2.3.1. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

2.3.1.2. Datos cuantitativos

...

En otro orden de cosas, este año ha tenido una gran incidencia **la situación de la dependencia** en nuestra comunidad. **Casi 1.500 consultas** nos han sido trasladadas por ciudadanía desesperada por el retraso en el reconocimiento de estas prestaciones. Las organizaciones de mayores, el Consejo Andaluz de Trabajo Social y los sindicatos hablan de **"colapso"** y **"situación dramática"** para referirse al estado actual de la dependencia en la comunidad[9]: *"Con 609 días para resolver un expediente, 280 más que la media nacional, Andalucía se ha instalado en la cola de la gestión de las listas de espera de la Dependencia."*

Un ciudadano nos relataba la situación en la que se encontraba, a la espera de la resolución de la dependencia de su madre: *"continúo a la espera de resolución del procedimiento iniciado en noviembre de 2022 para que se le reconozca la prestación de la dependencia a mi madre. Estamos a diciembre de 2024 tras comunicación telefónica con la unidad administrativa responsable de la tramitación del procedimiento, se confirma que no se prevé la próxima resolución del procedimiento. Desde la Delegación Territorial de Inclusión Social me informan de que "al encontrarse las gestiones en pleno cambio al nuevo sistema de gestión, las gestiones se encuentran en el llamado "Sistema transitorio"*. El interesado muestra su indignación por lo que considera una ilegalidad, con las consecuentes responsabilidades administrativas y disciplinarias, ya que se está anteponiendo la tramitación y, en su caso, la resolución de expedientes, sin tener en cuenta el escrupuloso orden de incoación. *"La ciudadanía no puede llevar casi dos años esperando una valoración de dependencia y que se atienda primero a las personas que lo presentaron hace unos meses"*. El mismo interesado nos expone: *"**Frente a las grandes declaraciones, los hechos; frente al relato, el dato: la situación de su madre y sus 25 meses de espera, más lo que le quede**. Ante la evidencia no cabe ampararse en lógicas organizacionales ni burocráticas. **Se impone el derecho de los administrados, la exigencia de protección del Estado Social a las personas vulnerables y el recurso a las vías de denuncia del mal funcionamiento de los servicios públicos.**"*

La ciudadanía, en sus conversaciones, nos transmite su desesperación porque no encuentra solución a su situación. Véase otro caso: *"Solicité valoración de dependencia de mi mujer, de 79 años, el pasado 13 de abril de 2023 y no he obtenido respuesta aún. Los dos tenemos casi 80 años y me estoy haciendo cargo de todos sus cuidados solo. Presenta gran dependencia, y falta de movilidad de sus extremidades. Tengo que levantarla, acostarla, asearla, hacerle la comida. Yo también tengo mis propias afecciones (infartos), solicito al Defensor que agilice mi expediente para lograr un apoyo con el servicio de ayuda a domicilio en los cuidados de mi mujer. Vamos a morirnos mientras estamos esperando la resolución, tanto ella como yo."* Desgraciadamente, el interesado nos comunicó que su esposa había fallecido, por lo que el expediente se tuvo por desistido.

Esta situación nos la confirma una mujer, que se encuentra desesperada ante la situación de cuidados que padece y la falta de actuación por la administración: *"Su padre y su madre estaban a su cargo, su padre ha fallecido recientemente y pocos meses después recibió resolución del PIA de éste, estando ahora al cuidado de su madre, aun pendiente por resolver. Esto debe tener un final y no puede ser la muerte de la persona mayor. Menos mal que mis padres me tienen a mí, pero estoy fatal de salud y aún así levanto a mi madre para moverla. Hace 4 años reduje mi jornada laboral para cuidar de ellos. Necesito una ayuda para poder tener unas horas al día. Simplemente con que viniera una persona a ayudarme para poder ducharme antes de ir al trabajo. A veces me voy a un banco a sentarme e intentar no pensar. Me levanto a las 8 de la mañana un sábado y mientras que preparo a mi madre y la limpio, pueden ser las 12 y aún no he desayunado. Las personas mayores no son bebés o niños, su cuidado es aún más complicado. Tengo roto el*

9 https://elpais.com/sociedad/2024-10-11/la-dependencia-colapsa-en-andalucia.html?event_log=oklogin

corazón de que me llamen para mi padre fallecido o de que me digan que aún no esta firmada la resolución de mi madre. Esto es destructivo".

....

2.3.1.4.2. Las visitas a los servicios sociales y ayuntamientos

En todas las visitas que realizamos a las comarcas resaltamos la importancia del personal de servicios sociales para el dPA y su labor en el desarrollo y consecución de los derechos que se promueven y defienden desde la Institución, dado que son conocedores/as de primera mano de la problemática social inmediata, siendo la puerta de entrada al sistema de protección social de la ciudadanía y un pilar esencial para el desarrollo del estado social y democrático de derecho.

Desde la Defensoría se tiene un gran interés por conocer la situación en la que se encuentran los servicios sociales, su dotación, cómo se gestionan los recursos humanos, el funcionamiento de las oficinas etc. Asimismo, buscamos que los servicios sociales también conozcan de qué manera el dPA pueden ayudarles en los trámites con la ciudadanía.

El sistema de servicios sociales conforma un pilar fundamental de nuestro estado de bienestar, ya que se ocupa de velar por el derecho de las personas a vivir dignamente y asegurar la cobertura de sus necesidades básicas, especialmente en el caso de las personas más vulnerables.

La importancia de su intervención reside, precisamente, en la función casi "a pie de calle" que les compete para proporcionar apoyo, orientación y atención a cualquier persona expuesta a riesgos y dificultades sociales en algún momento de su trayectoria vital. Por eso es tan importante para la Defensoría conocer su situación y hacernos eco de sus demandas.

Después de más de **65 reuniones** con estas profesionales, sabemos que los **servicios sociales comunitarios** se encuentran colapsados para tramitar las ayudas y subvenciones y poder informar y atender a las personas que acuden solicitando su intervención.

Los propios trabajadores y trabajadoras ponen de relieve las carencias que detectan en el desempeño de sus funciones. Los recursos de los que disponen los servicios sociales son percibidos a menudo por el propio personal como insuficientes. El incremento de la demanda de la población provoca una sobrecarga que dificulta las posibilidades de desarrollar los planes de trabajo y dar respuesta a las necesidades detectadas. Hay un incremento de tareas burocráticas, al haber asumido tareas de gestión (acreditación de situaciones de vulnerabilidad, de exclusión residencial, entre otras).

Esto hace que, con frecuencia, tengan largas listas de espera, poca intensidad en los seguimientos psicosociales de las familias y poca disponibilidad de tiempo para el trabajo preventivo con la comunidad.

A la vez, nos trasladan muchas de sus **preocupaciones** que tienen que ver con la problemática de la gestión de las prestaciones y de las funciones de los servicios sociales: falta de vivienda pública y problemas de acceso al alquiler de personas en situación de vulnerabilidad; escasa financiación del sistema de dependencia; falta de conexión e interconexión entre los servicios sociales comunitarios y la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía; necesidad de mayor número de puntos de encuentro familiar; equipos de tratamiento familiar desbordados; necesidad de mejora en la coordinación con los Servicios de Protección de Menores.

En relación al propio **funcionamiento de los servicios sociales**:

- Insuficiencia estructural del personal. Consideran que el incremento de funciones de los servicios sociales no ha ido acompañado de un incremento acorde de la plantilla.
- Falta de cobertura de las bajas que acaecen en la plantilla ordinaria.
- Movilidad y falta de incentivos a la estabilidad en los destinos en zonas rurales de difícil cobertura. Así, nos comentan que debería incentivarse el trabajo en zonas rurales para mejorar su atractivo y propiciar la estabilidad del personal.