3. OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

3.1. Introducción 477
3.2. Análisis cuantitativo de las consultas 478
3.2.1. Consultas tramitadas a lo largo del año 478
3.2.2. Distribución mensual de las consultas recibidas según el canal de comunicación por meses 479
3.2.3. Distribución de consultas en atención al canal de comunicación empleado, por provincias 480
3.2.4. Distribución de consultas atendiendo a la materia 482
3.2.5. Distribución de consultas por provincias 482
3.3. Análisis cualitativo de las quejas 483
3.3.1. Administración: ¿Estás ahí? Una administración pública que muchas veces está como desaparecida 483
3.3.2. Personas en situación de pobreza y exclusión social 485
3.3.3. Vivienda 487
3.3.4. Menores 489
3.3.5. Educación 492
3.3.6. Extranjería 493
3.3.7. Justicia y Prisiones 495
3.3.8. Dependencia y Personas Mayores 495
3.3.9. Salud 496
3.3.10. Seguridad Social 497
3.3.11. Consumo 499
3.4. La promoción de la presencia de la Institución en todo el territorio andaluz. Una Institución cercana a los ciudadanos 500
3.4.1. Visita a Rota y Sanlúcar de Barrameda (Enero de 2020) 500
3.4.2. Visita a la Comarca Alto Almanzora en Almería (Octubre de 2020) 503
3.4.3. Los Servicios Sociales Comunitarios en nuestras visitas 503
3.5. Visitas a la Oficina de Atención Ciudadana 505

3.1. Introducción

"Este tiempo de excepción ha sido como una lupa grande puesta sobre una realidad que ya existía. Igual que la fiebre en los cuerpos, con la pandemia han saltado, como alarmas, los síntomas de que también nuestro cuerpo social estaba demasiado débil para un virus como este" (Laura Casielles).

La Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC) informa y orienta respecto del contenido de los servicios que presta el Defensor del Pueblo Andaluz y de la mejor forma de hacer uso de ellos. También facilitamos información sobre los recursos a disposición de la ciudadanía de las diferentes administraciones públicas. Otro objetivo que nos planteamos es acercar la Institución a las personas, desarrollando un programa de visitas a las localidades y comarcas de nuestra Comunidad Autónoma.

Este año 2020 ha sido uno de los años más intensos y complejos en las labores que venimos desarrollando como puerta de entrada y escucha para todos los problemas que vienen sufriendo los andaluces y andaluzas en nuestra Comunidad.

La situación generada por la COVID-19 ha venido a poner de relieve la vulnerabilidad y pobreza en la que se encuentra gran parte de la población andaluza. Si bien el aspecto que más ha destacado es la crisis sanitaria, sin embargo durante estos meses hemos podido comprobar que existen factores que afectan más a aquellas personas que se encuentran en una situación de pobreza y/o vulnerabilidad social. Ser mujer, persona mayor, carecer de vivienda o habitar en viviendas en mal estado, ser familia monoparental, inmigrante, etcétera, son circunstancias que propician que no se viva de la misma manera esta crisis.

La llegada de la pandemia se produjo en un contexto en el que una parte más que considerable de la ciudadanía no había tenido tiempo de comenzar a recuperarse de los efectos de la crisis económica que comenzó en 2008. Jóvenes[1], personas mayores de 45 años expulsadas del mercado de trabajo, trabajadores precarios con bajos salarios y con contratos temporales y *personas con alquileres altos y sueldos bajos se han tenido que apretar todavía más un cinturón sin espacio para nuevos agujeros*.[2]

El tipo de consultas que hemos venido atendiendo durante este pasado año ha estado centrado fundamentalmente, en la situación de necesidad derivada de la pérdida de empleo por la COVID-19 y en la falta de respuesta de las distintas Administraciones Públicas a las demandas de la ciudadanía. La declaración del estado de alarma agravó la situación de muchas familias al dejar de recibir ingresos de la economía informal y sobre todo agravó la situación de vulnerabilidad de muchas personas por el retraso en la gestión de los procedimientos de prestaciones como ayudas al alquiler, renta mínima de inserción social o prestaciones no contributivas.

Pero por lo que más nos han demandado las personas que se han puesto en contacto con nosotros ha sido por la falta de comunicación con las administraciones y el deterioro en la atención a la ciudadanía cuando ésta más la necesitaba. Ha faltado capacidad de respuesta y creemos que el esfuerzo no ha sido suficiente para conseguir una aproximación a las necesidades de la ciudadanía.

Se ha abusado de la cita previa para cualquier presentación de documentación o atención personal, sin abrir nuevos canales para relacionarse con la Administración. Las personas nos trasmitían la imposibilidad de obtener cita o nos comunicaban que tenían que esperar más de 15 días para presentar un escrito o para ser atendidos telefónicamente por su médico de cabecera y que los teléfonos del Servicio Andaluz de Salud, Servicio de Empleo, Servicios Sociales o de la Seguridad Social, comunicaban o no se atendían las llamadas. Todo ello en una situación de necesidad, que genera inseguridad, angustia e impotencia.

Resumimos bien el sentir de las personas que nos han llamado para quejarse de los servicios de atención a la ciudadanía con estas cuatro frases que nos han repetido constantemente:

No sé adónde ir. Nadie me escucha. Todo está cerrado. ¿De qué comemos mis niños y yo?

---

1 Según el Informe OIT sobre COVID: "Los trabajadores más jóvenes también se han visto particularmente afectados, ya sea por la pérdida de empleo, la salida de la fuerza de trabajo, o la incorporación tardía a la misma. La tasas de ocupación de los jóvenes disminuyó en 8,7%, frente al 3,7% en el caso de los adultos. Ello *"pone de relieve un riesgo muy elevado de una generación perdida"*, **https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_767037/lang--es/index.htm**

2 Guillermo Martínez: Las esenciales no llevan corbata. Revista Público. Especial Y llegó la Pandemia. Junio 2020.

Intentaremos ofrecer en estas páginas una visión de las preocupaciones, de las dudas, de los problemas y de los intentos de soluciones de las **más de 16.800 consultas** que han llegado este año tan complicado a nuestra Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía.

La pandemia ha terminado de agudizar los problemas de personal y medios de las Administraciones Públicas y ha mostrado de manera cruda los atascos y atrasos de hasta dos años en la atención al ciudadano en servicios públicos. Hasta las Administraciones que eran pioneras en un buen servicio de atención a la ciudadanía como el Instituto Nacional de la Seguridad Social, se han visto colapsadas y sin citas para ofrecer a la ciudadanía que no sabía cómo podía contactar con ellos. Esto mismo ha pasado con las citas para Tráfico, ITV, las Oficinas de Extranjería, etc.

La situación de la tardanza en la tramitación de la Renta Mínima de Inserción Social acumula más de 2.700 consultas en este año. Personas y familias en situación de vulnerabilidad cuyos expedientes deberían haberse resuelto en dos meses y que se dirigen a nosotros desesperados porque están tardando más de 18 meses en algunas provincias andaluzas. En otros casos se empezó a pagar la Renta durante el estado de alarma, pero a partir de Octubre se paralizó el cobro al finalizar el periodo de cinco meses en que ésta se anticipaba, sin que la administración resolviera en dicho plazo.

"Más de 16.800 consultas que han llegado este año tan complicado a nuestra Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía"

La situación de las ayudas al alquiler del periodo 2018-2020, que al finalizar el año todavía no se habían pagado en algunas provincias o la gran cantidad de personas que habían quedado fuera por no haberlas solicitado en los primeros días.

La falta de vivienda adecuada y con precios asequibles para personas que viven en situación de precariedad con bajos sueldos, o prestaciones insuficientes. **El retraso en el reconocimiento de las prestaciones no contributivas,** en la **tramitación de los títulos de familia numerosa**, en el **reconocimiento de la discapacidad**.

La insuficiencia en la respuesta de los servicios sociales colapsados ante la necesidad de alimentos y ayudas a la población, el no contestar a los teléfonos, la falta de personal, el silencio administrativo[3] ante las solicitudes de los ciudadanos, procedimientos lentos y burocráticos han impedido que se cumplan muchos de los derechos reconocidos en nuestro Estatuto.

Contaremos también nuestras visitas a las distintas comarcas andaluzas, que hemos querido continuar dentro de las posibilidades, con el objetivo de acercarnos a la ciudadanía y a los agentes sociales aunque, debido a la situación de confinamiento este año sólo nos hemos podido desplazar en tres ocasiones, visitando Rota, Sanlúcar de Barrameda y la comarca del Alto Almanzora en Almería.

3.2. Análisis cuantitativo de las consultas

3.2.1. Consultas tramitadas a lo largo del año

En el año 2020 hemos llegado a atender **16.828 consultas**, constituyendo nuestro récord desde la creación de 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, habiendo duplicado el número de consultas con respecto al año 2011, y produciéndose un aumento del 30% con respecto al año anterior.

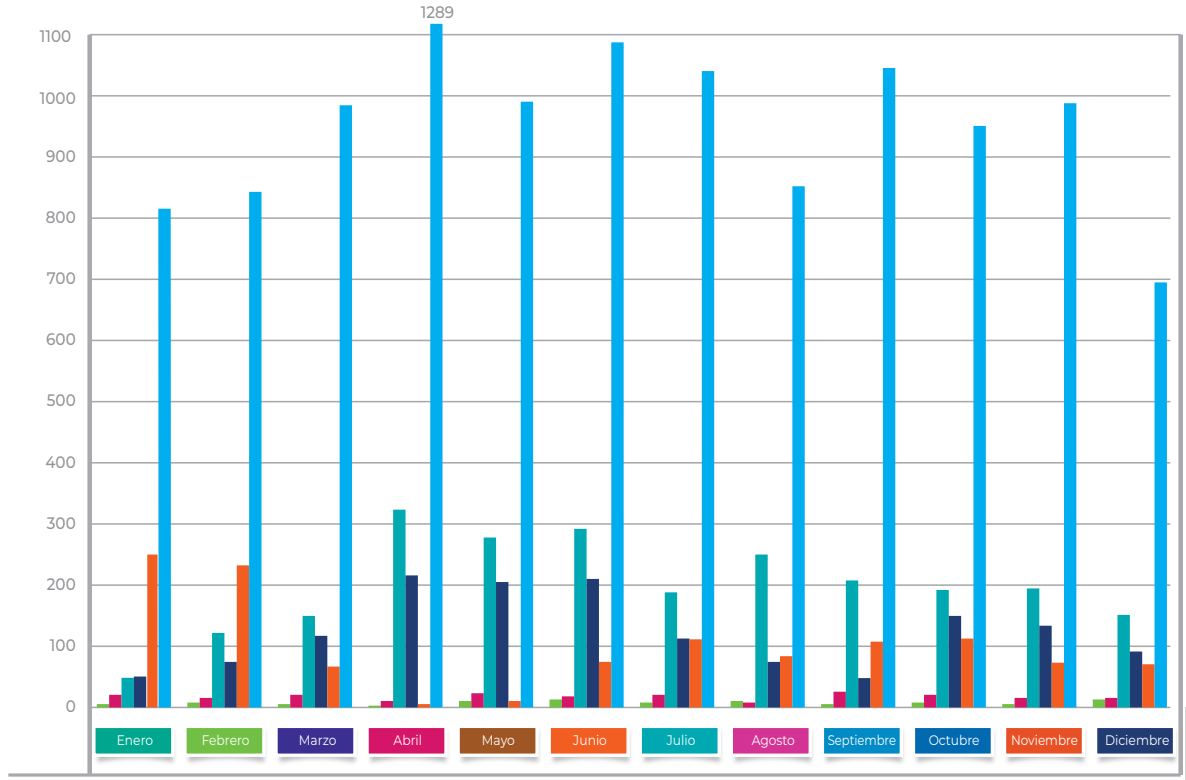
3 Véase el interesante ensayo de Sara Mesa, sobre la situación de los servicios públicos ante las demandas ciudadanas: Silencio administrativo. La pobreza en el laberinto burocrático. Editorial Anagrama.

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

AÑO	CONSULTAS
2011	8575
2012	8365
2013	8691
2014	9185
2015	9343
2016	10811
2017	10378
2018	13117
2019	13470
2020	16828

3.2.2. Distribución mensual de las consultas recibidas según el canal de comunicación por meses

Es la primera vez que todos los meses hemos superado las 1.000 consultas. En el mes de abril, coincidiendo con el confinamiento y la declaración del estado de alarma, llegamos a atender más de 1.800 consultas. En el resto de los meses hemos aumentado en un 30% el volumen de consultas que veníamos recibiendo habitualmente.



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 16.828
Totales	1.152	1.416	1.380	1.167	1.066	991	1.090	816	1.083	1.359	1.118	832	11.576
%	8,55%	10,51%	10,24%	8,66%	7,91%	7,36%	8,09%	6,06%	8,04%	10,09%	8,30%	6,18%	2.373
													1.476
													1.218
													139
													46

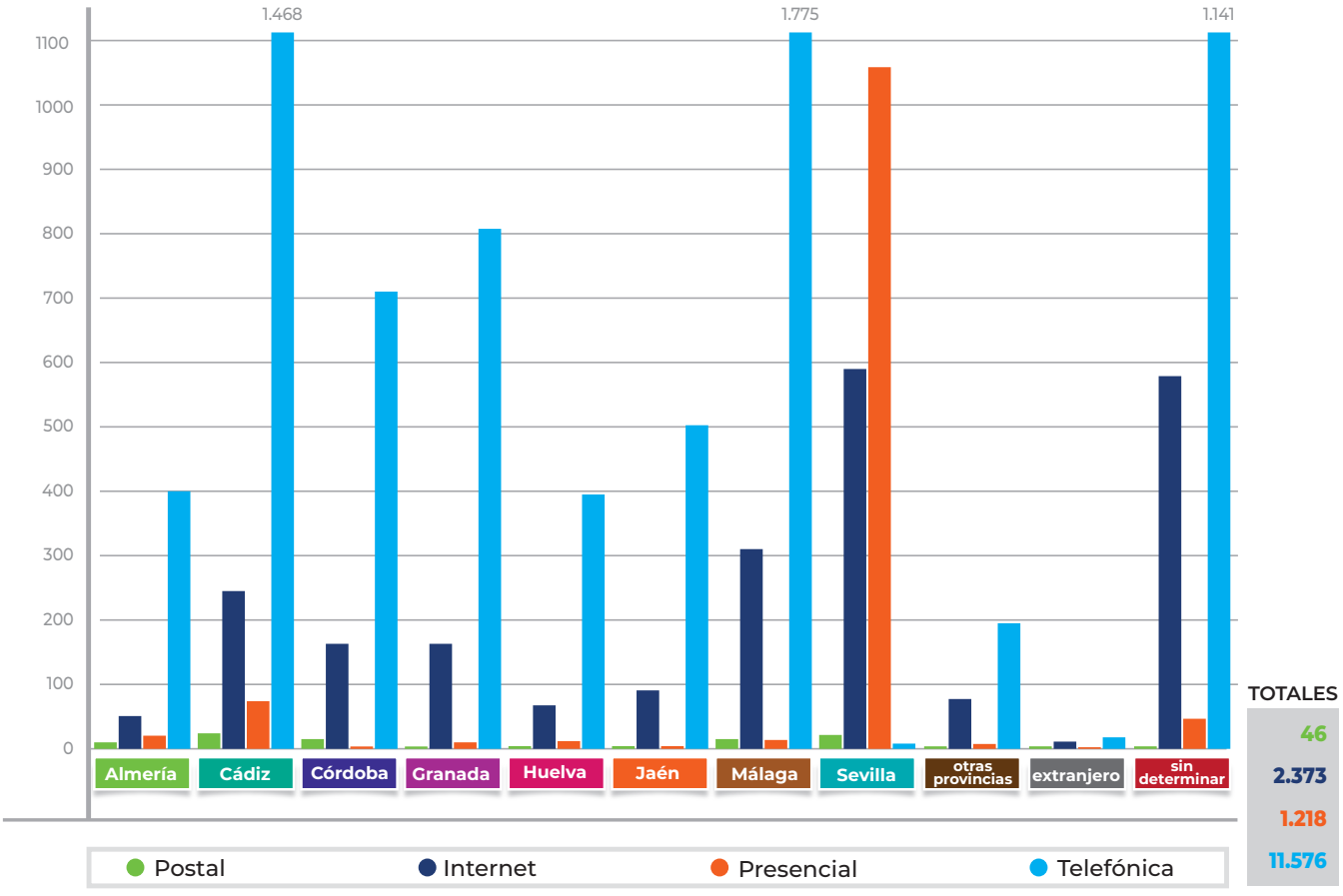
Escrita · Tel. menor · Internet · R. Social · Presencial · Telefónica

Mes	Escrita	Presencial	Telefónica	Internet	Telf. Menor	R.Social	Total	%
enero	2	251	817	52	12	56	1.190	7,07%
febrero	3	228	838	124	8	70	1.271	7,55%
marzo	2	82	970	159	13	118	1.344	7,99%
abril	1	2	1.289	314	5	216	1.827	10,86%
mayo	5	4	978	277	15	202	1.481	8,80%
junio	8	75	1.096	296	9	211	1.695	10,07%
julio	5	110	1.044	177	15	112	1.463	8,69%
agosto	6	92	853	255	4	74	1.284	7,63%
septiembre	2	104	1.049	204	19	49	1.427	8,48%
octubre	3	108	957	178	15	152	1.413	8,40%
noviembre	2	82	987	180	14	123	1.388	8,25%
diciembre	7	80	698	157	10	93	1.045	6,21%
Total:	46	1.218	11.576	2.373	139	1.476	16.828	100,00%

3.2.3. Distribución de consultas en atención al canal de comunicación empleado, por provincias

Desde la declaración del estado de alarma el 14 de marzo de 2020, la Oficina de Información se mantuvo sin atención presencial para seguir las indicaciones de las instrucciones sobre el estado de alarma.

No obstante, desde el mismo día 16 de marzo, se ha mantenido un sistema de atención, tanto telefónico, como a través de Redes Sociales y correo electrónico para seguir informando y atendiendo a todas las personas que han demandado nuestra atención. Esta situación motivó una bajada en las atenciones presenciales que, no obstante, se reanudaron en el primer momento en que fue posible, restableciendo el servicio de atención presencial el día 22 de junio.



Provincias	Postal	%	Presencial	%	Telefónica	%	Internet	%	Telf. Menor	%	R. Social	%	Total	%
Almería	4	8,70%	16	1,31%	400	3,46%	63	2,65%	10	7,19%	9	0,61%	502	2,98%
Cádiz	10	21,74%	73	5,99%	1.468	12,68%	246	10,37%	16	11,51%	34	2,30%	1.847	10,98%
Córdoba	5	10,87%	2	0,16%	710	6,13%	163	6,87%	6	4,32%	10	0,68%	896	5,32%
Granada	2	4,35%	4	0,33%	807	6,97%	163	6,87%	3	2,16%	9	0,61%	988	5,87%
Huelva	1	2,17%	8	0,66%	397	3,43%	82	3,46%	2	1,44%	1	0,07%	491	2,92%
Jaén	1	2,17%	1	0,08%	502	4,34%	94	3,96%	4	2,88%	2	0,14%	604	3,59%
Málaga	6	13,04%	5	0,41%	1.775	15,33%	306	12,90%	30	21,58%	12	0,81%	2.134	12,68%
Sevilla	15	32,61%	1.062	87,19%	4.167	36,00%	590	24,86%	53	38,13%	27	1,83%	5.914	35,14%
Otras Provincias	0	0,00%	3	0,25%	198	1,71%	83	3,50%	5	3,60%	3	0,20%	292	1,74%
Extranjero	1	2,17%	0	0,00%	11	0,10%	4	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	16	0,10%
Sin Determinar	1	2,17%	44	3,61%	1.141	9,86%	579	24,40%	10	7,19%	1.369	92,75%	3.144	18,68%
TOTAL	46	0,27%	1.218	7,24%	11.576	68,79%	2.373	14,10%	139	0,83%	1.476	8,77%	16.828	100,00%

Como puede comprobarse en la tabla adjunta, el mayor número de consultas se realizan de manera telefónica, debido a que solo existe una Oficina de atención física en la capital de la Comunidad Autónoma, no teniendo Delegaciones en otras provincias.

En total, hemos atendido personalmente a 1.218 personas, lo que representa un 7,24 % del total de las 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 68,79 % y más en este año en el que ha sido más difícil la atención presencial, no pudiendo realizar nada más que tres salidas para las visitas comarcales: Rota, Sanlúcar y Alto Almanzora.

Las consultas ciudadanas a través de los nuevos canales de información y comunicación puestos a su disposición (redes sociales, página web y correo electrónico) suponen ya un 23% del total de las consultas atendidas.

3.2.4. Distribución de consultas atendiendo a la materia

Resultado	Total	%
Administración de Justicia	526	3,13
Agricultura, Ganadería y Pesca	28	0,17
Administraciones Tributarias	242	1,44
Cultura y Deportes	94	0,56
Consumo	721	4,28
Dependencia	659	3,92
Educación	844	5,02
Extranjería	477	2,83
Igualdad de Género	61	0,36
Información y Atención al Ciudadano	2.051	12,19
Medio Ambiente	474	2,82
Menores	1.025	6,09
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	280	1,66
Obras Públicas y Expropiaciones	43	0,26
Políticas Activas de Empleo	65	0,39
Seguridad Ciudadana y Política Interior	310	1,84
Personal del Sector Público	469	2,79
Prisiones	193	1,15
Salud	782	4,65
Seguridad Social	915	5,44
Servicios Sociales	4.132	24,55
Tic y Medios de Comunicación	29	0,17
Trabajo	264	1,57
Tráfico y Transportes	213	1,27
Urbanismo	309	1,84
Vivienda	1.619	9,62
Pendiente de Determinar	3	0,02
TOTAL	16.828	100,00

Como podemos comprobar por los datos adjuntos el mayor número de consultas hace referencia a los temas sociales: Servicios Sociales (4.132 consultas y casi un 25% del total de las consultas); Vivienda (1.619 consultas con un 9,62%), Menores (1.025 consultas, con un 6,09%), Seguridad Social (915 consultas, un 5,44%), Educación, Consumo y Salud.

3.2.5. Distribución de consultas por provincias

En cuanto a la procedencia geográfica de las consultas, aunque siguen siendo mayoritarias las realizadas desde Sevilla, siguen aumentando los porcentajes de consultas, en aquellas provincias en las que realizamos desplazamientos. Creemos que con las visitas que continuaremos haciendo a las distintas comarcas de Andalucía, podremos conseguir una mayor implementación de nuestra Institución en toda nuestra Comunidad. Así es importante señalar cómo hemos aumentado el número de consultas con respecto al año anterior en Almería, Málaga, Córdoba, Jaén y Cádiz.

Es importante señalar el grado de conocimiento de nuestra Institución en la Comunidad Autónoma. Del total de 778 municipios que componen Andalucía se han puesto en contacto con nosotros ciudadanos desde 495 municipios diferentes. Lo que representa un 63% del total. Destacan sobre todo: Cádiz, donde se han

Provincia	Peso consultas 2020	Peso poblacional
Almería	7%	9%
Cádiz	14%	15%
Córdoba	11%	9%
Granada	10%	11%
Huelva	9%	6%
Jaén	9%	7%
Málaga	12%	20%
Sevilla	29%	23%

presentado consultas desde 41 de los 45 municipios; Sevilla: 98/106 y Huelva 50/60. Por contra, Almería y Granada es donde existen más municipios donde no nos conocen: Almería 47/103 y Granada 98/177.

3.3. Análisis cualitativo de las quejas

3.3.1. Administración: ¿Estás ahí? Una administración pública que muchas veces está como desaparecida

Lo que más nos han reclamado las personas que se han dirigido a nosotros este año ha sido la dificultad y, muchas veces, la imposibilidad de contactar con las distintas administraciones públicas y la falta de respuesta a sus peticiones para resolver los problemas que tenían.

Muchas personas se han puesto en contacto con nosotros en situación de gran ansiedad debido a la imposibilidad de contactar con los servicios sociales, con las delegaciones territoriales para poder conocer la situación de su prestación, con el Servicio Público de Empleo para saber cómo iba su ERTE o con la Seguridad Social para pedir cita para entregar el Ingreso Mínimo Vital o saber cómo iba su solicitud.

"Solicite mi prestación en Septiembre de 2019, llamo por teléfono, pero no contestan. Llamo al 010 y me ponen en espera con música y posteriormente se corta. ¿Que hago para informarme, después de más de un año esperando?"

"He solicitado la renovación de la Renta mínima el pasado mes de noviembre y quiero saber si puedo acogerme a la nueva posibilidad de trámite de urgencia. Fuí a los servicios sociales de mi ayuntamiento, dejé una nota hace 4 días y no me devuelven la llamada. Desde la Delegación Territorial de Granada me ha cogido el teléfono un vigilante de seguridad que me indica que no hay nadie allí para atenderme. Estoy desesperada porque no puedo salir a buscarme la vida y tengo 4 chiquillos. "Ayer estaba amargada porque me levanté sin un duro ni para comprar el pan. Yo me bebo un vaso de agua y me lleno el estómago, pero mis hijos no". La interesada continua diciéndonos que había solicitado información por el correo habilitado de renta mínima pero no le facilitan nada por protección de datos".

Hemos atendido a muchísimas consultas que se quejan de la misma situación: **de falta de respuesta y de atención ciudadana para ayudar a la población a poder tener noticias de sus prestaciones.**

Varias han sido las causas:

a) La suspensión de la atención presencial por las administraciones durante el confinamiento y que derivó en una respuesta completamente telemática, la necesidad de cumplimentar formularios electrónicos a

personas que carecían de acceso a datos, ordenador o escaner en casa y la brecha digital existente en colectivos de mayores o vulnerables para poder comunicarse a través de formularios digitales, los cuales muchas veces eran poco claros e intuitivos.

b) Tras la reapertura de la atención presencial prácticamente en todas las administraciones se impuso la obligatoriedad de cita previa para todo. Para presentar un escrito de reclamación previa, para subsanar solicitudes, presentar prestaciones, solicitar información, etc.

Cita previa que la mayoría de las veces se tenía que pedir de manera telemática ya que los teléfonos en muchas administraciones estaban colapsados o no eran atendidos (Servicio, Seguridad Social, Servicios Sociales, etc.). Además en aquellas administraciones donde poder solicitar cita previa se producían retrasos de más de 15 días o un mes para conseguirlas, o directamente informaban de que no había citas disponibles.

c) A ello debemos añadir las dificultades de tramitar solicitudes de manera informática para la mayoría de las personas, al carecer de certificado digital y por la propia falta de claridad de los formularios.

Consideramos necesario implantar sistemas ágiles y flexibles de canales de comunicación con los ciudadanos para que ninguna persona se quede atrás en el ejercicio de sus derechos de información o para tramitar sus solicitudes o demandas de prestaciones.

"Yo he llamado más de 100 veces y no me cogen nunca el teléfono. Como me sale apagado, comunica o fuera de cobertura, no sé nada de mi solicitud, si me falta algún papel o me lo han denegado. En Septiembre hará dos años que solicité la prestación: yo creo que algo no va bien y no se nada más. ¿Qué se puede hacer para que me cojan el móvil o saber algo de mi salario social?. Pido por favor que me ayude a saber más porque no sé que es lo que se puede hacer."

Los Servicios de Información y Atención a la Ciudadanía de las administraciones públicas tienen que dotarse de personal y de medios y poder ofrecer una información completa a los ciudadanos que la demanden.

En abril recibimos una llamada del propio Servicio de Información de la ciudadanía de la Junta de Andalucía, que estaba derivando a los ciudadanos a informarse de la situación de la Renta Mínima al propio Defensor del Pueblo Andaluz. Contactamos con ellos quienes nos explicaron que no podían dar información particular de los expedientes porque no tenían acceso a ellos al tratarse de una empresa externalizada sin acceso a los datos de carácter personal. La única manera de acceder los interesados a dichos datos es la Carpeta Ciudadana, para lo cual deben entrar a través de un sistema de identificación personal del que carecen la mayoría de las personas vulnerables a las que va dirigida esta prestación.

El artículo 9.2. de nuestra Constitución establece que "corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social".

Desde esta Institución coincidimos con la Recomendación General del Arateko de 5 de noviembre de 2020 donde se hace una llamada expresa a que *todas las administraciones públicas adopten las medidas imprescindibles para que la atención telefónica y también la presencial, y no sólo la telemática, funcionen de forma apropiada para prestar la atención debida a la ciudadanía, lo que puede conducir a adoptar, en su caso, medidas de refuerzo en esos servicios asistenciales físicos o la mejora de prestación de servicios por los canales telefónicos, pues ambas vías son las que más utilizan en sus relaciones con las entidades públicas las personas de mayor edad o las que disponen de menos recursos o carecen de medios tecnológicos o de competencias digitales, y no pueden verse penalizadas por esas circunstancias cuando pueden ser paliadas con medidas preventivas y de refuerzo de personal ya que ello supone un tratamiento discriminatorio que afecta al principio de igualdad y a la naturaleza del Estado social y de Derecho comprometido con la remoción de los obstáculos que impiden o dificultan su ejercicio o la participación de as personas en la vida política, económica, cultural y social.*[4]

4 Recomendación general del Ararteko 4/2020, de 5 de noviembre: Necesidad de reforzar la atención ciudadana para evitar perjuicios en el ejercicio de los derechos de las personas con las administraciones públicas y de adoptar medidas para luchar contra la exclusión digital en situaciones de emergencia como las derivadas de la pandemia de la Covid-19. https://www.

Compartimos igualmente la reflexión del profesor Rafael Jiménez Asencio: "*Por mucho que se desarrolle el teletrabajo en la Administración, el servicio público debe proporcionar siempre y en todo caso proximidad, asistencia personal y asesoramiento, empatía y acompañamiento a quienes sufren desigualdades (también de brecha tecnológica). Los poderes públicos deberán priorizar en los próximos meses y años las políticas sociales, y ello requiere dedicar recursos de todo tipo en la mejora de la gestión. Por eso, y no por otras cosas, los servicios de atención a las personas saldrán revalorizados de esta pandemia y de la tremenda crisis ulterior, pero también frente a la revolución tecnológica. Nunca podrán ser totalmente sustituidos por máquinas ni por artefactos digitales.*[5]

3.3.2. Personas en situación de pobreza y exclusión social

*"Esta será mi primera Navidad sin nada. Mi trabajadora social me dice que en Sevilla esta todo parado y que se vayan a denunciarlo a las televisiones y a los periódicos. Ellos ya no pueden hacer nada más". T*estimonio de una mujer desesperada de la barriada de Los Pajaritos en Sevilla.

Una de las situaciones más preocupantes que está dejando la pandemia de la Covid 19 es la falta de ingresos en las unidades familiares. Teniendo en cuenta los relatos que nos trasladan las personas que se dirigen a esta Institución, ya sea de forma presencial o por medios no presenciales (conversaciones telefónicas, webs, redes sociales o correos electrónicos), **muchas unidades familiares se han quedado sin ningún tipo de ingreso y, lo que es más grave, sin ningún tipo de ayuda por parte de las Administraciones Públicas.**

El extremo impacto económico de la pandemia de coronavirus ha provocado que millones de personas en el mundo necesiten urgentemente programas de apoyo a los ingresos; del mismo modo, las personas que se enfrentan a una situación de vulnerabilidad a largo plazo necesitan también acceso a medidas de protección social previsibles que les protejan ante futuras crisis.[6]

España y Andalucía disponen de una serie de mecanismos y medidas para paliar estas consecuencias, algunas adoptadas con carácter de emergencia, otras que ya estaban contempladas en nuestro ordenamiento jurídico. Sin embargo, la realidad nos está demostrando que están resultando insuficientes, tanto en términos de duración como de alcance y sobre todo por la falta de rapidez y la burocratización para poder llegar al conjunto de personas que lo necesitan.

La situación es verdaderamente preocupante en determinados barrios y sectores de la población que tras la declaración del estado de alarma y el cierre de muchas negocios y actividades, se han quedado sin ingresos o estos se han visto reducidos. Desgraciadamente, Andalucía encabeza el triste listado de los barrios más pobres de España, con Sevilla situada con los tres barrios más necesitados, seguida de Córdoba, Cádiz, Málaga. [7]

La precariedad laboral y social que está provocando la crisis sanitaria está alcanzando a personas y familias que nunca antes se habían visto en situación de necesidad, al mismo tiempo que se agudiza en aquellos colectivos que ya venían padeciendo esta situación. Las necesidades están aumentando y según todos los datos de que vamos disponiendo se prevé que aumente el desempleo en los próximos meses.

Resaltamos un relato que nos envía una persona, que creemos que sirve para expresar la situación por la que atraviesan muchas familias andaluzas:

Buenos días, hoy Martes, 29 de abril del 2020 escribo una carta al defensor por mi situación insostenible actualmente. Mi nombre es Vanesa : Soy una chica de 25 años, madre de 1 hija de 4 años, y futura madre

---

araarteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_5057_3.pdf

5 Rafael Jiménez Asencio: https://hayderecho.expansion.com/2020/05/25/pandemia-vulnerabilidad-social-y-administracion-publica/

6 L. Marcos Barba, H. Van Regenmortel y E. Ehmke.- Refugio en la tormenta. Necesidades globales de protección social universal en tiempos del COVID-19. Oxfam Internacional. Informe El Virus de la Desigualdad. https://www.oxfam.org/es/informes/el-virus-de-la-desigualdad

7 https://www.diariodesevilla.es/sevilla/barrios-Sevilla-encabezan-lista-pobres-Espana_0_1468053500.html

de mi hijo gestante de 7 meses. Actualmente en paro sin cobrar ninguna misera ayuda del estado y de ningún otro lugar.

Mi pareja Alejandro de 34 años de edad está en un ERTE, estaba asegurado dos horas a la semana, y desgraciadamente la ayuda desciende a 73 euros. Pago un alquiler de 550 euros, y como comprenderás si no pagamos nos echarán del piso. No nos da ni para pagar el alquiler, ni agua, ni luz, ni gas, y muchísimo menos para comer. He llamado al 010, Cruz Roja, asuntos sociales, Cáritas entre otras asociaciones y ninguna de estas, después de 2 semanas me han ofrecido ayuda.

El trato que he tenido hasta día de hoy es de desamparo en mi situación actual ya que no me han ayudado... hasta estos momentos, ni una llamada de teléfono, ni un correo electrónico, ni comida. ***¿Cómo le dice usted a tu hijo que no hay comida? ¿Que no hay leche?***

¿Que tengo que hacer? Quizás la respuesta está en morirme de hambre yo y mis futuros hijos por la mala organización de asuntos sociales por no ayudar a los más desfavorecidos.

Soy solo una simple madre pidiendo ayuda para sus hijos y para nuestra familia. Solo soy una voz de cientos de familias que estarán pasando por esto desgraciadamente. Muchas gracias y un saludo.

Uno de los instrumentos para poder paliar estas situaciones en Andalucía es la Renta Mínima de Inserción Social, que contempla que en el plazo de dos meses desde que se recibe la solicitud se concedería una prestación económica a las personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad. Sin embargo comprobamos a través de las quejas que recibimos y de las respuestas de la administración que esta protección está lejos de producirse dentro de plazo.

Ante la extensión en el tiempo de la pandemia, se han intensificado las dificultades de las familias que se han quedado sin ingresos y, lo que es más grave, nuevas familias se están uniendo a ese grupo. Desde Córdoba, en el mes de noviembre nos decían: "*no cobro ni Renta Mínima de Inserción [RMISA] (...) estoy muy desesperada pues vivo con mi hija de 21 años y tengo que pagar alquiler, luz, alimentos, etc.; mi ex me pasa 150 euros al mes y es lo que puedo pagar la letra del piso*".

En el mes de julio acudió a nuestra Oficina una mujer, que vivía sola y sin ningún tipo de ingresos, había presentado su solicitud en el mes de abril de 2019 y hasta la fecha, después de más de un año no sabía nada de ésta. Estaba desesperada porque no tenia ningún tipo de ingreso. La persona nos presentó queja para que pudiéramos interesarnos por su situación ante la Delegación competente.

El pasado mes de noviembre de 2020 recibimos el informe de la Delegación, contestando a esta queja: "*Actualmente la solicitud se encuentra pendiente de resolución conforme el orden de presentación de solicitudes y siguiéndose el procedimiento regulado en el capítulo IV del Decreto-ley 3/2017, de19 de diciembre, por el que se regula la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía. Debido al número de solicitudes presentadas en Andalucía existe un considerable retraso en la tramitación de los expedientes relativos al acceso a la Renta Mínima de Inserción Social. En caso de que reuniera todos los requisitos necesarios y se resuelva la concesión del derecho a la percepción de la Renta Mínima de Inserción Social, ésta surtirá efectos desde el día 1 del mes siguiente a la fecha de entrada en el órgano competente para su resolución. Recomendamos a esa Defensoría que informe a la precursora de la queja para que acuda a sus servicios sociales comunitarios para que valoren su situación y la asesoren en función de su situación socioeconómica actual.*

Desde abril de 2019 a noviembre de 2020, han pasado 19 meses y todavía el expediente no se ha empezado a tramitar. (Recordamos que el plazo para dicha tramitación es de dos meses)

Ante el persistente retraso en la gestión de las citadas prestaciones, unido a la crisis que ha supuesto la Covid-19 para muchísimas familias andaluzas, desde la Institución el mismo 20 de marzo instamos a la adopción de **medidas extraordinarias** para paliar esta situación, mediante la apertura de la Queja de Oficio 20/1814[8].

8 https://www.defensordelpuebloandaluz.es/sugerimos-a-la-administracion-medidas-para-la-gestion-de-la-renta-minima-desde-los-domicilios-ante

Una persona que se puso en contacto con esta Institución para relatarnos que su pareja había conocido, a través de los Servicios Sociales municipales, que dejaba de percibir la RMISA en agosto y no sabía la causa de dicha extinción. En otra consulta nos decían que venía cobrando la RMISA pero que en septiembre dejó de percibirla. Añadía que era la única cantidad que entraba en su casa, en la que viven ella y sus dos hijas; en los Servicios Sociales municipales le habían informado que podía ser porque había solicitado el Ingreso Mínimo Vital (IMV), pero tampoco sabía el estado de tramitación de esta solicitud y, mucho menos, cuándo podría cobrar si se estimaba. No entraba ningún ingreso en casa y no sabían que podían hacer.

En el mes de junio se publicó el Real Decreto-ley 20/2020, de 29 de mayo por el que se establece el Ingreso Mínimo Vital, que supuso una esperanza en resolver la situaciones de exclusión social y de riesgo de pobreza de una gran parte de la ciudadanía andaluza. Estas expectativas, a día de hoy, no se han cumplido.

A finales de diciembre según datos facilitados por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, se habían aprobado casi 160.000 solicitudes (53.523 en Andalucía) lo que benefició, según los cálculos del Ministerio, que la ayuda llegara a 462.508 españoles; de ellos, 154.477 eran andaluces, aproximadamente uno de cada tres beneficiarios pues el porcentaje de ayudas que ha llegado a Andalucía respecto al total estatal es del 33,4%.[9]

En diciembre, a través de correo electrónico una persona nos contaba: "*soy un padre de familia con 54 años en paro, he agotado todas las ayudas y me quedan pocos meses para terminar de cobrar el subsidio; el Ingreso Mínimo Vital lo presenté el 14 de julio ya va a hacer 6 meses, pasando necesidad. Tengo hijos y nieta, ¿que les voy a dar de comer?. Todos estamos parados menos mi mujer que gana 120 euros. Deme trabajo o alguna razón para vivir por que no podemos con esta situación*".

Uno de los efectos que está generando el IMV en las personas que solicitan las prestaciones es la incertidumbre y falta de concordancia con las prestaciones de Renta Mínima de Inserción: Diferentes valoraciones de ingresos a tener en cuenta, periodos a tener en cuenta para el cálculo de la prestación, coordinación de las diferentes administraciones implicadas, etc.

En todos estos casos se añade otro obstáculo: **la dificultad de contactar con los Servicios Sociales municipales o con las delegaciones territoriales de la Junta de Andalucía que tramitan estas ayudas o con los propios Centros de Atención e Información de la Seguridad Social.** Eso impide, a todas estas personas, conocer en qué situación concreta se encuentran sus expedientes o, al menos, conocer una información tan simple como es la causa del corte de las ayudas.

3.3.3. Vivienda

"Quédate en casa", es la premisa, el eslogan.

"Quédate en casa", dice el futbolista, abrazado a su esposa mientras sus hijos corren por los 400 metros cuadrados de su hogar.

"Quédate en casa", dice el político, mientras elige en cuál de sus propiedades pasará la cuarentena.

Al margen, los barrios invisibles, las "casas" 4x4, de chapa y cartón, donde el frío es FRÍO y el calor abraza y marea.

Esas casas, donde lo que ganaste ayer, es la comida de hoy.

Donde, si no ganaste ayer, no hay comida hoy.

Donde se conocen las medidas sanitarias, pero es imposible cumplirlas. ***Con miedo, pero sin medios.***

Afuera el virus, adentro el hambre, las caras de tus hijos, la decepción, la incertidumbre, la desesperanza.¿Nos cuidamos entre todos?

Yolanda, mensaje a través de nuestras Redes Sociales.

9 https://www.europapress.es/andalucia/noticia-gobierno-reconoce-ingreso-minimo-53523-hogares-andaluces-154477-beneficiarios-335-total-20201217121210.html

La necesidad de vivienda es, como todos los años, una de las principales cuestiones de consulta en la Institución. Más de 1.600 consultas hemos recibido este año en relación a esta problemática, representando casi un 11% del total de las consultas.

El drama de los desahucios y lanzamientos de vivienda es un problema de difícil solución. Las personas acuden manifestando que no tienen un hogar para vivir con su familia, que llaman a distintas administraciones y no se les ofrecen soluciones, llegando a pedir orientación sobre qué les pasaría si ocuparan una vivienda. Nos trasladan la imposibilidad de encontrar un alquiler que puedan pagar con sus escasos ingresos, la falta de alquileres sociales y el miedo a verse expulsados de sus viviendas o a no recibir las ayudas que están esperando.

Una señora nos contaba su desesperación pues había sido desahuciada de su vivienda el pasado 21 de octubre. Convivía en aquellos momentos con su hermana y las relaciones eran conflictivas debido a que la vivienda solo cuenta con dos dormitorios y ella y su hijo deben dormir en el salón. Había acudido a los Servicios Sociales municipales, a la Alcaldía, a la empresa municipal de la vivienda y, además, estaba incluida en el Registro Municipal de Demandantes de Vivienda, pero nadie le solucionaba el problema.

Este año hemos atendido más de 300 consultas de personas que iban a ser desahuciadas, la mayoría familias con menores a su cargo y en riesgo de exclusión social y que tras el desahucio no tenían posibilidad de alquilar una nueva vivienda, ya fuera por falta de ingresos o por los precios de unos alquileres que no podían afrontar o debido a que no había nadie dispuesto a alquilar habitación.

A pesar de la suspensión de los desahucios y lanzamiento de viviendas durante el estado de alarma cuando afectaban a personas arrendatarias vulnerables sin alternativa habitacional, reguladas por el Real Decreto-ley 11/2020 de 31 de marzo, han sido muchas las que se ven amenazadas por dichas medidas, hecho que se puso de manifiesto en multitud de llamadas producidas entre octubre y diciembre y que siguen pendientes de orden de desahucio por ejecutar.

Desde un pueblo de Sevilla una pareja nos comunica que se enfrentan al inminente desahucio de su vivienda, no disponiendo de alternativa habitacional o recursos económicos para proveerse una vivienda

en el mercado privado. Han acudido a su Ayuntamiento, donde han acreditado su situación de exclusión social, si bien no se les ha facilitado ninguna posible solución a su problema de vivienda. Asimismo, nos dicen que solicitada la tramitación de su solicitud de Renta Mínima de Inserción Social por vía de urgencia, que había presentado en el año 2019, se le había respondido negativamente a esta posibilidad.

Otra arista de este problema de necesidad de vivienda es la de las personas que ocupan viviendas de forma ilegal. En la consulta 20/13532 *la mujer que se puso en contacto con nosotros nos dijo que padecía una enfermedad crónica, su unidad familiar estaba compuesta por sus dos hijos y su pareja, que también sufría una discapacidad. Siempre según ella, por diversos motivos familiares y económicos ocupó una vivienda en Málaga. Al parecer les habían visitado representantes de AVRA para poder regularizar la ocupación de la vivienda y estaba recopilando toda la documentación que les habían exigido. Acudía a esta Institución para que le ayudáramos a regularizar el uso de la vivienda*.

Ante la falta de oferta de vivienda pública en régimen de alquiler, una solución que se propone por parte de las Administraciones Públicas es ofrecer unas **ayudas en materia de alquiler de vivienda**, enmarcadas dentro de las políticas de fomento del alquiler. Existen **distintas ayudas y subvenciones para los colectivos con mayores dificultades para acceder a una vivienda** y cuyo alquiler mensual no supera los 600 euros 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 estas **ayudas al alquiler de vivienda siguen provocando consultas y protestas de los ciudadanos por la mala gestión y el retraso en su tramitación**. Y son ya tres ejercicios en los que cientos de personas denunciaban estos retrasos. 520 personas se han dirigido para plantear la cuestión de cuándo van a cobrar esas ayudas debido al retraso que acumulan, falta de información sobre la tramitación de los expedientes, desconocimiento sobre si se han podido quedar fuera de la convocatoria ya que, aunque cumplen con los requisitos, no habían podido presentar la solicitud en los primeros días, etc.

En octubre de 2020 nos escribía una persona que estaba a punto de ser desahuciada, nos decía: *"Desde el pasado mes de marzo no puedo hacer frente al pago de alquiler de mi vivienda de 380 euros mensuales. Percibo la Renta Activa de Inserción de 430 euros y mi marido 215 euros de prestación por desempleo. Tenemos una hija dependiente. Estamos inscritos en el Registro municipal de demandantes de viviendas. Nuestra trabajadora social nos ha ayudado en muchas ocasiones a pagar el alquiler. Solicitamos las ayudas al alquiler del año 2018 en el mes de Enero, pero me han dicho que al solicitarlo tan tarde ya no hay presupuesto para nosotros. Lo único que sé es que me van a desahuciar y no sabemos a donde ir. Necesitamos su ayuda señor Defensor".* Hemos buscado antecedentes de esta familia, a la que estamos atendiendo desde el año 2017 en que acudieron por primera vez porque el banco les quitó su vivienda al no poder hacerse cargo de la hipoteca, debido a que el marido de la interesada quedó en desempleo. Desde entonces transitan por un camino de dificultades que amenazan con dejarles de nuevo en la calle.

3.3.4. Menores

Más de 4.500 consultas hemos atendido este año donde están implicados de una u otra manera los menores: situaciones de menores que se encuentran en riesgo social por residir en barriadas marginales; por falta de vivienda; casas que no tienen calefacción o aire acondicionado, o acceso a internet; empleos precarios con los que no pueden mantener a sus hijos o comprar material educativo; falta de ocio juvenil; denuncia de menores en Centros de Internamiento; funcionamiento de los puntos de encuentro familiar, etc.

Es urgente garantizar el desarrollo de estos menores y que tanto ellos como sus familias puedan tener cubiertas sus necesidades sociales básicas, y que estos progenitores, especialmente cuando tienen dificultades reciban el apoyo necesario para asumir adecuadamente las tareas inherentes a la crianza de los menores.

Los problemas y retos que afectan a los menores de edad se han recrudecido en este año a causa de la COVID-19.

Es importante el número de llamadas en las que se nos ha denunciado la situación de riesgo en la que viven algunos menores. Por ejemplo, *un vecino de un pueblo de Sevilla denunciaba que en su zona habitaba un menor, de 11 años, cuya madre era consumidora de estupefacientes y de alcohol, al parecer delante del menor; que el menor no salía a la calle a jugar, aunque asistía al centro educativo, tenía muchas faltas de asistencia.*

En otra consulta, un vecino de un pueblo de Córdoba nos trasladaba que *en su bloque habitaba una familia compuesta por la madre y dos hijos, uno de ellos de 16 años y el otro de dos. Este último pasaba la mayoría del tiempo solo, a veces lo cuidaba el hermano mayor; dormía en el suelo; estaba habitualmente sucio y no veía que saliera de la vivienda salvo acompañado de la madre, que él había visto que lo maltrataba (en aquellas fechas el menor tenía una mano escayolada que le impedía el movimiento).*

En agosto, un menor de 16 años nos trasladaba su situación: *su madre había venido manteniendo con él una situación de maltrato físico y psicológico durante años; él había intentando suicidarse. El propio menor fue el que calificó a su madre como inestable mentalmente y narcisista pues anteponía sus intereses a los de la familia. Sus padres se estaban separando y vivía con su padre en casa de su abuela paterna. En aquellas fechas había ido a recoger sus pertenencias a casa de su madre y ésta le agredió y le insultó. Debía volver al domicilio de su madre y temía que la situación volviera a repetirse.*

En todas estas consultas escuchamos a las personas e intentamos averiguar si ya se han puesto en contacto con las autoridades locales o autonómicas con competencia en esta materia. En caso contrario, intentamos explicar la forma de ponerse en contacto con ellas, las medidas preventivas que pueden tomarse y nuestra posibilidad de supervisar dicha actuación.

También son frecuentes las situaciones de riesgo de los menores por la situación de alcoholismo o drogadicción de sus progenitores.

La interesada nos traslada que su hija de 14 años, de la que tiene la custodia, se encuentra viviendo con su padre en malas condiciones y está en riesgo. Están separados, y ella está pendiente de entrar en un centro de rehabilitación. Afirma que en la vivienda del padre conviven 8-10 personas más que consumen drogas junto a su hija, que no tiene horarios, ni se atienden sus necesidades básicas de higiene y alimentación. Ya pusieron en conocimiento de los Servicios Sociales, hace unos años, que el padre echó a la menor de casa a las 4 de la madrugada. Desde el Servicio de Información orientamos a que contacte con los Servicios Sociales municipales para denunciar la posible situación de riesgo de la menor, así como que contacte con el Servicio de Protección de Menores de Sevilla, le facilitamos forma de contactar con ellos, así como el teléfono de notificación de la Junta de Andalucía de situaciones de maltrato de menores, quedando a su disposición por si en algún momento necesita nuestra ayuda.

Hemos recibido varias consultas en las que **familiares de menores quieren información sobre cómo actuar para ejercer su derecho de visita.**

En la consulta 20/11535 una abuela quería conocer sus derechos para poder visitar a su nieta. Ella entendía que *su hija esta siendo maltratada por su esposo que era una persona violenta y que no quería que viera a su nieta salvo que le diera dinero*. En estos casos les explicamos sus derechos y la mejor manera de ejercitarlos así como la conveniencia de poner el caso en conocimiento de las autoridades.

Son muchas también las consultas para comunicarnos la situaciones conflictivas entre los progenitores. Después de un divorcio o separación convierten a los hijos en una fuente de discrepancia y de luchas entre ellos. Y así ante la ausencia de llegar a un acuerdo razonable se ven abocados a procedimientos judiciales para el reconocimiento de distintos derechos y su ejecución. Así nos expresan que el otro progenitor no cumple con sus obligaciones de pago de pensión alimenticia; que no se cumple el régimen de visitas, etc.

Desde la oficina de información intentamos derivar estos conflictos, en primer lugar hacia la mediación familiar, al objeto de que en un marco adecuado y con el concurso de profesionales puedan alcanzar acuerdos de convivencia y en su caso la necesidad de modificación de medidas acordadas en el convenio regulador.

Una de las cuestiones más recurrentes este año ha sido la **imposibilidad de visitar a menores ingresados en centros de la Junta de Andalucía o que estos no pudieran salir de las instalaciones**, incluso ni en periodos vacacionales. Así, en la queja 20/16443 nos llamó una abuela, residente en Ceuta, indicándonos que su nieto, que se encontraba ingresado en un centro de Córdoba, no podía visitarlos en el periodo vacacional navideño.

También hemos recibido varias comunicaciones sobre la suspensión de los Puntos de Encuentros Familiar durante el estado de alarma, así como la problemática del régimen de visitas de los hijos durante este periodo y la negativa de algunos progenitores para entregar a sus hijos por el confinamiento.

También han sido importantes las consultas derivadas del retraso en la emisión de las tarjetas de familia numerosa y que debido a estos atrasos se estaban produciendo muchos perjuicios ya que no podían beneficiarse de reducciones en exenciones fiscales, bonificaciones de transporte, educación, etc. (consultas 20/11299, 20/16183 y 20/16215). Explicamos las actuaciones realizadas por nuestra Institución, así como las recomendaciones que veníamos realizando de refuerzo de plantillas y del cumplimento de los plazos administrativos que en este caso es de tres meses. Asimismo informamos a los interesados de la posibilidad de solicitar la renovación de título en los tres meses anteriores a su vencimiento.

A partir del mes de noviembre se ha aprobado un nuevo reglamento para el reconocimiento de la condición de familia numerosa: Decreto 172/2020, de 13 de octubre, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la condición de familia numerosa y su categoría, la expedición, renovación, modificación o revocación del título y del carné de familia numerosa, en la Comunidad Autónoma de Andalucía.[10] Este Reglamento ha entrado en vigor el pasado 23 de enero de 2021, mejorando el procedimiento y estableciendo que si no se resuelve en el plazo de tres meses, el silencio administrativo será positivo.

10 https://www.juntadeandalucia.es/boja/2020/205/2

3.3.5. Educación

Sin duda alguna, como en la mayoría de las consultas tratadas en otras materias: la Covid 19 y su incidencia en la educación ha sido uno de los temas mayoritarios en las consultas que hemos recibido sobre esta materia.

La pandemia ha mostrado la realidad del sistema educativo en Andalucía y nos pone frente al espejo de algunas de sus debilidades y de la falta de inversión en infraestructuras y equipamientos digitales que hagan posible la innovación metodológica y la transformación de la organización escolar.

La crisis sanitaria causada por el coronavirus y el cierre de todas las actividades presenciales en la educación puso de manifiesto y ha acentuado más si cabe la brecha digital, educativa y social existente en nuestra sociedad. Muchas familias se han dirigido a nosotros para comunicarnos la falta de medios, conexión a internet o incluso la falta de conocimientos para poder uso de los recursos tecnológicos.

El cierre de los centros educativos ha evidenciado, una vez más, **el problema de la conciliación de la vida familiar y laboral** y la importancia que ejerce el sistema educativo para solventar estas situaciones. Familias donde los dos progenitores trabajaban en servicios esenciales que no podían realizar teletrabajo (cajeros de supermercados, empleadas de hogar, trabajadores de la limpieza…) o familias monoparentales que trabajaban como empleadas de hogar o en cuidados; y que no podían dejar de acudir, pero tampoco podían dejar a sus hijos solos, nos trasladaban su angustia por no saber qué hacer ya que la mayoría de las veces tenían que dejarlos solos, siendo muchos de estos niños y niñas, menores de edad.

El inicio del curso escolar en septiembre motivó igualmente una gran número de consultas al decretarse la presencialidad en las aulas. Muchas familias, asociaciones de padres y madres y colectivos de docentes se han puesto en contacto con la Oficina para expresar su preocupación y su desconfianza ante este conjunto de medidas adoptadas por las administraciones educativas para prevenir el riesgo de contagio.

Nos han llegado escritos manifestando su deseo de que sus hijos no fueran a clases y se continuara con la enseñanza semipresencial ante el miedo de contagio o por ser sus hijos o algunos familiares considerados de riesgo. Creían que las medidas que se habían incorporado, las ratios de los centros, así como la falta de profesores y técnicos de apoyo eran insuficientes y no les proporcionaban seguridad para llevar a sus hijos a clase.

Desde el servicio de información les hemos mostrado nuestra comprensión ante su preocupación, así como ante las demandas de seguridad en este escenario tan complejo e incierto. Hemos manifestado la necesidad de que los hijos volvieran a clase, así como la importancia de adoptar medidas de prevención y protección para garantizar el derecho a la salud de los niños y del resto de personal que presta servicios en los centros docentes. Hemos abogado por la puesta en común con toda la comunidad educativa y el apoyo a los equipos directivos del centro para logar el máximo de seguridad en las clases presenciales.

Además de la problemática de la pandemia, hemos recibido también algunas consultas con respecto al **procedimiento de escolarización.** En la consulta 20/13510, a través de las redes sociales, se dirigieron unos padres que se habían trasladado recientemente de domicilio y su hijo, a mediados de septiembre, aún no estaba escolarizado. Habían solicitado plaza en un centro público situado en el área de influencia de su residencia. La pregunta concreta que nos trasladaban era si podían asignar al menor a un centro situado fuera del área de influencia. Según el Decreto 21/2020 (especialmente el art. 51) dado que la solicitud de escolarización de su hijo se había realizado fuera de plazo, entraba en un procedimiento extraordinario de adjudicación de plaza, en el que se atendía prioritariamente la escolarización y no la cercanía del domicilio familiar o lugar de trabajo. De ahí que el menor pudiera ser escolarizado en cualquier zona. En todo caso, nos prestamos a estudiar su caso si discrepaban de esa asignación de centro.

Otro grupo importante de consultas son las que se refieren **a deficiencias en las infraestructuras de los centros educativos**. En la consulta 20/15672 la representante de padres y madres de un centro educativo de la provincia de Málaga nos indicaba que el alumnado no podían salir al patio para el recreo, así como deficiencias en las clases de educación física y que no disponían de comedor escolar.

Por último destacamos la consulta 20/1545 Desde la Asociación de Padres y Madres y la propia dirección de un Centro de Educación de Málaga nos trasladaban la difícil situación en la que se encontraban ya que dicho centro contaba con un aula de educación especial con alumnos totalmente dependientes, todos ellos con una discapacidad por encima del 90%. Solo cuentan con una monitora de Educación Especial por lo que el equipo Técnico Provincial ha solicitado al principio del curso un segundo profesional para la atención de este alumnado pendiente de aprobación por parte de Consejería. Este nombramiento no ha tenido lugar. Para colmo la única monitora con la que contaban se había dado de baja por incapacidad temporal y para la sustitución le informaban que no se realizaría en un plazo inferior a 40 días. Solicitaban nuestra colaboración para que esa vacante se cubriera en el menor tiempo posible.

3.3.6. Extranjería

Desde hace muchos años la Oficina de Información y Atención a la ciudadanía del Defensor del Pueblo Andaluz ha venido prestando una labor de acompañamiento y asesoramiento a muchas personas migrantes con respecto a la situación de sus autorizaciones de residencia, información sobre trámites, la dificultad de los menores para obtener o renovar su autorización; así como información sobre los procedimientos de nacionalidad.

Las materias de procedimientos de extranjería están, en principio, excluidas de la función supervisora del Defensor del Pueblo Andaluz. No obstante, debido al conocimiento de esta materia por parte de los integrantes de la Oficina de Información y la colaboración demostrada por las distintas Oficinas de Extranjería de nuestra comunidad, se hace posible una intervención directa de nuestro personal para intentar colaborar en la solución de los problemas que nos transmiten los ciudadanos que solicitan nuestra ayuda; ofreciendo una intervención directa con las distintas subdelegaciones y colaborando con los interesados dándoles apoyo, escucha e información.

En este año han sido 477 las personas que han acudido a la Oficina en busca de información y apoyo en materia de extranjería.

Como en otras materias, muchas de las consultas hacen referencia a **la imposibilidad de contactar con la Oficina de Extranjería y al retraso o falta de citas para la grabación de las huellas que permita expedir la Tarjeta de Identidad de Extranjeros.**

No puedo conseguir cita en Oficina de Extranjería en Huelva, salieron 2.000 citas y se agotaron en apenas horas. Denuncia que se están vendiendo citas por abogados a 150 euros. Le han indicado desde Cruz Roja y Huelva Acoge que van a ayudarle a conseguir una cita para presentar documentación de renovación de permiso de residencia (caducaba en octubre), pero aún no tiene noticias.

Ciertamente, la situación debida al cierre de las Oficinas y el retraso en la asignación de las citas ha sido uno de los problemas que más quejas ha provocado de los ciudadanos extranjeros, por la imposibilidad de demostrar su situación de residencia ante su trabajo o ante cualquier identificación de las autoridades, ya que la obtención del documento de identidad de extranjero es una obligación para aquellos a quienes se les haya concedido una autorización de residencia y/o trabajo y en las circunstancias de ese momento les resultaba imposible de obtener.

Puestos en contacto con la Oficina de Extranjería de Sevilla nos informaban que eran conscientes de dicho problema y del retraso de los Servicios Policiales de extranjería en documentar a los extranjeros que habían sido beneficiarios de una autorización.

Nos comunicaban que desde la Dirección General de Migraciones se habían dictado Instrucciones para que *cuando se concedieran autorizaciones de residencia o estancia, se asignara cita previa para la emisión de las correspondientes Tarjetas de Identidad de Extranjeros* y que se *hiciera constar en las resoluciones de autorizaciones, que las mismas habilitaban de manera provisional para el ejercicio de los derechos de cada tipo de autorización sin perjuicio de la presentación de la correspondiente Tarjeta de Identidad de Extranjero, cuando puedan ser expedidas.*

Siguen teniendo mucha incidencia los asuntos derivados de la **aplicación del régimen comunitario a familiares de españoles** y que al no poder demostrar ingresos suficientes, se quedan en una situación de irregularidad rocambolesca, ya que no pueden ser expulsados de España pero tampoco pueden tener una autorización de residencia.

Esto nos ocurrió con el expediente de un ciudadano español que había contraído matrimonio con una persona nicaragüense. Él se había quedado en desempleo y sólo tenia como ingresos 423 euros. Desde la Oficina de Extranjería le requerían más medios económicos ya que en sentido contrario le denegarían la autorización, quedando su esposa en situación irregular. Tras hablar con la Oficina y demostrar que su esposa se encontraba actualmente trabajando como empleada de hogar, accedieron a la concesión de la autorización de familiar de comunitario.

Desde la Oficina de Información valoramos las nuevas Instrucciones que se han realizado por la Dirección General de Migraciones en materias en las que habíamos intervenido en otros ejercicios. Gracias a ellas ha sido posible a muchos solicitantes poder regularizar su situación.

Mencionamos entre otras:

Instrucción 1/2020 que habilita a menores extranjeros en edad laboral para trabajar.[11] que permite que la autorización de residencia, expedida a favor de los menores extranjeros, habilite para el ejercicio de la actividad laboral por cuenta ajena en el momento en el que éstos alcancen 16 años de edad, sin necesidad de ningún otro trámite administrativo en materia de extranjería. Esta fue una de nuestras recomendaciones que se plasmaron en el documento de síntesis de los defensores del pueblo para la 34ª jornada de coordinación sobre la atención a los menores extranjeros no acompañados, celebrada en Sevilla en el año 2019[12].

Instrucciones DGM 4/2020 sobre la flexibilización del requisito de medios suficientes en la tramitación de autorizaciones de residencia por reagrupación familiar[13].

Instrucciones DGM 8/2020 sobre la residencia en España de los progenitores, nacionales de terceros países, de menores ciudadanos de la unión, incluidos españoles. (Arraigo familiar)[14]

El arraigo social es la vía más utilizada actualmente por las personas para conseguir una autorización de residencia en España. Se trata de una autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales que se podrá conceder a ciudadanos extranjeros que se hallen en España y, o bien tengan vínculos familiares en nuestro país, o estén integrados socialmente, para lo que se pide demostrar encontrarse en España por un periodo de al menos tres años y tener arraigo social y en general demostrar que tiene un medio de vida suficiente a través de un contrato de trabajo.

La concesión de esta autorización estaba teniendo bastantes problemas con la declaración del estado de alarma y el cierre de muchas empresas que habían formalizado contratos para extranjeros solicitantes de arraigo social. Una vez concedida esta autorización habría que dar de alta al trabajador para que dicha permiso fuera efectivo. La crisis estaba dejando a muchos solicitantes sin poder acceder a dicha autorización. Esta situación y otras que estaban repercutiendo en el trámite y resolución de estas autorizaciones se flexibilizaron con la **Instrucción DGM 6/2020.**[15]

En el mes de enero acudió a nuestra Oficina la representante de una Asociación dedicada a la integración de menores extutelados, a la que habían denegado el arraigo social por no tener el contrato en la misma

11 https://extranjeros.inclusion.gob.es/ficheros/normativa/nacional/instrucciones_sgie/documentos/2020/report_final_200305_Instruccion_MENAS.pdf
12 https://www.defensordelpuebloandaluz.es/actualidad/documento-de-sintesis-de-los-defensores-del-pueblo-para-la-34a-jornada-de-coordinacion
13 https://extranjeros.inclusion.gob.es/ficheros/normativa/nacional/instrucciones_sgie/documentos/2020/INSTRUCCION_reagrupacion_familiar.pdf
14 https://extranjeros.inclusion.gob.es/ficheros/normativa/nacional/instrucciones_sgie/documentos/2020/instruccion_progenitores_de_menores_ciudadanos_UE_y_nacionales.pdf
15 Instrucciones DGM 6/2020 sobre los procedimientos iniciados relativos a arraigos sociales en el contexto del COVID. https://extranjeros.inclusion.gob.es/ficheros/normativa/nacional/instrucciones_sgie/documentos/2020/INSTRUCCION_iniciales.pdf

localidad de residencia. Nos pusimos en contacto con la Oficina de Extranjería para preparar recurso y al final flexibilizaron el criterio concediendo la citada autorización.

La acumulación de retrasos en los expedientes de nacionalidad española es otro de los temas recurrentes en esta materia. Hay retrasos de más de seis años en la resolución de los expedientes y todavía hay muchos sin grabar, en concreto, más de 300.000 expedientes se encuentran todavía pendientes de resolver. Es importante señalar que el plazo para resolver estos expedientes es de un año desde la recepción, y en la actualidad todavía existen expedientes sin resolver desde el año 2014. Desde el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, nos comunican que se ha puesto en marcha un plan de choque para resolver estos más de 300.000 expedientes, confiando en que las previsiones de resolución se cumplan, debido a que son muchas las personas implicadas que ven cómo su derecho a participar de una manera activa en la ciudadanía se vea cumplido: derecho al voto, situación de nacional para acceso a la función pública, etc.

No podemos olvidar además que 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.

3.3.7. Justicia y Prisiones

En la materia de Justicia siguen siendo importantes las consultas referidas a dilaciones judiciales. Podemos citar, como ejemplo, la consulta 20/16364 en la que la mujer que se puso en contacto telefónico con esta Institución nos trasladó que su exmarido no pagaba la pensión alimenticia de sus hijas a pesar del acuerdo provisional al que llegaron. Era víctima de violencia de género; el juzgado que tramitó la demanda dictó sentencia hacía ya más de un año, pero debido a una cuestión incidental que presentó su marido, la sentencia no era firme, lo que aprovechaba su exmarido para no pagar la pensión alimenticia.

Además, ella era propietaria de un piso que estaba alquilado a otra pareja. Esta pareja, al principio del confinamiento, indicó que solo le iba a pagar la mitad de la renta mensual, pero es que, en el momento de la llamada, no pagaban nada. Denunció los hechos en vía judicial y el juzgado no terminaba de dictar sentencia por lo que se veía forzada a pagar los gastos del piso de luz, agua y comunidad, sin recibir cantidad alguna.

Cuestión singular fue la que nos trasladaron en otra consulta en la que una mujer nos explicó que, para casarse por lo civil, tenía fecha en su ayuntamiento para junio. Dada la situación del coronavirus cambió la fecha y se casó el 5 de septiembre. Ahora le había comunicado el ayuntamiento que no podían proceder a la inscripción en el Registro Civil de su matrimonio por que el juez no autorizó el acto.

3.3.8. Dependencia y Personas Mayores

La situación de la Dependencia sigue siendo desesperada para las familias que continúan sin que se valore a su familiar o sin recibir la prestación que por derecho les corresponde. Se trata de familiares con padres o madres de 80 ó 90 años que saben que sus padres o abuelos fallecerán antes de que les den el recurso solicitado.

La mayoría de las consultas se refieren a retrasos en la valoración de la solicitudes de dependencia. Así, por ejemplo, en la consulta 20/10436 nos llamó la hija de una persona calificada como grado 3 de Dependencia. Llevaba meses esperando que visitaran a su padre de forma personal para valorar sus necesidades a efectos de adjudicarle la prestación correspondiente. Su madre falleció en marzo de 2020 y, desde entonces, ella vive con su padre pues no puede dejarlo solo debido a su situación personal. La hija vivía en Gines (Sevilla) y su padre en Sevilla, por lo que estaba fuera de su domicilio desde hacía meses. Todos los intentos que había realizado para contactar con los servicios sociales y que visitaran a su padre habían resultado infructuosos.

Otra cuestión que este año ha sido muy recurrente es la de las personas con discapacidad que no pueden asistir a los centros y son los familiares los que deben hacerse cargo de su situación. En la consulta 20/12759 en la que la madre de un menor nos explicaba que cuando su hijo accedió al centro al que iba antes de la pandemia ella renunció a la prestación económica por familiar a cargo, pero cuando su hijo dejó de ir y tuvo que confinarse en casa, solicitaba volver a recibir aquella asignación.

También ha sido importante el número de consultas sobre el retraso en las citas para atender el grado de discapacidad de los Centros de Valoración y Orientación (CVO). Ello ha tenido una importante afección en los casos de quienes han acudido a esos centros solicitando la certificación de aptitud, para acceder a plazas de empleo público (consultas 20/14960, 20/15375, 15395 y 15996) o para certificar ese grado de discapacidad a personas que perciben una pensión por invalidez de la Seguridad Social (consultas 20/15324 y 20/16125).

También han tenido importancia las consultas que hemos atendido sobre empleo público y discapacidad. Así, en la consulta 20/15923 se relataba que una persona, desempleada y con una discapacidad del 37%, presentó solicitud para pruebas selectivas del grupo C1 en el Ayuntamiento de Antequera (Málaga). Creyó que no debía abonar tasas por tener una discapacidad, pero se había encontrado que al publicarse la lista de personas admitidas y excluidas, había aparecido como excluido por impago de la tasa. Recordamos que esta Institución formuló en su día en la **queja 09/9199** resolución para que se eximiera del pago de derechos de examen por participar en pruebas selectivas de acceso a la función pública autonómica y local (funcionarios y personal laboral) a los colectivos de desempleados, familias numerosas y personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33 %.

En la consulta 20/10667 nos trasladaban que el Ayuntamiento de Jerez de la Frontera (Cádiz) había convocado concurso oposición para la contratación de cuatro personas destinadas a puestos de asistentes sociales pero en la convocatoria no figuraba reserva para personas con discapacidad.

Por último, en la consulta 20/14325 acudió a la institución una profesora de educación especial con una discapacidad del 85% para relatarnos que su destino definitivo se encontraba en un centro escolar de Mairena del Alcor, aunque residía en El Viso del Alcor, ambos en la provincia de Sevilla. Hasta el curso escolar 2019/2020 había venido disfrutando de comisiones de servicio y prestaba sus servicios en centros escolares de su municipio de residencia, pero en este curso 2020/2021, al no haber vacante, tuvo que incorporarse a su puesto de trabajo definitivo.

Dada su discapacidad, tenía asignada, por las prestaciones de la Ley de Dependencia, una persona que le ayudaba en su vida diaria y asistía con ella a su centro de trabajo, pero este curso, esta persona que le ayudaba no podía hacerlo por tratarse de otro término municipal.

Solicitó, en agosto de 2020, a la Delegación Territorial de Educación de Sevilla que se realizara la adaptación de su puesto de trabajo a su discapacidad, pero desde entonces ni había recibido respuesta si se había producido tal adaptación, por lo que no podía realizar su trabajo de forma adecuada.

Otro asunto de especial relevancia es la movilidad de las personas con discapacidad y, sobre todo, el estado de las vías urbanas en su deambular. En la consulta 20/13024 la madre de dos menores con discapacidad, nos relató telefónicamente que llevaba denunciando varios años la situación en la que se encuentra la calle en la que reside ya que no pueden deambular adecuadamente por la calle. En fechas recientes una de sus hijas se ha caído y tiene miedo a salir a la calle. Además, por la misma circulan vehículos a grandes velocidades, lo que había provocado la muerte de un perro. Había denunciado los hechos en el ayuntamiento al menos dos años antes y continuaba igual.

3.3.9. Salud

El número de consultas por falta de atención de los servicios sanitarios a la ciudadanía ha sido muy importante. De las que hemos recibido en este último periodo del año podemos citar las consultas 20/12147, 20/12167, 20/13872, 20/14351 y 20/15081 cuando esa situación se ha producido en centros de atención primaria. También han crecido las que afectan a falta de atención médica especializada y hospitalaria como nos han relatado las personas que se han dirigido a nosotros en las consultas 20/10701, 20/13782, 20/14298, 20/14654 y 20/15359.

Aunque no afecta al ámbito de supervisión de esta Institución, también hemos recibido llamadas denunciando la falta de atención de las oficinas de la Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado, que motivaron las consultas 20/12437 y 20/15718. En la consulta 20/11507 la interesada era del colectivo de

personas que se integran en este Régimen Especial de la Seguridad Social pero la cuestión concreta fue que en la zona destinada a urgencias atendían, sin separación física, a las personas que acudían solicitando los servicios de urgencia y las que acudían para la realización de pruebas de Covid-19.

También en las consultas 20/15376 y 20/15386 se hacía referencia a la inadecuada atención para la vacunación de la gripe debido al aumento de personas que solicitaron esta vacuna y no disponían de viales para ellas; y a una mala praxis médica durante esa vacunación.

En cuanto a disconformidad de la ciudadanía con las medidas sanitarias adoptadas por el Gobierno de la Nación o de la Comunidad Autónoma para atajar los brotes, podemos citar la consulta 20/11122 en la que cuestionaban la prohibición de fumar en terrazas públicas, la 20/12257, en la que se nos decía, a mediados de octubre, que el municipio tenía un brote y trasladaron diversas cuestiones sobre el uso de la mascarillas en centros de trabajo o la 20/13732 en la que un vecino de El Granado (Huelva) se puso en contacto con nosotros a mediados de octubre para decirnos que en el municipio estaban aumentando los casos de Coronavirus de forma exponencial; la tasa de contagios era muy superior a la recomendable: de 500 habitantes, la mayoría mayores, tenían más de 30 casos, un fallecido y varios en el hospital. El Ayuntamiento, que había recomendado el autoconfinamiento a la población, había pedido ayuda a la Consejería de Salud y ésta no se la prestaba. No les realizan test ni habían aumentado el tiempo de visita del médico, que sólo acudía dos horas al día.

Aunque la consulta 20/13361 se incluyó en la materia de transportes, podemos citarla en este apartado debido a la incidencia que tiene en nuestra salud. Esta persona, a través de las redes sociales, se dirigió a nosotros para denunciar la situación que se encontraba en los vagones del Metro de Granada entre las 7:15 y 7:45 de la mañana: "*Esas horas son claves para trabajadores SAS y estudiantes puesto que el parque* [Parque Tecnológico de la Salud] *aglutina sanidad, formación e investigación. Es horroroso y vergonzoso ver, y vivir, cómo va la línea en esa franja horaria. Incumplen absolutamente la principal medida antiCovid, distancia de seguridad, vamos como sardinas en lata. Asimismo, y contrario a toda lógica, en los 8/10 minutos que distan entre los pases del transporte se puede comprobar que en la línea contraria, dirección Albolote, pasa con más asiduidad y con menos usuarios. Es absurdo, la línea más demandada tenga menos afluencia de servicio y, por tanto, va sobrecargada. Y si ya de por sí es absurdo, más si añadimos que estamos en una pandemia*".

3.3.10. Seguridad Social

Al igual que ocurre con la materia de extranjería, los temas que nos llegan de Seguridad Social se dirigen contra actos emanados del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) o de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), organismos dependientes de la Administración General del Estado y, por lo tanto, excluidas de la función supervisora del Defensor del Pueblo Andaluz.

Sin embargo, al igual que ha pasado en otras materias, este año los servicios de Seguridad Social han estado colapsados por el cierre de la atención presencial en un primer lugar y después por la necesidad de acceso a través de cita previa y la consiguiente reducción de personas que podían acudir a dichas citas por las restricciones de aforo, además de por la puesta en marcha a partir del segundo semestre de la nueva prestación de Ingreso Mínimo Vital gestionada por el INSS.

Desde la Oficina de Información y atención del Defensor del Pueblo Andaluz hemos intentado, con los medios de que disponemos, servir y atender a la ciudadanía ante esta imposibilidad de contactar con la Administración o ante el desconocimiento de muchas personas de cómo poder presentar solicitudes o reclamaciones a través de otros procedimientos que no sean los presenciales; escuchando, ayudando y acompañando a las personas en la carrera de obstáculos ocasionada este año al no poder comunicarse con las oficinas públicas.

Cuando nos ha sido posible, hemos intervenido directamente con la Administración competente para resolver los problemas que se nos planteaban, rectificando su resolución inicial, o colaborando en una rápida respuesta al problema planteado; o incluso ayudando a los ciudadanos a presentar sus escritos o conseguir una cita presencial.

Este año han sido 464 consultas las que hemos atendido sobre estas materias, aumentando un 10% con respecto al año anterior.

Las consultas fundamentales en materia de Pensiones Contributivas han tenido que ver con los requisitos para su cobro, y en concreto con los años de cotización necesarios y con la forma de hacer su cómputo para el reconocimiento de la pensión. También sobre los requisitos para poder cobrar pensión cuando se ha trabajado en el extranjero y las reglas de su cálculo y posibilidad de cobrar ambas prestaciones; así como los cálculos de pensiones por el complemento de maternidad y la compatibilidad de pensión y trabajo.

Una persona acudía desesperada a la Institución pues había cumplido ya 65 años y tenia una larga carrera de cotización, pero los últimos años había estado cotizando al régimen autónomo y con las crisis debía 20.000 €, cantidad que no podía afrontar actualmente. Había recibido la resolución, que le denegaba la prestación, a no ser que se pusiera al corriente en el pago, cuestión imposible. Una vez estudiada su situación comprobamos que, aunque era cierta esa deuda el interesado tenía más de 15 años en el régimen general de la seguridad social y más de dos en los últimos quince por lo que entendíamos que podía utilizar sólo esas cuotas y generar derecho a la pensión, aunque fuese una pensión mínima. Así lo hicimos y le ayudamos a redactar un escrito a la Dirección Provincial del INSS que procedió a reconocer la pensión, sin hacer uso de las cotizaciones del régimen autónomo.

Hemos ayudado a personas a las que se les había denegado la pensión de incapacidad permanente por falta de grado, a que se estudiara de nuevo su derecho sin necesidad de acudir a la jurisdicción social. También hemos informado sobre la posibilidad de revisión de grado por agravamiento o la posibilidad de compatibilizar su pensión de incapacidad con un trabajo.

Igualmente hemos atendido a personas que se encontraban en situación de incapacidad temporal y tenían que presentar la solicitud de prestación para poder percibir el subsidio y no sabían como presentarla ya que las oficinas estaban cerradas y no había cita previa, careciendo de certificado digital ni clave para poder presentarla. Explicamos la posibilidad que habían contemplado las entidades gestoras para presentar escritos o solicitudes sin este certificado y ayudamos a los interesados en su presentación.

Este año, **la mayoría de las consultas en materia de Seguridad Social han estado centradas en la nueva prestación no contributiva del Ingreso Mínimo Vital (IMV)** aprobada en junio de 2020. Los motivos principales por los que se han dirigido a esta Institución han sido los atrasos en su aprobación o la disconformidad con la cuantía aprobada (le habían aprobado una cantidad de 140 euros mensuales). También han sido importantes las consultas sobre su duración y sobre si es necesario solicitar la renovación anual (consultas 20/16052 y 20/16053). Igualmente nos han llegado consultas por no saber conocer las causas de las denegaciones.

Uno de los principales cauces de consultas sobre esta cuestión han sido las redes sociales, en las que incluimos el foro abierto por esta Institución en su página web. Por ejemplo, han sido varias las consultas que nos han reclamado que no pueden demostrar su empadronamiento al vivir en habitaciones subalquiladas, o personas que debido a la situación de crisis han tenido que irse a vivir con sus padres y por este motivo les ha sido denegada la prestación.

A la hora de redactar este informe se acaba de aprobar el Real Decreto-ley 3/2021, de 2 de febrero, por el que se adoptan medidas para la reducción de la brecha de género y otras materias en los ámbitos de la Seguridad Social y económico[16]. Veremos si esta reforma parcial es suficiente para llegar a los hogares necesitados de esta prestación, que el propio Gobierno contabilizó en torno a los 800.000. De todas maneras se hace necesario agilizar el proceso de reconocimiento y flexibilizar los requisitos para que ésta sea efectiva. Así como la necesaria coordinación con las comunidades autónomas y las prestaciones de rentas mínimas que se gestionan en Andalucía.

Numerosas han sido las consultas en las que se denunciaba la falta de atención en las oficinas del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), tal y como nos indicaron en las consultas 20/10479, 20/10575, 20/11560, 20/12239, 20/12440, 20/12441 y 20/12263, en la que nos contaban la imposibilidad de contactar con las oficinas y saber la situación de sus prestaciones de desempleo. Como en otras materias hemos intentado

16 https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2021-1529

explicar la manera de ponerse en contacto con las Entidades a través de diferentes medios habilitados, ayudando muchas veces a las personas a conseguir las citas o explicando la manera de conseguir información sin el certificado digital.

Siguen llegándonos quejas y consultas por la situación en la que se encuentra la gestión de las prestaciones no contributivas de jubilación e invalidez con retrasos de casi un año en algunas provincias como Sevilla y Málaga y la imposibilidad de conseguir información por la situación concreta de dichos expedientes. Nos brindamos a que nos hagan llegar un escrito y les informamos de las actuaciones que estamos llevando a cabo para reclamar que se adopten medidas para evitar los retrasos en la tramitación de estas prestaciones[17].

3.3.11. Consumo

Una de las cuestiones que ha motivado mayores consultas en la Institución ha sido el aumento de las comisiones bancarias.

Muchos ciudadanos nos han transmitido su enfado e indefensión por la subida generalizada de comisiones bancarias, que se produce sobre todo en cuentas corrientes o libretas de personas vulnerables que necesitan dichas cuentas para ingresos como pensiones y rentas mínimas. La mayoría de los grandes bancos han subido las comisiones de sus cuentas o bien han endurecido las condiciones para estar exentos de pagarlas, que van más allá de tener la nómina domiciliada, con lo que el coste de los servicios bancarios se dispara para muchos usuarios, sobre todo para personas vulnerables.

Así una persona nos trasladaba la necesidad de abrir una cuenta corriente para poder percibir el Ingreso Mínimo Vital, pero que la entidad le cobraba unas comisiones de 60 euros al trimestre. En estos casos les informamos de la posibilidad de abrir una cuenta de pago básica. Las personas desconocen esta posibilidad y entendemos que las entidades financieras están dejando de ofrecerla a muchos clientes que podrían ser beneficiarios de ella.

Este hecho nos llevó a preparar un **texto informativo** que incluimos en nuestra página web sobre esta cuestión, así como sobre las cuentas de pago básicas.

También han sido numerosas las consultas en las que se denuncian cortes en el suministro de servicios básicos, como la electricidad en los barrios sevillanos del Polígono Sur y Torreblanca o en Granada, el agua en una urbanización de Castilblanco de los Arroyos (Sevilla) y teléfono e Internet en el municipio onubense de Encinasola).

Por su interés destacamos la consulta que nos realizó una señora de Sevilla que durante el estado de alarma, y permaneciendo cerradas todas las oficinas de atención presencial de los servicios sociales quería comunicarse con ellos para solicitar alimentos básicos. La única opción que tenía habilitada era la comunicación a través del servicio 010 del Ayuntamiento de Sevilla. Su sorpresa fue que este servicio no es gratuito y no viene incluido en la tarifa de su operadora, por lo que, aun sin ingresos tuvo que abonar más de 40 euros por llamar a través de este servicio. Esto no ocurre en todos los Ayuntamientos que prestan servicios a través del 010 ya que, por ejemplo en Málaga, el servicio es gratuito.

Otro tema muy recurrente este año ha sido la negativa de las empresas y entidades comerciales a devolver las cantidades abonadas por sus clientes por servicios que no se pudieron utilizar por la situación de confinamiento o declaración del estado de alarma. Por ejemplo, un ciudadano barcelonés nos trasladaba que había adquirido entradas para La Alhambra a una agencia de turismo; al no poder visitar la ciudad por el confinamiento de ciudades en Cataluña, había solicitado la devolución de la cantidad abonada por esa entrada y la compañía de turismo se había negado a su devolución.

También nos han estado llegando consultas relativas a la negativa de devolución de billetes de avión o a la devolución del dinero abonado por un curso de inmersión lingüística por parte de una agencia de viajes, viajes

17 https://www.defensordelpuebloandaluz.es/investigamos-la-demora-en-la-resolucion-de-pensiones-no-contributivas-en-la-provincias-de-sevilla-y

de curso, etc. Esta situación las derivamos hacia **Consumo Responde** que ha elaborado un buen catálogo de respuestas.

3.4. La promoción de la presencia de la Institución en todo el territorio andaluz. Una Institución cercana a los ciudadanos

Uno de los objetivos que se planteó el Defensor del Pueblo Andaluz al inicio de su primer mandato fue aumentar nuestro conocimiento de la realidad social de Andalucía y sus municipios y detectar e investigar nuevos problemas.

Constatamos la necesidad de muchas personas, entidades y asociaciones de ser atendidas personalmente cuando exponen una problemática que consideran importante y la dificultad de muchas de ellas de desplazarse hasta Sevilla para exponer sus problemas de manera directa.

Por eso la idea es acercarnos nosotros a las localidades, como expuso el Defensor en la visita a Rota, lo que intentamos es *"que me conozcan, que sepan qué hacemos, en qué trabajamos. La cercanía que pido es la que traigo como objetivo".*

En nuestras visitas hemos comprobado que muchas personas que se han acercado a nuestra sede itinerante no hubieran hecho uso de nuestra Institución si no nos hubiéramos desplazado a su municipio. En algunas localidades hemos superado en un día el número de personas de ese municipio que se han dirigido al Defensor en toda la vida de la Institución.

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 relaciona.

Desgraciadamente en este año 2020 y debido a las restricciones a la movilidad motivadas por la pandemia las visitas de la Oficina de Información y Atención a la ciudadanía se han visto reducidas a dos desplazamientos que pasamos a relatar.

3.4.1. Visita a Rota y Sanlúcar de Barrameda (Enero de 2020)

Los días 30 y 31 de Enero trasladamos nuestra oficina itinerante a las localidades de Rota y Sanlúcar de Barrameda en la provincia de Cádiz.

En dichas visitas tuvimos oportunidad de desarrollar un acercamiento a la ciudadanía, a las Instituciones y a las asociaciones y trabajadores sociales de dichas localidades.

El alcalde de la ciudad, Javier Ruiz, recibió a primera hora al Defensor del Pueblo Andaluz en el Palacio Municipal Castillo de Luna, donde el Defensor firmó en el Libro de Honor del Ayuntamiento y mantuvo una reunión con portavoces y demás miembros de la Corporación local. El alcalde se mostró "encantado" por la visita del Defensor del Pueblo y por *"poder colaborar con esta institución en esta iniciativa que acerca la oficina y sus servicios a los ciudadanos de Rota".* En dicho encuentro se abordaron "medidas para hacer más fluida la comunicación entre los servicios técnicos de ambas instituciones y estrechar la colaboración para responder a los vecinos en quejas y asuntos relacionados con la convivencia o mantener el equilibrio entre el derecho al descanso y al ocio".

Por su parte, el Defensor del Pueblo manifestó su satisfacción, dada *"la buena disposición del alcalde y del Ayuntamiento por la difusión que han dado a esta visita, que ha tenido una gran respuesta por parte de la ciudadanía, siendo Rota uno de los municipios que más citas ha concertado en esta ronda de visitas que estamos llevando por las localidades".*

La visita y la atención de las más de 50 citas se realizó en un espacio cedido por el Ayuntamiento en el Palacio Municipal Castillo de Luna, donde se ubicó la oficina itinerante de nuestra institución.

El Defensor del Pueblo aprovechó su visita para pedir la colaboración del Ayuntamiento, como representante público, para que remitiera a los ciudadanos a la Oficina del Defensor porque *"también podemos ayudar a la ciudad. Hay muchas cosas que no son competencias del alcalde o del Ayuntamiento en las que podemos ayudar a los ciudadanos a defender y proteger sus derechos".*

Del total de más de 50 consultas que mantuvimos pudimos tener conocimiento de diferentes problemáticas: necesidades del vecindario, las molestias ocasionadas por el cierre y ruido en los locales de ocio de la localidad, impagos de becas, problemas sobre prestaciones de la seguridad social, disconformidad con los criterios que se aplican a los incapacitados judicialmente; problemas con compañías de comunicación; ruidos de bares no atendidos por el ayuntamiento, disconformidad con la regulación de las tasas de recogida de basura, etc.

Por la tarde mantuvimos reunión con más de 15 asociaciones de la localidad:

Asociación de Discapacitados de Rota.- Solicitud de pago subvenciones aprobadas y contra las reducciones de las subvenciones de la Junta de Andalucia.

Asociación de Vecinos para trasladarnos la problemática de los ruidos producidos por el tren turístico, así como la ocupación de las calles durante Navidad y Carnavales. Posibilitamos una mediación entre las partes implicadas.

Asociación afectados por la contaminación electromagnética de Rota.- Nos informan de la gran cantidad de vecinos afectados por cáncer y otras enfermedades graves que existen en Rota. Creen que se debe a la gran cantidad de antenas de telefonía instaladas en la ciudad, algunas muy cerca de colegios e instalaciones deportivas. En el año 2017 se aprobó por unanimidad realizar un estudio epidemiológico del impacto de dichas antenas en Rota, no habiéndose realizado dicho impacto ni estudio, pese a tener presupuestado tal proyecto.

Asociación Pastoral Penitenciaria.- Nos traslada la problemática de la reinserción de las mujeres presas. Falta de recursos cuando se sale de prisión. Insuficiencia de las prestaciones de desempleo. Nos reclama que tengamos una política más activa en la reinserción de estas mujeres.

Asociación para la participación e integración social (APSI).- Nos trasladan varios problemas: Niños con necesidades educativas especiales no atendidas. Necesidad de educación desde los valores y el respeto. Falta de centros TIC. También denuncia la falta de centros bilingües. Nos trasladan que una madre había reivindicado las necesidades especiales de su hijo y no le han puesto monitores. Trasladan la no sustitución de los monitores en situación de baja.

Asociación de personas con Discapacidad de Rota: Nos trasladan diversos problemas: La subvenciones no se abonan a tiempo. Afrontan gastos ellos mismos. Todavía tienen pendientes de cobrar las subvenciones de 2018. Han tenido que reformular las peticiones de este año. También nos plantean los problemas de accesibilidad de un centro educativo en Rota.

Asociación Drogodependencias de Rota.- Nos trasladan la problemática de los enfermos mentales con patología dual y la falta de recursos. No pueden acudir a centros de la Junta de Andalucía ya que hay más de 3 meses de espera, por lo que tienen que acudir a centros evangélicos. También nos trasladan la problemática de la bajada de las subvenciones, realizando ellos un trabajo que deberían hacer las administraciones. Esgrimen la necesidad de un centro especifico de patología dual que parece estar proyectado con 25 plazas, pero que no funciona.

Asociación O3, Ozono 3 para el ocio, cultura y participación ciudadana.- Nos denuncian que no hay ocio alternativo para conseguir la inserción social de los jóvenes. Tienen 3 programas principales pero carecen de local propio para ejecutarlo. También protestan por la falta de abono de las subvenciones.

Al día siguiente trasladamos la oficina a **Sanlúcar de Barrameda.** El Defensor, que realizaba la primera visita oficial a la ciudad se reunió con el alcalde, Víctor Mora, y el primer teniente de alcalde, Javier Porrúa, en el Palacio Municipal, donde firmó en el Libro de Honor del Ayuntamiento.

Paralelamente, la oficina atendió en un local de Bonanza que le fue asignado por el Ayuntamiento para atender las consultas de la ciudadanía: problemas de un vecino con la compañía de electricidad que no le da alta en el servicio, impago de becas, ruidos por acumulación de bares en una calle de la localidad; recorte en las paradas de trasporte escolar, irregularidades en el desarrollo urbanístico en la urbanización Lomas de San Miguel; demoras en la valoración de la dependencia, problemas con la prestación de jubilación no contributiva, etc.

Por la tarde nos reunimos en el Ayuntamiento con Asociaciones de la localidad donde nos trasladaron diversos problemas:

Asociación de Vecinos la Jara de Sanlúcar de Barrameda.- Solicitan una mediación entre todas las partes involucradas para conseguir el traslado de la depuradora y la construcción de nuevos colectores, ya que la situación es insalubre.

Asociación de Personas Sordas Guadalquivir.- Nos cuentan su problemática y lo que hacen y nos trasladan su queja de que a pesar de haberles prometido una sede a través de servicios sociales, no se lo dan.

Reunión con la Fundación ARAS.- En la reunión que mantuvimos nos trasladan los objetivos de la asociación que se centran en la construcción de una residencia de personas mayores, motivados por la falta de plazas de dicha residencia.

Foro de Memoria Democrática Sanlúcar de Barrameda.- En la reunión nos trasladan su preocupación ya que el Pleno del Ayuntamiento, en junio de 2016 había aprobado una moción faltando el cumplimiento de una serie de acuerdos como por ejemplo: la retirada de la medalla de oro a Francisco Franco; reconocer como hijos predilectos de la ciudad a todos los fusilados y represaliados de la dictadura; retirada de diversos símbolos contrarios a la memoria democrática; señalización de los lugares de la memoria; etc.

Asociación de Vecinos San Nicolás. Nos piden mediación para solucionar problemas urbanísticos.

Asociación amigos Patrimonio. Declaración Parque Dinamita como Parque periurbano.

Grupo de Izquierda Unida en Sanlúcar.- Denuncia la situación de los servicios sociales en el municipio, la falta de vivienda social y la problemática de los alquileres; la tardanza en la renta mínima y la ley de dependencia, la saturación de los servicios sociales municipales, falta de transparencia, etc.

Reunión con Ecologistas en Acción.- Incumplimiento del derecho de acceso a la información y participación ciudadana, normativa de depuración de aguas residuales, protección ambiental de los pinares y lagunas de Bonanza, emergencia climática y falta de arbolado urbano.

3.4.2. Visita a la Comarca Alto Almanzora en Almería (Octubre de 2020)

Después de la interrupción de las visitas a las comarcas motivadas por la situación sanitaria, retomamos nuestras salidas para visitar la comarca de Alto Almanzora en Almería.

Con esta visita queríamos conocer de primera mano la situación del Centro de integración sociolaboral de menores en Purchena. Asimismo el Defensor del Pueblo Andaluz mantuvo un encuentro con los alcaldes de la zona para conocer la problemática del despoblamiento y la carencia de servicios que sufre la comarca muy afectada por la crisis económica.

La búsqueda de soluciones para esta realidad de la Andalucía despoblada es algo que hemos calificado como prioritario en nuestras visitas comarcales y que nos han permitido conocer una serie de problemas específicos de estas poblaciones: el cierre de líneas educativas, la falta de recursos suficientes para una atención médica cercana; la soledad de las personas mayores, la exclusión financiera y postal, con la desaparición de estas oficinas, la carencia de infraestructura de comunicación, la falta de políticas de formación para el empleo para las personas jóvenes, el abandono de las actividades agrarias o ganaderas tradicionales, el envejecimiento de la población, etc.

Con respecto a las atenciones personales, se realizaron en el local que nos cedió el Ayuntamiento de Olula del Río y atendimos una serie de cuestiones que nos trasladaron los vecinos: falta de pediatras en el Centro de Salud, problemas derivados del cobro de la pensión; falta de respuesta municipal sobre el mercadillo y demanda de los solicitantes de puestos ante esta cuestión, problemas con el protocolo Covid en los centros escolares; falta de atención medica en las Urgencias; problemas con la tarjeta de residencia de un menor no acompañado, problemas de desahucios; problemática de atención en las residencias de mayores, etc.

Por la tarde mantuvimos reuniones con diversas asolaciones que nos trasladaron sus inquietudes y problemas. En general estas reuniones nos permiten intercambiar experiencias y obtener información que ayude a mejorar nuestros procesos de información ciudadana, detectar los problemas y la vulneración de derechos, difundir nuestra labor y servir de cauce para que desde la sociedad civil organizada nos planteen sus propuestas y consultas.

3.4.3. Los Servicios Sociales Comunitarios en nuestras visitas

En las visitas que realizamos a las comarcas prestamos mucha atención a **los Servicios Sociales Comunitarios:**

La mayoría de estos profesionales coinciden en una serie de problemas comunes, presentes en casi todos los municipios

1. Deficiencias del Servicio:

    1º. Los profesionales nos trasladan en general las carencias en el desempeño de sus funciones: La falta de adecuación de las plantillas a las funciones que desempeñan, la insuficiencia de personal y de recursos, así como la falta de cobertura de las vacantes y bajas.

    Hay una insuficiencia estructural de personal, al no haber ido acompañado el incremento de funciones que se residencian en los Servicios Sociales, como puerta de entrada a todas las prestaciones y recursos de este ámbito, con un crecimiento de las plantillas acorde a tal aumento. Igualmente

se ha producido un aumento en el número de personas que tienen que atender dichos servicios, incrementados en estos momentos por la crisis sanitaria, que ha incorporado un nuevo perfil de personas que antes se consideraban normalizadas pero que han visto como su economía familiar se veía directamente afectada por el confinamiento y la tardanza en recibir ayudas económicas de las distintas administraciones.

2º. Comunicación SSCC-Junta de Andalucía: los profesionales destacaron la inexistencia de vías adecuadas y reales de información con los servicios de la Junta de Andalucía competentes en determinadas prestaciones y recursos, de manera que ello les imposibilita ofrecer una adecuada orientación e información a la ciudadanía y, en ocasiones, les impide iniciar o impulsar alguna solicitud de la que pudiera beneficiarse la persona afectada.

3º. Falta de medios materiales y equipos informáticos suficientes. Hay veces que los profesionales tienen que compartir ordenadores. No ha habido equipos suficientes para realizar teletrabajo y en general han tenido que trabajar con sus propios teléfonos y ordenadores personales.

2. Prestaciones y recursos de servicios sociales:

1º. Renta Mínima de Inserción:

En lo que atañe a la renta mínima de inserción, se destacó que la tardanza en resolver un expediente no es inferior a un año.

La demora aludida se traduce, a su vez, en que el derecho se reduce a una mera prestación que se abona de una sola vez (no mes a mes) y que lleva a la renovación simultánea de la renta, sin opción a plan de inclusión sociolaboral.

2º. Ingreso Mínimo vital:

Tardanza en la prestación. Muy altas expectativas y sobrecarga de trabajo en una prestación en la que en principio no tienen competencias pero que en la práctica les hace tener que ayudar a los usuarios en su tramitación para la que no se ha recibido formación ni tienen medios personales para llevarlo a cabo.

3º. Dependencia:

Respecto al Sistema de la Dependencia nos ofrecen una visión similar, aduciendo que el sistema está colapsado en varios puntos, tienen que atender a una población que les demanda la agilización del procedimiento administrativo para poder establecer unas prestaciones a la población. Por lo que atañe a la propuesta de PIA que a los SSCC compete, la tardanza que les afecta está determinada por el desequilibrio entre número de solicitudes y personal del servicio.

Valoración de la situación de dependencia: 9 meses.

Aprobación del recurso propuesto en el PIA: plazo variable en función del tipo de recurso propuesto: para el SAD suele ser 1 año; y para el SAR un año y dos meses desde la validación, destacando en este sentido que la referida validación se efectúa desde la Junta en un tiempo que excede los 4 meses.

Falta de residencias para atender a las personas mayores. Insuficiencia de plazas residenciales destinadas a perfiles específicos de discapacidad y ejemplifican con una persona interesada afectada por autismo cuyo nombre citan.

4º. Discapacidad: Continua el retraso generalizado en el procedimiento de discapacidad. Los Equipos de Valoración están tardando entre nueve y doce meses en citar a la persona solicitante de su reconocimiento, a efectos de valoración. A lo que hay que sumar el tiempo posterior hasta recibir la resolución.

5º. Retraso en los pagos de ayudas al alquiler y la falta de vivienda para personas sin recursos suficientes. Problemática de la ocupación de viviendas.

6º. Falta de recursos socioculturales y de dinamización comunitarios. Nos denuncian los retrasos en los pagos de las Ayudas al Alquiler.

7º.- También aluden, en lo que atañe a adicciones, al programa destinado a este fin La falta de Centro de Tratamiento Ambulatorio en algunas localidades y la falta de subvenciones.

3.5. Visitas a la Oficina de Atención Ciudadana

Uno de los objetivos que nos planteamos en el Defensor del Pueblo Andaluz es favorecer la participación ciudadana. Por ello es de gran interés para nuestra Institución las relaciones con colectivos y asociaciones sociales que nos ofrecen una fuente de información de primer orden y nos abren canales específicos y sistemáticos de relación con los actores sociales.

Queremos escuchar sus reivindicaciones, denuncias y demandas de participación, multiplicando así las capacidades de comunicación y por lo tanto de atención al trabajo de dichos colectivos que 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.

Este año con los problemas derivados de la crisis sanitaria y las restricciones de interacción social, solo hemos podido desarrollar dos encuentros:

1.-Reunión con la red solidaria de jóvenes de Mairena, así como el grupo de protagonismo juvenil de Argentina que nos visitaron junto con técnicos de la delegación de Entreculturas.

2.- Alumnos de la Asociación de Estudiantes de Jaén (ADEDEJA).

Esperamos poder continuar esta año con estas visitas que tan útiles resultan para conocer las actividades de los grupos y entidades así como para dar a conocer nuestra Institución y las funciones que nos tienen encomendadas.