

Asimismo, el impacto de la crisis económica ha puesto en primer plano el drama de los **desahucios y lanzamientos de vivienda** como un problema de primer orden social. Esta situación no se ha corregido del todo. Los desahucios se mantienen, ahora en mayor número como consecuencia del impago de las rentas del alquiler cuando años atrás se trataba de ejecuciones hipotecarias. Las medidas implantadas para evitar estos desahucios, como las convocatorias públicas de **ayuda al alquiler**, en muchos casos han llegado tarde por retrasos de gestión injustificables que no nos hemos cansado de denunciar. Mientras tanto, los registros públicos municipales de demandantes de viviendas protegidas siguen engrosando sus “listas de espera” y las dificultades para acceder a la vivienda se agravan. En la fecha de redacción de este Informe, hemos tenido conocimiento de la aprobación del **Real Decreto-ley 7/2019**, de 1 de marzo, de medidas urgentes en materia de vivienda y alquiler, que vendría a paliar estas situaciones.

El deber de esta Institución es volver a recordar a las administraciones públicas que tienen el imperativo constitucional y de nuestro Estatuto andaluz de poner en práctica las medidas necesarias que garanticen a la ciudadanía una vivienda digna.

De la misma manera, la **pobreza energética** es otro de los males de esta sociedad que han arraigado durante la crisis económica. Hemos trabajado y lo seguimos haciendo en colaboración con las administraciones públicas y las compañías suministradoras para evitar cortes de luz, especialmente cuando habitan menores en los domicilios afectados. Como igualmente pedimos que no se deje en el olvido la grave situación que atraviesan las familias que padecen **pobreza hídrica**. Aunque han sido notorios los avances, seguimos reivindicando una norma ante el Parlamento que garantice un suministro vital mínimo, acorde a las recomendaciones de las organizaciones internacionales, tal y como recogimos en el Informe Especial **Servicios de suministros de agua. Garantías y derechos**.

## 2.4 Respuestas judiciales y administrativas sin dilaciones indebidas

*“Quiero que se acelere este juicio, por favor, mi familia esta en riesgo de exclusión social y creo que tendré que vender mi casa que tanto esfuerzo me costo pagarla. Necesito me ayuden a que este juicio se celebre lo mas pronto posible”. (Juan Manuel, tres años y medio para un juicio por necesidad económica. Queja 16/855).*

Somos testigos a diario de las situaciones de desigualdad que provocan las **demoras en los procesos judiciales**. Si bien en todos los órdenes judiciales generan una lógica frustración y desconfianza, es mucho más desalentador en alguno como el social que, junto a los mercantiles, han sido los grandes damnificados durante estos últimos años de crisis económica.

Las dilaciones, sonrojantes en ocasiones, están provocadas por la saturación de expedientes o la falta de personal. Las expresiones que describen la situación de nuestro sistema judicial hablan de “parálisis legislativa y una ralentización en las medidas de gestión y optimización de recursos personales”; así como se habla de “desesperanza por la inacción y el olvido de los responsables”. Son valoraciones tomadas de la memoria del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía 2017, que concluye con una valoración final: “La Justicia lo merece y lo necesita. No es un problema de ideas. Todo está hablado y las necesidades conocidas y están bien diagnosticadas. **solo se requiere compromiso y voluntad de afrontar estas necesarias reformas**. Sería una pena que transcurriera una tercera legislatura sin alcanzar el consenso político que se precisa para ello”.

Es evidente que sin aplicarse medidas correctivas de envergadura, sumar un año más revierte en un proceso de empeoramiento de la situación. En este 2018 al menos se han incorporado 18 unidades judiciales, que supera la penuria de los tres ejercicios anteriores que no crearon plaza alguna.

Este conflicto se ha agravado además con otros propios engendrados durante la crisis. Los litigios sobre los préstamos liquidados sobre las denominadas **cláusulas suelo** o la reclamación de gastos indebidos en la formalización de actividades financieras han constituido una fuente de impugnaciones y litigiosidad hacia la saturada organización judicial, tal y como fue previsto por autoridades y expertos. Hemos conocido estos días por los medios de comunicación que se están fijando vistas para 2022 o 2023, dentro de tres o cuatro años.

El Defensor del Pueblo Andaluz ha reclamado la aplicación práctica de todas las medidas acordadas para dar respuesta a esta avalancha de pleitos que ha venido a paralizar la maltrecha capacidad judicial. La creación de juzgados especializados o la dotación de personal han aliviado en parte este particular reto. Nos mantendremos vigilantes, ya que muchas personas continúan pendientes de lograr la corrección judicial sobre los abusos que se han cometido por parte de las entidades financieras y cuya solución se ha dejado en manos de los tribunales.

Valga reseñar, aunque se hace de manera profunda en este Informe Anual 2018, la elaboración de un **Informe Especial sobre los Equipos Psico-Sociales de la Administración de Justicia en Andalucía**, que informan de las cuestiones relativas al Derecho de Familia, en el que ofrecemos una visión actualizada e integral de estos servicios, compuestos de profesionales de la psicología y el trabajo social, que estudian a los protagonistas de los divorcios familiares y a los menores para ofrecer sus criterios técnicos antes de producirse la decisión judicial sobre las custodias.

También en el área de Justicia, aunque tratándose de justicia juvenil, esta Institución acometió una investigación que concluyó en el **Informe Especial La atención a menores infractores en centros de internamiento de Andalucía** para dar a conocer la investigación sobre la atención que reciben los menores privados de libertad en los 15 centros de internamiento con los que cuenta la comunidad autónoma de Andalucía.

De igual manera, en la Defensoría también somos conscientes de la indefensión que causa al ciudadano una inadecuada gestión de la **administración tributaria** que, en algunas ocasiones, les priva de acceder a prestaciones esenciales para la vida, como las pensiones, al ver embargadas sus cuentas. El ciudadano es más que un contribuyente o un administrado, y merece una atención adecuada. En esta tarea, el Defensor actúa para hacer valer los derechos de la ciudadanía.

En esta línea, también se debe incluir la **defensa de las personas consumidoras** como una de las líneas estratégicas de la Defensoría, con la firma de convenios con las organizaciones más representativas e interesándonos siempre por la protección de los consumidores.

Otro de los temas que abordamos es el de **las prisiones**, donde seguimos prestando una especial atención a la defensa de los derechos de las personas recluidas en centros penitenciarios, por ejemplo, en el acceso efectivo a las prestaciones sociales o en el campo de la salud. Sobre este último aspecto, destaca el **Informe Especial Las unidades de custodia hospitalaria: la asistencia sanitaria especializada para las personas internas en las prisiones de Andalucía**.

En este trabajo hemos abordado el defectuoso modelo organizativo que ha provocado una ruptura en la atención integral del enfermo, que deambula bajo dos sistemas sanitarios: la atención primaria que presta la Administración Penitenciaria en sus propios centros y la atención especializada que ofrece el Servicio Andaluz de Salud. Seguimos reivindicando un modelo organizativo que no sea dual y que garantice la prestación sanitaria de la persona enferma en prisión, que es ante todo un paciente, no un preso.

En este sentido, hemos conocido en la fecha de redacción de este Informe una **sentencia de la Sala Tercera, de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo** que ha fijado en dos sentencias que es la administración penitenciaria, y no la sanitaria, la que debe hacer frente a los costes de la prestación sanitaria en los hospitales públicos a internos en centros penitenciarios que tienen la condición de asegurados, afiliados o beneficiarios de la Seguridad Social. La sentencia da la razón a los servicios de salud madrileño y andaluz que giraron esos costes a Instituciones Penitenciarias, dependiente del Ministerio del Interior.

## 2.5 La defensa de las personas mayores y de la infancia

*“Aunque sé que algún día mi abuelo va a fallecer, no quiero que sea por falta de comida o porque no esté cuidado, no quiero que muera con la pena de que no se ha podido cambiar de sitio. He luchado mucho por él, tengo 21 años, mi padre falleció y es lo único que me queda de él, mi abuelo, por el que estoy dispuesta a darlo todo. No tengo dinero para que un abogado me ayude, ni para meterlo en otra residencia de pago. Le pido ayuda a ustedes porque estoy desesperada, no se dónde acudir” (Natalia, solicita un cambio de residencia para su abuelo en la **queja 17/4303**).*