

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

