La ciudadanía pide ser atendida y que se le resuelvan sus solicitudes en plazo y de una forma clara.

Año tras año **constatamos la falta de resolución de los procedimientos en el plazo previsto normativamente**. Presenciamos, de igual modo, la normalización del mensaje ofrecido por las instituciones públicas del "**Vuelva usted mañana**": *"Vuelva usted mañana, porque no tenemos personal suficiente;...vuelva usted mañana que estamos actualizando la aplicación informática,...vuelva mañana porque estamos cambiando el sistema de gestión, ...estamos en un momento transitorio..."*

Sirva como ejemplo el malestar que nos traslada una señora, quien presentó una solicitud de revisión de su pensión no contributiva en diciembre de 2023 y, habiendo acudido varias veces a la Delegación Territorial que le corresponde, la explicación de la demora sufrida que le dan es que "hay falta de personal". En la contestación al dPA a la queja presentada, este organismo reconoce que la señora presentó dicha solicitud el 12 de diciembre de 2023 y que el procedimiento de tramitación se ha iniciado con fecha 21 de agosto de 2024 (8 meses después), concluyendo que su solicitud está pendiente.

Otra persona nos trasladaba lo siguiente: *"Actúo en nombre de una anciana de 94 años (mi suegra) que ya se encuentra en unas condiciones tanto físicas como cognitivas deplorables. Se solicitó la valoración inicial para la aplicación de la Ley de Dependencia el pasado mes de abril. A día de la fecha aún no se ha efectuado. Cuando pregunto a los Servicios Sociales por el tiempo que se suele tardar, en valorar, que no conceder, y/o hacer efectiva la concesión, primero me dijeron seis meses, después que un año, y en mi última consulta me dicen que sobre dos años, que la cosa va muy lenta. ¿En serio? ¿La valoración de una anciana de 94 años totalmente dependiente, y con demencia senil galopante, conlleva dos años? No voy a hacer la típica disertación-pregunta de ¿Es una broma?, porque evidentemente no lo es. Ojalá nadie de quienes trabajan o están al mando de ese departamento o consejería de juventud, familias, y no se cuantas coletillas más, tenga nunca que recurrir a esta ayuda (que por otro lado bueno sería, pues es caminando con los zapatos del otro como se valora su caminar)".*

Este 2024 hemos realizado 9 visitas comarcales, reuniéndonos con la ciudadanía y con colectivos sociales de la zona

Por otro lado, volviendo a las funciones de la OIAC, destacar que este año hemos continuado con el compromiso de acercarnos a la ciudadanía, al territorio y a los agentes sociales. De ahí que, dentro de nuestro programa Visitamos tu ciudad, hayamos realizado **nueve visitas a distintas comarcas andaluzas en el año 2024**: Comarca de la Vega del Guadalquivir; Comarca de la Janda (Medina Sidonia y Conil de la Frontera); Campiña Sur de Córdoba; Campiña de Jaén; Condado de Huelva, Costa de Sol de Málaga (Torremolinos y Fuengirola) y Levante de Almería (Huércal Overa).

Durante estas visitas, hemos mantenido reuniones con **140 trabajadoras de los Servicios Sociales Comunitarios y 128 entidades no lucrativas**.

Por último, dentro del programa Visita nuestra Institución, indicar que nos han visitado más de 250 alumnos y estudiantes de universidades y de formación profesional en nuestra propia sede.

2.3.1.2. Datos cuantitativos

Durante el año 2024 hemos atendido un total de 16.400 consultas, habiéndose incrementado en un 5,2% con respecto al año anterior.

A continuación se muestra una tabla representativa de la evolución en los últimos diez años, en la que se puede apreciar la tendencia alcista de la demanda ciudadana de nuestro servicio de Atención e Información, habiendo incrementado el número de consultas en casi un 80% durante la última década.

Año	Consultas
2015	9.343
2016	10.811
2017	10.378

Año	Consultas
2018	13.117
2019	13.470
2020	16.828
2021	14.924
2022	12.774
2023	15.583
2024	16.400

En cuanto a la procedencia geográfica de las consultas, aunque siguen siendo mayoritarias las realizadas desde Sevilla (36,51% del total), observamos un aumento en los porcentajes de consultas en aquellas provincias a las que realizamos desplazamientos. De lo que podemos inferir que, poco a poco, vamos consiguiendo una mayor implementación territorial de nuestra institución en toda la Comunidad Autónoma de Andalucía, y que seamos conocidos y utilizados en todas las comarcas, sobre todo en aquellas zonas que hasta la fecha estábamos teniendo menos presencia. Así, es importante señalar el aumento significativo del número de consultas en los últimos años en Almería, Granada, Málaga, Huelva, Jaén, Córdoba y Cádiz.

Provincias	Total	%
Almería	843	5,14 %
Cádiz	1.795	10,95 %
Córdoba	1.031	6,29 %
Granada	1.153	7,03 %
Huelva	825	7,03 %
Jaén	695	4,24 %
Málaga	2.271	13,85 %
Sevilla	5.988	36,51 %
Otras Provincias	405	2,47 %
Extranjero	9	0,05 %
Sin Determinar	1.385	8,45%
TOTAL	**16.400**	**100%**

Es importante señalar el grado de conocimiento de nuestra institución en toda la población de la comunidad autónoma: hemos recibido consultas desde **más de 550 municipios de Andalucía**.

Con respecto a materias concretas, tal como se observa en la siguiente tabla, **el grueso de consultas tiene relación con los servicios y prestaciones sociales**: vivienda; infancia y adolescencia; salud y dependencia; consumo, personal de las administraciones públicas y seguridad social.

Materia	Total	%
Administración de Justicia	559	3,41
Administraciones Tributarias	306	1,87
Agricultura, Ganadería y Pesca	19	0,12
Asuntos Generales	1	0,01
Consumo	878	5,35
Cultura y Deportes	82	0,50

Materia	Total	%
Dependencia	1.451	8,85
Educación	884	5,39
Empadronamiento	9	0,05
Gestión a la Discapacidad	605	3,69
Infancia y Adolescencia	819	4,99
Información y Atención al Ciudadano	2.589	15,79
Medio Ambiente	746	4,55
Movilidad	225	1,37
Obras Públicas y Expropiaciones	65	0,40
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	294	1,79
Personal del Sector Público	684	4,17
Personas en Prisión	102	0,62
Personas Mayores	95	0,58
Personas Migrantes	402	2,45
Políticas Activas de Empleo	58	0,35
Prestaciones Sociales de Carácter Económico	735	4,48
Salud	1.513	9,23
Seguridad Ciudadana y Política Interior	168	1,02
Seguridad Social	244	1,49
Servicios Sociales	523	3,19
Tic y Medios de Comunicación	26	0,16
Trabajo	201	1,23
Urbanismo	492	3,00
Vivienda	1.554	9,48
Vulnerabilidad por Razón de Género	70	0,43
Pendiente de Determinar	1	0,01
TOTAL	**15.583**	**100%**

Las cuestiones relacionadas con **vivienda, salud y dependencia** han sido las que más han acaparado las consultas de las personas que se han puesto en contacto con nosotros, junto con los retrasos en la valoración de la discapacidad y la gestión de las prestaciones sociales (Renta Mínima de Inserción Social o Ingreso Mínimo Vital o pensiones no contributivas). También han sido muy recurrentes las consultas sobre educación, infancia y adolescencia, problemas de consumo y sobre el medio ambiente.

Casi un 10% de las consultas recibidas en 2024 tienen como principal motivo el problema con que los andaluces y andaluzas se encuentran para poder disfrutar del **derecho a la vivienda digna**. Están relacionadas con la gestión y tramitación de las ayudas a la vivienda (ayudas al alquiler, bono joven, ayudas para la compra...), falta de posibilidad de acceso a viviendas sociales adecuadas a los salarios que perciben, desahucio de viviendas y con la imposibilidad de encontrar un alquiler asequible.

Recibimos muchas consultas sobre las dificultades para la adquisición de una vivienda y la concesión de un crédito hipotecario, sobre todo de parte de la población, como son las personas más jóvenes, las mayores o los colectivos vulnerables.

También de personas que nos trasladan que no pueden seguir pagando su alquiler actual y no encuentran otros a precios razonables en el mercado. El encarecimiento de la vida derivado de la inflación y, especialmente, el elevado coste de la vivienda, se han convertido en los principales factores generadores de pobreza.

Son múltiples las consultas de personas que no pueden acceder a viviendas, a pesar de tener una pensión o un trabajo, por no encontrar alquiler acorde a sus circunstancias económicas: *"No sé donde ir, no puedo ir debajo de un puente con mi hijo y mi marido. Tengo dinero para alquilar pero no me alquilan, ¿cómo pueden pedirme tanto?"*

Asimismo, nos encontramos con personas que residen en poblaciones de costa y tienen alquileres asequibles en invierno y otoño, pero cuando llega la época estival las echan porque las personas propietarias alquilan las viviendas a un precio muy superior y por quincenas: *"¿Dónde nos vamos?"* nos preguntan.

La situación es aún más alarmante cuando se trata de personas mayores, que después de muchos años viviendo en el mismo barrio, los echan para convertir su vivienda de toda la vida en pisos turísticos: *"La interesada nos traslada que su madre, de 88 años, está pendiente de un desahucio, con fecha de lanzamiento el 26 de junio. La propietaria de la vivienda la quiere poner en venta. Les ofrece comprarla pero no puede hacer frente a su precio. La familia ofrece seguir pagando alquiler, asumiendo el aumento que les proponga, pero la propietaria no ha aceptado. Nos cuenta que la finca entera es de su propiedad y va echando a todos los inquilinos para pisos turísticos. Sólo quedan otro señor y mi madre. Ella está rota, es su casa de toda la vida"*.

Siguiendo con la problemática en torno a la vivienda, otro foco de insatisfacción que nos llega son las **ayudas al alquiler**, que parecen no llegar nunca. Se siguen produciendo consultas y protestas de los ciudadanos por la mala gestión de dichas ayudas. El **Bono Joven** de alquiler ha sufrido retrasos de más de un año en su tramitación, agravando la situación de este colectivo que ve como las subidas del precio del alquiler y sus bajos salarios hacen casi imposible poder disfrutar de una vivienda. Cualquier retraso en la materialización de estas ayudas distorsiona la finalidad para la que fueron creadas, como hemos podido comprobar reiteradamente a través de las consultas recibidas.

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[1]: *"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.

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

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 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"*.

La sanidad, con 1.513 consultas durante 2024, ocupa el segundo lugar en cuanto a las preocupaciones que nos llegan a la OIAC, habiendo experimentado una **subida de más del 30% de consultas con respecto al año pasado**. También han sufrido un aumento importante las consultas en las que nos transmiten que no atienden los teléfonos de atención a personas en centros hospitalarios, especialmente departamentos de consultas externas, lo que hace imposible contactar con esos departamentos. Citas para atención primaria que superan los 15 días, o que no existe agenda para poder tramitar dicha petición. Todo ello impregnado de una sensación de abandono, sobre todo transmitida por personas mayores, por su dificultad en el uso de los medios telemáticos.

Una persona mayor nos traslada una demora de un mes y medio para atención primaria: *"Estoy desesperada, es la cuarta vez que solicito una cita en mi centro de salud, y me la dan para dentro de un mes y medio. Me dicen que vaya en persona. He ido en varias ocasiones a las siete de la mañana y hay una cola inmensa y cuando me llega el turno ya no quedan citas. Tengo 80 años y nunca me había pasado esto."*

Nos trasladan igualmente la falta de profesionales de atención primaria o especialidades, así como la imposibilidad de solicitar cita por la aplicación Salud Responde: *"Hace unos días acudí a mi centro de salud para pedir cita con mi médico de familia y me dijeron que tenía que ir muy temprano y hacer cola porque sólo daban citas en el día ya que de los ocho médicos de atención primaria que había sólo quedaban tres y estaban desbordados"*.

Respecto a la atención especializada, la tónica general es la demora de las citas de diferentes especialidades en los distintos hospitales de Andalucía. Esta cuestión genera muchas consultas y quejas sobre intervenciones quirúrgicas que no se realizan, a pesar de haber transcurrido los plazos de garantía correspondientes.

El 900 21 21 24 es un teléfono gratuito de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia a disposición de todas las personas que necesiten contactar con la Institución

La **salud mental** sigue ocupando un papel principal en las consultas que recibimos en nuestra Oficina. Fundamentalmente son los familiares los que se dirigen a nosotros, acusando la falta de profesionales, quienes les han trasladado a su vez que se encuentran solos para atender a los pacientes. *"No hay medios para que algún profesional venga a sentarse una y otra vez con esa persona para sacarla del agujero. Siento que no tengo ninguna ayuda ni para mí ni para mi familia."*

Con respecto a los **retrasos en la valoración de la discapacidad**, la situación es idéntica: expedientes que tardan de 12 a 24 meses según qué provincias y que no cumplen el plazo de los seis meses que marca la norma. Nos encontramos con que el propio personal les está aconsejando a las personas interesadas que presenten queja ante el dPA.

Sirva de ejemplo una interesada que refiere haber perdido una beca para su hija, diagnosticada de TDHA, por la demora de casi 8 meses en la valoración de su discapacidad. Asegura que en el Centro de Valoración le han recomendado que contacte con el dPA para presentar queja contra ellos:*"me han dicho que no pueden más, que hay muy poco personal para el trabajo que tienen y que os llame a vosotros para quejarme, que así les ayudo."*

En materia de **Infancia y Adolescencia**, destacar que son numerosas las llamadas para notificar posibles situaciones de riesgo en menores de edad.

La Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía pone a disposición el **teléfono gratuito 900 21 21 24** para que todas aquellas personas que quieran comunicar alguna situación de riesgo puedan hacerlo para trasladar estas situaciones a las administraciones que correspondan y se adopten medidas destinadas a su protección.

2.3.1.3. Hacia una buena administración

Desde la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía del Defensor del Pueblo Andaluz venimos observando, año tras año, cómo crece el sentimiento generalizado de que las administraciones públicas no atienden bien y no funcionan como deberían. Crecen de igual modo las quejas y las consultas por la mala atención y el mal funcionamiento que las personas reciben de las administraciones públicas.

En las XXXVII Jornadas de coordinación de Defensorías del Pueblo celebradas en el 2024, tituladas "La labor de las Defensorías en la promoción de la buena administración"[2]se detectó la creciente existencia de una mala administración sistémica. Un problema que hunde sus raíces tanto en la forma en que las administraciones se organizan y se coordinan, como en la deficiente asignación de recursos humanos y materiales; así como en el modo en el que están diseñados los procedimientos que deben servir para satisfacer las necesidades de las personas.

La creación de instituciones eficaces y trasparentes, el carácter efectivo de los derechos y de las libertades fundamentales, la consecución del acceso a la información son Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS). Por ello, es muy importante que las administraciones públicas funcionen bien y sirvan con objetividad a la ciudadanía, siendo transparentes, sensibles y responsables en sus respuestas a las demandas de las personas. Es decir, **la administración debe escuchar, atender y cuidar a las personas**.

Así, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea recalca el derecho a una buena administración en su artículo 41:

«1. Toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable.

2. Este derecho incluye en particular: a) el derecho de toda persona a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que le afecte desfavorablemente; b) el derecho de toda persona a acceder al expediente que le concierna, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial; c) la obligación que incumbe a la administración de motivar sus decisiones...»

Nuestro Estatuto de Autonomía para Andalucía también plasma el derecho a unas instituciones eficaces y transparentes en su artículo 31: «Se garantiza el derecho a una buena administración, en los términos que establezca la ley, que comprende el derecho de todos ante las Administraciones Públicas, cuya actuación será proporcionada a sus fines, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz, y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable, así como a acceder a los archivos y registros de las instituciones, corporaciones, órganos y organismos públicos de Andalucía, cualquiera que sea su soporte, con las excepciones que la ley establezca.»

Por su parte, El artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público determina que «las administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, y simplicidad, claridad y proximidad a éstos.» También la buena administración y calidad de los servicios se encuentra recogida entre los principios generales de organización y funcionamiento de la Junta de Andalucía, según el artículo 3, letra t) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

La buena administración pública tiene, desde luego, que estar comprometida con la mejora real de las condiciones de vida de las personas y sus problemas, y procurar buscar la mejora permanente e integral de sus condiciones de vida.

La ciudadanía, desgraciadamente, nos hace llegar que no está contenta con la calidad de la atención recibida (tiempos de espera, lenguaje poco claro y muchas veces incomprensible, trato poco empático,...) y que, todavía más grave, no es fácil relacionarse con ella, ni electrónica ni presencialmente.

2 https://www.ararteko.eus/sites/default/files/2024-10/Declaracion%20program%C3%A1tica%20jornadas%20de%20coordinaci%C3%B3n%20de%20defensor%C3%ADas%20del%20pueblo%2030-10-2024.pdf