



intermediación con las entidades financieras para buscar soluciones si se va a proceder al desahucio, e información sobre el cumplimiento de requisitos para obtener beneficios, prestaciones o recursos si finalmente se produce el desahucio.

Asimismo, cada vez más ayuntamientos disponen de oficinas municipales de defensa de la vivienda o del derecho a la vivienda que también prestan servicios de asesoramiento a aquellas unidades familiares o convivenciales que se encuentren en situación de especial necesidad asistencial por riesgo de pérdida de su residencia o que, una vez perdida, requieran de solución habitacional. En ocasiones, realizan actuaciones de intermediación con entidades bancarias en caso de ocupaciones sin título legal.

Las oficinas de defensa de la vivienda suelen trabajar en coordinación con los servicios sociales, de forma que, llegado el caso de que se materialice el lanzamiento, se les pueda facilitar una alternativa habitacional, aunque sea temporal, mediante el alojamiento en viviendas compartidas, en hostales o albergues municipales; recursos que, no obstante, a menudo las familias con personas menores o personas con discapacidad a cargo no consideran adecuados a sus circunstancias.

Cuando los interesados nos trasladan que, tras acudir a los citados organismos, no les han brindado una atención adecuada, no se ha resuelto su problema o no disponen de una alternativa habitacional ante un próximo lanzamiento, procedemos a iniciar actuaciones con las administraciones competentes en la materia.

...

3. Servicio de Atención Ciudadana

3.4 Análisis cualitativo de las quejas

3.4.1 Personas en situación de pobreza y exclusión social

“La pobreza es la ausencia de todos los derechos humanos. Las frustraciones, hostilidad e ira generadas por la pobreza no pueden sostener la paz en ninguna sociedad”

Muhammad Yunus.

La situación es desesperante para muchas familias, tal y como nos relatan en las consultas tramitadas:

Un cordobés nos escribía el pasado mes de octubre, después de haber agotado todas las vías *“Hola, soy un cordobés de 41 años y el Récordman del paro andaluz y probablemente de España. Llevo desde el 2005! sin trabajo. En este país sin contactos es imposible trabajar y a las pruebas me remito. Los títulos sólo valen para adornar la pared y hacer útil al plumero. Llevo enviadas más de 220 cartas de presentación en los últimos meses y ni a contestar se dignan, por algo será. No existe nadie en este país que haya buscado empleo con más ahínco y constancia que yo, eso se lo juro ante Dios. Por lo tanto ruego su ayuda y mediación para conseguir un puesto de trabajo en cualquier parte de Andalucía. Confío en su comprensión y solidaridad para con este andaluz desahuciado. P.D.: Adjunto mi Currículo y mis ganas de trabajar”*.

Esta **falta de empleo se complica para las personas que viven en núcleos rurales**: *“Hace unos días que vivo en la localidad de Zufre, tras vivir muchos años en Sevilla capital, y me veo obligado a escribirle ya que por el simple hecho de vivir aquí, he dejado de disfrutar de derechos por la inexistente presencia de empresas privadas y públicas en la comarca, así como la falta de infraestructuras que hagan viable cualquier tipo de formación, búsqueda activa de empleo, acceso a la función pública, etc.”*.

La vida se **vuelve muy difícil cuando todos los miembros de la unidad familiar se encuentran en paro**: *“Hola, soy un padre de familia de 53 años de edad en desempleo y con cargas familiares y cónyuge con 67% de minusvalía, y busco trabajo desesperadamente. Soy vigilante de seguridad homologado, y mi petición es si podéis”*



ayudarme a encontrar empleo, lo cual pido por caridad, voy a las empresas y le respuesta es que lo deje en el buzón mi currículum, por piedad y por caridad. solo pido y busco trabajo para poder sacar a mi familia adelante, aquí os adjunto mi currículum. Por lo demás un cordial saludo y la espera de vuestra respuesta al ser posible”.

En España y en Andalucía, una de las herramientas de protección social contra la pobreza y la exclusión social es el sistema autonómico de rentas mínimas, que parece claramente insuficiente para la reducción de la pobreza por su fragmentación, infradotación, escasa cobertura y pésima gestión.

En este año **1.660 andaluces y andaluzas se han dirigido a nosotros por consultas relacionadas con las prestaciones de la Renta Mínima de Inserción Social**. Dichas peticiones de información vienen motivadas fundamentalmente por las **demoras de más de 8 meses en el reconocimiento de dichas prestaciones, falta de información y problemas de gestión**.

Esta 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. *“Soy una mamá de familia numerosa divorciada, el padre no me pasa la pensión pese a estar reclamada judicialmente. Necesito tener unos ingresos para poder pagar el piso y alimentar y vestir a mis hijos...me van a desahuciar, se me cumple el contrato de alquiler, tengo 5 menores a cargo, me da miedo verme sin nada y en la calle. Necesito vuestra ayuda”.*

El **Decreto-ley 3/2017, de 19 de diciembre, por el que se regula la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía**, parece consciente de esta situación, y por ello establece un **plazo de resolución de dos meses... para resolver la solicitud**. (Art. 32) En casos de urgencia o emergencia social, el plazo será de 5 días. (Art. 42).

Esto es lo que marca la Ley, pero la situación real es bien otra. **Expedientes que tardan más de ocho meses y siguen sin resolverse**: *“Hoy he llamado a la Consejería para informarme del estado de tramitación de mi expediente, sabía lo que me esperaba ya que lo hice presencialmente (llevan 5 meses diciendo que van por febrero), por email (que no contestan), y por solicitud telemática (sin respuesta tampoco). Después de intentar que me cojan el teléfono durante 45 minutos, me contestan y me pregunta la funcionaria por la fecha de solicitud, le dije que en abril y me dice que van por febrero... y que recibiré una carta para fin de año. Desesperación e impotencia lo que se siente (sobre todo uno que no puede trabajar por estar discapacitado y no por no encontrar trabajo, y sin cobrar un duro!!) Esto no tiene arreglo!! Nadie hace nada!! El defensor del pueblo puede decir misa pero yo no veo cambio alguno.”*

*“Buenos días señor defensor del pueblo. Esto es desesperante... Desde mayo que eché mi marido los papeles en la asistenta social nada de nada. No tenemos ni para comer. Somos 5 personas. Mi madre me da la comida que puede. Tengo luz y agua por pagar, me la van a cortar. No puedo pagar el seguro del coche. Y la hipoteca 3 meses sin pagar. Estamos desesperados. **Quisiera cerrar los ojos y no abrirlos más ... creo que es mi única solución”.***

También han sido motivo de muchas consultas, **la falta de claridad con respecto al trabajo y al momento en el que se tienen que reunir los requisitos**. Se dan caso de personas que solicitando la Renta Mínima en el mes de febrero son llamados por parte del Ayuntamiento de su localidad a realizar un trabajo de un mes o que se dedican a las tareas de recogida de aceitunas durante la temporada y por realizar ese trabajo han visto denegado la prestación y todos los atrasos que le correspondían.

Una ciudadana nos lo contaba así: *“El día 16 de Enero solicita la Renta Mínima. En el mes de Mayo me llamaron por un periodo de un mes para trabajar gracias al Plan de Ayuda a la Contratación dirigida a familias en riesgo de exclusión social. El trabajo era a Jornada completa y un sueldo que no llegaba a 700 euros. Desde entonces sigo en paro y sin ningún recurso para mi familia. En Julio me lo deniegan por no estar en situación de demandante de empleo. Parece que se nos obliga a no trabajar, según está redactado el decreto, porque si trabajas, aunque sólo sea 15 días se deniega. Parece que lo que quieren es que las personas en riesgo de exclusión social seamos unos parásitos de la sociedad, en la que no podemos levantar cabeza. Yo no elegí estar en esta situación. Simplemente quiero vivir como cualquier otra persona y no sobrevivir al día a día sin saber si al día siguiente podré ponerles a tus hijos un plato de comida caliente en la mesa”.*



Esperemos que este asunto sea solventado por parte de los Servicios Jurídicos y sobre todo se agilice el trámite de reconocimiento y abono de las prestaciones.

Igualmente, creemos, que es urgente **mejorar e incrementar 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 y dotar de medios personales y técnicos a las Delegaciones territoriales y a los Servicios Sociales para resolver las solicitudes de estas prestaciones en plazo.

Los Servicios Sociales se encuentran colapsados para tramitar las ayudas y subvenciones y poder informar y atender a las personas que acuden solicitándolas ante la falta de ingresos y la necesidad de abonar los gastos de luz, agua y alimentación para sus hijos.

“He pedido cita en el mes de Abril para solicitar la Renta Mínima de Inserción Social, me han citado para el 15 de agosto (cuatro meses después) por existir mucha demanda. ¿De qué voy a vivir hasta entonces, y más cuando me dicen que tardarán además en tramitarlo 4 ó 5 meses?”

“Llevo desde enero intentando coger cita con la asistenta social del distrito XXX, la cual solo da citas cada 15 días y hay que irse a las 4 ó 5 de la mañana para poder coger cita porque dan solo entre 25 y 40 números, deberían poner una solución cuando el distrito que tiene menos días es al menos uno a la semana y hay distritos que los dan todas las semanas de lunes a jueves. ¿Porque hay menos citas en algunos distritos y en otros tantas? Por cierto yo no puedo ir a esa hora porque tengo artritis y no puedo estar ni tanto tiempo en pie ni pasar mucho frío”.

El Defensor, en las reuniones que mantenemos con los Servicios Sociales resalta la **importancia de estos como primer punto de encuentro con los ciudadanos**.

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.

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 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.

Desgraciadamente nos llegan noticias tanto de los afectados, como de los propios trabajadores de la Agencia de la Dependencia ya que **las valoraciones se encuentran paralizadas debido a la falta o a la insuficiencia de personal técnico que las gestione**. Los trabajadores y trabajadoras nos plantean en nuestras visitas la insuficiencia de personal, no se cubren las bajas por enfermedad o por maternidad de los trabajadores, los programas individuales de atención elaborados por los Servicios Sociales recogiendo la modalidad de intervención más adecuada, se quedan en las Delegaciones Territoriales sin darles curso por falta de plaza o financiación. Nos transmiten la insuficiencia de plazas residenciales y el drama que supone que los familiares le transmitan el fallecimiento del dependiente sin habersele otorgado prestación alguna.

En nuestra visita a Loja una madre, acompañada de su hijo, nos cuenta que tanto su padre como su marido están sufriendo las **consecuencias del retraso en la valoración de la dependencia**. Llevan 20 meses de espera y no pueden recibir la prestación que les correspondería al estar pendiente la elaboración del PIA. *Están abonando 1.500 euros a una residencia privada por su marido y su padre esta siendo atendido por ella en su casa. Y, con lágrimas en los ojos nos dice que ya no le quedan más ahorros en el Banco y no sabe qué va a hacer. Su marido sólo gana 900 euros al mes y ella no puede trabajar porque esta cuidando a su padre.*



En otra visita nos hicieron llegar un caso realmente grave: *La hermana y tutora nos traslada el problema de la demora en la resolución del programa individual de atención de su hermano, judicialmente incapacitado y reconocido como dependiente severo (Grado II). El PIA del dependiente se encuentra pendiente de validación desde noviembre del pasado año 2017, precisando una plaza concertada en un Centro residencial acorde con su perfil, al padecer una esquizofrenia paranoide. La situación familiar del afectado es muy delicada ya que, a pesar de ser su tutora su propia hermana, vive en el domicilio de su madre, ya octogenaria, a la que con su comportamiento agresivo pone en situación de riesgo. La promotora de la queja pide que se agilice la asignación de plaza residencial, para cuyo internamiento ya ha obtenido la autorización judicial y alerta sobre los peligros de la tardanza.*

Una madre nos informa que *su hijo de 44 años, con discapacidad, se encuentra actualmente en una residencia de Córdoba. La madre tiene reconocido un grado de discapacidad del 84% y por problemas de salud se ve incapaz de viajar y visitar a su hijo, por lo que solicita ayuda para trasladarlo a una residencia en Granada, dado que desde la Administración le dicen que no hay plazas. La cuidadora de la madre nos dice la tristeza que le produce no ver a su hijo al no poder desplazarse.*

La tardanza de la Administración en darnos una respuesta a nuestras peticiones de informes y reiteros llega a veces a sobrepasar los seis meses, limitándose en ocasiones a constatar el retraso en los trámites. Los ciudadanos nos reclaman que seamos más ágiles, demandando una posición más activa de nuestra Institución para exigir a la Administración que se les conceda lo que en derecho les corresponde.

Igualmente nos demandan **mayor transparencia con respecto a la asignación de plazas en las residencias y a conocer el número de las actualmente vacantes en Andalucía.**

Es de señalar el trabajo y buen hacer de las **Asociaciones de Familiares de Enfermos de Alzheimer**, que vienen a suplir la falta de plazas y de atención a estos enfermos que necesitan tanta dedicación. Son constantes las reuniones que mantenemos en nuestros desplazamientos donde nos trasladan sus proyectos y sus preocupaciones, así como la falta de plazas concertadas para poder atender al gran número de personas que sufren esta enfermedad.

Con respecto a la **situación de las personas mayores** son muchos los aspectos que nos preocupan: la falta de transporte público en las comarcas y la dificultad para desplazarse a realizar tramites administrativos o sanitarios; las dificultades de acceso a los medios de transporte; Desde Baeza nos solicitaron un estudio real de las personas mayores que viven solas, con el objetivo de valorar su situación y ofrecer los recursos existentes en base a su situación.

4. Quejas no admitidas y sus causas

4.3 De las quejas rechazadas y sus causas

...

- **No irregularidad:** En este supuesto se incluyen aquellas quejas en las que, tras un análisis preliminar de admisibilidad, no pueden apreciarse indicios de lesión o puesta en peligro de los derechos y libertades de los ciudadanos como consecuencia del funcionamiento de las Administraciones Públicas u otras entidades sujetas a la supervisión del Defensor del Pueblo Andaluz.

Entre los casos en que ha tenido que apreciarse esta causa de inadmisión encontramos supuestos de denegación de la Renta Mínima de Inserción conforme a Derecho, en el ámbito de los servicios sociales; o en materia de salud, algunas quejas relacionadas con la prestación farmacéutica, como aquéllas en que los ciudadanos solicitan acceso a medicamentos cuya comercialización no ha sido todavía autorizada.

...