



## 2.6. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

El número de atenciones realizadas durante el estado de alarma ascendió a más de 6.000 consultas. De ellas, el 50% (3.189) corresponden a consultas que, de una u otra forma, tienen a la COVID-19 como materia principal o transversal.

La situación generada por la COVID-19 ha venido a poner de relieve la vulnerabilidad y pobreza de gran parte de la población andaluza. Si bien el aspecto que más ha destacado es la crisis sanitaria, sin embargo durante estos meses hemos podido comprobar que existen factores que afectan más a aquellas personas que se encuentran en una situación de pobreza y/o vulnerabilidad social.

Ser mujer, persona mayor, carecer de vivienda o habitar en viviendas en mal estado, ser familia monoparental, vivir en situación de vulnerabilidad, etcétera, son circunstancias que propician que no se viva de la misma manera esta crisis en unas o en otras familias.

Yolanda nos hacía esta reflexión en nuestro perfil de Facebook para mostrarnos lo diferente que transcurre la cuarentena dependiendo de dónde se viva.

*"Quédate en casa", es la premisa, el eslogan./ "Quédate en casa", dice el futbolista, abrazado a su esposa mientras sus hijos corren por los 400 metros cuadrados de su hogar./ "Quédate en casa", dice el político, mientras elige en cuál de sus propiedades pasará la cuarentena.*

*"La gente no entiende", dice la señora, mientras descargan en su puerta el cajón de fruta y verdura que compró online y pagó con su tarjeta/ Al margen, los barrios invisibles, las "casas" 4x4, de chapa y cartón, donde el frío es FRÍO y el calor abraza y marea/ Esas casas, donde lo que ganaste ayer, es la comida de hoy/ Donde, si no ganaste ayer, no hay comida hoy/ Donde se conocen las medidas sanitarias, pero es imposible cumplirlas. Con miedo, pero sin medios/ Solo se intenta vivir, resistir, sobrevivir día a día.*

**El virus no nos hace iguales.** / *El virus pone en evidencia, aún más, la intolerancia, la apatía con que el sector privilegiado de esta sociedad mira a los que menos tienen.*

*"Quédate en tu casa", para cuidarnos entre todos: Se los acusa e interpela. / Afuera el virus, adentro el hambre, las caras de tus hijos, la decepción, la incertidumbre, la desesperanza ¿Nos cuidamos entre todos?*

### 2.6.1. Situaciones de necesidad de desamparo

El tipo de consultas que hemos venido atendiendo durante la crisis sanitaria ha estado motivado fundamentalmente por la **situación de necesidad derivada de la pérdida de empleo por la COVID-19.**

La declaración del estado de alarma agravó la situación de muchas familias al dejar de recibir ingresos de la economía informal y sobre todo agravó la situación de vulnerabilidad de muchas personas por el retraso de la gestión en los procedimientos de prestaciones como ayudas al alquiler, renta mínima de inserción social o prestaciones no contributivas.

Verdaderos derechos sociales garantizados por la Ley de Servicios Sociales y que, debido al mal funcionamiento de las administraciones públicas, coloca a muchos ciudadanos en una situación de extrema necesidad, teniendo que acudir en muchos casos a solicitar ayuda a los bancos de alimentos, entidades sociales, etc. Todo esto se podría haber evitado si dichas prestaciones se concedieran en los plazos establecidos en su procedimiento.

Los procedimientos administrativos para hacer llegar las prestaciones y ayudas de los Servicios Sociales a los ciudadanos son tan complejos y extensos que se vuelven ineficaces, por lo que estamos avanzando en desigualdad. Una persona nos lo expresaba a través de una llamada telefónica: **"No todos navegamos en el mismo barco. La mar si es igual para todos, pero depende del barco que tengas te ahogará o podrás salir a flote (...)** Si vas en un yate no hay problemas porque haya temporal, pero si vas en una patera o en un simple tablón seguro que zozobras".

Los testimonios que hemos recogido sobre la situación de necesidad han sido muy crueles. La gente está desesperada. Nos dicen que van a terminar por robar en los supermercados, no van a dejar a sus hijos sin comer. **Llevan días llamando por teléfono y no les responden.**

*"Buenos días, hoy martes 29 de abril de 2020 escribo una carta al defensor por mi situación actual insostenible actualmente. Mi nombre es Vanesa y mi situación es la siguiente: Soy una chica de 25 años, madre de una hija de cuatro años, y futura madre de mi hijo gestante de siete meses. El pasado año, mes de noviembre sufrí una trombosis venosa profunda en la femoral izquierda causándome daños toda la gestación por problemas circulatorios. Actualmente en paro sin cobrar ninguna mísera ayuda del estado y muchísimo menos ayuda de ningún otro lugar.*

*A mi pareja, Alejandro de 34 años de edad, le han practicado un ERTE del cual estaba asegurado dos míseras horas a la semana: una hora el lunes, y una el martes y desgraciadamente la ayuda desciende a 73 euros. Pago un alquiler de 550 euros, y como comprenderás si no pagamos nos echarán del piso. No nos da ni para el piso de alquiler, ni agua, ni luz, ni gas, y muchísimo menos para comer. He llamado al 010, Cruz Roja, asuntos sociales, Cáritas entre otras asociaciones y ninguna de estas a día de hoy después de dos semanas me han ofrecido ayuda.*

*El trato que he tenido hasta día de hoy ha sido de desamparo en mi situación actual ya que no me han ayudado en mi situación hasta estos momentos, ni una llamada de teléfono, ni un correo electrónico, ni comida. ¿Cómo le dice usted a su hijo que no hay comida? ¿Que no hay leche? Esto es inhumano, insolidario y de no tener ni una miseria de solidaridad con una madre desesperada buscando ayuda, una ayuda inexistente.*

*Por otro lado, hay personas que cobran una cantidad decente al menos para sobrevivir en este confinamiento, teniendo dinero para vivir, pero no para vivir como en su vida diaria, deshaciéndose de seguros del hogar, de sus vicios cotidianos o simplemente un seguro médico, al que si le dan vales para ir de compras a un supermercado para tener comida para sus hijos. ¿Alucinante no?*

*Pero para una madre sin cobrar ayudas del estado, ayudas para comida, ayudas para no quedarme en la calle con mis hijos, ayudas para VIVIR, no le ofrecen nada. **¿Qué tengo que hacer? Quizás la respuesta está en morirme de hambre yo y mis futuros hijos por la mala organización de asuntos sociales por no ayudar a los más desfavorecidos.***

Todo esto se agravó durante la situación de Fase 1 del estado de alarma, que no permitía salir a los ciudadanos de sus casas:

*"Yo lo siento pero el confinamiento no lo voy a poder cumplir. Voy a salir a la calle. Si me para la policía le enseño las 50 llamadas al 010, y nadie me llama luego".*

*"No me puedo buscar la vida haciendo rifas. La Cruz Roja me dio una ayuda el 27 del mes pasado, y luego nada. Nadie me coge el teléfono".*

*"En la tele sale ayuda por aquí ayuda por allí, y luego NADA. Los jugadores del Betis donaron ayudas para Torreblanca, pero como está todo tan mal organizado, dieron dos carros llenos en dos casas y a otros nada".*

*"No os he escrito en la vida, siempre me busco yo cómo sobrevivir, pero es que no tengo a nadie, se pasan la pelota de un lado para otro, pero yo ¿qué hago? Voy a plantarme en la puerta del Defensor y que pase lo que tenga que pasar"*

La mayoría de las consultas que nos han llegado nos transmiten la situación de necesidad en la que se encuentran muchas personas y familias derivadas por la crisis de la pandemia, la imposibilidad de trabajar; estar en desempleo o no cobrar las prestaciones solicitadas.

**Muchas familias han pasado verdadera situación de necesidad.** Para algunos, la situación es insostenible, sin ingresos, ayudas ni recursos. Los servicios sociales, y las ONGS están que no dan abasto. Según recogió la prensa, [han aumentado en un 400% la petición de alimentos básicos.](#)

Esta situación se verá seguramente agravada con el aumento del número de personas que pierdan su empleo o que no perciban prestaciones. Según datos de Adecco, se estima que la tasa de empleo se sitúa entre el 35% y el 40% por el impacto de la COVID-19, con unos 9 millones de parados.

El propio [Consejo Andaluz de Colegios Profesionales de Trabajo Social de Andalucía, lanzaba un mensaje de SOS](#) por la situación en la que se encontraban las personas más vulnerables.

"El impacto sanitario que está teniendo esta pandemia en nuestro país es dantesco pero no podemos olvidar el impacto social de este virus en todo el territorio nacional y concretamente en el caso de Andalucía. Desde el Consejo Andaluz de Trabajo Social y los ocho colegios provinciales que lo componen, queremos manifestar nuestra indefensión en esta situación de crisis sanitaria y social, ante **la falta de recursos y de medios para actuar con la máxima urgencia.** Nuestra situación se asemeja a la del personal sanitario ante su falta de medios y recursos de protección, pues en lo social si los profesionales carecemos de los mínimos, difícilmente podremos actuar con eficacia, diligencia, y servir de cortafuegos social a esta hecatombe socio-sanitaria.

Las trabajadoras y trabajadores Sociales estamos siendo testigos de primera mano de la situación de extrema vulnerabilidad social en la que se encuentran muchas personas y colectivos con los que trabajamos: familias sin ningún tipo de ingresos con menores a su cargo, mujeres cuidadoras de personas dependientes que no disponen de recursos de apoyo, mujeres confinadas víctimas de violencia de género, personas inmigrantes sin ningún tipo de recurso y en situación irregular, personas mayores solas sin una red apoyos, familias con dificultades para confinarse por una situación de infravivienda y con menores especialmente vulnerables, personas con discapacidad o con enfermedad mental, son algunos ejemplos ilustrativos entre la múltiple variedad de casos con los que trabajamos día a día desde cualquier ámbito".

### 2.6.2. Defectuoso funcionamiento de los servicios de información de las AA. PP.

El derecho a la información está reconocido en nuestra Constitución y el resto del ordenamiento jurídico. La Constitución española recoge en su Título IV, bajo la rúbrica genérica del Gobierno y la Administración, los principios generales que inspiran la actuación administrativa, vinculándola a la legalidad expresada en su artículo 103.1, de forma que la Administración "sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación con sometimiento pleno a

la ley y al Derecho". Es decir, la Administración es/debe ser una organización puesta al servicio de la comunidad, subrayando su artículo 103.1 como primera nota, su carácter instrumental o servicial para poder satisfacer los intereses generales de la ciudadanía.

[La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#) en su artículo 53, procede a establecer una serie de derechos que asisten a los interesados en el procedimiento administrativo y que son, "además del resto de derechos previstos en la ley", entre otros los siguientes:

*A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.*

*Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso. Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.*

### 2.6.3. El derecho a la información en la Administración de la Junta de Andalucía

La Administración de la Junta de Andalucía tiene establecido [un sistema o Servicio de Información Administrativa General](#) a través de distintos canales:

Teléfono: 955 06 26 27

Correo electrónico: [informacion@juntadeandalucia.es](mailto:informacion@juntadeandalucia.es)

A través de los mismos, puedes obtener información general en relación con: Localización y horarios de oficinas; Requisitos que debes cumplir para presentar una solicitud o ejercer un derecho. Normativa aplicable en determinada materia. Otras informaciones de carácter general u orientación sobre la administración de la Junta de Andalucía. (La prestación de este servicio se encuentra externalizado)

Sin embargo para cualquier tipo de información administrativa particular, es preciso dirigirse directamente al órgano o entidad que tramite el procedimiento en cuestión.

Este es uno de los problemas que venimos detectando durante años, **la imposibilidad de los ciudadanos de obtener una información particular**. No funcionan los teléfonos de atención, bien porque están saturados, o bien porque no ofrecen una información particular. Todo se confía a una información telemática para la cual la mayoría de la población demandante de servicios no está preparada ni tiene capacidad de utilizar. Hay que mejorar los servicios de información de la Junta de Andalucía para personas solicitantes de prestaciones sociales. La mayoría de las personas que solicitan una prestación no contributiva, una renta mínima, ayudas al alquiler para personas vulnerables, prestaciones de dependencia, etc., no tiene acceso a Internet o no sabe manejarse en ello. Llamamos a los teléfonos de información 010 o a los números de información general de la Junta de Andalucía, aunque pocas veces obtenemos una respuesta satisfactoria.

"Yo he llamado más de 100 veces y no me lo cogen nunca. Como me sale apagado no sé nada de mi solicitud, si me falta algún papel o algo. En septiembre hará dos años que presenté la solicitud de Renta Mínima. Yo creo que algo no va bien, pero no sé nada más. ¿Qué se puede hacer para que me cojan el móvil o saber algo de mi salario? Solo pido que me ayuden a saber más porque no sé qué es lo que puedo hacer".

En la página web de la propia [Consejería de Igualdad y Políticas Sociales](#) ofrecen un correo electrónico habilitado para prestar información con respecto a la Renta Mínima, "Para cualquier duda o información puede hacerlo a través del correo electrónico: [rentaminima.cipsc@juntadeandalucia.es](mailto:rentaminima.cipsc@juntadeandalucia.es)" pero no dan información concreta del expediente por protección de datos, aunque se solicite por el mismo correo que aparece en la solicitud:

“Solicité la renta mínima en octubre de 2018 y aún estoy esperando alguna respuesta. Acudí a la trabajadora social (dos meses para darme cita) y lo único que me dijo es que aún se estaba tramitando. He solicitado información a través del correo electrónico pero no puedo acceder por mi cuenta a la Junta de Andalucía ya que existe la cuestión de la protección de datos, **que dicho sea de paso, son mis datos**. No te avisan si te lo aprueban o lo deniegan y llevo dos años y medio entre el año antes de solicitar y el año y medio esperando respuesta”.

Otro tema que nos ha trasladado la ciudadanía es la **poca claridad de la información**. Ello es debido a las continuas modificaciones de las leyes y procedimientos, y a la falta de resolución de los expedientes. Asimismo, los anuncios de prestaciones y ayudas se publicitaban y tardaban más de dos meses en llevarse a cabo. Durante el estado de alarma, se ha producido un deterioro en la atención a la ciudadanía cuando ésta más la necesitaba. Se ha dejado de poner en primer lugar a las personas, nos ha faltado capacidad de respuesta y creemos que el esfuerzo no ha sido suficiente para conseguir una aproximación al ciudadano.

**Se ha abusado de la cita previa** para cualquier presentación de documentación o atención personal, sin abrir nuevos canales para relacionarse con la Administración. La ciudadanía nos transmitía la imposibilidad de obtener cita previa o nos comunicaba que tenía que esperar más de 15 días para presentar un escrito o para ser atendidos telefónicamente por su médico de cabecera. Los teléfonos del Servicio Andaluz de Salud, Servicio de Empleo, Servicios Sociales y Seguridad Social, comunicaban o no se atendían las llamadas.

Todo ello en una situación de necesidad, que genera inseguridad, angustia e impotencia. Creemos que resumimos bien el sentir de las personas que nos han llamado para quejarse de los servicios de atención a la ciudadanía con estas cuatro frases que nos han repetido constantemente:

*No sé adónde ir.*

*Nadie me escucha.*

*Todo está cerrado.*

*¿De qué comemos mis niños y yo?*