



3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

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 personas que carecían de acceso a datos, ordenador o escaner en casa y la brecha digital existente en colectivos de mayores o vulnerables para poder comunicarse a través de formularios digitales, los cuales muchas veces eran poco claros e intuitivos.

b) Tras la reapertura de la atención presencial prácticamente en todas las administraciones se impuso la obligatoriedad de cita previa para todo. Para presentar un escrito de reclamación previa, para subsanar solicitudes, presentar prestaciones, solicitar información, etc.

Cita previa que la mayoría de las veces se tenía que pedir de manera telemática ya que los teléfonos en muchas administraciones estaban colapsados o no eran atendidos (Servicio, Seguridad Social, Servicios Sociales, etc.). Además en aquellas administraciones donde poder solicitar cita previa se producían retrasos de más de 15 días o un mes para conseguirlas, o directamente informaban de que no había citas disponibles.

c) A ello debemos añadir las dificultades de tramitar solicitudes de manera informática para la mayoría de las personas, al carecer de certificado digital y por la propia falta de claridad de los formularios.

Consideramos necesario implantar sistemas ágiles y flexibles de canales de comunicación con los ciudadanos para que ninguna persona se quede atrás en el ejercicio de sus derechos de información o para tramitar sus solicitudes o demandas de prestaciones.

"Yo he llamado más de 100 veces y no me cogen nunca el teléfono. Como me sale apagado, comunica o fuera de cobertura, no sé nada de mi solicitud, si me falta algún papel o me lo han denegado. En Septiembre hará dos años que solicité la prestación: yo creo que algo no va bien y no se nada más. ¿Qué se puede hacer para que me cojan el móvil o saber algo de mi salario social?. Pido por favor que me ayude a saber más porque no sé que es lo que se puede hacer."



Los Servicios de Información y Atención a la Ciudadanía de las administraciones públicas tienen que dotarse de personal y de medios y poder ofrecer una información completa a los ciudadanos que la demanden.

En abril recibimos una llamada del propio Servicio de Información de la ciudadanía de la Junta de Andalucía, que estaba derivando a los ciudadanos a informarse de la situación de la Renta Mínima al propio Defensor del Pueblo Andaluz. Contactamos con ellos quienes nos explicaron que no podían dar información particular de los expedientes porque no tenían acceso a ellos al tratarse de una empresa externalizada sin acceso a los datos de carácter personal. La única manera de acceder los interesados a dichos datos es la Carpeta Ciudadana, para lo cual deben entrar a través de un sistema de identificación personal del que carecen la mayoría de las personas vulnerables a las que va dirigida esta prestación.

El artículo 9.2. de nuestra Constitución establece que "corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social".

Desde esta Institución coincidimos con la Recomendación General del Arateko de 5 de noviembre de 2020 donde se hace una llamada expresa a que *todas las administraciones públicas adopten las medidas imprescindibles para que la atención telefónica y también la presencial, y no sólo la telemática, funcionen de forma apropiada para prestar la atención debida a la ciudadanía, lo que puede conducir a adoptar, en su caso, medidas de refuerzo en esos servicios asistenciales físicos o la mejora de prestación de servicios por los canales telefónicos, pues ambas vías son las que más utilizan en sus relaciones con las entidades públicas las personas de mayor edad o las que disponen de menos recursos o carecen de medios tecnológicos o de competencias digitales, y no pueden verse penalizadas por esas circunstancias cuando pueden ser paliadas con medidas preventivas y de refuerzo de personal ya que ello supone un tratamiento discriminatorio que afecta al principio de igualdad y a la naturaleza del Estado social y de Derecho comprometido con la remoción de los obstáculos que impiden o dificultan su ejercicio o la participación de as personas en la vida política, económica, cultural y social.*¹

Compartimos igualmente la reflexión del profesor Rafael Jiménez Asencio: "Por mucho que se desarrolle el teletrabajo en la Administración, el servicio público debe proporcionar siempre y en todo caso proximidad, asistencia personal y asesoramiento, empatía y acompañamiento a quienes sufren desigualdades (también de brecha tecnológica). Los poderes públicos deberán priorizar en los próximos meses y años las políticas sociales, y ello requiere dedicar recursos de todo tipo en la mejora de la gestión. Por eso, y no por otras cosas, los servicios de atención a las personas saldrán revalorizados de esta pandemia y de la tremenda crisis ulterior, pero también frente a la revolución tecnológica. Nunca podrán ser totalmente sustituidos por máquinas ni por artefactos digitales."²

3.3.11. Consumo

...

Por su interés destacamos la consulta que nos realizó una señora de Sevilla que durante el estado de alarma, y permaneciendo cerradas todas las oficinas de atención presencial de los servicios sociales quería comunicarse con ellos para solicitar alimentos básicos. La única opción que tenía habilitada era la comunicación a través del servicio 010 del Ayuntamiento de Sevilla. Su sorpresa fue que este servicio no es gratuito y no viene incluido en la tarifa de su operadora, por lo que, aun sin ingresos tuvo que abonar más de 40 euros por llamar a través de este servicio. Esto no ocurre en todos los Ayuntamientos que prestan servicios a través del 010 ya que, por ejemplo en Málaga, el servicio es gratuito.

...

¹ Recomendación general del Ararteko 4/2020, de 5 de noviembre: Necesidad de reforzar la atención ciudadana para evitar perjuicios en el ejercicio de los derechos de las personas con las administraciones públicas y de adoptar medidas para luchar contra la exclusión digital en situaciones de emergencia como las derivadas de la pandemia de la Covid-19. https://www.ararteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_5057_3.pdf

² Rafael Jiménez Asencio: <https://hayderecho.expansion.com/2020/05/25/pandemia-vulnerabilidad-social-y-administracion-publica/>



3.4. La promoción de la presencia de la Institución en todo el territorio andaluz. Una Institución cercana a los ciudadanos

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.

4°. Discapacidad: Continua 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.

5°. Retraso en los pagos de ayudas al alquiler y la falta de vivienda para personas sin recursos suficientes. Problemática de la ocupación de viviendas.

6°. Falta de recursos socioculturales y de dinamización comunitarios. Nos denuncian los retrasos en los pagos de las Ayudas al Alquiler.

7°.- 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.

4. Quejas no admitidas y sus causas

4.2. De las quejas remitidas a otras instituciones

...

En materia de ordenación económica e igualmente relacionada con la pandemia y sus efectos económicos y sociales, destacan las quejas presentadas por varias entidades colectivas en referencia a la gestión de la actividad de comercio ambulante desde que se decretó el estado de alarma para contener la crisis sanitaria (queja 20/1712). Esta queja se trasladó al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, en tanto que se refería a las restricciones derivadas del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.

Ello no obstante, teniendo en cuenta las posibilidades que se fueron abriendo al ponerse en marcha el *Plan para la transición a una nueva normalidad* y, en particular, las medidas de flexibilización de las restricciones en el subsector del comercio en mercadillos, el Defensor del Pueblo Andaluz abrió una queja de oficio para examinar la intervención de la Administración autonómica y local de Andalucía en el proceso de reactivación del comercio ambulante y ante el objetivo de mejora y modernización del sector (queja 20/5397). Así mismo, el Defensor del Pueblo Andaluz ha impulsado un proceso de mediación entre determinados ayuntamientos y diversas entidades que representan a un buen número de personas empleadas en el sector.

...

5. Colaboración de las Administraciones Públicas con la Institución

...

Remitida la Advertencia, en 2 expedientes nos hemos visto obligados a declarar que la actitud de una Administración ha sido entorpecedora de nuestras funciones, remitiendo la correspondiente Resolución al Parlamento de Andalucía para su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía. Se trata de las quejas siguientes:

Q 17/4629, correspondiente al Ayuntamiento de La Puerta de Segura.

Q 18/5098 correspondiente a la empresa ALGESA, del Ayuntamiento de Algeciras.

...