



La exclusión financiera de las personas en situación de pobreza es otra circunstancia objeto de preocupación, concluyéndose que resulta necesaria la difusión de la cuenta de pago básica y la protección frente a las comisiones bancarias y a los embargos. Asimismo se planteó la posibilidad de acudir al crédito en favor de personas que carecen de ingresos estables desde el ámbito de la responsabilidad social corporativa.

Desde las asociaciones de personas mayores se valoró el problema de la brecha digital, así como la necesidad de atención presencial que reclama este colectivo para satisfacer su confianza. Las asociaciones de personas con discapacidad señalaron que muchas operaciones bancarias presentan problemas de accesibilidad para las personas con diversidad funcional y que debería avanzarse en la accesibilidad sensorial y cognitiva.

Como conclusión se coincidió en que todos los actores están obligados a entenderse ya que la inclusión financiera es un asunto de hondo calado social y precisa de un trabajo compartido para identificar correctamente los problemas y las posibles soluciones, señalando que deben centrarse en los problemas de exclusión vinculados al lugar de residencia y a los colectivos sociales más vulnerables.

3. Servicio de Atención Ciudadana

3.4 Análisis cualitativo de las quejas

3.4.3 Menores y Educación

...

Con respecto al tema de acogimiento familiar, nos llegan diversas cuestiones: por un lado tenemos consultas de personas que se quejan por la **demora en la resolución administrativa de un acogimiento familiar**. Se trata de una abuela que tiene acogidas a sus dos nietas. Tanto su hija como las nietas habían sido víctimas de violencia de género. La situación estaba provocando inestabilidad tanto a ellas como a sus nietas. Refieren haberse dirigido en numerosas ocasiones a la Delegación Territorial apremiando la necesidad de una respuesta urgente en beneficio de las menores, sin que hasta el momento hayan obtenido ninguna respuesta favorable.

...

También nos transmiten **la falta de planes preventivos y personales con respecto a la delincuencia juvenil**. Un hermano mayor nos solicita *“orientación sobre cómo proceder ante los problemas de conducta que presenta su hermano de 16 años. Viven los dos junto con su abuela materna y la situación es cada día más insostenible. El menor presenta conductas disruptivas, su abuela está muy asustada y no saben cómo actuar”*.

Cada vez con mayor frecuencia se dan **situaciones en que algún menor tiene una conducta violenta sin ningún respeto hacia la autoridad de sus padres o abuelos**. En estos casos los padres intentan acudir a los poderes públicos en busca de ayuda ya que no encuentran solución y no saben o no pueden arreglar por si mismos la conducta de sus hijos. Muchas veces nos trasladan la lentitud y la falta de una respuesta adecuada ante la grave situación en la que se encuentran, temiendo tanto por su propia vida como por la de sus hijos.

...

3.4.6 Dependencia y Mayores

Se mantiene el índice elevado de consultas sobre esta materia, y las críticas ante los grandes retrasos en dar efectividad al derecho de las personas que solicitan el reconocimiento de su situación de dependencia.

Las familias 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.