



### 3.3.11 Desistimiento

En **Dependencia y Servicios Sociales** han ascendido a un total de 138 las quejas no admitidas por esta causa. Destacamos, entre éstas, los casos en los que se planteaba la demora en la revisión de grado o el reconocimiento de una persona dependiente o su disconformidad con el mismo (queja 14/5600, queja 14/5730, queja 15/0499, queja 15/2029, o queja 15/4838). También en asuntos relacionados con el reconocimiento y/o abono del salario social (queja 14/5314, queja 14/5822, queja 14/6045, queja 15/1906, queja 15/2107, queja 15/2313, queja 15/2981 o queja 15/2982), la queja 14/1155 en relación con la retirada del servicio de ayuda a domicilio municipal al tío de la interesada, y la queja 15//2985 en la que un padre solicitaba ayuda para su hijo adicto a las drogas y con problemas mentales.

## 2. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

### 2.2 Datos estadísticos sobre las consultas

#### 2.2.4 Distribución de consultas por materias

Los datos que se extraen de los cuadros sobre temáticas tratadas en las consultas gestionadas a lo largo del año 2015 confirman que los asuntos relativos a los derechos sociales y los problemática de la ciudadanía para acceder a los servicios sociales son los que han experimentado un mayor crecimiento, habiéndose duplicado con respecto al año anterior.

##### 2.2.4.1 Personas en situación de pobreza y exclusión social

En 2015 se ha producido un aumento considerable de las consultas relacionadas con las prestaciones del Programa de Solidaridad, conocidas popularmente como Salario Social. Dichas peticiones de información vienen motivado fundamentalmente por las demoras de más de un año que se están produciendo en el reconocimiento de dichas prestaciones en las provincias de Cádiz, Sevilla, Málaga y Córdoba.

La situación es desesperante para muchas familias que ven como el único ingreso que pueden tener derecho a percibir no se abona y se incumple los plazos establecidos por las disposiciones en vigor. En este mes de Enero hemos realizado un **comunicado** solicitando medidas excepcionales para resolver este grave problema.

En este aspecto nos interesa resaltar algunos de los comentarios de los ciudadanos que se dirigen reclamándonos nuestra ayuda para resolver su problema de falta de ingresos: *“yo estoy desesperada me va a dar algo con tanta crisis de ansiedad, si no fuera por mis niños lo juro por Dios que ya no estaría en este mundo”; ¿Si no me ayudan ustedes, quién me va a ayudar?. “Estoy a punto de quedarme en la calle y nadie hace nada por nosotros..” “He solicitado la prestación hace más de 14 meses y nadie me contesta, intento llamar por teléfono y nadie me contesta. Pregunto a la trabajadora social y me dice que no hay dinero, ya no puedo más. Acudo a vosotros porque sois mi última esperanza”*.

También es de destacar el grave problema que supuso la suspensión de los pagos de la citada prestación en el mes de Mayo en Sevilla, debido a la modificación de la aplicación informática y que hizo que no se continuaran los pagos de prestaciones reconocidas durante tres meses. La situación creó gran alarma en nuestras redes sociales y fue otro de los motivos de mayor número de llamadas y de situación de preocupación de nuestros ciudadanos. ya que dichos ingresos resultan imprescindibles para el sostenimientos de las familias debido a las enormes dificultades que están atravesando.

Ante la grave situación por las que atravesaban dichas familias, realizamos una intervención de la Institución ante la Delegación Provincial que posibilitó que en el mes de Agosto se reanudarán dichos pagos.