

1. Introducción

La historia nos está advirtiendo durante este siglo XXI de la necesidad de extraer lecciones de cada crisis. Nada más comenzar este periodo, las sociedades occidentales afrontamos el impacto del terrorismo yihadista, que cuestionó nuestra seguridad y nuestro sistema de libertades. Antes de que terminase la primera década, el desafío procedió de una crisis económica y financiera de la que parecíamos recuperarnos cuando, de nuevo, **nos ha impactado una crisis sanitaria mundial**. Podemos sumar la amenaza del impacto del cambio climático; las migraciones de poblaciones a causa de la guerra y el hambre; o el riesgo de descomposición de la unidad europea iniciado con el Brexit, como otros fenómenos que obligan a repensar el futuro como hoy lo conocemos.

Las consecuencias de la pandemia por SARS-COVID-19 están aún por determinar, pero sin duda están afectando a **las relaciones humanas, económicas y sociales** en todos los ámbitos y sectores a nivel mundial. De todo ello hemos sido partícipes. Apreciaciones, opiniones, peticiones de información, manifestación de temores, discrepancias y dificultades generadas por la crisis sanitaria y sus limitaciones y exigencias, que han tenido su síntesis en el Informe Especial **Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia**, publicado el pasado mes de octubre.

La COVID-19, como se conoce, ha constituido una grave amenaza para la **salud pública**. Miles de fallecidos y contagiados; miedo e incertidumbre para la población, y reorganización de los servicios sanitarios y de sus profesionales, que en muchos casos han puesto a disposición su propia salud y sus vidas. Un impacto también sobre la salud mental de las personas cuyas consecuencias aún no están evaluadas. **Evitemos que la cuarta ola sea la mental**.

La crueldad de esta pandemia la han sufrido en toda su extensión las **personas mayores en centros residenciales** (fallecidos, reclusiones, traslados, ausencia de visitas...). Ahí es donde se ha concentrado el dolor, el miedo, las muertes de personas en soledad, la falta de profesionales preparados, la ausencia de políticas de envejecimiento activo que hagan confortables estos lugares que, a veces, son concebidos como meros aparcamientos de personas mayores.

Hemos abogado por un cambio en el modelo de atención caduco e injusto con estas personas que a lo largo de su vida han contribuido al desarrollo de nuestra sociedad, para lo que hemos ofrecido nuestra colaboración con el fin de mejorar y cambiar en lo que sea necesario el modelo de las residencias de mayores en Andalucía. Abordamos este cambio de modelo desde **una mirada de las residencias positiva**, no desde el reproche, sino en colaborar para arreglar lo que no funciona.

La COVID ha generado graves consecuencias en todos los órdenes. Servicios sociales, ONG y colectivos sociales nos vienen alertando de **nuevos colectivos de exclusión**, entre los que destacan los trabajadores precarios expulsados de sectores como la hostelería y el comercio y quienes subsistían en actividades informales, mientras se dispara la necesidad de ayuda entre los mayores y las familias monoparentales, crece el sinhogarismo y empiezan a aparecer los jóvenes sin recursos.

Una realidad que ha agravado los ya de por sí preocupantes datos de los que se disponen sobre la pobreza. Oxfam Intermón ha asegurado en enero de 2021 que se llegará a los 5,1 millones de personas en situación extrema, una situación en la que están aquellos que, si hacemos la equivalencia, no tienen para vivir más de 16 euros al día. Cuando empezó la epidemia allá por el mes de marzo el dato registrado era del 9,2%. En la actualidad, este porcentaje se ha elevado al 10,86%.

Existen numerosos estudios sobre cómo la pandemia es profundamente desigual y agrava **la desigualdad por barrios**. El distrito en el que vives, tu renta o tus responsabilidades familiares, definen las opciones de una persona para sobrevivir al virus y a la crisis económica que lo acompaña.

La organización Save the Children ha confirmado que las familias más afectadas por el hambre son aquellas que tienen **niños y niñas**. Los confinamientos domiciliarios fueron más graves, también, para las familias con hijos, ante el cierre de los centros escolares. Según una encuesta de la organización, el 72% de los menores y el 77% de las personas adultas acusan un empeoramiento de su salud emocional y el 55% de las familias reconoce un aumento de los conflictos en el hogar en los últimos meses entre los progenitores y sus hijos.

Entre los motivos del aumento de los conflictos destacan el estrés, la falta de espacio en las viviendas, las preocupaciones familiares y el aburrimiento.

Hay que añadir, además, que un gran número de las familias padece **pobreza energética**. Son entre 3,5 y 8 millones las personas que se encuentran en situación de pobreza energética en España, según los datos manejados por los colectivos sociales.

Los efectos de esta pandemia han sido particularmente importantes en el ámbito laboral, en el que las medidas de confinamiento impuestas por la declaración del estado de alarma, junto a la limitación de los desplazamientos de personas, las interrupciones en la cadena de suministros y el cierre total o parcial de centros de trabajo, han provocado un impacto muy negativo sobre las relaciones laborales y los derechos de las personas trabajadoras, que se han visto especialmente afectadas por esta situación.

La crisis sanitaria, ha traído consigo un rápido empeoramiento de la coyuntura económica que ha dado lugar a otra crisis económica y social de la que desconocemos todavía su alcance definitivo y que ha llevado a los grandes organismos internacionales a mostrar su preocupación por sus consecuencias a nivel mundial. Así, tanto la ONU, como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Fondo Monetario Internacional (FMI) o la Comisión Europea, ante el deterioro económico y social que estamos viviendo, han pronosticado un escenario pesimista de recesión económica y pérdida masiva de empleo, que afectará a todos los países aunque con desigual incidencia.

Estos pronósticos se han convertido ya en realidad, como refleja el informe del Instituto Nacional de Estadística (INE) sobre la Contabilidad Trimestral de España, correspondiente al tercer trimestre de 2020, en el que se concluye que el PIB español ha registrado una variación interanual del -9%. Asimismo, el paro registrado, según datos del Ministerio de Trabajo y Economía Social, alcanzó en el mes de diciembre a 3.888.137 personas en España, lo que sitúa la tasa de paro en el 22,9%.

No obstante, entre estas personas no están incluidas las afectadas por un Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE), que pasan a situación de inactividad y, según datos del Ministerio de Trabajo, a finales de noviembre de 2020, afectaba a 746.900 personas, frente a las 88.927 que resultaran incluidas en estos expedientes de regulación laboral en el año 2019.

Estos malos datos son también trasladables a la realidad de Andalucía. Así, según estimaciones del Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía (IECA), en el tercer trimestre del año 2020 el PIB andaluz ha registrado una variación interanual del -8,5%. El paro registrado, según datos de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo, alcanzó en el mes de diciembre a 969.437 personas en Andalucía, lo que supone un incremento de la tasa interanual de paro del 24,62%. También, resulta significativa la información facilitada por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones que sitúa el número de personas incluidas en ERTE en Andalucía en 102.623, en el año 2020, frente a las 5.289 afectadas por expedientes de regulación de empleo en el año 2019.

Las consecuencias adversas que en el ámbito laboral ha provocado la pandemia han incidido en todas las categorías de trabajadores de forma generalizada, pese a que algunos grupos y sectores se han visto especialmente afectados. De este modo, sectores que ya tenían grandes dificultades de inserción en el ámbito laboral (mujeres, jóvenes, mayores de 50 años, personas con discapacidad...), han visto empeoradas drásticamente las condiciones para mantener su empleo o acceder al mercado de trabajo. Asimismo, trabajadores con cargas familiares se han visto afectados negativamente para el ejercicio de sus derechos en esta situación.

La dimensión sin precedente de esta crisis y sus efectos obliga a la **interacción de todas las instancias públicas para seguir actuando con objeto de contrarrestar los muy perjudiciales efectos** que ha ocasionado la pandemia en esos ámbitos, que se refuerzan mutuamente, y a implementar medidas efectivas para estimular la economía, apoyar la creación de empleo, así como la cobertura de las necesidades básicas de toda la ciudadanía.

Para ello, urge que nuestras Administraciones públicas mejoren considerablemente la prestación de los servicios públicos que tienen encomendados, gestionando eficazmente sus recursos y aplicando a su organización los medios y medidas que se están consolidando para la prestación eficaz y eficiente de los mismos, dando cumplimiento a las normas legales y principios constitucionales y estatutarios que les comprometen a satisfacer el derecho a una buena administración que se garantiza a la ciudadanía.

2. Principales indicadores

2.1. Políticas sociales

Las **Políticas Sociales** representan un 61% de nuestras actuaciones. Estas conforman la columna vertebral del Estado de Bienestar y son las que aglutinan el mayor porcentaje de quejas y de consultas por parte de la ciudadanía que acude a la Institución. Es, asimismo, la principal fuente de demanda de las personas vulnerables desde una perspectiva socioeconómica.

Un año más ha aumentado la proporción de cuestiones relacionadas con los **Servicios Sociales**, que supusieron el 44% de los asuntos tratados en Políticas Sociales. El **Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía se basa en** la capacidad de respuesta de sus profesionales a las necesidades de la ciudadanía a través de sus prestaciones y recursos.

Entre los problemas, se han dado por ejemplo nuevas demoras en la **renta mínima de inserción social en Andalucía**, incrementadas al implantarse medidas extraordinarias durante el primer estado de alarma. En cuanto a la Renta Mínima se ha engrosado el volumen de trabajo y de tramitación, adicionando ahora a los procedimientos antiguos, las peticiones en las revisiones de las resoluciones provisionales. Igualmente compleja ha sido la coexistencia con la prestación estatal de garantía de ingresos, el llamado ingreso mínimo vital, desde junio de 2020, cuyos requisitos de acceso parecen haber dejado carente de aplicación la subsidiariedad de la renta andaluza respecto del segundo en bastantes casos. Durante todo el año hemos trabajado en reuniones a máximo nivel con la consejera de la Junta de Andalucía con competencia en esta materia y con la delegada del Gobierno en Andalucía.

Igualmente, el **Sistema de la Dependencia** y sus reiteradas demoras, las consecuencias de las mismas, la insuficiencia o inadecuación de sus recursos, las disfunciones y, su principal deficiencia, la infrafinanciación, ocupan nuevamente un lugar principal.

El incremento de la demanda ciudadana en servicios sociales, en resumen, puede sustanciarse en cuatro problemas: un incremento **en la petición de acceso a ayudas de emergencia social** destinadas a subvenir necesidades elementales de alimentación, higiene y asunción de facturas por suministros básicos; el **desbordamiento de los profesionales de los servicios sociales comunitarios** para canalizar adecuadamente la respuesta a las demandas, con la consiguiente confusión, desorientación e impotencia de las personas peticionarias; la **insuficiencia de los recursos** destinados a esta finalidad; y la **necesidad de una estructura reforzada y debidamente coordinada** entre la Administración local y la autonómica y las entidades de iniciativa social.

El **Empleo** es el segundo bloque de Políticas Sociales con mayor necesidad de respuesta por parte de esta Institución (21%). En esta materia, los efectos de esta pandemia han sido particularmente importantes en el ámbito laboral, en el que las medidas de confinamiento impuestas por la declaración del estado de alarma, junto a la limitación de los desplazamientos de personas, las interrupciones en la cadena de suministros y el cierre total o parcial de centros de trabajo, han provocado un impacto muy negativo sobre las relaciones laborales y los derechos de las personas trabajadoras, que se han visto especialmente afectadas por esta situación.

Ha seguido destacando, como aspecto general común en un elevado número de quejas, el de los constantes **retrasos por parte de las Administraciones públicas en la resolución de sus procedimientos**. Estas demoras se han generalizado en todas las Administraciones públicas, convirtiéndose en una práctica de todo punto inaceptable que supone un incumplimiento por parte de dichas Administraciones de las normas y principios