



3. Servicio de Atención Ciudadana

3.4 Análisis cualitativo de las quejas

3.4.1 Personas en situación de pobreza y exclusión social

...

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 idesde 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”*.

...

3.4.7 Salud

...

Con respecto a las prestaciones farmacéuticas son constantes las consultas y quejas sobre la problemática del pago de medicamentos para las personas en situación de discapacidad o en desempleo. Son muchas las personas que no entienden como es posible que tengan que abonar el 40% de las prescripciones farmacéuticas cuando no tienen ningún tipo de ingreso ya que se encuentran en paro o las personas con discapacidad y que tienen un gasto importante en medicinas. También nos han hecho llegar la discriminación que a su juicio se da entre los pensionistas de clases pasivas, que tienen que abonar el 30% del gasto de sus medicinas y los pensionistas de seguridad social que abonar el 10% con un tope en función de su renta.

...

3.4.9 Seguridad Social

A nuestra Oficina acuden muchas personas para informarse sobre materias relacionadas con las prestaciones de Seguridad Social. Aunque esta materia sigue siendo competencia estatal, no podemos ignorar la enorme importancia que tiene el resolver estas cuestiones para personas que pueden verse sin ningún tipo de ingreso después de una larga carrera profesional.



Muchos son los ciudadanos y ciudadanas que acuden para que les informemos sobre requisitos para optar a prestaciones de la Seguridad Social o no contributivas y hemos podido en ocasiones intervenir directamente con la Administración competente y resolver los problemas que nos planteaban, rectificando su resolución inicial, o colaborando en una rápida respuesta al problema planteado.

Una ciudadana de nacionalidad rumana acude a nuestra oficina ya que se le ha **denegado una pensión de incapacidad permanente** por no estar en situación de alta o asimilada. Tras nuestra intervención conseguimos que se rectificara la apreciación por parte de la Dirección Provincial del INSS y se le reconociera pensión con efectos retroactivos.

También con respecto a los complementos por mínimos de pensión se informa de los requisitos y se le ayuda a tramitar su reconocimiento pasando a cobrar 100 euros más mensualmente.

Estamos recibiendo consultas y quejas sobre el **dilatado tiempo de resolución de las prestaciones no contributivas de jubilación e invalidez**. El plazo de resolución de estas pensiones es de tres meses y en Sevilla y Málaga se está tardando más de 9 meses.

El interesado se personó en nuestras oficinas en julio de 2018 y presentó escrito de queja ante los retrasos en la tramitación de su Prestación No Contributiva de Jubilación presentada en noviembre de 2017. La precariedad de su situación hizo que la trabajadora social de su UTS le aconsejara que acudiera a nuestra Institución para que interviniéramos ante estas dilaciones. Su escrito de queja se admitió a trámite y se cerró en vías de solución el pasado noviembre.

Desde la Delegación Territorial de Málaga de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales admiten los retrasos en la resolución de expedientes y nos informan de su compromiso de seguir trabajando para satisfacer las demandas de los solicitantes, pero la realidad es que no tienen personal suficiente para tramitar los expedientes en plazos. Mientras tanto la señora nos llama todas las semanas para que intentemos hacer algo para resolver su situación ya que no tiene ningún tipo de ingresos.

Nos encontramos a menudo **variaciones del grado de discapacidad** de personas valoradas con más de un 65% desde hace muchos años y que son llamadas a revisión y sin que se les realice un buen diagnóstico, ven rebajado el grado de discapacidad, y como consecuencia pierden el derecho a la pensión de invalidez no contributiva que venían percibiendo.

Un caso que requirió una intervención directa de la Oficina fue el de una mujer en situación de indigencia que **dejó de percibir su Pensión no contributiva por trasladar su domicilio**. Tras la correspondiente tramitación de su queja, la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Cádiz aconseja presentar de nuevo la solicitud de PNC. Desde la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía la acompañamos en este nuevo trámite. Para ello coordinamos nuestra intervención con el equipo técnico de Cáritas Algeciras y con la Trabajadora Social de la localidad, acompañando a la interesada en todas las vicisitudes que fueron surgiendo y atendiéndola hasta que se le notificó concesión de la prestación y el abono inmediato de la misma.

En materia de **prestaciones no contributivas**, en este caso de **desempleo** también hemos tenido intervenciones con respecto al tratamiento de las herencias en dichas prestaciones.

Los subsidios por desempleo y las ayudas extraordinarias (Plan Prepara, Renta Activa de Inserción o el Subsidio Extraordinario por Desempleo) son asistenciales: únicamente se conceden cuando se comprueba que quien los solicita no tiene rentas suficientes. Esta situación debe mantenerse durante todo el periodo de percepción de la prestación. Además hay una obligación de informar al Servicio de Empleo de las variaciones que pueda haber en la renta del solicitante o de sus familiares. En este caso nos comunicaban que *su madre había fallecido y que lo único que había heredado era la nula propiedad de una casa, ya que su padre seguía vivo y disfrutaba del uso de su vivienda. Sin embargo le han denegado las prestaciones de desempleo agrícola y le han realizado una petición de cobro indebido porque no lo comunicó en su fecha.*



La atendemos para ver si es posible buscar algún criterio a efectos de consideración de la nuda propiedad con respecto a los incrementos de patrimonio. Aunque no es materia de nuestra competencia le informamos de la posibilidad de interponer reclamación previa y aclarar que no recibe ningún ingreso por dicho bien. Le denegaron la reclamación pero se ha puesto en contacto por correo con el director del Servicio de Empleo Estatal y le comunican que han modificado el criterio respecto a la nuda propiedad estimando su recurso contra la devolución de ingresos indebidos por el cobro del paro agrario tras el fallecimiento de su madre. Llama para comunicarlo y agradecer la atención recibida, ya que por fin se ha restablecido el paro tanto a ella como a su esposo.

4. Quejas no admitidas y sus causas

4.2 De las quejas remitidas a otras instituciones similares

...

Del análisis por materias se desprende que la mayoría de quejas remitidas a otras instituciones -concretamente, una cuarta parte del total- hacía referencia a cuestiones de empleo público, trabajo y seguridad social. Destacan, entre otros asuntos, diversas quejas relacionadas con un mismo proceso selectivo convocado por el Ministerio de Justicia (quejas 18/2361 y 18/2363) y las reivindicaciones planteadas por una plataforma ciudadana en defensa de las pensiones públicas (queja 18/221).

...

4.3 De las quejas rechazadas y sus causas

...

- **Sin recurrir previamente a la Administración:** Se trata de casos en los que el problema que motiva la queja no se ha puesto en conocimiento de la Administración competente, por lo que ésta no ha tenido ocasión de valorar sus posibilidades de solventarlo.

La mayoría de estos casos se han dado en el área de empleo, con un total de 130 quejas rechazadas por este motivo, aunque también es significativo el número de asuntos que han tenido que inadmitirse por esta misma causa en las materias de medio ambiente y educación. En todos los casos de este tipo se sugirió a las personas promotoras de la queja que formularan su petición ante la Administración competente en primer lugar, sin perjuicio de la posibilidad de dirigirse de nuevo a nuestra Institución en función de la respuesta que obtuvieran.

...

6. Actividad institucional

6.4 Relaciones con otras instituciones afines

...

En otro orden de cosas, el Defensor del Pueblo andaluz en una acción conjunta con el Defensor del Pueblo en funciones, se reunió el 15 de enero de 2018 con el ministro de Asuntos Exteriores, para trasladarle los problemas de los trabajadores de La Línea de la Concepción afectados por el **Brexit**. Los titulares de las Defensorías mostraron su preocupación por este colectivo y solicitaron al ministro su ayuda para garantizar los derechos de estos ciudadanos. Anteriormente, ambos defensores habían visitado la comarca y se habían reunido con el alcalde de La Línea, con los portavoces de los grupos políticos y con representantes de asociaciones locales de vecinos, trabajadores y empresarios para conocer sus necesidades.