

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.

