



1.5.2.8. Quejas en materia de Seguridad Social

1.5.2.8.1. Pensiones No Contributivas (PNC)

En el año 2020 se han seguido recibiendo en la Institución numerosas quejas que denunciaban los retrasos excesivos en la tramitación y resolución de los expedientes de PNC. Entre éstas podemos destacar la queja 20/2177 presentada por el Movimiento Andaluz en Defensa de las Pensiones Públicas que ponía de manifiesto la gravedad de la situación en Andalucía, especialmente en las provincias de Málaga, Sevilla y Cádiz "que se encuentran entre las diez provincias españolas con más expedientes irresueltos".

Esta situación ya motivó la apertura de oficio de la queja 19/1559, dirigida a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, ante las prolongadas demoras en la tramitación y resolución de los expedientes de PNC en Andalucía -fundamentalmente en las provincias de Sevilla y Málaga- **a fin de garantizar el derecho de este sector de población, especialmente vulnerable, a acceder en los plazos legalmente establecidos al reconocimiento y pago de estas prestaciones**. La actuación de oficio concluyó con la correspondiente Resolución para que se corrigiera esta situación y adoptaran las medidas procedentes a tal fin, que fue aceptada por la Consejería.

Con independencia de ello, durante el periodo coincidente con el estado de alarma, se han recibido en la Institución un número importante de quejas en las que se seguía denunciando por las personas interesadas la misma problemática, agravada por la situación derivada de la pandemia de la Covid-19, así como por las dificultades de contactar con las Delegaciones Territoriales para poder informarse del estado de sus expedientes, dado el considerable retraso que se seguía produciendo en su tramitación, y la necesidad urgente de acceder a estas prestaciones por parte de muchas familias para poder atender sus necesidades básicas de subsistencia.

Circunstancias que, como preveíamos, se agudizaron en los meses siguientes, como consecuencia de los muy negativos efectos que ha tenido la pandemia en el ámbito administrativo, y que resultaban acreditadas con los últimos estadísticas oficiales del Inmerso sobre el número de expedientes de PNC pendientes de resolver en Andalucía, que, a fecha de 29 de febrero de 2020, eran 7.647, lo que suponía un incremento del 13% respecto al mes de junio de 2019, en que se formuló la Resolución en dicha queja de oficio, y del 30% respecto a los datos tomados como referencia en la misma referidos a diciembre de 2018, lo que nos lleva a la conclusión de que las Recomendaciones formuladas por esta Institución, y aceptadas por dicha Administración, no se han llevado a la práctica.

Ante estas circunstancias, y con independencia de las medidas que dependen de la Administración del Estado -para lo que nos dirigimos al Defensor del Pueblo estatal instando su intervención para la adopción de dichas medidas-, en el curso de la tramitación de la citada queja 20/2177 **nos dirigimos a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, a fin de que, a la mayor urgencia, se pusieran en práctica las medidas oportunas que permitieran agilizar la gestión de los expedientes de PNC** en todas las provincias andaluzas, adoptándose las medidas procedentes que permitan agilizar su tramitación y resolución de los expedientes en los plazos legales establecidos, como se recomienda en el Informe del Tribunal de Cuentas nº 1.323, de 30 de mayo de 2019, en el que se ponían de manifiesto los aspectos que dificultaban la eficaz gestión de dichas prestaciones.

Sobre todo, teniendo en cuenta la realidad social existente detrás de cada uno de expedientes de solicitud de una PNC que, en la mayoría de los casos, están promovidos por personas en una delicada situación social, que acuden a este recurso para poder atender sus necesidades básicas de subsistencia.

Tras la recepción del informe enviado por la Consejería se envió para alegaciones a la organización promotora de la queja, que las ha remitido recientemente, estando en la actualidad en estudio y valoración los informes y documentación remitidas.

Asimismo, durante el año 2020 se han formulado numerosas Resoluciones a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, en el curso de la tramitación de las numerosas quejas que se dirigieron a esta Institución por los retrasos en la gestión y resolución de estos expedientes (queja 20/0445, queja 20/0627, queja 20/1911, queja 20/3577, para que se que se procediera a adoptar las medidas para la decisión y pago, en su caso, de estos expedientes.



En respuesta a las recomendaciones realizadas, por parte de la Consejería se nos comunica **la aprobación, a mediados del mes de julio, de un Plan de choque en materia de personal para agilizar la gestión de las pensiones y la valoración de la discapacidad en ese ámbito**, donde la gestión de las PNC, "va a contar con la incorporación de 31 profesionales, repartidos en las distintas Delegaciones, donde Málaga, Sevilla y Cádiz, con diez, nueve y cinco personas respectivamente, serán las provincias más beneficiadas por esta medida con la finalidad de reducir los tiempos de respuesta al ciudadano".

1.9. Movilidad y Accesibilidad

1.9.1. Introducción

...

En este contexto, hemos incoado de oficio, ya a finales de 2020, la **queja 20/8693**, por la suspensión, a causa de la COVID-19, de la línea de transporte regular de viajeros en los pueblos de la comarca de la Sierra de Aracena y Picos de Aroche, por lo que se había solicitado por las Alcaldías de los municipios afectados el restablecimiento de este servicio en cuanto a sus horarios, frecuencia y vehículos adaptados para personas con discapacidad, existentes con anterioridad al estado de alarma, dado el aislamiento que dicha medida había provocado en la población de los mismos, cuya alternativa era desplazarse en vehículos privados, del que no disponen muchos vecinos y vecinas, sin contar con que gran parte de la población se caracteriza por su avanzada edad. Del resultado de esta queja, daremos cuenta en la memoria anual correspondiente al ejercicio 2021.

...

A la hora de desplazarse, la eliminación de barreras en el entorno es fundamental para garantizar la movilidad de todas las personas. La accesibilidad es entendida como toda medida pertinente que permita asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información, comunicaciones y otros servicios e instalaciones abiertas al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

Las personas con discapacidad para tener movilidad necesitan contar con un entorno accesible que les permita ser capaces de usarlo con sus diferentes grados de habilidad, tomando en cuenta los diferentes tipos de discapacidad. Para ello, se requiere que su entorno cuente con los ajustes razonables -modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida- para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás personas, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Pero no solo las personas con discapacidad requieren un entorno accesible, también lo necesitan los niños y niñas, las mujeres en periodo de gestación, personas convalecientes por enfermedades o lesiones, adultos mayores, así como los grupos de población que por su condición de vida o situación social o económica han sido excluidas, tales como las personas con menores ingresos, migrantes, entre otras.

...

1.9.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.9.2.1. Movilidad

1.9.2.1.4. Servicios de Transporte público

...

En cuanto a la **aplicación de los sistemas tarifarios**, citamos la queja 20/1124, en la que la reclamante, adjuntando un pliego de 322 firmas, exponía que en Molvizar llevaban bastante tiempo sin que se les aplicara la normativa vigente de descuento de la mitad del precio en los billetes de transporte público interurbano por carretera a los mayores de 65 años en la línea de autobuses Itrabo-Molvizar-Lobres-Salobreña-Motril y Motril-Salobreña-Lobres-Molvizar-Itrabo.