

Como puede comprobarse de la tabla adjunta el mayor número de consultas se realizan de manera telefónica, debido a que solo existe una Oficina de atención física en la capital de la Comunidad Autónoma, no teniendo delegaciones en otras provincias.

Esta situación intentamos solucionarla, por un lado, realizando un acercamiento a través de las visitas a las diferentes localidades y comarcas de Andalucía y por otro, ofreciendo distintos canales de comunicación. En total, hemos atendido personalmente a 2.028 personas que representan un 15 % del total de consultas.

Se consolida un año más el enorme protagonismo del **canal telefónico** como medio preferido por la ciudadanía para plantear sus consultas, que alcanza un porcentaje del 62,2%.

Las consultas ciudadanas a través de los nuevos canales de información y comunicación puestos a su disposición (redes sociales, página web y correo electrónico) suponen ya un 21% del total de las consultas atendidas.

3.2.4. Distribución de consultas atendiendo a la materia

Como podemos comprobar de los datos adjuntos el mayor número de consultas hace referencia a los temas sociales: Servicios Sociales (2.615 consultas), Vivienda (1.447 consultas); Menores (1.126 consultas) Educación (695 consultas) y Salud (748 consultas) junto a la información que prestamos sobre la propia Institución y el procedimiento para la interposición de las quejas (1.385 consultas)

3.2.5. Distribución de consultas por provincias

En cuanto a la procedencia geográfica de las consultas, aunque siguen siendo mayoritarias las realizadas desde Sevilla (37,6%), sigue aumentando el porcentaje en aquellas provincias en las cuales realizamos desplazamiento. Conviene significar el porcentaje elevado de consultas en las que no nos resulta factible determinar su procedencia (2.798 consultas, un 20,7% del total). La causa de esta circunstancia es que en las consultas que nos llegan por redes no es posible determinar la procedencia del emisor.

3.3. Análisis cualitativo de las quejas

3.3.1. Personas en situación de pobreza y exclusión social

“La justicia nunca se recibe sin más; hay que exigirla.”. Philip Randolph.

Según el **Informe sobre el estado de la pobreza en Andalucía 2019**, el 38,2% de la población de Andalucía está en riesgo de pobreza y/o exclusión social: de un total de 8.384.408 de habitantes, algo más de 3,2 millones de residentes en Andalucía estarían en riesgo de exclusión social y casi 2,7 millones de personas se encontrarían en riesgo de pobreza.

Esta situación la podemos ver reflejada en el día a día de las demandas que nos hacen llegar los ciudadanos: Así, una familia nos contaba su situación: *«Somos una familia casada, con seis hijos menores. Vivimos en un piso de alquiler y debemos más de 3.000 euros. Estamos en desempleo y nuestros únicos ingresos son la prestación de desempleo de mi esposo de 430 euros. Mi marido lleva más de tres años en la bolsa de empleo municipal. Yo salí de prisión preventiva el pasado mes de junio. Tenemos la luz y el agua enganchados y desde los servicios sociales lo único que nos dan son vales de alimentos cada tres meses. Mis hijos mayores, de 17 y 18 años, ni estudian ni trabajan, y el único camino que les va a quedar es delinquir o vivir del trapicheo de la droga. No queremos limosnas, queremos que nos den un empleo para poder vivir y que no nos echen de la vivienda»*.

Ante la situación de crisis, falta de empleo, exclusión social, etcétera, una de las herramientas de protección social contra la pobreza y la exclusión social es el sistema autonómico de rentas mínimas.

En este año **1.765 andaluces y andaluzas se han dirigido a nosotros por consultas relacionadas con las prestaciones de la Renta Mínima de Inserción Social**. Dichas peticiones de información vienen motivadas

fundamentalmente por las **demoras en el reconocimiento de dichas prestaciones, falta de información y problemas de gestión.**

Desde una localidad malagueña, una persona nos contaba su situación de parado de larga duración y sin ningún ingreso económico: «Tengo 46 años, soy ingeniero de caminos y llevo muchos años desempleado. Hace tres meses terminé de percibir la prestación para mayores de 45 años del Servicio Público de empleo estatal. He solicitado la renta mínima hace dos, no percibo ningún ingreso económico y vivo de la ayuda de mis amigos. Me dicen que la prestación va a tardar más de ocho meses. Estoy desesperado. He pedido cita en los servicios sociales y me la han dado para dentro de dos meses. No sé como voy a sobrevivir hasta entonces».

Desde la OIAC, le informamos de nuestras competencias y le recomendamos la presentación de una queja para poder intervenir ante la Delegación Territorial de Málaga. El pasado mes de enero de 2020 desde la propia Viceconsejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación nos contestan a la petición: «No obstante, y debido a la gran cantidad de solicitudes, el citado expediente está pendiente de estudio, dado que son revisados según el orden de prelación establecido».

La desesperación, el hartazgo y la rabia de los ciudadanos que se encuentran en esta grave situación económica es enorme, ya **que después de siete meses de presentada la solicitud y cinco meses de tener que haber resuelto el expediente, ni siquiera había empezado a estudiarse.**

Desde las redes sociales se nos reclama una actuación contundente para la resolución de este grave problema:

«Llevo esperando resolución de Renta Mínima en Sevilla solicitada en diciembre 2018. He presentado reclamaciones tanto en la consejería como al Defensor del Pueblo y ninguno me resuelve nada, solo me contestan confirmándome lo que ya sé. Que está en trámite. Acabo de llamar a la delegación de Sevilla y me dicen que van por mayo. Me parece indecente e impresentable. Además, llamé sobre febrero y me dijeron que iban por abril, o sea ¿que en cinco meses solo han adelantado un mes? Esto es de vergüenza. ¿Qué hacemos los ciudadanos ante esta mala gestión? Me siento indefensa e impotente».



En septiembre otro ciudadano nos decía: «*Que dimitan los políticos. ¿Dónde está nuestro dinero, en qué se lo han gastado? Usted Defensor del Pueblo Andaluz tiene que exigir una investigación para que se aclare esto e instar a que se efectúen ya los pagos de manera inmediata y que se cumpla la ley en Andalucía*»

El **Decreto-ley 3/2017, de 19 de diciembre, por el que se regula la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía**, parece consciente de esta situación, y por ello establece un **plazo de resolución de dos meses... para resolver la solicitud** (Art. 32). En casos de urgencia o emergencia social, el plazo será de cinco días (Art. 42).

Esto es lo que marca la Ley, pero la situación real es bien otra como lo demuestran los testimonios que recogemos de las personas que acuden a nosotros y lo que nos transmiten los profesionales de los Servicios Sociales. En palabras de una profesional de los servicios sociales comunitarios que atendimos en las visitas a las comarcas, «*el funcionamiento de la RMISA es terrible, con una gran repercusión en los usuarios. Tarda más de un año y no hay itinerarios laborales a continuación*».

Igualmente, creemos que es urgente como ya manifestamos el año pasado la necesidad de mejorar en los Centros de Servicios Sociales y Delegaciones Territoriales **los canales de comunicación y orientación de los ciudadanos para informarse del estado de sus expedientes y de los requisitos de acceso a los mismos**.

Los Servicios Sociales se encuentran colapsados para tramitar las ayudas y subvenciones y poder informar y atender a las personas que acuden solicitándolas ante la falta de ingresos y la necesidad de abonar los gastos de luz, agua y alimentación para sus hijos.

La ciudadanía se queja y nos traslada la falta de personal y el retraso en ser atendidos y en obtener cita de los profesionales. Un ciudadano nos transmite a primeros de año el mal funcionamiento de los servicios sociales gestionados por un Ayuntamiento: solicitó el 9 de enero de 2019 una cita para su madre y se la dieron para el 20 mayo. Pone de manifiesto que durante octubre de 2018, estos trabajadores estuvieron en huelga y ellos mismos manifestaron que había más de 3.000 citas en espera, con unos 700 días de demora. Se queja de este colapso.

Son muchas las personas que nos trasladan el mismo problema, se sienten defraudados por la atención prestada por las Administraciones Públicas, siendo sujeto y espectador de cómo la mayoría de la sociedad se empobrece y precariza a la vez que es abandonada en las prestaciones de dependencia, sanidad, educación, Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía y servicios sociales municipales, entre otros.

Los propios trabajadores y trabajadoras en las reuniones que mantenemos con ellos al visitar las comarcas nos ponen de relieve las carencias que detectan en el desempeño de sus funciones:

- Insuficiencia estructural del personal: al no haber ido acompañado el incremento de funciones de los Servicios Sociales, como puerta de entrada a todas las prestaciones y recursos de este ámbito, con un incremento de la plantilla acorde a tal aumento.
- 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. Nos comentan que debería incentivarse el trabajo en zonas rurales para mejorar su atractivo y propiciar la estabilidad del personal.
- Se quejan de la carga de tareas que les impide hacer un trabajo de prevención, limitándose a resolver los problemas puntuales y a la elaboración de informes.
- Inexistencia de ratio de atención. Nos explican que no existe una definición clara en la Junta de Andalucía sobre la ratio de personal.

El Defensor, en las reuniones que mantenemos con los Servicios Sociales, resalta la **importancia de estos como primer punto de encuentro con los ciudadanos y la necesidad de mejora y adecuación a la realidad actual**.

3.3.2. Vivienda

Más de 1.400 personas se han comunicado con nosotros este año para trasladarnos consultas en relación con la problemática sobre la vivienda.

Muchas personas y familias que contactan con nosotros tienen **problemas para acceder a una vivienda digna**. Y es creciente el número de personas que nos trasladan **el miedo a ser desahuciados** por no poder afrontar el pago del alquiler o porque los dueños de sus viviendas no les renuevan el alquiler donde viven.

Desde Sevilla nos llegaba el siguiente testimonio: *«Tengo 71 años, llevo casada 55 años con mi marido de 79 años. (...) Llevamos viviendo todos estos años en el centro de nuestra ciudad. Después de tantos años, el dueño del piso donde vivimos en alquiler de renta antigua, nos quiere echar a la calle, porque según dice él lo necesita para vivir. Es muy injusto que a nuestra edad tengamos que salir de nuestra casa y nuestro barrio, teniendo que abandonar la vivienda en junio del presente año».*

Y desde un pueblo turístico de Málaga nos decían: *«El edificio donde vivimos ha sido vendido a un banco. De momento no hay orden judicial. Somos varios los vecinos afectados. La mayoría somos personas mayores. Estoy enferma de cáncer y en tratamiento de quimioterapia. ¿Qué vamos a poder hacer por ella?»*

No es sólo cosa de personas mayores: desde Sevilla una pareja de jóvenes también van a ser desahuciados: *«Tengo 27 años y estoy desempleado. Vivo con mi mujer de 30 años también en desempleo. Tenemos dos hijos en la vivienda, el mayor tiene once años y el pequeño siete meses. Tenemos un juicio el próximo mes de diciembre. Estoy agobiado y no sé qué hacer. Hace dos años que vivimos de alquiler, pero el desempleo y la falta de recursos nos ha llevado a esta situación».*

La precariedad laboral, la falta de empleo y de recursos motiva la pérdida de viviendas o el impago de alquileres que propician los desahucios de los ciudadanos: *«Quiero decirle a usted que tuve un juicio, cuyo acuerdo fue una orden de desahucio en la vivienda, tengo que abandonarla el día 30 de junio de este año. Yo me dirijo a Vd. porque nadie me alquila casa, y el alcalde no me puede ayudar y no me quiero ver en la calle».*

Trasladamos a **los Servicios Sociales la problemática de estas familias, pero no se tienen recursos para solucionar los problemas:** *«El Ayuntamiento no dispone de viviendas de carácter social, por lo que las posibles alternativas habitacionales se reducen al alquiler de alguna vivienda en el municipio, siempre y cuando puedan encontrar una persona que les pueda alquilar la vivienda al precio que ellos puedan pagar».*

Las personas no pueden acceder a una vivienda en el mercado libre, debido a la carencia de recursos económicos suficientes y al alto precio de los alquileres en algunos lugares debido al auge y la proliferación de apartamentos turísticos. Ante esta situación muchas personas ocupan viviendas que saben que están vacías: *«Tengo tres hijos menores de edad, no trabajo y no sé donde puedo meterme con mi familia, he ocupado una vivienda de la Caixa que tengo que abandonar en 15 días. He acudido a servicios sociales, pero me han indicado que hasta que no tenga fecha de lanzamiento no pueden hacer nada».*

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz consideramos que la ocupación de viviendas no es la solución adecuada para paliar el problema de emergencia habitacional al que se enfrenta una persona o familia. Sin embargo, el Defensor del Pueblo Andaluz no puede ignorar que la realidad es que **no hay suficiente vivienda pública para atender las necesidades de un importante número de familias que carecen de recursos para acceder a una vivienda en el mercado libre, ni tan siquiera con ayudas públicas.**

Ante la falta de vivienda pública en régimen de alquiler por parte de los poderes públicos, una solución que se propone por parte de las Administraciones Públicas es ofrecer unas **ayudas en materia de alquiler de viviendas**, enmarcada dentro de las políticas de fomento del alquiler. Existen **distintas ayudas y subvenciones para los colectivos con mayores dificultades para acceder a una vivienda** y cuyo alquiler mensual no supere los 600 euros quedando también la posibilidad de acceder a las ayudas al alquiler a personas en situación de vulnerabilidad o con ingresos limitados de la Junta de Andalucía.

Sin embargo estas **ayudas al alquiler de vivienda siguen produciendo consultas y protestas de los ciudadanos por la mala gestión** de dichas ayudas. Y son ya tres ejercicios en los que cientos de personas denunciaban los retrasos en la tramitación y en el pago.

Desesperación: «Tengo 66 años y estoy viviendo una situación de extrema necesidad. El 10 de diciembre solicité la ayuda al alquiler. Llevo cuatro meses sin pagar la casa y me encuentro en una situación límite».

Nadie informa, no se sabe cuándo se van a pagar las ayudas, y si las solicitudes que se tramitaron en segundo o tercer día van a poder pagarse (Había un mes para solicitarlas): «Señor defensor ¿usted nos podría informar de cómo va la cosa con las ayudas poniéndose en contacto con la delegación ya que a nosotros no nos da nadie respuesta?. Ya sé que usted no lleva el tema de la ayuda pero creo que una pequeña ayuda informativa sí puede darnos. Muchas gracias».

Preocupación: «Estoy muy preocupada con esta situación, fui la segunda en acudir al ayuntamiento de Camas el primer día que se podía echar esta solicitud para la ayuda del alquiler y ya pasó un año y nada que ver y para colmo no salí en el primer listado ya que estoy en una situación fatal. No se cuanto más tenemos que esperar para que se solucione esto, me parece muy fuerte que tengamos que seguir esperando. Señor defensor del pueblo por favor ayúdenos por que es usted una de las voces a la que escuchan, al pueblo casi no le echan cuenta. Saludos».

Indignación: «¿Cuándo van a resolver todo este lío? ¿Cuándo se van a poner a trabajar?, ¿cómo van a solucionar el haber dejado a miles de personas fuera de la ayuda por el cambio a no competitiva si decían que no pasaba nada, que llegarían a casi todos? Se han reído de los andaluces porque para sus alojamientos y dietas nunca falta presupuesto. Y usted como defensor de nuestro pueblo debería de poner las cartas sobre la mesa».

Lo decíamos el año pasado, y desgraciadamente este año lo tenemos que volver a repetir: **esta situación está llevando a muchas familias, que esperaban estas ayudas para poder solventar su situación económica, al desahucio de sus viviendas.**

3.3.3. Menores

En 2019, hemos atendido cerca de 3.000 consultas donde están implicados de una u otra manera los menores: situaciones de menores que se encuentran en riesgo social por residir en barriadas marginales; por falta de vivienda; casas que no tienen calefacción o aire acondicionado; empleos precarios con los que



no pueden mantener a sus hijos o comprar material educativo; falta de ocio juvenil; denuncia de menores en Centros de Internamiento; funcionamiento de los puntos de encuentro familiar, etc. En total, un incremento del 10% con respecto a los datos del año anterior.

En febrero de 2019 recibimos una llamada desesperada de un padre: habían solicitado el 12 de septiembre de 2018 la Renta Mínima de Inserción Social y no tenía respuesta, por lo que pedía nuestra ayuda. Tenían una hija de 12 años y tanto su mujer como él mismo se encontraban desempleados y sin ningún ingreso. Habían acudido a los servicios sociales de su zona y Cáritas les facilita algo de comida. Debían luz, agua e incluso se han visto obligados a dejar de tomar algún medicamento por no poder pagarlo. En noviembre de 2019 nos comunicaron que le habían aprobado la prestación de Renta Mínima, con efectos desde el 1 de octubre de 2018, 14 meses después de la fecha de la solicitud.

También es frecuente recibir denuncias de **situación de riesgo en el entorno social y familiar de menores** solicitando la ayuda del Defensor. Desde la OIAC intentamos derivar de forma urgente el caso al área del Menor y ponerlos en contacto con las administraciones públicas competentes para ello.

Una persona nos denunciaba que su cuñada maltrata a sus sobrinos y nos pedía información sobre vías para denunciar esta situación. *«Me da mucha pena tener que dirigirme a usted con un tema tan doloroso pero mi conciencia no me permite mantenerme callada. Se trata de mis sobrinos de once, diez y cuatro años. Son los hijos de mi hermano. El matrimonio está a punto de divorciarse. La madre no trabaja ni cuida de sus hijos, no los alimenta ni los educa, los deja solos muchas veces tanto durante el día como por la noche. El mayor de los hijos ha estado en prisión por delincuente. Me gustaría saber si yo puedo denunciarla y qué podéis hacer por vuestra parte».*

Otras veces son vecinos quienes nos alertan de las posibles situaciones de riesgo: Su amiga, auxiliar de ayuda a domicilio, ha encontrado en la vivienda de la dependiente a la que ha ido a cuidar, a dos menores con signos evidentes de haber recibido maltrato. No quiere dar más datos porque tiene miedo.

En estas situaciones de riesgo la primera información que les damos es que deben poner en conocimiento de los Servicios Sociales Comunitarios la posible situación de desamparo de estos menores para que se activen los protocolos de actuación.

La relación entre **drogadicción y falta de cuidado de menores** también es frecuente en las consultas que recibimos: *Su hermano y cuñada son drogadictos y parece que no estén siguiendo el tratamiento adecuado. Tienen dos niños menores que entienden que pueden estar en situación de riesgo. La interesada solicita una intervención decidida de las Administraciones para garantizar los derechos de sus sobrinos. Nos dice que la situación de grave riesgo en que se encuentran los menores es sobradamente conocida por los SS.CC. de la localidad donde residen, que vienen interviniendo, sin éxito, con los padres.*

Cada vez con mayor frecuencia se dan **situaciones en que algún menor tiene una conducta violenta sin ningún respeto hacia la autoridad de sus padres o abuelos**. En estos casos los padres intentan acudir a los poderes públicos en busca de ayuda ya que no encuentran solución y no saben o no pueden arreglar por sí mismos la conducta de sus hijos. Muchas veces nos trasladan la lentitud y la falta de una respuesta adecuada ante la grave situación en la que se encuentran, temiendo tanto por su propia vida como por la de sus hijos: *«Su hijo de 15 años le agrede desde hace cuatro años. Las agresiones son a todos los miembros de la familia. La situación es insostenible. El Equipo de Tratamiento Familiar ha trabajado durante 4 años finalizando intervención sin éxito. Lo han expulsado un mes del Instituto y está encerrado en casa, no pueden entrar porque los tiene amenazados».*

Una madre solicita orientación sobre cómo proceder ante los **problemas de conducta que presenta su hija**. La menor tiene 17 años y presenta conducta disruptiva llegando a agredir a sus padres en alguna ocasión. En estos casos informamos de nuestras competencias y de los programas que tiene establecidos nuestra Comunidad Autónoma para el tratamiento de familias con menores en situación de riesgo o desprotección, derivando a los Servicios Sociales para que si lo estiman oportuno pudieran ser atendidos por los Equipos de Tratamiento Familiar, o por los Servicios de Salud Mental. Y en última instancia y en casos muy graves solicitar a los Servicios de Protección de Menores que asuman la guarda de dicho

menor para que sea internado en un centro de protección de menores especializado en el abordaje de trastornos de conducta.

También hemos estado recibiendo llamadas de menores que se encontraban en **centros de internamiento para menores infractores**, quejándose de las condiciones del centro, deficiencias en las instalaciones y rigidez en el régimen disciplinario.

Sobre **el régimen de desamparo y tutela administrativa** este año hemos recibido consultas manifestando su desacuerdo con la declaración de desamparo de sus hijos, así como otras en las que las familias de acogida mostraba su disconformidad con respecto a su no idoneidad, después de haber pasado 13 meses con el/la menor.

También atendimos el caso de una **madre, que lleva más de cinco años intentando que su hija, ya adolescente, vuelva con ella, ya que lleva largo tiempo tutelada por la Administración. La madre considera que ya puede ejercer la tutela de la menor.**

Desde los Servicios Sociales donde hemos realizado visita en este año nos trasladan igualmente algunos **problemas en referencia a la situación de los menores en sus municipios**: falta de recursos para adolescentes con problemas, tanto de formación como de tratamientos; los Servicios de Protección de Menores en algunas provincias, no funcionan bien. También refieren muchos casos de violencia filoparental, falta de puntos de encuentro familiar, falta de formación específica para los profesionales y dificultades de comunicación con Fiscalía, Juzgados y fuerzas de seguridad.

Con respecto a los derechos relacionados con la privacidad y la protección de datos personales, continúan los problemas derivados de la **publicación de datos de menores en redes sociales, la grabación de vídeos en eventos escolares y su publicación en redes**. Un padre se queja de que el colegio de sus hijos se niega a cumplir lo establecido en el Reglamento de Protección de Datos. El colegio difunde en redes sociales imágenes de los menores que él no lo autoriza. Como consecuencia, se aparta a sus hijos de sus compañeros en eventos escolares. Pese a haber autorizado que se realicen fotografías y negarse únicamente a que se difundan en redes sociales el colegio actúa ridiculizando a sus hijos e impidiendo que se tome ninguna fotografía. Ha dirigido reclamación al colegio y ha acudido a Inspección Educativa sin obtener respuesta. Acude para solicitar información sobre la situación en la que se encuentra.

En estos casos intentamos derivar a los interesados a las publicaciones de la **Agencia Española de Protección de Datos**, donde se ofrece información detallada y clara sobre estas cuestiones: Es recomendable que el centro advierta a los asistentes a los eventos de que se pueden grabar imágenes de los alumnos para su utilización exclusivamente personal, familiar y de amistad. No se deben publicar este tipo de grabaciones en internet en abierto, a no ser que se cuente con el consentimiento de todos aquellos que aparecen en las imágenes, de sus padres o tutores si son menores de 14 años.

Siguen llegándonos consultas mostrando la preocupación de ciudadanos por las adicciones de menores **a juegos de azar y apuestas**. Una ciudadana nos trasladaba que le parecía una barbaridad los numerosos anuncios que hay sobre los juegos de apuestas on line y de todo tipo en los diferentes medios de comunicación. Estima que todos ellos incitan a los menores y jóvenes a participar en ellos mostrándose totalmente en desacuerdo e instando a que se tomasen medidas por parte de las Administraciones Públicas.

Recientemente se ha presentado un **estudio dedicado a la participación de los adolescentes y jóvenes en los juegos de azar**, una realidad en auge cuyos efectos negativos sobre las personas menores de edad no están siendo suficientemente abordados ni por los poderes públicos ni tampoco por la sociedad.

En el pasado mes de diciembre el presidente del Consejo Audiovisual de Andalucía y el Defensor del Pueblo Andaluz mantuvieron un encuentro para **colaborar en la protección de los menores ante la publicidad de los juegos de azar**. En dicho Encuentro el Defensor Andaluz abogó por prohibir la publicidad de juegos de azar en todo soporte, además de usar la recaudación de la tasa fiscal sobre el juego en campañas de prevención y concienciación.

3.3.4. Educación

En materia de educación han sido 695 las consultas que hemos atendido en 2019, la mayoría sobre problemas o discrepancias con respecto a la escolarización de los alumnos y la falta de medios personales y materiales para atender la demanda de menores que necesitan una educación especial y compensatoria.

La **falta de monitores en los centros de educación especial** ha sido uno de los temas que nos ha llegado a la oficina de información. En nuestra visita a Loja, una Asociación de Padres y Madres de Alumnos (AMPA) nos denunciaban la falta de profesor de Pedagogía Terapéutica en el centro escolar. Al actualizarse el censo del colegio no aparecen todos los menores con necesidades educativas especiales y el horario de atención se ha visto disminuido por lo que consideran que los menores no se encuentran correctamente atendidos. Se han dirigido a dirección e inspección sin obtener respuesta. Los padres están muy agobiados por la situación. El colegio tiene dos aulas específicas, una de ellas de autismo, donde hay 11 niños. Llevan varios años con dos monitoras, una de ellas a tiempo parcial. Han presentado escrito a la Delegación y solicitan nuestra intervención.

En ocasiones, los padres nos transmiten que los monitores de educación especial deben ser compartidos entre varios centros, de manera que tienen un horario de atención fraccionado en un sitio u otro, con la posibilidad de que los menores puedan quedar desatendidos.

En otros casos, los monitores de los centros escolares dependen del Ayuntamiento para su contratación, debido a que la Junta de Andalucía no tiene obligación de ello, esto genera una discriminación entre centros de distintos ayuntamientos, llegándonos propuestas para solicitar la obligatoriedad de dichos monitores en todos los centros andaluces.

En atención temprana, los menores son atendidos fuera de los centros escolares de cero a cinco años, pero a partir de los seis años, ya se hace desde el sistema educativo, con el agravio de disponer de menos horas a la semana de profesionales especialistas como es el caso de logopedas. En este caso, se orientará a la ciudadanía a presentar escrito de queja y se valorará desde la Institución caso a caso.

Con respecto a los servicios educativos complementarios, sobre todo comedor y transporte escolar seguimos recibiendo consultas de familias que muestran su **disconformidad por no conseguir plaza en el comedor escolar** para sus hijos. *«Soy una madre que vive sola, tengo 30 años y un hijo menor a mi cargo. El padre no me pasa la pensión alimenticia y lo he denunciado, me encuentro en situación de exclusión social y percibo una prestación de 430 euros mensuales. A mi hijo no le han dado una plaza en el comedor escolar y estoy en una lista de suplentes por si hay alguna baja, pero no entiendo porque otros años le han dado plaza y este no».*

Otras personas se quejan de la **mala calidad de la comida** que se ofrece en algunos comedores escolares: *«Mi hijo tiene que asistir al comedor escolar, y la verdad me angustia escucharlo hablar de la comida que tiene que comerse cada día. Es muy frustrante tener que llevar a mi hijo al comedor cada día. Por tanto quisiera saber qué podía hacer al respecto, si aunque esos menús supuestamente están revisados no es posible hacer inspecciones aleatorias y sin previo aviso, por que como les digo es deprimente».*

La **situación de las aulas, falta de infraestructuras y su adecuación** es otro asunto que nos trasladan los ciudadanos.

En nuestra visita a Morón de la Frontera, una Asociación de Madres y Padres de Alumnos nos traslada las deficiencias en la instalación eléctrica y la falta de climatización del centro escolar. Se han dirigido en repetidas ocasiones al Ayuntamiento y el asunto sigue sin resolverse.

En la visita a Casares nos reunimos con el AMPA de el Colegio Blas Infante, donde nos exponen la situación actual del CEIP y los motivos por los que Casares Costa necesita un centro escolar urgentemente. Actualmente el centro tiene todas las clases desdobladas y hay escolarizados 391 alumnos y alumnas. Piden nuestra mediación para que se lleve a cabo el nuevo colegio.

Desde un pueblo de Sevilla una madre de alumnos de secundaria nos dice: *«Los alumnos han estado sin luz ni agua potable, en unos módulos con camiones alrededor por las obras».*

3.3.5. Justicia

La Constitución española reconoce el derecho fundamental a un proceso «sin dilaciones indebidas» (artículo 24.2). Los ciudadanos se quejan porque una vista se señala para una fecha que dista años desde el momento del señalamiento, así el procedimiento se desnaturaliza y la justicia resulta inalcanzable.

Uno de los motivos por los que los ciudadanos se dirigen a nosotros en esta materia es por **no estar de acuerdo con la sentencia recaída**. Desde la Oficina de Atención le informamos que nuestra Institución, en virtud del principio de independencia de los órganos judiciales no podemos entrar en el examen individual de las quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial ni tampoco podemos revisar las resoluciones de los Tribunales, ello con independencia de que podamos intervenir en retrasos injustificados y dilaciones indebidas que puedan sufrir los procedimientos judiciales.

Sobre lo que los interesados entendían como **dilaciones** hemos tenido un buen número de consultas: retrasos en la ejecución de sentencias: ha presentado una demanda en el juzgado, han pasado seis meses y todavía no se ha realizado ningún tramite; dilaciones en procedimiento penal iniciado hace 12 años, y que lleva ya más de 4 meses esperando sentencia.

Como suele ser habitual en materia de justicia, se han planteado muchas consultas **sobre asuntos jurídicos privados a defender en instancias judiciales**, para los que las personas que acuden a nosotros manifiestan **no disponer de recursos económicos** para contratar los servicios de los profesionales del derecho. En esta línea nuestra sugerencia siempre es hacia el Servicio de Orientación Jurídica Gratuita de los Colegios de Abogados, siendo frecuente que nos digan el colapso que padecen los mismos, dado el gran aumento de la demanda de estos servicios. A veces este servicio es denegado, motivo por el que también acuden al defensor para conocer si la denegación es correcta.

3.3.6. Dependencia, Mayores y discapacidad

Se mantiene el índice elevado de consultas sobre esta materia, y las críticas ante los grandes retrasos en dar efectividad al derecho de las personas que solicitan el reconocimiento de su situación de dependencia.

Las familias siguen acudiendo porque se tarda en valorar o en revisar el grado de los dependientes y sobre todo porque, una vez valorados, la prestación no se concede.

Desgraciadamente nos llegan noticias tanto de los afectados, como de los propios trabajadores de la Agencia de la Dependencia que **las valoraciones se encuentran paralizadas debido a la falta o a la insuficiencia de personal técnico que las gestione**.

Los trabajadores de los servicios sociales nos plantean en nuestras visitas la insuficiencia de personal, la falta de valoradores, que no se cubren las bajas por enfermedad o por maternidad de los trabajadores. Los programas individuales de atención elaborados por los Servicios Sociales se quedan en las Delegaciones Territoriales sin ofrecer recursos mientras tanto. Nos transmiten la insuficiencia de plazas residenciales y el drama que supone que los familiares les transmitan el fallecimiento del dependiente sin habersele otorgado prestación alguna.

En muchas comarcas no existe ninguna residencia pública ni privada con plazas concertadas para personas mayores.

Con respecto a las **valoraciones**, los trabajadores sociales nos trasladan que la demora se está situando en torno a los seis meses, teniendo este retraso mucho que ver con la emisión del informe de condiciones de salud por el Servicio Público de Salud y su remisión a la Delegación Territorial. También se muestran críticos con los criterios empleados para la valoración. Se destaca igualmente la falta de transparencia que preside el Sistema de la Dependencia, que impide a la ciudadanía acceder a la información esencial de su expediente y recibir una respuesta acerca del mismo, ni por teléfono ni por ninguna otra vía.

Otro de los temas que recibimos, tanto en consultas particulares como en las reuniones con los equipos sociales o asociaciones es la **carencia de recursos y centros específicos para personas discapacitadas gravemente afectadas**. Una madre de 74 años se acercó a una de nuestras visitas para contarnos su calvario:

Su hija tiene 41 años y sufre una esquizofrenia paranoide. Le ha agredido en numerosas ocasiones y lleva más de 20 años con la enfermedad diagnosticada. Ha tenido muchos ingresos sin éxito y la situación es cada vez más peligrosa. Necesita urgentemente un recurso asistencial ya que temen incluso por su vida.

Continuando con las **demoras en poder ofrecer un recurso adecuado a las personas en situación de grave dependencia y discapacidad**, una madre nos trasladaba su caso: «Soy madre con dos hijos con ELA, uno con 33 años, convive con ella y con su nieta de seis años de la que tiene la custodia. Por causa de la enfermedad degenerativa de su hijo, la convivencia es difícil y, por el bien de la menor, la ha matriculado interna en un colegio a unos 80 kilómetros de la ciudad en la que residen. Ha solicitado en numerosas ocasiones el ingreso de su hijo en un centro adecuado para su situación física y mental (tiene una discapacidad del 70%), pero le dicen que no hay plazas disponibles para él y que está en una lista de espera que puede durar años».

También nos demandan **mayor transparencia con respecto a la asignación de plazas en las residencias y a conocer el número de las actualmente vacantes en Andalucía**.

Con respecto a la **situación de las personas mayores** son muchos las preocupaciones que nos trasladan: el envejecimiento de la población en los pueblos y comarcas que visitamos; la falta de transporte público; las dificultades para desplazarse a realizar tramites administrativos o sanitarios.

También nos llegan denuncias sobre el funcionamiento de los centros o residencias de mayores. Un familiar se quejaba de la limitación en el horario de llamadas y visitas de una residencia concertada. No quería presentar reclamación en la residencia porque temía represalias hacia su familiar. Otra persona nos traslada la denuncia que presentó ya que en la residencia en la que se encuentra un familiar, le han robado, le atienden mal y el equipo técnico no funciona correctamente; o que no hay suficiente personal para atender al número de personas mayores que tienen alojadas.

Ante estas situaciones de riesgo o de maltrato a nuestros mayores, animamos a los interesados a que en primer lugar interpongan reclamación ante el centro o acudan al **teléfono de atención a las personas mayores (900858381)**. El objetivo principal de este servicio es la detección de posibles situaciones de riesgo de maltrato hacia las personas mayores, tanto en los ámbitos familiar y social, como institucional, y el establecimiento de los mecanismos de intervención que se estimen necesarios, facilitando asimismo la información específica sobre los recursos sociales que precise la persona usuaria.

Otra persona nos traslada su preocupación porque muchas personas mueren solas en sus casas y quiere saber si tenemos datos estadísticos. En este caso le informamos de la **queja de oficio que tenemos abierta para valorar las actuaciones que las Administraciones Públicas Andaluzas llevan a cabo con las personas mayores que viven solas en el medio urbano**, para facilitar a las mismas recursos asistenciales, comunitarios, de salud, culturales, de ocio, etc., que mejoren su calidad de vida, promuevan la participación social y coadyuven a facilitar la permanencia en su medio.

3.3.7. Salud

Los problemas de Salud son también otro de los temas que más preocupan a los ciudadanos y asociaciones. Este año han sido 748 las consultas que nos han realizado sobre estos asuntos. El retraso en la atención especializada; la falta de recursos en el tratamiento de la salud mental; las listas de espera; la falta de centros adecuados y cercanos; los problemas derivados de la praxis asistencial y las reclamaciones de responsabilidad patrimonial constituyen el grueso de las consultas dedicadas a este tema.

Podemos señalar entre otras consultas interesantes:

Reunión con Plataforma para mejorar la atención sanitaria y social de la Comarca de la Serranía de Ronda. Nos plantean una serie de reivindicaciones relativas a la atención sanitaria y social en la comarca de la Serranía de Ronda. Es un único hospital público de agudos para la comarca de la Serranía que abarca 37 poblaciones, 26 de Málaga y once de Cádiz, un total de 112.000 habitantes. Es una población muy envejecida y una baja renta per capita. Las distancias entre el hospital comarcal y los hospitales regionales de referencia son de más de una hora y media. Los accesos a las instalaciones para peatones y personas con discapacidad son manifiestamente mejorables. Hay falta de plazas en los aparcamientos y necesidad

de mejorar las líneas de transporte públicos. Falta de plazas de salud mental. Mejora en los tiempos de atención por paciente.

También nos exponen **falta de atención, en este caso de cardiólogos en el hospital de las Minas de Río Tinto**, otra persona nos señala la inadecuada atención recibida por una persona de avanzada edad.

En Morón, una asociación nos trasladan diversos problemas con respecto a la atención sanitaria en el Hospital de Alta Resolución. Falta de urgencias pediátricas. No tienen hospital comarcal sino un chare antiguo. No se sustituye a los pediatras en vacaciones.

Retrasos en las citas de atención especializada. *«Su hermana ha sido valorada por la unidad de disfagia, duerme muy mal y no mantiene bipedestación sin ayuda. Precisa revisiones por Neurología, tiene escapes urinarios y fecales en ocasiones y presenta dolor. La última vez que la atendieron le dieron revisión para seis meses. Sin embargo han pasado más de nueve y no la han llamado, al parecer porque la persona que llevaba la agenda del neurólogo se había jubilado».* Después de nuestra intervención le comunican que se están revisando las agendas para remitir una cita a la mayor brevedad posible.

Un tema también que llena de preocupación a los ciudadanos es el **excesivo tiempo de espera en los expedientes de responsabilidad patrimonial por mala praxis médica.** *Una señora nos traslada que «padezco cáncer de mama con metástasis y se convirtió en estadio IV porque durante un año los médicos que me atendían decían que no tenía nada. Se inició un procedimiento de reclamación patrimonial sanitaria. Me han comunicado que la reclamación tuvo entrada en el registro el 8 de mayo de 2018, teniendo seis meses para su resolución. La remisión al órgano competente de los informes ha tardado un año. Mientras tanto, la metástasis sigue invadiendo mi cuerpo y ya está en el cerebro. ¿A qué van a esperar a resolver a que me muera? Solicito su ayuda para que pueda resolverse el expediente. No me abandonen a mi suerte, me queda poco tiempo de vida».*

Con respecto a las **prestaciones farmacéuticas** son constantes las consultas y quejas sobre **la problemática del pago de medicamentos para las personas en situación de discapacidad o en desempleo o pensionistas con pocos ingresos.** Las personas no entienden que si están en situación de desempleo tengan que abonar el 40% de las prescripciones farmacéuticas cuando no tienen ningún tipo de ingreso.

3.3.8. Procedimientos de extranjería y cuestiones conexas

Desde hace muchos años la OIAC del Defensor del Pueblo Andaluz ha venido realizando una **labor de acompañamiento y asesoramiento a muchas personas extranjeras** con respecto a la situación de sus autorizaciones de residencia, información sobre trámites, la dificultad de los menores para obtener o renovar su autorización, así como información sobre los procedimientos de nacionalidad.

En materia de autorizaciones de residencia de extranjeros o del régimen comunitario la competencia para dichos tramites corresponde a órganos dependientes de la Administración General del Estado y, por lo tanto, excluidas de la función supervisora del Defensor del Pueblo Andaluz. No obstante, debido al conocimiento de esta materia por parte de los integrantes de la OIAC y la colaboración demostrada por las distintas Oficinas de Extranjería de nuestra comunidad, posibilita intervenciones directas por parte de nuestro personal para intentar colaborar en la solución de los problemas que nos tramiten los ciudadanos que acuden solicitando nuestra ayuda.

Más de 500 personas han acudido este año a la Oficina en busca de información y apoyo en materia de extranjería.

Sobre todo este año han tenido mucha incidencia los asuntos derivados de la **aplicación del régimen comunitario a familiares de españoles** y que al no poder demostrar ingresos suficientes, se quedan en una situación de irregularidad rocambolesca, ya que no pueden ser expulsados de España pero tampoco pueden tener una autorización de residencia.

Esto nos ocurrió con un expediente de un ciudadano que se había nacionalizado español hacía varios años. *Su hermana mayor de edad vino con su madre el año pasado. Se aprobó el expediente a su madre y a ella se lo denegaron, ya que la Oficina de Extranjería no entendía que estuviese a cargo. Argumentaban que no*

basta el envío de dinero a la familia para acreditar que estaba a cargo de su hermana cuando es mayor de edad. Después de contactar con la Oficina y explicar la situación en la que se encontraba la familia, ya que la hija sería la única que quedaría en Paraguay al estar todos los hermanos aquí, se interpretó de manera amplia el concepto de vivir a cargo tramitándose la autorización de manera favorable.

Otro tema en el que intervinimos fue la **denegación de tarjeta de familiar de comunitario como pareja de hecho, al tener supuestos antecedentes penales**. Se lo notificaron y pidió certificado del Registro Central de Penados donde se pudo comprobar que no le constan. Le orientamos en todo lo relativo al recurso que debe presentar ya que debe tratarse de un error de otra persona con el mismo nombre y apellido. Desde la Subdelegación del Gobierno nos remitieron la resolución favorable del recurso, tras haberlo estudiado con detenimiento y comprobar que los antecedentes pertenecían a otra persona con similar nombre y apellidos.

También ayudamos a una **estudiante a poder conseguir la autorización de residencia de familiar de comunitario después de ser denegada**. *La afectada nos traslada la dificultad para tramitar tarjeta de familiar de comunitario teniendo autorización de estancia por estudios en Italia. Siendo nacional de Colombia en el año 2016 comienza un master en Italia de dos años. En el 2018 conoce a su actual pareja de nacionalidad española. Se inscriben como pareja de hecho en julio de 2018 e inician trámites para continuar sus estudios en España. Le deniegan la autorización por falta de medios económicos acudiendo a los pocos días la Brigada de Extranjería de la localidad donde reside a su domicilio e iniciándole un procedimiento de expulsión a pesar de su autorización de estancia por estudios en Italia que estaba aún en vigor en ese momento. Entendiendo que puede haber algún error o falta de estudio detallado del caso hacemos gestión al respecto. Pasada una semana se resuelve de forma favorable la residencia y con esto le informamos sobre los pasos a dar para que archiven el procedimiento sancionador.*

Otro problema que nos encontramos en la actualidad con los ascendientes de familiares comunitarios es la necesidad de tener asistencia sanitaria previa para poder ejercer el derecho de tener una tarjeta de familiar de comunitario, para lo cual tienen que suscribir un seguro privado que muchas compañías no hacen.

El **arraigo social** es la vía más utilizada actualmente por las personas para conseguir una autorización de residencia en España. Se trata de una autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales que se podrá conceder a ciudadanos extranjeros que se hallen en España y, o bien tengan vínculos familiares en España, o estén integrados socialmente, para lo que se pide demostrar encontrarse en España por un periodo de al menos tres años y tener arraigo social. Este arraigo podrá acreditarse por un **informe emitido por el Ayuntamiento** del domicilio habitual del solicitante. Este certificado se debería emitir en el plazo de 30 días desde la fecha de la solicitud.

Atendimos a una chica que había solicitado el informe de arraigo en el Ayuntamiento. *«El pasado 14 de agosto de 2018 solicité el informe de arraigo social en el Ayuntamiento de Sevilla. Desde entonces he realizado cinco reclamaciones por retraso y no me contestan y lo único que me dicen de palabra*

es que hay mucho retraso en la elaboración de dichos informes por falta de personal de trabajadoras sociales. Yo estoy pendiente de dicho informe para conseguir mi arraigo en España. Presenté la solicitud el 14 de febrero de 2018 pero no me la resuelven hasta que tenga el informe de arraigo».

Todos los años visitan el Defensor **los niños que vienen dentro del programa Vacaciones en Paz desde el Sahara**. En estas visitas atendemos a los niños y a las familias de acogida y a los representantes del pueblo saharauí y la organización andaluza. Desde el Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor del Menor de Andalucía saludamos esta iniciativa y agradecemos a las familias andaluzas de acogida su solidaridad.

“El arraigo social es la vía más utilizada actualmente por las personas para conseguir una autorización de residencia en España”

Por parte de la Asociación nos solicitaron que les ayudáramos en la visualización del problema del pueblo saharauí y la obtención de la nacionalidad española para las personas nacidas en el Sahara occidental y campos de refugiados. En esta visita venía una niña que volvió en septiembre a los campos de refugiados en Argelia. En octubre le diagnosticaron cáncer. Estuvo en el hospital de Argel. Nos solicitaron la colaboración de la Oficina para poder traerla y ser tratada en Sevilla. Al final se concedió un visado para ella y su madre mientras se recuperase.

La acumulación de **retrasos en los expedientes de nacionalidad española** es otro de los temas recurrentes en esta materia. Hay retrasos de más de cuatro años en la resolución de los expedientes y todavía hay muchos sin grabar, en concreto, más de 200.000 expedientes se encuentran todavía pendientes de resolver. Estos retrasos afectan, no solo a los solicitantes, sino también a sus familiares más directos que no pueden optar a su documentación por la vía de la reagrupación comunitaria hasta que los expedientes no estén debidamente resueltos y notificados.

Como ya se ha indicado en el apartado dedicado a las personas migrantes, el pasado año, los Defensores del Pueblo han prestado mucha atención a la problemática de los niños menores que llegan a España no acompañados. Dedicándose las XXXIV **Jornadas de coordinación de los Defensores a este tema.**

En nuestra visita a Ronda el pasado año, tuvimos ocasión de reunirnos con una Asociación que se dedica a la atención a menores no acompañados. Nos cuentan que tienen un centro de 29 niños en Cortes de la Frontera, que los niños están muy bien en un pueblo donde la población es mayoritariamente envejecida y ha servido de revulsivo. Están integrados y los empresarios de la zona les ofrecen prácticas, pero tienen problemas con la oficina de extranjeros de Málaga para que se les tramiten las autorizaciones.

En dichas Jornadas conocimos los **testimonios** y dificultades de dos menores que habían llegado a nuestro país hacía más de 3 años y que actualmente se encontraban todavía sin autorización de residencia. Uno de los chicos se puso en contacto días después de las Jornadas con la OIAC. Parece ser que después de más de un año todavía no lo han declarado en situación de desamparo y no pueden tramitar la residencia. Nos traslada la documentación el Ayuntamiento de Churriana, y contactamos con ellos. Hablamos con la abogada que le está llevando el caso y al final se le ha concedido la minoría de edad por la Fiscalía de Granada, que también participó en las Jornadas. Queda ahora pendiente la autorización de residencia y trabajo.

3.3.9. Seguridad Social

Lo primero que debemos señalar en lo relativo a las consultas presentadas en materia de Seguridad Social es que éstas se dirigen, fundamentalmente, contra actos emanados del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) o de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), organismos dependientes de la Administración General del Estado y, por lo tanto, excluidas de la función supervisora del Defensor del Pueblo Andaluz.

Sin embargo, muchos son los ciudadanos que acuden para que les informemos sobre requisitos para optar a prestaciones de la Seguridad Social o no contributivas y en ocasiones hemos podido intervenir directamente con la Administración competente y resolver los problemas que nos planteaban, rectificando su resolución inicial, o colaborando en una rápida respuesta al problema planteado (este año han sido 464 personas, aumentando un 10% con respecto al año anterior).

Las consultas fundamentales en materia de Pensiones Contributivas han tenido que ver con los requisitos para su cobro, y en concreto con los años de cotización necesarios y con la forma de hacer su cómputo para el reconocimiento de la pensión. También sobre los requisitos para poder cobrar pensión cuando se ha trabajado en el extranjero y las reglas de su cálculo y posibilidad de poder cobrar ambas prestaciones; así como los cálculos de pensiones por el complemento de maternidad y la compatibilidad de pensión y trabajo.

Hemos ayudado a personas a las que se les había denegado la pensión de incapacidad permanente por falta de grado a que se estudiara de nuevo su derecho sin necesidad de acudir a la jurisdicción social.

También hemos informado sobre la posibilidad de revisión de grado por agravamiento o la posibilidad de compatibilizar su pensión de incapacidad con un trabajo.

En materia de viudedad hemos orientado a las personas que acudían para saber los requisitos para ser beneficiario de dicha prestación, el diferente tratamiento de las personas con matrimonio en vigor, separados o con pareja de hecho. Queremos mencionar el caso de una persona, pareja de hecho, durante más de 20 años y con dos hijos menores en común, que al tener ella mayor ingreso en el año del fallecimiento se ha denegado la prestación. En la actualidad ella se encuentra en desempleo y sin ningún tipo de prestación. Ayudamos a presentar escrito de reclamación y remitimos el caso al Defensor del Pueblo estatal para su estudio por si pudiera instarse a una modificación legal en virtud del principio de igualdad y no discriminación.

Por su parte, y en materia de incapacidad temporal, las quejas recibidas giran, fundamentalmente, en torno a resoluciones de alta laboral no estando de acuerdo con dicha alta. Al respecto, igualmente se facilita la oportuna información sobre cómo actuar y los recursos que puede interponer. Tuvimos un caso de una persona que venía de Alemania de vacaciones y sufrió una baja por enfermedad. La empresa le empezó a pagar, pero llegado un momento dejó de hacerlo. Aprovechamos que teníamos el contacto con el Instituto Nacional de la Seguridad Social y nos habían informado de que venían técnicos de la Seguridad Social alemana para ponerlos en contacto y resolver esta falta de pago.

Con referencia a los asuntos tramitados por la Tesorería General de la Seguridad Social, en afiliación y cotización de trabajadores, hemos informado sobre la afiliación y cotización de las trabajadoras empleadas de hogar, devolución de cuotas o cobro de cuotas indebidas, así como los efectos en las cotizaciones de trabajadores en empresas públicas a los que la Administración no había dado de alta en fecha, aunque sí les habían ingresado las cotizaciones.

De asuntos relacionados con las pensiones no contributivas de jubilación e invalidez recibimos muchas consultas y quejas sobre el **excesivo tiempo de resolución de las prestaciones**. El plazo de resolución de estas pensiones es de tres meses y en Sevilla y Málaga se está tardando más de 12 meses.

Atendemos a una señora que había perdido la pensión de alimentos de su marido y al no tener ningún tipo de ingresos solicitó la pensión no contributiva. Después de más de seis meses estaba desesperada, sin poder percibir ningún tipo de prestación. Debemos recordar que estas prestaciones deben abonarse en el plazo de tres meses desde la solicitud. Una vez interpuesta la queja, desde la Delegación Territorial de Málaga nos contestaron que esta señora había presentado la solicitud en el mes de julio de 2018 y que a fecha 31 de enero de 2019 la pensión se encontraba todavía en el trámite inicial. Terminando con un escueto «lamentamos los retrasos con respecto a los tiempos previstos y que continuarán con el compromiso de mejorar la gestión». Es decir, después de siete meses, el doble del tiempo que marca la ley, todavía no habían empezado a estudiarlo.

Desde el área se tiene abierta una **queja de oficio por el retraso en la tramitación de dichas prestaciones**, sin que hasta la fecha se haya resuelto la situación general de los procedimientos.

No obstante tuvimos la alegría de recibir una llamada de ella en la que por fin nos comunica que va a cobrar 5.321,40 euros y 392 euros al mes. Considera que la cantidad es insuficiente pero agradece todas nuestras gestiones.

En materia de **prestaciones no contributivas**, también hemos tenido intervenciones con respecto al tratamiento de las herencias en dichas prestaciones. En este caso, una persona que por heredar la parte de una casa que correspondía a su hermana fallecida, le han extinguido la prestación no contributiva y ha tenido que devolver 13.000 euros. Existe una sentencia dictada por el Tribunal Supremo el 28/09/2012 sobre recurso de casación para la unificación de doctrina 3321/2011 por el que plantea el cómputo a efectos de pensión no contributiva de los bienes heredados, y se concluye de manera taxativa que "el valor del patrimonio heredado no se computa como renta a estos efectos y sólo se valoran las rentas producidas por dicho patrimonio a raíz de su adquisición". Además de una recomendación del Defensor del Pueblo Estatal, pero el Imserso no lo comparte y extingue las prestaciones.

3.3.10. Consumo

Cerca de 600 consultas hemos recibido este año con referencia a la materia de Consumo. Destacan las 310 consultas en relación con suministros energéticos (cortes de suministro, discrepancias con facturas, imposibilidad de pago y la falta de ayudas para poder hacer frente a dichos gastos).

Con respecto a los **suministros de agua**: El arrendador de su vivienda dejó de pagar y se adjudicó la vivienda a una entidad bancaria. Los suministros estaban a su nombre y ellos le hacían el pago, él dejó de pagarlos y llevan tres meses sin agua. La empresa no le permite dar de alta el suministro, al ser propiedad de un banco.

La personas que ocupan una vivienda suelen tener más problemas a la hora de contratar el suministro de agua que el de luz, debido a que el Reglamento autonómico de suministro domiciliario de agua exige la acreditación de un derecho de disponibilidad sobre el inmueble (también ocurre en casos de conflicto sobre la titularidad entre comunidades de bienes o herencias). Algunas entidades han incluido en sus Ordenanzas previsiones que permiten solucionar esta situación. El defensor elaboró en su momento un **informe sobre las garantías en el suministro de agua**.

Con respecto a los **suministros eléctricos**, una señora contacta con nosotros porque Endesa le ha cortado la luz, supuestamente por un enganche ilegal. Se muestra perpleja, y después de llamar a la compañía le dijeron que tenía que llamar a un electricista homologado para verificar la instalación y así lo hizo. Al día siguiente remitió un escrito justificando que no había irregularidad y hasta la fecha no le han resuelto nada. Está desesperada, tiene un hijo de nueve años que está sufriendo junto con ella las consecuencias. Ha presentado una reclamación y una denuncia en la guardia civil. Volvemos a ponernos en contacto con la interesada quien nos manifiesta que ayer un técnico electricista de Endesa acudió a su domicilio y comprobó que el verdadero problema que tenía que ver con unos cables de alta tensión que pasan por su domicilio. De esta forma, le restituyó el suministro eléctrico y ahora están pendientes del proceso judicial que iniciaron para solicitar la indemnización de perjuicio por el error.



Los cortes de luz no pueden llevarse a cabo a personas que sean beneficiarias del bono social, y de las que haya constancia de su situación de vulnerabilidad. En estos casos orientamos a las personas a que acudan a los servicios sociales por existir un convenio de colaboración.

En relación con los servicios financieros y las dificultades en su acceso por parte de determinados colectivos (exclusión financiera): los ciudadanos nos trasladan la situación de que tienen las cuentas bloqueadas porque no poseen más ingresos que la pensión o la prestación de desempleo, y con las comisiones que les cobran se ponen en número rojos no pudiendo percibir en ellas las prestaciones debidas. En estos casos les informamos de la aprobación de una nueva norma la Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, que ofrece una cuenta de pago básica, con unas comisiones máximas de tres euros. Existiendo también la posibilidad de acogerse al Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo, por el que se establece un régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera.

Continúan planteándonos **temas relativos a empresas de recobro.** En este caso concreto nos indican como una empresa los llama de forma constante diciendo que tienen documentación financiera a su nombre. El caso es que ellos no compraron nada a plazos y solo tienen una tarjeta que no está relacionada con lo que les dicen. No saben ya si alguien ha comprado a su nombre. Cuando llaman le piden el DNI y como es natural no se atreve a darlo. Ante esto nos preguntan si hay alguna forma de saber qué es lo que les están reclamando para saber si es un fraude y poder denunciarlo.

En estos casos los orientamos con la Guía publicada por el Defensor del Pueblo Andaluz sobre qué hacer ante una situación de acoso por este tipo de empresas. También le orientamos de la posibilidad de interponer una denuncia por acoso ante las instancias judiciales oportunas (Juzgado o ante la Fiscalía Provincial), detallando todos los acontecimientos que le hayan sucedido y aportando las pruebas de que disponga. En el caso de que la empresa con su actuación haya divulgado datos referentes a su supuesta insolvencia económica, a terceros sin su autorización, se podrá realizar una denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos al haber sido lesionado el derecho fundamental a la protección de datos personales.

Otro tema que está empezando a llegar **son los abusos por parte de empresas de formación, tanto presencial como a distancia** que no permiten abandonar un curso una vez comenzado, aun en el caso de que se haya llevado ante engaños, como fue el caso de una ciudadana sordomuda: la interesada contrató un curso en 2013 de técnico de educación infantil a través de un comercial. El curso tenía una duración de tres años y la contratación se hizo a través de engaños y falsas promesas. La situación de la señora es que es discapacitada y que no conoce el alcance del contrato. En la actualidad se encuentra pendiente de juicio ya que está demandada por no abonar dichos cursos.

En otra ocasión otra persona acude porque está siendo amenazada por la compañía de incluirla en el fichero de morosos, ya que tuvo que abandonar un curso porque las prácticas no eran en el lugar que le informaron y no tenía coche para desplazarse.

3.3.11. Medio Ambiente y Urbanismo

De las 573 consultas recibidas sobre medio ambiente, 340 corresponden a la contaminación acústica: ruidos en los bares con actuaciones musicales, ferias en los pueblos y que molestan a los vecinos de alrededor, petardos, etc. Un problema ambiental que cada vez genera gran preocupación en la ciudadanía motivado en parte por la pasividad de las administraciones ante esta situación.

Muy frecuentes son las **denuncias de vecinos en zonas costeras**, que se quejaban de los ruidos que tenían que soportar de un chiringuito, debido al volumen de música que ponían durante todo el día, interrumpiendo el descanso a mediodía y por la noche. Habían llamado varias veces a la Policía Local pero no hacían nada para impedir el alto volumen de la música.

Una persona lleva tramitando una **queja contra un bar que no tiene licencia para tener cocina desde hace más de cuatro años.** Además de esta falta de licencia, cierra todos los días más tarde de las 6:00 horas.

Pese a la multitud de escritos dirigidos a Urbanismo, llamadas a la Policía, etc. El local va cambiando de dueño y la situación es cada vez más insostenible.

Continúan llegándonos **peticiones para que se regule de una manera más respetuosa para el descanso de los ciudadanos y los animales el lanzamiento de cohetes y petardos**. «*Estimado Defensor, me dirijo a usted debido al reiterado uso que se hace en mi pueblo, de cohetes para cada festejo que se celebra. Con motivo de la peregrinación de las hermandades al camino del Rocío el bombardeo comienza a las 7:30 del 5 de Junio de 2019 y continúa aumentando el intervalo de lanzamiento de uno cada cinco minutos a tres o cuatro por minuto en el momento culmen de desfile a las 9:30 horas. Os escribo para que me deis a conocer, en la medida de lo posible, la legislación vigente concerniente a este tema. Aparte de la frecuencia de lanzamiento me gustaría saber también los decibelios máximos permitidos y cómo puedo hacer llegar esta queja al Ayuntamiento*».

En estas consultas intentamos detectar si existe regulación de contaminación acústica en reglamentos de ayuntamientos u ordenanzas municipales, ya que existe un gran número de ayuntamientos que no tienen regulación en materia de ruidos. En casos de eventos que conlleven un mayor nivel de ruidos, esto debe estar contemplado a nivel de las ordenanzas municipales o locales.

Con respecto a la protección medioambiental merece reseñar la reunión que mantuvimos en Ronda con la Plataforma Sierra Bermeja Parque Natural donde solicitaron nuestra mediación con las Administraciones Públicas competentes para poder reunirse con los responsables de la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía, ya que llevaban mucho tiempo solicitando esta entrevistas sin éxito.

3.4. Desplazamiento de la Oficina por todo el territorio andaluz

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz constatamos la necesidad de muchas personas, entidades y asociaciones de ser atendidas personalmente cuando exponen una problemática que consideran importante. Esta atención presencial no está al alcance de todos, ya que nuestra sede se encuentra en Sevilla y no todo el mundo puede desplazarse hacia allí para poder exponer sus problemas de manera directa.

La facilidad para acceder a la institución del Defensor del Pueblo andaluz por diferentes canales (teléfono, correo postal, correo electrónico, formulario web, redes sociales, etc.), convive con la necesidad de muchas personas de tratar sus problemas personalmente, ser escuchadas sin filtros tecnológicos y sin tener que efectuar largos desplazamientos para tener este cara a cara.

En nuestras visitas hemos comprobado que muchas personas que se han acercado a nuestra sede itinerante no hubieran hecho uso de nuestra Institución si no nos hubiéramos desplazado a su municipio. **En algunas localidades hemos superado en un día el número de personas de ese municipio que se han dirigido al Defensor en toda la vida de la Institución.**

Más allá de la problemática concreta expuesta en cada visita, los desplazamientos de la Oficina, permiten a nuestra Institución conocer de primera mano las carencias y las inquietudes de los municipios y comarcas visitadas y la percepción y la valoración que tienen los habitantes de la zona de las administraciones con las que se relaciona.

Este contacto directo con personas, entidades y asociaciones 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 2019 hemos continuado las visitas de la OIAC a diversas comarcas y localidades de la comunidad autónoma.

1.- Visita a la Comarca de la Campiña de Morón y Marchena (27/03/2019)

En dichas visitas, hemos mantenido reuniones con colectivos sociales y asociaciones vecinales:

La Asamblea Moronera Alternativa nos traslada las deficiencias en la atención sanitaria en Morón. Falta un servicio de urgencia de pediatría; reponer la tercera ambulancia de urgencias; mejorar la atención sanitaria