



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 en centro de especialidades y se quejan de la falta de contestación del Servicio Andaluz de Salud (SAS) a una petición de información.

Nos reunimos también con **Salvemos Esparteros** es una plataforma ciudadana de la Sierra de Morón. Están en contra de la modificación de la norma urbanística que permite instalar una cantera en esta Sierra.

La Asociación La Semilla, desarrolla su labor en el ámbito de las drogodependencias y nos trasladaron también varios problemas: mala situación higiénico-sanitaria del centro penitenciario de Botafuegos; falta de plazas en las comunidades terapéuticas; disminución de las ayudas económicas a las asociaciones.

La Asociación de Familiares de Enfermos Alzheimer compartieron con nosotros sus objetivos y en qué consiste la labor que realizan, que nos pareció muy interesante.

La Asociación de Diabéticos de Morón y su Comarca nos trasladaron diferentes cuestiones: Problemas en la atención a las personas menores diabéticas en los centros educativos y falta de monitores que acompañen a los alumnos en actividades extraescolares.

La Asociación de Vecinos nos solicita ayuda para tratar con el Ayuntamiento mejoras en su barrio, ya que se han dirigido al él sin que se les ofrezca respuesta: Reponer papeleras, pintar las plazas de aparcamiento, adecentar los elementos urbanísticos, etc.

Con respecto a las atenciones ciudadanas particulares orientamos sobre los servicios de la Oficina de Información al Consumidor, problemas derivados de la ayuda al alquiler, discrepancias con la valoración de méritos ante el Servicio Público de Empleo, falta de contestación a la solicitud de una plaza de aparcamiento para personas con movilidad reducida por parte del Ayuntamiento, denegación de anulación de matrícula de la Universidad de Sevilla solicitada por motivos laborales, etc.

2.-Visita a la Comarca de la cuenca minera en Huelva. (15 Mayo de 2019)

Reuniones con Asociaciones y Colectivos.



4. Dependencia y Servicios Sociales

- Agrupación Adelante Andalucía: Nos trasladaron diferentes problemas de la comarca: Falta de inversión en formación y empleo; necesidad de plazas públicas en residencias; falta de inversión en vivienda pública; mal funcionamiento del registro de demandantes de vivienda protegida, etc.

- Ecologistas en Acción: Falta de proyecto de restauración y de prevención desde los incendios ocurridos en la zona en el año 2017. Necesidad de reorganización de las masas forestales; invasión de motocicletas y quads en la ribera de Berrocal y en la vía verde de Riotinto; falta de depuradoras de aguas en la zona; falta de actividad en la comisión de seguimiento del vertedero de Nerva.

- También recibimos al Alcalde y la concejala de servicios sociales y sanidad de Berrocal, que nos expusieron entre otros asuntos: la problemática sanitaria del municipio, debido al envejecimiento de la población, con un consultorio con un médico y un ATS en jornada de 8 a 15 horas quedando el punto más cercano de urgencias a más de 40 minutos de distancia en ambulancia. También nos traslada la falta de alternativas para la economía al ser zona protegida y no permitirse cambiar los cultivos.

- Otros colectivos de ciudadanos nos trasladan la problemática de su barrio, falta de policías locales, falta de inversión en algunas barriadas, etc.

En la atención a particulares, atendimos diversas cuestiones: falta de contestación de un Ayuntamiento ante la reclamación de un ciudadano; problemas con la reparación llevada a cabo por la empresa suministradora de electricidad de la comarca; ruidos en un local comercial que existe bajo su piso; falta de canalización de los cables de telefonía de su fachada; falta de cardiólogos con jornada completa en el Hospital de Riotinto; deficiencias en la atención a los enfermos, etc.

3.- Visita a la Comarca de la Serranía de Ronda y Casares. (3, 4 y 5 de Julio)

Reuniones con Asociaciones:

1.- Plataforma salud pública y en defensa de las pensiones de la comarca de Ronda. Se trata de una plataforma creada en el año 1998 por profesionales, usuarios y sindicatos ante el deterioro y las graves deficiencias del viejo hospital comarcal de la Serranía.

2.- Asociación ayuda a la Drogadicción.- Nos traslada un caso de una familia con un hijo enfermo que no puede ser atendido por la familia, estaban muy preocupados pues era una persona que podía ser muy violenta y tienen miedo que agreda a alguien.

3.- Asociación de Madres y tutores de personas con TEA-TGD.

4.- Proyecto Engloba, trabaja con menores inmigrantes no acompañados en Cortes de la Frontera. Nos trasladan problemas para conseguir las autorizaciones de trabajo cuando los niños llegan a la mayoría de edad.

5.- Asociación Montaña y Desarrollo de la Serranía de Ronda. Trabajan con menores, personas con discapacidad y personas mayores.

6.- Mujeres Crecina de Villaragur. Asociación dedicada a promover los derechos de la mujer.

7.- Ecologistas en Acción. Nos trasladan sus preocupaciones sobre la conservación del territorio.

8.- Plataforma Sierra Bermeja Parque Natural, que solicitan nuestra mediación para que se reconozca como parque nacional a Sierra Bermeja.

Con respecto a las atenciones a particulares, mencionaremos la preocupación por temas urbanísticos: los vecinos de una urbanización nos plantean la falta de equipamiento y mantenimiento, los problemas de depuración de agua residuales. Una vecina nos informa de problemas de acceso a su vivienda como consecuencia de las riadas producidas el invierno pasado. Temas medioambientales, responsabilidad patrimonial por caída en vía pública, temas de dependencia, seguridad social y retrasos en las listas de espera.

4.- Visita a la Comarca de Guadajoz-Campiña Este de Córdoba (27 de noviembre de 2019)

Reuniones con Asociaciones:

1.- La asociación Adegua para el desarrollo local de la comarca nos informa de las dificultades para el cobro de subvenciones. Apunta la paralización desde hace 18 meses de un montante de 408 millones



4. Dependencia y Servicios Sociales

de euros procedentes de fondos europeos que imposibilita que se destinen a programas de empleo que mejorarían los altos índices de paro de la zona.

2.- Adibae es una asociación para el desarrollo integral de las personas, para tratar las alteraciones del desarrollo mediante programas de intervención conjunta con padres y educadores. Nos denuncia que el convenio firmado con el Ayuntamiento de Baena recoge una ratio de 33 alumnos máximo, pero la demanda está siendo superior. Solicitan más ayudas con el fin de prestar una adecuada atención a todos los niños.

3.- La Asociación de Minusválidos Baenenses Reunidos (Ambar) relata las dificultades para obtener un 33% de grado de discapacidad pese al estado de salud de estas personas.

4.- Asociación de enfermos mentales de Castro del Río (Aspemac) nos informan de una queja general: Mala atención en el Hospital Provincial de Córdoba.

5.- Voluntarias locales de la Asociación Española contra el Cáncer trasladan la necesidad de que el Gobierno invierta más presupuesto en investigación.

6.- El gerente de la Mancomunidad de municipios Guadajoz-Campiña Este de Córdoba. Explica que la orden de Andalucía Orienta les ha perjudicado al priorizar a las entidades multiprovinciales. Añade el riesgo de la despoblación de la comarca por falta de iniciativa empresarial y por el mal estado de la carretera N432, "que irá a peor". lo que produce el abandono de esta comarca por falta de comunicaciones.

7.- La Asociación de Familiares de enfermos de Alzheimer de Castro del Río tiene un centro de estimulación física, cognitiva y social, pero superan el número de usuarios que pueden atender. Solicitan que haya informes de neurólogos que confirmen el estado del paciente. Asimismo, reclaman sin esperanzas mayor celeridad en la gestión de las ayudas de la dependencia y menos trabas a la hora de solicitar subvenciones por parte del tejido asociativo.

8.- La Asociación Baena Solidaria informa de las actuaciones que realiza con colectivos de inmigrantes y menores inmigrantes ex tutelados.

Hemos recibido también visitas de ciudadanos particulares que nos trasladan diversos problemas entre los que destacamos: Riesgo de desahucio de una persona con hijo menor que había ocupado una vivienda propiedad pública; unos vecinos de la pedanía de Llanos del Espinar nos denuncian los cortes de luz continuos que sufren; limpiadoras de los colegios públicos nos trasladan la falta de pago de la empresa que ha ganado el concurso de limpieza a la Delegación Territorial de Educación; falta de respuesta del Ayuntamiento ante el conflicto de un vecino por ruidos, etc.

En general estas reuniones nos permiten intercambiar experiencias y obtener información que ayude a mejorar nuestros procesos de información ciudadana, detectar los problemas y la vulneración de derechos, difundir nuestra labor y servir de cauce para que desde la sociedad civil organizada nos planteen sus propuestas y consultas.

En estas reuniones también hemos prestado mucha atención a los Servicios Sociales Comunitarios:

La mayoría de estos profesionales coinciden en una serie de problemas comunes, presentes en casi todos los municipios

1. Deficiencias del Servicio:

1º. Durante el curso de la reunión, los profesionales asistentes pusieron de relieve carencias en el desempeño de su función: Insuficiencia estructural de personal, al no haber ido acompañado el incremento de funciones que se residencian en los SSCC, con un incremento de la plantilla acorde a tal aumento. Falta de cobertura de las bajas que acaecen en la plantilla ordinaria.

2º. Comunicación SSCC-Junta de Andalucía: los profesionales destacaron la inexistencia de vías adecuadas y reales de información con los servicios de la Junta de Andalucía competentes en determinadas prestaciones y recursos, de manera que ello les imposibilita ofrecer una adecuada orientación e información a la ciudadanía y, en ocasiones, les impide iniciar o impulsar alguna solicitud de la que pudiera beneficiarse la persona afectada.

2. Prestaciones y recursos de servicios sociales:

1º. Renta Mínima de Inserción: Se destacó que la tardanza en resolver un expediente no es inferior a un año cuando el procedimiento es el ordinario. La demora aludida se traduce, a su vez, en que el derecho se



4. Dependencia y Servicios Sociales

reduce a una mera prestación que se abona de una sola vez y que lleva a la renovación simultánea de la renta, sin opción a plan de inclusión sociolaboral.

2°. Dependencia: Respecto al Sistema de la Dependencia nos ofrecen una visión similar, aduciendo por lo que atañe a la propuesta de PIA que a los SSCC compete, que la tardanza que les afecta está determinada por el desequilibrio entre número de solicitudes y personal del servicio. La tardanza en la valoración la situación de dependencia se sitúa en 9 meses. Aprobación del recurso propuesto en el PIA: plazo variable en función del tipo de recurso propuesto: para el SAD suele ser 1 año; y para el SAR un año y dos meses desde la validación, destacando en este sentido que la referida validación se efectúa desde la Junta en un tiempo que excede de los 4 meses. Falta de residencias para atender a las personas mayores. Insuficiencia de plazas residenciales destinadas a perfiles específicos de discapacidad y ejemplifican con una persona interesada afectada por autismo cuyo nombre citan.

3°. Discapacidad: Denuncian que el EVO tarda más de un año en citar a la persona solicitante a efectos de valoración. A lo que hay que sumar el tiempo posterior hasta recibir la resolución.

4°. Otras cuestiones:

Nos denuncian los retrasos en los pagos de las Ayudas al Alquiler.

También aluden, en lo que atañe a adicciones, al programa destinado a este fin (Ciudades ante las Drogas), que convoca subvenciones en régimen de concurrencia competitiva, objetando que no es posible conocer de antemano su financiación ni la fecha en que saldrá y que al no abonarse por transferencia directa impide planificar actuaciones.

Reuniones con los Alcaldes.

En estas visitas también se intenta realizar reuniones con los representantes políticos para mantener un contacto más personal entre los Alcaldes y el Defensor del Pueblo andaluz y que nos puedan hacer llegar todos aquellos asuntos que consideren de interés.

Así en la visita a la Comarca de Ronda, el Defensor tuvo la posibilidad de realizar un encuentro con los alcaldes o representantes municipales de Ronda, Cortes de la Frontera, Benalauría, Cartajima, Genalguacil, Casares, Gaucín, Jimera de Líbar, Igualeja y Júzcar.

Se trataron, entre otros, los siguientes temas de interés:

La Andalucía vaciada: En esta comarca existe una gran dispersión. "Somos un pueblo de 8.000 habitantes repartidos en 23 municipios", dicen. Las comunicaciones son "penosas", relatan, lo que dificulta la atención sanitaria y el desarrollo económico y social. Se quejan además de que los presupuestos primen la población y no tengan en cuenta el territorio. "La Administración tiene que invertir o los pueblos se quedan vacíos", solicitan. El Defensor del Pueblo expone el interés de la Institución en acometer en Andalucía un estudio sobre la despoblación y adelanta que se presentará un informe sobre las personas mayores de 65 años que viven solas.

Sanidad: Se quejan de que no existe un equipo médico de urgencias desde las 15:00 a las 9:00 de la mañana siguiente. Lo denuncia el alcalde de Jimera de Líbar y se suman otros alcaldes. Denuncian que son el único punto de Andalucía donde no existe un punto de urgencias específico. Proponen equipo de urgencias las 24 horas. El alcalde de Casares, que asiste a la reunión, expresa que su Ayuntamiento presupuesta 300.000 euros al año para tener un equipo médico de urgencia las 24 horas, encontrándose a media hora de Estepona, por la ausencia de un punto específico en la localidad.

También en el área de sanidad, el alcalde de Jimera de Líbar relata la situación creada en el municipio por la convivencia con un enfermo mental cuando entra en crisis y la impotencia como alcalde ante el médico, la Guardia Civil o el juez, que no pueden impedir estas conductas incívicas. El Defensor del Pueblo andaluz se compromete a estudiar la petición de un protocolo que coordine qué hacer en estos casos cuando una persona en estas condiciones altera la convivencia de un pueblo.

Comunicaciones: Los alcaldes de esta comarca denuncian la situación creada por ADIF en la conexión ferroviaria. En primer lugar, aseguran que los vagones de la línea Algeciras Bobadilla son los que se rechazaron en Extremadura y que se han producido dos incendios en este enclave natural. Con las riadas del pasado otoño, estuvieron nueve meses y medio sin conexión ferroviaria. En segundo lugar, se quejan



4. Dependencia y Servicios Sociales

de que sólo existe una línea por la mañana y solicitan al menos una más por la tarde. “Queremos que venga la gente a los pueblos, porque las carreteras son como son”, expresan.

Habla también de que no se ha transferido el dinero de las ayudas por las inundaciones del Gobierno central a las diputaciones y, además, propone descentralizar, con oficinas comarcales y técnicos locales para frenar la despoblación. “Que los recursos no se pongan todos en las ciudades, sino en los pueblos, y sean los jóvenes los que tengan que alquilar casas aquí y no al revés”, señala.

Medio Ambiente y Desarrollo: El alcalde de Genalguacil también habla de que la propuesta de convertir en parque nacional a la Sierra de las Nieves excluye a Sierra Bermeja, cuando ocupa un 40% de este parque. Solicita un reconocimiento nominativo.

Sobre desarrollo local, el alcalde de Cortes de la Frontera habla también de que no se puede acceder a la convocatoria de escuelas taller porque no han previsto ninguna para estos municipios.

Exclusión financiera: Son compartidas por la mayoría de los alcaldes las consecuencias por el cierre de las oficinas bancarias y la designación de agentes comerciales que pasan por sus municipios, una medida insuficiente sobre todo para las personas mayores. Se narra que la alcaldesa de Alpendeire traslada en su propio coche a los vecinos que tienen necesidad de una operación bancaria. Comparten la propuesta del Defensor del Pueblo de formar a algún vecino que se encargue de esta tarea.