



3. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

3.3 Datos estadísticos sobre las consultas

3.3.4 Distribución de consultas atendiendo a las materias

3.3.4.8 Seguridad Social

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

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

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

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

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

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