



“He trabajado en el campo 45 años, tengo 72 años y vivo en una pedanía, para poder acudir a la oficina de Loja necesito un coche y ya no estoy para conducir y mis hijos viven fuera. No sé usar un ordenador y no dispongo de nadie que me pueda ayudar. A los viejecillos nos tienen olvidados, he llamado y sólo me habla una máquina”.

El interesado indica que su centro de salud es “La Luz” de Málaga. Nos dice que *“ha intentando contactar telefónicamente para solicitar cita en atención primaria y no lo ha conseguido. Cuando ha acudido al centro de salud le han comentado que tienen orden de no atender al teléfono para dar citas médicas. En Salud Responde tampoco le pueden dar cita porque sólo tienen el espacio temporal de quince días y está todo cubierto.”*

2.3.1.3.3. Derecho a que sus expedientes se resuelvan en plazo

El plazo para dar respuesta a los escritos de la ciudadanía está fijado en la norma reguladora del procedimiento, siendo normalmente de tres meses, aunque hay procedimientos que tienen un plazo menor o mayor: dos meses la solicitud de Renta Mínima de Inserción Social, seis meses el Ingreso Mínimo vital, etc.

Cuando el retraso es especialmente relevante, supone una clara vulneración de los derechos de las personas afectadas. Son muchas las variables o circunstancias que explican el retraso de dichos procedimientos: déficits de personal, deficiencias en el procedimiento o ineficiencias organizativas.

Cuando la demora proviene de los desajustes existentes entre el volumen de solicitudes de la ciudadanía en un ámbito concreto y el personal asignado para hacerle frente, sugerimos a la administración la puesta de marcha de cuantos mecanismos ofrece la ley de procedimiento para habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo. Una vez agotados estos medios, se puede acordar la ampliación del plazo máximo de resolución y notificación, de forma motivada, pero debe notificarse a las personas interesadas. Sin embargo, esto nunca sucede. Observamos cómo procedimientos de reconocimiento de discapacidad o dependencia que deben tardar seis meses, se retrasan en dos años, sin ninguna comunicación a la persona afectada, que se encuentra a la espera de información, si es que llega.

La ciudadanía se encuentra desilusionada con el funcionamiento: *“nadie quiere poner una reclamación, todo el mundo dice que no sirve para nada. No sé si al final tendré que darles la razón y es chocar contra un muro”.*

En ocasiones, los departamentos afectados por estos retrasos nos informan de las mejoras introducidas para hacerles frente: mejoras en el procedimiento informático o incremento de medios personales. En este sentido, pueden aprobarse programas temporales de refuerzo o, si las necesidades son estructurales, puede modificarse la dotación de personal con la creación de puestos de trabajo.

Otras veces, sin embargo, parece que se ha tomado como normal lo inasumible.

2.3.1.3.4. La brecha digital en el acceso a la administración

En los últimos años, los trámites con la administración se han digitalizado de forma progresiva. A pesar de que responden a unos criterios de eficacia y eficiencia, las recurrentes quejas y protestas de colectivos y personas individuales nos ponen en alerta de que dicha transformación no tiene en cuenta a todas las realidades personales.

Es necesario crear mecanismos de acompañamiento y asistencia en la tramitación electrónica de los procedimientos. Hay que buscar formas de cooperación para extender y reforzar la atención presencial en todo el territorio, y que se prevea apoyo a la tramitación electrónica para hacerla realmente accesible al conjunto de la ciudadanía.

En este sentido, nos parece muy interesante el refuerzo y creación de los Puntos Vuela en todas las localidades de Andalucía³.

³ Los Puntos Vuela es una red pública andaluza (cofinanciada por la Junta de Andalucía y las ocho diputaciones provinciales) de más de 760 centros para la capacitación digital de personas, profesionales y empresas, equipados tecnológicamente para nómadas digitales y emprendedores como espacios de coworking. Están situados en municipios rurales de menos de 20.000 habitantes, y determinadas barriadas menos favorecidas de ciudades mayores. Se han diseñado para proporcionar una experiencia digital más fácil, más útil, más completa y más humana. Se trata de espacios inteligentes atendidos por profesionales para que las personas que residan o visiten los municipios solo se preocupen de lo que quieran o necesiten hacer, como formarse, teletrabajar o realizar trámites y gestiones online.



Los problemas de la relación digital con las administraciones públicas no solo afectan a personas con escasos conocimientos digitales, como pueden ser las de mayor edad. Las páginas web de la mayoría de los organismos públicos tienen diseños complejos, poco intuitivos, que complican hasta el extremo los pasos a seguir y acaban con la paciencia de las personas usuarias. Ello coincide con la creciente desaparición de la atención presencial y telefónica personal, sustituida por contestadores automáticos que, cuando responden, acostumbran a redirigir a los usuarios de nuevo hacia las páginas web, con lo que se cierra un círculo vicioso desesperante.

2.3.1.3.5. Una administración que se entienda: un derecho de la ciudadanía y un reto para los servicios públicos

Hay que garantizar una información clara y sencilla para la ciudadanía, que entienda lo que se le pide y lo que se le resuelve, mejorando las comunicaciones y la manera de relacionarse con las administraciones.

Desde la Defensoría del Pueblo Andaluz vamos a velar por que todas las administraciones públicas simplifiquen los tramites administrativos, lo hagan más accesibles y sencillos. Porque tenemos el derecho a tener una administración pública eficaz y eficiente, capaz de gestionar los asuntos públicos y prestar servicios públicos de calidad para mejorar la vida de las personas. Para ello, las administraciones deben dotarse de recursos humanos adecuados, siendo la provisión de vacantes para la prestación de los servicios públicos, así como la formación continua y la sensibilización del personal, principios a seguir y valores en los que centrarse.

2.3.1.4. Las visitas comarcales: la presencia territorial del Defensor del Pueblo Andaluz

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, siendo uno de sus compromisos más significativos, precisamente, la prestación de un servicio de atención en el territorio, próximo, accesible, proactivo y empático.

Desde que iniciamos el programa de visitas a las comarcas en el año 2015, hemos realizado ya un total de 64 visitas a las distintas provincias y localidades andaluzas. habiendo tenido más de 1.200 visitas personales, atendido a más de 920 trabajadores sociales y escuchado a cerca de 600 asociaciones y colectivos sociales. En estos casi diez años nos hemos desplazado a:

Almería: 5 visitas: Almería capital, Comarca de Valle de Almanzora y los Vélez. Olula del Río, Poniente de Almería (El Ejido y Roquetas) y Comarca de Levante (Huércal-Overa)

Cádiz: 13 Visitas: San Fernando, Chiclana; Rota, Sanlúcar de Barrameda, Cádiz capital, Medina Sidonia, Barbate, Conil, Villamartín, Arcos de la Frontera y Jerez de la Frontera.

Córdoba: 9 visitas: Valle de los Pedroches (Hinojosa del Duque y Pozoblanco) y Subbética (Lucena), Campiña Este (Baena), Valle Alto (Montoro) y Medio del Guadalquivir (La Carlota), Valle del Guadiato, Córdoba capital y Campiña Sur (Puente Genil).

Granada: 7 visitas: Granada capital, Alpujarras (Órgiva), Loja, Guadix, Baza y Comarca de la Costa Tropical (Motril), Valle de Lecrín (Dúrcal).

Huelva: 8 visitas: Sierra de Aracena (Cortegana y Aracena), Huelva capital, El Andévalo (Puebla de Guzmán); Cuenca Minera (Minas de Riotinto), Huelva Occidental (Ayamonte y Lepe) y el Condado de Huelva (Almonte).

Jaén: 5 visitas: Comarca de Segura y las Villas (La Puerta de Segura y Villacarrillo), Comarca de la Loma (Baeza), Jaén capital, Sierra Morena (Linares), Campiña de Jaén (Andújar).

Málaga: 9 visitas: Comarca de la Axarquía (Vélez-Málaga), Sierra de las Nieves (Ojén), Ronda, Algatocín, Casares, Antequera, Málaga capital y Costa del Sol (Torremolinos y Fuengirola).