



4. Dependencia y servicios sociales

En este sentido, identificar esa realidad con las partes ha permitido que el objeto de la mediación termine siendo un plan o una hoja de ruta que contempla un compromiso de comunicación permanente, donde se puedan compartir la diversidad de criterios e intereses, así como los problemas y situaciones que se generan en el día a día de un centro de estas características. Es el caso, por ejemplo, de las quejas (Queja 20/119) antes referida o la (Queja 19/5068).

...

3. OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

3.3. Análisis cualitativo de las quejas

3.3.2. Personas en situación de pobreza y exclusión social

"Esta será mi primera Navidad sin nada. Mi trabajadora social me dice que en Sevilla esta todo parado y que se vayan a denunciarlo a las televisiones y a los periódicos. Ellos ya no pueden hacer nada más". Testimonio de una mujer desesperada de la barriada de Los Pajaritos en Sevilla.

Una de las situaciones más preocupantes que está dejando la pandemia de la Covid 19 es la falta de ingresos en las unidades familiares. Teniendo en cuenta los relatos que nos trasladan las personas que se dirigen a esta Institución, ya sea de forma presencial o por medios no presenciales (conversaciones telefónicas, redes sociales o correos electrónicos), **muchas unidades familiares se han quedado sin ningún tipo de ingreso y, lo que es más grave, sin ningún tipo de ayuda por parte de las Administraciones Públicas.**

El extremo impacto económico de la pandemia de coronavirus ha provocado que millones de personas en el mundo necesiten urgentemente programas de apoyo a los ingresos; del mismo modo, las personas que se enfrentan a una situación de vulnerabilidad a largo plazo necesitan también acceso a medidas de protección social previsibles que les protejan ante futuras crisis.¹

España y Andalucía disponen de una serie de mecanismos y medidas para paliar estas consecuencias, algunas adoptadas con carácter de emergencia, otras que ya estaban contempladas en nuestro ordenamiento jurídico. Sin embargo, la realidad nos está demostrando que están resultando insuficientes, tanto en términos de duración como de alcance y sobre todo por la falta de rapidez y la burocratización para poder llegar al conjunto de personas que lo necesitan.

La situación es verdaderamente preocupante en determinados barrios y sectores de la población que tras la declaración del estado de alarma y el cierre de muchas negocios y actividades, se han quedado sin ingresos o estos se han visto reducidos. Desgraciadamente, Andalucía encabeza el triste listado de los barrios más pobres de España, con Sevilla situada con los tres barrios más necesitados, seguida de Córdoba, Cádiz, Málaga.²

La precariedad laboral y social que está provocando la crisis sanitaria está alcanzando a personas y familias que nunca antes se habían visto en situación de necesidad, al mismo tiempo que se agudiza en aquellos colectivos que ya venían padeciendo esta situación. Las necesidades están aumentando y según todos los datos de que vamos disponiendo se prevé que aumente el desempleo en los próximos meses.

Resaltamos un relato que nos envía una persona, que creemos que sirve para expresar la situación por la que atraviesan muchas familias andaluzas:

Buenos días, hoy Martes, 29 de abril del 2020 escribo una carta al defensor por mi situación insostenible actualmente. Mi nombre es Vanesa : Soy una chica de 25 años, madre de 1 hija de 4 años, y futura madre de mi hijo gestante de 7 meses. Actualmente en paro sin cobrar ninguna misera ayuda del estado y de ningún otro lugar.

¹ L. Marcos Barba, H. Van Regenmortel y E. Ehmke.- Refugio en la tormenta. Necesidades globales de protección social universal en tiempos del COVID-19. Oxfam Internacional. Informe El Virus de la Desigualdad. <https://www.oxfam.org/es/informes/el-virus-de-la-desigualdad>

² https://www.diariodesevilla.es/sevilla/barrios-Sevilla-encabezan-lista-pobres-Espana_0_1468053500.html



4. Dependencia y servicios sociales

Mi pareja Alejandro de 34 años de edad está en un ERTE, estaba asegurado dos horas a la semana, y desgraciadamente la ayuda desciende a 73 euros. Pago un alquiler de 550 euros, y como comprenderás si no pagamos nos echarán del piso. No nos da ni para pagar el alquiler, ni agua, ni luz, ni gas, y muchísimo menos para comer. He llamado al 010, Cruz Roja, asuntos sociales, Cáritas entre otras asociaciones y ninguna de estas, después de 2 semanas me han ofrecido ayuda.

El trato que he tenido hasta día de hoy es de desamparo en mi situación actual ya que no me han ayudado... hasta estos momentos, ni una llamada de teléfono, ni un correo electrónico, ni comida. ¿Cómo le dice usted a tu hijo que no hay comida? ¿Que no hay leche?

¿Que tengo que hacer? Quizás la respuesta está en morirme de hambre yo y mis futuros hijos por la mala organización de asuntos sociales por no ayudar a los más desfavorecidos.

Soy solo una simple madre pidiendo ayuda para sus hijos y para nuestra familia. Solo soy una voz de cientos de familias que estarán pasando por esto desgraciadamente. Muchas gracias y un saludo.

Uno de los instrumentos para poder paliar estas situaciones en Andalucía es la Renta Mínima de Inserción Social, que contempla que en el plazo de dos meses desde que se recibe la solicitud se concedería una prestación económica a las personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad. Sin embargo comprobamos a través de las quejas que recibimos y de las respuestas de la administración que esta protección está lejos de producirse dentro de plazo.

Ante la extensión en el tiempo de la pandemia, se han intensificado las dificultades de las familias que se han quedado sin ingresos y, lo que es más grave, nuevas familias se están uniendo a ese grupo. Desde Córdoba, en el mes de noviembre nos decían: *"no cobro ni Renta Mínima de Inserción [RMISA] (...) estoy muy desesperada pues vivo con mi hija de 21 años y tengo que pagar alquiler, luz, alimentos, etc.; mi ex me pasa 150 euros al mes y es lo que puedo pagar la letra del piso"*.

En el mes de julio acudió a nuestra Oficina una mujer, que vivía sola y sin ningún tipo de ingresos, había presentado su solicitud en el mes de abril de 2019 y hasta la fecha, después de más de un año no sabía nada de ésta. Estaba desesperada porque no tenía ningún tipo de ingreso. La persona nos presentó queja para que pudiéramos interesarnos por su situación ante la Delegación competente.

El pasado mes de noviembre de 2020 recibimos el informe de la Delegación, contestando a esta queja: *"Actualmente la solicitud se encuentra pendiente de resolución conforme el orden de presentación de solicitudes y siguiéndose el procedimiento regulado en el capítulo IV del Decreto-ley 3/2017, de 19 de diciembre, por el que se regula la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía. Debido al número de solicitudes presentadas en Andalucía existe un considerable retraso en la tramitación de los expedientes relativos al acceso a la Renta Mínima de Inserción Social. En caso de que reuniera todos los requisitos necesarios y se resuelva la concesión del derecho a la percepción de la Renta Mínima de Inserción Social, ésta surtirá efectos desde el día 1 del mes siguiente a la fecha de entrada en el órgano competente para su resolución. Recomendamos a esa Defensoría que informe a la precursora de la queja para que acuda a sus servicios sociales comunitarios para que valoren su situación y la asesoren en función de su situación socioeconómica actual."*

Desde abril de 2019 a noviembre de 2020, han pasado 19 meses y todavía el expediente no se ha empezado a tramitar. (Recordamos que el plazo para dicha tramitación es de dos meses)

Ante el persistente retraso en la gestión de las citadas prestaciones, unido a la crisis que ha supuesto la Covid-19 para muchísimas familias andaluzas, desde la Institución el mismo 20 de marzo instamos a la adopción de medidas extraordinarias para paliar esta situación, mediante la apertura de la Queja de Oficio 20/1814³.

Una persona que se puso en contacto con esta Institución para relatarnos que su pareja había conocido, a través de los Servicios Sociales municipales, que dejaba de percibir la RMISA en agosto y no sabía la causa de dicha extinción. En otra consulta nos decían que venía cobrando la RMISA pero que en septiembre dejó de percibirla. Añadía que era la única cantidad que entraba en su casa, en la que viven ella y sus dos hijas;

³ <https://www.defensordelpuebloandaluz.es/sugerimos-a-la-administracion-medidas-para-la-gestion-de-la-renta-minima-desde-los-domicilios-ante>



4. Dependencia y servicios sociales

en los Servicios Sociales municipales le habían informado que podía ser porque había solicitado el Ingreso Mínimo Vital (IMV), pero tampoco sabía el estado de tramitación de esta solicitud y, mucho menos, cuándo podría cobrar si se estimaba. No entraba ningún ingreso en casa y no sabían que podían hacer.

En el mes de junio se publicó el Real Decreto-ley 20/2020, de 29 de mayo por el que se establece el Ingreso Mínimo Vital, que supuso una esperanza en resolver las situaciones de exclusión social y de riesgo de pobreza de una gran parte de la ciudadanía andaluza. Estas expectativas, a día de hoy, no se han cumplido.

A finales de diciembre según datos facilitados por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, se habían aprobado casi 160.000 solicitudes (53.523 en Andalucía) lo que benefició, según los cálculos del Ministerio, que la ayuda llegara a 462.508 españoles; de ellos, 154.477 eran andaluces, aproximadamente uno de cada tres beneficiarios pues el porcentaje de ayudas que ha llegado a Andalucía respecto al total estatal es del 33,4%.⁴

En diciembre, a través de correo electrónico una persona nos contaba: *"soy un padre de familia con 54 años en paro, he agotado todas las ayudas y me quedan pocos meses para terminar de cobrar el subsidio; el Ingreso Mínimo Vital lo presenté el 14 de julio ya va a hacer 6 meses, pasando necesidad. Tengo hijos y nieta, ¿que les voy a dar de comer?. Todos estamos parados menos mi mujer que gana 120 euros. Deme trabajo o alguna razón para vivir por que no podemos con esta situación"*.

Uno de los efectos que está generando el IMV en las personas que solicitan las prestaciones es la incertidumbre y falta de concordancia con las prestaciones de Renta Mínima de Inserción: Diferentes valoraciones de ingresos a tener en cuenta, periodos a tener en cuenta para el cálculo de la prestación, coordinación de las diferentes administraciones implicadas, etc.

En todos estos casos se añade otro obstáculo: **la dificultad de contactar con los Servicios Sociales municipales o con las delegaciones territoriales de la Junta de Andalucía que tramitan estas ayudas o con los propios Centros de Atención e Información de la Seguridad Social**. Eso impide, a todas estas personas, conocer en qué situación concreta se encuentran sus expedientes o, al menos, conocer una información tan simple como es la causa del corte de las ayudas.

3.3.8. Dependencia y Personas Mayores

La situación de la Dependencia sigue siendo desesperada para las familias que continúan sin que se valore a su familiar o sin recibir la prestación que por derecho les corresponde. Se trata de familiares con padres o madres de 80 ó 90 años que saben que sus padres o abuelos fallecerán antes de que les den el recurso solicitado.

La mayoría de las consultas se refieren a retrasos en la valoración de las solicitudes de dependencia. Así, por ejemplo, en la consulta 20/10436 nos llamó la hija de una persona calificada como grado 3 de Dependencia. Llevaba meses esperando que visitaran a su padre de forma personal para valorar sus necesidades a efectos de adjudicarle la prestación correspondiente. Su madre falleció en marzo de 2020 y, desde entonces, ella vive con su padre pues no puede dejarlo solo debido a su situación personal. La hija vivía en Gines (Sevilla) y su padre en Sevilla, por lo que estaba fuera de su domicilio desde hacía meses. Todos los intentos que había realizado para contactar con los servicios sociales y que visitaran a su padre habían resultado infructuosos.

Otra cuestión que este año ha sido muy recurrente es la de las personas con discapacidad que no pueden asistir a los centros y son los familiares los que deben hacerse cargo de su situación. En la consulta 20/12759 en la que la madre de un menor nos explicaba que cuando su hijo accedió al centro al que iba antes de la pandemia ella renunció a la prestación económica por familiar a cargo, pero cuando su hijo dejó de ir y tuvo que confinarse en casa, solicitaba volver a recibir aquella asignación.

También ha sido importante el número de consultas sobre el retraso en las citas para atender el grado de discapacidad de los Centros de Valoración y Orientación (CVO). Ello ha tenido una importante afección en los casos de quienes han acudido a esos centros solicitando la certificación de aptitud, para acceder

⁴ <https://www.europapress.es/andalucia/noticia-gobierno-reconoce-ingreso-minimo-53523-hogares-andaluces-154477-beneficiarios-335-total-20201217121210.html>