

**insegura**, se ubicarían un millón de andaluces, y aunque viven en situación de integración, están al filo de la navaja y tienen la certeza de que no se recuperarían si se presentase una nueva crisis. En el sector de la **exclusión social** se encontrarían el 18,6% de los andaluces, lo que afecta **alrededor de un millón y medio de personas**, de los que cerca de 760.000 viven en la exclusión de forma severa y de ellos, más de 300.000 acumulan tantos problemas que se podrían considerar descartados por la sociedad.

La Red Andaluza de Lucha Contra la Pobreza y la Exclusión Social (EAPN-A) publicó el informe titulado **Radiografía de la Pobreza en Andalucía 2019: La Pobreza olvidada**, donde señala que el nivel de pobreza en Andalucía está 12 puntos por encima de la media de España y la sitúa como la segunda comunidad con mayor tasa de exclusión y vulnerabilidad, por detrás de Extremadura. El informe pone de relieve que unas 75.000 personas más han sufrido con respecto al informe del año anterior un empobrecimiento en sus vidas en Andalucía que le han hecho ingresar en esta situación de precariedad y exclusión, una situación que sigue empeorando año tras año.

En este contexto, resulta urgente la **necesidad de adoptar medidas para combatir la pobreza y la desigualdad**, a partir de un diagnóstico preciso sobre esta realidad, con el objetivo de proteger y promocionar los derechos que tiene la ciudadanía. Pretendemos, en primer lugar, contribuir a este objetivo ofreciendo un balance del estado en el que se encuentran algunos derechos destacados, bajo el epígrafe de Principales Indicadores, en base a las demandas que la ciudadanía nos traslada; y en segundo lugar, planteamos algunas Cuestiones Relevantes en la que el Defensor del Pueblo andaluz está trabajando transversalmente con el objetivo de garantizar y proteger los derechos y libertades cuya defensa tenemos asignada por mandato estatutario.

## 2. Principales indicadores

### 2.1. Políticas sociales

Del amplio abanico de materias que tiene asignadas el Defensor del Pueblo andaluz, las **Políticas Sociales** representan un 58% de nuestras actuaciones. Estas conforman la columna vertebral del Estado de Bienestar y son las que aglutinan el mayor porcentaje de quejas y de consultas por parte de la ciudadanía que acude a la Institución. Es, asimismo, la principal fuente de demanda de las personas vulnerables desde una perspectiva socioeconómica. No es de extrañar el significativo aumento de cuestiones relacionadas con los **Servicios Sociales**, que han llegado a suponer este año el 42% de los asuntos tratados en Políticas Sociales.

Nos llegan demandas relativas a las dificultades del **Sistema de la Dependencia**, las barreras que afrontan las **personas con discapacidad**, las necesidades particulares del colectivo de las **personas mayores**; los propios planteamientos surgidos en el ámbito de los Servicios Sociales o la cobertura de ingresos mínimos de la **renta mínima de inserción social** en Andalucía, todas ellas materias de un enorme calado, algunas muy delicadas, por estar íntimamente relacionadas con aquella parte de la población más vulnerable.

Sobre la **Renta Mínima**, la muestra al alcance de esta Institución refleja un significativo retroceso en este importante derecho social, cuya finalidad es la de garantizar a los andaluces un modesto instrumento de pura subsistencia vital. Una renta de subsistencia, un techo digno y suministro de luz y agua garantizado. Este es el paquete básico que la Defensoría del Pueblo andaluz solicita como elementos fundamentales de ciudadanía. No parece una petición desmesurada ni demasiado ambiciosa. Sin embargo, las administraciones siguen, en la práctica, sin consolidar estas prestaciones esenciales para la dignidad humana como derechos garantizados.

El **Empleo** es el segundo bloque de Políticas Sociales con mayor necesidad de respuesta por parte de esta Institución (20%). En esta materia, las personas denuncian que, tras haber transcurrido un tiempo excesivo -meses e incluso años-, los asuntos sobre los que tiene que decidir la Administración continúan sin resolverse, lo que les ocasiona un notable perjuicio al demorarse de forma desproporcionada e incluso abusiva, en ocasiones, la resolución de sus asuntos. Las medidas adoptadas para evitar estas situaciones no han conseguido erradicar de nuestra cultura administrativa estas prácticas, hasta el punto que los retrasos se han asumido como un fenómeno normal en la actuación de la Administración.

Se han tramitado numerosas quejas por dilaciones y retrasos injustificados en la resolución de los procedimientos establecidos para el reconocimiento y pago de ayudas de las **pensiones no contributivas** (PNC) a personas en situaciones de extrema necesidad; por retrasos e impagos de **becas a las personas desempleadas** asistentes a los cursos de FPO, a pesar de los avances que se han visto; por demoras de **pago de subvenciones para el fomento del empleo**; retrasos en la expedición de **títulos de FPO**; por demoras en la resolución de las solicitudes y recursos formulados por los **empleados públicos** o por participantes en procesos selectivos que plantean distintas pretensiones en el ámbito de sus derechos.

En materia de **vivienda**, sigue presentándose un número elevado de actuaciones relacionadas con el derecho a la vivienda (16% de este bloque), correspondiendo el mayor número de ellas a la necesidad de vivienda de familias andaluzas que carecen de recursos económicos suficientes para satisfacer la misma por sus propios medios y sin ayuda de la administración en base a los más variados motivos, muchas de ellas debido al **desahucio inminente o consumado por no poder hacer frente al alquiler de viviendas libres**.

También los desalojos ejecutados o pendientes de ejecución judicial, tanto de viviendas públicas como privadas propiedad de entidades financieras por ocupaciones sin título, operan como causa de que se acuda a solicitar ayuda a esta Institución para poder acceder a una vivienda digna o, en su caso, a una alternativa habitacional, por las familias que van a verse en la calle. Es por ello que seguimos llevando a cabo labores de **intermediación** con las entidades financieras titulares de estos inmuebles.

Se da también la casuística de, si bien en los años más duros de la crisis económica la pérdida de la vivienda habitual venía derivada de los impagos de los préstamos hipotecarios tras el consiguiente procedimiento de ejecución hipotecaria o tras la dación en pago, ahora se está dando el caso de que las **entidades de crédito no renuevan los contratos de alquiler social** que concedieron a sus antiguos deudores, por lo que se han elevado los desalojos judiciales por ocupaciones de este tipo.

La **Salud** es otro de los pilares del bienestar, y los poderes públicos tienen el deber de garantizar sus recursos y prestaciones. La ciudadanía ha mantenido el nivel de peticiones (más de 500 quejas en 2019, un 10% de las Políticas Sociales). Nos preocupa en el reconocimiento del derecho a la **asistencia sanitaria pública**, las limitaciones a la **movilidad de los pacientes**, la **atención primaria y especializada**, las **urgencias y emergencias**, las **listas de espera**, las campañas preventivas y los protocolos frente a problemas de **salud pública**, la atención a la **salud mental**, la **prestación farmacéutica**; el **transporte sanitario** o **los derechos de los pacientes y usuarios**, como son los necesarios para la garantía de la dignidad de la persona en el proceso de muerte.

Consideramos que, desde un enfoque más global y analítico, se debe analizar la necesidad de repensar el modelo de organización, con la finalidad de que sea capaz de prever y afrontar los retos a que debe adaptarse de la mano de realidades innegables que lo condicionan, como la **insuficiencia de profesionales sanitarios y la demografía**, en cuya evolución tienen un papel relevante, a los efectos que nos interesan, el envejecimiento de la ciudadanía y la despoblación fuera de las ciudades. En el plano asistencial, debe avanzarse en la implantación de la atención sociosanitaria, como escalón intermedio entre la atención hospitalaria y la primaria, destinada a determinados perfiles de personas, reforzando especialmente la colaboración y coordinación entre los servicios sanitarios y sociales, un camino emprendido recientemente en nuestra comunidad y en todo caso precisado de las infraestructuras imprescindibles.

En la **educación** es donde va en aumento las exigencias de prosperar en igualdad. Las quejas y consultas que se han recibido a lo largo de 2019 siguen la tendencia iniciada en ejercicios anteriores respecto del contenido de las demandas de la ciudadanía. Advertimos que cada vez más las familias no se conforman con que sus hijos tengan plaza en uno u otro centro educativo, sino que demandan que la educación que aquellos reciben sea de calidad, esto es, que sea equitativa, con corresponsabilidad, con participación democrática y que cuente con recursos personales y materiales necesarios. Las familias aspiran a acceder a **centros escolares modernos**, con **infraestructuras adecuadas**, dotados de los **recursos personales y materiales necesarios**, libres de **acoso**, donde se encuentren incorporadas las **tecnologías de la información y la comunicación** y donde se impulse el **conocimiento de lenguas extranjeras**.

Y de nuevo la **equidad** en la educación ha adquirido un especial protagonismo en las actuaciones de la Defensoría. Difícilmente existirá calidad si el Sistema educativo no es capaz de ofrecer oportunidades

a todos, en un contexto inclusivo, que no segregue, y que cuente con todos los recursos personales y materiales necesarios para hacer realidad los principios de igualdad de oportunidades en la educación. Entre todos ellos habría que destacar al alumnado afectado por algún tipo de discapacidad.

Porque la educación es el instrumento de transformación más poderoso para promover los derechos humanos, erradicar la pobreza y construir un futuro más equitativo, inclusivo y sostenible.

## 2.2. Políticas territoriales

En un segundo bloque de actuaciones, las relacionadas con las **Políticas Territoriales** ocupan un 13% de nuestra gestión cotidiana. De éstas, las que tienen que ver con la **sostenibilidad y el medio ambiente** representan casi la mitad, un 46% de las mismas.

Las cuestiones ambientales han ocupado un lugar preferente en el debate público, social y político durante 2019, un año en el que el **cambio climático** se ha convertido en eje vertebrador de las políticas públicas y factor determinante de protestas y movilizaciones. Por este motivo, durante 2019 se han adoptado algunas iniciativas cuyo objeto es tanto supervisar la actuación de los poderes públicos en relación con las políticas de lucha contra el cambio climático, como incentivar la adopción de decisiones eficaces en esta materia. Tal ha sido el caso de las **diversas quejas de oficio** puestas en marcha para evaluar las medidas que están adoptando las principales ciudades andaluzas para afrontar el problema de la contaminación atmosférica.

Pero el cambio climático no sólo preocupa por su incidencia en la salubridad ambiental de nuestras ciudades, sino que también está en la base de uno de los problemas emergentes en nuestra Comunidad Autónoma: **los conflictos del agua**. Los conflictos generados por la escasez de agua en determinadas zonas de Andalucía van incrementándose en número y virulencia, y enfrentan los intereses de sectores diversos, ya sean los de agricultores y ganaderos, por un lado, y los derivados del abastecimiento a poblaciones, por otro; ya sean los intereses contrapuestos de poblaciones vecinas que pugnan por el agua de un mismo acuífero.

También debemos destacar la creciente conciencia ciudadana en relación con la **salubridad ambiental** que ha provocado un aumento significativo de las quejas que denuncian la existencia de vertidos, la ausencia de sistemas efectivos de recogida y tratamiento de los residuos, la carencia de puntos limpios o la deficiente ubicación de contenedores y papeleras, así como las protestas por determinadas actividades que consideran perjudiciales para la calidad ambiental, como las movilizaciones ciudadanas contra las denominadas gasolineras "low cost".

Reseñar además que no solo persisten, sino que **se incrementan**, las actuaciones relacionadas con la **contaminación acústica**, un problema ambiental que cada vez genera mayor preocupación en la ciudadanía y que está en la base del creciente clima de enfrentamiento entre quienes defienden el derecho al descanso y quienes sostienen la necesidad de dar prevalencia a las necesidades del potente sector económico del ocio y el turismo.

Entre otras cuestiones, siguen llegando a esta institución cuestiones relacionadas con el **Urbanismo** (24% de Políticas Territoriales). Como viene ocurriendo de forma recurrente durante todos los ejercicios es en materia de **disciplina urbanística** en la que recibimos el mayor número de quejas. Igualmente, el motivo más frecuente es la pasividad municipal en el ejercicio de sus competencias al respecto, ya sea ante obras ejecutadas sin licencia, como ante obras con licencia que no se estarían ajustando a la misma. Hay un hito destacable en este ejercicio, como es la aprobación del **Decreto-ley 3/2019**, de 24 de septiembre, de medidas urgentes para la adecuación ambiental y territorial de las edificaciones irregulares en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Se trata de un intento más de regular el tratamiento de las edificaciones irregulares sobre las que ya no cabe adoptar legalmente medidas de restablecimiento del orden jurídico perturbado y de ejercicio de la potestad de protección de la legalidad urbanística, al haber transcurrido los plazos legalmente establecidos.

En Políticas Territoriales son significativas las actuaciones, además, en **Tráfico y Transportes** (13%) y sobre todo, en **Cultura y TIC** (10%) y **Obras Públicas** (5%) por la singularidad de estas materias en la calidad de vida de la ciudadanía.