

la presunta situación de riesgo del menor y en el caso de que no se pueda resolver, nos remitan su caso mediante un escrito de queja.

También en el contexto de crisis, siguen siendo numerosas las consultas y quejas de las familias por la **demora en la concesión de ayudas al parto múltiple y por tercer hijo**, como por ejemplo la consulta que nos realiza una mujer de Villamanrique: *“Tras el nacimiento de mis hijas procedimos a solicitar en el año 2013 la Ayuda por parto múltiple a la que tenían derecho. Hemos solicitado ininidad de veces información sobre el pago de estas ayudas y a pesar de decir que la ayuda estaba aprobada no sabían cuando íbamos a cobrar. Debido a la delicada situación económica que atraviesan están siendo perceptores de ayuda por parte de los Servicios Sociales Comunitarios, siéndoles necesario el que se materialice de forma urgente el pago de la ayuda”.*

En todas ellas recalamos el derecho de los ciudadanos, tanto a obtener respuesta a las solicitudes de ayuda económica reguladas en el Decreto 137/2002, de 30 de Abril sobre medidas de Apoyo a las Familias numerosas, como a que se dicten instrucciones por parte de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales para que se acometan las resoluciones pendientes de tramitación y que se incluya el crédito presupuestario idóneo en el correspondiente anteproyecto de Ley de presupuestos.

Otro motivo de queja es la **tardanza en la expedición de los títulos de familias numerosas** que sobrepasan los 3 meses de tramitación.

Con respecto a la **educación** y la situación económica en que se encuentran muchas familias, cada vez son más las personas que nos consultan sobre la forma de poder tener derecho al servicio complementario de **comedor escolar**. Así una madre nos dirige la siguiente consulta: *“Mi hija está en el comedor escolar desde los 3 años. Trabajo como celadora y tengo un sueldo de 1.000 euros mensuales. No tengo ningún apoyo familiar y mi horario laboral no me permite recoger a mi hija a las dos de la tarde cuando sale del colegio. Está en lista de espera la número 17 y me dicen que tiene que esperar. No entiendo porque otros niños cuyos padres están los dos trabajando tienen más prioridad que yo que estoy sola trabajando, cuando ellos tienen más recursos económicos y más posibilidades de atender a su hija”.*

Desgraciadamente, en este caso no pudimos ofrecer una solución al asunto, ya que el concepto “monoparental” es entendido por la norma de una manera restrictiva. El aumento desmesurado de demanda de plazas ha hecho imposible que se puedan cubrir todas las necesidades, de modo que se ha hecho del todo necesario aplicar con toda rigurosidad el control de los requisitos de acceso. Estamos, de todas formas, estudiando si sería necesaria una revisión de la normativa aplicable para adaptarla a las situaciones reales de las familias.

Uno de los temas que más nos llega a la Oficina es el problema de la escolarización de los hermanos en distintos centros docentes, creando en la familia graves problemas de organización, sobre todo a la entrada y salida de los colegios, ya que todos deben entrar en los mismos horarios y hay veces que se encuentran a bastante distancia, creando graves dificultades para la conciliación de la vida familiar y laboral y ante la negativa de los centros de aumentar las ratios ante casos como el que comentamos.

También ha sido motivo de varias consultas el hecho de que se envíe a los hijos a estudiar a varios kilómetros de distancia del domicilio familiar.

3.3.4.4 Justicia

Persiste el colapso en materia de justicia. La justicia española se encuentra con datos preocupantes, a nivel de ineficacia y, según el **informe sobre los indicadores de la justicia en la UE**, los ciudadanos no confían en ella.

La justicia en España es lenta, sobre todo en algunas jurisdicciones. Hay juzgados señalando juicios para 2020. Y los ciudadanos creen que, además, está politizada. El 56% de los españoles, según el informe sobre los indicadores de la justicia en la UE, publicado el pasado abril por la Comisión Europea, tiene una opinión mala o muy mala sobre la independencia de los jueces, desconfianza que argumentan sobre todo por supuestas presiones políticas y económicas.

Los operadores jurídicos (abogados, jueces, fiscales, secretarios judiciales, funcionarios, etc.) coinciden en que la solución no se puede demorar más, en que es urgente un Pacto sobre la Justicia que lleve de una vez al siglo XXI a uno de los tres poderes del Estado; un pacto duradero que pueda sentar las bases para el buen funcionamiento del sistema judicial como servicio público que tiene la obligación de atender en tiempo y forma las reclamaciones ciudadanas.

Las personas y Asociaciones que nos han planteado consultas nos comentaban la falta de personal en los Juzgados y Registros, que afecta a la accesibilidad, atención presencial, telefónica y telemática; provoca demoras en la tramitación de los expedientes matrimoniales, de nacionalidad, de rectificación de errores en las inscripciones y de resolución de los recursos, etc. Nos han llegado consultas de personas que nos preguntaban qué podían hacer ante un juicio por una denegación de prestación de invalidez que se señalaba para el año 2019 o por un contencioso para el año 2022.

La situación no hace más que empeorarse ante la falta de respuestas efectivas de superación de los graves problemas detectados, y denunciados por esta Defensoría, y que hasta la fecha no parecen solucionarse. Todo ello se agrava por la creciente judicialización de los asuntos, que hace que cada vez tenga más importancia nuestro llamamiento a buscar otros métodos de solución de conflictos y la búsqueda de soluciones extrajudiciales a los conflictos suscitados.

También son recurrentes las consultas sobre la manera de enfrentarse a problemas de índole jurídico-privada ante la falta de medios económicos para procurarse un profesional que les asesore. A muchos de nuestros solicitantes de información los reenviamos a nuestra guía de derechos sobre [el derecho de asistencia jurídica gratuita](#).

3.3.4.5 Dependencia

Se mantiene el índice elevado de consultas sobre esta materia, y las críticas ante el funcionamiento de la Agencia de la Dependencia, por los retrasos acumulados y la falta de información.

Las familiares siguen acudiendo porque se tarda en valorar o en revisar el grado de los dependientes y sobre todo porque, una vez valorados, la prestación no se concede. Sirva de ejemplo un ciudadano de Málaga que nos comenta lo siguiente: *Mi hermano sufre desde el año 1995 una discapacidad del 66%, habiendo producido una revisión de grado en el año 2014 del 68%. Diagnosticado de esquizofrenia residual, que se inició en su juventud y que fue aumentando con su edad, siendo peligroso para su seguridad y la de otros. La enfermedad ha evolucionado de forma deteriorante dificultando el que el paciente pueda realizar unos autocuidados correctos sin supervisión. En la actualidad se encuentra ingresado en el Centro, ocupando plaza privada. Desde esta fecha las cantidades que hemos tenido que ir abonando vienen a ser una media de 3.000 a 3.500 euros mensuales. En el año 2015 se le reconoció el grado II de Dependencia, sin que hasta la fecha se le haya reconocido el Plan Individual de Atención ni ningún tipo de prestación. Teníamos unos ahorros pero los hemos gastado, ¿qué hacemos con mi hermano, lo abandonamos?*

Está claro que es uno de los problemas más graves, la insuficiencia de plazas concertadas en centros residenciales, sobre todo los destinados a dependientes discapacitados, que hacen que los familiares sufran en sus domicilios situaciones derivadas de trastornos mentales o de violencia.

También nos reclaman publicidad y transparencia en la gestión de las plazas ya que no saben por qué y cuántas plazas se encuentran vacantes.

Otro de los asuntos más demandados por la ciudadanía consiste en el impago de la deuda, generada por retroactividad, de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar a los [herederos de dependientes](#), beneficiarios de la prestación, fallecidos sin que las anualidades en que se fraccionó la deuda les hubiesen sido satisfechas, mostrando dicho colectivo la desconfianza en que el pago pendiente se realizara, ante tantas promesas incumplidas.

Son muchas las llamadas y consultas reiterativas que nos hacen sobre la situación de sus [expedientes de queja presentados en nuestra Institución](#), y que después de cerca de un año o más tampoco le