

**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