



solicitud de contactar. Tras reiteradas solicitudes sin respuesta lo hablé con la única persona que me respondió en los servicios sociales de San Jerónimo. Un educador social... me comentó que él iba a llamar personalmente para que me atendieran y me dieran cita, y así ha sido. En pocos minutos una señora me llamó de 010 y recalando me dijo que los servicios sociales no se dedican a tramitar ni Renta Mínima ni el Ingreso Mínimo Vital, le dije que me habían pasado 7 números de teléfono con nombres de técnicos especialistas para hacer el trámite y me siguió "muy amable" recalando que esto "no lo hacen los servicios sociales" y que siga esperando hasta que me llamen. Le dije que en servicios sociales de San Jerónimo había una persona dedicándose a esto pero que ya no trabaja ahí y aún no se sabe quién la sustituye y por eso hay que esperar. Ella me respondió "¡entonces a esperar!" Y que no se aceptaba otro trabajador social que no sea San Jerónimo. También mande un email a Cruz Roja para que me ayuden sobre Renta Mínima y/o Ingreso Mínimo Vital, pero hasta el día de hoy nadie ha contactado conmigo. También llame a los números que me habían facilitado y después de varios días llamando cientos de veces por fin me cogieron el teléfono y la persona que atendió mi llamada me dijo que ella no me podía atender ya que es técnico pero solo atiende las llamadas de los trabajadores sociales y que no responde a un particular y que intente pedir cita en servicios sociales y que ellos contacten con ella. Tenía rellenado la solicitud de IMV desde hace bastante tiempo pero había algunos apartados que no estaban rellenos por dudas que tenía. Por fin el viernes día 11 he tenido una cita con Cruz roja y ahí he podido hacer la solicitud de IMV. Pero aún después de dos meses sigo esperando que un trabajador social contacte conmigo".

...

Dada la delicada situación que atravesamos, **los servicios sociales del nivel primario**, como estructura funcional básica de este Sistema Público, organizados y gestionados por las entidades locales, **pueden y deben cumplir un cometido esencial**, como primer nivel de referencia al que la Ley 9/2016 encomienda asumir la posición de vanguardia en la misión de "posibilitar el acceso de las personas usuarias al conjunto del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía", así como la valoración de las necesidades, la planificación, la intervención, tratamiento, seguimiento, evaluación de la atención y coordinación con otros agentes institucionales del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, garantizando la universalidad en el acceso al mismo y su proximidad a las personas usuarias, familias, unidades de convivencia y grupos de la comunidad, para articular una respuesta a las necesidades individuales, familiares, grupales y comunitarias de atención (artículo 27).

La Ley de Servicios Sociales de Andalucía ha sido objeto de diversas reformas en el año 2020, fundamentalmente en lo que atañe a la historia social y las funciones de los servicios sociales comunitarios (artículo 28.23^a por el Decreto-ley 24/2020, de 22 de septiembre; artículos 47 y siguientes, por el Decreto-ley 9/2020, de 15 de abril; y artículos 83 a 86, 126 y adición del artículo 85 bis, por el Decreto-ley 2/2020, de 9 de marzo), amparadas en las necesidades impuestas por la respuesta a la crisis sanitaria y social, aunque desconocemos qué repercusión y alcance puedan tener las mismas en las funciones de los servicios sociales comunitarios y en las personas titulares del derecho a los servicios y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, delimitados en su artículo 6.

1.3.2.2. Renta mínima de inserción social en Andalucía

...

Pues bien, cierto es que aunque la necesidad de la renta mínima y la finalidad que está llamada a perseguir nunca ha sido discutida en un plano formal, no podemos decir lo mismo en un aspecto material, ya que el derecho subjetivo creado por el Decreto-ley 3/2017, se ha venido desconociendo sistemáticamente desde su inicio, por mor de una **tramitación ineficaz e ineficiente del procedimiento administrativo** que ha de conducir a su estimación o denegación. Lo que, a la postre, impide cumplir el objetivo declarado por la norma, de "garantizar la atención a las situaciones de pobreza, exclusión social o riesgo de estarlo de las personas y promover su inclusión e integración social y laboral" (artículo 2). No en vano, **la mayor parte de los expedientes se resuelven de forma extemporánea** y si se trata de resolución de concesión, han de proceder a reconocer en pago único los doce meses de la prestación, por dictarse vencido el tiempo máximo durante el cual habrían de haberse venido devengando y abonando sus mensualidades sucesivas.



Esta Institución realiza esfuerzos continuos y denodados para revertir esta situación indeseada. Desde el mismo año de entrada en vigor de la norma, 2018, la demanda de intervención de la ciudadanía -síntoma infalible-, nos llevó a incoar una investigación de oficio (queja 18/3061), en la que alertábamos de forma muy temprana del riesgo de que el loable intento de implantar una renta garantizada en Andalucía, quedara empañado por los graves problemas que delataba su gestión.

Como resultado de la información recabada en el curso de dicha investigación, afloraron las diversas causas que de forma concurrente coadyuvaban al escenario problemático que desde su inicio ha acompañado a este derecho subjetivo: el incremento exponencial de las solicitudes, en parte producido por una difusión del nuevo derecho regulado que le daba apariencia de prestación cuasi general, unido a serias disfunciones administrativas, tanto de falta de formación adecuada de los profesionales de los servicios sociales comunitarios que debían informar a las personas solicitantes, como de insuficiencia de personal para afrontar la demanda, pasando por interpretaciones y aplicaciones irregulares de la norma y por complejidades en la conformación del expediente.

...

1.3.2.3. Dependencia

1.3.2.3.1. Los procedimientos de la dependencia: reconocimiento o revisión de la situación y programa individual de atención

...

El Decreto-ley 24/2020, de 22 de septiembre, por el que, con carácter extraordinario y urgente, se adoptan medidas en materia de empleo y servicios sociales, como consecuencia de la situación generada por el coronavirus (COVID-19), basa la reforma de la Ley de Servicios Sociales de Andalucía en que el de la Dependencia es un "sistema altamente burocratizado". A lo que el Acuerdo anteriormente mencionado, añade la circunstancia de 15.000 expedientes de personas en situación de dependencia moderada en sede de los servicios sociales comunitarios, sin que sus profesionales tengan capacidad para abordar la propuesta de PIA.

El Preámbulo de la norma, tras describir sucintamente el procedimiento dual de gestión del Sistema en Andalucía, achaca a este modelo la lentitud en la respuesta, provocada por "la intervención de distintos profesionales y distintas Administraciones, que demoran la respuesta a las necesidades sociales de las personas en situación de dependencia". A ello añade que los plazos se han dilatado aún más "por la situación de confinamiento a causa de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19". Y concluye que la agilización de la respuesta a las personas en situación de dependencia no atendidas, pasa por diseñar un nuevo modelo de procedimiento, que permitirá "dar cumplimiento efectivo al plazo máximo establecido en la Ley de Dependencia para las resoluciones derivadas de la situación de dependencia".

No objeta esta Institución que la complejidad de intervención de dos Administraciones (local y autonómica), en los procedimientos de dependencia incidan en sus deficiencias, ni discute los beneficios que puedan provenir de una mejora procedimental, que ciertamente nos parece necesaria. Pero, desde luego, estamos convencidos de que la misma es compatible con otras medidas, como el incremento de los profesionales de una u otra Administración y mediante la mejora en los instrumentos de gestión y en los de coordinación.

Por lo demás, un tradicional obstáculo del Sistema ha venido siendo su infradotación presupuestaria, como ha venido revelándose en las denuncias ciudadanas sobre la falta de valoradores (de la Administración autonómica, que incluso en algunas localidades son inexistentes en épocas puntuales); lo han afirmado los servicios sociales en las investigaciones de esta Institución, cuando han imputado la demora en su intervención en la propuesta de PIA, a no haber sido activado el expediente por la administración autonómica, para su tramitación en el programa Netgefys, o en no haber sido validado por esta última el expediente; e incluso lo han reconocido abiertamente las Delegaciones Territoriales, al acudir a la falta de disponibilidad presupuestaria como causa impeditiva del dictado de resoluciones estimatorias de prestaciones o recursos.