INFORME AL PARLAMENTO 2008

INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ AL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA SOBRE LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE 2008

OFICINA DE INFORMACIÓN

SECCIÓN SÉPTIMA:

OFICINA DE INFORMACIÓN

1. INTRODUCCIÓN. Pág. 4
2. DATOS ESTADÍSTICOS SOBRE LAS CONSULTAS. Pág. 4
   - 2.1. Población total. Pág. 5
   - 2.2. Situación laboral. Pág. 5
   - 2.3. Modalidad y procedencia geográfica de las consultas. Pág. 6
   - 2.4. Resultado de las entrevistas. Pág. 7
3. CONTENIDO DE LAS ENTREVISTAS. Pág. 9
   - 3.1. Asuntos competencia del Defensor del Pueblo Andaluz. Pág. 9
   - 3.2. Información sobre el estado de tramitación de los expedientes de queja. Pág. 10
   - 3.3. Asuntos competencia de otras Defensorías. Pág. 11
   - 3.4. Asuntos sobre los que no tenemos competencias. Pág. 13
     - 3.4.1. Consultas sobre disconformidad con resoluciones judiciales. Pág. 14
     - 3.4.2. Consultas sobre conflictos interpersonales. Pág. 14
4. ANÁLISIS DE LAS GESTIONES REALIZADAS ANTE ENTIDADES PÚBLICAS O PRIVADAS. Pág. 15
   - 4.1. Con ocasión de las consultas atendidas. Pág. 15
   - 4.2. Con ocasión de la tramitación de expedientes de queja. Pág. 18
5. ESPECIAL REFERENCIA LAS CONSULTAS SOBRE NECESIDADES DE VIVIENDA. Pág. 22
   - 5.1. Características personales de los entrevistados. Pág. 22
   - 5.2. Situaciones familiares en relación con la vivienda. Pág. 23
   - 5.3. Antecedentes personales respecto a la necesidad de vivienda. Pág. 24
   - 5.4. Ayudas o recursos públicos solicitados a las Administraciones. Pág. 25
   - 5.5. Opiniones personales sobre las vías para resolver estas situaciones. Pág. 25

SECCIÓN SÉPTIMA:

OFICINA DE INFORMACIÓN

1. Introducción.

Este año aumenta de nuevo el número de personas atendidas en nuestro Servicio de Atención, al superar por primera vez la cifra de las 7.000 consultas. Durante todo el ejercicio, al menos 7.366 personas acudieron en demanda de algún tipo de información sobre el funcionamiento de esta Institución y nuestras posibilidades de intervenir en la solución de sus problemas.

La cifra de consultas se viene incrementando de forma constante desde los mismos comienzos del Servicio, crecimiento al que sin duda contribuye la profesionalización del personal destinado en tareas de información y atención ciudadana, que aportan al Servicio del necesario enfoque social (dos Trabajadoras Sociales) y jurídico (dos Juristas) que requieren los casos que llegan al Defensor del Pueblo Andaluz.

De las 4.323 personas que se atendieron en el año 1999, hemos pasado a las 7.366 de este 2008, lo que en cálculos totales se traduce en 57.259 personas atendidas en los últimos 10 años.

Sin embargo, es en el tratamiento de cada una de esas entrevistas donde queremos centrar nuestra exposición, con el fin de mostrar cómo es el momento previo a la presentación de los escritos de queja, qué rasgos definen a las personas que se acercan hasta esta Institución para conocernos, qué les lleva a solicitar o no nuestra intervención, cómo expresan su parecer sobre el grado de atención que reciben de los servicios públicos, o la forma en que les afectan los problemas, o qué grado de atención les estamos ofreciendo, cuando se trata de consultantes de expedientes de queja.

Además de lo anterior, y en la línea que venimos trabajando en los últimos años, dedicamos un apartado final a describir con más detenimiento las entrevistas relacionadas con un tipo de problemática concreta, siendo el tema de este año las situaciones de necesidad urgente de vivienda. El estudio de los datos recabados durante 100 entrevistas, a través del oportuno cuestionario, se muestran en el apartado 5º de esta Sección.

2. Datos estadísticos sobre las consultas

A lo largo del año hemos atendido una media de 614 consultas al mes. Como viene siendo habitual la menor afluencia de público en nuestro Servicio de Información coincidió con los meses de invierno (Enero y Diciembre) y de vacaciones (Semana Santa en Marzo y verano en Agosto).

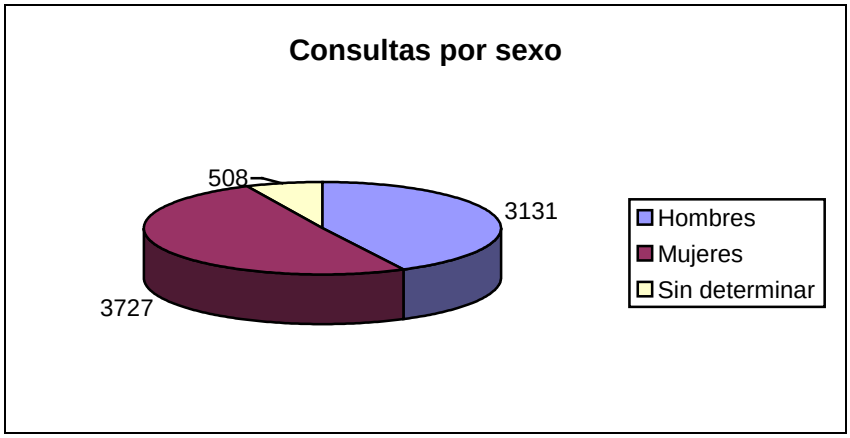
EVOLUCIÓN MENSUAL DE LAS CONSULTAS 2008

Total		Total	
Enero	567	Julio	616

Febrero	616	Agosto	445
Marzo	521	Septiembre	731
Abril	639	Octubre	688
Mayo	683	Noviembre	657
Junio	680	Diciembre	523
Total 7.366			

2. 1. Población total.

Del total de consultas recibidas, el 51% fueron planteadas por mujeres y el 43% por hombres. El 6% restante corresponde a consultas en las que no fue posible determinar el sexo de quien las planteaba (en su mayoría escritos de consulta recibidos por correo electrónico) o fueron presentadas por personas jurídicas.



2. 2. Situación laboral.

A lo largo del año hemos obtenido información sobre la situación laboral de 2.638 personas (36% del total) porque voluntariamente nos ofrecieron este dato, o porque el mismo resultaba deducible del contenido de las consultas.

A efectos expositivos hemos establecido las siguientes situaciones laborales: desempleo, estudiante y otros (sin profesión), trabajos por cuenta propia, trabajos por cuenta ajena, empleo público y jubilación.

Respecto a la categoría laboral estudiantes y otros, en ella se incluyen, además de estudiantes, aquellas personas que, estando en edad laboral, no buscan empleo porque realizan otras tareas no retribuidas (tareas en el hogar familiar las más numerosas).

- Desempleo: 468 donde 286 son mujeres y 182 son hombres.

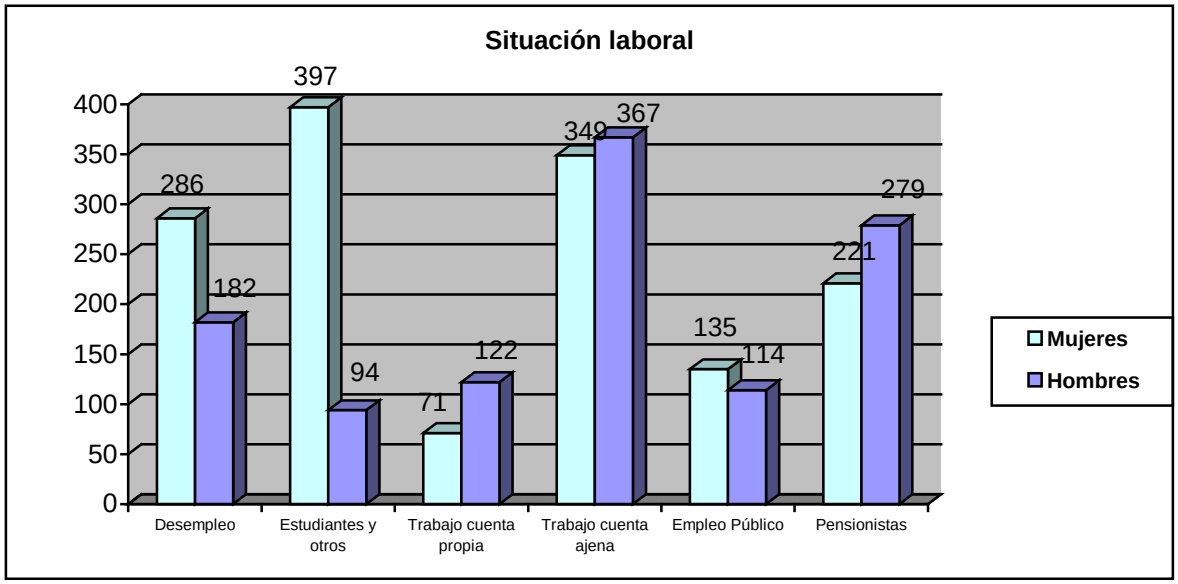
- Estudiantes y otros: 491 donde 397 son mujeres y 94 son hombres.

- Trabajo por cuenta propia: 193 donde 71 son mujeres y 122 son hombres.

- Trabajo por cuenta ajena: 716 donde 349 son mujeres y 367 son hombres.

- Empleo público: 249 donde 135 son mujeres y 114 son hombres.

- Pensionistas (Jubilación e Invalidez): 500 donde 221 son mujeres y 279 son hombres.



Existe una diferencia significativa entre la gráfica actual y la que ofrecíamos el año anterior, y es que durante 2007 la proporción de mujeres en situación laboral activa y por cuenta ajena fue muy superior a la de los hombres (317 frente a 269).

2. 3. Modalidad y procedencia geográfica de las consultas.

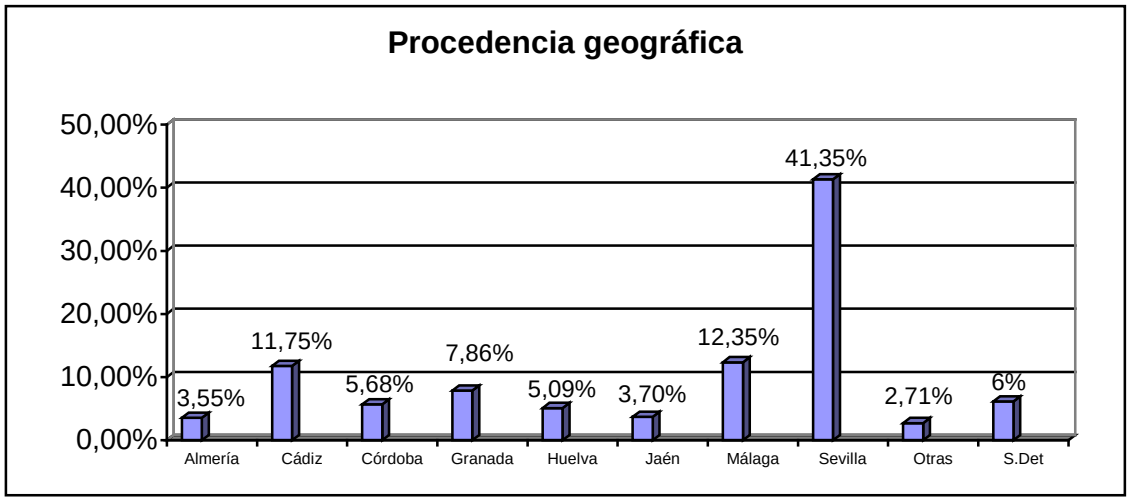
A lo largo del año se han respondido un total de 492 consultas escritas y electrónicas, que representan el 6% del total de solicitudes de información atendidas.

DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL AÑO 2008

PROVINCIA	ESCRITA	PRESENCIAL	TELEFÓNICA	INTERNET	TOTALES
Almería	8	1	240	14	263
Cádiz	20	24	799	23	866

Córdoba	6	6	384	23	419
Granada	11	4	543	21	579
Huelva	2	10	331	14	357
Jaén	6	1	254	12	273
Málaga	16	13	847	34	910
Sevilla	24	685	2.286	51	3.046
Otras	1	8	176	15	200
Sin determinar	10	11	251	181	453
Total	104	763	6.111	388	7.366

A continuación mostramos un diagrama ilustrativo de la clasificación de consultas por provincias.



2. 4. Resultado de las entrevistas.

La mayoría de las consultas finalizan sin que la persona que las plantea nos exprese si solicitará formalmente la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz en la solución del problema que nos consultó (76% del total). Ello resulta lógico por cuanto una buena parte de esas entrevistas tuvieron por objeto consultar un expediente de queja en trámite (38%)y otro tanto se refirieron a cuestiones fuera del ámbito de supervisión de esta Institución (21% del total).

RESULTADO DE LAS ENTREVISTAS DEL AÑO 2008 POR PROVINCIAS

Provincia	altan Datos	Intervención	Se informa	Enviarán queja	Presentan queja	TOTAL
Almería		0	199	64	0	263
Cádiz		3	674	181	7	866
Córdoba		0	323	91	5	419
Granada		0	438	137	3	579
Huelva		0	261	90	6	357
Jaén		2	209	58	3	272
Málaga		4	681	214	9	910
Sevilla		21	2.186	630	202	3.046
Otras provincias		1	161	36	2	200
Sin determinar		0	447	7	0	454
Total	**1**	**31**	**5.579**	**1.508**	**237**	**7.366**

A lo largo del año se presentaron 237 escritos de queja a través de la Oficina de Información, lo que supone el 31% del total de entrevistas en la modalidad presencial.

Los escritos de queja presentados versaron sobre las siguientes cuestiones:

Vivienda (29); Función Pública (28); Servicios Sociales (23); Justicia (22); Salud (21); Medio Ambiente (16); Urbanismo (14); Organización de las Administraciones Locales (13); Tributos (11); Educación (10); Menores (9); Extranjería y Transportes (8 cada una); Trabajo, Comercio, Turismo y Energía (7 cada uno); Prisiones (5); Protección ciudadana (3); Atención ciudadana, Organización Local, Agricultura, Ganadería y Pesca, Cultura y Deportes (2 cada una); por último Igualdad de género, Telecomunicaciones y Tecnologías, Obras Públicas, y Expropiación Forzosa con una consulta por cada grupo.

Finalmente se llevaron a cabo 31 intervenciones o gestiones ante otras tantas entidades públicas o privadas, con el fin de aclarar aspectos de la problemática expuesta

o para derivar los casos a las instancias adecuadas para su atención previa. A ellas nos referiremos más adelante.

3. Contenido de las entrevistas.

Atendiendo a las posibilidades de intervención del Defensor del Pueblo Andaluz en la investigación de las quejas presentadas, las consultas se clasifican en Competencia del Defensor del Pueblo Andaluz, Competencia del Defensor del Pueblo Estatal o de otros Comisionados Parlamentarios, o Sin Competencia, por quedar el asunto planteado excluido del ámbito competencial de estas Instituciones.

3. 1. Asuntos competencia del Defensor del Pueblo Andaluz.

El siguiente cuadro permite conocer el total de consultas que recibieron cada una de las áreas temáticas en que se agrupan los asuntos objeto de consulta y nos permite conocer la competencia o falta de competencia material de esta Institución.

DISTRIBUCIÓN POR MATERIAS AÑO 2008

MATERIA	CONSULTAS	PORCENTAJES
Administraciones Económicas	87	1,2%
Administración de Justicia	164	2,2%
Organización de Administraciones Locales	91	1,2%
Agricultura, Ganadería y Pesca	18	0,2%
Administraciones Tributarias	83	1,1%
Cultura y Deportes	21	0,3%
Educación	325	4,4%
Extranjería	88	1,2%
Igualdad de Sexo	32	0,4%
Información y Atención al Ciudadano	2.816	38,2%
Medioambiente	156	2,1%
Menores	232	3,1%
Obras Públicas	21	0,3%
Protección Ciudadana	40	0,5%
Personal del Sector Público	212	2,9%
Prisiones	69	0,9%
Salud	271	3,7%

Seguridad Social	70	1,0%
Servicios Sociales y Dependencias	351	4,8%
Telecomunicaciones y Tecnologías	17	0,2%
Trabajo	67	0,9%
Transportes	67	0,9%
Urbanismo	133	1,8%
Vivienda	272	3,7%
Sin determinar	34	0,5%
Total competencia DPA	**5.737**	**77,9%**
Total competencia otros Defensores	**251**	**3,04%**
Sin competencias	**1.309**	**17,8%**
Sin determinar	**69**	**0,9%**
TOTAL	**7.366**	**100,0%**

El dato más significativo respecto a los ofrecidos en el año anterior, se refiere al descenso en el número de consultas sobre vivienda que en 2007 representaron el 5´5% de las consultas y durante el presente ejercicio se han situado en el 3´7%. La causa podría deberse a la mayor complejidad de las situaciones sociales que concurren en las familias demandantes de vivienda, y que les llevan a plantear sus consultas desde enfoques más integrales como son las situaciones de emergencia social.

Esta apreciación nos llevó a la determinación de ofrecer una atención más detenida en aquellas entrevistas telefónicas y presénciales en las que la vivienda se constituía en pieza clave, en torno a la que giraban el resto de las demandas de las personas entrevistadas. Al resultado de estas consultas nos referimos con mayor extensión en el apartado último de esa Sección.

Atendiendo a la materia administrativa objeto de consulta las más numerosas se refirieron a Servicios Sociales y Dependencias con 351 consultas, Educación con 325, Vivienda con 272 y Salud 271.

3. 2. Información sobre el estado de tramitación de los expedientes de queja.

El Servicio de Información ha atendido 2.816 consultas sobre el estado de tramitación de los expedientes de queja en esta Institución, la mayoría de ellas planteadas por vía telefónica y el resto mediante entrevista personal con las personas interesadas.

Objeto de la consulta	Total consultas

Conocer la marcha del expediente	1.752
Aportar datos nuevos	672
Mostrar disconformidad con un trámite	121
Comunicar su desistimiento	7
Solicitar cita con el Defensor	87
Comunicar la solución del asunto	35
Solicitar documentación del expediente	88
Solicitar aclaración al contenido de un escrito	39
Agradecer la intervención del Defensor	15
TOTAL	**2.816**

Bajo el título *conocer la marcha del expediente* se incluyen todas las consultas en las que se ofreció información del estado del expediente sin recoger ninguna aportación de los consultantes al mismo.

En el resto de los supuestos las personas interesadas demandaron algún tipo de actuación en su expediente de queja o ampliaron la información disponible hasta ese momento en los mismos. Los datos así aportados por los interesados en el curso de las citadas consultas son automáticamente incorporados a los respectivos expedientes de queja a través de la aplicación informática que los gestiona, para su conocimiento inmediato por parte de cada responsable del expediente.

3. 3. Asuntos competencia de otras Defensorías.

El número de consultas atendidas sobre materias competencia de otras Defensorías asciende a 247. En éstas, los consultantes solicitan información o plantean situaciones o cuestiones relacionadas con Organismos Públicos dependientes de la Administración Central o de otras Comunidades Autónomas.

A lo largo de 2008, las materias contenidas en las citadas consultas fueron las siguientes:

Administración Económica	6
Administración de Justicia	14
Administración Tributaria	17
Educación	15

Extranjería	17
Medio Ambiente	1
Menores	9
Pesca	1
Protección ciudadana	14
Personal Sector Público	11
Prisiones	3
Salud	3
Seguridad Social	54
Servicios Sociales	2
Telecomunicaciones	5
Trabajo	9
Transportes	21
Deportes	1
Vivienda	3
Otros	41

A este respecto, destacar el aumento de las consultas relativas a la actuación de la Seguridad Social, que durante este año ascendieron a 54 (21’8%), respecto al año 2007 que significaron solo el 15’4% del total de estas consultas. En este sentido es importante resaltar que más de la mitad de los ciudadanos se quejan de las tardanzas sufridas en las tramitaciones de las prestaciones contributivas más comunes como son las pensiones de jubilación, incapacidad y las prestaciones por desempleo. Le siguen las reclamaciones respecto a la escasa cuantía de estas prestaciones.

Estas personas acuden a nuestra Oficina, desesperadas. En su mayoría presentan situaciones graves de precariedad económica y estas prestaciones suponen los únicos ingresos económicos con los que cuentan para satisfacer sus necesidades básicas, de esta forma, cualquier irregularidad o tardanza en la tramitación de las mismas genera un considerable agravamiento de su problema.

También han aumentado las consultas sobre transportes, que pasaron de un 5’6% en 2007 a un 8’5% en 2008. En su mayoría versaban sobre problemas de personas andaluzas respecto a procesos sancionadores iniciados en materia de ordenación del tráfico en otras Comunidades Autónomas.

3. 4. Asuntos sobre los que no tenemos competencias.

A lo largo de 2008 hemos atendido en total 1290 consultas sobre asuntos cuyo estudio y tramitación quedaban fuera del ámbito competencial del Defensor del Pueblo Andaluz o de cualquier otra Institución similar.

A continuación, mostramos una clasificación de materias, sobre el contenido de estas consultas, junto al número de las mismas:

Función jurisdiccional	467
Cuestiones de carácter jurídico privado	304
Conflictos entre comerciantes y consumidores	161
Conflictos con entidades financieras y aseguradoras	89
Peticiones de ayuda directa al empleo	45
Conflictos laborales	35
Conflicto con profesionales	34
Telecomunicaciones	23
Sin pretensión concreta	77
Otros	55

3. 4. 1. Consultas sobre disconformidad con resoluciones judiciales

En relación al apartado denominado Función jurisdiccional (asuntos sometidos a estudio y resolución por los órganos del Poder Judicial), señalar que 270 versan sobre las discrepancias que las personas consultantes plantean sobre las resoluciones judiciales adoptadas en los diferentes procedimientos judiciales.

Con frecuencia los ciudadanos acuden a nuestra institución sin antes habérselo comentado a su representante legal y en la mayoría de las ocasiones mostrando un total desconocimiento sobre nuestra falta de competencia al respecto, al amparo del art.17.2 de nuestra Ley.

El resultado de estas entrevistas está muy relacionado con la buena o mala comunicación de los consultantes con sus representantes legales, y así cuando manifiestan que las relaciones son fluidas y transparentes acaban consultándoles sobre la presentación de queja al Defensor, dado que al fin y al cabo sus Letrados y Letradas son quienes mejor pueden valorar sus efectos sobre el proceso. Igualmente les ofrecemos la posibilidad de que sean los referidos profesionales quienes contacten directamente con nuestra Oficina. No obstante cuando alguna de estas personas insisten en presentar una queja, orientamos al respecto como mejor forma de estudiar pormenorizadamente la posibilidad de intervención, frente a una exposición breve y habitualmente verbal de la problemática.

Señalar que como en anteriores ocasiones el porcentaje más elevado de consultas (25’9% de las 270) versan sobre personas que plantean conflictos relacionados con el ámbito familiar: conflictos dentro de un proceso de separación matrimonial, impago de pensiones alimenticias, disconformidad con régimen de visitas etc.

Le siguen los conflictos relacionados con las viviendas (38) que suponen el 14% de las 270, en la misma proporción que en el año 2007. Resaltar que en esta ocasión, los problemas están relacionados con desahucios de las viviendas por imposibilidad del pago de las hipotecas o bien por embargos de las viviendas por problemas económicos relativos a sus negocios. Lo más destacable es que en ocasiones los consultantes son personas mayores, que avalaron en su momento a sus descendientes u otros familiares para la compra de una vivienda, manifestando desconocer las desgarradoras consecuencias del impago de las mismas, viéndose avocados a enfrentarse, a su edad, ante situaciones dramáticas de posible pérdida del único bien que habían logrado poseer a lo largo de su vida: su vivienda habitual.

Por último, exponer que curiosamente los asuntos planteados a lo largo de otros años vuelven a repetirse y además en proporciones semejantes: conflictos laborales 35, personas en prisión 15, problemas con la autoridad 6, conflictos con vecinos 6.

3. 4. 2. Consultas sobre conflictos interpersonales

Los conflictos laborales entre empresas y sus trabajadores y trabajadoras (35 consultas) durante este año venían referidos a problemas con la contratación: contratación irregular, disconformidad con despidos etc.

Respecto a las consultas relativas a las personas que nos han planteado peticiones directas de empleo, decir que han sido un total de 45 (3’4 %), porcentaje semejante al del año 2007 (4%). Señalar que durante este año 2008, son las propias personas afectadas las que han contactado con nuestra institución y no otros familiares, como en años anteriores, destacando dos colectivos fundamentales: personas con discapacidad y mujeres solas, normalmente separadas con cargas familiares, como personas que nos han transmitido las diferentes dificultades de acceso a un empleo adecuado a sus características y circunstancias para obtener unos ingresos económicos suficientes para salir adelante, así como además nos han descrito otros problemas adjuntos como la necesidad de acceso a una vivienda digna.

Por último, otro bloque a analizar es, en esta ocasión, el relativo a los conflictos de clientes con entidades financieras y aseguradoras. Destacar el considerable ascenso de las consultas relativas a estos conflictos respecto al año 2007, cuando significaron el 2’7% del total de las consultas no competencias, frente al 6’8% de 2008. Este incremento puede estar directamente relacionado con la situación de crisis económica y financiera que estamos padeciendo en la actualidad. En el curso de estas entrevistas nos presentan problemas relacionados con las subidas de las cuotas mensuales de sus hipotecas y las enormes dificultades que se les plantean para hacer frente al pago de las mismas, denegaciones de préstamos bancarios por aumento de las exigencias establecidas para la concesión de los mismos, dificultades de reunificación de deudas, subida de las cuotas de los seguros (normalmente de accidente o vivienda) etc. Sin lugar a dudas, este tipo de entrevistas han estado marcadas por el especial trato y sensibilidad que hemos tenido que prestar a las más que delicadas situaciones que nos han presentado los afectados.

4. Análisis de las gestiones realizadas ante entidades públicas o privadas.

La gestión de las entrevistas presenciales y telefónicas en nuestro Servicio de Información provoca, con cierta frecuencia, la necesidad de acudir a otras entidades públicas o privadas a fin de obtener más información, o más claridad, sobre la problemática que nos expone el o la consultante. Ello nos permite, entre otras cosas, identificar su pretensión ante esta Institución e informar en consecuencia sobre nuestras posibilidades de intervención y ayuda. Durante este año se llevaron a cabo 31 intervenciones para aclarar los contenidos de otras tantas consultas.

Otro tipo de intervenciones con particulares o entidades se realizan a petición de las distintas Áreas de esta Institución, como un trámite más en el desarrollo de los expedientes de queja. En total se contabilizaron 24 gestiones en queja.

4. 1. Con ocasión de las consultas atendidas.

A lo largo de 2008, se han realizado un total de 31 gestiones o contactos con determinadas entidades para completar y aclarar la información suministrada por los consultantes y así atenderlas adecuadamente

Las entidades con las que se han realizado estas gestiones son las siguientes:

Departamentos de Servicios Sociales Comunitarios	21
Otros Organismos dependientes de la Administración local	4
Organismos dependientes de la Junta de Andalucía	1
Centros sanitarios	2
Entidades privadas y personas físicas (abogacía, asociaciones)	3

En cuanto al contenido temático de estas gestiones, cabe destacar los siguiente:

- 9 estaban relacionadas con necesidades de personas mayores.
- 5 con solicitudes de ayuda económica.
- 4 sobre la situación de personas enfermas.
- 3 en relación con enfermos mentales.
- 3 temas relacionados con la vivienda.
- 2 solicitando ingreso en recurso asistencial.
- 2 giraron sobre conciliación de vida laboral y de cuidado de hijos menores.

- 2 sobre menores

- 1 sobre desatención a un usuario.

Queremos detenernos en las consultas planteadas por personas mayores, las cuales requirieron, como señalamos, 9 contactos con otras tantas entidades. Estas personas acudieron a la Institución solicitando ayuda pues se encontraban inmersas en procedimientos judiciales o administrativos que no llegaban a entender muy bien y que les afectaban económicamente, al tener que responder dinerariamente o incluso con sus propias viviendas por deudas de sus hijos, por impagos a la seguridad social propias o de sus cónyuges fallecidos, por impagos de honorarios de su letrado, etc.

En otras casos se quejaban de la escasa ayuda que les prestaban los Servicios Sociales pues carecían de apoyo familiar, y al contactar por nuestra parte bien con sus familias o con trabajo social (donde en todos los casos conocían muy bien la situación) pudimos vislumbrar que esta escasa colaboración y ayuda de los hijos, obedecía a su vez a los presuntos malos tratos e incluso abusos recibidos o que igualmente recibieron sus madres cuando éstas vivían. En dos de las consultas, este desapego filial obedecía a la negativa de las propias consultantes, mujeres mayores, a dejar de proteger a los hijos con los que convivían y de quienes recibían presuntamente maltrato.

Se destacan a continuación algunas de las entrevistas que precisaron la realización de contactos con entidades públicas o privadas para su completa valoración:

a) Enfermedad

En la consulta **C 08/3163**, una señora de la provincia de Sevilla, se personaba de nuevo ante nuestra Oficina de Información, comunicando que a su hermana, la cual había sufrido una parada cardiovascular que le había dejado paralítica, le había venido denegada una pensión no contributiva de invalidez, por constar en la Seguridad Social en situación de alta laboral.

Nos exponía ahora la compareciente que en su familia cada miembro intentaba ayudar a su hermana pero sin existir coordinación entre ellos por lo que nos resultaba muy difícil conocer las actuaciones que se estaban realizando y su resultado.

De esta forma contactamos con los servicios sociales del Ayuntamiento de la localidad y la Trabajadora Social responsable del caso nos expuso que, efectivamente, la afectada había presentado solicitud (defectuosa) para el reconocimiento del grado de dependencia, pero la tutora legal no había aportado los datos que le fueron requeridos para la subsanación de la solicitud, y nunca fue posible establecer contacto telefónico con ella. Al tener conocimiento de nuestras gestiones concedieron nueva cita a la interesada para que explicara las razones de la falta de respuesta.

Al parecer la tutora legal, sobrina de la interesada, sufría de depresión y se encontraba muy afectada psicológicamente. La interesada nos reconoció que debería ser ella misma quien se responsabilizara del problema y se comunicara con los organismos públicos que estaban actuando: Delegación Provincial de Igualdad y Bienestar Social para el asunto de la denegación de la pensión no contributiva, ante

el Instituto de la Seguridad Social para consultar el estado de su baja o alta y ante el abogado que habían contratado para resolver el conflicto laboral con el ex compañero de su hermana, que a su vez era su empleador.

Por nuestra parte, reforzamos ante los Servicios Sociales la necesidad de que interviniesen de manera global ante la problemática de la afectada, coordinando todas las actuaciones que la familia estuviese realizando al respecto, con objeto de agilizar al máximo las intervenciones para que los resultados a favor de ésta fuesen los más adecuados y con la mayor brevedad posible teniendo en cuenta la gravedad de su situación.

b) Necesidad de vivienda

En la consulta **C 08/4555** una mujer manifestaba que había alcanzado su libertad condicional y que, desde su salida de prisión, residía con su hija de quince meses en una vivienda que le fue adjudicada a su madre en una barriada de Sevilla, pero que por desavenencias familiares la había abandonado para ocupar de manera ilegal otra desocupada.

Exponía que estaba nuevamente embarazada, su marido se encontraba también en prisión y carecía de recursos económicos al no poder trabajar, ya que no contaba con apoyo familiar para cuidar a su hija. Comparecía acompañada de varias vecinas de la vivienda "ocupada" para solicitar nuestro apoyo y evitar ser desalojada. Nos comunicó que su situación la conocían en la Unidad de Trabajo Social de su zona, donde una trabajadora social estaba haciendo gestiones para buscarle un empleo y además le había tramitado el ingreso de su hija en una guardería pública. Manifestaba que su madre había presentado varias solicitudes de vivienda en la empresa municipal de la vivienda de Sevilla para ella, mientras estaba en prisión.

La orientamos hacia la Unidad de Trabajo Social de su zona para que expusiera su situación, después de informarle de nuestras competencias respecto a la ocupación ilegal de la vivienda de referencia y también de las formas de acceso a una vivienda protegida y a las viviendas de segunda adjudicación.

No obstante, teniendo en cuenta la gravedad de la situación (mujer embarazada con una hija de 15 meses, sin empleo, con el marido en prisión) decidimos contactar con la referida Unidad de Trabajo Social para conocer más datos sobre las actuaciones realizadas en su ayuda y facilitarle dicha información a nuestra consultante.

La Trabajadora Social nos informó que la vivienda ocupada había sido renunciada por su legal adjudicatario, que en breve entregaría las llaves a la Empresa Publica Suelo de Andalucía y recogería sus enseres personales.

Conocían desde hace tiempo la situación de la interesada y estaban interviniendo para ayudarla: fue derivada a un programa de empleo, pero no acudió; se encontraba dentro del programa "empléate", pero no colaboraba; percibía el subsidio por desempleo de la prisión y que también le concedieron una ayuda económica familiar. Pero en ningún momento había expuesto el problema de la vivienda. Por último manifestaba que iban a seguir interviniendo en su caso sobre todo para velar por el bienestar de la menor.

Pusimos esta información en conocimiento de la interesada al mismo tiempo que le recomendamos una mayor colaboración con la Unidad de Trabajo Social.

c) Conciliación de vida laboral y familiar

En la **C 08/3963** una mujer separada de su compañero sentimental, madre de trillizos de cuatro años a su cargo compareció ante la oficina con un problema de escolarización para sus hijos ya que había solicitado un centro con comedor cercano a su domicilio, y no había obtenido plaza. Manifestaba de forma angustiada que necesitaba ese tipo de centro para ella poder trabajar y que recientemente se había trasladado a una localidad de la provincia de Sevilla pagándole el alquiler su hermano.

Siendo evidente que precisaba de asesoramiento social, laboral y jurídico pues desconocía los recursos sociales existentes, decidimos contactar con los servicios sociales confirmándonos la trabajadora social que desconocían esta problemática porque la interesada nunca había acudido al Centro, con lo que concertaron cita en ese mismo momento.

4. 2. Con ocasión de la tramitación de expedientes de queja.

A lo largo del año 2008, la Oficina de Información ha participado en la tramitación de un total de 24 expedientes de queja, mediante la intervención de las Trabajadoras Sociales en alguna de las fases de tramitación de los escritos de queja, a petición de las siguientes Áreas de esta Institución:

Área de Justicia, Prisiones y Extranjería	4
Área de Ordenación del Territorio, Vivienda	2
Área de Salud y Dependencia	9
Área de Igualdad, Servicios Sociales	7
Área de Menores	2

El momento elegido por el Área para solicitar nuestra colaboración coincidió, en 18 expedientes, con el inicio de la tramitación de la misma y tuvieron por objeto ampliar o completar la información que los interesados exponían en sus escritos, al objeto de elaborar la propuesta de admisión o no a trámite de los escritos, o aclarar la pretensión de las personas reclamantes ante nuestra institución.

En los 6 expedientes restantes las gestiones se realizaron en un momento posterior a la admisión a trámite y el objeto de nuestra intervención estuvo dirigida, en la mayoría de las ocasiones, a actualizar la situación de los afectados para una posible reapertura de la queja o bien la aclaración de los datos con el organismo competente.

Estas gestiones se caracterizan por la variada temática de las problemáticas en ellas planteadas.

- 4 de ellas giraron sobre defectuoso servicio o desatención administrativos.

- 4 versaron sobre temas relacionadas con la vivienda.

- 4 hacen referencia a problemas de personas con discapacidad.

- 4 relacionadas con personas que precisaban recursos económicos o entendían no se les ayudaba suficientemente.

- 3 hacen referencia a problemas de personas mayores

- 3 sobre menores

- 1 sobre enferma mental

- 1 sobre marginado sin hogar

Los Organismos Públicos con los que nos hemos relacionado con ocasión de estas gestiones son:

Servicios Sociales Comunitarios	10
Servicios Sociales Extra penitenciarios	1
Servicios Sociales Hospitalarios	1
Servicios Sociales centro geriátrico	1
Centro de personas con discapacidad	1
Contactos directos con la persona interesada en el expediente	9
Contactos directos con familiar directo del interesado en el expediente	1

De nuevo tenemos que resaltar el alto grado de colaboración que hemos encontrado con estas entidades, las cuales en todos los casos nos facilitaron toda la información requerida. También destacar que la importancia de la colaboración con las distintas Administraciones, fundamentalmente con competencia en materia social, ha permitido además del intercambio de información ágil, el fomento en más de una ocasión de la coordinación entre los distintos organismos implicados lo que ha provocado un enorme beneficio en la resolución de los problemas de los afectados.

Los informes o contactos establecidos como consecuencia de cada gestión se incorporaron a sus respectivos expedientes de queja, siendo muy relevantes en los trámites de petición de informe a los organismos implicados y de comunicación a los interesados.

De forma gráfica, a continuación exponemos el resultado que provocaron estas gestiones en cada uno de los expedientes de queja a que se refirieron:

Admisión a trámite del escrito	3

No se admite a trámite por no irregularidad	6
Se cierra por estar en vías de solución	2
Se cierra por no irregularidad	3
Se cierra la Administración acepta resolución	1
Sigue cerrada y se deriva a otra institución	1
Se cierra por sub iudice	1
Se cierra por no completar datos	3
Se cierra por carecer de pretensión	2
Sigue en trámite	2

A continuación, hacemos referencia al contenido de algunas de las gestiones más significativas realizadas a lo largo de 2008.

En la **queja 08/2511** que se estaba tramitando desde el Área de Igualdad, contactamos con la interesada al objeto de aclarar la pretensión de su escrito, donde nos exponía que estaba inmersa en una grave situación por diversos problemas económicos. En principio, ni siquiera se acordaba de que nos hubiese remitido el e-mail; cuando le informamos del contenido del mismo nos aclaró que cuando nos lo remitió, no conocía los Servicios Sociales y tanto ella como su marido en aquel momento se encontraban en una situación desesperada.

Nos manifestó que vivían en Almonte (Huelva), con su hijo de 4 años y que ella estaba en tratamiento psiquiátrico por depresión y corroboró que su marido había tenido un intento de suicidio, estando actualmente de baja laboral y que ninguno de los dos percibía prestación alguna porque ambos debían cotizaciones a la seguridad social, su marido como autónomo por valor de 500 euros y ella en el régimen agrícola, 600 euros.

Además nos comunicaba que tenían una hipoteca de 130.000 euros por la que pagaban 500 euros al mes en principio y hacía unos meses la habían subido a 700 euros al mes. Por otro lado también le concedieron un préstamo para la campaña de la fresa de más de 40.000 euros. Ante su desesperación y la falta de apoyo de su familia extensa que no contaba con recursos económicos para ayudarles, acudieron a los servicios sociales comunitarios desde donde nos manifestó que les estaban ayudando en todo lo posible. En principio iban a concederle una ayuda económica para pagar las cotizaciones de ella ante la seguridad social y así poder tramitarle una pensión.

De esta forma, orientamos a seguir en contacto y colaboración con los Servicios Sociales Comunitarios por ser los competentes en intervenir para ayudarles. Además le informamos de nuestras competencias, quedando a su disposición ante necesidades futuras, agradeciendo nuestro interés y orientación.

Desde el Área de Salud y Dependencia en la **queja 08/4787** nos informan de la situación del interesado y su familia. Se trataba de un hombre que tenía un hijo de 16 años con una discapacidad valorada del 86% y su mujer enferma mental con un 72 % de

grado de minusvalía y que manifestaba en la queja presentada que los problemas sanitarios habían llevado a su familia a una grave situación económica por lo que no podían hacer frente al pago del alquiler de la vivienda y no se sentían apoyados por el Ayuntamiento.

Con la finalidad de solicitar información sobre las distintas intervenciones realizadas para ayudar a esta familia contactamos con el departamento de Servicios Sociales de Alcalá del Río (Sevilla) donde la trabajadora social nos informó de lo siguiente: que el interesado y su familia eran usuarios de los servicios sociales desde hace muchos años, confirmándonos la discapacidad de su hijo de 16 años, que actualmente estaba en el centro para discapacitados de Alcalá de Guadaíra (Sevilla), y la enfermedad mental de su esposa, motivo por el cual percibía una pensión no contributiva por invalidez. Respecto a la situación laboral del interesado, nos comunicó que el pasado mes de junio que se quedó parado y sin derecho a prestación por desempleo, por lo que desde ese momento ese Departamento se estaba haciendo cargo íntegramente del alquiler de la vivienda, además se le estaba tramitando el salario social y se les había facilitado vales de comida y otras ayudas económicas.

Nos obstante esta profesional manifestaba que el problema fundamental de esta familia era la necesidad de vivienda y puesto que en su municipio no había promociones de viviendas desde hace mucho tiempo. Teniendo en cuenta la situación actual económica, y aprovechando una promoción de viviendas en un poblado cercano al municipio, habían propuesto a esta familia para que accediese a una vivienda protegida, pero la entidad financiera no les había concedió el préstamo necesario. Manifestaba que la situación era muy grave, dado que en su municipio los alquileres de viviendas rondaban los 600 euros mensuales, y el Ayuntamiento tenía una situación actual caótica, habiendo despedido recientemente a más de 20 personas, por lo que no podían continuar por mucho tiempo pagando el alquiler de esta familia.

Por último nos informó que inicialmente previeron contactar con la familia de origen de la esposa que contaba con altos ingresos económicos para exponerle esta situación y ver la posibilidad de que les ayudasen, pero que la afectada se opuso.

Dimos cuenta al Área de Salud y Dependencia de esta Institución para su consideración en el expediente de queja.

Desde el mismo Área se solicitó nuestra intervención en el expediente de **queja 08/4454** en el que la interesada, que manifestaba tener 100 años y residir en una residencia de Málaga, denuncia a su hija, su yerno y su nieta por presuntos malos tratos tanto físicos como psíquicos.

Contactamos con el Departamento de Trabajo Social de la citada residencia que nos indicó que la interesada había ingresado en esta residencia de mayores de la Consejería de Igualdad y Bienestar Social, procedente de una residencia de Córdoba perteneciente ONCE, a solicitud de su hija, tutora legal, para que estuviera más cerca de la familia. Esta profesional nos manifestó que conocía que la interesada vivía con

su hija, que actualmente tenía unos 70 años, y que las relaciones de convivencia siempre fueron muy conflictivas. Al parecer la interesada llamaba al teléfono del mayor en reiteradas ocasiones para denunciar diversas actuaciones de su hija en su contra, que se iba de los hospitales solicitando el alta voluntaria, etc. Para esas gestiones la acompañaba siempre su sobrina, con el consentimiento de su hija tutora.

Trasladamos el contenido de esta gestión al Área de Salud y Dependencia, tras la cual se propuso el cierre del expediente de queja al valorar la inexistencia de irregularidad así como por el carácter jurídico privado del asunto.

5. Especial referencia las consultas sobre necesidades de vivienda.

Como viene siendo habitual, dedicamos esta última parte de la Sección a describir, con mayor detalle, a determinados grupos de población cuyas circunstancias (jurídicas, sociales, personales, económicas...) merecieron una especial atención u observación por parte de nuestras profesionales de información.

En esta ocasión hemos querido detenernos en un grupo de 100 familias que acudieron a nuestro Servicio y que, entre otras cuestiones, nos hablaron de sus dificultades para acceder a un alojamiento digno y ajustado a sus circunstancias y necesidades, aunque el motivo de acercarse a nuestra Institución fuese otro bien distinto a la vivienda. Todas estas personas manifestaron su preocupación porque la falta de ese bien básico acabara llevándoles a una situación cercana a la exclusión social.

A lo largo de las 100 entrevistas proponemos un repaso y una reflexión sobre las otras problemáticas sociales que desencadenan la falta de vivienda, y el estado de vulnerabilidad social que sienten las personas atrapadas en esa situación, tal y como fueron expresadas por sus protagonistas.

Algunas de estas consultas finalizaron con la presentación de escritos de queja, otras fueron derivadas a los Servicios Sociales Comunitarios u otras entidades públicas para su atención.

En cualquier caso, nuestra intención no es otra que ofrecer a todas estas personas la oportunidad de expresar sus pareceres sobre la forma en que viven su problemática particular.

5. 1. Características personales de los entrevistados

Estamos ante una población muy joven, casi la mitad de las personas entrevistadas (46%) tenían edades comprendidas entre los 20 y 30 años. El porcentaje más bajo de demandantes se corresponde con las personas mayores.

La inmensa mayoría de las consultas fueron planteadas por mujeres, representando el 71% de las entrevistas frente al 29% de hombres entrevistados. En el grupo de mujeres destacamos un 11% de casos en que ellas formaban, junto con sus hijos e hijas, unidad familiar monoparental.

En cuanto a los miembros de estas unidades familiares, más de la mitad de los consultantes (64%) declararon tener a su cargo a hijos menores de edad, y en un 10% de los casos los entrevistados compartían alojamiento con familiares mayores de 65 años.

Respecto a la situación laboral, ni que decir tiene, que las dificultades de acceso a la vivienda expuestas por estas personas se debe fundamentalmente a la falta de solvencia económica de los demandantes. El índice de paro de los progenitores de estas familias es del 46% aproximado, en el caso de los padres y de un 60% en el caso de las madres. Del total de las personas entrevistadas un 40% declararon ser pensionistas.

En respuesta a la pregunta sobre los ingresos económicos familiares, el 15% de las personas entrevistadas reconocieron ingresar una cantidad inferior a 400 euros mensuales, sintiéndose por ello en una situación de precariedad social y absoluta fragilidad para afrontar la búsqueda de los bienes básicos necesarios para mantener un proyecto de vida normalizado. En otro nivel superior se sentían el 43% de los cuestionados que situaron sus ingresos mensuales entre los 400 y 900 euros.

Para finalizar estas pinceladas al perfil social de las personas entrevistadas señalar que de las 100 entrevistadas, sólo 4 procedían de otros países.

5. 2. Situaciones familiares en relación con la vivienda.

El Instituto Nacional de Estadística define el hogar como el integrado por un "grupo de personas residentes en la misma vivienda familiar", sin embargo cada vez resulta más frecuente encontrar más de dos unidades familiares independientes compartiendo un mismo alojamiento. Los entrevistados respondieron a la cuestión del número de personas que habitan una vivienda ofreciéndonos los siguientes datos sobre los distintos grupos de convivencia:

Nº miembros	**Familias**
1 miembro	12 familias
2 a 4 miembros	50 familias
5 a 7 miembros	28 familias
8 a 10 miembros	8 familias
más de 10	2 familias

Como se observa, el grupo más numeroso lo forman familias de 2 a 4 miembros, en las que conviven un número importante de menores.

A mayor número de personas en la vivienda más posibilidades de sufrir hacinamiento, ya que, tal y como manifestaron en las entrevistas, lo más normal son los alojamientos en espacios de entre 40 o 50 metros cuadrados, y obligados a dormir en el suelo. Además de lo anterior, estas situaciones propician unas relaciones de convivencia difícil y marcadas, generalmente, por el conflicto y la violencia. Dan lugar a redes familiares débiles o empobrecidas, y forzando a sus miembros a intentar, por todos los medios, la independencia de la unidad familiar de origen.

En relación al régimen de ocupación de la vivienda actual, un 42% de las personas entrevistadas ocupaban vivienda privada en régimen de alquiler, al precio de unos 400 euros mensuales, mientras que el 11% de los consultantes ocupaban vivienda de su propiedad pero se veían forzados a abandonarla por razones de diversa índole: desahucio por impago de hipoteca, estado ruinoso etc.

Las situaciones más dramáticas nos las trasmitieron algunas familiares que declararon vivir en casas abandonadas, en muy mal estado por las humedades, la falta de luz y agua, con estructuras apuntaladas total o parcialmente, con parte del techo caído o con techos fabricados de uralitas, sin ninguna protección frente al frío o el calor, y expuestas a la invasión de roedores.

Un grupo reducido de entrevistados reconocieron encontrarse en un nivel de precariedad mayor al anterior, ya que se veían condenados a vivir en naves, locales, antiguos almacenes, coches y furgonetas o incluso en la calle. Algunas de estas personas reconocieron estar en situación de ocupantes ilegales.

5. 3. Antecedentes personales respecto a la necesidad de vivienda

Hemos preguntado a los consultantes sobre sus vivencias personales y sobre las circunstancias que, a su juicio, han podido contribuir a la situación de necesidad de vivienda que ahora presentan. A efectos expositivos, hemos clasificado sus respuestas en cinco grupos atendiendo a características comunes a cada uno de ellos:

a) El 35% de los consultados, en su mayoría personas muy jóvenes, nunca han disfrutado de una vivienda independiente ya que siempre han estado acogidos en casa de familiares o amigos, donde incluso han llegado a formar su propia familia.

b) El 14% de los entrevistados declararon haber perdido la vivienda que ocupaban por impago del alquiler o de las cuotas de hipoteca, o estaban en curso de perderla. La precariedad laboral de estas personas constituye la causa principal de los impagos. En otras ocasiones el desalojo llega tras el vencimiento del contrato de alquiler y la reclamación de la vivienda por parte de sus titulares, resultándoles en muchos casos casi imposible costearse un nuevo alquiler a precios de mercado.

c) Un 29% de las personas cuestionadas afirmaron haber perdido su vivienda como consecuencia de acontecimientos de carácter familiar o personal como la separación conyugal, el fallecimiento de los progenitores titulares del derecho sobre la vivienda, reclamaciones de herederos del inmueble.

d) El 19% manifestaron encontrarse en situación de precariedad social prolongada, viviendo en la calle, en chabolas o albergues públicos, ocupando viviendas sin titulo legal alguno, o sin alojamiento propio o familiar tras cumplir condena en prisión.

e) Finalmente un 3% de los consultados argumentaron la declaración de ruina del edificio como causa del desalojo y, consiguientemente, de la pérdida de la vivienda.

A todas estas personas les preguntamos sobre el tiempo que llevaban padeciendo esa situación de precariedad. El 22% de los consultados aseguraron llevar más de seis años en necesidad urgente de vivienda y con pocas esperanzas de resolver a corto plazo su situación.

5. 4. Ayudas o recursos públicos solicitados a las Administraciones

Todas las personas con necesidad de vivienda que fueron entrevistadas declararon que en su momento habían presentado alguna solicitud expresa a las distintas entidades públicas, en demanda de vivienda o alojamiento, siendo la petición más demandada el acceso a una vivienda pública en régimen de (62%) y en segundo lugar la vivienda pública de segunda ocupación para casos más urgentes (28%).

Al margen de solicitar ayudas para la adquisición de viviendas, estas personas en su mayoría, persisten su demanda y petición en los Ayuntamientos y en las Unidades de Trabajo Social correspondiente.

La demanda de vivienda viene acompañada, en el 43% de los casos, de otro tipo de peticiones sociales como son la ayuda para acceso al empleo, ayudas de emergencia social y económica asistenciales, Programa de Solidaridad lo que configura a estas personas como usuarias habituales de los Servicios Sociales Comunitarios.

Los escritos de demanda de vivienda suelen contener además denuncias concretas sobre la existencia de viviendas públicas infrautilizadas. La falta de respuesta a esas denuncias por parte de los Organismos Públicos receptores de las mismas han motivado, en más de una ocasión, la presentación de queja al Defensor del Pueblo Andaluz.

5. 5. Opiniones personales sobre las vías para resolver estas situaciones

A todas estas personas le hemos preguntado en último lugar sobre la forma en que les estaba afectando esta situación, y sobre los compromisos o acciones que estuviesen dispuestas a asumir para resolver la problemática.

Nos han comentado que además de haber solicitado reiteradamente vivienda y ayuda a la Administración, buscan incansablemente una vivienda de alquiler, económica y adaptada a sus circunstancias laborales, que tenga en cuenta la imposibilidad, en la mayoría de los casos, de aportar nómina que avale el contrato de alquiler.

Entre las manifestaciones más reiteradas por los entrevistados destacamos las siguientes:

- Debido a la falta de empleo estable nos niegan el acceso a la vivienda de alquiler y a los créditos hipotecarios.

- Las Administraciones Públicas deben solucionar nuestro problema: tenemos derecho a una vivienda digna.

- Es responsabilidad de nuestro Ayuntamiento investigar las denuncias sobre viviendas vacías o infrautilizadas, y conocer con exactitud las circunstancias reales de las personas a las que finalmente se adjudican las viviendas públicas.

- No puedo trabajar porque tengo hijos pequeños y solo tengo el sueldo de mi esposo, no nos iremos con nuestros hijos a la calle, antes nos manifestaremos frente al Ayuntamiento.

La mayoría de las personas entrevistadas coincidieron en señalar que la solución a sus necesidades de vivienda pasa por acceder a una vivienda cuyo precio (de venta o alquiler) se ajuste a su bajo nivel de ingresos. En la actualidad esta vía les resulta prácticamente inabordable en el mercado privado. En este sentido mostraron sus preferencias por el acceso diferido a la propiedad de la vivienda pública, aunque son conscientes de la falta de disponibilidad de las mismas.

Donde no hemos observado idéntica coincidencia es en la fórmula para llevar a cabo la mejora de sus condiciones de vida, las habilidades necesarias para asumir el protagonismo de sus vidas y la responsabilidad sobre sus situaciones particulares. Para unos el acceso a la vivienda es un derecho subjetivo que no admite condiciones, y en este caso no dudarían en ejercer cualquier tipo de presión para alcanzar su objetivo. Para otros, entendiendo necesaria colaboración con las entidades de asistencia social para mejorar sus vidas, lo cierto es que acaban desesperanzados por la lentitud con la que se entienden y atienden sus demandas.