

A person wearing a pink long-sleeved shirt is sitting at a desk, writing on a piece of paper with a pen. A desk lamp is positioned to the left of the person. The background is blurred, showing a window and some office equipment. A white rectangular box with green text is overlaid on the right side of the image.

3. Oficina de atención ciudadana

3. Oficina de Atención Ciudadana

3.1 Introducción	483
3.1.1 La promoción de la presencia de la Institución en todo el territorio andaluz	484
3.2 Datos estadísticos sobre las consultas	486
3.2.1 Consultas tramitadas a lo largo del año. Comparativa con años anteriores	486
3.2.2 Distribución mensual de las consultas recibidas	486
3.2.3 Distribución de consultas en atención al canal de comunicación empleado	487
3.2.4 Distribución de consultas atendiendo a las materias	489
3.2.4.1. Personas en situación de pobreza y exclusión social	491
3.2.4.2 Vivienda	492
3.2.4.3. Menores y Educación.	494
3.2.4.4 Justicia	498
3.2.4.5 Dependencia y Mayores	499
3.2.4.6. Salud	500
3.2.4.7 Procedimientos de extranjería y cuestiones conexas	501
3.2.4.8 Seguridad Social	502
3.2.4.9 Consumo	503
3.2.4.10 Medio Ambiente	504
3.2.5 Distribución de consultas por materias y provincias	504
3.3 Visitas a la Oficina de Atención Ciudadana	505

3.1 Introducción

Durante todo este año 2017 hemos seguido viendo la persistencia de los efectos y consecuencias de la situación económica que padecemos.

Intentaremos ofrecer en estas páginas una visión de las preocupaciones, de los problemas y de los intentos de soluciones de las más de 10.000 consultas que han llegado este año a nuestra Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía.

Hoy más que nunca debe producirse una relación más fluida entre los ciudadanos y ciudadanas y nuestra Institución. Debemos ser una Institución abierta, dialogante, con voluntad de servicio, ágil, eficaz y de calidad, que sepa responder a las nuevas demandas, que ya no solo afectan propiamente a la facultad de supervisión de las Administraciones públicas, sino que requieren una intervención mediadora ante las mismas, al igual que situarnos en una posición idónea para hacer valer los derechos de los ciudadanos ante los frecuentes abusos de las empresas prestadoras de servicios de interés general: suministros energéticos, de agua y telefonía; o de los servicios prestados por entidades financieras y aseguradoras.

Debemos ser, además, un punto de referencia obligado para la ciudadanía, donde exponer su situación y desde la que podamos ofrecer información, orientación y mediación para la solución de problemas puntuales.

La Oficina del Defensor del Pueblo Andalúz es un **termómetro de la necesidad de la ciudadanía**. A nuestra Oficina acuden quienes, hartos de peregrinar buscando respuesta de la Administración a sus problemas, no encuentran ninguna solución, bien porque les han denegado lo que piden o bien, porque no les responden: solicitan ayuda, porque llevan más de un año sin que se les resuelvan sus prestaciones de dependencia, porque no les conceden el salario social, o porque están desesperados ya que la ayuda al alquiler sigue sin abonarse; porque la justicia es muy lenta y ellos y sus familias tienen que comer cada día. También, y esto es importante resaltarlo, porque **no encuentran vías de comunicación y de información lo suficientemente ágiles en la propia Administración para poder resolver sus dudas y reclamaciones**.

Desde nuestra Oficina conocemos de manera directa las dificultades que nos transmiten muchas de las personas que nos llaman o nos visitan y nos cuentan sus problemas: personas que tienen que convivir con enfermos mentales sin ayudas y sin recursos; dificultades de convivencia familiar o vecinal; personas que viven solas en sus domicilios y no tienen a nadie que les pueda echar una mano; la desesperación de familias completas que van a desahuciar y no encuentran un alojamiento digno y las administraciones no pueden darles ninguna solución habitacional; la falta de recursos y oportunidades para sus hijos; revisiones de grado de discapacidad que dejan a pensionistas de invalidez no contributiva sin prestaciones durante más de un año; y muchos más temas que intentaremos exponer en esta parte de nuestro informe.

Durante este año 2017 hemos continuado con los objetivos que nos planteábamos al inicio del mandato del Defensor del Pueblo Andalúz.

- 1) Ser el lugar al que la ciudadanía pueda dirigirse para conseguir una información accesible y comprensible. Donde puedan ser escuchados, atendidos y orientados para hacer valer sus derechos.
- 2) Reforzar las relaciones de la Institución con las Entidades Sociales y representativas de intereses colectivos en Andalucía. Así durante este año pasado, desde la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía hemos mantenido reuniones con más de 60 asociaciones de carácter social.
- 3) Mejorar la eficacia y eficiencia en el tratamiento de consultas, favoreciendo un trato más inmediato, cercano y personalizado.
- 4) Aumentar nuestra presencia en las diferentes provincias; desarrollando un plan de visitas institucionales a comarcas y localidades andaluzas. En el año 2017 hemos realizado 6 nuevas visitas a comarcas, que junto con las de años anteriores sitúa en 13 las comarcas a las que hemos podido visitar.

5) Intensificar las relaciones y contactos con colectivos y oficinas públicas y privadas de información: Para intercambiar experiencias y obtener información que ayude a mejorar nuestros procesos de atención ciudadana; detectar los problemas y la vulneración de derechos; difundir nuestra labor y servir de cauce para que nos planteen sus propuestas y consultas. Nos hemos reunido con Ayuntamientos y con los Servicios Sociales de las localidades donde nos hemos desplazado.

6) Favorecer y aumentar nuestra presencia en las redes sociales.

3.1.1 La promoción de la presencia de la Institución en todo el territorio andaluz

Uno de los objetivos que nos planteamos desde el Defensor del Pueblo Andaluz, es el de fortalecer nuestra presencia y el conocimiento de nuestra Institución por parte de la ciudadanía de todas las provincias andaluzas.

Del análisis de las quejas y consultas detectamos una desigual penetración de nuestra Institución en las distintas provincias de nuestra Comunidad Autónoma, con una importante falta de presencia en algunas de ellas. Por ejemplo Málaga, que representa un 19% de la población de nuestra Comunidad, tiene un peso de consultas de sólo un 9%. Así mismo comprobamos en nuestra visita a la Alpujarra que en los últimos treinta años, los vecinos de esa comarca granadina apenas han tramitado 80 reclamaciones ante la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz. Y no precisamente porque no tengan motivos de queja. Por ello, el Defensor del Pueblo Andaluz ha apostado por *acercar esta Institución a la gente que tiene más difícil acceso a la misma*.

Durante el año 2017 hemos continuado las visitas de la Oficina de Información y Atención a la ciudadanía a diversas comarcas y localidades de la comunidad autónoma:

Enero.- Sierra Norte de Sevilla.

Marzo.- Cádiz capital.

Mayo.- Valle de Almanzora y los Vélez en Almería.

Junio.- Huelva capital.

Septiembre.- La Subbética de Córdoba.

Octubre.- Comarca de la Alpujarra de Granada

El Defensor en su visita a la Alpujarra manifestaba: *“Yo soy Defensor de toda Andalucía, pero notamos que el número de quejas de las comarcas más alejadas es menor, por lo que tratamos de acercarnos a todas las poblaciones, que sepan que también tienen al Defensor Andaluz para defenderles. No quiero tener un papel en las manos, sino conocer al rostro que está detrás de ese papel y para eso tengo que salir a la calle, leer a la gente, verla y sentirla”*.

En dichas visitas, hemos mantenido **reuniones con más de 50 colectivos y asociaciones provinciales y locales de diversas materias**: Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer, Asociaciones de Inmigrantes, Asociaciones de Vecinos, Asociaciones de Padres y Madres; Asociación Pro Derechos Humanos, Asociación contra las Drogas, Asociaciones de Mujeres, Cruz Roja, Cáritas, Asociaciones de Discapacitados, Asociaciones contra el Cáncer, de Enfermos Mentales, Asociaciones de Afectados por Enfermedades Raras, Personas sin Hogar, Plataformas en Defensa de la Educación, de Sanidad, Asociaciones de Ciclistas, Ecologistas, etc.

La valoración realizada sobre nuestras visitas y la presencia personal del Defensor en ellas ha sido muy positiva y creemos que servirá para conseguir el objetivo planteado de favorecer la participación ciudadana, promover un diálogo constante entre la Institución y sus grupos de interés, especialmente agentes sociales y asociativos y la ciudadanía en general.

Igualmente hemos prestado mucha atención a los **Servicios Sociales Comunitarios**: En todas las reuniones con el colectivo de trabajadores sociales el Defensor destaca la importancia de los Servicios Sociales como primer punto de encuentro con los ciudadanos. Decía Jesús Maeztu en la visita a la comarca de los Pedroches: *“Hemos venido a escucharos, a acercar la Institución a los pueblos más alejados de nuestra comunidad. A poner nuestros oídos y nuestros ojos a vuestra disposición, a comprobar la situación en la que viven nuestros vecinos, no desde los papeles sino desde la propia realidad. Queremos poner caras, conocer las miradas de los que día a día se enfrentan a los problemas de la crisis, de la falta de oportunidades, del aislamiento. Son solo dos jornadas, pero dejamos sembrada la semilla para que nos conozcáis y sepáis cómo se puede acceder a nosotros”*. En las 12 visitas realizadas a las distintas comarcas de Andalucía, **nos hemos reunido con más de 300 trabajadores y trabajadoras sociales**.

La mayoría de estos profesionales coinciden en una serie de **problemas comunes**, presentes en casi todos los municipios: retrasos y escasez de recursos en materia de dependencia y necesidad de cambios de baremación en algunos ámbitos; necesidad de mayor atención a las personas con enfermedades mentales 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; también recalcan la **falta de recursos personales**; el que no se cubren las bajas por enfermedad; la **sobrecarga de trabajo**; la falta de seguridad en el desarrollo de sus funciones; la situación de interinidad de muchos trabajadores; la falta de una solución real al problema de la vivienda; la falta de alquileres sociales; 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.

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

A estas Oficinas móviles han acudido más de 250 personas presencialmente. Los motivos de consultas y quejas han sido muy variados, por ejemplo: la problemática de las trabajadoras del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Cazalla de la Sierra; la falta de contestación de los escritos solicitando información a los ayuntamientos; la situación de las camareras de hoteles; la falta de cuidado y de la defensa de los caminos públicos; problemas de circulación; falta de transporte público entre las comarcas; falta de vivienda social; problemas de desahucio; retrasos en la dependencia; acoso escolar; mala situación de los vehículos del parque móvil de la Diputación; falta de hospitales comarcales en la zona; retrasos en el diagnóstico de enfermedades; ruidos de bares y veladores; mal funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar; retrasos en los juicios de los juzgados de lo social y de las cláusulas suelo; falta de accesibilidad en la entrada de los edificios públicos; molestias por ruidos motivados por instalaciones deportivas cerca de su domicilio; peticiones de ayuda de las asociaciones para poder llevar a cabo sus objetivos; problemas de la población refugiada; etc.

En todas ellas hemos escuchado y atendido a los vecinos, hemos gestionado sus quejas o les hemos ofrecido información para poder resolver sus problemas.

En estas visitas comarcales el Defensor del Pueblo Andalúz también aprovecha para **mantener reuniones con los Alcaldes con el objetivo de conocer la problemática de la zona y ofrecer nuestra colaboración**.

Así, en la **visita a la Comarca de la Sierra Norte**, el Defensor se reunió con los alcaldes de la Sierra donde le expusieron las principales carencias: la falta de comunicaciones, por la que resulta difícil establecer un correcto equilibrio entre el medio natural y protegido y el acceso al mismo, la falta de inversiones.

En la **visita a Cádiz**, cobró importancia la falta de vivienda y la rehabilitación de la infravivienda, la necesidad de inversión para la generación de empleo, la necesidad de que las distintas administraciones públicas se pongan de acuerdo y la coordinación con las entidades sociales.

En **Huelva** se trataron los temas de la regeneración de las balsas de fosfoyesos; los estudios epidemiológicos; la situación de los asentamientos; la contaminación acústica; el seguimiento del centro de menores o los problemas derivados de las plusvalías y cláusulas suelo, junto con la necesidad de un nuevo Juzgado de los Social, entre otros.

En **la Alpujarra**, el Defensor mantuvo un encuentro con el presidente de la Diputación y los alcaldes para abordar la situación de exclusión financiera que sufren los municipios de la comarca y articular una respuesta conjunta. Destacó las exclusiones de la zona por las comunicaciones, por la configuración de los pueblos; la densidad y el envejecimiento de la población, la necesidad de poner en marcha el Hospital de la Alpujarra, la mejora de las carreteras, o la construcción de los Juzgados de Órgiva.

3.2 Datos estadísticos sobre las consultas

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

Durante 2017 hemos superado de nuevo las 10.000 consultas, atendidas por las cinco personas que componen la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía.

A continuación, se muestra una tabla que representa la evolución en los últimos diez años, en la que se aprecia la tendencia alcista en la demanda ciudadana del nuestro servicio de atención e información.

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

Año	Consultas
2007	6710
2008	6888
2009	8143
2010	9082
2011	8575
2012	8365
2013	8691
2014	9185
2015	9343
2016	10811
2017	10378

3.2.2 Distribución mensual de las consultas recibidas

Los meses de marzo y septiembre 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 mayo, junio, octubre y noviembre, con más de 900 consultas cada uno. Agosto y diciembre como viene siendo habitual, 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 860 consultas mensuales.

Distribución mensual de las consultas recibidas

Mes	Total	%
Enero	859	8,28
Febrero	870	8,38
Marzo	1.134	10,93
Abril	751	7,24
Mayo	960	9,25
Junio	953	9,18
Julio	785	7,56
Agosto	549	5,29
Septiembre	1.035	9,97
Octubre	945	9,11
Noviembre	910	8,77
Diciembre	627	6,04
Total:	10.378	100,00

3.2.3 Distribución de consultas en atención al canal de comunicación empleado

Queremos y necesitamos permanecer cerca de los ciudadanos y ciudadanas y que el acceso a esta Institución sea fácil y ágil, por ello son muchos y variados los canales de comunicación que el Defensor del Pueblo Andaluz tiene a disposición de la ciudadanía.

El objetivo no es otro que favorecer la participación ciudadana y el recurso a nuestra Institución, evitando que el estar alejado de nuestra sede, los horarios o las barreras tecnológicas constituyan un problema para acceder a nuestros servicios.

En la actualidad la ciudadanía puede dirigir 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 correo electrónico: defensor@defensordelpuebloandaluz.es
- A través de los sitios web de la Institución:
- www.defensordelpuebloandaluz.es
- www.defensordelmenordeandalucia.es
- A través de la sede electrónica www.defensordelpuebloandaluz.es
- Teléfono gratuito del Menor 900 50 61 13.

- A través de las redes sociales:

- [Facebook](#)

- [Twitter](#)

- [Youtube](#)

Hay que resaltar la aceptación por parte de la ciudadanía de los nuevos canales de información y comunicación puestos a su disposición, que ya suponen más de un 17% de peticiones de información las consultas realizadas a través de Internet, las redes sociales y la web.

Esta consolidación de las redes sociales e Internet 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 60,72% sobre el total de consultas.

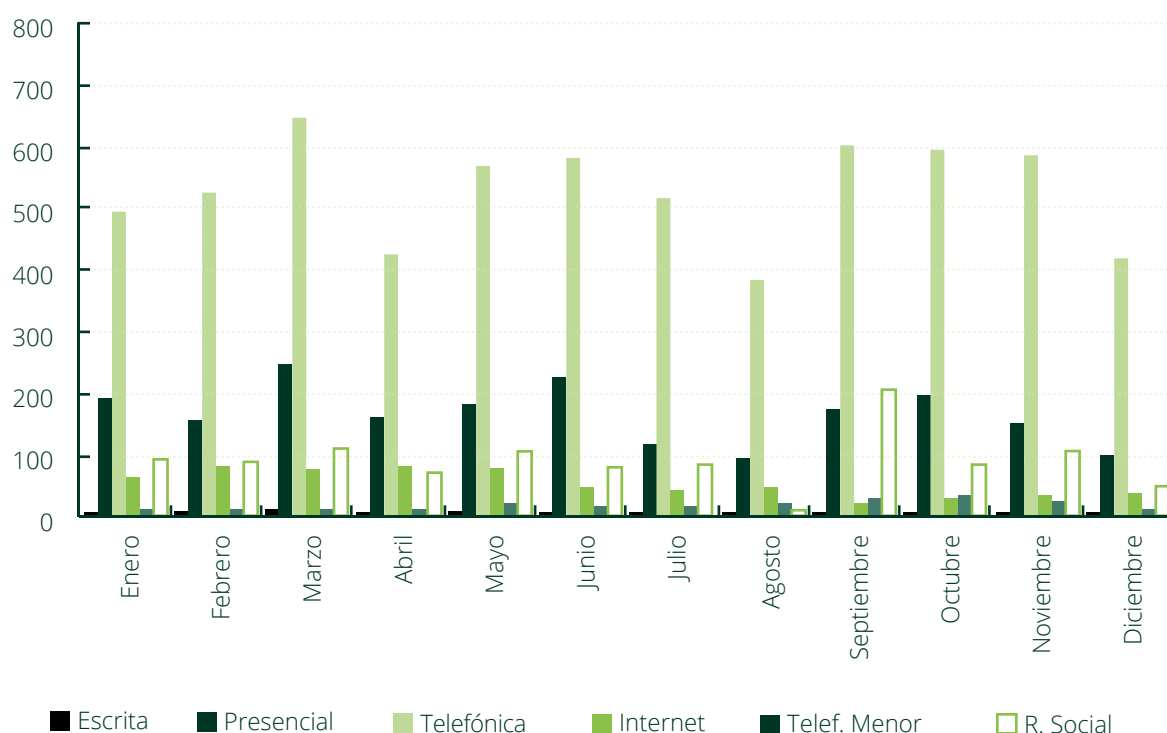
A continuación se sitúan las consultas presenciales que se atienden en la propia sede de la Institución o en los lugares que visitamos e instalamos nuestras Oficinas en las salidas a las comarcas. En total, hemos atendido a 1.988 personas que representan más de un 19% del total de consultas.

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.

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 hemos señalado, esperamos poder aumentar las consultas presenciales con nuestros desplazamientos a las distintas comarcas y localidades andaluzas, ya que para nosotros es muy importante el trato directo y que los ciudadanos puedan hablar cara a cara con nosotros.

Distribución de consultas en atención al canal de comunicación

Mes	Escrita	Presencial	Telefónica	Internet	Tlf. Menor	R. Social	Total	%
Enero	5	189	492	64	13	96	859	8,28%
Febrero	8	156	521	83	11	91	870	8,38%
Marzo	13	246	643	79	39	114	1.134	10,93%
Abril	4	158	423	80	11	75	751	7,24%
Mayo	8	181	566	77	22	106	960	9,25%
Junio	2	225	578	46	18	84	953	9,18%
Julio	6	117	513	45	16	88	785	7,56%
Agosto	5	94	369	46	22	13	549	5,29%
Septiembre	2	175	600	23	29	206	1.035	9,97%
Octubre	2	195	592	32	36	88	945	9,11%
Noviembre	3	152	585	33	28	109	910	8,77%
Diciembre	3	100	420	41	12	51	627	6,04%
Total:	61	1.988	6.302	649	257	1.121	10.378	100,00%



3.2.4 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.

Sin lugar a dudas este año ha vuelto a ser la **vivienda** y, concretamente, la **falta y necesidad de vivienda** y las **ayudas al alquiler correspondientes al año 2016**, lo que ha motivado un mayor índice de preocupaciones a los ciudadanos.

También pueden resaltarse en este ejercicio, las comunicaciones donde se nos ha dado traslado de la petición de nuestra intervención de mediación con entidades financieras, con objeto de conseguir un alquiler social; o la cuestión relativa a la paralización de desahucios.

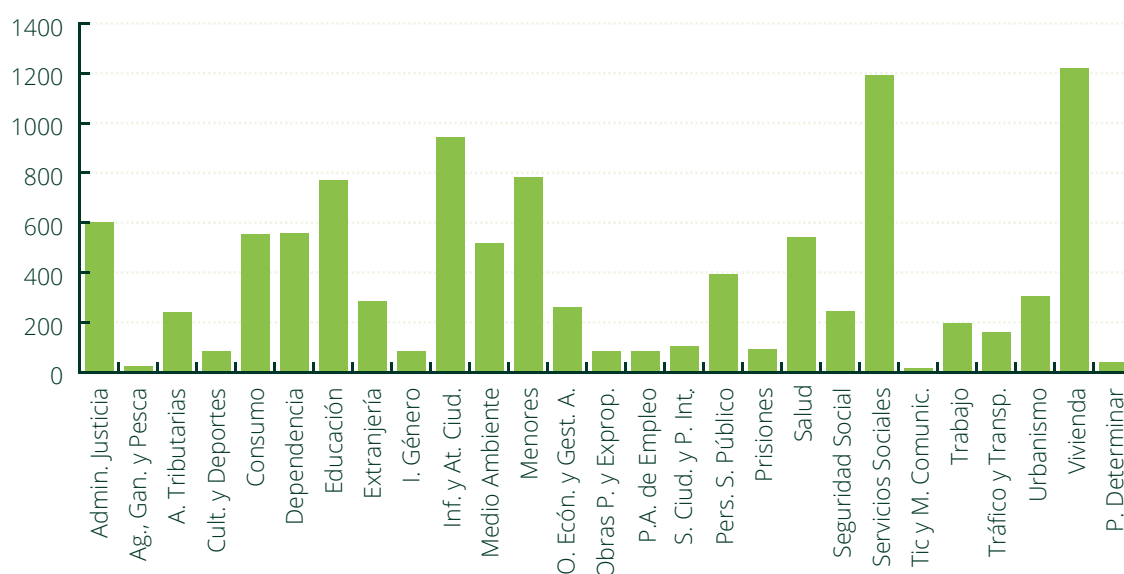
Los derechos sociales y la problemática de la ciudadanía para acceder a los servicios sociales y la necesidad de ayuda ante la crisis, continúan siendo un motivo constante de preocupación para las personas que acuden a nuestra Oficina. En este apartado, cerca del 50% de las consultas se refiere al retraso, falta de información y la cuantía de las prestaciones incluidas en el Programa de Solidaridad de los Andaluces para la Erradicación de la Marginación y Desigualdad en Andalucía (**salario social**). Igualmente la insuficiencia o 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, la carencia o insuficiencia de recursos y, en muchos casos, la imposibilidad de hacerse cargo de las deudas asumidas.

Las consultas relativas a **menores** también tienen un papel importante en nuestra actividad. Desde la Oficina atendemos también el **Teléfono del Menor**. Destacan, sobre todo, los problemas que se nos trasladan derivados de las relaciones entre padres y madres con respecto a la guardia y custodia y al incumplimiento de los convenios reguladores por pensiones alimenticias y derechos de visitas, aquellas que guardan relación con la materia de acoso escolar y los derechos de los menores y últimamente con publicaciones de menores en redes sociales.

La falta de resolución en las prestaciones de la **Dependencia**, los problemas derivados de los **suministros de luz y agua**, y el **retraso en la Justicia** conforman el grueso de los casos atendidos junto con los mencionados anteriormente.

Distribución de consultas por materias

Resultado	Total	%
Administración de Justicia	602	5,80
Agricultura, Ganadería y Pesca	23	0,22
Administraciones Tributarias	240	2,31
Cultura y Deportes	85	0,82
Consumo	552	5,32
Dependencia	559	5,39
Educación	771	7,43
Extranjería	286	2,76
Igualdad de Género	84	0,81
Información y Atención al Ciudadano	943	9,09
Medio Ambiente	519	5,00
Menores	782	7,54
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	262	2,52
Obras Públicas y Expropiaciones	85	0,82
Políticas Activas de Empleo	83	0,80
Seguridad Ciudadana y Política Interior	104	1,00
Personal del Sector Público	394	3,80
Prisiones	93	0,90
Salud	541	5,21
Seguridad Social	244	2,35
Servicios Sociales	1.193	11,50
Tic y Medios de Comunicación	14	0,13
Trabajo	197	1,90
Tráfico y Transportes	159	1,53
Urbanismo	306	2,95
Vivienda	1.219	11,75
Pendiente de Determinar	38	0,37
TOTAL	10.378	100,00



3.2.4.1. Personas en situación de pobreza y exclusión social

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

En 2017, cerca de 600 andaluces y andaluzas se han dirigido a nosotros por 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 siguen 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 que pueden obtener no se abona y se incumplen los plazos establecidos por las disposiciones en vigor. Son personas, que como dice el **Decreto** que lo regulaba se encuentran en situación de falta de todo tipo de ingresos y que procuran poner los medios necesarios para la erradicación de la marginación y la desigualdad en Andalucía. Las personas que nos llaman nos exponen que se sienten **“ciudadanos de segunda, nunca les informan cuando van a cobrar, y no saben como van a poder comer.”**

Como señalamos han sido muchos los escritos y comentarios en redes sociales sobre la situación desesperante de estas familias sin ingresos y que **según su norma reguladora deberían haberse resuelto en el plazo de dos meses** y que en muchos casos que han llegado hasta nosotros han tardado, en ocasiones, entre 8 y 12 meses.

“Cádiz es una vergüenza con los pagos del salario, señor defensor haga usted algo por el pueblo por dios, que tenemos que sobrevivir”; “De verdad que esto es una vergüenza 6 meses esperando una ayuda que es para gente que no tienen nada de nada y aquí una con pequeños y una familia monoparental... desesperada sin saber que hacer ya...mis hijos tienen que comer vestir por lo menos lo necesario... como yo, muchísima gente... pero quien esté agarrado a esto ya te digo... que se mueren de hambre...”

“Tengo 31 años y parado de larga duración con 2 niños. Me ayudan mis familiares pero ellos tampoco están bien. Solicité el salario hace 1 año y dos meses y me dicen que mi expediente esta en comisión. Yo mientras tanto no puedo pagar las facturas de agua ni de luz. No puedo hacer frente a mi situación”.

Se quejan de la cuantía que perciben y de los descuentos que se le hacen: *“Cómo es posible que me hayan descontado del salario social 200 € de la manutención alimenticia de mi único hijo, menor de edad, siendo el único dinero del que disponemos? Me parece totalmente injusto que hagan estás cosas. Tanto tiempo esperando, 10 meses, y ahora esto”.*

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: *“¿Cuándo pagan este mes, yo el alquiler lo tengo que pagar el día 1 de cada mes y si no es así me echan de mi casa”.*

Creemos, desde la Oficina de Información, que deben de mejorar y articular los canales de comunicación y orientación de los ciudadanos para informarse del estado de sus expedientes en las distintas Delegaciones Provinciales de la Consejería de Igualdad y Bienestar Social.

Los Servicios Sociales se encuentran colapsados para tramitar las ayudas y subvenciones 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 del Pueblo Andaluz manifiesta su orgullo por el trabajo que desarrollan los trabajadores sociales. *“Estamos hablando del corazón del sistema,*

el que le da un horizonte al ciudadano. Y que hay que dar pasos a innovar en el sistema y coordinar los servicios sociales con el resto de las administraciones".

No obstante, el personal de los Servicios Sociales nos trasmite su situación: "Falta de recursos humanos y materiales, masificación, no realizan labores de intervención sino que se sienten meros tramitadores de ayudas y subvenciones, inseguridad en el trabajo, falta de planificación, no adecuación de las ratios, no elaboración de un mapa de recursos.

Los propios trabajadores nos transmiten sus reflexiones: Desde los Servicios Sociales de una Comarca nos decían: *"Hoy en día estamos asistiendo a un gran retroceso en los servicios, en las prestaciones que se llevan a cabo y en la mentalidad de afrontar las problemáticas, ausentes de creatividad y sobre todo porque se esta dejando de creer en las potencialidades y capacidades de las personas. Se pagan recibos, se dan alimentos, pero esto no es una intervención profesional"*.

En otra reunión que mantuvimos con los Servicios Sociales Comunitarios nos exponían: *"Ante la crisis no se abordan los problemas importantes de las madres y mujeres, de los malos tratos, porque se va a que se le ayude económicamente y además para eso debe pedir cita y esperar una media de 3 meses para ser atendida por un profesional del trabajo social"*.

"Hay que dotar a los servicios para capacitar a la persona al objeto de que sea auto suficiente y dejar que los servicios sociales sean necesarios para la vida de las personas. No debemos de perder la paciencia y la capacidad para seguir reivindicando cuales son las funciones del trabajo de trabajadores sociales".

Nos dicen que dado el carácter asistencialista que tienen en la actualidad los Servicios Sociales, se abandona la intervención comunitaria, que entienden que debe ser prioritaria, que los equipos deben ser un agente de cambio, que conoce, interpreta e interviene en la realidad y sus problemas, que deben de ser un elemento vertebrador del tejido social, favoreciendo la creación de redes sociales y potenciando las ya existentes, inspirados en los principios de planificación, participación, carácter integral y continuidad de la atención; interdisciplinariedad, intersectorialidad, proximidad, empoderamiento, desarrollo comunitario, coordinación y cooperación interadministrativa.

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.

"Soy madre de un joven de 23 años harto de echar currículum y ¿para qué? Creo que es una forma de deshacerse de las personas, porque no es posible que de ningún lado lo llamen y de uno que lo hicieron le daban 300 euros mes y horas indefinidas. Para sacarse el b1 de inglés y estar un poco preparado tampoco le dan ayuda, tiene que ser universitario. Sólo quiere empezar su vida y valerse por sí mismo pero ¿donde están esas oportunidades? porque a la vez que trabajan no lo enseñan ¿como pueden pedir experiencia si no dan oportunidades? Es muy injusto, se ve que como toda la vida por enchufe no es un superdotado tampoco es incapacitado pero no es persona de músculos ni robusto pero quiere trabajar tiene eso sí buena presencia y desparpajo al público pero ni eso. Ese es mi caso que está muy desilusionado y yo como madre veo que se viene abajo"

En estos casos, remitimos a las personas al servicio de orientación laboral, a la Red Eures, Servicios Sociales comunitarios y mostrar nuestro apoyo y absoluta comprensión ante este problema que, por desgracia, afecta a muchas personas en nuestra Comunidad y sobre todos a nuestros jóvenes.

3.2.4.2 Vivienda

El problema de la vivienda sigue sin resolverse en nuestra Comunidad. Algunas zonas de Andalucía se encuentran en una situación de emergencia habitacional que no deja de crecer. Son muchas las familias que tienen problemas para acceder a una vivienda digna, un derecho que, según el Artículo 47 de la Constitución Española, tienen todas las personas en nuestro país.

A principios de año, se informaba en los medios que en la ciudad de Cádiz existían casi 7.000 personas registradas como demandantes de una vivienda. En la rueda de prensa que llevamos a cabo en marzo de 2017 durante nuestra visita a la ciudad, **el Defensor manifestó:** *“la necesidad de coordinar respuestas conjuntas y crear una hoja de ruta que sea capaz de acabar con este grave problema de la vivienda y de la infravivienda”.*



No sólo pasa en Cádiz, sino que en muchas localidades andaluzas faltan viviendas adecuadas. Observamos cómo continúa el lanzamiento derivado de **desahucios por impago de rentas de alquiler y desalojos por ocupaciones de vivienda tanto públicas como privadas.**

Frente a esta situación, nos seguimos encontrando con una administración pública que carece de medios para satisfacer las necesidades de alojamiento de la población con menores recursos económicos. *“No disponemos de viviendas en alquiler social”* nos contestan los Ayuntamientos a nuestras

solicitudes de informes de necesidad de vivienda, y constatamos que no se ponen todos los medios y medidas que puedan permitir el desarrollo pleno y responsable del derecho a la vivienda. No se dan soluciones definitivas, sólo provisionales y alejadas de lo que podemos entender por “un techo digno”.

Las cosas se complican cuando aparecen **problemas de desahucio, malos tratos y falta de ingresos:** *“Una madre acude ante nuestra Institución con sus dos hijos de 7 y 15 años respectivamente y unas maletas con sus enseres personales. Ha estado recogida unos días en casa de una amiga pero ya no puede estar más tiempo por lo que se encuentran en la calle. Ha cobrado el salario social y lo tiene ahorrado pero nadie le quiere alquilar una vivienda. Quiere volver a su municipio, y quiere que le ayuden desde los servicios sociales comunitarios a acceder a una de las viviendas vacías que ella dice que hay en su localidad y por las que podría hacer frente al pago de un alquiler social asequible a sus ingresos económicos. Tiene a su padre mayor que vive solo, pero que tampoco quiere ayudarle también por miedo.”*

Se realiza una intervención desde la Oficina con la unidad móvil de urgencia del Ayuntamiento de Sevilla y le ofrecen la posibilidad de tener comida en un bar y de una noche en un hostel con quien tienen un convenio. Nos comunica que esta es la única ayuda que pueden ofrecerle a la interesada dado que al estar empadronada en otra localidad, son los servicios sociales de allí los responsables de las intervenciones.

Contactamos con los Servicios Sociales Comunitarios y le damos traslado de la situación de urgencia de la interesada y sus hijos menores. Al final el Ayuntamiento le ha concedido una ayuda para la vivienda y actualmente está trabajando en una empresa de limpieza.

Una de las ayudas que está prevista en los vigentes Planes de Vivienda, tanto estatal como autonómicos como son **las ayudas al alquiler** para personas con ingresos limitados y situación de vulnerabilidad, siguen tramitándose con retraso y sin que al parecer haya visos de que se resuelva.

Ya lo manifestábamos en nuestro informe del año 2016 con respecto a las ayudas al alquiler de 2015. Este año ha vuelto a ocurrir, y eso que nos garantizaron desde la Consejería que iban a estar pagadas todas las ayudas en septiembre. Hemos tenido que volver a realizar otro **Comunicado** para que se agilizaran y resolvieran dichos pagos. En él reclamábamos que cerca de 14.000 familias con derecho a las ayudas estaban a octubre sin poder cobrar unas ayudas que debían haberse resuelto en febrero de 2017. A final de año muchas de ellas todavía seguían sin percibir estas ayudas tan fundamentales.

Los comentarios y consultas que nos hacen las personas solicitantes de estas ayudas muestran la situación de hartazgo e indignación por la forma de tramitar estas ayudas: *“señor DPA, es de urgencia estas ayudas las cuales se están demorando demasiado en el tiempo, necesitamos su apoyo para que den respuesta de una vez,*

que en otros sitios ya se pagaron y aquí en Andalucía siempre somos los últimos". "Día 3 de Octubre y aún sin las listas, ¿vais a poner las listas de una puñetera vez? esto es desesperante y mientras tanto las ayudas a altos cargos, esas sí que van perfectas y sin retrasos...mejor me callo".

"Señores del DPA **cuanto tiempo mas van a permitir que sigan engañando a la gente**, inventando documentación inexistente, excesiva burocracia, todo para demorar los plazos de pago, otra pregunta quiero hacerles, si Hacienda multa a la gente por hacer la declaración de la renta fuera de plazo para poder soñar con acceder a la ayuda al alquiler, ¿quien va a pagar la multa? ¿es un truco para demorar mas los plazos y a la gente le aparezca que tienen deudas y así demorar mas el tiempo de pago de la ayuda?".

"Sr. DPA me cuesta trabajo creer que después de vuestras peticiones al consejero de Fomento y Vivienda aún no tengan respuesta de ellos es que no se puede hacer nada más? no se le puede exigir de alguna forma que le den una respuesta? yo creo que los ciudadanos merecemos un respeto al fin y al cabo somos los que los votamos y están ahí gracias al pueblo y por tanto merecemos una respuesta que digan cuando se pagarán esas ayudas si es en octubre noviembre en diciembre una fecha concreta ellos deben de saberlo que no nos tengan en esta incertidumbre, exigimos una respuesta ya".

"Otro año esperando ayudas miserables, **cuando me llegue será para una casa que ya no tengo**, y este año ¿se acabo la ayuda? prometían y prometían... Pero solo hay dinero para ellos, con lo que ganan en un mes yo vivo todo un año. Y todavía tengo que demostrar que soy pobre. Que no puedo ni me dejan salir de la miseria, que no puedo sacar a mis hijos de esta pobreza, que solo puedo subsistir si un hombre me mantiene... gracias por unas migajas de ayuda que nunca llega a tiempo".

Consultas 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.

3.2.4.3. Menores y Educación.

Las **consultas relacionadas con Menores se han situado en 782.**

Si tenemos en cuenta las consultas de otras materias donde se encuentran implicados menores, la cifra asciende a 2.208 en el año 2017, lo cual es una señal de la importancia de estos asuntos en la gestión diaria del Servicio de Atención Ciudadana del dPA.

Son muchas las consultas que nos llegan donde los menores están presentes de muchas maneras: desahucio de casas donde existen niños pequeños; problemas de educación; falta de plazas en comedores escolares; la insuficiencia de recursos de la familia para poder ofrecer una alimentación adecuada a sus hijos; situación de desamparo de los hijos; pobreza infantil, situación de los menores no acompañados; denuncias de menores en Centros de Internamiento, denuncias de menores víctimas de trata de seres humanos; situación de los menores migrantes que llegan a nuestras costas; funcionamiento de los puntos de encuentro familiar; etc.

Muchas familias nos han trasladado la situación en la que se encuentran sus hijos menores a los que no se les puede dar una educación adecuada, que les faltan medios para alimentarlos, o para comprar el material escolar, o situaciones de falta de seguimiento de su salud.

Una señora nos traslada que "se separó en el año 2012 por violencia de género. Tiene dos hijas de 7 y 12 años respectivamente. Desde 2014 su ex marido tiene una orden de alejamiento. Ha denunciado a su ex marido por impago de la pensión alimenticia y por irregularidades en el cumplimiento del régimen de visitas de sus hijas. Ella está siendo atendida en el Punto de Información a la Mujer (PIM) de xxx. Manifiesta que lo que más le preocupa es la situación de su hija mayor que sufre un mutismo selectivo, por el que ha estado en tratamiento en salud mental infantil. Manifiesta que existe **una enorme descoordinación entre los diferentes profesionales que han visto a su hija y que ésta no está recibiendo la atención debida**. Ha acudido a un psicólogo particular que está elaborando un informe y solicita nuestra intervención para que tanto desde salud mental como de los servicios sociales establezcan un plan de actuación adecuado para ayudar a su hija."

Distribución por materias. Consultas sobre menores

Materias	Total	%
Administración de Justicia	109	4,94%
Administraciones Tributarias	4	0,18%
Cultura y Deportes	16	0,72%
Consumo	43	1,95%
Dependencia	15	0,68%
Educación	686	31,07%
Extranjería	39	1,77%
Igualdad de Género	33	1,49%
Información y Atención al Ciudadano	45	2,04%
Medio Ambiente	31	1,40%
Menores	782	35,42%
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	13	0,59%
Obras Públicas y Expropiaciones	3	0,14%
Seguridad Ciudadana y Política Interior	6	0,27%
Personal del Sector Público	3	0,14%
Prisiones	6	0,27%
Salud	56	2,54%
Seguridad Social	10	0,45%
Servicios Sociales	115	5,21%
Tic y Medios de Comunicación	5	0,23%
Trabajo	7	0,32%
Tráfico y Transportes	3	0,14%
Urbanismo	9	0,41%
Vivienda	166	7,52%
Pendiente de Determinar	3	0,14%
TOTAL:	2.208	100,00%

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**. Una persona nos denunciaba la que a su juicio era una situación de riesgo en la que se encontraban cuatro hermanos menores de edad que vivían en una vivienda cercana al domicilio del denunciante. Intentamos que nos expongan con mayor precisión la situación y nos escriben: *“Los niños de 7 a 10 años están todo el día en la calle, sucios, con ropa de verano en invierno, tiritando de frío, faltan mucho a clase, y cada vez que ven a los vecinos con comida les piden diciéndoles que su madre no les da mucho de comer. La niña no va al colegio y lo que mas preocupa a los vecinos es el trasiego de hombres de etnia gitana de 50 a 60 años entrando a la vivienda hasta elevadas horas de la madrugada. Muchos vecinos hasta de bloques colindantes han visto a la niña siendo tocada y besuqueda por estos hombres de avanzada edad.”*

En estos casos intentamos que nos envíen una queja firmada al Área de Menores, no obstante muchas veces estas quejas no son firmadas y al tratarse de quejas anónimas se procede a su cierre, aunque se comunica a los servicios sociales correspondientes los datos que poseemos para que por parte de ellos se inicien averiguaciones.

El informe remitido por el Ayuntamiento relata las averiguaciones realizadas tras personarse profesionales de los servicios sociales municipales en el domicilio familiar. Tanto la madre como la adolescente niegan los hechos relatados en la queja, a pesar de lo cual los profesionales intervinientes pueden acreditar indicadores de una posible situación de riesgo por posible absentismo escolar y derivados también de la precaria situación socio-económica en que se encuentran, precisados de ayuda social con que superar la coyuntura que atraviesan. Por todo lo expuesto en el informe se señala que se efectuará una labor de seguimiento de la situación familiar.

Debemos recordar en este sentido lo que dice 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”.

Teléfono del Menor. Distribución Materia - Sexo

Materias	Mujeres	Hombres	Total
Administración de Justicia	18	6	24
Cultura y Deportes	1	2	3
Consumo	0	2	2
Dependencia	2	0	2
Educación	53	17	70
Información y Atención al Ciudadano	5	4	9
Medio Ambiente	1	0	1
Menores	100	33	133
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	1	0	1
Seguridad Ciudadana y Política Interior	0	2	2
Personal del Sector Público	1	0	1
Salud	3	1	4
Tráfico y Transportes	1	0	1
Urbanismo	1	0	1
Vivienda	3	0	3
Total	190	67	257

También hemos recibido algunas consultas y quejas sobre la **situación de pérdida de custodia de los hijos y situación de desamparo**: Una chica de 19 años nos exponía que tuvo una niña en un hospital y como era prematura había estado en la incubadora. Una de las veces que fue a verla le dijeron que no podía, que le han quitado a su hija. Ha recibido un escrito de la Junta que no entiende en absoluto y le decimos que detenidamente nos lo lea para aclarárselo punto por punto. En la declaración provisional de desamparo se alegan circunstancias de los progenitores como inmadurez, carencia de habilidades para cuidar a un recién nacido, falta de apoyos familiares, etc. También dice que han realizado un acogimiento familiar de urgencia. Le explicamos la forma de presentar alegaciones. Nos comunica que tiene un abogado de oficio. Se muestra muy perdida y no entiende cómo sin darle ninguna explicación le ha podido pasar todo esto. Se le explica el contenido de la resolución, que realmente es muy poco clara y debería de estar expresada en un lenguaje más claro y accesible y se le informa de sus derechos y del interés superior del menor que es lo que debe de perseguir.

Han sido este año varios los casos en esta materia: En el pasado mes de Octubre recibimos a una concentración de unas 10 madres en la puerta de nuestra Institución que se quejaban de “determinadas prácticas administrativas que consideran irregulares y vulneradoras de derechos de las personas afectadas -tanto personas adultas como menores- las cuales se encuentran consolidadas en el funcionamiento ordinario de los servicios administrativos que ejercen funciones relacionadas con el Ente Público de Protección de Menores en las distintas provincias de Andalucía, (Córdoba, Cádiz y Sevilla). Denunciaban concretamente **descontrol en las declaraciones de desamparo, los**

métodos utilizados para la retirada de los hijos y falta de transparencia de las políticas en materias de protección.

Junto a estos comentarios también recibimos denuncias de una familia acogedora, por malas condiciones de acogida de un menor que tuvieron durante un par de años y que al final se otorgó a la familia extensa materna. *Nos insisten en el error de la administración y las malas condiciones en las que está el menor. Según cuentan las cosas no se hicieron bien. El menor con 6 años de edad está con su tía en una casa donde no trabajan ninguno de los dos y junto a otros dos menores más, viviendo de las ayudas. El único sentido que le ven a la acogida es el dinero que le dan por el menor.*

En este caso informamos a la familia que *“por bien que se quiera tramitar un expediente administrativo en el que se acuerdan medidas de protección de un menor, y sin cargar las culpas en más o en menos a cualquiera de los agentes intervinientes lo cierto es que la situación ocasiona sufrimiento emocional tanto para la familia acogedora, como en el menor, sufrimiento que comprendemos y compartimos como institución comprometida en la defensa de los derechos y bienestar de las personas menores de edad”.*

Siguen siendo habituales las consultas en relación con la **discrepancia de atención de los padres separados o divorciados con respecto a los hijos**. 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.

Menores y Extranjería: En el mes de abril tuvimos una reunión con los representantes del CEAR (Comisión Española de Ayuda al Refugiado), para trasladarnos diversa problemática con respecto a los menores extranjeros.

Por un lado nos hablan de que se está detectando la presencia de varones africanos de origen francófono con perfiles de trata. Entran por la puerta de extranjería irregular y son trasladados como mayores a territorio peninsular. Es allí cuando en ocasiones manifiestan que son menores de edad. Cuando se trata de determinar la edad se llevan al Servicio de Urgencia del Hospital Virgen del Rocío, donde se hacen unas pruebas que a juicio de estas personas no son muy fiables.

Nos presentan dos escritos: Uno explicando la situación de riesgo que a su juicio se está produciendo en unos 50 menores en Sevilla posibles víctimas de trata, y si es posible que intenten coordinarse para que les den número de toda Andalucía. Y otra petición con respecto a la forma de realizar las pruebas de determinación de la edad en los Hospitales andaluces.

En materia de educación: La falta de monitores en los Centros de Educación especial ha sido uno de los temas que nos han llegado a la oficina de información de nuestra defensoría: Así, el pasado 2 de noviembre acudió un grupo de padres y madres de un CEIP de Sevilla debido a la desesperación por la poca atención que están recibiendo sus hijos por falta de monitores.

El colegio tiene dos aulas específicas, una de ellas de autismo, donde hay 11 niños. Llevan varios años con dos monitoras, aunque incluso uno a tiempo parcial, parece que se ha perdido una de las monitoras. Han presentado escrito a Delegación y solicitan nuestra intervención. (El asunto se solucionó, al haberse incorporado el monitor de educación especial al centro educativo).

También con respecto a las **necesidades educativas especiales**, recibimos la visita de un padre que denunciaba **problemas en relación al transporte escolar de su hijo** en centro público de educación especial. No debiendo su hijo estar más de una hora en el camino en ocasiones está una hora y media llegando en condiciones lamentables. Su hijo de 17 años de edad con parálisis cerebral requiere del recurso al que acude y del transporte habiendo presentado ya varias quejas por las condiciones en las que se da. Este asunto tuvo mucha incidencia en redes sociales y al final terminó resolviéndose para que su hijo no tuviera que estar más de una hora en el autobús.

También recibimos a un grupo de alumnas que se estaban preparando las pruebas para el acceso al grado superior de Formación Profesional y que protestaban porque a su juicio *se había cambiado el programa de preguntas en prueba de acceso grado superior que constaban en el temario con el que los estaban preparando los propios centros y lo que aparecía en la propia página web de Consejería de Educación.*

También con respecto a la **educación** y la situación económica en que se encuentran muchas familias, nos llegan consultas sobre denegaciones del servicio de ayudas de **comedor escolar**. Así una madre nos dirige la siguiente consulta: *"me he puesto varias veces en contacto con ustedes para pedir ayuda de forma desesperada porque soy mamá de mellizos de 4 años, estoy divorciada por violencia de género con sentencia firme. Vivimos en un alquiler social y aún teniendo la acreditación de los servicios sociales en los que se expone nuestra situación económica y aún haber hablado con la directora en varias ocasiones para exponer la situación. Mis hijos a fecha de hoy están fuera de las listas de comedor escolar, limitando hasta el extremo la posibilidad de encontrar un empleo en dicho horario, y obviamente agravando mi situación actual. Os suplico me ayudéis en el caso ya que los servicios sociales me dicen que es lo único que pueden hacer, darme la acreditación y en el centro hacen caso omiso a mis súplicas".*

Otra madre nos reclamaba que no le habían dado plaza al estar en situación de desempleo: *"Soy madre divorciada con sentencia, mi ex marido se fue de casa dejándonos a dos menores de 9 y 3 años sin recurso alguno. El año pasado tras correr la lista de espera entro en febrero y pude trabajar pero cuando llegó el momento de entregar de nuevo la documentación me encontraba otra vez en paro por lo que este año tampoco tengo plaza con el agravante de que la chica ya esta en el mismo colegio y sin plaza. De esta forma no puedo coger ningún trabajo porque el horario es de 9 a 2 y así me es imposible. Pido por favor las plazas de comedor para poder mantener a mis hijas".*

Desgraciadamente, en este caso no pudimos ofrecer una solución al asunto, porque la normativa establece para poder tener derecho, que los progenitores estén trabajando. El aumento desmesurado de demanda de plazas ha hecho imposible que se cubran 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. No obstante, le informamos que, *dicho servicio de comedor también queda garantizado cuando el alumno o alumna se encuentre en situación de dificultad social extrema o riesgo de exclusión, si bien dichas circunstancias deben de quedar acreditadas mediante la emisión del correspondiente informe emitido por los Servicios Sociales Comunitarios. Así le recomendamos que acuda a los Servicios Sociales Comunitarios de su distrito y solicite información y orientación sobre la posibilidad de que se estime la procedencia de emitir el correspondiente informe a efectos de poder acreditar sus circunstancias.*

También hemos recibido la denuncia de falta de plazas en educación secundaria en un pueblo de Málaga.

En nuestra visita a Cádiz la plataforma Marea Verde nos dan traslado de las preocupaciones sobre aumento de centros concertados en detrimento de públicos en la provincia de Cádiz.

3.2.4.4 Justicia

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.

No es raro que el proceso para decidirse si un despido es procedente o improcedente dure dos años y medio. En todo ese periodo, el trabajador está sin cobrar. Imaginemos a cualquier persona que es despedida y, de entrada, tiene que estar un año esperando a que el juez le cite para escucharle.

Los juicios sobre salarios impagados, por demandas a empresas que dicen no poder pagar a sus trabajadores, pueden tener una demora de dos años. Como si cobrar un salario fuera un artículo de lujo.

En nuestra visita a Huelva un ciudadano nos cuenta que desde el año 2010 padece hernias discales y artrosis degenerativa. Le aconsejan operación y no realizar el trabajo que hacía. En el año 2014 los dolores eran insoportables. **Le han denegado por 2 veces la Incapacidad permanente.** Tiene un tornillo en el pie y el nervio ciático pinzado. Ha presentado demanda en el juzgado que le dan cita para juicio para dentro de tres años. Mientras tanto, esas personas se sienten indefensas. Ni pueden trabajar ni pueden cobrar. **¿De que voy a comer? nos decía el ciudadano.**

La propia Fiscalía de Huelva nos traslada la información que le había suministrado el Juzgado de lo Social correspondiente: *"Las reclamaciones por impugnaciones de alta médica están siendo señaladas en un período de 6 u 8 meses como preferentes, pero no las de invalidez, toda vez que aún comprendiendo su trascendencia, no tienen tal consideración de preferentes y que dada la excesiva carga de trabajo que pesa sobre los Juzgados de lo Social, están siendo señaladas a una distancia temporal de 1 años y 5 meses desde la demanda".* **¿Y mientras tanto?** Nos preguntamos.

Igualmente con respecto a los retrasos en los señalamientos de juicios una persona nos trasladaba que le había cortado el agua una vecina y no podía engancharse a la luz. Para dilucidar la situación se habían iniciado diligencia previas en el año 2015. Lleva dos años sin poder disponer de un suministro básico como es el agua, y ni se concluye la causa ni se concede autorización por parte del juez para reponer el suministro.

Otros asuntos que nos trasladan son las disconformidades con las resoluciones, problemas con los letrados..., siendo informados de nuestra falta de competencia en dicho ámbito, donde tan solo podemos intervenir en las dilaciones injustificadas en la tramitación.

Como suele ser habitual en materia de justicia, se han planteado muchas consultas sobre asuntos jurídico privados a defender en instancias judiciales, para los que las personas que acuden a nosotros manifiestan no disponer de recursos económicos para contratar los servicios de los profesionales del derecho.

En esta línea nuestra sugerencia siempre es hacia el Servicio de Orientación Jurídica Gratuita de los Colegios de Abogados, siendo frecuente que nos digan el colapso que padecen los mismos, dado el gran aumento de la demanda de estos servicios, manifestándonos que la gente se va a las seis de la mañana para hacer cola para poder ser atendidos. A muchos de nuestros solicitantes de información los reenviamos a nuestra guía de derechos sobre **el derecho de asistencia jurídica gratuita.**

3.2.4.5 Dependencia y Mayores

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. El plazo que marca la normativa en materia de dependencia (Ley 39/2006) para la resolución de estos expedientes es de seis meses, desde la fecha de la solicitud. En este plazo se debe de determinar el grado de dependencia en que se valora su situación, así como la prestación que se le reconoce a fin de obtener un apoyo público para sus limitaciones.

Es esta **falta de resolución en plazo y la total falta de información sobre el tiempo estimado en dichos trámites** lo que motiva la mayor parte de consultas que nos dirigen los ciudadanos. Tardanza que motiva la desprotección de estas personas y la falta de medios de los familiares para poder cuidar adecuadamente a sus familiares dependientes. Y desgraciadamente muchas veces los expedientes se terminan antes por la muerte de la persona dependiente sin llegar a poder disfrutar de dichas prestaciones después de más de dos años de solicitud.

Una mujer nos expone que su tía tiene reconocida la situación de dependencia desde el mes de noviembre de 2011, momento en el que se le reconoció un Grado II, nivel 1, siendo dicho reconocimiento revisado a solicitud de la interesada de 20/03/2015, por lo que en la actualidad cuenta con reconocimiento de la situación de Gran Dependencia, con fecha 30/03/2016. Pese al tiempo transcurrido, indica que aún no se le ha aprobado el Programa

Individual de Atención, significando que tiene 95 años, vive sola y sus familiares más cercanos se encuentran a muchos kilómetros de distancia. Era junio de 2017 y todavía no le habían concedido ninguna prestación.

Otro de los motivos de consultas y denuncia de las personas que acuden a nosotros es la **insuficiencia de plazas públicas o 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. Una señora nos planteaba el siguiente caso: *Actuó como tutora de mi hermano que tiene un grado de discapacidad del 87%, a raíz del fallecimiento de nuestro padre en el año 2015 nuestro hermano ha sufrido un empeoramiento de su estado, se encuentra con grandes cambios de estado de ánimo y en ocasiones presenta crisis de agresividad. Además desde hace unos 4 meses se niega a acudir al centro de día, porque no se quiere levantar de la cama, y cada vez se pone más agresivo con mi madre que tiene 72 años. Con fecha 08 de mayo de 2017 hemos solicitado un nuevo recurso más adecuado a su situación, concretamente creemos que lo que más le puede ayudar es una Residencia para personas con discapacidad. Solicitamos vuestra ayuda y asesoramiento para ver que podemos hacer para conseguir el ingreso en dicho centro ya que como hemos dicho anteriormente tememos que en cualquier momento pueda sufrir daños nuestra madre.*

Con respecto a las **vacantes y plazas en residencias** es motivo también de consultas el que nos reclaman publicidad y transparencia en la gestión de las plazas ya que no saben por qué se les concede esa plaza y no otra (cuando por ejemplo está ocupando una plaza privada en una residencia), y el desconocimiento de las plazas que se encuentran vacantes en Andalucía.

También hemos recibido quejas con respecto al **traslado de los dependientes de comunidades autónomas** a Andalucía o dentro de la propia comunidad. *La interesada nos reclamaba que estaba sufriendo graves retrasos en el traslado de expediente de dependencia de su hija menor, que procede de Cataluña y le han comentado verbalmente que el plazo de espera puede ser de un año y durante el mismo la pequeña no percibiría la ayuda.*

También nos demandan un **reforzamiento de los programas de respiro familiar** que en la práctica se encuentran desaparecidos.

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 nosotros tampoco les damos una respuesta adecuada a sus pretensiones. Y es cierto que las contestaciones a nuestras peticiones de informes y reiteros llega a veces a sobrepasar los 6 meses antes de que la Administración nos de una respuesta. 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 respecto a la situación de las **personas mayores** son muchos los aspectos que nos preocupan a los andaluces: **la situación de las personas mayores que viven solas**, la **exclusión financiera** de las personas mayores que viven solas en localidades pequeñas; la falta de transporte público en las comarcas; las dificultades de acceso a los medios de transporte; etc.

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**.

3.2.4.6. Salud

En materia de Salud son diversas las cuestiones que se nos trasladan, como la recurrente falta de Pediatras que existen en muchos municipios y que son cubiertas por médicos de familias, problemas con la fecundación in vitro.

Sobre prestaciones, podríamos destacar la C17/659 donde se nos traslada por el interesado que es enfermo de enfisema y tiene un concentrador de oxígeno todo el día, siendo su consumo muy grande. A tal gasto

hay que sumar el copago de los medicamentos que necesita lo que supone un importe considerable. En nuestra respuesta le informábamos de la existencia de la Orden de 13 de febrero de 2014 que habla de las compensaciones a pacientes por determinados tratamientos domiciliarios.

Cuando las personas acuden a la Oficina sin encontrar solución a sus problemas, a veces, intervenimos directamente como fue el caso de L:

Buenas tardes soy L.... tengo 32 años y un cáncer de mama triple negativo desde enero que me lo han diagnosticado y las palabras del medico fueron que era un hijo de puta que se podía clonar a otra parte. El proceso iba a ser duro pero que daba resultado así que me metieron en el grupo de ensayos clínicos 12 secciones de taxol y 4 secciones de la quimio roja. La cuarta no me la pudieron poner por que no me había hecho nada las anteriores, puesto el cáncer seguía con el mismo tamaño. Deciden operar tengo que esperar de 4 a 7 semanas para que cicatrice ... y ahora resulta que yo no puedo esperar mas tiempo si no mi cáncer aumentara dicho por el oncólogo. Me pongo la ultima quimio 18 de julio no me ponen la cuarta para no atrasar la operación y me dan la cita para el 19 de septiembre me quejo indignada porque todos los que me tienen que atender o no están, o están de vacaciones o simplemente se lavan las manos. Me lo han podido adelantar hasta el 14 pero a estas alturas después de todo lo que he pasado ahora ya si puedo esperar sin tratamiento me siento indignada que jueguen con mi salud con mi vida y que nadie se haga cargo los putos recortes si me operan y cuando abran se encuentran que tengo mas dañada. El problema es mio mas me quitan nadie se responsabiliza. La señorita Diaz se podía poner aunque sea solo un poquito en nuestro pellejo y vea y sienta nuestro sufrimiento. No se ya donde tengo que ir estoy desesperada y sin respuestas solo hay que resinarse, lo siento, pero no puedo, tengo un niño con 2 años y tengo que seguir luchando. Espero respuesta.

Desde la Oficina de Información la llamamos, antes que nada para interesarnos por ella, darle ánimo e informarle de algunas alternativas: que llamara a su cirujana, que pusiera hoja de reclamación y en todo caso si no la atienden que el lunes viniera y vemos como la podíamos ayudar. Al final el caso se resolvió positivamente: L---- nos mandó un mensaje: *Buenas tardes ya me han llamado para la fecha prevista el día 5 ingreso. Muchas gracias por su atención.*

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.

3.2.4.7 Procedimientos de extranjería y cuestiones conexas

Son muchas las personas que acuden a nosotros para que le asesoremos sobre los problemas que tienen con respecto a la situación de sus autorizaciones de residencia, información sobre trámites, la alta 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 residencia de familiar de comunitarios, tramites de arraigo social o familiar, reagrupación familiar, etc.

Uno de los problemas que tienen en la actualidad los **ascendientes de familiares comunitarios es la necesidad de poder tener asistencia sanitaria** previa para poder ejercer el derecho de tener una tarjeta de familiar de comunitario. Muchas veces es la pescadilla que se muerde la cola, ya que al ser mayores ninguna aseguradora le hace un seguro de asistencia sanitaria, y debido a ello no pueden tener

la residencia. En estos casos informamos de la posibilidad de suscribir un convenio con el SAS y a partir de ahí poder regularizar su situación.

Hemos también ofrecido información y asesoramiento con respecto a los requisitos del arraigo familiar para personas en situación irregular que tienen un hijo español, información sobre los trámites para regularizar la situación de personas que llevan más de 3 años en situación irregular en España para poder tramitar un autorización por arraigo social. La manera de poder tener derecho a la asistencia sanitaria en Andalucía las personas en situación irregular; los problemas de la convalidación de los títulos extranjeros en España, procedimiento para reagrupación familiar, etc.

También mantenemos una constante colaboración con entidades y asociaciones que solicitan nuestra colaboración para la defensa de los derechos de las personas migrantes, habiendo participado en una mesa redonda sobre **“La familia, espacio para la Interculturalidad”** organizada por la Asociación Tomares comparte y **“Refugiados: la depresión colectiva de la Europa indolente”**, dentro de los Cursos de Verano de la Universidad Pablo de Olavide.

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 en Lucena, con la Asociación Lucena Acoge, En Cádiz, con Proderechos Humanos y Cruz Roja o en Huelva con ASNUCI y Asociación Periferias.



3.2.4.8 Seguridad Social

A nuestra Oficina acuden muchas personas para informarse sobre materias relacionados con las prestaciones de Seguridad Social. Aunque esta materia sigue siendo competencia estatal, no podemos ignorar la enorme importancia que tiene el poder resolver estas cuestiones para personas que pueden verse sin ningún tipo de ingreso después de una larga carrera profesional. El amplio conocimiento de nuestros técnicos en esta materia hace que muchas veces hayamos podido intervenir directamente con la Administración competente y se hayan podido resolver los problemas que nos planteaban, rectificando su resolución inicial, o colaborando en una rápida respuesta al problema planteado.

*Una viuda acudía a nuestra Oficina porque había recibido un escrito de la Dirección Provincial del INSS por el que se apertura un expediente de revisión de oficio de actos declarativos de derechos en perjuicio de los beneficiarios. La señora cobraba una pensión mínima de viudedad desde el año 2003. Después de más de 14 años se dan cuenta que la resolución estaba equivocada y le bajan la pensión y **le reclaman la cantidad de 8.300 euros.***

Le ayudamos a preparar un escrito al entender que La Ley de Jurisdicción social establece que las entidades gestoras no pueden revisar por si mismo sus actos declarativos de derechos en perjuicio de sus beneficiarios, debiendo solicitar la misma ante el Juzgado Social competente, mediante demanda que se ha de dirigir contra el beneficiario del derecho reconocido. Ello es así por ser contraria esta actuación a la teoría de los actos propios, al principio de seguridad jurídica y a la interdicción de la arbitrariedad en el quehacer de los poder públicos (art. 9 de la Constitución). Agregábamos que el plazo para instar la revisión debemos de entender que ha prescrito conforme el artículo 109 de la Ley 39/2015. Por otra parte el artículo 110 de la misma Ley establece unos limites a la revisión: Las facultades de revisión establecidas en este Capítulo no podrán ser ejercidas cuando por prescripción de acciones, por el tiempo transcurrido o por otras circunstancias, su ejercicio resulte contrario a la equidad, a la buena fe, al derecho de los particulares o a las leyes. Finalmente le concedieron la suspensión de la revisión.

Otra persona se dirigió para comunicarnos que su padre había fallecido y que ella era su cuidadora, y que venía percibiendo la prestación económica de cuidado de familiares y nos preguntaba que podía hacer ya que se había dedicado desde hace más de 10 años al cuidado de sus padres, sin tener en la actualidad ningún tipo de ingresos y que al ser mayor de 50 años no tenía ya posibilidad de encontrar fácilmente un empleo. Le informamos de la existencia de una **prestación de seguridad social en favor de familiares** y después de presentar la solicitud nos comunica que le habían concedido dicha prestación con el complemento de la pensión de viudedad en la cuantía de 1973, euros / mes. Agradeciéndonos la información facilitada.

Un ciudadano español nos escribe desde Argentina porque llevaba más de 6 meses que había presentado su pensión de jubilación al amparo de los convenios bilaterales y no le habían contestado nada a su petición. Hablamos con el jefe de convenios internacionales de Huelva para que se ponga en contacto con el interesado y al final se resolvió la petición.

Otro ciudadano uruguayo que vivía en Huelva y que estaba percibiendo el desempleo de mayores de 55 años se le suspendió la prestación al cumplir los 65 años, pero no obstante le comunicaron que hasta que no llegara la información de Uruguay no iba a poder cobrar nada. Hicimos ver a la Dirección Provincial que los datos ya lo tenían en el expediente por el que le aprobaron el subsidio de desempleo y empezaron a abonarle la prestación.

Nos encontramos a menudo **variaciones del grado de discapacidad** de personas valoradas con más de un 65% desde hace muchos años y que son llamadas a revisión y sin que se les realice un buen diagnóstico, es rebajado el grado de discapacidad, y como consecuencia **pierden el derecho a la pensión de invalidez no contributiva** que venían percibiendo. Fue el caso de Manuel que después de llevar más de 15 años con dicha pensión y con un 72% de grado de discapacidad, en el mes de marzo de 2017 le situaron dicha discapacidad en un 48% y según nos informa, sin que ni siquiera el médico lo viera. Fruto de ello, perdió la pensión de invalidez no contributiva. Le ayudamos a hacer un escrito de nueva petición de revisión y que le restituyeran la prestación de invalidez. Después de varios meses le vuelven a reconocer el 65% pero no le reponen la pensión. Después de una llamada desde la Oficina, por fin hemos conseguido que se revise el expediente y volverá a cobrar de nuevo la pensión desde la fecha en que fue extinguida.

3.2.4.9 Consumo

Destacan las consultas en relación con suministros energéticos (cortes de suministro, discrepancias con facturas, imposibilidad de pago, y la falta de ayudas para poder hacer frente a dichos gastos). También pidiendo información sobre los **requisitos del nuevo bono social eléctrico**, regulados por el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica y la Orden ETU/943/2017, de 6 de octubre, que lo desarrolla, respectivamente.

Otra parte importante de las consultas son acaparadas por las quejas con respecto a los servicios financieros (cláusulas suelo, productos de inversión, comisiones bancarias, etc.)

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 elaborado una guía para facilitar el conocimiento a las personas que acceden a nuestra web.

Reclamación de los gastos de formalización de la hipoteca.

Información sobre el procedimiento de reclamación de las cláusulas suelo.

Hemos tenido también este año varias consultas en referencia a la actuación de acoso de las empresas de cobro de morosos, remitiéndoles a nuestra **guía de actuación contra dichas prácticas.**

3.2.4.10 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 Andaluz se ha publicado en la página web la guía sobre [los derechos de la ciudadanía en relación con la ordenación urbanística](#).

3.2.5 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	35	56	43	38	42	26	76	213	23	1	49	602
Agricultura, Ganadería y Pesca	4	0	5	5	2	1	4	2	0	0	0	23
Administraciones Tributarias	12	13	16	22	5	11	40	79	9	0	33	240
Cultura y Deportes	0	7	2	9	1	18	10	19	6	0	13	85
Consumo	33	38	41	44	41	9	39	204	11	4	88	552
Dependencia	15	41	49	28	11	20	33	313	6	0	43	559
Educación	35	87	62	57	45	25	131	230	16	0	83	771
Extranjería	1	7	4	5	5	0	16	230	4	0	14	286
Igualdad de Género	1	6	2	6	2	2	6	20	6	1	32	84
Información y Atención al Ciudadano	31	122	50	43	61	17	85	222	17	2	293	943
Medio Ambiente	27	34	22	32	35	20	68	182	7	0	92	519
Menores	31	108	41	36	30	30	95	307	19	3	82	782
Ord. Económica y Gestión Admin.	14	36	22	16	19	8	25	87	3	0	32	262
Obras Públicas y Expropiaciones	7	11	13	2	8	1	5	33	1	0	4	85
Políticas Activas de Empleo	3	21	6	2	9	1	12	22	0	0	7	83
Seguridad Ciudadana y Política Interior	4	4	9	9	6	3	11	46	0	0	12	104
Personal del Sector Público	23	53	26	30	25	11	35	126	8	0	57	394
Prisiones	4	24	2	0	4	6	6	40	3	0	4	93
Salud	16	44	25	67	31	17	53	192	10	1	85	541
Seguridad Social	14	21	9	6	10	6	22	124	4	0	28	244
Servicios Sociales	25	89	42	40	29	11	82	390	10	2	473	1.193
Tic y Medios de Comunicación	1	2	1	1	1	1	2	1	0	0	4	14
Trabajo	5	26	12	1	7	9	22	55	0	0	60	197
Tráfico y Transportes	4	9	5	14	6	2	17	87	2	0	13	159
Urbanismo	13	33	11	21	22	7	44	119	3	1	32	306
Vivienda	15	119	39	19	65	33	72	580	9	1	267	1.219
Pendiente de Determinar	2	4	1	5	2	2	5	6	0	2	9	38
Total	375	1.015	560	558	524	297	1.016	3.929	177	18	1.909	10.378
% respecto TOTAL	3,61	9,78	5,40	5,38	5,05	2,86	9,79	37,86	1,71	0,17	18,39	

En cuanto a la procedencia geográfica de las consultas, aunque siguen siendo mayoritarias las consultas realizadas desde Sevilla (37,86 % del total de las consultas), han aumentado las realizadas desde otras provincias andaluzas, obteniendo un importante incremento porcentual las consultas realizadas desde Córdoba (30%); Málaga y Huelva (10%), y Granada (5%) provincias que visitamos con la Oficina el pasado año. Creemos que con las visitas que continuaremos haciendo a las distintas comarcas de Andalucía iremos aumentando el porcentaje de conocimiento de nuestra Institución en todos los rincones de nuestra autonomía.

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 461 municipios andaluces del total de 778 que forman Andalucía (59,25%).

Provincia	Nº total de municipios	Nº de municipios que realizan consultas	% sobre total
Almería	102	40	39,22
Cádiz	44	44	100,00
Córdoba	75	45	60,00
Granada	168	82	48,81
Huelva	79	50	63,29
Jaén	97	52	53,61
Málaga	100	55	55,00
Sevilla	105	93	88,57

Porcentualmente, Cádiz, donde hemos recibido consultas de los 44 municipios 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 (1909 consultas y un 18,39% del total). La causa de esta circunstancia se sitúa en el uso de sistemas electrónicos de comunicación que no permiten la obtención de tal dato.

3.3 Visitas a la Oficina de Atención Ciudadana

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, dentro de la página web, hemos creado un enlace para que aquellos colectivos, asociaciones, Institutos y Centros de enseñanzas que quieran visitarnos puedan hacerlo de una manera más sencilla. Para ello, sólo tienen que rellenar el formulario y nos pueden visitar en grupos de 25 personas.

En 2017 dentro del plan de visitas concertadas para explicar nuestro funcionamiento hemos recibido la visita de los Institutos de Educación Secundaria Heliopolis de Sevilla y Juan de Mairena de Mairena del Aljarafe y la Asociación Autismo de Sevilla.

También recibimos la visita de 8 alumnos del **centro de Internamiento de Menores el Limonar**, junto con su director y tres profesores más. Les realizamos una visita guiada por el edificio, contamos su historia, como surgen el defensor del pueblo y nuestras funciones.

Dentro de las labores de difusión, en abril participamos con un stand en el 2 Congreso Andaluz para pacientes con cáncer, celebrado en Málaga.

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.