

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 administrativo³ 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.

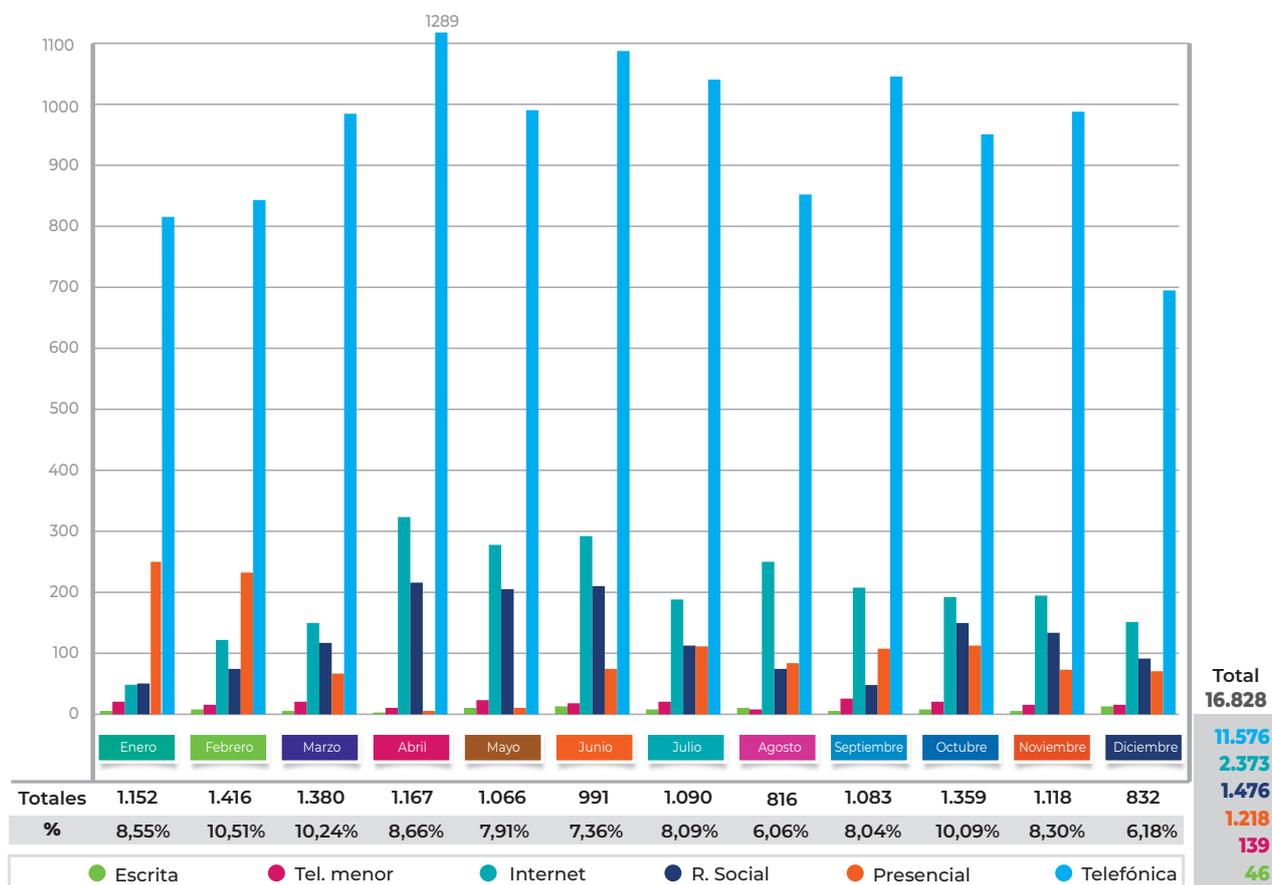
³ Véase el interesante ensayo de Sara Mesa, sobre la situación de los servicios públicos ante las demandas ciudadanas: Silencio administrativo. La pobreza en el laberinto burocrático. Editorial Anagrama.

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.

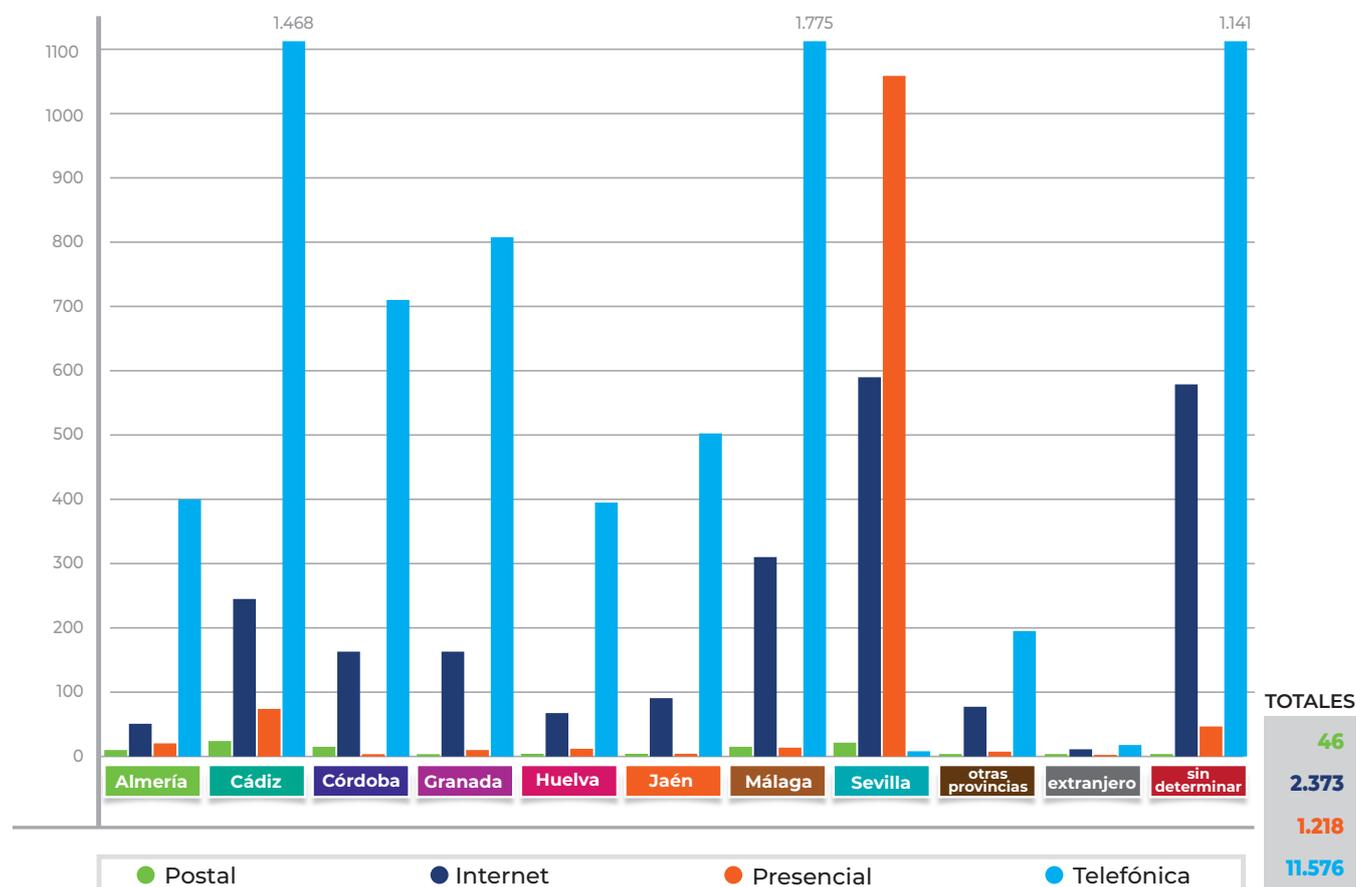


Mes	Escrita	Presencial	Telefónica	Internet	Telf. Menor	R. Social	Total	%
enero	2	251	817	52	12	56	1.190	7,07%
febrero	3	228	838	124	8	70	1.271	7,55%
marzo	2	82	970	159	13	118	1.344	7,99%
abril	1	2	1.289	314	5	216	1.827	10,86%
mayo	5	4	978	277	15	202	1.481	8,80%
junio	8	75	1.096	296	9	211	1.695	10,07%
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. Fui 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