



3. QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS

3.2 De las quejas remitidas a otras instituciones similares

3.2.2 Dependencia y servicios sociales

En materia de **Dependencia y Servicios Sociales** un total de 6 quejas han sido remitidas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales. En Dependencia, la queja 15/4704, en la que se planteaba la expulsión de discapacitadas intelectuales de un piso tutelado, dependiente del IMSERSO.

En asuntos relacionados con servicios sociales se remitieron la queja 15/0559 por el suplemento en el precio de las habitaciones individuales en viajes que organiza el IMSERSO para el caso de las personas que viajan solas; la queja 15/4956 en relación con la solicitud de reintegro de subvención concedida a una Asociación de Familias de Personas con Discapacidad Intelectual, que gestionaba varios centros y programas, y desde 2009 estaban preparando el proyecto del centro para adultos con discapacidad intelectual; la queja 14/5812 ante la devolución exigida por dicho Ministerio de Empleo y Seguridad Social por pago de la prestación de desempleo; la queja 15/4299, en la que una persona solicitaba nuestra mediación ante la Asociación Española del Cáncer al considerar que había sido expulsado por interponer denuncias sobre supuestas irregularidades en la financiación de las actividades de la AECC. Se había dirigido a la citada Subdelegación, sin respuesta.

3.2.11 Urbanismo, obras públicas y transporte

También se ha remitido a la Defensora del Pueblo la queja 15/2690 en la que el reclamante, Vicepresidente de una asociación de personas con y sin diversidad funcional, nos exponía que una de sus asociadas sufrió una discriminación a causa de su discapacidad al solicitar un **autobús adaptado** para el trayecto Sevilla-Plasencia (Cáceres) que cubre una determinada empresa concesionaria, único medio de transporte entre dichas localidades ya que no hay tren. El caso es que, tras avisar con antelación que deseaba viajar el día 29 de Mayo de 2015 y realizar diversas gestiones, finalmente le indicaron que no había vehículo adaptado. Por ello, pedía nuestra intervención para que fuera aplicado el Decreto 293/2009, de 7 de Julio, por el que se aprueba el reglamento que regula las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía, y no se produzcan este tipo de discriminaciones. La línea de autobuses Sevilla-Plasencia queda fuera de los límites de nuestra Comunidad Autónoma. Por tal motivo se procedió a la mencionada remisión.

3.3 De las quejas rechazadas y sus causas

3.3.1 Quejas anónimas

En materia de **Dependencia y Servicios Sociales** tenemos la queja 15/0465, en la que se denunciaba anónimamente irregularidades cometidas en el Ayuntamiento de Cogollos de la Vega concretadas en la contratación arbitraria de auxiliares para prestación del SAD, intento de privatización de este servicio y adjudicación de contratos del programa empleo joven, asimismo, a familiares.



3.3.2 Duplicidad

En asuntos sobre **Dependencia y Servicios Sociales** nos encontramos con 8 quejas que no han sido tramitadas por este motivo. La queja 15/3510 (que solicitaba la resolución del expediente de dependencia de su madre), la queja 15/0140 (al no poder disponer de los ingresos de su tía para afrontar los gastos de la Residencia de Mayores en la que estaba ingresada); y la queja 15/4353, la queja 15/4703, la queja 15/3042 y la queja 14/5078.

3.3.3 No irregularidad

En asuntos sobre **Dependencia y Servicios Sociales** nos encontramos con 30 quejas. Así ocurría sobre los pagos fraccionados, en materia de dependencia, ya fuesen los abonos correspondientes a la anualidad de 2014, a la de 2015, o a los herederos, encontrándonos con numerosas quejas, entre las que cabe citar, para el primer caso, la queja 14/4908 o la queja 15/0835; para el 2º caso, la queja 15/2641 y para el tercer supuesto, la queja 14/5141, queja 15/2712, queja 15/2907, queja 15/3746, queja 15/3991, queja 15/4514, o la queja 15/4517. En esta materia, se les informaba a los interesados del plan de actuación de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, consistente en que respecto de la anualidad de 2014, ya vencida, se procedería a su abono en el mes de marzo de 2015, aún cuando era posible que se prolongase la actualización de la deuda hasta el mes de abril. Respecto del pago fraccionado que vencía en el mes de marzo de 2015, se fijaría un calendario de pago para su liquidación, que permitiera abonar la deuda en prorratas mensuales durante el año 2015. En cuanto a la deuda a favor de los herederos de los dependientes fallecidos, la Administración alegaba estar realizando los trámites que permitieran la cuantificación total de la deuda, constatando previamente en los expedientes el cumplimiento de los requisitos y la constancia de hallarse completa la documentación requerida, manifestando el propósito de proceder a su liquidación íntegra durante el año 2015. En todo caso, se avanzaba que existiría un primer abono por este concepto en la nómina ordinaria del mes de marzo. En conclusión, el propósito era cumplir la deuda total procedente de ambos conceptos en el período marzo a diciembre de 2015, este último incluido.

También se planteó que el abono de los atrasos se hiciera de una sola vez (queja 15/5139). Casos en los que no se está de acuerdo con la prestación reconocida (queja 14/5948) o en los que se ha solicitado la revisión de PIA (queja 15/1740), el reconocimiento de discapacidad (queja 15/2370) o la instalación de teleasistencia (queja 15/0438) pero la Administración aún estaba en plazo de resolver. También ante la denegación de grado de discapacidad (queja 15/1634) o por la disconformidad ante la denegación de la invalidez no contributiva tras una revisión del grado de discapacidad (queja 15/3701); ante la solicitud no atendida, en varias ocasiones, para obtener la tarjeta "andaluciajuntasesentaycinco" (queja 15/0100), debiendo informar al interesado que para poder ser titular de la misma era requisito imprescindible tener 65 años cumplidos, que, a la fecha de presentación de la queja, no cumplía, debiendo formalizar la correspondiente solicitud una vez que alcanzase dicha edad.

Y en cuestiones relacionadas con el retraso en el abono del salario social, ya sea de unos o varios meses, (queja 15/1902 y queja 15/3608); o cuando se ha venido percibiendo y se ha empezado a trabajar, siendo lo previsible que se le suspenda el salario social en el momento que dicha información llegue al órgano gestor cuando crucen los datos, pues en la propia normativa que regula el programa se especifica que es incompatible con otras ayudas (queja 15/2458); o pedir el pago con carácter retroactivo y los intereses demora en la solicitud del salario solicitado hacía varios meses, a lo que hubimos de informar que el apartado 3 del artículo 6 del Decreto 2/1999, de 12 de enero, por el que se regula el Programa de Solidaridad de los Andaluces para la erradicación de la Marginación y la Desigualdad en Andalucía, especifica que el Ingreso Mínimo de Solidaridad se devengará a partir del día siguiente a la fecha de la resolución por la que se efectúa el reconocimiento de dicha prestación, y su duración máxima será de seis meses. Por lo tanto será a partir de la fecha de la resolución concediendo la admisión a dicho Programa con el reconocimiento de la prestación y no antes cuando se empezarían a contar los plazos (queja 15/5181).



3.3.4 Jurídico-privadas

En **Dependencia y Servicios Sociales** han sido 3 las quejas inadmitidas por este motivo. Así ocurría en la queja 15/2867, (por insuficiencia de la pensión compensatoria vitalicia de 300 euros en su proceso de divorcio).

3.3.6 Sub-iudice

En **Dependencia y Servicios Sociales** no se admitieron 2 quejas por este motivo.

3.3.7 Sin interés legítimo

En asuntos sobre **Dependencia y Servicios Sociales** han sido 4 quejas las que por este motivo se inadmitieron. En la queja 15/0654, se planteaba la necesidad de una plaza en residencia para el hijo, autista, de una vecina, enferma y sin familia, que ahora ocupaba una plaza de unidad de día por no haber plazas concertadas; en la queja 15/4188 y la queja 15/4405, se solicitaba que investigásemos sobre la atención prestada a una persona sin hogar, tanto en el Albergue Municipal como en el Hospital Universitario Virgen Macarena, a raíz de una presunta agresión que sufrió la misma.

Y la queja 15/4860, en la que un candidato al Congreso de los Diputados por Sevilla instaba a esta Defensoría a que tomase medidas ante la administración de la Junta de Andalucía y Ayuntamiento de Sevilla, ante la situación de desamparo en la que se encontraba el “colectivo de personas sin techo”. De sus manifestaciones, se deducía que presuponía que esta Institución permanecía inactiva ante el drama humano y el desamparo en el que se encontraba el colectivo de personas sin hogar de la ciudad de Sevilla. Nada más lejos de la realidad, por cuanto que la preocupación por la situación de las personas que viven en la calle, desde hace años, ha sido objeto de especial atención por parte de la Institución para conocer qué respuestas han venido dando las administraciones y la sociedad para ayudar a estas personas y pedir la puesta en marcha de medidas adecuadas para este colectivo. Se le informó ampliamente de las distintas actuaciones llevadas a cabo y se le indicó que seguiríamos llevando cuantas considerásemos pertinentes como garantes y defensores de los derechos sociales de los ciudadanos y ciudadanas de Andalucía y, especialmente de las personas más vulnerables.

3.3.8 Sin recurrir previamente a la administración

Por esta causa, en materia de **Dependencia y Servicios Sociales**, se han inadmitido 20 quejas, por temas relacionados con acceso a las prestaciones de dependencia (la queja 15/2457, la queja 15/0632 o la queja 15/071).

Y en temas relacionados con el salario social, ya sea pidiendo su concesión (queja 14/5168, queja 15/0736), su abono íntegro (queja 14/5519), la modificación normativa en lo que a unidades familiares unipersonales se refiere (queja 15/3009) o la inclusión de los extranjeros en el Programa de Solidaridad, Decreto 2/1999, (queja 15/5137).

3.3.9 Sin pretensión

Sobre **Dependencia y Servicios Sociales** esta causa de inadmisión se ha aplicado a 6 quejas. Destacamos la queja 14/4762 en la que una plataforma de afectados por los atrasos de la Ley de la Dependencia en Andalucía pedía soluciones a problemas diversos, tanto los que persistían, como otros adicionales que iban surgiendo y venían a añadirse a los anteriores. También la queja 15/1738, expresando que el Sistema de la Dependencia quedaría afectado por el despido de personal de los Servicios Sociales en la Diputación de Sevilla, respecto de los municipios de población inferior a los 20.000 habitantes.



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.