos declarado en riesgo y 6 personas con discapacidad reconocida. Y que se les atiende con todos los recursos disponibles de carácter individual y familiar adecuados a cada familia. Si bien también nos transmitía que estas son las actuaciones que se pueden implementar hasta tanto *“no se desarrollen actuaciones globales e integrales encaminadas al único propósito de la eliminación del asentamiento y realojo de sus habitantes, que incluyan todos los operadores que intervienen en el núcleo (... salud, educación, vivienda pública)”*

Y dado que nos transmitían desde el Ayuntamiento que tras recibir la actuación de oficio, se estaban llevando a cabo *“contactos con los diferentes agentes que pudieran estar implicados en una solución definitiva para el núcleo (diferentes consejerías y entidades del sector público de la Administración Autonómica, entidades del tercer sector, propietarios en los que se encuentran los terrenos, etc)”* y que se han mantenido algunas reuniones con profesionales y directivos de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA), orientadas a encontrar soluciones habitacionales, dentro del parque público de viviendas que esta entidad tiene en el municipio y en coordinación con el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida”, y no habiendo tenido resultado satisfactorio, se habían programado otros encuentros entre el Alcalde y AVRA en Málaga para retomar esta cuestión.

Otra de las cuestiones que se ha tratado en este año 2024, es la situación en la que están un grupo de familias, gitanas rumanas, residentes junto a instalaciones de un cortijo de Jun (Granada), de que ya en 2023 nos informaba Médicos del Mundo en Granada en la queja 23/7559, de que carecían de agua potable, retrasándose la ejecución de una conducción de agua, una cuestión que fue solventada por la Delegación Territorial de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda y aprobado en sesión plenaria el 23 de mayo de 2022.

Tras este acuerdo, considerando esta Defensoría que se había solucionado el problema, con posterioridad nos informa la entidad de que no se habían iniciado las obras, siendo imprescindible, debido a la situación de especial vulnerabilidad y total desprotección a la que se enfrentaban las personas allí asentadas.

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, 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 SSSCC 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 permitan a sus profesionales enfrentarse a las distintas problemáticas con las herramientas necesarias.