

o del ámbito de menores, falta de plazas concertadas y vinculadas en residencias; falta de respuesta y coordinación con las Delegaciones Territoriales; mala comunicación entre los pueblos de las comarcas y deficiencias en el transporte, etc.

En estas visitas, damos a conocer las funciones de la Institución, el procedimiento de presentación de quejas y el uso de éstas como un instrumento más, tanto para la ciudadanía como para los/as profesionales del Trabajo Social dentro de su práctica diaria. Creemos necesaria la generación de nuevas estrategias y propuestas específicas creativas, como alternativa posible a la situación de crisis general, que sirvan de unión entre profesionales, y que ofrezcan una visión del trabajo social como el recurso más importante de todos los existentes a este nivel.

Como hemos señalado, uno de los objetivos principales de las visitas es el contacto directo con la ciudadanía, al objeto de que puedan conocer nuestra labor y presentarnos sus opiniones, dudas y sus quejas por el funcionamiento de las administraciones públicas. Para ello, contactamos con Ayuntamientos, Diputaciones y otras entidades para poder ubicar la oficina en los municipios que visitamos.

A estas Oficinas móviles han acudido más de 200 personas presencialmente. Los motivos de consultas y quejas han sido muy variados, por ejemplo: la problemática del transporte en las comarcas de la Sierra de Huelva y del Segura; la falta de parada de tren AVE en la comarca de los Pedroches; la deficiente comunicación y la necesidad de mejora de circulación en la nacional 322, así como la falta de depuradoras y limpieza del río Guadalimar; la falta de empleo y la necesidad de dinamizar la zona en la Comarca de Segura y las Villas; los problemas de desahucio de vivienda; la necesidad de construcción de un hospital en Aracena; quejas en defensa de la memoria histórica, al existir en Aracena 160 personas enterradas de manera colectiva y bajo un único monolito; la situación de las subvenciones al olivar en la Sierra de Segura, y muchas otras.

En todas ellas hemos escuchado y atendido a los vecinos, incluso nos hemos acercado presencialmente a sus casas para comprobar distintos problemas, como el de acceso a la vivienda por barreras arquitectónicas de una persona con discapacidad o como ocurrió en nuestra visita a la Sierra de Aracena, donde nos desplazamos para comprobar la situación en la que se encontraba la aldea de Valdelamusa.

3.3 Datos estadísticos sobre las consultas

A continuación se refiere una serie de datos estadísticos, relativos a las consultas atendidas a lo largo del ejercicio 2016 por parte de la Oficina de Atención Ciudadana.

3.3.1 Consultas tramitadas a lo largo del año. Comparativa con años anteriores

Durante 2016 hemos superado las 10.000 consultas. En total, han sido **10.811 las consultas** que se han atendido por nuestra Oficina, marcando un nuevo hito, en relación con el número de personas atendidas en un año, a lo largo de la historia de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz.

Este incremento está motivado, en gran parte, por el aumento de consultas a través de Redes Sociales (43% más de consultas que el año anterior), lo cual tiene especial relevancia al favorecer la participación ciudadana y poner todos los recursos de nuestra Institución a disposición de la ciudadanía, evitando que las distancias, los horarios o las barreras tecnológicas constituyan un impedimento para acceder a nuestros servicios.

Este dato, junto con la apertura de la Oficina al resto de provincias, constituye uno de los principales hitos de este año 2016, y contribuye al reto de conseguir una Institución más cercana a la ciudadanía.

A continuación, se muestra una tabla que representa la evolución en los últimos 10 años, en el que se aprecia la tendencia alcista en la demanda ciudadana del servicio de la Oficina de Atención Ciudadana.

Consultas tramitadas a lo largo del año. Comparativa con años anteriores

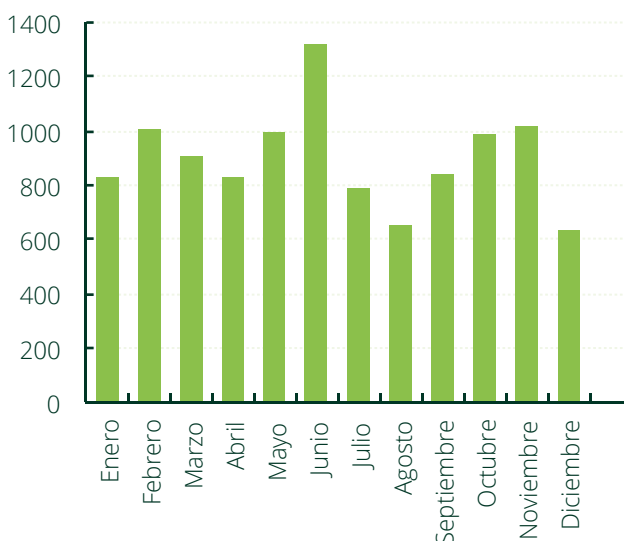
Año	Consultas
2007	6.710
2008	6.888
2009	8.143
2010	9.082
2011	8.575
2012	8.365
2013	8.691
2014	9.185
2015	9.343
2016	10.811

3.3.2 Distribución mensual de las consultas recibidas

Los meses de febrero, junio y noviembre, han aglutinado el mayor número de consultas, superando la cifra de 1.000 consultas mensuales. Muy de cerca se ubican las cifras correspondientes a los meses de marzo y octubre. Agosto y diciembre, por el contrario, se posicionan como los meses con menor número de solicitudes de información, extremo que trae causa directa de la coincidencia de tales mensualidades con los períodos en los que muchos ciudadanos y ciudadanas concentran sus vacaciones.

En cuanto al número medio de consultas atendidas por mes, éste supera las 900, lo cual supone un **incremento en la media mensual del 11,5 por ciento**.

Distribución mensual de las consultas recibidas



Mes	Total	%
Enero	832	7,70%
Febrero	1.002	9,27%
Marzo	910	8,42%
Abril	828	7,66%
Mayo	997	9,22%
Junio	1.317	12,18%
Julio	793	7,34%
Agosto	654	6,05%
Septiembre	836	7,73%
Octubre	989	9,15%
Noviembre	1.020	9,43%
Diciembre	633	5,86%
Total:	10.811	100,00%

3.3.3 Distribución de consultas en atención al canal de comunicación empleado

Nuestra finalidad es la de permanecer cerca de los ciudadanos y ciudadanas y que el acceso a esta institución sea fácil y ágil. Son muchos y variados los canales de comunicación que el Defensor del Pueblo Andalúz tiene puestos a disposición de la ciudadanía.

El objetivo no es otro que favorecer la participación ciudadana y el recurso a nuestra Institución, evitando así, como ya se señaló anteriormente, que las distancias, los horarios o las barreras tecnológicas constituyan un problema para acceder a nuestros servicios.

En este sentido, en la actualidad pueden dirigirse consultas a la Institución a través de los siguientes canales:

- Acudiendo a la sede de la Institución, sita en Sevilla en la c/ Reyes Católicos, 21.
- Por correo postal, dirigido a nuestra sede.
- Por teléfono: 954 21 21 21.
- Por fax: 954 21 44 97.
- Por e-mail: defensor@defensor-and.es
- A través de los sitios web de la Institución:
- www.defensordelpuebloandaluz.es
- www.defensordelmenordeandalucia.es
- A través de la sede electrónica.
- Teléfono del Menor 900 50 61 13, que es gratuito.
- A través de las redes sociales:
- [Facebook](#).
- [Twitter](#).

Hay que resaltar la mayor aceptación por parte de la ciudadanía de los nuevos canales de información y comunicación puestos a su disposición, habiendo aumentado un 43% las peticiones de información que se han recibido, a través de las redes sociales y la web.

Esta consolidación de las redes sociales como sistema habitual de comunicación entre importantes sectores de la sociedad, nos lleva a augurar un mayor protagonismo de estos canales en años venideros.

Por lo demás, se consolida un año más el enorme protagonismo que tiene el **canal telefónico** como medio preferido por la ciudadanía para plantear sus consultas, que alcanza un porcentaje del 58,95% sobre el total de consultas.

A una más que considerable distancia, se sitúan las consultas presenciales que se atienden en la propia sede de la Institución o, a partir de este año también, en los lugares que visitamos y que se sitúan cercanas al 17% del total. También queremos destacar el aumento en un 30% respecto del año anterior en las consultas presenciales, motivado fundamentalmente por las visitas realizadas por la Oficina a las comarcas andaluzas.

En este sentido, la tendencia que se viene detectando lleva a concluir que la ciudadanía opta, cada vez más, por canales de comunicación mucho más ágiles, que le permiten un tratamiento inmediato de las consultas y que no requieren el desplazamiento de los interesados a la oficina física.

Asimismo, la gran extensión de nuestra Comunidad Autónoma y el hecho de que este Comisionado únicamente cuente con una sede localizada en Sevilla, son razones que igualmente vienen a justificar esta tendencia que comentamos aunque, como señalamos anteriormente, a lo largo del año 2017 esperamos poder visitar muchas de las localidades andaluzas.

Distribución de consultas en atención al canal de comunicación

Mes	Escrita	Presencial	Telefónica	Internet	Telef. Menor	R.Social	Total	%
Enero	2	143	493	58	9	127	832	7,70%
Febrero	2	122	653	64	10	151	1.002	9,27%
Marzo	3	160	516	71	11	149	910	8,42%
Abril	3	152	533	49	12	79	828	7,66%
Mayo	3	203	582	53	20	136	997	9,22%
Junio	6	169	731	52	185	174	1.317	12,18%
Julio	5	129	469	38	15	137	793	7,34%
Agosto	6	90	384	67	1	106	654	6,05%
Septiembre	10	143	562	71	12	38	836	7,73%
Octubre	6	165	496	47	18	257	989	9,15%
Noviembre	14	238	596	58	20	94	1.020	9,43%
Diciembre	11	126	358	59	21	58	633	5,86%
Total:	71	1.840	6.373	687	334	1.506	10.811	100,00%

3.3.4 Distribución de consultas atendiendo a las materias

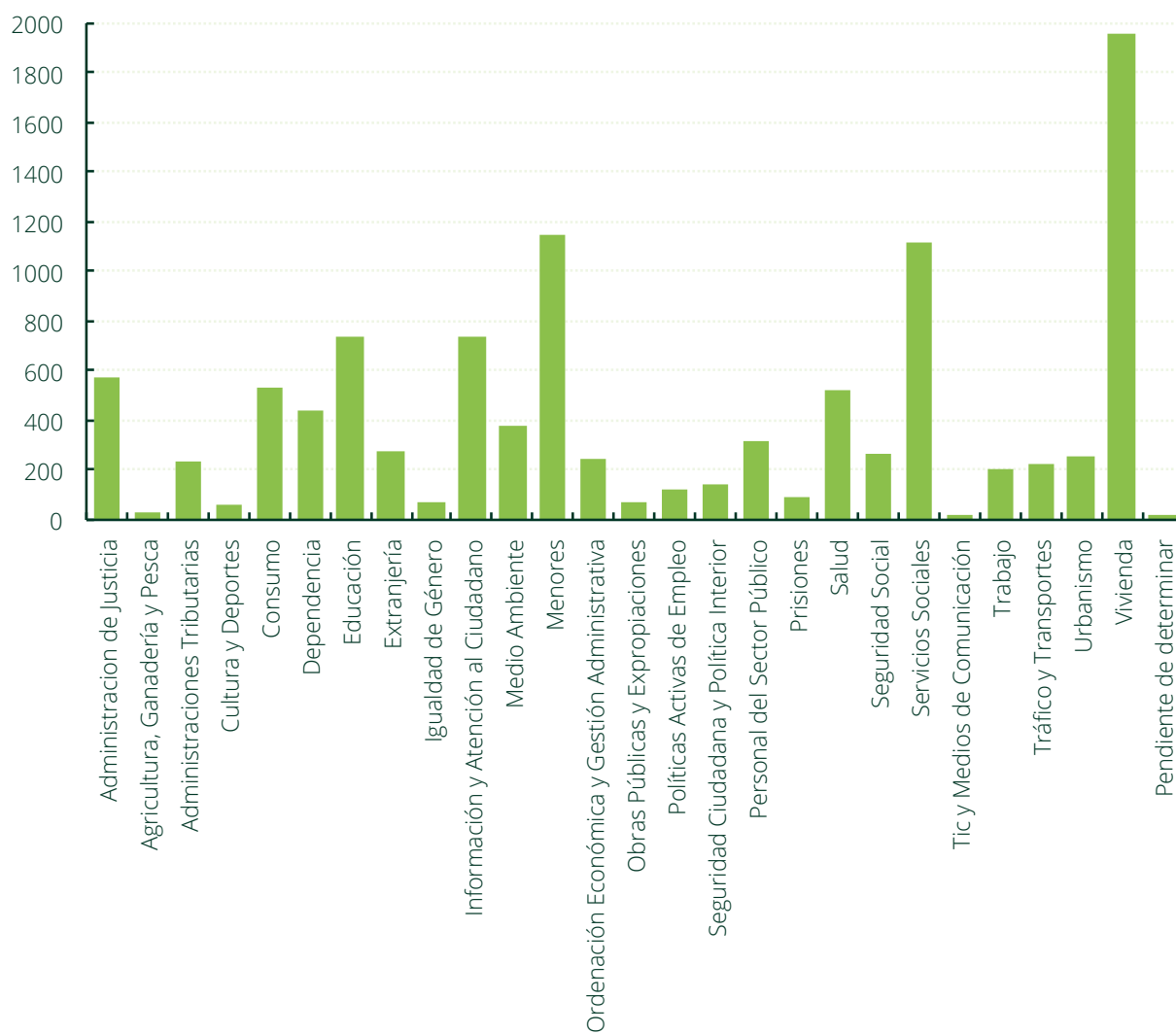
En este apartado prestamos especial atención a la distribución de las consultas que recibimos, partiendo de la **materia** a la que hacen referencia, ya que esta clasificación nos facilita una visión de los asuntos que más han preocupado a la ciudadanía.

Distribución de consultas por materias

Resultado	Total	%
Administración de Justicia	578	5,35%
Agricultura, Ganadería y Pesca	27	0,25%
Administraciones Tributarias	240	2,22%
Cultura y Deportes	57	0,53%
Consumo	533	4,93%
Dependencia	442	4,09%
Educación	739	6,84%
Extranjería	277	2,56%
Igualdad de Género	69	0,64%
Información y Atención al Ciudadano	738	6,83%
Medio Ambiente	380	3,51%
Menores	1.152	10,66%
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	246	2,28%
Obras Públicas y Expropiaciones	74	0,68%
Políticas Activas de Empleo	118	1,09%
Seguridad Ciudadana y Política Interior	146	1,35%

Personal del Sector Público	313	2,90%
Prisiones	89	0,82%
Salud	523	4,84%
Seguridad Social	269	2,49%
Servicios Sociales	1.122	10,38%
Tic y Medios de Comunicación	22	0,20%
Trabajo	201	1,86%
Tráfico y Transportes	224	2,07%
Urbanismo	252	2,33%
Vivienda	1.958	18,11%
Pendiente de Determinar	22	0,20%
TOTAL	10.811	100,00%

Consultas por materias



Sin lugar a dudas este año ha sido la **vivienda** y, concretamente, las **ayudas al alquiler correspondientes al año 2015**, lo que ha motivado un mayor índice de preocupaciones a los ciudadanos (más de 1.000 consultas), habiéndose multiplicado por cinco las peticiones de intervención del Defensor en este tema. También pueden resaltarse en este ejercicio, las comunicaciones donde se nos ha dado traslado de la necesidad de una vivienda adecuada; la petición de nuestra intervención de mediación con entidades financieras, con objeto de conseguir un alquiler social; o la cuestión relativa a la admisión de prórroga a la subsidiación de un préstamo hipotecario.

Las consultas relativas a **menores** también han ocupado un papel importante en este año, habiendo aumentado un 50% con respecto al año anterior. Destacan, sobre todo, aquellas que guardan relación con la materia de acoso escolar y los derechos de los menores. Deben resaltarse, también, los problemas que se nos trasladan, derivados de las relaciones entre padres y madres y, significativamente, por el número de manifestaciones de rechazo que se nos transmitieron, las comunicaciones que se nos hicieron llegar en relación con una exposición por el día del orgullo gay, que tuvo lugar en la Avenida de la Constitución de Sevilla.

Los derechos sociales y la problemática de la ciudadanía para acceder a los servicios sociales y la necesidad de ayuda ante la crisis, continúan siendo un motivo constante de preocupación de la ciudadanía, originada en gran medida por la falta de ayudas y la tardanza en la tramitación. También ocupa un lugar relevante el número de solicitudes ciudadanas que expresan su necesidad de un empleo, así como exponiendo la carencia o insuficiencia de recursos y, en muchos casos, la imposibilidad de hacerse cargo de las deudas asumidas.

Por todo ello, estimamos conveniente realizar, respecto de este apartado, un breve resumen de los aspectos más destacados de la relación de la ciudadanía con la Oficina de Atención e Información:

3.3.4.1 Personas en situación de pobreza y exclusión social

La crisis sigue presente en el día a día de nuestros vecinos.

En el **informe** presentado por la **Red Andaluza contra la pobreza** el pasado 17 de octubre, sobre el seguimiento de la situación de vulnerabilidad social de Andalucía, se exponía que nuestra comunidad autónoma es la que soporta el índice más elevado de pobreza, ascendiendo al 43%, el porcentaje de andaluces que viven en esta situación. Expone dicho informe que el 8% de los andaluces padece carencia material severa, con una baja intensidad de empleo, produciéndose retrasos en los pagos de los gastos relacionados con la vivienda y el pago de suministros.

En 2016 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 motivadas 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, así como por los retrasos en el cobro mensual cuando ya están aprobados los expedientes.

La situación es desesperante para muchas familias, que ven cómo el único ingreso al que pueden tener derecho a percibir no se abona y se incumplen los plazos establecidos por las disposiciones en vigor. En el mes de mayo realizamos un **comunicado** solicitando la modificación del programa de solidaridad, proponiendo una mayor dotación presupuestaria y celeridad en su tramitación y que se tomaran medidas excepcionales para resolver este grave problema.

Sin embargo, ha terminado el año y la situación parece que no ha mejorado, continuando los escritos y los comentarios en redes sociales sobre la situación desesperante de estas familias que, recordemos, están en una situación límite y que según la norma reguladora sus prestaciones deben resolverse en el plazo de dos meses.

Muchos ciudadanos se muestran igualmente disconformes por la falta de regularidad en los pagos, ya que no tienen una fecha determinada para abonar la prestación: *“esta gente pasa del tema, la gente pasando necesidades, y ellos ingresan cuando les da la gana”* “se ríen de nosotros y cuando llamamos siempre comunican los teléfonos, los descuelgan porque ni ellos saben cuándo van a pagar”, nos decían algunas personas a través

de las redes sociales. También en este punto hemos reclamado que se pagara el salario social como si de una nómina se tratase y no fuese toda la cuantía a la Cuenta de Funcionamiento de la Delegación Territorial. Por otra parte, deben mejorarse los canales de comunicación y orientación de los ciudadanos para informarse del estado de sus expedientes.

Los Servicios Sociales se encuentran colapsados para tramitar los subsidios y poder informar y atender a las personas que acuden, solicitando ayudas ante la falta de ingresos y la necesidad de abonar los gastos de luz, agua y alimentación para sus hijos. Los ciudadanos se quejan de que no reciben atención de los servicios sociales, que tienen que esperar colas, que solo atienden dos días a la semana, etc. La realidad es que cuando nos ponemos en contacto con estos profesionales apreciamos todo el cariño y esfuerzo que dedican día a día a intentar resolver los graves problemas que se les plantean.

En las reuniones que mantenemos en nuestras visitas comarcales, el Defensor ha remarcado la importancia del papel que juegan y de la visión del trabajador social como el recurso más importante de todos los existentes para lograr unos servicios sociales que cumplan su fin, insistiendo en la necesidad de generación de nuevas estrategias y propuestas específicas creativas como alternativa posible a la situación de crisis y emergencia social que se les plantea cada día.

A pesar de los planes que se aprueban por parte de la Comunidad Autónoma y los esfuerzos de Diputaciones Provinciales y Ayuntamientos, lo cierto es que las ayudas disponibles no resultan suficientes para paliar la situación de crisis a que se enfrentan las familias y la desesperación que nos transmiten en sus consultas: *“Buenos días, señor Jesús, no podemos tener ni una cuenta en el Banco, porque nos embargan y el ayuntamiento nos pide estar al corriente en Hacienda, Seguridad Social, etc. Esto es un drama social. ¿Le puedo hacer una pregunta, por qué todos los delitos como terrorismo, robos, etc., prescriben y nosotros que hace 8 años que no pudimos pagar a Hacienda, bancos, Seguridad Social, etc., no prescriben? ¿esto es Justicia? Fui al Juzgado a hablar con el Juez que llevaba mi causa para explicarle lo que pasaba y no quiso ni recibirme, no tengo derecho ni a que me escuchen y dicta una sentencia, para que entregue las llaves de las propiedades, casa, local y me fuera a la calle con mi mujer y mis tres hijos”.*

Esta historia y muchas otras de ciudadanos que han sido despedidos o que se han endeudado con empresas de préstamo fácil y quieren salir del atolladero nos llegan a la Oficina de Atención Ciudadana, y nos solicitan una segunda oportunidad para volver a ser personas, ya que la actual normativa no ofrece una respuesta suficiente.

Hemos empezado a **estudiar la situación en la que se encuentra la Ley de segunda oportunidad junto con el Colegio de Notarios y las Cámaras de Comercio**, para analizar la aplicación del mecanismo de segunda oportunidad regulado en la Ley 25/2015. Nuestro interés se ha centrado en conocer la operatividad de este mecanismo y sus posibilidades de aplicación a las personas que presentan quejas en esta Institución, entre ellas, personas físicas, profesionales, autónomos y pequeños empresarios en situación de sobreendeudamiento. Éstos nos manifiestan que se encuentran en grave precariedad económica, incluyendo riesgos de desahucio de sus viviendas habituales y otras problemáticas, situaciones por las que desde hace años venimos reclamando esta ley. Nos hemos informado de cómo se pone en marcha dicho mecanismo; cuáles son sus trámites; qué coste implica el mismo para el solicitante; cuál su duración aproximada o qué deudas podrían beneficiarse de este mecanismo y cuáles no. Los notarios nos han informado de la escasa aplicación de esta ley en personas físicas (las empresas se dirigen a las cámaras de comercio o de empresarios).

Mantendremos esta colaboración y sopesamos la oportunidad de celebrar unas jornadas específicas en las que estudiar si son necesarias modificaciones a esta normativa para que las personas que no pueden pagar sus deudas puedan salir a flote y vivir.

3.3.4.2 Vivienda

Como señalábamos al inicio de este apartado, ha sido el de las ayudas al alquiler del año 2015 el tema que ha acaparado más consultas y protestas por parte de la ciudadanía. Han sido más de 150.000 visitas las que se han realizado a nuestro **comunicado sobre las ayudas al alquiler de vivienda 2015**, produciéndose

más de 2.000 comentarios que nos trasladan sobre la situación de desesperación en que se encontraban por el retraso de más de un año desde su aprobación.

Los comentarios y consultas que nos hacían las personas solicitantes de estas ayudas muestran la situación de hartazgo por unas ayudas que deberían haberse pagado a finales de 2015 y que al finalizar 2016 todavía no se habían abonado en su totalidad: *“Me van a echar a la calle, ya no espera más el propietario” A ver... Me voy a expresar todo lo educada que puedo ser. Llevo 16 meses esperando una ayuda del alquiler que pago religiosamente todos los meses para que mis hijas no se queden sin techo. El alquiler lo pago con una ley de dependencia de 387 euros que le dan a mi hija mayor por una minusvalía de 61%, por una enfermedad genética que le impide andar y hablar por ahora, con 6 años que tiene. Con ese dinero podría hacerle muchas cosas beneficiarias para ella, pero como siempre, juegan con el dinero y con nosotros como les da la gana. Esto es desesperante. Y para colmo engañan diciendo que si del 15 al 20 de julio, que si a finales de agosto... ¿No ven que podemos perder ese techo digno que nos pertenece? DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ!!! AYUDENOS A QUE SE HAGA EFECTIVO EL PAGO”.*

“¿Qué pasa en las provincias donde cobran unos y otros no?. Queremos que se averigüe dónde están los presupuestos otorgados para cancelar las ayudas y quien los maneja.”

“Me dirijo al Defensor del Pueblo Andaluz, para que en virtud de su autoridad legal pueda investigar y darnos una respuesta acorde con el tiempo que tenemos los beneficiarios de las ayudas de Alquiler del 2015. Necesitamos saber con la debida certeza porqué la demora en salir las listas de Granada y Málaga cuando los lapsos para solicitarlas y subsanar de las mismas son iguales para todas las provincias. Queremos saber qué pasa con los pagos y el porqué de la demora de las provincias como Córdoba, Cádiz y Huelva están esperando desde el mes de junio su abono en cuenta. No hay una información unificada, cierta y creíble de la demora a nuestras interrogantes como beneficiarios, es indigno y denigrante el trato al que nos han sometido, ruego tomar las medidas pertinentes del caso”.

Nos llaman y nos interpelan desde toda Andalucía: Granada, Málaga, Sevilla, y nos piden que actuemos, “Señor Defensor del Pueblo, haced algo en Vivienda de Granada. No he cobrado. No atienden bien a la gente cuando llamas por teléfono. A estas alturas mi expediente está todavía en Vivienda, ¿Qué es lo que falla en Granada? Ayuda Defensor del Pueblo porque esto es inhumano”. Desde Málaga: “Por favor haga algo porque esto ha tardado demasiado. Estamos en diciembre de 2016 y y esperando todavía la ayuda de 2015. ¿hasta cuándo?”

Llamadas de desesperación que desde la Oficina de Atención intentamos orientar de la mejor manera posible ya que tampoco tenemos posibilidad de ofrecerle otra respuesta que la escucha y todas las actuaciones que desde el Defensor estamos realizando.

Es interesante señalar que ante la falta de comunicación con las distintas Oficinas de la Vivienda se ha venido utilizando nuestra página web como mecanismo de comunicación entre los propios afectados habiéndose acumulado entre los distintos comunicados que hemos emitido más de 150.000 visitas y más de 2.000 comentarios.

Junto a las ayudas al alquiler, sigue siendo importante el número de personas que acuden a nosotros para comunicarnos **la necesidad de vivienda**: El drama de los desahucios y lanzamientos de vivienda es un problema de difícil solución. Las personas acuden manifestando que no tienen un hogar para vivir con su familia, que llaman a distintas administraciones y no se les ofrecen soluciones, llegando incluso a nuestra oficina pidiendo orientación sobre qué les pasaría si ocuparan una vivienda.

Desde la OAC intentamos orientarlos a los servicios sociales comunitarios, a la necesidad de inscripción en el registro de demandantes de viviendas y ofreciendo nuestra mediación para hablar con las entidades que poseen viviendas para llegar a un acuerdo de alquiler social. También les orientamos para que visiten nuestra web para consultar la guía de derechos realizada por el Área sobre **El derecho a obtener ayudas para el alquiler de vivienda en supuestos de emergencia social por haber perdido la vivienda habitual**.

En muchas ocasiones, las gestiones dan sus frutos, como el caso de una persona que desde las redes nos comunicaba lo siguiente: *“Soy madre de dos niños y uno de ellos es discapacitado y gran dependiente. Llevo*

viviendo 9 años en una casa de menos de 40 metros cuadrados, de alquiler, pagando 160 euros y he solicitado una vivienda digna, ¿me podría usted ayudar? Al final, después de la presentación de la queja el asunto se resolvió favorablemente, agradeciendo la persona afectada nuestras gestiones: "Buenos días, soy Sandra, nos han llamado del Instituto de la Vivienda, que el director ha aceptado una reunión con nosotros. Todo esto es gracias a usted, gracias."

También han acudido a la oficina para que **mediemos ante ejecuciones hipotecarias de la vivienda o un posible desalojo**. "Tengo un préstamo hipotecario el cual llevo un año sin poder pagar. Solo tengo una pensión de 598 euros, al tener 62 años pagamos de préstamo casi dos mil euros. He ido malvendiendo lo poquito que tenía para pagar, estoy divorciada y es mi vivienda habitual, como una de mis hijas es avalista solidaria quieren ejecutar la hipoteca y no sé por dónde voy a tirar si se llevan mi casa, la de mi hija y lo que le corresponda de su nómina. ¿Me pueden aclarar algo? No tengo para pagar un abogado y asesor que me oriente".

En estos casos, y en otros muchos que nos llegan, nos ofrecemos para colaborar en mejorar la disposición de la entidad financiera ante su situación, e intentar que se tomen en consideración las circunstancias personales, que se intente reestructurar la deuda para que su cuota sea menor e informando de los diferentes medios de asesoramiento tanto en la Delegación Territorial de la Consejería de Fomento y Vivienda, como en los Servicios Sociales de los Ayuntamientos.

3.3.4.3 Menores

Las consultas relacionadas con Menores han aumentado casi un 40% con respecto al año anterior, pasando de un total de 793 a 1.152 en 2016.

Menores	Consultas
Menores en Situación de Riesgo	159
Maltrato	81
Guarda Administrativa	8
Desamparo y Tutela Administrativa	55
Acogimiento	46
Adopción	10
Responsabilidad Penal de los Menores	18
Menores con Necesidades Especiales	7
Menores Extranjeros y Minorías Étnicas o Culturales	6
Conductas Contrarias a la Convivencia Social	18
Derechos Personales	17
Servicios de Información y Comunicación	270
Familia	334
Administraciones y Entidades Colaboradoras	3
Cultura, Ocio y Deportes	18
Juventud	1
Otras Áreas Temáticas	18
Silencio. Menores	1
Otras Cuestiones. Menores	82
TOTAL	1.152

Si tenemos en cuenta las consultas de otras materias donde se encuentran implicados menores, la cifra asciende a 2.624 en el año 2016, lo cual es una señal de la importancia de estos asuntos en la gestión diaria del Servicio de Atención Ciudadana del dPA.

Destacan las consultas sobre la guardia y custodia de los hijos; el retraso en el abono por parte de la Junta de Andalucía de las ayudas por parto múltiple y tercer hijo, los temas de acoso escolar y sobre el uso de redes sociales; sobre educación, la falta de plazas de comedores sociales, falta de ingresos para alimentar a sus hijos, el derecho de los niños y niñas a la protección frente a imágenes y exposiciones, etc.

Señalamos a este respecto la gran cantidad de llamadas y correos electrónicos recibidos (más de 300 en un solo día) con motivo de la exposición fotográfica realizada por el Ayuntamiento de Sevilla conmemorativa del Día del Orgullo Gay en la Avda. de la Constitución, manifestando que consideraban que se vulneraban los derechos de los menores. *“Se vulneran los derechos de los niños ya que se exponen imágenes de “sexo explícito” y otros que expresaron: “mis niños pasan por allí y se quedan escandalizados”.*

Tuvimos que organizar un dispositivo específico para poder dar respuesta a tantísimas llamadas y correos electrónicos en relación a esa cuestión, utilizando por primera vez el servicio de contestación a través de móvil para contestar a los ciudadanos: *“Entendemos que esta exposición está amparada por el artículo 20 de la Constitución que favorece la libertad de expresión y producción artística. El Defensor del Menor no considera, en principio, que estas imágenes lesionen algunos de los derechos presuntamente vulnerados, entre los que se encontrarían los de integridad moral y psicológica de los menores. Nos hemos puesto en contacto con los responsables políticos del Ayuntamiento de Sevilla, a quienes hemos trasladado el malestar de las personas que se han dirigido a la Institución. Además, el Defensor del Menor valorará las distintas cuestiones planteadas en estas consultas, sopesando las circunstancias del caso y de forma congruente con los valores de nuestra Constitución y usos sociales actuales”.*

También tuvo mucha repercusión mediática la polémica suscitada por la publicación en redes sociales e internet de la fotografía de un torero profesional con su hija, de pocos meses de edad, en sus brazos durante la celebración de la lidia de una vaquilla. De dicho asunto tuvimos conocimiento al recibir entradas en nuestras cuentas oficiales de Facebook y Twitter, solicitando expresamente nuestra intervención en consideración a nuestras competencias como Defensor del Menor. Tras pronunciarnos en sentido contrario a la publicación de dicha imagen, tuvimos conocimiento del expediente incoado por la Fiscalía Provincial de Sevilla, con la citación de los padres para recabar su testimonio y comunicarles su reprobación de los hechos, procediendo a continuación al archivo de sus actuaciones.

Con respecto al **acoso escolar** son frecuentes las consultas de padres que nos transmiten su preocupación por las situaciones de acoso padecidas a su juicio por sus hijos en los centros docentes en los que están escolarizados, señalando que sus denuncias ante los órganos de gobierno del centro y ante la administración educativa no habían dado lugar, a su juicio, a actuaciones eficaces para poner fin a dicha situación y donde muchas veces la única solución que se les ofrece es el cambio de centro sin modificar la situación de los acosadores.

Desde el **teléfono del menor (900 50 61 13)** nos llegan, además, denuncias de **malos tratos**, en cuyo caso damos traslado de los antecedentes a la Administración competente (servicios sociales municipales o servicios de protección de menores de la Junta de Andalucía) a fin de que ejerzan las funciones que tienen encomendadas por la Ley 1/1998, de 20 de abril, de los derechos y atención a menores en Andalucía.

También recibimos llamadas anónimas para alertarnos de **situaciones de riesgo para los menores**. A título de ejemplo, en junio, recibimos la llamada de una persona que ruega encarecidamente que sus datos permanezcan en el anonimato por temor a posibles represalias. *Nos traslada que en la urbanización en la que reside vive una familia con 3 hijos, menores de edad. Refiere que padre y madre mantienen entre ellos fuertes discusiones y peleas, con golpes e insultos. Esta circunstancia se produce casi a diario y también se producen episodios de maltrato a los hijos; que los padres son consumidores habituales de alcohol, y otras drogas, lo cual hace que su comportamiento esté siempre muy alterado, especialmente durante la noche. A esta situación se une la absoluta falta de higiene en el hogar familiar; añadía que los vecinos de la urbanización están atemorizados por su conducta violenta y es por ello que no se atreven a denunciar su comportamiento. Los episodios de violencia en el seno de la familia son constantes y las circunstancias en las que viven los menores son absolutamente contraproducentes, con riesgo para su integridad física y especialmente para su estabilidad psíquica y emocional, con efectos negativos en su crecimiento y maduración personal.*

Ante la gravedad de lo denunciado, trasladamos los hechos objeto de denuncia al Ayuntamiento, y ello a los efectos previstos en el artículo 18.5 de la Ley 1/1998 de 20 de Abril de los Derechos y la Atención al Menor: "Cualquier persona o entidad y, en especial, las que por razón de su profesión o finalidad tengan noticia de la existencia de una situación de riesgo o desamparo de un menor, deberá ponerlo en conocimiento de cualquier autoridad, que inmediatamente lo comunicará a la Administración competente, Autoridad Judicial o al Ministerio Fiscal".

A estos efectos hemos considerado las competencias atribuidas a las Corporaciones Locales por el artículo 18,1 de la misma Ley, en lo referente a prevención y detección de situaciones de desprotección, así como para apreciar, intervenir y aplicar las medidas oportunas de riesgo.

En el informe que nos remitieron los servicios sociales de la localidad se nos relataron las actuaciones realizadas para localizar el domicilio familiar y las dos visitas realizadas al mismo, si bien encontraron la vivienda sellada con un precinto policial. Al informarse por los vecinos de la vivienda colindante, pudieron saber que la madre se había trasladado de ese domicilio junto con sus hijos al pueblo de donde procedía, tras finalizar el curso escolar y que la intervención policial estuvo motivada por un incendio provocado por el padre, por el que se encuentra en prisión. De todo ello se dio traslado al Ente Público de Protección de Menores a los efectos de proseguir con sus actuaciones en la provincia en que actualmente residen los menores junto a su madre.

Siguen siendo habituales las consultas en relación con la **discrepancia de atención de los padres separados o divorciados con respecto a los hijos**: *"Lleva 9 años divorciado y luchando por la custodia compartida de sus hijos de 8 y 10 años. Expone que la madre de los niños los utiliza continuamente y estima que los niños pueden estar sufriendo una alienación parental grave". "Está separado y tiene dos hijas de 13 y 16 años. Manifiesta que sus hijas lo denunciaron por malos tratos y salió absuelto. Hace dos años que no las ve. La madre tiene la guarda y custodia. Denunció la situación ante la guardia civil el pasado mes de agosto de 2015 y no tiene conocimiento de ninguna actuación, también manifiesta que en los servicios sociales no hacen nada para ayudarlas".*

Ante estas situaciones desde la Oficina intentamos siempre que se logre una solución de común acuerdo entre los progenitores, enfocándoles a la utilización del **servicio de mediación familiar**, al que se pueden dirigir todas aquellas personas que deseen acceder a un proceso de mediación familiar, pudiendo solicitar del mismo que se les facilite la lista de personas mediadoras para designar ellas, de común acuerdo, al profesional o la profesional que intervendrá en el proceso de mediación.

También nos gustaría destacar la importancia de la cercanía de la Institución para tratar diversos problemas de toda índole. Así, en una de nuestras visitas a las comarcas, y después de la charla que impartimos en un Instituto sobre acoso escolar, el Director del Centro nos entregó la carta de una niña contando sus problemas. Su madre se ha ido a trabajar al extranjero y ella está sola sin la compañía de su hermana. Nos contaba su caso para que le ayudáramos a que la hija pudiera reunirse con la madre en otro país de la Unión Europea. Desde la Oficina nos pusimos en contacto con la madre para asesorarle sobre las diversas posibilidades de reagrupación familiar y de acceso a la nacionalidad.

Un profesor se puso en contacto con la OAC: *"Soy el tutor de un menor de 16 años que tiene necesidades especiales y cursa primero de bachillerato. Expone que el menor estudia obligado por sus padres y que está pasándolo muy mal porque se siente muy agobiado y presionado por sus padres y por las exigencias del curso. El joven está en tratamiento psiquiátrico y toma medicación y había manifestado en varias ocasiones su intención de suicidarse. Todo el equipo educativo y directivo del IES están de acuerdo que el menor no está capacitado para hacer el bachillerato y se lo han comunicado a sus padres, pero estos no lo tienen en cuenta. Se lo comunicaron a la inspección educativa y actualmente están pendientes de una evaluación psicopedagógica del menor".*

Otra profesora nos llama para contarnos que: *"Tengo una alumna de 12 años con muchos problemas: es discapacitada, al igual que su madre; un padre que no participa en nada y un hermano que tiene problemas y está en un centro de menores. Además, la menor vive amenazada por una niña de 16 años que la ha agredido y todo está denunciado. Estimo que la menor no está debidamente protegida".*

En estos casos siempre entendemos que es mejor orientar hacia los servicios sociales, en función del resultado del informe psicopedagógico, para que estudien las posibilidades de intervención familiar sobre

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 infinidad 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 recalcamos 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

damos una respuesta adecuada a sus pretensiones. Los ciudadanos nos reclaman que seamos más ágiles, debido sobre todo al retraso que genera la constante solicitud de informes y reinformes por escrito a las distintas Administraciones Públicas involucradas en el trámite, demandando una posición más activa de nuestra Institución en exigir a la Administración que se les conceda lo que en derecho les corresponde.

Con objeto de aclarar a la ciudadanía sus derechos en materia de dependencia tenemos en nuestra web una [guía sobre la Ley de Dependencia](#).

3.3.4.6 Salud

En materia de Salud seguimos recibiendo multitud de consultas y quejas ciudadanas por la tardanza en los tratamientos específicos. Una ciudadana de origen marroquí se quejaba de que llevaba más de 12 meses esperando a ser tratada por la clínica del dolor, sin que hasta la fecha le hubieran dado una cita, a pesar de haber interpuesto varias reclamaciones.

Cuando las personas acuden a la Oficina sin encontrar solución a sus problemas, a veces, intervenimos directamente ante el órgano correspondiente, como fue el caso de una madre de una alumna de 16 años que estaba estudiando Formación Profesional en el Instituto, y que para la realización de las prácticas le exigían la vacuna de hepatitis B y mantoux, y sin embargo, al ir a su centro sanitario no se la pusieron. La remitieron a medicina preventiva, pero tampoco lo consiguió.

Nos pusimos en contacto con Salud Responde, que nos remite al distrito sanitario donde muestran su extrañeza ante este hecho y nos comunican que se van a poner en contacto con el distrito sanitario para analizar qué ocurre. En el mes de Enero nos llamó la señora agradeciendo las gestiones, ya que por fin habían vacunado a su hija.

Otras cuestiones que nos plantean con regularidad son las siguientes: la problemática del **copago farmacéutico** de pensionistas y personas en situación de discapacidad o en desempleo, sin ningún tipo de recursos; la denegación de asistencia especializada por no encontrarse en el catálogo de prestaciones, o la problemática de los tiempos de respuesta asistencial.

En este apartado de Salud tenemos publicado en nuestra web la guía sobre [los plazos de lista de espera](#) en atención sanitaria en nuestra Comunidad.

3.3.4.7 Procedimientos de extranjería y cuestiones conexas

Como en años anteriores, y debido a la implicación que siempre ha mantenido esta Defensoría con el tema de los derechos de las personas extranjeras y la confianza y el trato que reciben de nuestros técnicos en la materia, son muchas las personas que acuden a nosotros para que le asesoremos respecto de los problemas que tienen con su regularización, la falta de respuesta a sus expedientes de nacionalidad, la dificultad de los menores para obtener o renovar su autorización de residencia cuando sus familias no disponen de ingresos suficientes o los criterios de las distintas oficinas de Extranjería para denegar sus expedientes.

Esto motiva intervenciones directas por parte de nuestro personal para intentar colaborar en la solución de los problemas, sin tener que enviar dichas quejas al Defensor Estatal, habiéndose solucionado muchas denegaciones de autorizaciones con la conversación y clarificación de los expedientes con la oficina de extranjería: denegación de una residencia de larga duración, pese a tener una sentencia a su favor; acreditación de tener ingresos suficientes en caso de una autorización de familiar de comunitario; etc.

También mantenemos y queremos aumentar en el año próximo una constante colaboración con entidades y asociaciones que solicitan nuestra colaboración para la defensa de los derechos de las personas migrantes, habiendo participado el año pasado en una Mesa Redonda sobre "Inmigración y Solidaridad", donde expusimos la posición de la Oficina del Defensor en el tema de Refugiados e Inmigración, y en un taller con trabajadores y voluntarios de Sevilla Acoge sobre Seguridad Social y Derechos de los Migrantes.

En las visitas que realizamos intentamos también contactar con asociaciones que se dedican a la defensa de los derechos de los migrantes como ocurrió en la visita a la Axarquía que nos reunimos con Málaga Acoge, y con AHIMSA (Centro de Documentación y Educación para la Paz).

3.3.4.8 Seguridad Social

En 2016 hemos aumentado en un 50% las consultas referentes a la materia de Seguridad Social y, aunque sigue siendo competencia estatal, hemos colaborado con las personas que acuden a la Oficina, prestando nuestra colaboración para la resolución de sus problemas. Algunas veces nuestras gestiones no han logrado solucionar el asunto, bien porque la Administración tenía razón en sus planteamientos, bien porque no han querido revisarlos, teniendo en este caso que enviar la queja a la Defensora Estatal, pero otras veces hemos visto recompensado el esfuerzo y hemos logrado que la Administración rectifique su original denegación.

Así, desde las redes sociales una persona bajo seudónimo hacía un llamamiento por la situación en la que se encontraba, *"llevaba más de 3 años con un expediente de viudedad atascado, porque estaba pendiente de cotizaciones efectuadas en otro país comunitario y permanecía a la espera de que se resolviera su expediente"*. Le pedimos un número de teléfono de contacto para poder aclarar mejor su situación, y descubrimos que podría tener derecho a su prestación, teniendo en cuenta la teoría de días cuotas. Nos pusimos en contacto con la dirección provincial afectada y se percataron de que no se había tenido en cuenta dicha circunstancia, pasando a aprobarse el expediente con los efectos retroactivos que le correspondían.

En otro caso, acudió personalmente una persona, enviada a través de una asociación porque le habían denegado una pensión no contributiva de jubilación, tenía también en trámite una pensión al amparo del convenio hispano-peruano de Seguridad Social y no le reconocían la pensión. Nos pusimos en contacto con el INSS. Finalmente, se le aprobó la pensión por importe de 630 euros mensuales más los atrasos correspondientes, que ascendían a más de 10.000 euros.

Por último, citar el caso de otro ciudadano que se dirigió a nosotros porque le habían denegado la pensión de jubilación, ya que tenía pendientes deudas de Seguridad Social en el régimen de autónomos, razón por la cual no le aprobaban la pensión hasta que no se pusiera al corriente en el pago de dichas deudas. Esta solución era inviable, dado que no tenía ningún tipo de ingresos. Hablamos con la Dirección Provincial del INSS por si se pudiera aprobar dicha prestación sin tener en cuenta dichas cotizaciones, aunque el importe fuese menor. Se volvió a presentar nueva solicitud aplicando el criterio señalado por la Oficina y el interesado nos envía este escrito que nos hace continuar con ilusión en nuestra tarea: *"El motivo por el que me dirijo a ustedes es para expresar mi más absoluta gratitud, porque gracias a su gestión voy a poder empezar a cobrar mi pensión de jubilación. Gracias a ustedes he vuelto a creer en las buenas personas que trabajan día a día para mejorar nuestra Andalucía. Gracias de corazón"*.

En palabras de nuestro Defensor, tratamos de hacer cumplir el artículo 9.2. de nuestras Constitución: *"Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social"*. En resumen, ayudar a encontrar la felicidad.

Continuando con la promoción de derechos y la posibilidad de la ciudadanía de contar con guías informativas del ejercicio de derechos sociales, en 2016 se ha incorporado a la página web una completa **guía de los derechos de las personas mayores**.

3.3.4.9 Consumo

La mayoría de las consultas, casi el 40%, son acaparadas por las quejas con respecto a los servicios financieros (cláusulas suelo, productos de inversión, comisiones bancarias, etc.) Éstas, con diferencia, constituyen el monto principal de consultas que llegan en materia de consumo.

Fundamentalmente en este año han sido muchas las consultas sobre cómo recuperar las cláusulas suelo y los gastos hipotecarios a la luz de las sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, recaídas en la materia. Desde el Defensor del Pueblo Andalúz hemos realizado un **comunicado**, pidiendo a las entidades financieras que acaten plenamente la Sentencia del TJUE, asuman sus consecuencias y acepten la creación de un órgano extrajudicial para resolver de forma rápida y gratuita las peticiones de las personas afectadas. Asimismo, entendemos que las entidades financieras deben hacer un ejercicio de responsabilidad social y aceptar la devolución de todo lo cobrado indebidamente por las cláusulas suelo, sin excluir a nadie.

También destacan las consultas en relación con suministros energéticos (cortes de suministro, discrepancias con facturas, imposibilidad de pago, etc.) o con la actuación de acoso de las empresas de cobro de morosos, para lo que realizamos una **guía de actuación contra dichas prácticas**.

3.3.4.10 Medio Ambiente

Más de la mitad de las consultas y referencias en las redes sociales, tienen que ver con la contaminación acústica: ruidos en los bares con actuaciones musicales, ferias en los pueblos y que molestan a los vecinos de alrededor, etc.

Dentro de la labor de difusión de derechos que venimos realizando desde el Defensor del Pueblo Andalúz se ha publicado en la página web la guía sobre **los derechos de la ciudadanía en relación con la ordenación urbanística**.

3.3.5 Distribución de consultas por materias y provincias

Materia	Al	Ca	Co	Gr	Hu	Ja	Ma	Se	Otras Prov.	Extrj.	Sin det.	TOTAL
Administración de Justicia	41	62	25	44	35	22	66	196	17	4	66	578
Agricultura, Ganadería y Pesca	-	1	3	8	1	2	-	8	1	-	3	27
Administraciones Tributarias	13	31	8	22	9	6	29	81	5	-	36	240
Cultura y Deportes	6	4	4	7	-	3	4	13	1	-	15	57
Consumo	26	32	26	34	48	10	35	191	9	2	120	533
Dependencia	11	23	15	23	10	10	20	290	4	-	36	442
Educación	38	134	33	41	44	24	99	213	9	-	104	739
Extranjería	6	16	1	8	1	3	26	169	2	-	45	277
Igualdad de Género	1	4	5	6	7	5	15	14	-	-	12	69
Información y Atención al Ciudadano	20	109	43	24	49	27	50	161	18	2	235	738
Medio Ambiente	19	39	14	24	18	11	37	134	1	-	83	380
Menores	25	116	42	38	60	30	99	528	27	1	186	1.152
Ordenación Econ. y Gestión Admin.	6	23	15	14	22	3	26	84	4	-	49	246
Obras Públicas y Exprop.	10	3	1	7	4	3	4	28	2	-	12	74
Políticas Activas de Empleo	2	19	10	16	4	3	11	42	1	1	9	118
Seguridad Ciudadana y Política Int.	11	9	6	2	5	6	23	55	-	-	29	146
Personal del Sector Público	10	37	30	22	8	13	28	94	8	-	63	313
Prisiones	4	14	5	5	3	2	10	29	7	2	8	89
Salud	18	46	19	39	29	18	52	195	13	-	94	523
Seguridad Social	15	25	7	10	19	6	12	143	1	-	31	269
Servicios Sociales	42	85	26	42	35	39	85	354	10	-	404	1.122
Tic y Medios de Comunicación	-	2	2	1	1	3	1	2	-	-	10	22
Trabajo	13	20	3	6	7	4	18	69	-	-	61	201
Tráfico y Transportes	3	14	7	11	8	6	31	99	15	-	30	224
Urbanismo	3	13	21	26	21	11	37	84	4	-	32	252
Vivienda	29	122	61	42	41	70	109	669	8	-	807	1.958
Pendiente de Determinar	-	-	2	1	1	2	1	10	-	-	5	22
Total	372	1.003	434	523	490	342	928	3.955	167	12	2.585	10.811

En cuanto a la **procedencia geográfica de las consultas**, aunque siguen siendo mayoritarias las consultas realizadas desde Sevilla (36,58 % del total de las consultas), han aumentado las realizadas desde otras provincias andaluzas, obteniendo un importante incremento porcentual las consultas realizadas desde Huelva (60%); Málaga, Almería y Cádiz (10%), provincias que visitamos con la Oficina el pasado año. Creemos que nos encontramos ya ante un cambio de tendencia, al bajar casi 8 puntos porcentuales el peso específico de las consultas realizadas desde Sevilla en relación con las registradas en 2014.

Como señalábamos en el informe del año pasado, la provincia de Sevilla tiene un mayor peso poblacional respecto a las demás, pero no guarda relación con el alto porcentaje de consultas recibidas. Málaga siendo la segunda provincia en cuanto número de habitantes, sin embargo se sitúa en tercer lugar, siendo sobrepasada por Cádiz.

Según el municipio de la persona que demanda nuestra intervención es importante reseñar que nos han enviado consultas desde más de 454 municipios andaluces del total de 778 que forman Andalucía (58,35%).

Porcentualmente, Cádiz, con 37 municipios de los 44 que conforman la provincia, y Sevilla con 93 de un total de 105 que la componen, son las provincias donde nos han realizado consultas desde casi todas las localidades de la misma.

En el resto de provincias superamos el 50% de penetración a excepción de Almería que nos encontramos por debajo del 40%.

Finalmente, conviene significar el porcentaje elevado de consultas en las que no nos resulta factible determinar su procedencia (2585 consultas y un 23,91% del total). La causa de esta circunstancia se sitúa en el uso, cada vez más extendido, de sistemas electrónicos de comunicación que no permiten la obtención de tal dato más que cuando la persona afectada lo aporta por sí misma sin que se le solicite.

3.4 Visitas a la Oficina de Atención Ciudadana

Otros de los objetivos que nos planteamos en el año 2016 consistía en fortalecer la interacción de nuestra Institución con la ciudadanía y generar una cultura de cooperación y participación responsable entre los actores de la actividad pública que beneficie el disfrute y consolidación de los derechos sociales recogidos en nuestro Estatuto de Autonomía. Estamos apostando fuertemente por favorecer la participación ciudadana, promoviendo un diálogo constante con la Institución. Y queremos aumentar las relaciones y contactos con colectivos y con la ciudadanía en general.

Este año hemos recibido la visita de 3 Institutos: IES Santa Aurelia; IES Azahar de Sevilla y el Manuel de Falla de Puerto Real.

Esperamos continuar y aumentar el año próximo abriendo nuestras puertas a todas aquellas organizaciones y entidades que quieran conocer cómo funcionamos y cómo podemos ayudarles.

3.5 Redes Sociales y Página Web

Como señalábamos en la introducción tenemos que destacar el papel cada vez más relevante que tienen estos medios para el desarrollo de labores de difusión de nuestra actividad, para la promoción de derechos y libertades, para la convocatoria de los medios de comunicación, como instrumento de transparencia y, cómo no, como cauce para la gestión de consultas, comentarios y propuestas que nos son lanzadas por parte de la ciudadanía, abandonando los sistemas institucionales emisores por nuevas formas bidireccionales en las que el ciudadano aporta valor al mensaje de la Institución.

Estos instrumentos están permitiendo en buena medida la consecución de gran parte de los objetivos asumidos por la Institución en años precedentes, de tal manera que se está logrando acercar nuestra