

## 3.1. Introducción

**“Para las personas oprimidas es importantísimo saber que no están solas. Nunca dejen que nadie les diga que lo que ustedes hacen es insignificante”.** Desmond Tutu.

La Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC) tiene como función la información y orientación de los servicios que presta el Defensor del Pueblo Andaluz y de la mejor forma de hacer uso de ellos. También intenta acercar la Institución a las personas, desarrollando un programa de visitas a las localidades y comarcas de nuestra Comunidad Autónoma.

Esta Oficina es el primer contacto con el 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.

Intentaremos ofrecer en estas páginas una visión de las preocupaciones, de las dudas, de los problemas y de los intentos de soluciones de las más de 13.000 consultas que han llegado este año a nuestra Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía.

Durante todo este año 2019 hemos seguido viendo la persistencia de los efectos y consecuencias de la situación económica que padecemos. La realidad que nos trasladan día a día miles de ciudadanos demuestra que los que más sufrieron la crisis, todavía no han suturado las heridas que les dejó.

La situación de la tardanza en la tramitación de la Renta Mínima de Inserción Social acumula más de 2.000 consultas en este año. Personas que se dirigen a nosotros desesperados porque su expediente está tardando más de 12 meses en algunas provincias andaluzas. Otro de los temas que más nos demanda la ciudadanía es la preocupación por la falta de respuesta a las ayudas del alquiler del año 2018, todavía sin pagar ni tramitar en algunas provincias como Málaga, Sevilla o Cádiz, y que aboca al desahucio por falta de pago del alquiler a muchas familias.

La falta de vivienda adecuada y con precios sociales para personas que viven en situación de precariedad con bajos sueldos, o prestaciones insuficientes. La subida de los precios de los alquileres por el cambio de uso residencial a turístico y la gentrificación de los centros históricos de las poblaciones también son temas tratados en nuestras consultas. El retraso en el reconocimiento de las prestaciones no contributivas, en la tramitación de los títulos de familias numerosas, en el reconocimiento de la discapacidad, que hace que a los ojos de los ciudadanos la Administración no funciona bien: falta de personal, silencio administrativo ante las solicitudes de los ciudadanos, procedimientos lentos y burocráticos hacen que no se cumplan muchos de los derechos reconocidos en nuestro Estatuto.

Con el objetivo de acercarnos a la ciudadanía y a los agentes sociales hemos continuado con las visitas a las comarcas, habiendo realizado seis visitas a lo largo de este año 2019: Morón y Marchena en Sevilla; Comarca minera de Huelva, Ronda, Algotocín y Casares en Málaga y la Comarca de Campiña Este de Córdoba en Baena.

En total son ya 25 los desplazamientos realizados desde el inicio de este programa: dos en el año 2015, cinco en el año 2016 y seis en 2017, en 2018 y en 2019.