



## 1.3. Dependencia y Servicios sociales

### 1.3.2.3.2. Prestaciones, ayudas y servicios sociales

Son usuales las peticiones de las personas en situación más precaria, e incluso de urgencia social, sobre cómo poder obtener prestaciones sociales de la que valerse; sobre el acceso a una vivienda; o, en fin, cuestionando la suficiencia de las ayudas municipales de emergencia; o demandando la inclusión en un contrato temporal del Ayuntamiento.

Este grupo de quejas, con no ser las más numerosas, presentan la importancia de ser las más perentorias, las que nos ponen delante de los ojos las condiciones de carestía en que malviven algunos de nuestros vecinos y, en todo caso, nos muestran un panorama muy complejo en el que una carencia se enlaza con otras varias, en cascada, haciéndonos reflexionar sobre la **fin línea que separa la inclusión de la exclusión social** y la importancia de reforzar una red comunitaria de apoyo capaz de ofrecer respuestas a las necesidades más elementales.

Muestra de algunas de estas situaciones son las abordadas en la **queja 19/0712** (una madre con menores a cargo denuncia la falta de asistencia y de prestación de recursos por parte de los servicios sociales, concluida por nuestra parte tras conseguir la intervención de los mismos para la tramitación de ayudas económicas en concepto de alquiler y en concepto de vestimenta básica para la menor como apoyo a la intervención); queja 19/0848 (persona desempleada que solicita ayuda de los servicios sociales para encontrar trabajo y no perder su casa); queja 19/1001 (familia numerosa, los padres parados de larga duración, con tres hijos menores a cargo, solicitan ayuda económica, trabajo, ayuda para alimentos); queja 19/1923 (familia numerosa, con tres hijos menores, que no percibe ningún tipo de recurso y precisan ayuda de emergencia para poder pagar la luz); queja 19/2246 (un padre que vive solo con su hijo y necesitan la ayuda social de alimentos), y queja 19/5514 (persona que ha perdido sus pertenencias en el incendio de la vivienda donde estaba de alquiler y que se encuentra en un albergue, demandando ayuda de los servicios sociales para salir de dicha precaria situación).

Especialmente ponemos el foco en las personas sin hogar, investigando los casos en que fallecen solas en plena calle y los recursos que se destinan a facilitar su alojamiento y sustento.

### 1.3.2.3.3. Servicios Sociales Comunitarios

Junto a las situaciones de exclusión social en sentido estricto, las posibles prestaciones y ayudas que proporcionan los Servicios Sociales son causa habitual de denuncia, en la medida en que se discute su frecuencia, cobertura e incluso cuantía.

Precisamente sobre este particular, nos fueron planteadas cuestiones como la que aludía a la ausencia de una normativa, instrucciones o criterios que fijen en cada municipio los fundamentos objetivos de su concesión y reparto.

Tampoco escapan a las críticas las **deficiencias de personal de los Servicios Sociales**, desde hace tiempo sobrecargados y con un aumento de la población destinataria de su intervención, así como un incremento de prestaciones a las que dar respuesta, que no parece haber ido acompañada de la suficiencia de medios. Ello se traduce en asignación de citas tardías para personas que requieren de atención ágil y en deficiencias en la calidad de la atención dispensada (**queja 19/0359, queja 19/0712 y queja 19/0764**).

La **demora en dar cita** en los Servicios Sociales es incompatible con un correcto cumplimiento de su función y con las necesidades inaplazables de un gran número de personas y familias, ya sea con relación al acceso urgente a la ayuda de emergencia social que precisan para alimentos, medicinas y ropa (queja 19/0998), para la tramitación de recursos, o para la elaboración de los informes que declaren su situación de especial vulnerabilidad y situación de exclusión social (queja 19/0871 y queja 19/1603), documento este que precisan para por ejemplo acceder a los bonos sociales de suministros de agua, electricidad o gas (queja 19/3245).

Estas y otras cuestiones serán abordadas en la queja de oficio que esta Institución se propone iniciar, dirigida a la elaboración de un Informe Especial a lo largo de 2020.



En cualquier caso, debemos dejar constancia de que a lo largo de 2019 esta defensoría ha tenido la oportunidad de mantener **reuniones con los trabajadores y responsables públicos de diversos Servicios Sociales Comunitarios**, habiendo conocido la situación laboral que presentan, su opinión acerca de la suficiencia de sus plantillas y de los perfiles profesionales que la integran, la dotación de recursos materiales con la que cuentan para el desempeño de su trabajo diario y, cómo no, las apreciaciones respecto de las prestaciones, ayudas y recursos que tramitan a favor de la población bajo su cobertura de actuación. Información que nos ha resultado muy valiosa y que ha servido como importante fuente para contrastar, confrontar o corroborar, los datos recopilados a través de nuestras investigaciones, es decir, la información proporcionada por otras Administraciones y por las personas afectadas.

### 1.3.2.3.4. Adicciones

Las competencias en materia de adicciones, en tránsito desde la Consejería competente en materia de Políticas Sociales a la Consejería de Salud y Familias, con escalones intermedios de indefinición, ha generado durante 2019 el escenario confuso de una "tierra de nadie", que alcanzó de lleno a algunas entidades que, hasta la fecha y por la vía de financiación de las subvenciones, previo convenio con cada Ayuntamiento, dispensaban el tratamiento y atendían las necesidades de las personas sometidas a deshabitación.

En este sentido, iniciamos la queja planteada por una entidad de Ronda (queja 19/5807), así como la sobrevenida en Baza (queja 19/7116), en las que las entidades interesadas demandan la regularización de su situación y afirmaban estar asumiendo y dispensando el servicio sin respaldo normativo y sin percibir financiación para su sostenimiento, sin que tampoco la Administración, autonómica o local, haya establecido alternativas o previsiones.

Si inicialmente se suscitó el problema de su pervivencia en el marco del traspaso de competencias y la instrumentalización de la misma; más tarde, una vez asumida la competencia por la Dirección General de Cuidados Sociosanitarios, dentro de la Consejería de Salud y Familias y regularizada transitoriamente la situación de estas entidades, desde noviembre de 2019, a través de contratos menores de adjudicación del servicio, el problema devino en la justificación jurídica del prestado desde enero hasta noviembre de 2019, que permitiría reponer el coste a las entidades que lo habían dispensado.

Y ello por la objeción de algún Ayuntamiento de dar a la transferencia recibida de la Consejería de Salud, el destino finalista a favor de la entidad.

### 1.3.2.4. Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía

Abordar el análisis de la situación de la renta mínima de inserción social en Andalucía implica hacer una reflexión en la que se suceden cientos de experiencias duras relatadas por la ciudadanía, que en palabras de la Plataforma Federal de afectados de Andalucía, se resume en la crónica de una situación "cruel".

**"La complejidad para el reconocimiento de la RMISA ha significado un retroceso de este derecho social"**

Para ofrecer una imagen simple pero rotunda de las dimensiones que ha alcanzado el tortuoso camino que debe recorrerse hasta ver resuelta la petición, cualquiera que sea su sentido, podemos limitarnos a reflejar la evolución que han experimentado las quejas ciudadanas ante esta defensoría en los tres últimos años, a saber: desde las 134 quejas recibidas en 2017 (aún bajo la vigencia del ingreso mínimo de solidaridad, más comúnmente conocido como salario social) hasta llegar a las más de 500 quejas registradas en 2019, pasando por las 364 de 2018.

La mayor parte proceden de las provincias de Sevilla, Cádiz y Málaga, seguidas a niveles muy inferiores por Granada y Córdoba y, desde luego, con presencia insignificante de casos en Huelva y Almería.