



En relación con esta cuestión, la situación de muchas de las personas que se dirigen a esta Institución en demanda de ayuda por necesidad de vivienda, de exclusión social o en riesgo de estarlo, gran parte de ellas pertenecientes a colectivos vulnerables, las haría tributarias de la excepción a la adjudicación a través del RPMDVP, según el artículo 13 del Reglamento de Viviendas Protegidas de Andalucía.

Esto es, la **posibilidad de adjudicación directa en situaciones de emergencia** mediante informe de acreditación y propuesta de los Servicios Sociales por lo que, como hemos dicho en otros informes anuales, este procedimiento excepcional puede convertirse como el normal ante la escasa vivienda pública vacante a adjudicar y el gran número de situaciones personales, sociales y económicas límites en el que se encuentran muchas de las familias andaluzas, dándose ya la paradoja de que en algunos municipios hay listados de familias que serían tributarias de acceder a viviendas públicas por este procedimiento previsto para situaciones de emergencia.

...

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».



4. Dependencia y Servicios Sociales

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.



4. Dependencia y Servicios Sociales

- 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.**

3.3.3. Menores

...

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.

...

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.



4. Dependencia y Servicios Sociales

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.

3.3.8. 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.

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».

...