



1.3.1 Introducción

Los problemas de exclusión social, vulnerabilidad y pobreza, derivados de la persistente crisis económica que venimos padeciendo, han dado paso a un nuevo escenario social que hacen aún más necesarias si cabe, las políticas de intervención pública encaminadas a la reducción de la desigualdad y la pobreza.

El malestar social que ocasionan las desigualdades, la exclusión y la discriminación, así como la pobreza, impide conseguir la deseada cohesión social de las sociedades modernas y democráticas.

Elo, solo es posible, mediante una amplia e intensa intervención pública que afronte la fragmentación social que se ha acumulado a lo largo de estos últimos años, que ha provocado que queden al margen de los sistemas de protección, amplios sectores de la población.

Sin embargo, las medidas de austeridad y de reducción del gasto público, en cuanto al esfuerzo y montante económico que se destina por la Administración para atender las necesidades elementales y básicas de la ciudadanía, y reducir las desigualdades sociales y financiar los servicios sociales, han puesto de manifiesto que los grupos y colectivos más empobrecidos o en mayor situación de desventaja, tengan más difícil acceder a unos servicios y prestaciones públicas suficientes y de calidad. **Los recortes en gasto público suponen, en realidad, recortes en derechos.**

Estas son unas realidades que han quedado plasmadas en las quejas que nos ha ido presentando la ciudadanía andaluza en el año 2015 y que, por ello, merecen ser incluidas en el Informe al Parlamento de la gestión realizada.

En primer lugar, la labor de confeccionar una imagen general de la que ha sido la **situación del Sistema de la Dependencia**, hace ya varios años que se viene convirtiendo en una **reiteración de disfunciones estancadas, que se suceden una vez y otra, sin solución de continuidad, obtenida del análisis objetivo que efectuamos de la visión que del mismo nos ofrecen los andaluces y andaluzas que confían en nosotros, conjugado con las respuestas ofrecidas por la Administración.**

Esta foto fija, de la que, básicamente forman parte las **demoras**, la **insuficiencia en la dotación de medios personales y materiales**, la **falta de eficacia en la optimización de los recursos** y, desde luego, una **asignación presupuestaria insuficiente**, aun existiendo conciencia de su incapacidad para asumir los costes objetivos del Sistema, es una realidad a la que asistimos año tras año, en los nueve ya cumplidos de vigencia de la Ley 39/2006.

Consecuentemente, cada anualidad, la realidad nos obliga a reiterar las mismas denuncias que ya efectuamos en el ejercicio anterior, y que, en cualquier caso, no son sino un fiel reflejo de los problemas que nos trasladan las personas afectadas por un defectuoso funcionamiento del Sistema de la Dependencia.

Que el Informe Anual del Defensor del Pueblo Andaluz en materia de dependencia resulte, por tanto, reiterativo, es una responsabilidad ajena a esta Institución, ya que nos limitamos a hacer público el balance de lo acontecido a los andaluces y andaluzas cuya situación les ha llevado a formar parte del Sistema. Sin embargo, **no nos eximimos de la responsabilidad de no cejar en defender la causa razonable de aquellas personas titulares de un derecho subjetivo que, a fuerza de dilaciones en su reconocimiento y/o en su efectividad, acuden a nosotros.**

Redundamos, en conclusión, un año más, porque así es preciso, en problemas de anualidades precedentes, explicamos de nuevo qué es lo que preocupa y limita a nuestros vecinos y vecinas dependientes, qué hemos hecho desde esta Institución para apoyar su pretensión, cuáles son los argumentos y respuestas de las Administraciones autonómicas competentes, cuál es su esfuerzo, que también es justo reconocer, cómo proyectan éstas superar las disfunciones, qué línea de actuación nos indican y, finalmente, cómo valoramos nosotros el conjunto de la realidad que hemos conocido, sin perder de vista que, huelga decirlo, la que a nosotros llega siempre es la aquejada por las dificultades.

En cuanto a las **quejas de personas con algún grado de discapacidad**, los asuntos de carácter general planteados y que aglutinan el mayor número de quejas, también son reiterados y atañen al **desacuerdo con el grado de discapacidad reconocido** por las respectivas Delegaciones Territoriales de Igualdad, Salud y Políticas Sociales o bien el **retraso en la tramitación del procedimiento de reconocimiento del grado** por los EVO.



En otros casos, el objeto de la queja es la **no resolución del recurso interpuesto contra el reconocimiento de grado** y otros se refieren al **retraso en la expedición de la tarjeta acreditativa de la condición de persona con discapacidad**, a través de la cual se puede acceder a determinados beneficios.

Respecto a las subvenciones destinadas a este colectivo, destacaríamos la supresión desde hace un año, de esta línea de ayudas a mera llamada de atención.

En lo que respecta a **personas mayores**, sus quejas tratan de retrasos en el reconocimiento de la situación de dependencia o bien de retrasos en la elaboración y aprobación del Programa Individual de Atención. Aun así, se plantean otras cuestiones, en materia de precios de transporte público de viajeros, brecha digital, condiciones adecuadas de Residencias de Mayores y anuncio de cierre de alguna de ellas, etc.

En lo que atañe a los **Servicios Sociales Comunitarios**, podemos distinguir cinco grupos en las quejas presentadas en 2015, aunque todas parten de un denominador común, la situación de vulnerabilidad, pobreza, situación de o en riesgo de exclusión social, de las personas que acuden a nosotros en demanda de ayuda.



En primer lugar, aquellas que se refieren a la **denegación de ayudas sociales**, ya sea por causas imputables a la Administración, como sería la falta o insuficiente dotación presupuestaria, ya sea por causas imputables a la persona solicitante, por no reunir la suficiente puntuación en el caso de convocatorias realizadas bajo el sistema de concurrencia competitiva o por haber agotado ya las prestaciones existentes.

En segundo lugar, quejas presentadas por personas que demandan que las Administraciones Públicas, principalmente los ayuntamientos, las contraten a través de los **programas de fomento del empleo** que gestionan, al considerar que un empleo, aunque sea por poco tiempo, es lo que necesitan para intentar salir de su precaria situación económica.

En tercer lugar, hay otras cuyo denominador común es que han sido presentadas por **entidades del Tercer Sector** y en ellas se denuncian diversas dificultades para llevar a cabo su actividad no lucrativa. Estas dificultades son el **retraso en el abono de subvenciones concedidas**, estando los proyectos ya realizados; la **escasez de recursos** para el desarrollo de la actividad; y, finalmente, también se nos traslada la **supuesta arbitrariedad de la Administración en su labor fiscalizadora de los expedientes de subvención**.

En cuarto lugar, se han presentado varias quejas por el **inadecuado trato dispensado por el personal de trabajo social o por disconformidad con la actuación del mismo**, denunciando discriminación en la atención y/o en la concesión de ayudas, en concreto, en relación con el problema de necesidad de vivienda. También por disconformidad con los horarios de atención al público que consideran insuficientes.

Además de esos cuatro grupos de quejas, es necesario destacar otro relativo a las quejas sobre **la atención que se presta a las personas sin hogar en Andalucía**, en cuanto que atañen a un colectivo que escenifica lo que conocemos por exclusión social total y absoluta, por excelencia.

Finalmente, sobre el Programa de Solidaridad de los Andaluces para la erradicación de la marginación y desigualdad en Andalucía, observamos que se han seguido produciendo disfuncionalidades en 2015, ya detectada en años anteriores, fundamentalmente por la **excesiva dilatación en el tiempo en el**



reconocimiento y pago de la prestación económica que conlleva, el comúnmente denominado **Salario Social**, habiendo aumentado en un 43% el número de quejas respecto al año anterior, de las que casi la mitad corresponden a la provincia de Sevilla, seguida de Cádiz, y a bastante más distancia, las de Málaga y Córdoba.

También nos ha parecido oportuno incluir, las conclusiones que se extrajeron de las Jornadas que sobre **Renta Básica** organizó esta Defensoría junto a diversas entidades del Tercer Sector de Acción Social, en diciembre de 2014, las cuales estaban pendientes de darle divulgación para público conocimiento, sin perjuicio de que se trasladen también formalmente a la Consejería Competente, a efecto de su posible consideración en la futura Ley de Renta Básica para Andalucía, aún pendiente de elaboración y aprobación.

1.3.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.3.2.1 Dependencia

En cuanto al sistema de la Dependencia y sus disfunciones, ya reseñábamos en nuestro Informe Anual de 2014, que **la Administración autonómica viene arrastrando una deuda con origen en el reconocimiento de efectos retroactivos de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar**, cuyas personas beneficiarias, según los casos, son las propias personas dependientes a las que se asignó la referida prestación, o bien, de haber fallecido, sus comunidades hereditarias o causahabientes.

Desde el año 2012, ni las unas ni las otras habían percibido el fraccionamiento o la totalidad correspondiente, iniciando esta Institución actuaciones dirigidas a conocer el planteamiento de la Administración desde dicho momento.

Por otra parte, **la situación en 2015 ha requerido impulsar el cumplimiento de los pagos fraccionados de dicho año y del precedente (2014), así como obtener el compromiso de saldar la deuda a favor de los herederos.**

Sobre este planteamiento hemos seguido tramitando la queja de oficio iniciada en 2014 (queja 14/1258), concluyendo nuestras actuaciones en vías de solución al habernos informado la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de la voluntad de terminar con la mora arrastrada, así como el modo en el que se tenía previsto hacerlo.

No obstante, en la actualidad, se están recibiendo bastantes quejas basadas en el incumplimiento por parte de la Administración de las obligaciones de pago contraídas con los herederos de personas dependientes, una vez transcurrido 2015.

Asimismo, debemos abundar un año más en la persistencia de una de las disfunciones más importantes en el Sistema de la Dependencia desde 2012: el **retraso en el reconocimiento de la situación de dependencia y el retraso en la elaboración del Programa Individual de Atención, así como en la revisión del mismo.**

Esta Institución ha desarrollado un trabajo importante en esta materia, admitiendo a trámite las numerosas quejas, requiriendo respuesta a la Administración, así como impulsando la tramitación de la queja con tantas actuaciones como su resolución favorable haya precisado.

Este trabajo constante ha permitido que, en un importante número de asuntos, el cierre haya estado fundado en la finalización de la tramitación del procedimiento de dependencia, mediante la asignación de recurso.

Íntimamente relacionada con la problemática anterior, nos parece interesante aludir a la que ha sido la principal causa de retrasos en el Sistema, en los distintos hitos del procedimiento para la propuesta y aprobación del recurso idóneo (P.I.A.), que atañe al hecho de que la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, acordó devolver a los Servicios Sociales Comunitarios todos los expedientes de dependencia con P.I.A. propuesto, que pendían únicamente del dictado de Resolución aprobatoria, con la finalidad de que acomodaran la propuesta de recurso ya efectuada a las exigencias del Real Decreto 1051/2013, sobre nuevos criterios de intensidad y requisitos para la asignación de recurso del Sistema.