

### 3. SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA.





## 3. Servicio de Atención Ciudadana

<b>3.1</b>	<b>Introducción</b>	<b>473</b>
<b>3.2</b>	<b>La promoción de la presencia de la Institución en todo el territorio andaluz</b>	<b>474</b>
<b>3.3</b>	<b>Análisis cuantitativo de las consultas</b>	<b>476</b>
3.3.1	Consultas tramitadas a lo largo del año	476
3.3.2	Distribución mensual de las consultas recibidas	477
3.3.3	Distribución de consultas en atención al canal de comunicación empleado	477
3.3.4	Distribución de consultas atendiendo a la materia	478
3.3.5	Distribución de consultas por provincias	479
<b>3.4</b>	<b>Análisis cualitativo de las quejas</b>	<b>480</b>
3.4.1	Personas en situación de pobreza y exclusión social	480
3.4.2	Vivienda	482
3.4.3	Menores y Educación	484
3.4.4	En materia de educación	487
3.4.5	Justicia	488
3.4.6	Dependencia y Mayores	489
3.4.7	Salud	490
3.4.8	Procedimientos de extranjería y cuestiones conexas	491

<b>3. 4.9 Seguridad Social</b>	<b>493</b>
<b>3. 4.10 Consumo</b>	<b>494</b>
<b>3. 4.11 Medio Ambiente y Urbanismo</b>	<b>495</b>
<b>3. 4.12 Otros temas: Patrimonio cultural. Universidad</b>	<b>496</b>
<b>3.5 Visitas a la sede del Defensor del Pueblo Andaluz</b>	<b>496</b>



### 3.1 Introducción

**“Un derecho no es algo que alguien te da; es algo que nadie te puede quitar”.**

*Ramsey Clark.*

La Oficina de Información y Atención a la ciudadanía es un órgano vivo y cercano a la población, una puerta abierta permanentemente para quienes entienden que sus derechos han podido ser vulnerados. Nuestro Defensor en su discurso de toma de posesión mostraba su convicción en que *“debemos lograr una Institución cercana, acogedora, comprensiva y, si quieren, hasta cómplice de las demandas ciudadanas”.*

En aquella comparecencia ya anunciaba que para seguir avanzando en la defensa de los derechos y libertades que nuestra Constitución y el Estatuto de Autonomía nos encomiendan, necesitamos **ganar presencia y proximidad ante la ciudadanía e intensificar el papel de la Institución como receptora de las inquietudes ciudadanas y sociales.** *“Somos conscientes de que hemos de estar allí donde podemos ayudar más. Ya sean territorios o colectivos, comarcas o sectores sociales; el Defensor debe hacer efectiva su presencia y ser cauce de las demandas ciudadanas”.*

Desde entonces, mucho hemos avanzado con programas de proximidad, con una mejor estrategia de comunicación y de presencia en redes sociales, aprovechando al máximo las posibilidades de intercomunicación con la ciudadanía.

Durante el año 2018 hemos recibido **más de 13.000 consultas** dándonos traslado de dudas, problemas o inquietudes de diversa índole. Esta cifra supera en casi un 30% a las registradas el año anterior, y casi un 60% más de las que teníamos al comenzar el mandato hace 5 años.

Intentaremos ofrecer en estas páginas una visión de las preocupaciones, de los problemas y de los intentos de soluciones de las más de 13.000 consultas que han llegado este año a nuestra Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía.

Durante todo este año 2018 hemos seguido viendo la persistencia de los efectos y consecuencias de la situación económica que padecemos. La recesión económica que comenzó en el año 2007 afectó, en gran medida, a las clases media y baja. Más de 10 años después, aunque algunas cifras señalen que ya hemos salido de la crisis, la realidad que nos trasladan día a día miles de ciudadanos demuestra que los que más la sufrieron, todavía no han suturado las heridas que les dejó.

El último **informe presentado por Oxfam-Intermón en el Foro de Davos** nos señala que la desigualdad que provocó la recesión no sólo no ha desaparecido, sino que ha condenado a miles de personas. Así pues, cada vez hay más pobres en términos numéricos.

Desde la Oficina intentamos registrar la realidad social y escuchar las necesidades de la ciudadanía. A nuestra Oficina acuden quienes, hartos de peregrinar buscando respuesta de la Administración a sus problemas, no encuentran ninguna solución, bien porque les han denegado lo que piden o bien, porque no les responden.





**Escuchamos** a aquellas personas que reclaman un **derecho a una vivienda digna**, que son desahuciados por no poder abonar las mensualidades, el retraso en las ayudas para el alquiler; **la situación de las personas dependientes** que no han sido valoradas o que llevan años para que se les dé un recurso; los problemas de **lista de espera en la sanidad** y los problemas del **copago farmacéutico** para determinados colectivos; así como la falta de hospitales comarcales y de pediatras o el fraude en las familias por una compañía de odontología.

Desde nuestra Oficina **atendemos** de manera directa las dificultades que nos transmiten muchas de las personas que nos llaman, que nos visitan y nos cuentan sus problemas: dificultades de convivencia familiar o vecinal; personas que viven solas en sus domicilios y no tienen a nadie que les pueda ayudar; la falta de empleo y de recursos; retrasos en aprobar prestaciones no contributivas; la situación desesperada de los solicitantes de la Renta Mínima de Inserción a familias sin ningún tipo de ingresos; retrasos de años en señalamientos de juicios; la situación de los menores extranjeros y el drama de las muertes en nuestras costas.

Desde la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía **protegemos** a aquellas personas que a veces no son escuchadas debidamente por la Administración. En nuestro quehacer cotidiano y con nuestras actuaciones intentamos hacer posible el pleno disfrute de sus derechos a toda la ciudadanía en el marco de un Estado social y democrático de Derecho que permita ir reduciendo las desigualdades y las situaciones de injusticia social.

## 3.2 La promoción de la presencia de la Institución en todo el territorio andaluz

Uno de los objetivos que nos planteamos desde el Defensor del Pueblo andaluz, es el de **fortalecer nuestra presencia y el conocimiento de nuestra Institución** por parte de la ciudadanía de todas las provincias andaluzas.

Durante 2018 hemos continuado con las **visitas a las comarcas andaluzas** que comenzamos en el año 2015.

Más allá de la problemática concreta expuesta en cada visita, los desplazamientos de la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, permiten a nuestra Institución conocer de primera mano las carencias y las inquietudes de los municipios y comarcas visitadas y la percepción y la valoración que tienen los habitantes de la zona de las administraciones con las que se relacionan.

**Este contacto directo con personas, entidades y asociaciones nos permite profundizar mejor en el conocimiento de la realidad social de Andalucía y sus municipios y detectar e investigar nuevos problemas.**

En dichas visitas, hemos mantenido reuniones con colectivos sociales y asociaciones vecinales, (asociación Raíz de familiares de menores con discapacidad, Amigos de Écija para la defensa del patrimonio; asociaciones de vecinos; Plataforma para la Gestión del Agua Pública; asociaciones de Familiares de Enfermos de Alzheimer; de Personas Discapacitadas; de Empresarios; de atención a personas inmigrantes; Cáritas; Cruz Roja; asociaciones de madres y padres de Andalucía, etc).

La valoración realizada sobre nuestras visitas y la presencia personal del Defensor ha sido muy positiva y creemos que servirán para conseguir el objetivo planteado de favorecer la participación ciudadana, promover un diálogo constante entre la Institución y sus grupos de interés, especialmente agentes sociales y asociativos y la ciudadanía en general.

Igualmente hemos prestado mucha **atención a los Servicios Sociales Comunitarios**: en las 19 visitas realizadas a las distintas comarcas de Andalucía, hemos tenido la oportunidad de reunirnos con más de de 300 profesionales de intervención social.

La mayoría de estos profesionales coinciden en una serie de problemas comunes, presentes en casi todos los municipios: retrasos y escasez de recursos en materia de dependencia; necesidad de mayor atención a las personas con enfermedades mentales o del ámbito de menores; falta de plazas concertadas y vinculadas en residencias; falta de respuesta y coordinación con las Delegaciones territoriales; la desesperación por los retrasos y la gestión de la Renta Mínima de Inserción; mala comunicación entre los pueblos de las comarcas y deficiencias en el transporte.

También nos transmiten su preocupación por la falta de recursos personales: que no se cubren las bajas por enfermedad, la sobrecarga de trabajo, la falta de seguridad en el desarrollo de sus funciones, la situación de interinidad de muchos trabajadores; etc.

Uno de los objetivos principales de las visitas es el contacto directo con los ciudadanos, al objeto de que puedan conocer nuestra labor y presentarnos sus opiniones, dudas y quejas por el funcionamiento de las administraciones públicas. Para ello, contactamos con Ayuntamientos, Diputaciones y otras entidades que nos facilitan sus instalaciones para atender a los ciudadanos.

A estas oficinas móviles han acudido más de 400 personas presencialmente. Los motivos de consultas y quejas han sido muy variados. Desde carencias en infraestructuras básicas -accesos, hospitales comarcales-, hasta la falta de profesionales -pediatras, profesores de apoyo para niños con necesidades educativas especiales, cobertura de plazas-, pasando por los retrasos en la gestión de diferentes asuntos -renta mínima, dependencia, juicios, cláusulas suelo-. Situaciones y problemáticas que nos permiten acercarnos al día a día de cada pueblo y comarca de Andalucía.



**En el año 2018 hemos estado en la comarca de La Loma (Jaén), la comarca de Écija (Sevilla), el Andévalo, en Huelva, la Janda, en Cádiz, Loja y alrededores en Granada y la Sierra de las Nieves, en Málaga.**

En total, son ya 19 los desplazamientos realizados desde el inicio de este programa en 2015.

En estas visitas comarcales el Defensor del Pueblo andaluz también aprovecha para mantener reuniones con los alcaldes de la zona con el objetivo de conocer la problemática del municipio y ofrecer nuestra colaboración.

**Así en la visita a la comarca de la Janda**, establecimos oficina móvil en Barbate, Conil y Medina Sidonia, y el Defensor visitó todos los ayuntamientos de la comarca.

Tras visitar Conil, se reunía en el salón de plenos del Ayuntamiento de Medina Sidonia con una representación de los ocho municipios jandeños y la presidenta de esta entidad, quien le planteó algunos de los problemas a los que tiene que hacer frente este ente supramunicipal, como son los asuntos sociales, el desempleo y la escasez de vivienda en muchos de los municipios jandeños.

Nos hemos reunido también con los alcaldes de Alcalá de los Gazules, Barbate, Benalup, Conil de la Frontera, Medina Sidonia y Paterna, que nos trasladaron las mayores preocupaciones de sus localidades.

El estado de la sanidad, el empleo, la educación y la inmigración son muchas de las cuestiones que nos transmiten los alcaldes y alcaldesas con los que hemos mantenido reuniones. También nos hacen llegar diversos problemas puntuales que algunos ayuntamientos tienen con Hacienda y la Seguridad Social, la necesidad de construir viviendas sociales, la puesta en marcha de una residencia para mayores, la falta de fondos o la modificación del artículo 13 de la Ley de Subvenciones, que permitiría a la Administración local concurrir a las convocatorias de más ayudas.

Continuaremos el próximo año nuestras visitas con el objetivo de llegar al mayor número de personas y localidades de Andalucía.

### 3.3 Análisis cuantitativo de las consultas

#### 3.3.1 Consultas tramitadas a lo largo del año

Durante 2018 hemos superado las 13.000 consultas, atendidas por las cinco personas que componen la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía.

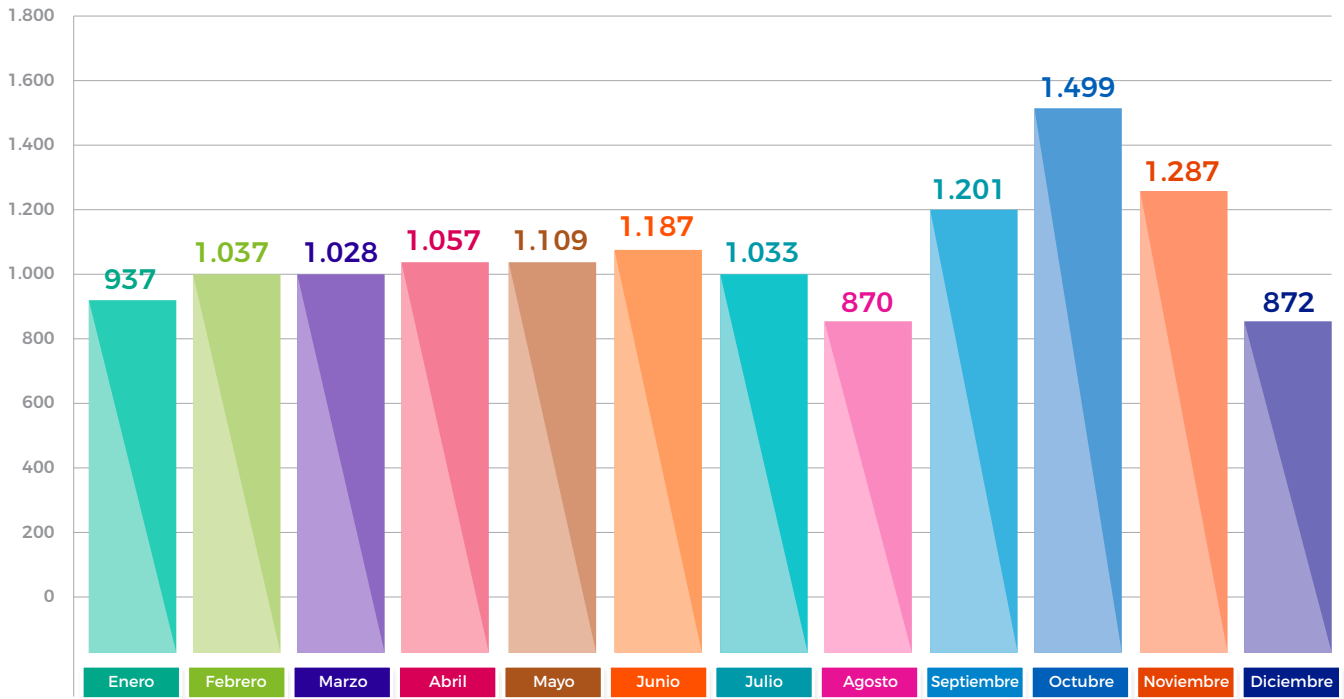
A continuación, se muestra una tabla que representa la evolución en los últimos diez años, en la que se aprecia la tendencia alcista en la demanda ciudadana del nuestro servicio de atención e información.

#### Consultas tramitadas a lo largo del año. Comparativa con años anteriores

Año	Consultas
2007	6710
2008	6888
2009	8143
2010	9082
2011	8575
2012	8365
2013	8691
2014	9185
2015	9343
2016	10811
2017	10378
2018	13117



### 3.3.2 Distribución mensual de las consultas recibidas



En 9 de los 12 meses se han superado las 1.000 consultas, siendo los de mayor recepción los de septiembre, octubre y noviembre. Agosto y diciembre como viene siendo habitual, se posicionan como los meses con menor número de solicitudes de información, extremo que trae causa directa de la coincidencia de tales mensualidades con los períodos en los que muchos ciudadanos y ciudadanas concentran sus vacaciones.

En cuanto al número medio de consultas atendidas se sitúan en 1.093 las consultas mensuales.

### 3.3.3 Distribución de consultas en atención al canal de comunicación empleado

Cualquier persona puede pedir la intervención del Defensor. No importa la edad, el origen, la residencia o la nacionalidad.

Las personas jurídicas (asociaciones, empresas, fundaciones, ONG's, etc.) también pueden acudir al Defensor.

Además **nuestra intervención es gratuita, sencilla y reservada.**

Se pueden dirigir consultas a la Institución a través de los siguientes canales:

- En persona, acudiendo a la sede de la Institución, sita en Sevilla en la c/ Reyes Católicos, 21.
- Por correo postal, dirigido a nuestra dirección.
- Por teléfono: 954 21 21 21
- Por fax: 954 21 44 97.

- Por correo electrónico: [defensor@defensordelpuebloandaluz.es](mailto:defensor@defensordelpuebloandaluz.es)
- A través de los sitios web de la Institución:
  - [www.defensorde lpuebloandaluz.es](http://www.defensorde lpuebloandaluz.es)
  - [www.defensorde lmenordeandalucia.es](http://www.defensorde lmenordeandalucia.es)
- A través de la sede electrónica [www.defensorde lpuebloandaluz.es](http://www.defensorde lpuebloandaluz.es)
- Teléfono gratuito del Menor 900 50 61 13.
- A través de las redes sociales:
  - [Facebook](#)
  - [Twitter](#)
  - [Youtube](#)

En total, hemos atendido personalmente a 1.854 personas que representan un 14 % del total de consultas.

Se consolida un año más el enorme protagonismo que tiene el canal telefónico como medio preferido por la ciudadanía para plantear sus consultas, que alcanza un porcentaje del 60,78% sobre el total de consultas.

Sigue la tendencia ascendente de utilización de la ciudadanía de los nuevos canales de información y comunicación puestos a su disposición, donde ya suponen más de un 23% de peticiones de información las consultas realizadas a través de las redes sociales y la web.

### 3.3.4 Distribución de consultas atendiendo a la materia

RESULTADO	TOTAL	%
Administración de Justicia	635	4,84
Agricultura, Ganadería y Pesca	14	0,11
Administraciones Tributarias	379	2,89
Resultado	90	0,69
Consumo	606	4,62
Dependencia	564	4,30
Educación	782	5,96
Extranjería	458	3,49
Igualdad de Género	57	0,43
Información y Atención al Ciudadano	1.128	8,60
Medio Ambiente	612	4,67
Menores	1.020	7,78

Ordenación Económica y Gestión Administrativa	227	1,73
Obras Públicas y Expropiaciones	69	0,53
Políticas Activas de Empleo	107	0,82
Seguridad Ciudadana y Política Interior	115	0,88
Personal del Sector Público	498	3,80
Prisiones	80	0,61
Salud	746	5,69
Seguridad Social	418	3,19
Servicios Sociales	2.460	18,75
Tic y Medios de Comunicación	16	0,12
Trabajo	190	1,45
Tráfico y Transportes	187	1,43
Urbanismo	319	2,43
Vivienda	1.325	10,10
Pendiente de Determinar	15	0,11
<b>TOTAL</b>	<b>13.117</b>	<b>100,00</b>

### 3.3.5 Distribución de consultas por provincias

PROVINCIAS	TOTAL	%
Almería	392	2,99%
Cádiz	1.294	9,87%
Córdoba	646	4,92%
Granada	693	5,28%
Huelva	427	3,26%
Jaén	493	3,76%
Málaga	1.324	10,09%
Sevilla	4.565	34,80%
Otras Provincias	197	1,50%
Extranjero	17	0,13%
Sin Determinar	3.069	23,40%
<b>TOTAL</b>	<b>13.117</b>	<b>100,00</b>

En cuanto a la procedencia geográfica de las consultas, aunque siguen siendo mayoritarias las consultas realizadas desde Sevilla (34,80 % del total de las consultas), han aumentado las realizadas desde otras provincias andaluzas (un 50% las consultas provenientes de Jaén, un 30% las de Málaga y un 20% las de Cádiz, Córdoba y Granada). Han bajado, sin embargo, las consultas que nos llegan desde Huelva (20%). Creemos que con las visitas que continuaremos haciendo a las distintas comarcas de Andalucía iremos aumentando el porcentaje de conocimiento de nuestra Institución en todos los rincones de nuestra Autonomía.

Conviene significar el porcentaje elevado de consultas en las que no nos resulta factible determinar su procedencia (3.069 consultas y un 23,40% del total). La causa de esta circunstancia es que en las consultas que nos llegan por redes no es posible determinar la procedencia del emisor.

## 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 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”.*

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 echó 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 podrás 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 asistente 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 frio”.*

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

### 3.4.2 Vivienda

Son muchas las personas y familias que nos trasladan que tienen **problemas para acceder a una vivienda digna.**

La situación es dramática para **muchas familias que ven como las desahucian sin encontrar una solución habitacional adecuada:** *“en la actualidad soy madre de dos niños... uno de 14 meses de edad y otro de dos años. No me dejan quedarme en la vivienda donde estoy alquilada porque la han vendido a un grupo inversor. Me han llamado a un mes del lanzamiento proponiéndome la condonación de la deuda a cambio de las llaves. El problema es que no encuentro alquiler por ningún sitio y no sé ni qué hacer ni donde pedir ayuda o recurrir”.*

*“Mi marido percibe una pensión no contributiva por invalidez y que por unas deudas con la Caixa por un préstamo personal que solicitaron, ahora le han quitado parte del dinero del pago de la prestación de dependencia que les pertenecía porque ella es la cuidadora de su marido”.* Los interesados nos comunican que el dinero embargado era para poder alquilar una vivienda ya que con los 530 euros de la invalidez es imposible hacerlo y lo necesitan con urgencia para iniciar el tratamiento de cuidados paliativos de su marido. También nos dijeron que estaban inscritos en el registro municipal de demandantes de vivienda.

*“Hola, desde hace meses les estoy pidiendo a las asistentes sociales... que me ayuden a una vivienda. La cual no la pido gratis pero si con un alquiler que pueda pagar. Soy madre de 4 niños la mayor de 14 años y el pequeño de 7 años, estoy separada de hace 3 años y estoy parada de hace un tiempo y solo estoy cobrando una ayuda de 427€, y el*

*alquiler es de 350€ mas los gastos de luz. Es decir que no me queda nada para pasar el mes, cada vez que voy a las asistentes me dicen que vaya a la empresa que hay en el pueblo para las viviendas pero las casas que hacen no son de VPO. Ya no se donde puedo ir para poder vivir medianamente digna con mis hijos, por eso me gustaría a ver si me pudierais ayudar o informar ya que cada vez tengo menos recursos”.*

**Las personas no pueden acceder a una vivienda en el mercado libre,** debido a la carencia de recursos económicos suficientes y al alto precio de los alquileres en algunos



lugares debido al auge que está teniendo, en las capitales de provincia y en lugares turísticos, la proliferación de apartamentos turísticos. Este asunto nos lo han comentado en nuestras visitas, asociaciones y empresarios en Conil, Barbate, Sierra de las Nieves en Málaga y por personas que se dirigen a nosotros a través de sus escritos.

Y por otra parte no hay promoción pública en alquileres. Varios ciudadanos se quejaban igualmente que los querían echar de sus casas porque iban a vender los pisos para apartamentos turísticos y al tener un contrato de 3 años sin posibilidad de renovación se iban a quedar en la calle y su economía no les permite abonar 800 o 900 euros al mes, que les piden por un apartamento de 3 habitaciones.

Esta situación se agrava en los últimos años debido a la falta de inversión pública en vivienda y sobre todo en políticas de alquiler.

A nuestras peticiones de informe sobre la necesidad de vivienda de sus vecinos, la contestación es **“No disponemos de viviendas en alquiler social”**. Creemos que hace falta poner más medios y medidas que puedan permitir el desarrollo pleno y responsable del derecho a la vivienda y así poder garantizar un techo digno.

Igualmente en algunas visitas nos han trasladado los propios funcionarios municipales que el censo de vivienda protegida no funciona, se recogen las solicitudes pero no se valoran, no existe un listado de posibles beneficiarios en la adjudicación de las mismas. **Las solicitudes de inscripción en los registros públicos municipales de demandantes de viviendas protegidas** aumentan de un año a otro.

En otro Ayuntamiento nos trasladaban que no se estaban adjudicando las viviendas sociales por no existir criterios de concesión, ya que no existe una ordenanza reguladora, llegándose a tapiar las viviendas para que no fuesen ocupadas.

Como hemos señalado, ante la falta de vivienda pública en régimen de alquiler por parte de los poderes públicos, la única solución que se ofrece es una ayuda de emergencia al alquiler en el mercado libre por un periodo determinado, quedando también la posibilidad de acceder a las ayudas al alquiler a personas en situación de vulnerabilidad o con ingresos limitados de la Junta de Andalucía.

Sin embargo **las ayudas al alquiler de vivienda a personas con ingresos limitados siguen produciendo consultas y protestas de los ciudadanos por la mala gestión** de dichas ayudas. Y son ya tres ejercicios en los que cientos de personas denunciaban los retrasos en la tramitación y en el pago.

*“Señor defensor del pueblo. Me podría usted explicar por que cuando llamamos a la Junta de Andalucía para saber por nuestros expedientes nadie sabe nada. Me imagino que a las fechas que estamos algo tendrán resuelto no?. Ya estará todo concretado? O es que todavía no han terminado de mirar los expedientes? Pienso que lo mismo que ponen plazo para entregar todo el tema de la solicitud debería de haber también un plazo para sacar las listas. Gracias y espero alguna respuesta”.*

*“Hola buenos días en Sevilla aún nada ni listas definitivas ni información de cuando las ponen y mucho menos de cuando se cobra. El año pasado cobre la ayuda del 2016 el 21 de enero de 2018 pero las listas tenían una fecha ya obligada de ponerlas que fue el 21 de diciembre de 2017 . Así que este año vamos más retrasados aún porque estamos mediados de enero de 2019 y aún no han puesto las listas ni fecha de ponerlas ni nos informan nada. Que vergüenza!”.*

*“Todavía no se ha abonado el dinero de algunas provincias, tampoco están todas las listas definitivas de otras tantas...así que la de 2018...veremos a ver si para el 2021 están listas!! Desesperante, agotador... una VERGÜENZA!! ¿esto es una ayuda? Pues menuda ayuda... nos ponen patitas en la calle por no pagar señores de la Junta!”.*

Esta situación está llevando a muchas familias, que esperaban estas ayudas para poder solventar su situación económica, al desahucio de sus viviendas.

*“Tengo 36 años, estoy desempleado y vivo con dos hijos de dos y un año respectivamente. Tengo la guarda y custodia de mis hijos, porque mi exmujer es alcohólica. **Vivo en una vivienda alquilada y estoy esperando la***

**ayuda al alquiler, y ahora dentro de un mes me desahucian.** Los Servicios sociales conocen mi problema y dicen que me ayudaran a pagar la vivienda, pero en Málaga los alquileres son muy caros y no encuentro ninguno acorde con mis ingresos. He solicitado la renta mínima en febrero, pero estamos en noviembre y todavía nada. ¿Qué puedo hacer?”

### 3.4.3 Menores y Educación

Desde la Oficina de Atención e Información a la ciudadanía atendemos también el **teléfono del Menor (900 506 113)**. El Teléfono del Menor del Defensor del Pueblo Andaluz es gratuito y su misión es procurar, por parte de las Administraciones competentes, una respuesta urgente a aquellas situaciones de riesgo o de maltrato que pudieran ser puestas en conocimiento de la Institución. También tiene como misión asesorar a niños, niñas y jóvenes acerca de los problemas que les afectan y solventar sus dudas con respecto a cualquier cuestión que suscite su interés.

Las consultas relacionadas con menores se han situado en este año en 1.020, con un incremento del 30% con respecto a los datos del año pasado.

Cerca de 2.500 consultas hemos atendido este año en la Oficina de Atención e Información donde están implicados de una u otra manera los menores: situaciones de menores que se encuentran en riesgo social por residir en barriadas marginales, casas que no tienen calefacción o aire acondicionado, empleos precarios con los que no pueden mantener a sus hijos o comprar material educativo, falta de ocio juvenil, situación de los menores no acompañados, denuncia de menores en Centros de Internamiento, funcionamiento de los puntos de encuentro familiar, etc.



*“Quiero exponerle la grave situación que estoy viviendo junto a mi familia. Tengo 30 años y vivo con mis tres hijas de 8, 7 y 1 años respectivamente, en una vivienda que ocupé hace 4 años, junto con el padre de mis hijas, del que me he separado de hecho hace 7 meses, y del que voy a iniciar los trámites legales de divorcio en breve. Cuando ocupé esta vivienda, porque estaba en paro y mi marido también, no teníamos ni idea de quién era la propiedad de la misma. Estoy empadronada en ella con mis hijas. Durante estos 4 años he acudido a la Unidad de Trabajo Social para pedir ayuda y me han dado vales de alimentos. El padre de mis hijas, trabajaba de manera eventual y a veces ganaba unos 600 euros al mes con lo que apenas teníamos para vivir. El agua de la vivienda tuve que engancharla después de los 6 primeros meses de pedir el suministro a EMASESA y no darme respuesta. En diciembre de 2016, un inspector vino a mi casa y me cortaron el agua: les dio igual que yo tuviera tres hijas menores. Desde entonces estamos sin agua. Hace una semana han venido del Juzgado y me comunican que dentro de un mes tengo que abandonar la vivienda. No me dan ningún documento, me dicen que traen papeles con el nombre de otra persona que parece ser que ocupaba la misma vivienda anteriormente. Yo me he enterado que la vivienda pertenece a una empresa llamada “XXX”, que parece ser que la compró en el año 2015. Estoy desesperada porque lo único que tengo son los 426 euros que el padre de mis hijas nos da para poder comer, y totalmente mareada sin saber qué hacer ni dónde ir, para que tengamos mis hijas y yo al menos agua en esta vivienda o una vivienda digna donde vivir y sacar a mis hijas adelante”.*



También es frecuente recibir denuncias de **situación de riesgo en el entorno social y familiar de menores**. *“Llama la tía de los niños muy preocupada por ellos. La madre es enferma mental y el padre bebedor y tiene una orden de alejamiento. Su hermana, ha recibido una notificación de Protección de Menores donde le informan que sus hijos les serán retirados por desamparo. No acuden al colegio desde hace días. La madre los ha dejado con su padre en el campo y su tía piensa que están en situación de riesgo importante, dado que su padre tampoco está bien”*.

Vecinos de una familia nos transmiten *“Hay dos niños de 8 y 4 años aproximadamente. Los padres son consumidores de drogas y traficantes y no atienden a los niños, que están en la calle con frecuencia, faltan al colegio, etc.”*

Por su gravedad merece la pena mencionar la situación de **necesidad de ayuda que nos transmitía una madre con una niña con sólo 15 días**. Acude para solicitar ayuda ya que ocupa, junto a su hija una casa en muy malas condiciones. Vive con un hombre que ha conocido en la calle y la está ayudando. Tiene otra hija de 10 años que vive con su madre. El padre de la niña está en la cárcel por intento de homicidio, lo denunció por malos tratos retirando la denuncia finalmente por miedo. Manifiesta haber acudido a la policía y a servicios sociales pidiendo ayuda. Trae folletos informativos de diferentes recursos pero nunca ha acudido a ellos.

Desde la Oficina de Atención avisamos al Centro de Servicios Sociales Comunitarios en el que es atendida para comunicar el estado de la menor y su madre. Acude en posteriores ocasiones y conseguimos que denuncie por malos tratos a su expareja y que acuda a los recursos disponibles en su situación. Al final se le ofrece la posibilidad de ir a un Centro en Granada, donde se encuentra en un programa para menores en situación de necesidad y emergencia, donde se acoge a todo el grupo familiar, para su protección. Además de darles un alojamiento estable, manutención y cubrir todas sus necesidades básicas, les proporcionan el afecto y el apoyo emocional necesario para que la familia salga adelante y pueda recobrar su independencia.

En estas situaciones de riesgo la primera información que les damos es que deben poner en conocimiento de los Servicios Sociales Comunitarios la posible situación de desamparo de estos menores para que se activen los protocolos de actuación.

Es importante destacar la aprobación del **Decreto 210/2018, de 20 de noviembre**, por el que se regula el procedimiento de actuación ante situaciones de riesgo y desamparo de la infancia y adolescencia en Andalucía (SIMIA). El objetivo es simplificar y agilizar las medidas previstas en el SIMIA y unificar los criterios de actuación que deben seguir todos los profesionales de los servicios sociales, sanitarios y educativos, incluyendo por primera vez a los privados, cuando haya constancia o se sospeche de situaciones de este tipo por parte de padres, madres y personas tutoras o guardadoras. La norma se completa con las medidas de formación permanente de los profesionales; y la regulación de la colaboración de la ciudadanía y de los recursos telefónicos, electrónicos y de atención directa que se ponen a su disposición para la detección, comunicación y denuncia de casos. Entre ellos destaca el **Teléfono de notificaciones de maltrato infantil en Andalucía, 900 851 818**, gratuito, confidencial y disponible durante las 24 horas todos los días del año.

Otros temas de interés que hemos tenido que atender dentro del área de menores son los relativos a la **publicación de datos de menores en redes sociales, la grabación de vídeos en eventos escolares y su publicación en redes**.

Una familia acude para solicitar información sobre la situación en la que se encuentra. Se han publicado los datos en Youtube de su hijo de trece años, por parte del padre de un compañero, desvelando información personal y delicada así como conversaciones privadas.

Otra persona nos daba cuenta de la manera de proceder para denunciar canales en los que se expone a menores.

También nos llaman porque uno de los cónyuges no quiere que se **publiquen datos de sus hijos en las redes sociales**. Es una actividad conocida como ‘sharenting’ y definida como compartir en las redes sociales fotografías de hijos menores y lleva años protagonizando debate social y, en algunos países, judicial o legal.

Hoy en día un gran número de menores desconoce las consecuencias que puede tener la difusión de su información personal a través de Internet. Recalamos el papel responsable de los padres ya que suya es la labor de inculcar la importancia de preservar la privacidad y los riesgos que esconde la Red.

Una de las consultas más reiteradas es la petición de información sobre **cómo eliminar fotos y vídeos de internet**. En este caso les remitimos a la **información publicada a través de la Agencia Española de Protección de Datos**. Les explicamos que lo que deben hacer en primer lugar, si es posible, es contactar con la persona que subió el contenido solicitándole su eliminación. Si no es así deben dirigirse a la plataforma que lo subió, acreditando la identidad e indicando qué enlaces son los que contienen los datos que quieren cancelar. El plazo que tiene la empresa es de un mes y si no están de acuerdo con la respuesta puede interponer reclamación ante la Agencia de Protección de Datos.

Otro problema que nos está llegando es el referente a los hijos que tienen **adicción a juegos de azar y apuestas**. Una madre se dirigió el pasado mes de octubre para solicitar información sobre recursos para adicciones a apuestas deportivas. Su hijo tiene 15 años y frecuenta sitios de apuestas para mayores.

**El Defensor del Pueblo acaba de abrir una queja de oficio** para advertir del peligro que supone para los jóvenes la proliferación y publicidad intensa de anuncios de casas de apuestas y alertar del fenómeno de la difusión sin control del juego, y muy en especial si los jugadores son menores de edad, y que considera que tienen unas características similares a las del consumo del tabaco o de drogas.

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.

Con respecto al tema de la **situación de desamparo** hemos recibido también a familiares que se quejaban de la pérdida de la custodia de sus hijos, ya que consideraban que se estaban produciendo irregularidades en la tramitación de las situaciones de desamparo, no estando de acuerdo con los métodos utilizados para la retirada de los menores, ni con la falta de transparencia de las políticas en materia de protección.

Otros temas de interés que hemos recibido:

Falta de espacios y de políticas para fomentar que la juventud pueda disfrutar de un ocio sano.

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 sí 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.

También nos recalcan la situación en la que quedan los **Equipos de Intervención Social** con respecto a las familias y los menores. Tras redactar informes con las medidas que entienden que se deben adoptar y remitirlos al Servicio de Menores, estos deniegan, sin siquiera consultarles. Tampoco se dan soluciones a los problemas de absentismo escolar.



Siguen siendo habituales las consultas en relación con la **discrepancia de atención de los padres separados o divorciados con respecto a los hijos**. Ante estas situaciones desde la Oficina intentamos siempre que se logre una solución de común acuerdo entre los progenitores, enfocándoles a la utilización del servicio de mediación familiar, al objeto de consensuar una solución amistosa a sus desavenencias.

Con respecto a los **Puntos de Encuentro Familiar** nos han llegado varios casos en nuestras visitas a las comarcas y a través de las llamadas telefónicas. Así un ciudadano nos manifiesta que *está divorciado y tiene dos hijos de 19 y 9 años respectivamente. Está esperando a que se reanuden las visitas a su hija menor desde el pasado mes de septiembre de 2017, porque hay una lista de espera en el PEF de Jaén. Le parece muy injusto.*

El ciudadano manifiesta su queja tanto por el tiempo que tuvo que esperar para poder empezar las visitas, como por el escaso intervalo que se le deja permanecer con su hijo (sólo una hora) motivado por las listas de espera. Estos puntos de encuentro, están gestionados por Asociaciones privadas y los ciudadanos manifiestan que no tienen los medios necesarios ni espacio suficiente para desempeñar sus fines con efectividad.

Las consultas sobre los **títulos de familia numerosa** también son bastantes frecuentes. Se quejan de la falta de regulación para las familias constituidas como pareja de hecho ya que sólo uno de los miembros puede figurar como titular, a diferencia de las parejas unidas en matrimonio. También recibimos muchas quejas sobre el retraso en la expedición de los títulos, que en ocasiones llega a cinco y seis meses, cuando el procedimiento marca que debería resolverse en tres.

La regulación de los **vestuarios para menores** en piscinas y centros deportivos también ha sido tema de varias consultas: *“Soy mamá de un niño de 9 años, y lo llevo a... natación a un centro dependiente del ayuntamiento. Pues bien según pone en vestuarios femeninos no está permitida la entrada... a niños mayores de 6 años, pero yo no sé si me podría negar a ello pues el mío tiene 9 años y pienso que aún es demasiado pequeño para dejarlo solo en los vestuarios masculinos, pues al estar solo está fuera de mi campo de vigilancia. Por lo que mi pregunta es si existe una ley donde me avale para que yo no lo deje solo y pueda atender a mi hijo en los vestuarios femeninos”.*

### 3.4.4 En materia de educación

Nos han llegado consultas sobre la **falta de asignación de plaza en el colegio elegido, sobre todo en colegios concertados**. A veces denuncian la falta de reagrupación de los hermanos, que sin embargo en otros casos sí la logran. También nos denuncian **falsificaciones para poder obtener plaza en los centros**. Así una madre alegaba que unos padres habían mentido con respecto al empadronamiento de sus hijos y que gracias a ello habían conseguido plaza en un centro que no le correspondía. En estos casos les explicamos el procedimiento para que se puedan investigar dichas irregularidades. En este caso la denuncia conlleva que la Policía investigue el empadronamiento y si, como fue el caso, se detecta que es fraudulento se dé de baja a la alumna de la plaza.

La **falta de monitores en los centros de educación especial** ha sido uno de los temas que nos ha llegado a la oficina de información. **En nuestra visita a Loja**, los padres de una Asociación de Padres y Madres de Alumnos (AMPA) nos denunciaban la falta de profesor de Pedagogía Terapéutica en el centro escolar. Al actualizarse el censo del colegio no aparecen todos los menores con necesidades educativas especiales y el horario de atención se ha visto disminuido por lo que consideran que los menores no se encuentran correctamente atendidos. Se han dirigido a dirección e inspección y han tenido una cita con el Consejero sin obtener respuesta. Los padres están muy agobiados por la situación que están viviendo sus hijos. El colegio tiene dos aulas específicas, una de ellas de autismo, donde hay 11 niños. Llevan varios años con dos monitoras, una de ellas a tiempo parcial. Han presentado escrito a la Delegación y solicitan nuestra intervención.

También con respecto a la educación y la situación económica en que se encuentran muchas familias, nos llegan consultas sobre **denegaciones del servicio de ayudas a comedor escolar**. Así una madre nos dirige la siguiente consulta: *“Se le ha denegado la plaza de comedor porque, aunque ella trabaja, su marido está desempleado. La interesada indica que,*

efectivamente, su marido no trabaja ahora mismo pero explica que tampoco puede atender a su hijo por motivos de salud. De hecho, se encuentra en situación de incapacidad temporal. Ha planteado la situación familiar al centro escolar y se ha puesto en contacto con la Delegación de Educación pero le indican que no hay nada que hacer”.

La **situación de las aulas, falta de infraestructuras y de adecuación de las mismas** también es una constante en las consultas sobre temas educativos.

A por ejemplo, desde Málaga nos denuncian que sus hijos tienen que estar en 8 barracones, al no estar finalizadas las obras de su instituto. Otra madre nos manifestaba: *“Las sillas del colegio están inservibles y muchas de ellas acumuladas en un salón que antes se utilizaba como gimnasio. Han comprado sillas plegables que no son seguras y han dejado inutilizado el gimnasio”*.

Desde un pueblo de Almería nos trasladaban, la **situación de masificación de un Instituto, con más de 1.100 alumnos**, en el que habían tenido que habilitar los pasillos para dar clases y que se encontraba sin aire acondicionado ni ventiladores...

En Paterna de Rivera nos decían: *“Tengo un hijo de 12 años que este curso ha empezado la educación secundaria y el centro tiene más de cuarenta años. No hay taquillas por lo que tiene que cargar con la mochila con mucho peso, además la instalación eléctrica es muy antigua y puede ser peligrosa.”* También comenta problemas de salidas de incendios, etc. y que aún no han constituido el AMPA.

Los nuevos centros siguen sin construirse, y muchos alumnos se ven obligados a dar clases en aulas en muy malas condiciones. Es necesario agilizar las obras pendientes de acometer y mejorar las instalaciones educativas que llevan años esperando una solución.

El problema de la **conflictividad en las aulas y los casos de acoso escolar** siguen dándose en Andalucía. Aunque parece que ha bajado el número de quejas y consultas con respecto a otros años. Según un estudio realizado por la Universidad de Córdoba, tres de cada diez alumnos sufren algún tipo de acoso escolar. Y el Instituto Andaluz Interuniversitario de Criminología de la Universidad de Málaga determina, en un informe reciente, que el ciberbullying ya afecta al 15,5% del alumnado. Los insultos, las pequeñas agresiones físicas y la exclusión son algunas de las formas más frecuentes de acosar dentro del espacio educativo.

Una madre nos transmitía desde Granada: *“Tengo un hijo de 13 años que está en el IES, sufre el acoso de varios compañeros desde hace tiempo”*. Han presentado un escrito ante el Instituto y la Delegación de Educación, pero no le dan respuesta.

Otras consultas nos trasladan la disconformidad con la actuación de los centros escolares ante las denuncias de acoso escolar.

Ante estas consultas derivamos a los interesados a plantear el tema ante las Delegaciones Territoriales, para que se pongan en marcha los protocolos establecidos para la solución de estas situaciones y en caso de no resolverse se pongan en contacto con nosotros. Creemos que por parte de la Administración educativa se están realizando grandes esfuerzos en la adopción de medidas para prevenir y erradicar estos comportamientos.

### 3.4.5 Justicia

El problema de **la falta de personal y las demoras en los señalamientos de juicio** han continuado este año dentro de las consultas referentes al funcionamiento de la Administración de Justicia.

Los juzgados de lo social, los de cláusula suelo o los de familia acumulan un retraso de más de dos años para señalamiento de juicio.

No es raro que para determinar si una persona tiene derecho, o no a una prestación de seguridad social, después de la denegación en vía administrativa, el ciudadano deba esperar dos o tres años para poder percibir la prestación y mientras puede encontrarse sin ningún tipo de recurso.

Lo mismo ocurre con el proceso para determinar si un despido es procedente o para la impugnación de un alta médica.

Una demanda interpuesta en el juzgado para conseguir la devolución de las cláusulas suelo puede prolongarse entre dos y tres años. **Los juzgados especializados están saturados** para resolver sobre las cláusulas hipotecarias que fueron consideradas abusivas en una sentencia dictada por el Tribunal de Justicia de la UE.

Incluso en temas de violencia de género hemos detectado dilaciones de más de 8 meses para resolver denuncias presentadas por una ciudadana contra su marido.

Un tema interesante en el que intervenimos fue el relacionado con una solicitud de aplazamiento de la condena de un chaval para realizar trabajos en beneficio de la comunidad. *“Contacta telefónicamente con el Defensor del Menor de Andalucía denunciando que su hijo, menor, ha sido citado para consignar Trabajos en Beneficio de la Comunidad, 150h, pese a que su letrada ha solicitado la suspensión de la condena hasta que no se resuelva recurso presentado en plazo y forma. La interesada tras nuestra conversación se persona en nuestras oficinas, facilitando copia del expediente judicial completo y datos de contacto de*



*su abogada con la que hablamos para aclarar toda la información facilitada. Tras comprobar que efectivamente hay un error y el juzgado no ha sido informado de la apelación en la AP, contactamos con Fiscalía, quien interesándose por el caso, facilita indicaciones para que la letrada suspenda la ejecución de la condena penal en tanto que recurrida”.*

Como suele ser habitual en materia de justicia, se han planteado muchas consultas sobre asuntos jurídico privados a defender en instancias judiciales, para los que las personas que acuden a nosotros manifiestan no disponer de recursos económicos para contratar los servicios de los profesionales del derecho. En esta línea nuestra sugerencia siempre es hacia el Servicio de Orientación Jurídica Gratuita de los Colegios de Abogados, siendo frecuente que nos digan el colapso que padecen los mismos, dado el gran aumento de la demanda de estos servicios.

### 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.

### 3.4.7 Salud

En materia de Salud son diversas las cuestiones que se nos trasladan, como la recurrente falta de pediatras que existen en muchos municipios y que son cubiertas por médicos de familia, y los problemas con la fecundación in vitro.



Con respecto a los centros sanitarios siguen llegando consultas y quejas sobre la **falta de apertura de hospitales comarcales**. En la visita a la Janda, se nos denunció el retraso en la apertura del hospital de alta resolución de Vejer de la Frontera, que después de 14 años de su construcción sigue sin abrir las puertas para que los habitantes de la comarca puedan acudir a un centro hospitalario de manera rápida y efectiva sin tener que desplazarse al hospital de Puerto Real, situado a más de una hora de viaje.

Además de la excesiva distancia denuncian el enorme caos, la interminable lista de espera, urgencias desbordadas con deficiente atención médica a los pacientes y escaso tiempo para la asistencia de especialidades.

**La atención sanitaria integral a las enfermedades raras** en Andalucía y la **mejora de los procedimientos para la derivación a otras comunidades autónomas** es también tema de consulta.

*Una señora nos relata que tiene un hijo con una enfermedad no habitual -osteogénesis imperfecta- no existiendo unidad específica para tratarla en el sistema sanitario andaluz. Necesita que sea atendido en otra comunidad autónoma y para esto, precisa un informe médico del Servicio Andaluz de Salud. Denuncia los inconvenientes que está sufriendo para que se le emitan el informe. Su hijo tiene 26 años y fue diagnosticado en 2016 tras iniciar pruebas en el año 2015. Desde entonces lo han estado viendo en el Hospital Carlos Haya en Málaga, en Úbeda, lo han remitido a Córdoba para otras pruebas que tardan 9 meses, pero no acaban de darle un tratamiento adecuado conjunto. Todos coinciden en que, al no existir unidad específica en Andalucía, sería conveniente que lo vieran en el Hospital de Getafe pero ninguno hace el informe necesario para esto por competencias. En Úbeda les dicen que se lo deben hacer en Málaga donde lo ven, en Málaga que en Úbeda donde le corresponde y así de un sitio a otro. Vuelve a llamarnos para comunicarnos que, al poco de nuestra intervención, ya cuenta con cita en Getafe.*

En la **visita a Loja** nos trasladaron igualmente las deficiencias en el funcionamiento del Hospital Comarcal. Por un lado se quejaban de la **falta de especialistas en traumatología**: Hay un solo especialista para una población cercana a 70.000 habitantes. También la **falta profesionales de pediatría** ya que hay un único doctor y otro a tiempo parcial para 2.500 usuarios.

Un tema también que llena de preocupación a los ciudadanos es el **excesivo tiempo de espera en los expedientes de responsabilidad patrimonial por mala praxis médica**. Un ciudadano nos manifestaba que en julio de 2017 *formuló reclamación de responsabilidad patrimonial por los daños ocasionados con motivo de asistencia sanitaria recibida en el hospital de Puerto Real. Había pasado un año y aún no había recaído resolución.*

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.

### 3.4.8 Procedimientos de extranjería y cuestiones conexas

Desde hace muchos años la Oficina de Información y Atención a la ciudadanía del Defensor del Pueblo Andaluz ha venido realizando una **labor de acompañamiento y asesoramiento a muchas personas**, que nos exponen sus problemas con respecto a la situación de sus autorizaciones de residencia, información sobre trámites, la dificultad de los menores para obtener o renovar su autorización de residencia, cuando sus familias no disponen de ingresos suficientes o los criterios de las distintas oficinas de Extranjería para denegar sus expedientes, así como información sobre los procedimientos de nacionalidad.



Esto motiva intervenciones directas por parte de nuestro personal para intentar colaborar en la solución de los problemas, habiéndose solucionado muchas denegaciones de autorizaciones en la conversación y aclaración de los expedientes con la oficina de extranjería: denegación de residencia de familiar de comunitarios, tramites de arraigo social o familiar, reagrupación familiar, etc.



Una estudiante extranjera acudió ante el **retraso en la tramitación de la renovación de su autorización de estancia por estudios**, presentada hacía más de dos meses. Le urgía resolución porque contaba con autorización para trabajar y en su empresa le exigían el NIE renovado. Nos interesamos por este expediente solicitando la colaboración de la Oficina de Extranjería. Contactamos con su responsable y explicamos la situación personal de la interesada. Asimismo la derivamos a Servicio Jurídico de entidad sin ánimo de lucro y gestionamos cita para que sea asesorada en esta gestión.

Intervenimos igualmente por el caso de una chica **reagrupada** por la mujer de su padre, de nacionalidad española, cuando tenía doce años. Al alcanzar la mayoría de edad se personó en los Juzgados y **denunció maltratos y vejaciones por parte de su padre desde que llegara a España habiendo sido éste condenado y decretada una orden de alejamiento de su hija**. Se encuentran con la dificultad de que su autorización de residencia está vinculada a la esposa de su padre y que la convivencia requerida en la normativa ya no es viable. Prestamos apoyo en la tramitación de la renovación y tras ponernos en contacto con la Oficina de Extranjería se resuelve positivamente su autorización.

Con respecto a los **familiares de comunitario** un tema preocupante es la situación en la que se quedan ante la denegación de tarjeta de familiar de comunitario al no disponer el familiar comunitario español de medios económicos, quedando en situación irregular pese a que está casado con un nacional y no poder ser expulsado. Uno de los problemas que tienen en la actualidad los ascendientes de familiares comunitarios es la necesidad de poder tener asistencia sanitaria previa para poder ejercer el derecho de tener una tarjeta de familiar de comunitario.

También hemos ofrecido información y asesoramiento con respecto a los **requisitos del arraigo familiar para personas en situación irregular que tienen un hijo español**, información sobre los trámites para regularizar la situación de personas que llevan más de 3 años de forma irregular en España para poder tramitar una autorización por arraigo social. La manera de que las personas en situación irregular tengan derecho a la asistencia sanitaria en Andalucía; los problemas de la convalidación de los títulos extranjeros en España, el procedimiento para reagrupación familiar, etc.

La acumulación de **retrasos en los expedientes de nacionalidad española** es otro de los temas recurrentes en esta materia. Hay retrasos de más de tres años en la resolución de los expedientes y todavía muchos expedientes sin grabar. Más de 200.000 expedientes se encuentran todavía pendientes de resolver.

Estos retrasos afectan, no solo a los solicitantes, sino también a sus familiares más directos que no pueden optar a su documentación por la vía de la reagrupación comunitaria hasta que los expedientes no estén debidamente resueltos y notificados.

### 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 interviéramos 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 nuda 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.

### 3.4.10 Consumo

Destacan las consultas en relación con suministros energéticos (cortes de suministro, discrepancias con facturas, imposibilidad de pago y la falta de ayudas para poder hacer frente a dichos gastos).



Sobre el **bono social eléctrico (Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre)**, este año hemos recibido muchas consultas con respecto a los requisitos por su falta de claridad y muchos pensionistas nos trasladaban los problemas que han tenido para poder renovar dicho bono. La falta de información y la complejidad de la tramitación provocan que decenas de miles de solicitudes, en particular de pensionistas y viudas, no se tramiten o se denieguen. Por ello en el mes de Mayo **El Defensor pidió una mayor divulgación del nuevo bono social eléctrico y mostró su preocupación por el escaso número de solicitudes aceptadas.**

Siguen llegándonos consultas sobre la posibilidad, por parte del Defensor del Pueblo, de realizar algún tipo de intermediación con respecto a las cláusulas suelo y los gastos de formalización de hipotecas y el retraso en la contestación de los Bancos a las peticiones de acuerdo.

También nos llegan **peticiones de información sobre cómo defenderse de las empresas de recobro** que constantemente llaman y molestan por deudas que ni siquiera saben si las tienen en vigor. Algunas veces los ciudadanos nos denuncian que incluso se ven coaccionados llamando constantemente por teléfono y amenazando con llevarlos al juzgado si no pagan. Estas llamadas incluían a veces amenazas e insultos y se realizaban tanto de día como de noche.

En estos casos **informamos de sus derechos** al ciudadano y de la posibilidad de interponer una denuncia por acoso ante las instancias judiciales oportunas (Juzgado o ante la Fiscalía Provincial) detallando todos los



acontecimientos que le hayan sucedido y aportando las pruebas de que disponga. En el caso de que la empresa con su actuación haya divulgado a terceros sin su autorización datos referentes a su supuesta insolvencia económica, se podrá realizar una denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos al haber sido lesionado el derecho fundamental a la protección de datos personales.

Finalmente un tema que ha tenido mucha repercusión ha sido el de las quejas y consultas tras el **cierre de las clínicas iDental en Andalucía**. Nos informan de tratamientos de mala calidad. La mayoría se encuentra con los tratamientos sin terminar e incluso algunas personas ni siquiera los han comenzado, pese a haberlos abonado o encontrándose pagando la financiación solicitada. Algunas de estas personas son menores que llevan meses sin revisar su tratamiento odontológico, trasladándonos sus familiares su especial preocupación. A algunas personas el tratamiento inadecuado les ha provocado infecciones o daños en oídos, otras han perdido peso por no poder ni comer, para muchas se trata de un problema incluso laboral por su estética actual y todas refieren su especial vulnerabilidad al carecer de recursos económicos para hacer frente a los gastos que supone un tratamiento que les permita contar con la dentadura adecuada. Precisamente acudieron a esta clínica porque anunciaban, incluso por radio y televisión, tratamientos “sociales” adaptados a las circunstancias económicas de los pacientes.

### 3.4.11 Medio Ambiente y Urbanismo

Más de la mitad de las consultas y referencias en las redes sociales, tienen que ver con la contaminación acústica: ruidos en los bares con actuaciones musicales, ferias en los pueblos y que molestan a los vecinos de alrededor, etc.

Un tema que ha tenido bastante incidencia en las consultas sobre esta materia fue la **tala de árboles en Sevilla**. Un grupo amplio de ciudadanos y asociaciones se han dirigido a nosotros para trasladar su preocupación y rechazo ante la decisión del gobierno local de Sevilla acerca de lo que considera una tala masiva de árboles en la ciudad, que afecta de varias zonas. Consideran que esta tala es un grave riesgo para la salud colectiva de los vecinos sevillanos y para la calidad ambiental de la ciudad. En este tema intentamos realizar una mediación con los distintos agentes involucrados pero al final no pudo llevarse a cabo.

También con respecto a la calidad ambiental, en la oficina atendimos y nos reunimos con el Colectivo Aire Libre de Cerro Amate. En dicha reunión nos manifiestan la situación de **abandono en la que se encuentra el barrio**, los problemas de drogadicción, falta de empleo, inseguridad ciudadana, etc. Nos manifiestan que hace años era un barrio de trabajadores, pero que en la actualidad los nietos de estos trabajadores están llegando a una grave situación de exclusión social, con falta de empleo, vandalismo, suciedad en las calles, etc.

**El lanzamiento de cohetes y petardos** es un tema que cada vez preocupa a más personas, tanto por los ruidos que provoca como las molestias a animales domésticos: *“Me dirijo a usted con la esperanza de encontrar algún respaldo a la petición de la supresión de los “odiosos petardos”. Durante años venimos sufriendo el sobresalto, como mínimo, de petardos de mayor o menor intensidad, sin ningún control ni motivo, en cualquier lugar y hora del día o de la noche, con el consiguiente malestar y a veces hasta trauma que ello provoca en bebés, ancianos y mascotas. creo que esta costumbre obsoleta que no aporta más que estrés y sufrimiento a una gran parte de la población para el disfrute de una ínfima parte de la misma, debería ya, de una vez por todas, ser prohibida en aras a una convivencia más pacífica y tranquila”*.

Siguen llegándonos peticiones de intervención ante **la pasividad de las autoridades municipales con respecto a los ruidos y molestias provocados por bares y discotecas**: “14 años sufriendo las molestias y ruidos generados por el funcionamiento de la discoteca cercana a su domicilio. Se trata de una zona residencial con calles estrechas donde ya existía un gran numero de bares y pubs. Se abrió dicha discoteca sin tener en cuenta a los vecinos y sin que pidieran ningún informe ni parecer de impacto medioambiental. La discoteca cierra casi todos los días a las 7 de la mañana y además una vez cerrado los jóvenes se quedan en las calles y ya con gran dosis de alcohol y drogas en el cuerpo generan ruidos, gritos y peleas. Nos trasladan que no pueden descansar ni dormir y todo ello parece que con la connivencia del Ayuntamiento ya que se han presentado numerosos escritos y reuniones y siguen sin solucionar el tema, a pesar de que parece que llevan muchas sanciones. Solicitan nuestra intervención ya que

somos incapaces de conseguir que el ayuntamiento cumpla con sus cometidos de garantizar el descanso vecinal y no se produzcan peleas ni ruidos”.

### 3.4.12 Otros temas: Patrimonio cultural. Universidad

Los temas para la **protección del patrimonio cultural** también nos llegan en nuestras visitas: **Nos reunimos con la Asociación amigos de Écija**, en dicha localidad, donde nos denunciaban la **situación del Convento de las Teresas**, donde, al salir las monjas de clausura de allí, se han llevado todos los tesoros que albergaba el espacio. Denuncian igualmente la **contaminación visual** que sufre la ciudad, atrapada por cables, antenas y otras instalaciones, reclamando que la inspección urbanística debería actuar.

En nuestra visita a Barbate nos denuncian **la situación de abandono de la ermita de San Ambrosio** que tratándose de un Bien de Interés Cultural se encuentra abandonada.

En nuestra visita a la **comarca de las Nieves** nos trasladaron la preocupación por la **falta de medidas materiales de conservación y protección del denominado Castaño Santo de Istán**, que, al parecer habría sido declarado monumento natural de Andalucía el pasado año 2017. Según nos informaban este árbol singular, con una antigüedad estimada de entre 800 y 1000 años, no dispone de valla perimetral de protección, no se poda habitualmente, ni es objeto de un tratamiento adecuado dada las circunstancias que presenta.



Finalmente un caso que queremos mencionar es una consulta que hemos recibido por la **mención que se ponía en el título universitario de que su hija había fallecido**. El interesado se pone en contacto con nosotros tras dirigirse al Defensor del Pueblo estatal. En octubre de 2017 nos hizo llegar una queja por estar disconforme con la anotación que hay en el título Universitario de su hija, en ella se hace constar su no validez por haber fallecido. Su hija terminó la carrera falleciendo con 22 años por lo que consideran una negligencia médica. Esta queja se remitió al Defensor del Pueblo

estatal, desde allí le han comunicado que han pedido tres veces informe a la Administración y que continúan sin obtener respuesta. Le informan que la queja quedará abierta pero que no pueden hacer más. Se siente desamparado por lo que acude a nuestra Institución para que se le ayude a que no se cierre su caso. Parece que al final la familia va a poder ver satisfecha su pretensión y desaparecerá del anverso la nota de fallecimiento de su hija.

## 3.5 Visitas a la sede del Defensor del Pueblo Andaluz

Estamos apostando fuertemente por favorecer la participación ciudadana, promoviendo un diálogo constante con la Institución.

Las relaciones con colectivos y asociaciones sociales constituyen una fuente de información de primer orden y nos abren canales específicos y sistemáticos de relación con los actores sociales.



Escuchamos sus reivindicaciones, denuncias y demandas de participación, multiplicando así las capacidades de comunicación y por lo tanto de atención al trabajo de dichos colectivos y contribuyen de manera decisiva a mejorar las condiciones del ejercicio de los derechos ciudadanos y en este sentido nos ayudan al cumplimiento de las funciones de esta Institución.

El Defensor del Pueblo Andaluz quiere que colectivos y ciudadanía en general vengan a conocer nuestra sede y nuestro trabajo. Para ello hemos creado un **enlace** en nuestra página web para que aquellos colegios, entidades o asociaciones puedan solicitar una visita a nuestra Institución. Por cuestiones de espacio y organización, las visitas son guiadas para grupos de 25 personas máximo (entidades, asociaciones, centros educativos, etc.).

En 2018 dentro del plan de visitas concertadas para explicar nuestro funcionamiento hemos recibido la visita de los alumnos de Derecho de Colombia, de Relaciones Laborales y Recursos Humanos de Cádiz, Trabajo Social de Jerez, Institutos de Enseñanza Media de Sevilla y Puerto Real. En estas les explicamos nuestro trabajo, nuestra organización y lo que hacemos y la manera en la cual podemos ayudarlos a resolver sus problemas o a escuchar sus propuestas.

También recibimos la **visita la Asociación de Amigos del Pueblo Saharaui**, que acudieron con los niños del programa de Vacaciones en Paz. En dicha visita el Defensor del Pueblo Andaluz ha agradecido la solidaridad de las familias andaluzas, que colaboran en el proyecto de acogida temporal Vacaciones en Paz.



Esperamos continuar y aumentar el año próximo abriendo nuestras puertas a todas aquellas organizaciones y entidades que quieran conocer cómo funcionamos y cómo podemos ayudarles.