2.3.1. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

2.3.1.1. Introducción

La Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC) tiene como función la información y orientación a la ciudadanía de los servicios que presta el Defensor del Pueblo Andaluz (en adelante dPA) así como de la mejor forma de hacer uso de ellos. También intenta acercar la Institución a las personas, desarrollando un programa de visitas a los pueblos y ciudades de nuestra comunidad autónoma.

Con estas funciones buscamos colaborar en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), así como contribuir a la defensa de las personas más vulnerables que, a menudo, no son adecuadamente escuchadas o atendidas en sus peticiones de ayuda y de información. Queremos también contribuir a la eficacia y transparencia de las instituciones andaluzas, que faciliten la participación, garanticen el acceso público a la información a todas las personas y protejan los derechos y libertades fundamentales de la ciudadanía. (ODS 16)

Esta Oficina es el primer contacto con la institución del Defensor del Pueblo Andaluz, escuchando, atendiendo, informando e intentando proteger los derechos y libertades de los ciudadanos y ciudadanas en su relación con las administraciones públicas andaluzas y otros prestadores de servicios de interés general. Una tarea que en 2024 ha significado la atención de las **16.400 consultas** que han llegado a la OIAC.

Escuchando a las personas que se dirigen a nuestra Oficina observamos una sensación creciente de parte de la población ante lo que percibe como un mal funcionamiento de las administraciones públicas. Nos trasladan su desesperanza ante procedimientos burocráticos lentos; la falta de atención a sus demandas; la imposibilidad de ser atendidas sin cita previa; el retraso o la inexistencia de dichas citas; la falta de recursos humanos y materiales; el modo en el que están diseñados los procedimientos y la manera de actuar de quienes forman parte de las administraciones.

He aquí algunos ejemplos de experiencias ante el trato de la administración:

> *"No todo el mundo sabe de móviles, ni de internet. Mi marido se hace un lío cuando le llegan las notificaciones, se pone nervioso. Todo va muy rápido y nosotros no estamos acostumbrados a resolver las cosas así".*
>
> *"Llevo más de tres años para que reconozcan la dependencia a mi madre de 94 años, con Alzheimer y en una silla de ruedas: ¿A qué están esperando, a que se muera para aprobarla? ¿Cuánto tiempo creen que le queda a mi madre de vida?"*

Según el Estudio sobre la "Calidad de los Servicios Públicos", realizado por el Centro de Investigaciones Sociológicas a finales del año 2023, el 52% de las personas encuestadas considera que los servicios públicos no funcionan de manera satisfactoria; el 55,6% considera que ha habido un retroceso en la sencillez de los procedimientos administrativos; el 63% cree que el retroceso se da en el tiempo en resolver gestiones; el 45,4% en la información que dan a la ciudadanía y el 44% está disconforme con el trato recibido.

Con frecuencia, la persona refiere no poder siquiera pasar para ser atendida por los trabajadores públicos, siendo el personal de seguridad quien impide la entrada de la población a las oficinas: *"Es que no pueden tratarnos así, como si no fuéramos personas. Me fui con una sensación de impotencia y de que habían tirado por tierra mi dignidad como persona. Muchas personas vamos allí para pedir ayuda y en situaciones extremas, donde lo que menos necesitamos es que nos pisoteen aún más y que no nos miren siquiera a la cara". "Los organismos no pueden estar cerrados a cal y canto, se debe hacer hincapié en que se quite todo esto".*

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
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
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?"*

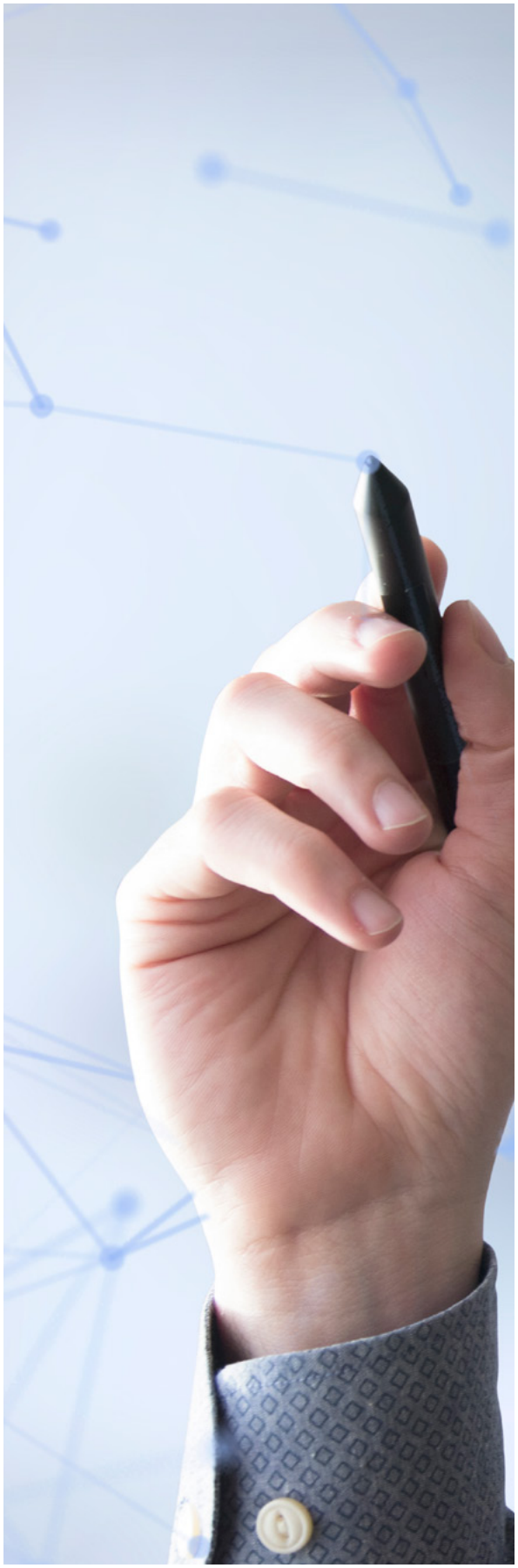
Asimismo, nos encontramos con personas que residen en poblaciones de costa y tienen alquileres asequibles en invierno y otoño, pero cuando llega la época estival las echan porque las personas propietarias alquilan las viviendas a un precio muy superior y por quincenas: *"¿Dónde nos vamos?"* nos preguntan.

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."*

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



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 amparse 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 cuida-

dos 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

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

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.

A través de las consultas y de las quejas, la ciudadanía nos plantea cuestiones que raramente se reclaman en la vía jurisdiccional y que ejemplifican casos flagrantes de mala administración. Son personas que, en la mayoría de los casos, no pueden acudir a la vía costosa y lenta de los procedimientos judiciales y que nos hacen llegar sus problemas con la esperanza de lograr una solución.

Los casos que atendemos constituyen supuestos que, en muchos ocasiones se repiten y muestran la existencia del carácter sistémico y no puntual de las circunstancias que conducen a la negación o a la limitación de los derechos de las personas afectadas.

2.3.1.3.1. Imposibilidad de poder presentar escritos o ser atendidos sin cita previa

Una de las concreciones del derecho a una buena administración es el derecho a acceder a la administración y a los servicios que presta en condiciones de igualdad y sin restricciones no justificadas.

A raíz de la pandemia por la Covid-19 y las restricciones que se impusieron, en muchas administraciones y registros se instauró la cita previa para acceder a las oficinas administrativas de atención ciudadana. Sin embargo, una vez dejaron de estar en vigor las restricciones de aforo, gran parte de los órganos y dependencias administrativas han mantenido la cita previa obligatoria.

Ante esta situación, tanto el Defensor del Pueblo como los defensores autonómicos, entre ellos el andaluz, hemos remitido resoluciones a las distintas administraciones con el fin de que se proceda a regular la cita previa, incluyendo la posibilidad de atención presencial sin cita ya que no tiene amparo jurídico, vulnera el derecho a ser atendido presencialmente sin restricciones y puede generar situaciones de desatención y desigualdad en el acceso a la administración.

Por este motivo, sugerimos que la cita previa dejara de ser obligatoria para acceder presencialmente a las oficinas de atención ciudadana para obtener información y registrar documentos, sin perjuicio de mantener la cita previa voluntaria, como instrumento de ordenación de la atención presencial. Por las

respuestas recibidas a nuestra intervención, constatamos que la administración pública ha ido suprimiendo la cita previa obligatoria como sistema de acceso a muchos de sus servicios.

Sin embargo, seguimos recibiendo consultas de personas que no son atendidas sin cita. Una persona nos comenta que acudió a la oficina de atención, sin cita previa, que no había nadie esperando y cuatro puestos de atención vacíos. El vigilante de seguridad no le dejó pasar para poder preguntar la información que necesitaba.

Una persona de 80 años nos dice: *" Están detrás del ordenador y parece que no te ven. Creen que porque uno no tenga WhatsApp ni se maneje con el teléfono ya no es nadie".*

> *"Ya no son funcionarios los que te atienden sino los de la compañía de seguridad"*

2.3.1.3.2. Imposibilidad de contactar con los teléfonos de información

Aunque es cierto que ha mejorado bastante el servicio de atención administrativa de la Junta de Andalucía con la puesta en funcionamiento del 012, se sigue sin tener una atención suficiente, sobre todo en determinadas áreas como dependencia, discapacidad o en atención a las pensiones no contributivas.

Algunos testimonios que nos han llegado:

> *"Es absolutamente imposible contactar con la Delegación de Igualdad de Cádiz."*
>
> *"El teléfono de atención a la dependencia es una mentira, son incontables las horas que he pasado en espera de que me atiendan."*
>
> *"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 Andalucía[3].

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.

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.

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).

Sevilla: 6 visitas: Comarca de Sierra Norte (Cazalla y Constantina), Écija, Morón y Marchena, Osuna y Vega del Guadalquivir (Lora del Río).

Más allá de la problemática concreta expuesta en cada visita, los desplazamientos de la Oficina de Atención e Información a la Ciudadanía permiten dar a conocer a nuestra Institución al conjunto de la ciudadanía andaluza, y nos permite a nosotros conocer de primera mano la problemática concreta de cada zona, las carencias y las inquietudes de las personas y colectivos que residen en los municipios y comarcas visitadas y la percepción y la valoración que tienen los habitantes de las administraciones con las que se relacionan.

Este contacto directo nos permite profundizar mejor en el conocimiento de la realidad social de Andalucía y sus municipios y detectar e investigar nuevos problemas.

Durante el año 2024, en concreto, hemos realizado 9 desplazamientos:

1.- Comarca de la Vega del Guadalquivir en Sevilla. (30 enero). En este desplazamiento hemos atendido a la ciudadanía, asociaciones y equipos de trabajo social de las poblaciones de Alcalá del Río, Alcolea del Río, Brenes, Bélmez, Burguillos, Cantillana, La Algaba, Lora del Río, Peñaflor, Tocina, Villanueva del Río y Minas y Villaverde del Río.

2.- Comarca del Levante de Almería: Huércal-Overa (3 de abril). Hemos atendido a la ciudadanía, asociaciones u otras agrupaciones ciudadanas, equipos de intervención social y medios de Comunicación en la ciudad de Huércal-Overa, en el Centro de Servicios Sociales Mónica Sánchez, recibiendo población de Antas, Bédar, Carboneras, Cuevas del Almanzora, Garrucha, Los Gallardos, Lubrín, Mojácar, Pulpí, Sorbas, Turre y Vera.

3 y 4.- Comarca de la Janda: Medina Sidonia y Conil de la Frontera (6 y 7 de junio). Donde nos reunimos con la ciudadanía, asociaciones y trabajadores sociales que prestan sus servicios en las poblaciones de Barbate, Vejer de la Frontera, Conil de la Frontera, Medina Sidonia, Benalup, Paterna de Rivera, Alcalá de los Gazules y San José del Valle.

5.- Campiña Sur de Córdoba (Puente Genil) (24 de junio). Atendimos y escuchamos a las poblaciones de Aguilar de la Frontera, Fernán Núñez, Montalbán de Córdoba, Montemayor, Montilla, Monturque, Moriles, Puente Genil, La Rambla, San Sebastián de los Caballeros y Santaella.

6.- Campiña de Jaén (Andújar) (3 de julio). En esta ocasión nos reunimos con las poblaciones de Andújar, Arjona, Arjonilla, Cazalilla, Escañuela, Espeluy, La Higuera, Lopera, Marmolejo y Villanueva de la Reina.

7.- Condado de Huelva (Almonte) (17 de septiembre). Atendimos a la población, asociaciones y equipos de intervención social de las poblaciones de Almonte, Beas, Bollullos Par del Condado, Bonares, Chucena, Escacena del Campo, Hinojos, La Palma del Condado, Lucena del Puerto, Manzanilla, Niebla, Paterna del Campo, Rociana del Condado, Trigueros, Villalba del Alcor y Villarrasa.

8 y 9.- Costa del Sol de Málaga: Torremolinos y Fuengirola (28 y 29 de noviembre). Atendiendo a colectivos, profesionales y personas de ambas poblaciones.

2.3.1.4.1. Mejora de la relación con la ciudadanía y aumento de la presencia en el territorio

Queremos llegar 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 puesto que suelen ser zonas con mayores carencias de servicios públicos básicos y acceso a recursos comunitarios.

Consideramos muy 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.

A lo largo de nuestros 40 años de existencia, nuestra Institución siempre ha encontrado en el ámbito asociativo un aliado para contribuir a la construcción de una sociedad que garantice los derechos de todas las personas. Por tanto, en las visitas comarcales buscamos especialmente reunirnos con las asociaciones más representativas de la localidad con objeto de conocer su actividad, escuchar sus proyectos y poder prestarles nuestra colaboración para aquello que necesiten.

En este año nos hemos reunido con más de 125 asociaciones en las visitas realizadas en nuestros desplazamientos, donde hemos podido atender sus quejas concretas y escuchar sus propuestas en materia de diversidad funcional, inmigración, personas mayores, igualdad de género, enfermedades raras, movilidad, urbanismo, educación, etc.[4]

4 **Lora del Río:** Cruz Roja Lora del Río y de la Residencia de Mayores Ave María.

Huercal-Overa: Asociación Comunidad Lituana Levante de Almería, Club de Leones Huércal-Overa, Asociación de Discapacitados "La Esperanza de Pulpí", Cáritas parroquial de Huércal-Overa, Unicef, Asociación de Personas con Discapacidad "Virgen del Río", Asociación de Mujeres de Overa, Asociación Senegalesa de Inmigrantes de Huércal-Overa, Asociación Afectados Fibromialgia "AFIVE", Asociación de Mujeres Afectadas de Fibromialgia, Asociación de Enfermos y Familiares de Alzheimer de Huércal-Overa, AECC

Medina-Sidonia: Plataforma "Residencia de Mayores para Barbate ¡YA!; Marea Blanca; Adijanda (Asociación de personas con discapacidad de Medina Sidonia), Plataforma Ciudadana Carretera Medina Paterna, Asociación de Alzheimer (Afa Recuérdame), Afanas la Janda, Peña Flamenca La Petenera, Fútbol de Adultos, Asociación Cultural Impresiones, Radio Paterna, AMPA Colegio De Educación Primaria Angel Ruiz Enciso.

Conil de la Frontera: Asociación de Vecinos Costa de la Luz, Zahora, Plataforma Ciudadana Para La Defensa del Agua Pública en Barbate; Asociación Cultural de Mujeres del Campo La Jara; Asociación de Pensionistas de Conil; Cruz Roja; Plataforma de Vivienda Digan La Janda; La Janda por Palestina; Marea Blanca de Zahara, Barabte y Conil; Comunes; AECC; Aprende a Vivr; Movimiento LGTBIQ+; Plataforma Camino Mar Cucaña; FAEM

Granada: Fundación Vivienda Digna; CODENAF; ASPA y Coordinadora de ONGs; Cáritas; Asociación Granadina de Emigrantes Retornados; Asociación de Inmigrantes Ecuatorianos; Centro de Iniciativas para la Cooperación Batá; Alianza por la Solidaridad; ASEMGRA; Fundación Hermanos Obreros de María; Calor y Café. AGREDACE (Asociación del Daño Cerebral de Granada); ASAD.-MPDL, EDICOMA. Centro Social del Corazón de María; Mamilactancia; AMPACHICO. (Asociación que atiende a las/os afectadas/os por el trastorno por déficit de atención con o sin hiperactividad y trastornos graves de conducta (TDAH y TGC))

Puente Genil: Fundación Somos Naturaleza y Social Universal; Asociación número 11; Asociación El Puente TDAH; Asociación La Tercera Edad; Asociación Sentirnos bien; Cruz Roja; Asociación Aliento de Vida;

Comarca de la Campiña (Andújar): Asociación Escuela de Segundas Oportunidades María Montessori Arjona. Asociación Montilla Bono; Asociación APROMSI, Plena Inclusión. Asociación de MujeresPeñallana; Asociación Parkinson de Andújar. Asociación Ágora de Altas Capacidades; Asociación AFA de Andújar; Asociación Fibromialgia de Villanueva; Mujeres Arahiles de La Higuera;

Destacar que nos resultan muy interesantes y productivas estas reuniones, en primer lugar porque nos permiten ser portavoces de la gente que muchas veces no tiene oportunidad de tener voz. Y por otro lado, como ya hemos comentado, por la oportunidad de trasladar a sus representantes la capacidad de intervención de la Defensoría en las problemáticas que plantean, la posibilidad de hacernos llegar sus quejas, así como las vías de contacto con el dPA para futuras comunicaciones. Igualmente, les facilitamos información sobre los requisitos de admisión de las quejas, la gratuidad del servicio y del proceso de mediación como vía de tramitación de expedientes en la Institución.

Nos es de gran satisfacción las impresiones que nos llevamos después de los encuentros con las asociaciones y colectivos que visitamos:

> *"Antes veíamos a la institución del dPA como algo lejano, inalcanzable, como que apenas podíamos ver. Con esta reunión la vemos como algo cercana y a nuestra mano".*
>
> *"Gracias a este acercamiento y a conocer a la Defensoría podemos ayudar a que otras personas actúen"*

Otro valor añadido de estos encuentros es la oportunidad para que ellas se conozcan también entre sí. Hemos presenciado la sorpresa de entidades que, estando en la misma comarca, ignoraban la existencia de otras que se dedicaban a ámbitos de actuación similares, por lo que han podido compartir ideas, dificultades e incluso acciones conjuntas.

Desde el dPA destacamos el papel del Tercer Sector por su contribución directa al bienestar y la cohesión social y por su labor en la defensa y materialización de los derechos sociales, económicos, culturales y medioambientales de la ciudadanía.

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.

Mujeres Reunidas de Villares; Por un Sistema Alternativo; Volver a vivir.; Asociación de Alzheimer y otras demencias; Asociación de Mujeres Violetas de Izquierdas; Asociación de Mujeres de Villanueva.

Comarca del Condado (Almonte): Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer y otras demencias "Doñana", Asociación ALCON (de alcohólicos y adicciones Rehabilitados del Condado); FEMACPA.- Federación Española de Malformación de Chiari y Patologías Asociadas; Asociación para la Prevención y Estudio de las Adicciones (Apret) de Almonte; Afán de Lucha por los Enfermos de Alzheimer Caminar de Bollullos; Asociación de familiares y enfermos de Parkinson y trastornos del movimiento Malandar, Almonte; Asociación de enfermos de Fibromialgia AFIAMAR; Asociación de Mujeres Las Dunas; Asociación contra el cáncer AROCA, Rociana; Navega con Ángela, discapacidad infantil, Almonte; - Adelante, cáncer. Almonte; - Centro de Día para Mayores Madre de Dios.

Torremolinos: Club de Leones Torremolinos; Pasaje Begoña, Cruz Roja; AFESOL (Asociación de Familiares y Personas con Enfermedad Mental de la Costa del Sol); Fundación Cudeca ; Fuensocial; Cáritas

Fuengirola: Red Madre Fuengirola; Cruz Roja; Málaga Acoge; Fuensocial; Lux Mundi; AECC; Asociación de Familiares y enfermos afectados por Alzheimer y otras demencias de Fuengirola y Mijas. (AFA); ADIMI Asociación para personas con Discapacidad Intelectual de Mijas y Alternativa 2.

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.
- Inexistencia de ratio de atención. Nos explican que no existe una definición clara en la Junta de Andalucía sobre la ratio de personal.
- -Problemas de coordinación entre los recursos de educación, empleo y servicios sociales.
- Imposibilidad de espacios de investigación y reflexión en relación a los cambios en la población y los modelos de sociedad actual, que genera una falta de adecuación de los/as profesionales de servicios sociales a la realidad social actual.
- Falta de acercamiento a la población por carencias de personal.
- Imposibilidad de realizar un trabajo orientado a la prevención, dado que ni siquiera se puede atender a las demandas habituales de la población.

> *"Nuestro trabajo es muy dinámico, constantemente estamos apagando fuegos, inmersos en mucha burocracia y papeles, no nos da tiempo a todo, todo es urgente y además se nos exigen informes por todas partes y con plazos cortísimos".*
>
> *"Todo recae en los servicios sociales comunitarios. Amortiguamos las tensiones del sistema, estamos en una situación muy difícil y los equipos lo pasan muy mal. Estamos haciendo de parachoques del sistema."*