



2. Área de Mediación

2.2. Análisis de las quejas gestionadas a través de la mediación

2.2.1. Análisis cuantitativo

2.2.1.1. Análisis cuantitativo de los expedientes de quejas de mediación

...

- Por último, resaltar la queja que planteaba cuestiones de accesibilidad, en concreto por la disconformidad de una asociación de personas con movilidad reducida ante la aplicación del plan de contingencia por la COVID19, que provocó la retirada de las plataformas de acceso a la playa por no reunir condiciones de seguridad ([Queja 20/4951](#)).

...

Respecto de las quejas individuales, se mantiene el criterio que lleva rigiendo desde 2016, por el que solo se propone mediación cuando el asunto podría afectar a intereses generales, aunque el expediente lo promueva una persona a título individual.

En 2020, por las especiales circunstancias creadas por la COVID-19, se han tramitado algunas quejas individuales que exigían una intervención urgente y flexible, que ha requerido **un procedimiento más flexible**. Entre ellas, citaríamos las cuestiones relativas a la comunicación con determinados servicios públicos, destacando la queja iniciada por personas con discapacidad auditiva, que trasladaban sus problemas de comunicación con los servicios de atención primaria de salud pública en la queja 20/5997. En sentido similar se gestionó una queja sobre la falta de información de los horarios de uso de los centros Guadalinfo en algunas localidades (queja 20/7175).

3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

3.3. Análisis cualitativo de las quejas

3.3.8. Dependencia y Personas Mayores

...

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 afeción en los casos de quienes han acudido a esos centros solicitando la certificación de aptitud, para acceder a plazas de empleo público (consultas 20/14960, 20/15375, 15395 y 15996) o para certificar ese grado de discapacidad a personas que perciben una pensión por invalidez de la Seguridad Social (consultas 20/15324 y 20/16125).

También han tenido importancia las consultas que hemos atendido sobre empleo público y discapacidad. Así, en la consulta 20/15923 se relataba que una persona, desempleada y con una discapacidad del 37%, presentó solicitud para pruebas selectivas del grupo C1 en el Ayuntamiento de Antequera (Málaga). Creyó que no debía abonar tasas por tener una discapacidad, pero se había encontrado que al publicarse la lista de personas admitidas y excluidas, había aparecido como excluido por impago de la tasa. Recordamos que esta Institución formuló en su día en la [queja 09/9199](#) resolución para que se eximiera del pago de derechos de examen por participar en pruebas selectivas de acceso a la función pública autonómica y local (funcionarios y personal laboral) a los colectivos de desempleados, familias numerosas y personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33 %.



5. Discapacidad

En la consulta 20/10667 nos trasladaban que el Ayuntamiento de Jerez de la Frontera (Cádiz) había convocado concurso oposición para la contratación de cuatro personas destinadas a puestos de asistentes sociales pero en la convocatoria no figuraba reserva para personas con discapacidad.

Por último, en la consulta 20/14325 acudió a la institución una profesora de educación especial con una discapacidad del 85% para relatarnos que su destino definitivo se encontraba en un centro escolar de Mairena del Alcor, aunque residía en El Viso del Alcor, ambos en la provincia de Sevilla. Hasta el curso escolar 2019/2020 había venido disfrutando de comisiones de servicio y prestaba sus servicios en centros escolares de su municipio de residencia, pero en este curso 2020/2021, al no haber vacante, tuvo que incorporarse a su puesto de trabajo definitivo.

Dada su discapacidad, tenía asignada, por las prestaciones de la Ley de Dependencia, una persona que le ayudaba en su vida diaria y asistía con ella a su centro de trabajo, pero este curso, esta persona que le ayudaba no podía hacerlo por tratarse de otro término municipal.

Solicitó, en agosto de 2020, a la Delegación Territorial de Educación de Sevilla que se realizara la adaptación de su puesto de trabajo a su discapacidad, pero desde entonces ni había recibido respuesta si se había producido tal adaptación, por lo que no podía realizar su trabajo de forma adecuada.

Otro asunto de especial relevancia es la movilidad de las personas con discapacidad y, sobre todo, el estado de las vías urbanas en su deambular. En la consulta 20/13024 la madre de dos menores con discapacidad, nos relató telefónicamente que llevaba denunciando varios años la situación en la que se encuentra la calle en la que reside ya que no pueden deambular adecuadamente por la calle. En fechas recientes una de sus hijas se ha caído y tiene miedo a salir a la calle. Además, por la misma circulan vehículos a grandes velocidades, lo que había provocado la muerte de un perro. Había denunciado los hechos en el ayuntamiento al menos dos años antes y continuaba igual.