



7. Empleo público, Trabajo y Seguridad Social

coordinadamente con ellos, llegándose incluso a constituir un grupo de trabajo bajo la forma de una mesa técnica de simplificación administrativa.

Hemos dado traslado de la respuesta de la Consejería a los promotores de la queja en trámite de alegaciones, sin que hayamos recibido ninguna a fecha de cierre del presente Informe Anual, por lo que el expediente permanece abierto.

También en el ámbito del desarrollo rural hemos querido incluir el expediente de queja 20/3596, aunque igualmente podría haber sido referido en el apartado de aguas. En este expediente se trató la queja recibida de una plataforma ciudadana, contraria a la autorización concedida para la **instalación de una planta embotelladora de agua** en la entrada a la localidad malagueña de Villanueva del Rosario, en la zona conocida como Sierra de Camarolos.

En este sentido, nos decían que, tras varias indagaciones vecinales sobre la naturaleza de las obras que los vecinos pudieron ver durante varios días en la zona, *"nos enteramos que se trataba de la construcción de una embotelladora de agua que pretende extraer 18 litros por segundo, lo que equivaldría a más de una piscina olímpica diaria, de la masa de agua que afecta a unas poblaciones en las que todos los veranos sufrimos cortes en el suministro y grandes restricciones. Quizás cuando tengamos estos cortes de agua tendremos que ir a comprar agua a la embotelladora, esa misma agua que ahora es un bien de todos"*.

Hay que decir que en esta zona y en su entorno se han venido sufriendo, por distintos motivos, cortes de agua periódicos que han afectado sobremanera a la población, al dificultar su vida cotidiana y condicionar sus actividades económicas, de ahí que este elemento, el agua, sea considerado como un **factor estructural a efectos del desarrollo rural**.

De hecho, entre los objetivos de la plataforma que nos planteaba la queja estaba *"Dar visibilidad a esta problemática que le afecta a los vecinos; paralizar las obras de la embotelladora; cerrar los dos pozos y detener la extracción del agua que podría alterar los acuíferos; velar por los intereses generales de las poblaciones afectadas; recuperar el entorno previo a la extracción y explotación del sondeo "Fuente del Enebro"; conservar el entorno natural y fomentar su uso compatible con la fauna y la flora autóctona y pedir transparencia y control sobre esta y futuras actuaciones dentro del entorno natural"*.

Ello provocó movilizaciones vecinales y la queja en esta Institución, si bien, una vez analizado el asunto y decidida la admisión a trámite, pudimos conocer por noticias publicadas en los medios de comunicación, que la empresa promotora de esta instalación había renunciado al proyecto ante las movilizaciones ciudadanas acontecidas, por lo que finalmente no fue preciso llevar a cabo actuación alguna.

3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

3.3. Análisis cualitativo de las quejas

3.3.10. Seguridad Social

Al igual que ocurre con la materia de extranjería, los temas que nos llegan de Seguridad Social se dirigen contra actos emanados del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) o de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), organismos dependientes de la Administración General del Estado y, por lo tanto, excluidas de la función supervisora del Defensor del Pueblo Andaluz.

Sin embargo, al igual que ha pasado en otras materias, este año los servicios de Seguridad Social han estado colapsados por el cierre de la atención presencial en un primer lugar y después por la necesidad de acceso a través de cita previa y la consiguiente reducción de personas que podían acudir a dichas citas por las restricciones de aforo, además de por la puesta en marcha a partir del segundo semestre de la nueva prestación de Ingreso Mínimo Vital gestionada por el INSS.

Desde la Oficina de Información y atención del Defensor del Pueblo Andaluz hemos intentado, con los medios de que disponemos, servir y atender a la ciudadanía ante esta imposibilidad de contactar con la



7. Empleo público, Trabajo y Seguridad Social

Administración o ante el desconocimiento de muchas personas de cómo poder presentar solicitudes o reclamaciones a través de otros procedimientos que no sean los presenciales; escuchando, ayudando y acompañando a las personas en la carrera de obstáculos ocasionada este año al no poder comunicarse con las oficinas públicas.

Cuando nos ha sido posible, hemos intervenido directamente con la Administración competente para resolver los problemas que se nos planteaban, rectificando su resolución inicial, o colaborando en una rápida respuesta al problema planteado; o incluso ayudando a los ciudadanos a presentar sus escritos o conseguir una cita presencial.

Este año han sido 464 consultas las que hemos atendido sobre estas materias, aumentando un 10% con respecto al año anterior.

Las consultas fundamentales en materia de Pensiones Contributivas han tenido que ver con los requisitos para su cobro, y en concreto con los años de cotización necesarios y con la forma de hacer su cómputo para el reconocimiento de la pensión. También sobre los requisitos para poder cobrar pensión cuando se ha trabajado en el extranjero y las reglas de su cálculo y posibilidad de cobrar ambas prestaciones; así como los cálculos de pensiones por el complemento de maternidad y la compatibilidad de pensión y trabajo.

Una persona acudía desesperada a la Institución pues había cumplido ya 65 años y tenía una larga carrera de cotización, pero los últimos años había estado cotizando al régimen autónomo y con las crisis debía 20.000 €, cantidad que no podía afrontar actualmente. Había recibido la resolución, que le denegaba la prestación, a no ser que se pusiera al corriente en el pago, cuestión imposible. Una vez estudiada su situación comprobamos que, aunque era cierta esa deuda el interesado tenía más de 15 años en el régimen general de la seguridad social y más de dos en los últimos quince por lo que entendíamos que podía utilizar sólo esas cuotas y generar derecho a la pensión, aunque fuese una pensión mínima. Así lo hicimos y le ayudamos a redactar un escrito a la Dirección Provincial del INSS que procedió a reconocer la pensión, sin hacer uso de las cotizaciones del régimen autónomo.

Hemos ayudado a personas a las que se les había denegado la pensión de incapacidad permanente por falta de grado, a que se estudiara de nuevo su derecho sin necesidad de acudir a la jurisdicción social. También hemos informado sobre la posibilidad de revisión de grado por agravamiento o la posibilidad de compatibilizar su pensión de incapacidad con un trabajo.

Igualmente hemos atendido a personas que se encontraban en situación de incapacidad temporal y tenían que presentar la solicitud de prestación para poder percibir el subsidio y no sabían como presentarla ya que las oficinas estaban cerradas y no había cita previa, careciendo de certificado digital ni clave para poder presentarla. Explicamos la posibilidad que habían contemplado las entidades gestoras para presentar escritos o solicitudes sin este certificado y ayudamos a los interesados en su presentación.

Este año, **la mayoría de las consultas en materia de Seguridad Social han estado centradas en la nueva prestación no contributiva del Ingreso Mínimo Vital (IMV)** aprobada en junio de 2020. Los motivos principales por los que se han dirigido a esta Institución han sido los atrasos en su aprobación o la disconformidad con la cuantía aprobada (le habían aprobado una cantidad de 140 euros mensuales). También han sido importantes las consultas sobre su duración y sobre si es necesario solicitar la renovación anual (consultas 20/16052 y 20/16053). Igualmente nos han llegado consultas por no saber conocer las causas de las denegaciones.

Uno de los principales cauces de consultas sobre esta cuestión han sido las redes sociales, en las que incluimos el foro abierto por esta Institución en su página web. Por ejemplo, han sido varias las consultas que nos han reclamado que no pueden demostrar su empadronamiento al vivir en habitaciones subalquiladas, o personas que debido a la situación de crisis han tenido que irse a vivir con sus padres y por este motivo les ha sido denegada la prestación.

A la hora de redactar este informe se acaba de aprobar el Real Decreto-ley 3/2021, de 2 de febrero, por el que se adoptan medidas para la reducción de la brecha de género y otras materias en los ámbitos de



7. Empleo público, Trabajo y Seguridad Social

la Seguridad Social y económico¹. Veremos si esta reforma parcial es suficiente para llegar a los hogares necesitados de esta prestación, que el propio Gobierno contabilizó en torno a los 800.000. De todas maneras se hace necesario agilizar el proceso de reconocimiento y flexibilizar los requisitos para que ésta sea efectiva. Así como la necesaria coordinación con las comunidades autónomas y las prestaciones de rentas mínimas que se gestionan en Andalucía.

Numerosas han sido las consultas en las que se denunciaba la falta de atención en las oficinas del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), tal y como nos indicaron en las consultas 20/10479, 20/10575, 20/11560, 20/12239, 20/12440, 20/12441 y 20/12263, en la que nos contaban la imposibilidad de contactar con las oficinas y saber la situación de sus prestaciones de desempleo. Como en otras materias hemos intentado explicar la manera de ponerse en contacto con las Entidades a través de diferentes medios habilitados, ayudando muchas veces a las personas a conseguir las citas o explicando la manera de conseguir información sin el certificado digital.

Siguen llegando quejas y consultas por la situación en la que se encuentra la gestión de las prestaciones no contributivas de jubilación e invalidez con retrasos de casi un año en algunas provincias como Sevilla y Málaga y la imposibilidad de conseguir información por la situación concreta de dichos expedientes. Nos brindamos a que nos hagan llegar un escrito y les informamos de las actuaciones que estamos llevando a cabo para reclamar que se adopten medidas para evitar los retrasos en la tramitación de estas prestaciones².

4. Quejas no admitidas y sus causas

4.2. De las quejas remitidas a otras instituciones

...

Del análisis por materias cabe destacar que más de un tercio del total de quejas remitidas a otras instituciones en el presente ejercicio se refería a cuestiones de Seguridad Social y Trabajo (232 quejas remitidas entre ambas materias). Estas materias suelen concentrar un número significativo de remisiones año tras año pero en 2020 se han multiplicado, hasta superar el doble del año anterior.

El considerable incremento de remisiones en materia Seguridad Social y Trabajo se debe principalmente a la gran cantidad de quejas presentadas en relación con la tramitación y abono del Ingreso Mínimo Vital y de la prestación de desempleo por reducción o suspensión temporal de empleo a causa de la COVID-19.

...

4.3. De las quejas rechazadas y sus causas

...

- **No irregularidad:** En este supuesto se incluyen aquellas quejas en las que, tras un análisis preliminar de admisibilidad, no pueden apreciarse indicios de lesión o puesta en peligro de los derechos y libertades de las personas como consecuencia del funcionamiento de las Administraciones Públicas u otras entidades sujetas a la potestad de control del Defensor del Pueblo Andaluz.

La mayoría de quejas rechazadas en 2020 -casi la mitad del total- lo ha sido por este motivo (931 quejas), con especial incidencia en las materias de Empleo Público (179 quejas), Educación (134 quejas) y Menores (102 quejas).

...

¹ <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2021-1529>

² <https://www.defensordelpuebloandaluz.es/investigamos-la-demora-en-la-resolucion-de-pensiones-no-contributivas-en-las-provincias-de-sevilla-y>