

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 Andalucía.

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 específico 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 transporte 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 médica 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 residen 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: Continúa 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.