



2.2.2. Análisis cualitativo

...

g) Se ha detectado a lo largo del ejercicio que se ha ganado en la **efectividad para la resolución de quejas relacionadas con problemas de contaminación acústica en múltiples municipios andaluces**. Distinta problemática relacionada con la materia, que abarca desde problemas de descanso de los vecinos por el alto nivel de decibelios emanado de las atracciones y casetas de los recintos feriales, ubicados en el centro urbano o en el entorno próximo a viviendas, hasta las molestias ocasionadas por los parques caninos en algunas localidades, o los ruidos originados por veladores de bares en calles céntricas.

En este tipo de quejas, las soluciones que las partes han diseñado, desde el abordaje de la mediación han resultado muy variadas y creativas, adaptativas a cada necesidad concreta y superando la habitual tendencia de todos a buscar un responsable acorde con la normativa de aplicación. Así, entre las medidas propuestas respecto a las atracciones de ferias, se han formulado compromisos dirigidos a homogeneizar los criterios de reproducción de la música y a poner una hora de finalización, con independencia de la continuidad de la atracción (queja 19/3463).

Por ello, resultan destacables los esfuerzos realizados por ciudadanía y administraciones en su mutua comprensión de intereses y en el logro de soluciones que, por lo demás, prevendrán futuros conflictos de otra forma tendrían muchas posibilidades de reproducirse.

...

3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

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.**

3.3.8. Procedimientos de extranjería y cuestiones conexas

...

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.

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

...

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.