

1.1. Atención e Información a la Ciudadanía



1.1. Atención e Información a la Ciudadanía

1.1.1. Introducción	47
1.1.2. Análisis de las consultas presentadas	48
1.1.2.1. "Quiero que me atiendan.": La atención a la ciudadanía por parte de las Administraciones públicas	50
1.1.3. Visitas a las Comarcas	54

1.1.1. Introducción

«La erradicación de la pobreza no es un gesto de caridad. Es un acto de justicia. Es la protección de un derecho humano fundamental, el derecho a la dignidad y a una vida decente. Mientras persista la pobreza, no habrá verdadera libertad». Nelson Mandela (Johannesburgo, 2 de julio de 2005).

Ya son casi dos años los que llevamos sufriendo las consecuencias que la pandemia, provocada por la aparición de la COVID-19, ha supuesto para la economía, la salud y en general para todas las condiciones de vida de nuestra población. Esta crisis sanitaria, económica y social ha tenido efectos sobre el conjunto de la sociedad.

En España, los efectos de la pandemia han llovido sobre mojado. Las políticas de austeridad implementadas durante la anterior crisis supusieron un descenso continuado del gasto público total.

A partir de la Gran Recesión de 2008, se han producido una larga serie de regresiones de derechos a través de múltiples recortes en las partidas presupuestarias destinadas a políticas sociales.

Los años de dinamismo económico previo a la COVID-19 no se tradujeron en una recuperación de estos recursos.

El resultado es una sociedad más desigual en la que el grupo que más crece es el de las personas desfavorecidas. Un colectivo al que le cuesta cada vez más participar de la sociedad por sus dificultades para acceder a un empleo, al consumo, a una vivienda digna o a cuidar de su salud.

La defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía supone una obligación inaplazable. Este año hemos atendido cerca de 15.000 consultas de personas que se han dirigido a nuestra Institución solicitando información y ayuda para resolver sus problemas con las distintas administraciones públicas. Como en años anteriores las materias que tienen que ver con las prestaciones y ayudas sociales son las que más han necesitado de nuestro asesoramiento.

A menudo, la persona necesitada de nuestra actuación como Defensor del Pueblo andaluz y Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía requiere de una respuesta inmediata y, como órgano encargado de garantizar sus derechos y libertades, nos vemos instados a proporcionar un servicio no solo riguroso con la ley, comprensible y cercano, sino también urgente.

Esta preocupación por lo que ocurre en el presente, en el día a día, y por dar una respuesta o una orientación inmediata a las llamadas que nos realiza la ciudadanía es la razón de ser de la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía del Defensor del Pueblo andaluz. Nuestro objetivo es atender al público, teniendo en cuenta que **atender es escuchar, comprender, empatizar, mediar... Y sobre todo intentar resolver sus problemas.**

Son numerosas las consultas y quejas de personas desesperadas ante las dificultades que encontraban para realizar gestiones y trámites con las administraciones públicas utilizando las vías telemáticas habilitadas por las mismas. Procedimientos mal diseñados y nada amigables en su utilización; peticiones de datos que ya obraban en poder de la Administración y resultaban de difícil o imposible aportación para la persona solicitante; instrucciones redactadas con un lenguaje burocratizado, difícil de entender para la ciudadanía media y mucho más para las personas vulnerables a las que iban dirigidas.

Han sido numerosos los servicios de información y atención ciudadana de las administraciones públicas en Andalucía que han funcionado de forma deficiente y no han aportado a la ciudadanía esa ayuda que precisaba para solventar las dificultades de una administración electrónica compleja.

La desesperación y la indignación ciudadana ante unos teléfonos de información que nadie contestaba o no dejaban de comunicar han sido un auténtico clamor durante todo el periodo de estado de alarma y que ha continuado una vez acabado y donde las administraciones han seguido cerrando sus puertas a cal y canto.

La Atención a la ciudadanía se configura como el conjunto de medios que el ámbito público pone a disposición de la ciudadanía con el fin de facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes y el acceso a los servicios públicos.

Prestar un servicio de calidad requiere, ante todo, del compromiso de las personas que desempeñan las tareas de gestión pública y que verdaderamente se reconozca de forma racional y cercana que quienes precisan de sus servicios merecen una mayor dedicación y esmero en su atención.

La falta de personal necesario, el recurso del silencio administrativo, los procedimientos lentos y farragosos, la desinformación sobre los expedientes... llegan a provocar el desaliento en la ciudadanía y la impresión de que la Administración no funciona bien.

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz hacemos una apuesta decidida por que los servicios públicos de información proporcionen siempre y en todo momento proximidad, asistencia personal y asesoramiento, empatía y acompañamiento a quienes sufren desigualdades (también de brecha tecnológica).

Los avances tecnológicos no deben impedir que siga existiendo una atención personalizada, cercana y de calidad.

La brecha digital, por mucho que se ignore (también por la Administración), sigue siendo algo real y doloroso. Y no se sabe a ciencia cierta cuántas personas se han quedado fuera de esos circuitos de ayudas al no poder informarse o tramitar los procedimientos por cauces telemáticos. Hay que garantizar la atención presencial cuando los ciudadanos lo requieran, a fin de asegurar una adecuada accesibilidad.

1.1.2. Análisis de las consultas presentadas

En el año 2021 hemos atendido un total de 14.924 consultas, habiéndose producido un descenso del 11,31% con respecto al año anterior que experimentó una subida espectacular como consecuencia de la pandemia y el cierre de las oficinas de muchas Administraciones Públicas.

Año	Consultas
2012	8365
2013	8691
2014	9185
2015	9343
2016	10811
2017	10378
2018	13117
2019	13470
2020	16828
2021	14924

Con respecto a la distribución por materias: servicios y prestaciones sociales; Vivienda; Infancia y Adolescencia; Salud y Seguridad Social constituyen el grueso de temas que más preocupan a la ciudadanía que se ha dirigido a nosotros. Y sobre todo una queja constante ante la falta de una Administración que les escuche y atienda.

Nuevamente la necesidad de vivienda es una de las problemáticas que más nos han planteado los ciudadanos ante nuestra Oficina a lo largo de este año, con 1.296 consultas.

La mayoría de las personas solicitan nuestra intervención porque no pueden acceder a una vivienda por sus propios medios, o bien ante la pérdida de la misma por procedimientos judiciales de desahucio o por irregularidades en la tramitación de las ayudas públicas o falta de resolución de las ayudas de alquiler.

También se ha producido un gran incremento de las llamadas relacionadas con temas de salud (1.014 consultas) y la imposibilidad de ser atendidos por los servicios de atención primaria, sin citas disponibles durante mucho tiempo, con los servicios de atención presencial cerrados que, cuando se han abierto, carecían de la posibilidad de coger cita en los siguientes 15 días. Una persona, se lamentaba en una consulta: *"Estamos siendo condenados por una seguridad social que ha dejado de ser segura"*.

Igualmente, la ciudadanía se quejaban de la imposibilidad de realizarse la prueba de COVID-19 a tiempo y cuando lo consiguen, tardan más de 4 días en facilitar los resultados.



También ha tenido mucha incidencia este año un tema de especial preocupación para esta Institución, una asignatura pendiente de resolver: la salud mental. Podríamos relatar un número muy considerable de historias que nos llegan, muy similares unas a otras por la impotencia que ponen de manifiesto las familias, ante la falta de respuesta a situaciones extremas.

En el mes de mayo atendimos a un ciudadano, de 70 años de edad, que lloraba desconsolado porque su hijo de 50 años, adicto y con problemas de salud mental, le había intentado pegar el día anterior. Buscaba un recurso residencial para este y dentro de su desesperación nos decía entre llantos: *"No puedo seguir viviendo y la única opción que me queda es irme de la casa o matarlo. No puedo seguir viviendo"*.

De igual modo recogíamos el relato de una madre desesperada por los problemas de su hijo, enfermo de salud mental, sin medicar. Manifestaba que tenía un hijo de 20 años que sufría esquizofrenia. Estaba en tratamiento psiquiátrico en el hospital, donde había sido ingresado de urgencias en muchas ocasiones. A pesar de haber estado ingresado unos meses en una comunidad terapéutica, llevaba tres semanas fuera de esta por haberla abandonado. También había dejado la medicación. Ella llamaba a la policía y lo llevaba al hospital donde le daban la opción de un ingreso voluntario, al que él se negaba, recibiendo por ello el alta. Estaba desesperada, acudía a nosotros por recomendación de la trabajadora social de salud mental. Hacía dos meses que había solicitado la valoración de la dependencia de su hijo y seguían sin responderle. *"¿Mientras que hago yo?"*

“Nuestro objetivo es atender al público, teniendo en cuenta que atender es escuchar, comprender, empatizar, mediar... Y sobre todo intentar resolver sus problemas”

Y sobre todo más de 2.000 consultas por la situación de las prestaciones sociales más necesarias para la población, lo que demuestra la necesidad de agilizar y mejorar los instrumentos y medidas de protección social.

Administración de Justicia	563	3,77
Agricultura, Ganadería y Pesca	21	0,14
Administraciones Tributarias	284	1,90
Cultura y Deportes	96	0,64
Consumo	697	4,67
Dependencia	501	3,36
Educación	676	4,53
Extranjería	331	2,22
Igualdad de Género	74	0,50
Información y Atención al Ciudadano	2.291	15,35
Medio Ambiente	505	3,38
Infancia y Adolescencia	1.002	6,71
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	334	2,24
Obras Públicas y Expropiaciones	81	0,54
Políticas Activas de Empleo	67	0,45
Seguridad Ciudadana y Política Interior	252	1,69
Personal del Sector Público	671	4,50
Prisiones	112	0,75
Salud	1.014	6,79
Seguridad Social	841	5,64
Servicios Sociales	2.328	15,60
Tic y Medios de Comunicación	26	0,17
Trabajo	178	1,19
Movilidad	221	1,48
Urbanismo	456	3,06
Vivienda	1.296	8,68
Pendiente de Determinar	6	0,04
TOTAL	14.924	100,00

1.1.2.1. "Quiero que me atiendan.": La atención a la ciudadanía por parte de las Administraciones públicas

Si un aspecto destaca en general de los problemas que nos trasladan las personas es la falta de atención tanto presencial como telefónica y las dificultades para contactar y relacionarse con la Administración.

Lo que esta Institución ha detectado es que muchas personas que se dirigen a la misma lo que demandan es una información básica que no reciben de las administraciones públicas afectadas.

Así, por ejemplo, un importante grupo de consultas sobre la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía (RMISA) lo que intentan es conocer si les ha sido aprobada su solicitud; por cual fecha se está abonando la prestación por las Delegaciones Territoriales de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación; cuándo ingresan el primer mes una vez que las citadas Delegaciones Territoriales han aprobado la ayuda, o algo tan simple como qué significa que el expediente de solicitud aparezca, en la carpeta ciudadana, en una determinada fase.

Esas preguntas o consultas que antes contestaba el personal de las Delegaciones Territoriales mediante llamadas telefónicas ahora se hace imposible responder a la ciudadanía, ante la saturación de las líneas telefónicas de información de la Junta de Andalucía. Por ejemplo, la Junta de Andalucía anunció la creación

de una cuenta de correo electrónico para que la ciudadanía planteara cuestiones sobre la RMISA. Pues bien, poco después de ello, en nuestras Redes Sociales, se citaba que no se contestaban los mensajes que enviaban las personas debido a la protección de datos.

Con la llegada de la pandemia, la atención personalizada en las oficinas de atención a la ciudadanía únicamente se podía obtener a través de las citas previas obligatorias, en el caso de haberlas. A día de hoy continúa igual.

En la mayoría de los casos resulta imposible obtener cita en tiempo razonable por lo que se ha convertido en una tarea que bordea lo imposible e invita, cuando no obliga, a utilizar los servicios ofertados desde la llamada "Administración Electrónica".



“La Administración Electrónica no está al alcance de todos y supone una barrera infranqueable para muchos ciudadanos”

"Están abiertas las discotecas, los bares, los supermercados, hasta los campos de fútbol. ¿cómo es posible que los médicos o las oficinas de atención al público continúen cerradas." Esto nos transmitía una ciudadana desesperada por no poder presentar su solicitud de Ingreso mínimo vital en ninguna

oficina de la Seguridad Social, ya que no le daban cita y desde la puerta le derivaban a presentarlo a través de la página web.

Aunque, como enunciado, parecería un avance en la línea de la modernización, está demostrado que amplios sectores de la sociedad tienen enormes dificultades para gestionar sus derechos ante las Administraciones Públicas, como por ejemplo: presentar una solicitud de jubilación, una solicitud de ingreso mínimo vital, de Renta Mínima o una ayuda para la vivienda.

La Administración Electrónica no está al alcance de todos y supone una barrera infranqueable para muchos ciudadanos. Se exigen unos medios y conocimientos que no todos poseen. Además las aplicaciones que se ponen a disposición de las personas son engorrosas y poco intuitivas. Todo ello sin olvidar que en muchas poblaciones de Andalucía la ciudadanía carece de servicios de internet de calidad.

Otra persona nos denunciaba que *"si intentas acudir sin cita a una oficina pública, el personal del servicio de seguridad (en general, externalizado) impide la entrada y pide la justificación de la cita"*. *"He realizado más de diez llamadas y peticiones por escrito para poder acudir presencialmente a la Oficina de la Tesorería General de la Seguridad Social. La entrada a la oficina pública se hace imposible, por mucho que puedas explicar que llevas un mes intentando obtenerla; que el sistema, cuando responde, ofrece el mensaje: "no hay cita en estos momentos"; que el teléfono para coger la cita nadie lo descuelga o que la página web (cuando existe) está colapsada; y así un día tras otro sin poder realizar las gestiones"*.

Insisten en que *"si intentas pasar para hablar con el personal de la oficina pública siempre hay un guardia de seguridad privada, que te lo impide de manera taxativa, seguramente siguiendo órdenes del personal de dentro que se encuentra resguardado y con los ojos y oídos cerrados ante el llanto y la desesperación del ciudadano cada vez más indignado, que no entiende para qué sirve el servicio público"*.

"He acudido a la Oficina, me ha atendido el guardia de seguridad que me ha explicado como tengo que hacer las gestiones a través del certificado digital, he insistido y al final ha salido un funcionario que me ha hablado a un metro de distancia a gritos diciendo que no me van a atender y que lo presente todo a través de correos o de la aplicación"

Los teléfonos no funcionan o no están disponibles. Nos denuncian que los teléfonos que se publican en la página web no sirven para nada o no están actualizados :

“Hemos encontrado un elemento común y es que la Administración ha dejado de prestar servicios presenciales”

"Buenas tardes: Soy Francisco , domiciliado en Granada,- Durante todo el día, desde Granada, intento contactar telefónicamente con asuntos sociales.- El resultado es que el teléfono "tiene llamadas restringidas". " he intentado contactar con los teléfonos publicados en la página web y al llamar salta una respuesta automatizada de una serie de números y la locución de "está lleno".

"He intentado contactar con el Ayuntamiento, he realizado hasta 7 llamadas, en el número



publicado: las 7 llamadas han concluido con la caducidad al número de tonos que tengan establecidos. Desgraciadamente estaba llamando para un "Asunto Social". Me encuentro desamparado, no sé como resolver el problema."

Desde las consultas nos trasladan situaciones de personas que se han llevado más de tres horas intentando hablar por teléfono, cinco días buscando citas para poder ser atendido aunque sea por vía telefónica y que sin embargo no pueden "contar sus problemas a nadie" o no pueden saber como va su expediente, ya que además la información que le proporcionan las aplicaciones, cuando pueden, no dicen nada.

Si quieren contactar telefónicamente también será misión imposible, comunicando, comunicando, comunicando...

La pandemia ha influido en esta situación, pero veníamos de más de 10 años de disminución paulatina y constante de empleados públicos que ha obligado a cerrar muchas oficinas.

Parece que toda esta situación se quiere arreglar con el protagonismo de la Administración Digital. Durante este año hemos venido recibiendo muchas consultas que afectaban a los diferentes sistemas públicos: salud,

seguridad, educación, vivienda, prestaciones sociales, etc. En todas ellas hemos encontrado un elemento común y es que la Administración ha dejado de prestar servicios presenciales.

La crisis de la COVID-19 ha puesto de relieve, sin duda, el protagonismo de los medios telemáticos y su importancia en un contexto de confinamiento generalizado, pero también ha resaltado las disfunciones que han aquejado a las Administraciones Públicas. Todo ello ha llegado a provocar, incluso en algunos servicios públicos básicos o imprescindibles como son aquellos que tramitan las prestaciones de Seguridad Social, las prestaciones y subsidios de desempleo, las rentas mínimas o las autorizaciones de trabajo y residencia de las personas extranjeras, incluso las consultas médicas; que haya sido imposible contactar presencialmente con dichas Administraciones.

Durante la pandemia y el periodo posterior que estamos viviendo, numerosas Administraciones públicas y entidades privadas se han subido a la ola de la digitalización considerando la vía digital como el único canal abierto para comunicaciones desde y hacia ellas (educación, tramitación de gestiones, entrevistas, consultas, etc.).

Las políticas públicas deberán garantizar la universalización de estos bienes comunes en el futuro, también en términos de derechos, tanto para las personas como para los territorios. Y deberán poner los medios necesarios para que todas las personas puedan superar la brecha digital que ahora les afecta¹.

Al mismo tiempo el acceso a los derechos requiere a día de hoy la necesidad de garantizar el ejercicio de la ciudadanía de manera presencial. La accesibilidad de la Administración debe estar garantizada también por medios presenciales.

No debemos olvidar que, según la vigente Ley de Procedimiento Administrativo Común, las personas físicas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración pueden ejercer su derecho de opción a presentar presencialmente o mediante papel. **¿Quién garantiza este derecho?**

La transformación digital de la Administración Pública no es solo para ganar eficacia interna sino para mejorar sobre todo la posición de la ciudadanía frente a aquella, y por consiguiente, para prestar mejores servicios públicos a quien es su destinatario natural: la ciudadanía; esto es, para hacer la vida más fácil, agradable y sencilla, así como para generar menos costes y garantizar mejor los derechos de la ciudadanía.²

Para ello es necesario que se cumplan una serie de obligaciones por parte de las Administraciones Públicas:

1. - **Es necesario que los portales web gestionados por las administraciones públicas cumplan los requisitos en materia de accesibilidad y usabilidad.** Según un estudio presentado por la Unión General de Trabajadores sólo seis de cada diez portales cumplen estos requisitos³.

2. - **Hay que garantizar el derecho a no ser digital.** A que te atienda una persona. El derecho a ser digital está en la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público que establece el derecho a relacionarse por medios digitales con la Administración.

Los ciudadanos tenemos derecho a ser digitales, pero también tenemos derecho a no serlo. Si quieren seguir relacionándose personalmente tiene que existir ese derecho y cumplirse. *"Muchas personas mayores no saben o no quieren manejar aplicaciones incomprensibles para ellos y si no se les ofrece atención presencial se les condena a la dependencia, pues necesitan a terceros para tareas en las que son autónomos. Viven*

1 Como proceso institucional, político e ideológico, la brecha digital es un problema en pleno auge de la digitalización de la Administración pública -profundamente agilizada por la COVID-19-. Durante este proceso ha habido un sobre entendimiento de que la capacidad de participar de manera digital es común a toda la población, considerando que la administración electrónica es el punto de arranque y referencia de una administración pública modernizada, excluyendo a una parte de la misma. Entre ella, se encuentran personas que hasta ahora no necesariamente ya sufrían exclusión social, como puede ser el caso de las personas de edad más avanzada. Por tanto, la digitalización de las Administraciones públicas también ha conllevado un aumento de la desigualdad en el acceso a sus derechos entre la ciudadanía que está preparada para realizar esos trámites y la que no" (Evolución de la Cohesión Social y Consecuencias de la Covid-19 en España; 2022, pág. 190)

2 Ararteko.- **Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas.** Octubre 2021.

3 UGT.- **Estudios sobre la Digitalización de las Administraciones Públicas.** Enero 2022.

en la realidad tangible, para ellos la verdadera y, sin embargo, se sienten cada vez más asediados en ese mundo que encoge y parece cada vez más marginal, frente al mundo digital que se expande"⁴.

El Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos (Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo) regula el «derecho a elegir» y su contrapartida, la obligatoriedad de los que no pueden elegir, y en este sentido se refuerza dicha obligatoriedad respecto de determinados sujetos (los que señala el art. 14.2 de la LPAC), cuyas solicitudes carecerán de validez si no se presentan por medios electrónicos.

3.- **Es necesario el uso de un lenguaje sencillo, de fácil comprensión, por parte de las diferentes administraciones públicas** -local, autonómica y estatal- a la hora de dirigirse a los ciudadanos. Muchas veces las resoluciones y las peticiones de documentación que se realizan son incomprensibles para la mayoría de las personas y sobre todo para las personas en situación de exclusión social.

4.- **Deben implantarse, a la mayor brevedad y con todas sus funciones, las oficinas de asistencia en materia de registro (OAMR)**, para entre otras funciones:

a.- **Asegurar la asistencia a los ciudadanos y usuarios en el uso de medios electrónicos** cuando estos así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas. Asimismo, si alguno de estos interesados no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello.

b.- **Disponer de un registro electrónico general**, interoperable con el resto de registros electrónicos de las Administraciones.

c) **Recibir solicitudes**, de acuerdo con el art. 66 de la Ley de procedimiento.

5.- **Se debe garantizar la interoperabilidad entre todos los sistemas de las diferentes administraciones públicas** al objeto de funcionar a tiempo real **y poder intercambiar de ese modo información y documentos**, dando pleno cumplimiento por las administraciones al artículo 28 de la LPAC de la obligación de no aportar documentos que obren en poder de las administraciones públicas.

6.- Se debe reforzar el número de personas que realizan atención ciudadana, tanto telefónica como presencialmente. Especialmente en el caso de colectivos altamente vulnerables.

7.- Debe de garantizarse la opción de presentación de documentación en los registros de las Administraciones Públicas sin necesidad de solicitar cita previa.

1.1.3. Visitas a las Comarcas

En este año 2021 y a pesar de las dificultades de movimientos y de restricciones a la movilidad, hemos continuado con las visitas a las Comarcas andaluzas.

Estas visitas se enmarcan dentro de la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021-2024 donde se establece la necesidad de incrementar la cercanía a la ciudadanía.

Este año hemos realizado 7 desplazamientos: **Comarca de Antequera en Málaga; Málaga capital**, Comarcas de la Sierra de Cádiz (**Villamartín** y **Arcos de la Frontera**), **Comarcas de Guadix** y **Baza en Granada** y Comarcas de Valle Alto y Medio del Guadalquivir (**Montoro** y **La Carlota**).

Desde que iniciamos el programa de visitas a las Comarcas hemos realizado ya un total de 35 visitas.

Para ello trabajamos en tres líneas diferentes pero interconectadas:

A.- Mejora de la relación con la ciudadanía. Dentro de este eje, se intenta estrechar la colaboración con el movimiento asociativo. Para ello intentamos conectar con asociaciones que tengan como finalidad la

⁴ Irene Lozano.- A mi madre no le gusta ir al banco. El diario.es.

defensa de los derechos de muy diversos ámbitos: salud, educación, vivienda, cultura, etc. En este año nos hemos reunido con más de 100 asociaciones de las comarcas visitadas⁵.

B.- Aumentar la presencia en el territorio. En línea con el objetivo anterior, queremos llegar de la mejor forma a toda la población, por lo que es clave aumentar la presencia de la Institución en el territorio y sobre todo en los entornos rurales, de montaña y en general en las zonas más despobladas que es donde se dan las mayores carencias de servicios públicos básicos y acceso a recursos comunitarios. Dentro de esta estrategia es importante que el Defensor del Pueblo Andaluz se haga presente y visible en todo el territorio andaluz, aumentando su capacidad y cobertura de atención de cara a desarrollar la misión encomendada.

“Es importante que el Defensor del Pueblo Andaluz se haga presente y visible en todo el territorio andaluz”



5 Ampa Santa Rafaela de Pedro Abad; Asociación de Mujeres Feministas La Segaora; Asociación Adipo; Asociación APECUDI; Asociación El Eco de Accitania; Fundación Tutelar Futuro Guadix; Asociación de Balnearios de Andalucía; Asociación Educación y Cultura; Asociación de Vecinos de Gor; Asociación Amigos del Ferrocarril; Asociación Mujeres de Zújar; Cáritas de Baza; Asociación Casco Histórico de Baza; Asociación Proyecto Sierra de Baza; Asociación APANNEDIS; Asociación Activando, Asociación Las Huertas; Asociación Española contra el Cáncer; Asociación de Comuneros de la Comunidad de Regantes Los Llanos de Villamartín; Asociación AFEMEN; Asociación Memoria Histórica Sierra de Cádiz; AFANAS; Asociación Madre Coraje de Ubrique; Asociación de Vecinos Casco Histórico de Arcos de la Frontera; Asociación de Familias con Diversidad Funcional de Colores; Asociación Valle Natural Rio Grande; Asociación ADHOC; Asociación ALCREBITE; Asociación cultural Mi mejor Baza; Asociación AGRASANA; Asociación JABALCON; Asociación Baza Histórica. ONCE Antequera; Comedor Social de Antequera; AFENES Salud Mental; Asociación Familiares Enfermos Alzheimer; AMPA CEIP Infante Don Fernando; Asociación Resurgir Antequera; Asociación Casa Menga; Centro de menores de Antequera. AMPA Covadonga; AMPA Piedra de la Torre; Asociación Bosque Urbano de Málaga; AMPA de Ronda; Plataforma Afectados por la Hipoteca; Asociación KELLYS Unión Málaga; FDAPA; CODENAF Málaga aquí estoy; AFENES Salud Mental; Asociación Pensionistas en Acción. Nada es Imposible; Málaga Inclusiva; ASPAYM; PREDIF-AS.; CIRIANA; AS. MAYORES MAR ABIERTO; PLATAF. VOLUNTARIADO DE MÁLAGA; AA.VV. Pablo Picasso; AS. SÍNDROME DE DOWN . Verdes ; CLUB AL ANDALUS; FUNDACIÓN ANNA O; ASOC. FAMILIAS NUMEROSAS; APAFIMA; KALINKA-; FUNDACIÓN PROMETEO ; AGORA CIUDADANA; AFBFAA; FED. ÁGORA; ALCER; PÓRTICO MEDIACIÓN; Asociación Piel de Mariposa; Asociación Punto Escénico; Asociación Stop Desahucios; Sociedad Española de Ornitología; Plataforma Elegimos Sanidad Pública; Fundación Héroes; Asociación Inserta Andalucía; Málaga Ilusión club Leones; ACCEM; Down Málaga; Asociación de Mayores de Málaga; Asociación REDIME; Málaga Acoge; Banco de Alimentos.

C.- Escuchar y atender los Servicios Sociales municipales y comunitarios. Para el Defensor del Pueblo Andaluz, los servicios sociales suponen la puerta de entrada de la ciudadanía al conjunto de derechos sociales y un pilar esencial para el desarrollo del estado social y democrático de derecho.

En estas visitas los equipos de intervención social nos subrayan la problemática con la que se encuentran:

- Falta de dotación de personal en los centros de servicios sociales y de tiempo suficiente para dedicarlo a la intervención social: *"A veces tengo la sensación de hacer churros, que son bonitos, aunque lo que necesitas es una hora de atención, u ocho meses, y no los tienes". "Somos la puerta de entrada pero si entra todo, se colapsa".*
- Enredo de ayudas: Nos señalan que existe mucha burocracia y una complicación espantosa en la tramitación de prestaciones. El sistema no tiene capacidad para dar respuesta a las necesidades que

“Escuchar y atender a los Servicios Sociales municipales y comunitarios”

se plantean. Son necesarias la prescripción profesional y la educación social.

- Exceso de legislación / falta de desarrollo: *"Todo lo que estamos legislando está dejando fuera a los más vulnerables dentro de los vulnerables".* Refieren dificultades administrativas en la imposibilidad de acceder al padrón; en demostrar posesión de vivienda; en trámites para el bono social eléctrico o la Renta Mínima Vital... para quienes se requiere una serie de documentos que estas personas no poseen. Habla de "epopeya" en cuanto a la cuenta bancaria única ante la negativa de los bancos.

Se legisla fuera de la vida real. Hay que diseñar los procedimientos y los recursos pensando en todas y todos. Sobre la legislación, dicen *que se les está dando muchas competencias y reconocimiento a los trabajadores sociales, pero que ese reconocimiento debería venir respaldado por personal que pueda ejecutarlo.* Están sufriendo estrés porque surgen nuevos proyectos y el personal está sobrecargado.

Se nos aporta un apunte sobre brecha digital: *"La mayoría de las personas que acuden a estos servicios son analfabetas tecnológicas, y en cambio en la mayoría de las ocasiones no les permiten presentar las solicitudes en un papel", "Los usuarios se están quedando fuera del sistema, por lo que es necesario que se promueva esa alfabetización".*

- Hacen falta planes en educación y empleo. Si no se hacen intervenciones con educación o empleo, habrá quinta y sexta generación con las mismas condiciones. *"Damos una ayuda inmediata y subsidiaria y ponemos un parche sin resolver situación".* Los jóvenes no terminan la ESO; no saben leer o escribir bien, y hay que realizar actuaciones en educación y formación profesional. **Dice que realizan las mismas actuaciones que cuando empezaron hace 38 años, "ayuditas y talleritos".** Que hay que trabajar con grupos, asociaciones, comunidad, y que el tercer sector colabora y a veces hace funciones que deberían hacer ellos, cometiendo los mismos errores que cuando ellos empezaron. *"En ningún informe salen los servicios sociales, somos los invisibles", "Necesitamos una revolución en el modelo, más educación y formación, y es buen momento después de la pandemia", "No podemos seguir haciendo las cosas de la misma manera cuando no se están consiguiendo objetivos".*



En resumen nos expresan lo que creen que es la situación de los servicios sociales: **"Las personas vienen para que le digamos que están en la exclusión, no para que los saquemos"**. Explican que *"estas personas necesitan estar en la exclusión para acceder a servicios, no para salir de la exclusión, y acceder al maná de las ayudas"*. Hablan del síndrome de pobre, del quemado, con 30 y con 26 años.

Hay una falta de intervención social. No se cumplen los plazos por parte de la administración y ven un error en que para el tipo de ayudas que se tramitan, se tenga que acudir a la ley de subvenciones que está pensada para otra cosa.

"Estamos viviendo la destrucción del sistema de servicios sociales". Se declaran cansados porque cada día sale una normativa nueva. Hablan de personas que viven en la calle y nunca van a entrar en recursos.

Afirman que se han convertido en tramitadores, no hacen intervención social. Otra compañera habla de que supone un círculo vicioso.

En cuanto al tema de vivienda, que los alquileres están por las nubes, y piden 600 euros por un cuchitril. *¿Qué familia puede entrar?*, se preguntan.

También llaman la atención sobre la intervención con los menores, que tienen que delegar. *"No tenemos tiempo para hacer estudio y valoración, no tenemos tiempo para hacer un diagnóstico"*, se quejan.

Hay que pasar del asistencialismo a la intervención social. Llevar un buen plan de intervención y trabajar en red con educación, trabajo y vivienda.

Para el Defensor del Pueblo andaluz los servicios sociales son una pieza central en la estructura del Estado de Bienestar y creemos que las leyes de servicios sociales deben incorporar la orientación del sistema hacia la corrección de las desigualdades sociales y la inclusión social a partir de estrategias, técnicas y recursos que lo hagan posible. Desde aquí pondremos todo nuestro apoyo para que sigan y hagan posible la igualdad de oportunidades para toda la población.