

### 2.2.4.3 Menores y Educación

En relación con estas materias, destacan las consultas sobre temas de acoso escolar, falta de plazas en centros escolares, escolarización en colegios distintos de miembros de una misma familia, problemática de los comedores escolares y de transporte.

Nos han llegado denuncias sobre la existencia en edificios escolares de deficiencias, relativas a la seguridad y la accesibilidad que, en ocasiones, no se ajustan a las exigencias de la normativa aplicable.

También de desacuerdos entre los departamentos educativos autonómicos y las corporaciones locales, propietarias de las instalaciones, que producen retrasos significativos en la realización de las actuaciones imprescindibles para corregir las deficiencias, solicitando nuestra mediación para poder solucionar dichos problemas. (Colegio Piaget en Almería)

Con respecto al acoso escolar son frecuentes las consultas de padres que nos transmiten su preocupación por las situaciones de acoso padecidas 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.

Son también frecuente las consultas que nos dirigen con respecto a situaciones de conflictos entre padres separados por el incumplimiento de los acuerdos del convenio regulador.

En esta materia también queremos informar sobre la publicación de la [guía sobre el derecho a la salud de las personas menores de edad en Andalucía que publicamos en nuestra web](#) el pasado mes de junio.

### 2.2.4.4 Justicia

Persiste el colapso en un buen número de registros civiles. Las personas y Asociaciones que nos han planteado consultas nos comentaban la falta de personal en dichos 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.

La situación es muy desigual, dependiendo del registro civil y de la provincia. La diferencia de tiempo en la tramitación (desde que se presenta la solicitud hasta que se resuelve el expediente de nacionalidad y se inscribe la misma), puede oscilar de uno y medio a tres años, dependiendo del lugar de residencia. (Este tema fue abordado en la reunión que mantuvimos con las asociaciones de Inmigrantes en Almería y viene siendo habitual en las consultas que nos plantean los ciudadanos particulares).

También son recurrentes las consultas sobre el procedimiento para poder obtener derecho de asistencia jurídica gratuita al encontrarse las personas que demandan nuestra intervención en situación de vulnerabilidad y no teniendo ingresos suficientes para poder ser asistido por letrados. A muchos de nuestros solicitantes de información lo reenviamos a nuestra guía de derechos sobre [el derecho de asistencia jurídica gratuita](#).

### 2.2.4.5 Dependencia

Se mantiene el índice elevado de consultas sobre esta materia, fundamentalmente en el tema de falta de recepción de las prestaciones, sobre todo la falta de recursos en materia de residencia para mayores y personas con discapacidad, así como la demora en tramitación del PIA (Programa Individual de Atención).

Igualmente los ciudadanos muestran su disconformidad con la falta de abono de los pagos fraccionados y el retorno de los expedientes con más de 3 años sin que se les haya aprobado ninguna prestación y que estaban propuesto como PECEF (Prestación económica por ciudadano en el entorno familiar) y que con los cambios legislativos se devuelven de nuevo a los Servicios Sociales para reformular otra nueva prestación, obligando en muchos casos a los interesados a solicitar el archivo de los expedientes.

En esta materia otro de los asuntos más demandados por la ciudadanía consiste en la situación en la que se encuentran 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 dicha colectiva la desconfianza sobre que el pago pendiente se realizará antes de terminar el año 2015, como en un principio parece que había prometido la Administración.

Los ciudadanos nos demandan y nos reclaman que seamos más ágiles en nuestras respuestas, debido sobre todo a la constante solicitud de informes y reinformes por escrito a las distintas Administraciones Públicas involucradas en el trámite, reclamando una posición más activa de nuestra Institución en exigir a la Administración se conceda lo que en derecho le corresponde.

Con objeto de aclarar a la ciudadanía sus derechos en materia de dependencia publicamos en el pasado mes de febrero una [guía sobre la Ley de Dependencia](#).

### 2.2.4.6 Salud

En Salud son muchas las cuestiones objetos de consultas por parte de los ciudadanos: desde la problemática del copago farmacéutico de pensionistas y personas en situación de discapacidad, la denegación de asistencia especializada por no encontrarse en el catálogo de prestaciones o la problemática de los tiempos de respuesta asistencial.

Hemos de reseñar en este apartado que en la visita realizada por la Oficina de Información a Almería pudimos recoger de manera personal el agradecimiento de la familia del pequeño Joaquin al Defensor del Pueblo y a su equipo por las gestiones realizadas desde nuestra Institución ante la Delegación de Salud, para conseguir que le fuera [implantada al menor, una prótesis en la mano derecha para suplir la ausencia de mano desde su nacimiento](#).

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

### 2.2.4.7 Procedimientos de extranjería y cuestiones conexas

Como en años anteriores, se ha recibido muchas consultas relacionadas con las dificultades de los menores para obtener o renovar su autorización de residencia cuando sus familias no disponen de ingresos suficientes.

En la reunión mantenida en Almería y Granada con las asociaciones de inmigrantes nos plantearon su preocupación por la irregularidad sobrevenida a las que se estaba llegando por parte de muchas personas que con motivo de la crisis y la falta de recursos económicos suficientes y de empleo no pueden demostrar que han trabajado un periodo determinado de trabajo y que no reciben prestación económica de ningún tipo.

También son frecuentes las visitas a la Oficina de personas que se quejan por los retrasos en el trámite para conseguir la nacionalidad española o que precisan de nuestra ayuda para reclamar contra denegaciones de autorizaciones de residencia.

### 2.2.4.8 Empleados públicos

Han sido numerosas las consultas, tanto vía telefónica como a través de las redes sociales que nos trasladaron la preocupación por el cese de los funcionarios eventuales procedentes de la Bolsa de Interinos quejándose que se habían prorrogado los contratos a los trabajadores seleccionados vía SAE.

Un colectivo de afectados solicitó una cita a través de la Oficina de Información y Atención, el pasado mes de Agosto para poder informarse de las medidas que podían tomar, fruto de la cual se presentaron una serie de quejas individuales, que motivaron abrir la [queja de oficio 15/4264](#), ante el SAE y Consejería de Hacienda y Administración Pública, con objeto de conocer las actuaciones y fundamentos que motivaron