

Los Centros de Participación Activa también tienen presencia cuando de instrumentos al servicio del ocio de las personas mayores se refiere. En 2018 se apuntó a la falta de personal en uno de estos Centros, en la medida en que dicha insuficiencia impedía su apertura y disfrute durante el tiempo necesario, subsanándose la deficiencia por la Administración y, con ello, admitiéndose la pretensión.

Estimamos muy positivo que las personas mayores deseen disfrutar de este tramo de su vida de forma lúdica y, desde luego, que hagan valer también sus derechos en esta parcela cuya satisfacción colectiva corresponde organizar y garantizar a los poderes públicos.

#### 1.3.2.4 Servicios Sociales

En torno a los Servicios Sociales se agrupan las demandas más perentorias de la ciudadanía, que versan sobre diversas prestaciones y ayudas públicas, discutiendo su frecuencia, cobertura e incluso cuantía.

Es común que las personas que se dirigen a esta Institución en este sentido, sean usuarias habituales de las ayudas de este ámbito, así como lo es que, como resultado de nuestras indagaciones, acabemos conociendo la periodicidad con la que los Servicios Sociales van paliando su situación con prestaciones de la más diversa índole, aunque, como es natural, constituyan recursos insuficientes todos aquellos que no implican un cambio sustancial del modo de vida y que, además, han de repartirse entre muchas familias en idéntica situación.

Precisamente a este particular, nos ha sido planteada la necesidad de que exista una normativa, instrucciones o criterios que fijen en cada municipio -o al menos en los que no existan tales previsiones-, los fundamentos objetivos de su concesión y reparto. Esta cuestión, que nos fue dirigida al cierre de 2018, será materia de indagación en la presente anualidad (queja 18/7227).

Junto a la precariedad laboral y económica que funda la intervención de los Servicios Sociales, nos preocupan sobremanera las personas que se encuentran en situación de exclusión social en sentido estricto y las problemáticas diversas que acompañan a la ya de por sí compleja situación de las personas sin hogar, que es costumbre que abordemos por la vía de la investigación de oficio.

Citaremos la tramitación de la **queja 18/2786**, sobre los recursos para personas sin hogar en Granada, remitida al Área de Familia, Bienestar Social e Igualdad de Oportunidades del Ayuntamiento de Granada, iniciada de oficio tras tener conocimiento a través de los medios de comunicación de que en el último año habían fallecido cinco personas sin hogar en Granada. Un joven de 27 años que se encontraba en un contenedor de cartón, aplastado en la planta de reciclaje; otras personas por causas naturales, al sufrir patologías comunes a muchas personas sin hogar, como son las infecciones respiratorias, derivadas de vivir a la intemperie; sin que tampoco faltara la condenable muerte por agresión sobre un hombre que pernoctaba en un coche.

El Ayuntamiento de Granada nos respondió que había adoptado medidas especiales en los dos últimos años, como el Centro Nocturno de Alta Tolerancia durante los meses de invierno; un Programa Housing First con diez viviendas y un programa de pensiones mediante contrato, ampliando progresivamente las plazas de emergencia de "Ola de frío" a todos los meses del año. Añadió que se había creado un Consejo Municipal de Personas sin Hogar, el Programa de acogida de perros para que sus dueños pudieran acudir a un recurso municipal en momentos de urgencia y, finalmente, se había empadronado a personas sin hogar en diferentes recursos municipales, a efectos de que pudieran percibir la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía.

Aun así, prevemos interesarnos nuevamente sobre este particular, ya que no han sido implementadas algunas de las actuaciones previstas para mejorar la situación de las personas sin hogar, como la aprobación definitiva del Plan Estratégico para la Erradicación del Sinhogarismo 2018/2022, o la creación del Observatorio Municipal contra los Delitos de Odio.

Hemos conocido, además, que en el mes de diciembre de 2018, fallecieron otras dos personas sin hogar en Granada.

Investigamos asimismo de oficio el fallecimiento de persona sin hogar en el Centro de Acogida Municipal de Sevilla (**queja 18/0684**), dirigiéndonos para ello al Área de Bienestar Social y Empleo de tal Ayuntamiento, que informó del nuevo contrato de gestión del citado Centro, realizando una redistribución de las plazas existentes, con la finalidad de ampliar las de convalecencia de las personas sin hogar y contemplar las plazas de alojamiento para parejas, aunque a costa de disminuir el número de plazas ordinarias. Por lo que, confiamos en que esta nueva forma de gestión de plazas redunde en mejoras para este colectivo de personas con tantas necesidades.

Tampoco escapan a las críticas las deficiencias de personal de los Servicios Sociales comunitarios, desde hace tiempo sobrecargados por el aumento de la población destinataria de su intervención, así como un incremento de funciones y demandas ciudadanas a las que dar respuesta, que no parece nacer acompañada de la suficiencia de medios.

Ello se traduce en asignación de **citas tardías para personas que requieren de una atención ágil** y en deficiencias en la calidad de la atención dispensada y de la información y asesoramiento prestados.

Paradigmática en este sentido es la **queja 18/0704**, iniciada de oficio con relación a la situación de saturación de los Servicios Sociales de Cádiz, dirigida a la Delegación de Asuntos Sociales de dicho Ayuntamiento, tras conocer un informe sobre sus deficiencias.

Entre los problemas concretos se aludía al aumento del 20 % en la demanda de consultas a los servicios sociales; las largas colas para poder solicitar cita con los profesionales de trabajo social, debido al sistema de gestión de citas; la falta de personal que, además de afectar a la atención ciudadana, presiona a una plantilla sobrecargada; la falta de medios y recursos (técnicos e informáticos) y problemas de espacio e infraestructura; y la falta de puesta en marcha del plan de emergencia para personas sin hogar.

Teniendo en cuenta que las cuestiones señaladas afectan a derechos estatutarios, como el derecho de acceso en condiciones de igualdad a las prestaciones del sistema público de servicios sociales y a la atención social a las personas que sufren marginación, pobreza o exclusión y discriminación social, las medidas de mejora adoptadas por el Ayuntamiento deberán ser objeto de revisión, tan pronto como esta Defensoría aborde la situación de los Servicios Sociales comunitarios.

Que el volumen de trabajo que a diario afrontan las personas que trabajan en los Servicios Sociales, es superior a su capacidad de respuesta, aparece corroborado en las diversas protestas ciudadanas que motivaron la apertura por nuestra parte de la **queja 18/2072**, iniciada de oficio en 2018, en esta ocasión sobre el Centro de Servicios Sociales de Sevilla y dirigida al Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla.

Como decimos, en esta Defensoría se recibieron diversas quejas de personas que aludían al defectuoso funcionamiento de algunos Centros de Servicios Sociales Comunitarios en Sevilla, refiriendo dificultades para conseguir las citas con su trabajadora social de referencia y diversas disfuncionalidades en la gestión de sus solicitudes de ayudas y prestaciones; llamaba la atención un caso en el que la cita se pidió en el mes de abril, con la finalidad de obtener la tramitación de la RMISA, no siendo asignada hasta el 15 de agosto.

Especial alusión haremos a este respecto en el epígrafe que sigue, relativo a la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía -un nuevo reto para la Administración autonómica y local y una esperanza para los andaluces precisados de inclusión laboral-, cuya norma reguladora se encarga de señalar a los Servicios Sociales como la puerta de entrada a este recurso de subsistencia, por la que estima preferible que accedan al mismo las cientos de miles de unidades familiares andaluzas que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Poco más vamos a detenernos en este ámbito, de cuya importancia nos gustaría dejar constancia, haciendo especial hincapié en el valor del trabajo de las personas que, al frente de los Servicios Sociales comunitarios, ponen sus precarios medios al servicio de los andaluces menos favorecidos y a la necesidad de tomar conciencia de que la situación general y necesidades de tales servicios sociales, están precisados de un análisis inmediato y de un abordaje exhaustivo y riguroso. En este horizonte tenemos puestas nuestras miras.