Parece pacífico el criterio seguido por el PAG de entender como causa atribuible al propio Patronato dicho cierre y proceder a la devolución de las entradas concertadas para los periodos de suspensión de visitas. De hecho, desde esta Institución ya nos posicionábamos aludiendo a que *"ante la situación generada y la masiva cancelación de estas visitas y la imposibilidad de aprovechamiento de las entradas adquiridas, surge la oportunidad de plantear mecanismos ágiles de resarcimiento de estos pagos facilitando sus reintegros de oficio, conforme se prevé en el artículo 36 del Decreto 40/2017 de 7 de marzo".* Efectivamente, se ha actuado con un importante esfuerzo de gestión devolviendo esas 170.000 entradas por más de dos millones de euros. Confiamos que ese sobrevenido trabajo concluya para todas las operaciones de compra de entradas a través de otros operadores, como se nos ha indicado, y se resuelva sin mayores problemas dicha tarea de gestión.

Pero queda pendiente abordar, efectivamente, los casos de adquisición de entradas que no han podido ser disfrutadas por evidentes situaciones de restricción impuestas a los usuarios provocadas por la pandemia, aun contando con el recinto formalmente abierto al público. Desde un punto de vista de atención al público y a los usuarios, queremos interpretar que la incomparecencia para aprovechar esa entrada al recinto se debe, sustancialmente, a motivos también ajenos a sus voluntades derivados de medidas coercitivas que impiden sus desplazamientos y, por ende, su presencia el día concertado de acceso a la visita. De hecho, en la mayoría de los casos, que hemos conocido por las quejas recibidas, los usuarios no han comparecido ante su visita a La Alhambra al igual que ante sus hoteles o a los medios de transporte previamente concertados debido a las prohibiciones de viajes y desplazamientos.

Es, sin duda, una situación muy compleja que exige medidas igualmente adecuadas para tratar esta singularidad. Desde luego, compartimos con los profesionales del Patronato el enorme reto que implica "conocer y analizar todas las restricciones que se hayan aprobado o que se vayan a aprobar en el futuro, así como sus periodos de vigencia, en cada área hospitalaria, localidad, región o Comunidad Autónoma, así como posibles restricciones en el ámbito internacional, unido a la necesidad de determinar el domicilio a tener en cuenta (en el proceso de compra, el comprador sí señala su domicilio, pero el visitante, identificado en la entrada nominativa, no aporta ese dato) lo que de manera evidente supera lo razonable".

Sin embargo, creemos que es viable organizar una respuesta justa y equitativa ante las personas que, con su entrada adquirida, no han podido disfrutarla por causas perfectamente ajenas a su voluntad y que resultan perfectamente acreditables ante el Patronato para motivar de manera argumentada el derecho a devolución de los importes abonados. (Queja 20/5395).

1.2.2.5. Deporte

...

En cuanto a las infraestructuras e instalaciones deportivas, podríamos reseñar varios expedientes de queja que, inevitablemente, han recogido también las incidencias de la pandemia en estas actividades. Por ejemplo, la queja 20/7526 o la queja 20/8158, en las que coincidían en manifestar su disconformidad con el régimen de presencia de adultos acompañantes de menores que no podían acceder a los recintos de entrenamientos dentro de las medidas contra la pandemia. Exponían argumentos que podrían calificarse de razonables en los que demandaban poder acceder a esas instalaciones con espacios abiertos y de amplitud de zonas sin especiales riesgos. Estamos a la espera de conocer el criterio de las autoridades deportivas que podrían modular algunas de estas medidas desde la imprescindible prudencia en favor de la seguridad sanitaria de todos.

Al hilo de esta cuestión citamos la queja 20/7526 presentada por una practicante deportista que entendía inadecuadas la aplicación de las normas de acceso y horario a instalaciones deportivas del municipio de Atarfe (Granada). En este caso, pudimos recibir una respuesta colaboradora que concluyó con nuestras actuaciones alcanzando una solución satisfactoria.

Respecto de las quejas que afectan al funcionamiento de las entidades colaboradoras federativas, citamos dos ejemplos, como son la queja 20/5818 en la que la interesada exponía las dificultades económicas de algunos clubes de menores para cumplir con algunas las medidas de seguridad contra la pandemia.

Expresaba que los protocolos y medidas se aplicaban a los clubes federados y que esta exigencia limitaba las actividades de otros clubes más modestos. La Federación Andaluza argumentó con detalle y exactitud la necesidad de disponer estos registros y filiación de jugadores debidamente federados para acceder a los servicios y condiciones que la RFAF ofrece en el marco de estas medidas de seguridad sanitaria, por lo que entendimos que su actuación era acorde con la normativa y sin poder apreciar una actuación inadecuada.

...

1.3. Dependencia y Servicios sociales

1.3.1. Introducción

Conforman este subcapítulo aspectos íntimamente ligados a necesidades humanas en momentos delicados o vulnerables, de indudable interés por su afectación desde que comenzara la crisis sanitaria y social abierta en 2020, que intentaremos relatar de la forma más objetiva a nuestro alcance, a la luz de los testimonios de la ciudadanía y de las precisiones de las diferentes Administraciones, aunque con el tratamiento sensible que las materias en cuestión precisan.

El **Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía**, la capacidad de respuesta de sus profesionales a las necesidades ciudadanas a través de sus prestaciones y recursos, junto a las previsiones de futuro de su nivel funcional primario, los comunitarios, abren un relato cuya sustancia es el incremento de la demanda a los mismos y en el que, por ello, ponemos el acento en el valor del cometido de estos servicios, en la necesidad de su consolidación profesional estructural, en la actualización de sus instrumentos y en la importancia de su coordinación con otras Administraciones. Nos preguntamos, en todo caso, qué incidencia tendrán en sus funciones y cometidos, las reformas normativas operadas en la Ley 9/2016 y las que hayan de desarrollarse al abrigo de aquellas.

La **renta mínima de inserción social en Andalucía**, con demoras desde 2018 y nuevas dificultades de gestión, derivadas de las medidas extraordinarias adoptadas durante el primer estado de alarma, han engrosado el volumen de trabajo y de tramitación, adicionando ahora a los procedimientos antiguos, las pendencias en las revisiones de las resoluciones provisionales. Reflejamos igualmente su compleja coexistencia con la prestación estatal de garantía de ingresos, el llamado ingreso mínimo vital, desde junio de 2020, cuyos requisitos de acceso motivan que haya de entrar en juego la renta andaluza subsidiaria en bastantes más casos de los que eran previsibles.

El **Sistema de la Dependencia** y sus reiteradas demoras, las consecuencias de las mismas, la insuficiencia o inadecuación de sus recursos, las disfunciones en el pago del salario a las auxiliares del servicio de ayuda a domicilio de un municipio de Granada y, su principal deficiencia, la infrafinanciación, ocupan nuevamente un lugar principal.

Finalmente, trataremos sobre las necesidades reveladas por las **personas mayores** en el ámbito social y sobre el procedimiento de **discapacidad**.

Los duros acontecimientos vividos en el año 2020 deben ser el pilar para acometer la consolidación definitiva de un sistema de protección social consagrado legalmente, pero nunca garantizado de forma plena.

1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.3.2.1. Servicios Sociales

...

No obstante, podemos resumir la problemática manifestada en el año 2020 en cuatro afirmaciones: un **recrudecimiento 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