



03.3 ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA EN OTRAS ÁREAS TEMÁTICAS

CAPÍTULO 01.III DEPENDENCIA Y SERVICIOS SOCIALES

01.III.2.1.5 Derecho a la información

Hemos de destacar que, más allá del alcance de las consecuencias que el defectuoso funcionamiento del Sistema de la Dependencia, suponga para cada persona con derecho de acceder a sus recursos, existe un aspecto del mismo que, a pesar de su importancia, la Administración subestima. Y éste no es otro que el de la insatisfacción que genera la desinformación a la ciudadanía.

En los escritos de nuestras personas usuarias, detectamos, indefectiblemente, una protesta común: el hecho de sentirse engañados por la Administración, bien por la falta de información recibida, bien por ser confusa o poco clara la que les es facilitada.

La Ley 1/2014 de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, desarrollando la normativa básica estatal (Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno), declara en su Exposición de Motivos que: «La transparencia es inherente a la democracia y constituye una pieza fundamental para el establecimiento de una sociedad democrática avanzada, que es uno de los objetivos proclamados en el preámbulo de nuestra carta magna».

Asimismo añade que: «Sin el conocimiento que proporciona el acceso de los ciudadanos a la información pública, difícilmente podría realizarse la formación de la opinión crítica y la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social, un objetivo irrenunciable que los poderes públicos están obligados a fomentar (artículos 9.2 de la Constitución y 10.1 del Estatuto de Autonomía para Andalucía)». Por lo que afirma que el objeto de dicha Ley es el de «profundizar en la transparencia de la actuación de los poderes públicos, entendida como uno de los instrumentos que permiten que la democracia sea más real y efectiva», ya que «nuestro ordenamiento jurídico exige que se profundice en la articulación de los mecanismos que posibiliten el conocimiento por la ciudadanía de la actuación de los poderes públicos, de los motivos de dicha actuación, del resultado del mismo y de la valoración que todo ello merezca».

Y hace, finalmente, una mención especial a una obligación que esta Defensoría viene recogiendo en todos los Recordatorios de deberes legales insertos en las Resoluciones de dependencia dirigidas a la Administración, que es el de *“la relación de la transparencia con el derecho a una buena administración reconocido en el artículo 31, que comprende el derecho de todos ante las administraciones públicas, cuya actuación será proporcionada a sus fines, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz, y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable”*.

En la dilatada experiencia que atesora esta Defensoría en su contacto cercano y directo con los andaluces y andaluzas, hemos adquirido conciencia de la importancia que la información y la transparencia representan para la ciudadanía, máxime cuando su interés y preocupación por conocer implica una carencia de ámbito social, cuya eficacia depende de un procedimiento administrativo, y afecta por ello a intereses muy sensibles, por estar directamente vinculados con necesidades vitales esenciales.



Por todo ello, propugnamos que, cualquiera que sea la situación y la decisión administrativa en el conjunto del Sistema de la Dependencia, ésta se de a conocer públicamente en cada momento, así como la relativa a la realidad en la que se encuentren los expedientes individuales en tramitación, a las personas legitimadas para recibirla.

01.III.2.3 Servicios Sociales Comunitarios

01.III.2.3.1 Personas sin Hogar

Abordar la situación de la personas que viven en la calle, duermen cuando pueden en albergues o centros de acogida, se alimentan en comedores sociales, piden limosnas o aparcen vehículos en nuestras calles, ha sido una constante preocupación de esta Defensoría a favor de los derechos de los más desfavorecidos.

Por otra parte, al perfil clásico de personas sin hogar, en la situación actual, en la que aún estamos viviendo las consecuencias y efectos de la crisis económica y financiera que ha venido asolando a nuestro País y a nuestra Comunidad, el fenómeno producido de la exclusión residencial ha agudizado el número de personas que viven en la calle. No en vano, el Informe elaborado por la Fundación FOESSA arroja algunos datos al respecto, como que casi el 34% de la población andaluza está teniendo algún tipo de problema con la vivienda y casi un 6% ha recibido algún tipo de amenaza de expulsión.

Y es que la situación de especial desvalimiento de una persona que vive en la calle puede verse agravada por otras circunstancias o factores, tanto personales como sociales. Nos referimos a marginación, carencia de recursos o de empleo, desarraigo, soledad, ruptura personal, subculturización como modo de vida, dependencia de instituciones, ausencia de reconocimiento legal y precaria situación sanitaria, con escaso control de sus enfermedades, presencia de adicciones, enfermedades infecto-contagiosas, en ocasiones, falta de higiene etc.

A todo ello habría que añadir, el aislamiento relacional y el alejamiento de sus redes naturales de apoyo, lo que les causa dificultades para encontrar medios y recursos con los que lograr cierta autonomía.

De hecho, a veces los medios de comunicación nos sorprenden con alguna noticia que nos impacta, como es el caso del relato del fallecimiento de alguna persona sin hogar en la misma calle en una noche fría de invierno, o el fallecimiento de un joven sin techo, en un centro de acogida municipal, tras haber recibido el alta hospitalaria por el servicio de Urgencias de un hospital, si nos imaginamos lo desgarrador y desolador que tiene que ser que una persona se vea en esas circunstancias, en la más absoluta soledad.

La preocupación por hechos como éstos, siempre ha estado presente en esta Defensoría y han dado lugar a que incoemos la **queja 13/5628**, promovida de oficio en relación con el fallecimiento de un joven de nacionalidad polaca en las dependencias del albergue municipal, tras haber sido dado de alta en el servicio de urgencias del hospital Virgen del Rocío la noche anterior, en la que tuvimos que concluir nuestras actuaciones, como no podía ser de otra manera, a la vista del conocimiento del asunto en el ámbito judicial, y por mandato del art. 17.2 de nuestra Ley reguladora.

Ahora bien, con ocasión de los contactos llevados a cabo con las administraciones implicadas, conocimos el borrador del protocolo por el que se actualiza el procedimiento marco de atención a personas en situación de riesgo social en las unidades de gestión clínica de cuidados críticos y urgencias del Servicio Andaluz de Salud y tuvimos oportunidad de hacer aportaciones a su contenido, a cuyo fin fuimos amablemente requeridos.