

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"<sup>4</sup>.

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

<sup>4</sup> 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 visitadas<sup>5</sup>.

**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.