

# **DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ**

**INFORME AL PARLAMENTO 2011**

## **OFICINA DE INFORMACIÓN**

**INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ**

**AL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA**

**SOBRE LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE 2011**

**Este texto está extraído del Informe Anual al Parlamento de 2011. El contenido íntegro de dicho Informe se puede consultar y descargar en nuestra [página Web](#).**

**Andalucía 2012**



## ÍNDICE

<b>SECCIÓN SÉPTIMA:</b> .....	<b>5</b>
<b>OFICINA DE INFORMACIÓN</b> .....	<b>5</b>
1. INTRODUCCIÓN.....	7
2. DATOS ESTADÍSTICOS SOBRE LAS CONSULTAS.....	10
2.1. Población total. ....	10
2.2. Modalidad y procedencia geográfica de las consultas.....	12
2.3. Resultado de las entrevistas.....	13
3. CONTENIDO DE LAS ENTREVISTAS. ....	14
3.1. Asuntos Ajenos.....	15
3.2. Asuntos tratados en las Consultas. ....	16
3.3. Análisis de las gestiones realizadas ante entidades públicas o privadas. ....	27
3.3.1. Con ocasión de las consultas atendidas. ....	27
3.3.2. Con ocasión de la tramitación de expedientes de queja. ....	33
4. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA, EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN. ....	35



**SECCIÓN SÉPTIMA:  
OFICINA DE INFORMACIÓN**



## SECCION SÉPTIMA. OFICINA DE INFORMACIÓN.

### 1. Introducción.

En nuestra Oficina de Información se sigue viendo reflejada la situación actual de crisis económica que presenta nuestra Comunidad. Nos seguimos enfrentado a situaciones familiares realmente difíciles y los ciudadanos y ciudadanas atendidos se encuentran con serias dificultades, en riesgo de exclusión social o en situación de exclusión real.

Podemos distinguir distintos perfiles de las personas usuarias de la Oficina de Información en relación a la situación económica actual.

Las personas que han subsistido con empleos muy precarios o sin empleo y que de alguna manera siempre han sido dependientes de los ingresos procedentes de ayudas sociales y usuarias de los servicios sociales. Este grupo, se ve muy afectado por esta situación de crisis y son los que presentan un mayor riesgo de exclusión.

Por otro lado, están las personas que han ido cubriendo sus necesidades dado que tenían un empleo que, aunque irregular y cambiante, les permitía subsistir, es decir, trabajar para cubrir gastos y viviendo al limite en muchas ocasiones (normalmente se trata de parejas jóvenes con un montante de gastos relativamente elevado para sus ingresos) .

Otro grupo, podría ser el de las personas en situación de vulnerabilidad sobrevenida a consecuencia de la crisis, por perdida de empleo estable, negocios, e incluso, vivienda, es otra de las situaciones que se nos han presentado.

Por ultimo, señalar las personas cuya situación económica se ha visto afectada por el “incumplimiento” de la Administración. Son fundamentalmente personas con ayudas aprobadas (alquiler, fomento...) e incluso expropiaciones efectuadas sin pagar.

En este período de tiempo donde la crisis económica ha mostrado su aspecto más virulento, su repercusión primera en las personas y familias andaluzas ha sido en el empleo y a consecuencia de la falta de trabajo, han llegado todas las demás secuelas que intentaremos resumir a continuación.

Efectivamente, ya sean las consultas escritas, telefónicas o personales, cuando alguien se pone en contacto con la Oficina de Información, inmediatamente después de exponer la carencia de una o varias necesidades básicas no cubiertas, termina en la queja por la falta de un empleo, la súplica de ayuda para encontrar un trabajo y, en demasiadas ocasiones, la más cruda desesperación ante la impotencia de no poder cambiar una situación que le impide prosperar como persona y satisfacer las necesidades de su familia. Como excepción a la situación descrita con anterioridad, se encuentran los mayores que cobran pensiones no contributivas y aquellos que cobran el salario social. Lógicamente los mayores no solicitan empleo, pero aquellos con pensiones bajas, sus lamentos son que no pueden cubrir gastos y que en los servicios sociales “*no le echan cuenta*” (literalmente, frase muy repetida).

El desempleo lleva a situaciones de angustia en las que las personas recurren a cualquier Institución en la que tienen depositadas un mínimo de esperanza para encontrar alguna ayuda o asesoramiento.

Primera y más importante secuela de la falta de trabajo que padece Andalucía, sin lugar a dudas, ha sido y es, la imposibilidad de acceder a una vivienda o la pérdida de la misma. No pretendemos exagerar o dramatizar, pero sería faltar a la verdad, matizar o encubrir una triste realidad, la de las persona que llaman o vienen al despacho cuando les ha llegado una orden de desalojo.

Una parte de la población que padece especialmente las consecuencias de la imposibilidad de hacer frente al pago de hipotecas o de alquileres, son aquellas familias que han pasado por una ruptura, singularmente las mujeres con hijos a su cargo que han estado dedicadas a las tareas del hogar y la persona con la que estuvieron casada ha dejado de cumplir los convenios firmados. Estas familias acaban en casas de familiares e incluso de amigos y se ponen en contacto con nosotros porque una situación que preveían como provisional se alarga en el tiempo por la imposibilidad de encontrar un trabajo o porque persiste el incumplimiento del que fue su compañero, respecto al pago de la pensión compensatoria y/o alimenticia.

Por otra parte, en la situación de estas familias monoparentales, compuestas en su mayoría de mujeres con la guarda y custodia de sus hijos, a las que les es imposible afrontar todas las deudas, en algunas ocasiones nos comentan que cuando acuden a los servicios sociales se sienten "amenazadas" por la posible retirada de sus hijos e hijas, dado que no pueden atenderlos debidamente, sobre todo en relación a la ocupación de una vivienda digna.

Ya ha quedado reflejada más arriba, algunos comentarios que nos hacen sobre la incapacidad de los servicios sociales comunitarios para afrontar la situación actual y la falta de confianza de las personas usuarias en ellos. Es especialmente palpable esta afirmación en las consultas presenciales. Cuando al usuario o usuaria, después de expuesto su problema le remitimos a estos servicios municipales, su desesperación y desaliento siempre se ponen de manifiesto. *"Ya estuve allí, no me echaron cuenta, me dieron cita para dentro de un mes"*.

Sin embargo, como ya apuntamos al inicio, hay que llamar la atención sobre el cambio de perfil de las personas y familias en situación de vulnerabilidad o en riesgo de exclusión, nos referimos a aquellas que tenían una vida normalizada que se encuentran en circunstancias nuevas totalmente para ellos, en las que no cesan de manifestar su intención de hacer frente a sus deudas, pero transmiten la imposibilidad de saber cómo hacerlo. Manifiestan su desolación ante la falta de comprensión de las entidades bancarias, cuando exponen su situación de desempleo continuado y el hecho de hacer frente a las necesidades básicas de alimentación, pago de la luz y el agua, como aspectos prioritarios, sin que les quede ni una sola posibilidad de hacer frente al pago de las hipotecas.

Además, exponen la problemática a la hora de alquilar una vivienda, al serle requeridos, o bien una nómina o un aval, cuestión también insalvable, porque cuando determinadas familias han llegado a esa situación, es porque han agotado los recursos familiares, o bien pertenecen a familias que tienen problemáticas semejantes o incluso más graves.

Destacar que las familias extensas están jugando un papel fundamental de contención de la situación, lo que está provocando un deterioro de las relaciones familiares (hacinamiento, conflictos personales...), pero también hay muchas personas que no cuentan con ese apoyo.

Todo esto está también provocando un deterioro a nivel sanitario de las personas que sufren esta situación, ansiedad, sintomatología depresiva, falta de autoestima, agresividad, etc que contribuye negativamente en las relaciones familiares y, con el paso del tiempo, agravan la situación inicial, dificultando o mermando la esperanza de salir hacia adelante.

Hay que llamar la atención, sobre el hecho de que muchas de las personas afectadas es la primera vez que acuden a los organismos públicos a solicitar algún tipo de ayuda económica o intervención y se sorprenden muchísimo cuando les informan que, o bien no tienen recursos, o bien no son competentes. Entienden que a lo largo de su vida apenas han necesitado la intervención de la administración y ahora cuando más lo necesitan se encuentran desamparados.

Por último, no podemos concluir este relato sin aludir a las consecuencias siquiera indirectas para la ciudadanía, derivada de actuación de las administraciones públicas. Nos referimos, como no puede ser de otro modo, a los retrasos en los procedimientos de tramitación de ayudas y prestaciones (Ley de Dependencia y salario social), en los procedimientos que dan lugar a su percepción (calificaciones de minusvalía), o en el pago de las previamente reconocidas (subvenciones en materia de vivienda: alquileres, rehabilitación etc.)

Para finalizar, ante el agravamiento de las situaciones familiares que, a veces, requieren de intervenciones rápidas y eficaces, nos hemos propuesto seguir en la línea ya emprendida en estos casos, huir de la burocratización en la atención a las consultas y buscar otras fórmulas de actuación ante la administración afectada, especialmente ante los servicios sociales comunitarios, como es el contacto telefónico para exponer la situación de la persona afectada, conocer posible recursos disponibles y el tipo de actuaciones que por parte de dichos servicios se estén llevando a cabo para afrontar estas situaciones.

Finalmente, este año, como novedad, dedicaremos un apartado específico al análisis de las quejas referidas a los Derechos básicos de la ciudadanía en sus relaciones con las Administraciones Públicas previstos en el artículo 105 la Constitución Española e igualmente garantizados por nuestro Estatuto Autonomía para Andalucía, en su artículo 31, Derecho a una Buena Administración, al decir: “Se garantiza el derecho a una buena administración, en los términos que establezca la ley, que comprende el derecho de todos ante la Administraciones Públicas, cuya actuación será proporcionada a sus fines, a participar plenamente en las decisiones que le afecten, obteniendo de ellas una información veraz, y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable, así como a acceder a los archivos y registros de las instituciones, corporaciones, órganos y organismos públicos de Andalucía, cualquiera que sea su soporte, con las excepciones que la ley establezca”.

Así como los derechos de la ciudadanía previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Por otra parte, por el Decreto 262/1988, de 2 de Agosto, se creó el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, como instrumento para facilitar la participación de la ciudadanía, para que cualquier persona natural o jurídica que, en sus relaciones con la Administración Autónoma, considere que ha sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, consecuencia de supuesto mal funcionamiento de los servicios, pueda denunciarlo en el correspondiente Libro de Sugerencias y Reclamaciones, donde también podrá formular cuantas sugerencias estime oportunas en orden a mejorar la eficacia de tales servicios, correspondiendo a esta Institución, velar por el cumplimiento de esta normativa, con ocasión de las quejas que ante la misma se presentan por presuntas infracciones a la misma.

## 2. Datos estadísticos sobre las consultas

A lo largo del año 2011 hemos atendido una media de 647 consultas al mes, dado que este año ha ascendido el número de consultas a un total de 7.765, lo que supone un disminución porcentual del 7,6% respecto al 2010, en el que se atendieron un total de 8.400. Como viene siendo habitual la menor afluencia de público en nuestro Servicio de Información coincidió con alguno de los meses de verano, en concreto en el mes de Agosto con 461, y en invierno, concretamente en Enero con 587, habiendo sido en esta ocasión el mes de Marzo el de un mayor número de consultas, con 792.

### EVOLUCIÓN MENSUAL DE LAS CONSULTAS 2011

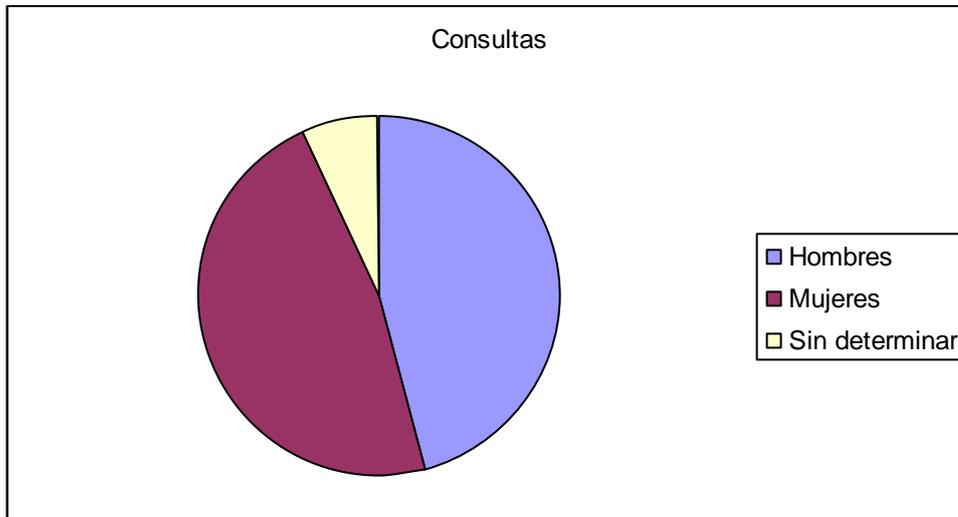
Mes	Consultas	% sobre Total
Enero	587	7,55
Febrero	648	8,34
Marzo	792	10,19
Abril	608	7,83
Mayo	682	8,78
Junio	704	9,06
Julio	581	7,48
Agosto	461	5,93
Septiembre	708	9,11
Octubre	683	8,79
Noviembre	600	7,72
Diciembre	711	9,15
<b>Total</b>	<b>7.765</b>	<b>100,00%</b>

### 2. 1. Población total.

Del total de consultas recibidas, 3.666 (el 47,21%) fueron planteadas por mujeres y 3.550 (el 45,71%) por hombres. Las 549 restantes, (el 7,07%) 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). De nuevo, hay que resaltar la mayor presencia femenina en las consultas que se nos plantean- aunque este año, podemos ver que la diferencia entre ambos sexos, respecto de las personas consultantes

se ha reducido notablemente, pues en 2010 esta diferencia era del 7,02 % a favor de las mujeres, concretándose este año, sólo en el 1,50%.

Sexo	Consultas	% sobre Total
Hombres	3.550	45,71%
Mujeres	3.666	47,21%
Sin determinar	549	7,07%
<b>Total</b>	<b>7.765</b>	<b>100,00%</b>



En cuanto a la distribución de Materias-sexo, es significativo que las consultas en las que hay una mayor presencia femenina, por parte de las personas consultantes, son Administración de Justicia, Servicios Sociales y Dependencia, Educación, Vivienda, Menores, Salud, Información y Atención a la Ciudadanía, permitiéndonos una reflexión sobre el matiz de género, de estos resultados estadísticos desagregados por materias y sexo, ya que un gran número de consultas con estas variables atañen, en su mayoría, a materias en las que tradicionalmente las mujeres han tenido un mayor protagonismo en función de su condición de género, nos referimos, por ejemplo a las consultas relacionadas con los asuntos judiciales que atañen a los litigios derivados de las separaciones matrimoniales, guarda y custodia de hijos, impago de pensiones alimenticias y los procedimientos de desahucio o desalojo de viviendas, por impago de alquileres o ejecuciones hipotecarias.

Por su parte, las consultas con mayor presencia masculina por materias, han sido, entre otras, Trabajo, Administración de Justicia, Información y Atención a la Ciudadanía y Salud. Estos datos, corroboran la especial incidencia que está teniendo la situación económica actual, en las consultas que se efectúan a nuestra Oficina de Información, adquiriendo las cuestiones relacionadas con el empleo un mayor protagonismo que en años anteriores, seguidas de las relacionadas con el funcionamiento de la Administración de Justicia, en las que se incardinan todas aquellas que atañen a las dilaciones, justicia gratuita, discrepancia con resoluciones judiciales, etc.

**DISTRIBUCIÓN MATERIA SEXO**

ORDEN	MATERIA	MUJER	HOMBRE	SIN DETERMINAR	TOTAL
AE	Administraciones Económicas	111	155	28	294
AJ	Administración de Justicia	364	294	53	711
AL	Organización de Administraciones Locales	54	39	8	101
AP	Agricultura, Ganadería y Pesca	4	47	0	51
AT	Administraciones Tributarias	81	134	7	222
CD	Cultura y Deportes	9	29	0	38
ED	Educación	315	192	60	567
EX	Extranjería	108	128	10	246
GE	Igualdad de Sexo	90	32	12	134
IA	Información y Atención al Ciudadano	264	273	41	578
MA	Medioambiente	144	232	19	395
MN	Menores	290	124	42	456
OP	Obras Públicas	42	9	4	55
PC	Protección Ciudadana	34	51	10	95
PE	Personal del Sector Público	165	233	24	422
PR	Prisiones	55	53	9	117
SA	Salud	281	247	41	569
SG	Seguridad Social	78	107	10	195
SS	Servicios Sociales y Dependencias	341	234	40	615
TC	Telecomunicaciones y Tecnologías	33	39	5	77
TR	Trabajo	221	351	14	586
TT	Transportes	37	100	27	164
UR	Urbanismo	91	135	8	234
VV	Vivienda	300	191	21	512
ZZ	Otros	154	121	56	333
	<b>TOTAL</b>	<b>3.666</b>	<b>3.550</b>	<b>549</b>	<b>7.765</b>

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

En cuanto a la modalidad de realización de las consultas, a lo largo del año se han respondido un total de 897 consultas escritas, de las que 524 se efectuaron vía electrónica y 373 por correo postal, que representan el 11,54%, lo que supone un aumento de este tipo de consultas, respecto del año anterior, cuyo porcentaje se situó en el 7,58% del total de solicitudes de información atendidas. El mayor porcentaje corresponde a las consultas telefónicas, ascendiendo a 5.674 (el 73,07%, respecto al 73,94% del año 2010) y correspondiendo 1.194 a las consultas presenciales que han sido atendidas en la sede de la Institución (el 15,37% respecto al 18,48% del 2010), siendo estas últimas las que podemos decir que han disminuido en mayor medida con respecto al año 2010.

En cuanto a la procedencia geográfica, la provincia de Sevilla, supera en mucho al resto de provincias andaluzas con 3.012 del total de consultas atendidas (el 38,78% respecto al 43,12% del 2010), seguida de la provincias de Cádiz, con 1.029 (el 13,25% respecto al 10,90 %, de 2010) y de Málaga, con 744 (el 9,58% respecto al 10,94% de 2010). Aunque Sevilla sigue encabezando la provincia con mayor número de consultas a esta Defensoría, podemos ver que su número respecto al año anterior ha disminuido, habiendo sido la provincia de Cádiz, la que ha experimentado un aumento cuantitativo en el número de consultas efectuadas.

Si bien, hemos de decir que en las consultas formuladas vía electrónica, a través de internet, que más o menos se han presentado en la misma proporción que el año anterior, no se ha podido determinar la provincia de procedencia de la persona consultante.

También queremos comentar que son significativas las consultas procedentes de otras provincias fuera de Andalucía, aproximadamente 156, frente a las 118 del año anterior.

#### DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL AÑO 2011

Provincia	Escritas	Personales	Telefónicas	Internet	TOTAL	% sobre Total
Almería	4	0	257	7	268	3,45%
Cádiz	296	20	709	4	1.029	13,25%
Córdoba	4	3	374	1	382	4,91%
Granada	5	3	416	2	426	5,48%
Huelva	3	28	328	5	364	5,48%
Jaén	8	7	270	7	292	3,76%
Málaga	10	7	717	10	744	9,58%
Sevilla	22	1.052	1.926	12	3.012	38,78%
Otras provincias	5	9	141	1	156	2,00%
Otros	16	65	536	475	1.092	14%
<b>Total</b>	<b>373</b>	<b>1.194</b>	<b>5.674</b>	<b>524</b>	<b>7.765</b>	<b>100,00%</b>

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

### 2. 3. Resultado de las entrevistas.

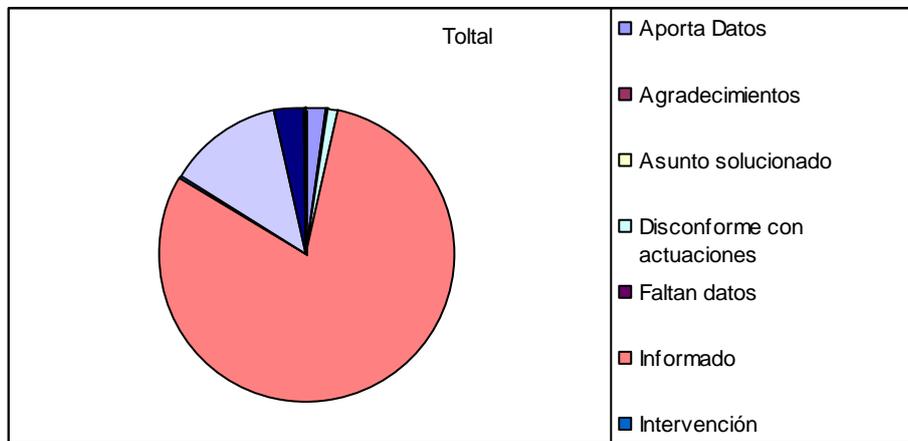
Al igual que en el año 2010, la mayor parte de las consultas versan sobre demandas o solicitudes de información, ya sea de carácter general sobre los más variados asuntos o sobre los expedientes de queja en tramitación, ascendiendo este resultado a 5.347 consultas, de las que 2.327 corresponden a consultas relacionadas con expedientes de queja; a este grupo le sigue el de consultas en las que las personas usuarias manifestaron su intención de presentar queja ante el Defensor del Pueblo Andaluz, ascendiendo a 859 y, a bastante distancia, el grupo de consultas que dieron lugar en el momento de su realización a que se presentaran queja en la propia sede de la Institución, siendo su número de 197. A ellas hay que añadir, las consultas en las que las personas interesadas, manifestaron querer aportar expresamente, datos que consideraban relevantes para sus expedientes de queja en tramitación, siendo este número de 144.

En cuanto a las solicitudes de entrevistas personales con el Defensor del Pueblo andaluz, se ha detectado un aumento, respecto a meses anteriores. En estos casos, a lo largo de la conversación tratamos de que el usuario o usuaria nos hable sobre su caso, para poder darle una respuesta inmediata. En muchos de estos supuestos, las personas consultantes optan por enviar de forma urgente su escrito de queja aunque, obviamente informamos de que cualquier persona puede solicitar y mantener entrevista con la persona titular de la Institución, si ese es su deseo expreso.

Finalmente se llevaron a cabo 15 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.

**GRÁFICA DE RESULTADOS Y TOTALES POR PROVINCIAS**



**RESULTADOS POR PROVINCIAS**

Resultados	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Otras Provincias	Total
Aporta Datos	2	22	2	7	8	4	11	86	2	144
Agradecimientos	0	2	1	0	0	1	1	3	0	8
Asunto solucionado	0	0	1	1	1	1	1	7	0	12
Disconforme con actuaciones	8	13	11	10	5	2	2	17	4	72
Faltan datos	0	1	0	0	0	0	0	2	0	3
Informado	218	865	324	353	284	247	620	2307	129	5.347
Intervención	1	1	0	0	0	0	1	10	0	13
Presentará queja	38	118	43	53	53	35	103	397	19	859
Presenta Queja(escrito O.I.)	0	5	0	0	11	1	2	176	2	197
Pendiente de definir	1	2	0	2	2	1	3	7	0	18
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.092
<b>TOTAL</b>	<b>268</b>	<b>1.029</b>	<b>382</b>	<b>426</b>	<b>364</b>	<b>292</b>	<b>744</b>	<b>3.012</b>	<b>156</b>	<b>7.765</b>

### 3. Contenido de las entrevistas.

En este año 2011, el desglose de las consultas atendidas por nuestra Oficina de Información, se efectúa en función de las temáticas o materias planteadas en las mismas, que vienen a coincidir con la distribución competencial de las diversas administraciones públicas, así como aquellas otras en las que por no estar implicada ninguna administración u organismo público, el asunto planteado es de carácter jurídico privado.

El cuadro que exponemos a continuación permite conocer el total de consultas recibidas clasificadas por áreas temáticas, en relación a los asuntos objetos de las mismas, señalando también el tanto por ciento que representan respecto del total de las consultas realizadas.

**En este apartado están incluidas además, las consultas que se han realizado en la Oficina de Información que son competencia de otras Defensorías y que no son competencia de esta Institución. De ello nos ocuparemos en los epígrafes posteriores.**

#### ÁREAS DE COMPETENCIAS DE LAS CONSULTAS.

MATERIA	CONSULTAS	PORCENTAJES
Administraciones Económicas	294	3,78%
Administración de Justicia	711	9,15%
Organización de Administraciones Locales	101	1,3%
Agricultura, Ganadería y Pesca	51	0,65%
Administraciones Tributarias	222	2,85%
Cultura y Deportes	38	0,48%
Educación	567	7,03%
Extranjería	246	3,16%
Igualdad De Sexo	134	1,72%
Información y Atención Al Ciudadano	578	7,44%
Medioambiente	395	5,08%
Menores	456	5,87%
Obras Públicas	55	0,70%
Protección Ciudadana	95	1,22%
Personal Del Sector Público	422	5,43%
Prisiones	117	1,50%
Salud	569	7,32%
Seguridad Social	195	2,51%
Servicios Sociales y Dependencias	615	7,92%
Telecomunicaciones y Tecnologías	77	0,99%
Trabajo	586	7,54%
Transportes	164	2,11%
Urbanismo	234	3,01%
Vivienda	512	6,59%
Otros	331	4,26%
<b>Total</b>	<b>7.765</b>	<b>100,0%</b>

### 3. 1. Asuntos Ajenos.

El número de consultas atendidas sobre materias competencia de otras Defensorías asciende a 272. En éstas, las personas consultantes solicitan información o plantean situaciones o cuestiones relacionadas con organismos públicos dependientes de la administración central o de otras comunidades autónomas por lo que no son objeto de intervención por parte de este Comisionado Parlamentario Andaluz, aunque sí por figuras similares existentes en otras comunidades o por el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

A este respecto, hemos de llamar la atención sobre el aumento de consultas relativas a los asuntos relacionados con la Seguridad Social, sobre todo en lo relacionado con pensiones, cotizaciones y reclamaciones de deudas por parte de este organismo

estatal. Frente a 45 consultas de esta materia en el 2010 este año hemos tenido 87consultas.

Por otra parte, queremos comentar que en el ejercicio de 2011, los datos sobre estas consultas competencia de otras Defensorías, están mas dispersos que en los anteriores, así el número de consultas que tenemos en el apartado otros, se ha visto aumentado por haber aglutinado en éste los datos resultantes de varias materias. Hemos agrupado las materias de este apartado en las categorías mas significativas.

<b>Seguridad Social</b>	<b>87</b>
<b>Extranjería</b>	<b>25</b>
<b>Administración Tributaria</b>	<b>20</b>
<b>Vivienda</b>	<b>22</b>
<b>Trafico</b>	<b>17</b>
<b>Seguridad Ciudadana</b>	<b>17</b>
<b>Administración de Justicia</b>	<b>7</b>
<b>Personal del Sector Público</b>	<b>7</b>
<b>Otros</b>	<b>70</b>

### **3. 2. Asuntos tratados en las Consultas.**

Cuantitativamente, este año 2011 las consultas afectantes a la **administración de justicia** y sobre asuntos subjudice, es decir los sometidos a la consideración de juzgados y tribunales, han sido las más numerosas, fundamentalmente, mostrando disconformidad con decisiones judiciales, en particular, sobre condenas a penas privativas de libertad .y de archivo de denuncias penales.

Muchas de las consultas en las que las personas expresan su disconformidad con las resoluciones judiciales, versan sobre los conflictos que afectan a las personas menores de edad, cuando los padres están separados y/o divorciados (incumplimiento de los convenios de separación o divorcio, disconformidad con el régimen de visitas, no concesión derecho de visitas a abuelos; síndrome de alienación parental; derecho a visitas de los progenitores no custodios, así como el de los abuelos y demás familia extensa, etc).

Ante esta disconformidad con las sentencias de juzgados y tribunales, a pesar de explicar a la ciudadanía que no tenemos competencias sobre estos asuntos, tanto en virtud del artículo 17 apartado 2 de nuestra Ley reguladora, como del principio constitucional de independencia judicial, hay verdadera insistencia en mantener entrevista con este Comisionado Parlamentario, para contar el problema de que se trate y que sea éste quién les diga si puede hacer algo o no, (ejemplos: supuestos de disconformidad con ingreso en prisión de personas, por considerar que es injusto, ya que los familiares a toda costa la consideran inocente; pretensión de que el Defensor solicite o promueva indulto etc.)

Se ha notado también un aumento de las consultas relacionadas con el ámbito penitenciario, bien sea por malos tratos y persecución en los centros, por cómputo de condenas, por situación de enfermedad de condenado en tercer grado con cumplimiento en centro extrapenitenciario etc.

En este gran bloque de consultas también podemos incardinar aquellas en las que las personas consultantes plantean tener conflictos con los letrados o letradas que llevan sus asuntos y en las que nos solicitan orientación sobre que hacer en estos casos.

A ellas se les añaden las consultas en las que tras plantearnos un conflicto o problema de carácter jurídico privado, de los más variados, aunque podemos destacar las problemáticas derivadas de .los conflictos vecinales, en las que por esta razón no puede intervenir el Defensor del Pueblo Andaluz, al no haber ningún organismo público implicado en la problemática planteada, orientamos a que consulten con algún letrado o letrada de su elección o, en caso de .carencia de recursos económicos para ello, facilitamos toda la información necesaria sobre la posibilidad de acogerse al beneficio de justicia gratuita para a asignación de abogado de oficio. Así informamos sobre la sede y datos de contacto de los Colegios de Abogados que por domicilio de la persona consultante corresponda, modelo de solicitud, documentación a presentar y un resumen sobre el procedimiento que se sigue, hasta la designación del abogado o abogada de oficio.

En coincidencia con el período electoral, algunas personas han llamado preguntando qué gestiones tenían que hacer para no asistir a las mesas electorales de las que les había correspondido formar parte.

Al igual que en años anteriores han seguido siendo reiterativas las consultas sobre los retrasos en la aplicación de la ley **de dependencia**, fundamentalmente, sobre la falta de resolución. En la ciudad de Sevilla, parece ser que se crea desigualdad con respecto a otras localidades, ya que los retrasos en la tramitación de las prestaciones de esta Ley es bastante significativa en esta ciudad, llegando a tener noticias de una tardanza de hasta dos años y medio de tramitación del expediente en algún caso, aunque también depende de los barrios y Zona de Trabajo Social que corresponda.

Respecto a las personas mayores, sobre el mes de mayo, notamos cierto aumento de las consultas sobre asuntos que afectan a las mismas, bien fueran ellas las consultantes o bien sus hijos e hijas en su nombre, solicitando información y asesoramiento sobre diversas cuestiones: fiscalidad de ingresos a efectos de IRPF, problemática en contratos de alquiler en los que figuran como titulares de la propiedad, disconformidad con la cuantía de las pensiones de viudedad, tardanza en los expedientes de valoración de la dependencias, conflictos en residencias geriátricas, suspensión de actividades en centros de día por la crisis, o solicitando información sobre las actuaciones del Defensor del Pueblo Andaluz en materia de protección de las personas mayores etc.

A lo largo de todo el año, hemos recibido bastantes consultas relacionadas con las pensiones, ya sea por denegación, retirada, disconformidad con el endurecimiento de los requisitos para la obtención de las futuras de jubilación y por la regulación específica de esta prestación, junto a las quejas, en algún caso, sobre los sueldos de los diputados y senadores.

Relacionadas con la discapacidad se han efectuado consultas de lo más variopintas, proponiéndose desde una terapia equina hasta las trabas que encontraba un tutor legal para cumplir con lo encomendado. Suelen ser habituales las quejas sobre los retrasos en los procedimientos de reconocimiento del grado de discapacidad. También sobre residencias de discapacitados ha habido consultas, muy semejantes. Casos curiosamente similares, ya que se trataba de personas que

residían en establecimientos para personas asistidas a las que se les había abierto procedimientos de expulsión.

En relación a los **servicios sociales**, los problemas económicos siguen al frente del número de consultas en este período. Algunas son llamadas de desesperación más que de consultas sobre temas concretos, en las que las personas consultantes manifiestan la carencia de recursos para satisfacer necesidades básicas o para poder subsistir, no encontrando respuesta en el sistema público.

Especialmente grave es el caso de las mujeres solas separadas con cargas familiares sin ingresos económicos suficientes y por tanto en situación de emergencia.

Todo el personal de la Oficina de Información tiene la percepción del agravamiento de algunas situaciones personales y familiares a causa de la crisis económica.

A lo largo del año, un buen número de las consultas han sido las relacionadas con el tema de **empleo** y las consecuencias de la falta del mismo en las personas que se han dirigido a esta Institución. El desempleo y sus consecuencia, es un reflejo normal de una sociedad en la que la falta de trabajo supone una angustiosa situación para muchas personas y familias. La carencia de trabajo lleva a situaciones de angustia donde las personas recurren a cualquier entidad u organismo en el que tienen depositadas esperanzas de encontrar alguna ayuda o asesoramiento.

En este sentido, se ha seguido manteniendo la tendencia iniciada en meses anteriores de personas que acuden a la Institución solicitando ayuda para obtener empleo o directamente pidiendo trabajo al Defensor del Pueblo Andaluz, para solucionar la precariedad económica que ello conlleva, así como para obtener vivienda protegida en alquiler careciendo de ingresos. Son muy relevantes los problemas económicos por los que pasan las familias andaluzas que se traducen en todo tipo de situaciones de precariedad (imposibilidad de hacer frente a los pagos bancarios, imposibilidad de hacer frente a los gastos familiares, alzamientos de propiedades).

Por otra parte, uno de los asuntos que más preocupan es, fundamentalmente, la disconformidad con los procesos de selección de candidatos en las bolsas de empleo y de promotores de empleo municipal. Se observa que esta disconformidad se refuerza cuando a la falta de empleo se le une la situación de discapacidad de los solicitantes.

Es por ello, que el paro, la gran cuestión pendiente de solventar en nuestro país y, sus consecuencia, no puede por menos que seguir reflejándose en las consultas que recibimos: Las peticiones de empleo, las consultas de a dónde se puede ir a solicitar trabajo, despidos que se consideran improcedentes, conflictos con el Servicio Andaluz de Empleo, en materia de contrataciones o conflictos laborales de carácter jurídico privado etc.

En materia de **salud**, hemos notado una disminución del número de consultas sobre esta materia, con respecto a años anteriores. No obstante, podemos destacar alguna por su singularidad, como la de una persona campogibraltareña, exponiendo que su niño había nacido "sin ojos" constituyendo el segundo caso idéntico que había tenido lugar, en el plazo de tiempo de dos meses, en el hospital Virgen de Europa de Algeciras, y que

mostraba su disconformidad porque ni siquiera se le había reconocido su derecho a la Ley de Dependencia.

Continúan repitiéndose, como en años anteriores, las solicitudes de ayuda en materia de consumo relacionadas con entidades bancarias, compañías telefónicas y de seguros, empresas de telefonía, cobro de comisiones bancarias, empresas suministradoras de servicios básicos, como agua o electricidad, etc.

En materia de **educación**, hemos de decir que los malos tratos a menores se reiteran también en el ámbito escolar y, curiosamente, han sido varias las consultas relacionadas con la legalidad de las expulsiones de los centros educativos que han sido formuladas por las madres y padres del alumnado infractor. Citar, igualmente, que son significativas por su especial gravedad, las referidas a maltrato que padecen alumnos y alumnas en el colegio a manos de sus compañeros y compañeras (acoso escolar), en las que suele llamar para efectuar la consulta, algún miembro de la familia, muy cercano, normalmente la madre o la abuela, cuando se encuentran ya con un grado de presión psicológica insoportable pidiendo asesoramiento sobre qué hacer; antes, piensan que el problema se solucionará por sí sólo o, simplemente, la persona acosada ha ocultado su problema en la familia y llaman en el momento en el que algún miembro se entera.

En ocasiones, la queja de la persona consultante ha venido referida a la permisividad de los centros educativos ante este acoso escolar sufrido por su alumnado y, también tenemos, como ya hemos dicho, los casos contrarios, los desacuerdos de los padres con las sanciones impuestas por los centros escolares y por maltrato del alumnado por el profesorado.

Dentro de estas consultas han sido reiterativas las formuladas por padres y madres de personas menores que decían estar sufriendo acoso escolar con la aquiescencia del profesorado y de la dirección de los centros, curiosamente, algunas de las personas consultantes indicaban que esta situación igualmente se dio en el curso pasado, bien en el mismo o bien en diferente centro educativo

Con el comienzo del curso escolar, las consultas relacionadas con educación tuvieron especial intensidad. Las más repetidas versaban sobre escolarización, fundamentalmente en las escuelas infantiles, la disconformidad con el servicio de catering de centro escolar y solicitudes de becas al realizarse por internet, pero también ha habido sobre transporte escolar o de imposibilidad de compatibilizar el horario laboral con el hecho de llevar los hijos al colegio.

En los cursos inferiores, en relación a la admisión de alumnos de Infantil y Primaria, fue curiosa la consulta formulada por una madre de trillizos a la que se le había admitido a dos de ellos en un mismo centro y el tercero quedaba excluido y destacar también la realizada por un madre de un niño de tres años que llegaba a casa todos los días con dolor de cabeza, al parecer, por que la maestra, para hacerse oír, utilizaba continuamente en clase un silbato, teniendo con ello aturridos a los niños.

Ya en los cursos, superiores, se nos consultó en otra ocasión, sobre un incidente ocurrido en un viaje de estudios en un crucero, en el que, tras una broma de dos niños menores de edad, el Capitán del Barco decidió expulsarlos y fueron devueltos solos en avión a su ciudad de origen.

Finalmente, en ámbito universitario, han sido varias las consultas relacionadas con la disconformidad con la aplicación del Plan Bolonia.

En materia de **vivienda**, han sido reiterativas durante todo el año, las consultas relacionadas con la denegación de ayudas para el pago del alquiler, para la reformas de viviendas e impago de las ya concedidas para la rehabilitación e instalación de ascensores, por parte de la administración.

Repetidas han sido también las consultas de personas adjudicatarias de viviendas protegidas, que están encontrando dificultades por parte de la Junta para hacer efectivo su derecho a adquirir las viviendas en cuestión o bien por parte de las entidades de crédito que, pudiendo, no quieren facilitarles el dinero para hacer frente a los primeros pagos.

Recurrentes han sido también las consultas para exponernos situaciones de embargos de viviendas por impago de hipoteca y desahucios por impago de alquileres.

Otros asunto reiterado, ha sido el habitar inmuebles que carecen de las condiciones mínimas de habitabilidad (*vivir en una nave de un polígono industrial, viviendas con graves problemas de humedad*) y el medio que rodea a las viviendas, en el que se producen situaciones molestas, de ruido y supuestamente atentatorias contra la salud (*instalación de antenas de telefonía, ruidos de bares, salubridad en casa anexa a una habitada*), también han sido motivos de consultas por parte de ciudadanos y ciudadanas.

Se nos han formulado también consultas en las que nos manifestaban que a pocos días de la fecha para elevar a documento público la adquisición de VPO les habían notificado la denegación de la subvención. De personas propietarias de pisos que nos comunicaban que la Agencia Pública de Alquiler, unilateralmente, les había indicado el cambio de las condiciones contractuales que en su día se pactaron, siendo varias también las recibidas alegando tardanza en el cobro de la renta básica de emancipación.

En lo que respecta al ámbito autonómico, se han recibido consultas referidas a la disconformidad con la Empresa Pública de Suelo. tras el inicio de expedientes para recuperar viviendas protegidas, generalmente, por no haberse subrogado los contratos de anteriores adjudicatarios familiares o bien por impago de alquileres.

Finalmente en este apartado de vivienda, también han sido varias las consultas relacionadas con la tardanza o paralización de obras de edificios en rehabilitación así como de la problemática de los cesionarios de los locales de estos edificios, mientras duran las mismas.

En cuanto a la necesidad de acceso a vivienda, ha habido personas que nos llaman y directamente piden una ayuda para una vivienda, familias monoparentales que en su desesperación acogen a la Institución del Defensor del Pueblo como la única que puede proporcionarle una vivienda o que con toda crudeza dicen que carecen de medios de subsistencia.

Otro tipo de consultas relacionadas con la vivienda, atañen a cuestiones tan variadas como las relacionadas con valores catastrales, accesibilidad, o eliminación de la cláusula de suelo en las hipotecas.

En cuanto a las consultas formuladas en relación con las **personas menores** se repiten las consultas sobre la problemática que surge respecto de los niños y niñas cuando los padres están separados y/o divorciados: denunciando el posible riesgo de los menores en los periodos de visitas con sus progenitores, disconformidad con el régimen de visitas e incumplimientos del convenio regulador de la separación o divorcio y varias relacionadas con menores agresivos y que maltratan a sus compañeros en los centros educativos por el maltrato y desatención que a su vez reciben en sus propias familias.

Otro bloque de consultas, viene referido a “*malos tratos a personas menores*”. Es significativo que estas consultas siempre la realizan adultos y denuncian a familiares de la otra parte, a veces se denuncia que son infringidos por el progenitor que no tiene su custodia y esta situación generalmente viene denunciándose por la familia extensa de la persona menor afectada (abuela, tía, nueva pareja, etc.).

Como siempre este tipo de consultas son las más sensibles y se pone este hecho de manifiesto en aquellas en las que las personas vienen al despacho. Así tenemos que han sido repetidas las giradas por familiares de menores (abuelos, tíos,) mostrando su disconformidad por la retirada de los mismos por la Administración, entendiéndolo como familiares se les ha obviado.

Como la sociedad es obvio que no cambia de un mes para otro, se sigue repitiendo machaconamente, la problemática que surge respecto de los niños y niñas cuando los padres están separados y/o divorciados; los asuntos de estas consultas, normalmente se encuentran ya en el ámbito judicial y suele ser habitual el que se muestre la disconformidad con resolución judicial: no concesión derecho de visitas a abuelos; un caso de hija con síndrome de alienación parental; otra mostrando su disconformidad con el trato dispensado por el médico psiquiatra forense a su hijo menor cuyo padre había abusado sexualmente de él y otra en la que se solicitaba información sobre la posible recomendación o sugerencia que podíamos haber realizado, instando a los jueces a seguir un protocolo de actuación, diciendo con quien tienen que quedarse las personas menores víctimas de abuso sexual por alguno de sus progenitores, hasta su primera comparecencia en sede judicial. Tardanza en la guarda y custodia; régimen de visitas de una menor de padres separados; un padre que denuncia los supuestos malos tratos que su hija sufre a manos de su madre; incumplimiento de los convenios de separación o divorcio en lo referente a los niños y niñas etc.

En algunas de estas consultas se pide la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor del Menor de Andalucía, para que no se conceda la custodia de los menores a los progenitores maltratadores o con dependencias de alcohol o uso de estupefacientes, siendo varias las consultas recibidas denunciando que en los procesos judiciales ni el Juzgador ni el Ministerio Fiscal protegen suficientemente a los menores inmersos en los mismos.

En los meses de verano, dada la estacionalidad, han sido reiteradas las realizadas por progenitores con custodia de sus hijos e hijas que mostraban su angustia y ansiedad por los tiempos de vacaciones que éstos iban a pasar con el otro progenitor y sus familiares, fundamentalmente, cuando se habían dado con anterioridad, situaciones de abusos sexuales, de malos tratos y de desatención y descuido de los menores.

Especialmente dolorosas, son las consultas en las que los progenitores nos manifiestan no saber que hacer con sus hijos e hijas, adolescentes conflictivos, sobre los

que han perdido toda autoridad y desean saber que pueden hacer o a donde acudir para intentar dar solución a una situación que les supera.

También nos hemos encontrado casos en los que las personas que llaman no saben que en esta Institución, hay un teléfono gratuito de atención a las personas menores o que se confunden creyendo que al teléfono que han llamado es el del Menor.

Finalmente, hemos de citar, por la actualidad que tuvo en su día el asunto en los medios de comunicación social, las consultas que versan sobre las dudas por el fallecimiento de hermanos o hermanas, hijos o hijas, nacidos hace años, desaparecidos en el antiguo Hospital de "las Cinco Llagas" de Sevilla, y otra más general relacionada con los "*niños robados en los hospitales durante el franquismo*". Si bien estas consultas han sido muy poco numerosas, las queremos poner de ejemplo de asuntos que nos llegan que son de candente actualidad.

En lo que respecta la **función pública**, han predominado a lo largo de todo el año, las consultas que atañen a las pruebas selectivas para policías locales, que han dado lugar a la presentación de escritos de queja ante este Comisionado Parlamentario Autonómico.

En materia de **medioambiente** se siguen presentando consultas, aunque no en número significativo pero sí sobre temas reiterativos, como son la contaminación acústica, ruido de las botellonas y locales nocturnos y contaminación radioeléctrica.

Coincidiendo con el inicio de la época estival, se plantearon consultas relacionadas con las quejas por las emisiones de ruidos de los establecimientos de hostelería (bares) y de los aparatos de aire acondicionado de los vecinos.

Varias han sido también las formuladas por personas consultantes que habían sido multadas por el SEPRONA con cantidades que consideraban verdaderamente desorbitadas, más en estos tiempos de crisis.

Como no puede ser de otro modo, y aunque ya lo hemos relatado, en la parte introductoria de este Capítulo, las consultas relacionadas con la economía de las personas y familias y la **administración económica**, han adquirido este año 2011, carta de naturaleza propia. Así, han sido muy reiteradas las consultas que se concretaban en una solicitud de ayuda por la actuación de las entidades bancarias ante el impago de hipotecas, todo ello relacionado con la persistencia de la situación de crisis económica.

En relación a esta cuestión, hemos de llamar la atención en que ha habido una serie de consultas que coinciden con un tema de candente actualidad y es que los bancos, tras la ejecución hipotecaria, no se conforman con quedarse con la vivienda que fue hipotecada en su día, sino que también actúan contra los avalistas y sus bienes; en algunas ocasiones, a pesar de que la entidad se queda con el inmueble, la deuda sigue sin saldarse, no comprendiendo la ciudadanía que después de haber perdido su vivienda, la cual ofrecieron en garantía hipotecaria, aún le sigan debiendo al banco y teniendo que pagar por un bien que ya ni siquiera poseen, considerando que esto es totalmente injusto.

Las dificultades económicas derivadas de la crisis, como ya sabemos vienen afectando tanto a las familias como a las Administraciones Públicas, así respecto a éstas últimas significar la consulta de los trabajadores del hospital de Valme que a 30 de junio no

había cobrado sus nóminas y la realizada por el personal de la policía local del Ayuntamiento de Barbate, mostrando su inquietud pues ya se les debía dos meses de sueldo y una paga extraordinaria.

También siguen siendo muy numerosas las consultas denunciando la tardanza de las Administraciones en hacer efectivos los pagos de las ayudas y subvenciones concedidas, salario social, becas de estudios, becas de curso de formación ocupacional, subvenciones a autónomos y al autoempleo, ayudas a la emancipación, al alquiler, devoluciones IRPF, etc. y la reducción del importe de la ayuda de puntos por hijos a cargo.

O bien, las relacionadas con la actividad recaudatoria de la Administración en general, pudiéndose concretar en los asuntos relacionados con Impuestos, embargos, multas etc; hemos de destacar que han sido muchas las consultas realizadas preguntando por la legalidad de los embargos que las Administraciones les han realizado y que afectaban a los únicos ingresos que tenían (pensiones, ayudas familiares y prestación por desempleo), siendo frecuentes también las que exponían que sus entidades bancarias, en relación a las deudas que con ellas tenían contraídas, no dudaban tampoco en aplicar al pago de sus hipotecas y créditos, los únicos ingresos obtenidos por cobro de pensiones y ayudas sociales.

De esta forma, las consecuencias de la crisis económica se trasluce también en la actuación de la Administración, preocupada, bien por evitar al máximo el gasto público o por allegar fondos a las arcas públicas. Ello puede deducirse de las consultas relacionadas con los retrasos en obtener de las Administraciones el pago de subvenciones, justiprecios, devolución de ingresos indebidos, etc. siendo varias también las relacionadas con la falta de disponibilidad presupuestaria alegadas por los organismos concedentes, para no hacerlas efectivas. Impago del Fondo Europeo para pequeños empresarios y dilaciones en la concesión de subvenciones destinadas a la creación de empresas.

Significativo también en estos meses, ha sido el aumento de las consultas relacionadas con los expedientes de revisión de oficio de las administraciones públicas de ámbito nacional, ya sea solicitando devolución del cobro de prestaciones de desempleo, a veces tras comprobar que las personas extranjeras que las disfrutaban, habían salido del país sin comunicarlo previamente, otras tras sancionarles por la causa que sea, se les anula la continuación de seguir percibiéndolas, así como la ayuda familiar; denegación de becas educativas o recortes de las mismas alegando la administración que, al tener menos clases de las previstas, se aminoran las cantidades a cobrar.

Finalmente, destacar en este apartado, las consecuencias producidas en Ayuntamientos en los que ha existido cambio político, así la consulta exponiendo que en su localidad la empresa que tenían contratados los servicios de limpieza había tenido que cerrar y que, casualmente, todos sus empleados eran personas con discapacidad; la consulta realizada por una madre de trillizos, a la que al parecer el anterior consistorio le tenía exonerada del pago de guardería y que le había dicho el nuevo regidor personalmente, que eso se iba a acabar; el cambio de ubicación del recinto ferial a otro aldeaño a sus viviendas, afectando a más de doscientas familias o la consulta a un expediente de queja por parte del Ayuntamiento implicado, a raíz de haber recibido un impulso a Resolución, solicitando que le enviáramos todos los escritos que la Institución le había dirigido a dicho Ayuntamiento, ya que la nueva Corporación no encontraba antecedente documental alguno al respecto.

Mención especial merecen las consultas atendidas en materia de **extranjería**, contando con un abanico muy amplio de casuística al respecto y a las que el año pasado dedicamos un apartado específico en esta Sección de nuestro informe Anual al Parlamento de Andalucía.

En 2011 se han atendido unas doscientas cuarenta y seis consultas relacionadas con este tema, de las cuales el cincuenta y cuatro por ciento han sido presenciales, derivando un dieciséis por ciento del total de consultas recibidas, en expedientes en los que se ha requerido nuestra intervención.

Los motivos por los que las personas afectadas han acudido, demandando orientación, han sido muy variados, detallando a continuación, de modo muy breve, los más destacados.

En un primer lugar, podemos hablar de numerosas consultas que nos han llegado relacionadas con las autorizaciones de trabajo y residencia. En gran parte de éstas se ponía de manifiesto la situación coyuntural de crisis que estamos atravesando como origen del problema. Así, hemos recibido asuntos relacionados con las denegaciones de autorizaciones iniciales por constarle a la empresa, deudas y retrasos en la resolución de expedientes de arraigo social, debido al intenso estudio que se estaba llevando a cabo sobre éstos, desde las oficinas de extranjería.

En las renovaciones de las autorizaciones de residencia, nos trasladaron lo rápido que resolvían estos expedientes cuando se detectaba un informe policial desfavorable, sin dar apenas oportunidad para aclarar a qué podía ser debido. Este modo de proceder era consecuencia del silencio administrativo positivo que se produciría si tardasen más de tres meses en contestar a la solicitud de renovación. Por ello nos vimos obligados a intervenir una vez habían presentado los recursos, ya que en algunos casos los informes habían sido erróneos pues se basaban en otra persona, o se había archivado la causa que los originó, o había salido absuelto, la persona afectada.

También se dejó ver la crisis en las renovaciones, con la falta de contratos de trabajo y la escasa cotización en la vida laboral, acudiendo a la Institución las personas que no lograban entender cómo en tiempo de bonanza eran de gran interés sus contribuciones y ahora todas las medidas iban orientadas a que se marcharan a su país. Si bien es verdad que estos procedimientos se flexibilizaron algo, aún así era insuficiente.

Acudieron asimismo a la Institución con desesperación, un número bastante considerable de personas extranjeras no comunitarias, a las que se les había extinguido la prestación por desempleo tras comprobarse que salieron del territorio español, por más de quince días, sin pedir la autorización correspondiente. Esto ponía de manifiesto la exigencia del pasaporte en las oficinas del Servicio Andaluz de Empleo, no a efectos de identificación, sino para comprobar el tiempo que habían estado fuera. Una vez se verificaba esto, se les exigía la devolución de lo que habían estado percibiendo. Lo lamentable es que con estos ingresos sobrevivían en su país, donde se multiplicaban las cantidades, no sólo siendo las personas beneficiarias de éstas, sino extendiéndose al resto de sus familiares. Si se hubieran quedado en España, tan sólo el alquiler y los gastos corrientes de luz y agua, se habrían comido esta prestación. Después de esto vagaban en una situación económica deplorable, sin techo, ni trabajo, y con una deuda a sus espaldas que no les permitiría levantar cabeza.

De las actuaciones de la policía pudimos percibir que se comportaban con especial recelo hacia el colectivo de personas extranjeras, así tuvimos situaciones como: inicio de procedimientos de expulsión cuando acudían a la comisaría a denunciar robos en sus viviendas o extravío del pasaporte; visitas, sin más, de la policía a los domicilios particulares de las personas extranjeras motivadas únicamente por la simple estancia irregular, siendo esto fruto de un problema administrativo y no delictivo; actuaciones encaminadas a ejecutar órdenes de expulsión con suma urgencia a personas con bastante arraigo en el país etc.

Las dificultades económicas por las que están atravesando las familias extranjeras se evidencian también en las reagrupaciones, no saliendo las cuentas del mínimo exigido de ingresos que se debe tener para poder traer a sus hijos e hijas, volviendo a repetirse un año más la traumática elección de un madre sobre cuál de sus hijos debe venir primero.

No fueron pocos los sentimientos de indignación, dolor e impotencia, que nos trasladaron por el trato recibido en los Consulados españoles en el extranjero por las denegaciones de visado, o por las devoluciones llevadas a cabo en el aeropuerto de Barajas.

Inconcebible fue la devolución de una señora de 71 años de edad, nacional de Chile, que venía de visita, madre del cónyuge de un nacional español, y que, a consecuencia de una huelga de aerolíneas argentinas, la obligaron a estar algunos días de espera en el aeropuerto, encontrándose éste a bastante distancia de su lugar de residencia. Por ello, tuvo que gastarse en alojamiento y manutención de modo extraordinario, parte del dinero que traía, sumándose a esto los fármacos que debió comprar al complicarse sus problemas de salud por el tiempo de espera: diabetes, problemas cardiovasculares y asma. Después de la intervención del Consulado de Argentina, y el de Chile en España, uno por ser el país del que partía y donde se estaba produciendo la huelga, y el otro por ser el país de origen de la afectada, logró llegar a España para ser enviada de vuelta a las pocas horas.

Como anecdótico, para terminar con mejor sabor de boca, podemos citar la demanda que recibimos de una chica extranjera, para ser orientada sobre cómo regularizar su situación, después de llevar ya diez años continuados de residencia irregular en España, como bailadora, con pareja estable de nacionalidad española desde hacía dos años, y una vivienda en propiedad.

En materia de **urbanismo**, hemos de destacar un bloque de consultas referido a personas discapacitadas y a los problemas que se les plantea en su vida diaria para que ésta no resulte un obstáculo continuo que superar. En una consulta se nos preguntaba por la falta de adaptación de *las peluquerías a las necesidades especiales de las personas con discapacidad* y la otra, más puntual y oportuna, por la época en cuestión, relativa a la *inexistencia de facilidades para minusválidos y minusválidas para acceder a los palcos de la Semana Santa de Sevilla*.

En otras ocasiones, se han planteado cuestiones sobre cómo arreglar el estado del acerado de su calle o del que está inmediatamente delante de su negocio que, dado sus malas condiciones, le perjudica.

A señalar el aumento de consultas relacionadas con la responsabilidad patrimonial de la administración por caídas en la vía pública, siendo curiosa la consulta realizada por una ciudadana que sufrió una caída en vía pública y a la que le habían contestado, en el expediente de reclamación patrimonial tramitado al efecto, que el Ayuntamiento no asumía responsabilidad alguna al no haberse producido “*sangre ni heridas abiertas*”.

En materia de **tráfico y transportes**, es de destacar la existencia de consultas sobre disconformidad con multas de tráfico, concretamente de la Dirección General de Tráfico, dado que en algunos casos se han producido embargos.

Por su singularidad, resaltamos la petición de ayuda urgente formulada por la madre de un chico que se encontraba en Japón cuando el terremoto y que no podía salir de allí al no haber suficientes plazas de avión.

En materia de **igualdad**, reseñar que también se nos exponen problemáticas relacionadas con mujeres maltratadas, relatándonos casos de violencia de género y de exclusión social de mujeres con cargas familiares.

Las consultas relacionadas con las **administraciones locales**, tienen contenidos diversos y van desde su pasividad para evitar actos vandálicos, hasta la negativa a que se instalen terrazas (para obviar la prohibición de fumar dentro de los locales públicos), o la prohibición de una nueva contratación pública municipal, hasta la falta de respuestas e implicación de los Ayuntamientos en varios tipos de asuntos, como sanciones administración por multas, impago de impuestos y tasas con recargos etc.

Dentro de este grupo, han sido varias las consultas de la ciudadanía que denuncian la insensibilidad de los Ayuntamientos ante la falta de liquidez del empresariado autónomo y de las personas titulares de pequeñas empresas, a la hora de satisfacer los impuestos municipales y las dificultades que se están encontrando estos colectivos para la creación de empresas, para la obtención de avales, la ineficacia de las medidas públicas creadas para combatir la crisis etc .

En materia de **protección ciudadana**, hemos recibido este año, algunas consultas sobre acoso policial y abusos policiales, aún cuando no han sido muy numerosas, sí que han aumentado respecto a meses anteriores, alguna de ellas con insistente petición de cita con la persona titular de la Institución. Dentro de este tipo de consultas, hemos de resaltar las que se han producido a raíz de un movimiento social que ha surgido en Sevilla y otras ciudades españolas en el año 2011, nos referimos al denominado “15 M”, en las que personas integrantes del mismo nos han trasladado que al llevar a cabo acciones de oposición a los lanzamientos de viviendas derivados de desahucios, se mostraban disconformes con la actuación de las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado en el desalojo de fincas urbanas y solicitaban ayuda para su defensa en los juicios que al respecto se estaban tramitando.

Y es que, como ya hemos dicho en otros apartados de este epígrafe, en nuestra Oficina de Información y Atención a la ciudadanía, se ven reflejados tanto los movimientos que se van produciendo en la sociedad andaluza, como las problemáticas o asuntos que le preocupan a la misma, que coinciden en muchos casos con los temas de actualidad que son noticia en los medios de comunicación social.

En materia de **Cultura**, anecdóticamente hay que mencionar las dos consultas recibidas mostrando la disconformidad con la celebración de la Toma de Granada por entender que suponen una exaltación del fascismo y la xenofobia.

Por último, a modo anecdótico, tenemos que realzar, por curiosas: una llamada de una abogada de Madrid que para preguntar a qué municipio pertenecía un punto kilométrico; una llamada pidiendo información de cómo ponerse en contacto con un taxista y otra sobre la prohibición del acceso de los carritos de bebé a los palcos de Semana Santa de Sevilla. Otra sobre ofensa de un dirigente de CIU al pueblo andaluz y de una persona contratada por el INEM que se quejaba de que le pagan por no trabajar etc.

### 3. 3. *Análisis de las gestiones realizadas ante entidades públicas o privadas.*

#### 3. 3. 1. Con ocasión de las consultas atendidas.

A lo largo de 2011, se han realizado un total de 15 gestiones o contactos con determinadas entidades para completar y aclarar la información suministrada por las personas consultantes y así atenderlas adecuadamente

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

<b>Departamentos de Servicios Sociales Comunitarios</b>	<b>7</b>
<b>Otros Organismos dependientes de la Administración local</b>	<b>2</b>
<b>Organismos dependientes de la Junta de Andalucía</b>	<b>3</b>
<b>Organismos dependientes de la Admón. Estatal</b>	<b>2</b>
<b>Entidades privadas y personas físicas (abogacía, asociaciones)</b>	<b>1</b>

En cuanto al contenido temático de estas gestiones, cabe destacar que el mayor número de ellas estaban relacionadas con la necesidad de alojamiento urgente, otras giraban sobre la situación padecida por las personas mayores, otras sobre las necesidades de personas enfermas mentales; varias versaron sobre las dificultades que encontraban las personas extranjeras, otras afectantes a asuntos relacionados con la situación penitenciaria en otro país, con la tardanza en resolver los expedientes de discapacidad, la tardanza en aplicar tratamiento oncológico y la situación de necesidad económica tras la falta de empleo continuada.

Queremos destacar que este año, en cinco de las doce gestiones realizadas ha estado presente la situación de no tener a donde ir, necesitando por tanto una alojamiento urgente, de personas a veces con hijos menores tras una separación reciente o al ser abandonadas por sus compañeros sentimentales. Estas personas, comunicaban que habían intentado sin éxito resolver la situación ante los organismos competentes, razón por lo que solicitaban nuestra ayuda al respecto.

Así se observa en la **consulta 11/713** donde la interesada acudió a la Oficina de Información y expuso su situación diciendo que se encontraba alojada en el Albergue Municipal de Sevilla, junto con sus dos hijos de 6 y 3 años, estando embarazada y cumplida de su tercer hijo.

Esta mujer llegó a esta situación tras una separación de su pareja desencadenada, según ella contaba, por querer tener a su tercer hijo. Posteriormente, se produjo el desahucio de la vivienda en la que vivía, por impago del alquiler de la misma y la

falta de apoyo de su familia de origen. La relación del progenitor con sus hijos era estable ya que les pasaba puntualmente la pensión por alimentos y los veía con frecuencia.

La necesidad más imperiosa que expuso es la de poder obtener una vivienda para ir a vivir con sus hijos y poder rehacer su vida con ellos.

Primeramente, contactamos con el Albergue Municipal y hablamos con la trabajadora social que atiende a las familias alojadas, que corroboró todos los datos que la interesada nos había facilitado, si bien nos puntualizó que no tenía fijada fecha para que esta familia abandonase el centro y que esperarían a que naciera su hijo.

La propuesta que se le hizo a la afectada desde la Unidad de Trabajo Social Macarena, donde llevaban su asunto, consistía en repartir entre la familia de origen materno a sus hijos mayores y enviarla a ella al centro que tiene la Congregación de las Adoratrices en Huelva, para alojar a madres con niños recién nacidos, propuesta que la interesada no acepto al no querer separarse de sus otros hijos.

Posteriormente hablamos con la trabajadora social del Servicio de Convivencia y Reinserción Social C O R E de la mencionada UTS Macarena y nos confirmó la propuesta que se le había ofrecido a la interesada y nos adelantó que el asunto pasaría al equipo de Tratamiento Familiar de esta Unidad, añadiendo que, por el momento, no habían realizado otro tipo de actuación y que carecían de presupuestos para ayudas.

Por otra parte, nos indicó que desde la UTS también habían derivado el asunto a la Oficina Técnica de Asesoramiento a los Inquilinos y Gestión del Parque Social de Vivienda (OTAINSA) de la Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de Sevilla, para que pudiera ser incluida en una lista de solicitantes de vivienda de carácter urgente y de segunda adjudicación.

Finalmente, orientamos a la interesada a redactar un escrito de queja, donde exponer la situación de necesidad de vivienda que presentaba y dado que se trataba de una persona con ciertos hábitos laborales, pues manifestaba haber trabajado en varios sitios, con un seguimiento profesional por parte del Equipo de Tratamiento Familiar, entendíamos que podría estabilizar su situación.

Igualmente en la **consulta 11/2977**, contactamos con los servicios sociales de Garrucha (Almería), una vez conocida la situación de necesidad planteada telefónicamente por la interesada, persona mayor con 71 años, sola, cuyo marido la abandonó y que carecía de casa y de ingresos económicos.

Decidimos comunicarnos con los mismos al objeto de corroborar los datos y solicitar información sobre las actuaciones que se hubieran podido realizar en su ayuda.

Así nos expusieron que la afectada era ciudadana argentina con residencia de mas de treinta años en nuestro país, gozando de un buen nivel de vida, a la que efectivamente el marido había abandonado y que carecía de apoyo social y de vivienda.

Añadían que la interesada con plenas facultades de obrar, había tramitado una solicitud de plaza en residencia por exclusión social, que le constaba la fecha en que dicha

solicitud había llegado a la Consejería de Igualdad y Bienestar Social, encontrándose la trabajadora social muy pendiente, dada la emergencia de la situación.

Nos indicó igualmente que se había presentado demanda de separación y que desde los servicios sociales le estaban tramitando desde hacía quince días una pensión no contributiva, que residía en una habitación alquilada por la que pagaba mensualmente 150 euros, que se le había concedido una ayuda de 700 euros en dos plazos, habiéndose aprobado todo ello y adelantado por el Ayuntamiento.

Finalmente, aun valorando por nuestra parte que se le estaba atendiendo adecuadamente, le comunicamos que se le informaría a la afectada del modo de presentar escrito de queja, al objeto de que se le tramitaran en plazo los expedientes iniciados, tanto de adjudicación de una plaza residencial adecuada a sus necesidades, como el de la pensión no contributiva.

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

- Enfermedad

Vemos así que en la **consulta 11/2314** se dirigió a esta Oficina una Asociación de Mujeres de una localidad de la provincia de Sevilla con el fin de poner en nuestro conocimiento la situación por la que atravesaba una de sus asociadas y reclamar por ello nuestra intervención.

La afectada, al parecer, fue diagnosticada de un proceso oncológico hacía unos meses y desde entonces no había sido objeto de medida terapéutica alguna, una vez descartada por el momento la cirugía y habiéndosele indicado radioterapia.

Ante el estado de angustia de la afectada y la necesidad de una pronta respuesta, sin más trámite, uno de los Adjuntos de esta Institución se puso al habla con el director gerente del Hospital Virgen Macarena, centro en el que se producían los hechos relatados. La respuesta del mismo fue que, efectivamente, se estaban detectando algunos pequeños retrasos en la administración del tratamiento radioterápico y que se estaba a la espera de la instalación de un nuevo acelerador lineal que daría completa solución al problema. No obstante, él personalmente iba a estudiar el caso de la interesada para que fuera tratada a la mayor rapidez.

Con posterioridad recibimos llamada de la asociación de mujeres en cuestión confirmando que la asociada fue citada para someterse a la primera sesión de radioterapia en el Hospital Macarena, la cual se realizaría a lo sumo en dos días.

Solucionado, pues, el problema por el que acudió a nosotros, la asociación de mujeres agradeció nuestras gestiones, considerando por tanto innecesario formalizar queja alguna.

- Prisiones en el extranjero

En la **consulta 10/1410** se personó ante la Oficina de Información, una mujer solicitando ayuda ya que su esposo se encontraba interno en un centro penitenciario de

Génova (Italia) desde hacía unos días y exponía que no tenían información alguna sobre su situación.

Dada la preocupación que mostraba la familia, nos pusimos en contacto con el Consulado de España en Génova, atendiéndonos un técnico del mismo que nos indicó que había sido informado por el Centro Penitenciario del ingreso de este español en sus dependencias. Nos indicó que estaba retenido por un delito contra la salud pública y nos facilitó los datos del centro penitenciario en cuestión.

Por otra parte nos añadió que le habían enviado al interno un escrito donde se le había informado de las competencias del Consulado y se le solicitó una autorización para que desde el mismo pudieran facilitar información y realizar gestión con familiares y otras personas interesadas.

- Protección de datos

Así, en la **consulta 11/4520** se personó ante nuestra Oficina de Información la propietaria de un establecimiento hotelero de esta ciudad de Sevilla, exponiendo la imposibilidad de averiguar el paradero, así como la situación de enfermedad de una huésped de su hostel, una súbdita noruega, la cual se encontraba sola, sin familiares ni conocidos en esta ciudad y sin conocer nuestro idioma. Nos decía que hacía dos días había sido trasladada en ambulancia al Hospital Virgen del Rocío tras ser encontrada por la policía, en la habitación del hostel, presentando un estado mental confuso.

La compareciente nos añadió que había contactado con el mencionado centro hospitalario y le habían indicado que no les constaba el ingreso de ninguna persona extranjera ni tampoco en el área de psiquiatría, no obstante y en caso de haberse producido, tampoco podrían facilitarle información alguna, al no ser familiar ni tener relación con ella.

Siguiendo indicaciones del titular de la Institución, contactamos con el Cónsul de Noruega que nos atendió directamente y al que le facilitamos los datos de la afectada y del hostel. Nos anunció que por su parte iba a contactar con la recepción del hostel para corroborar los hechos y que realizaría varias llamadas telefónicas en los distintos hospitales para averiguar donde y en que situación, pudiera encontrarse esta ciudadana noruega.

- Necesidad de alimentos

En la **consulta 11/3621** la interesada manifestó tener una hija que vivía en Alcalá del Río junto a sus cuatro hijos de 18, 14, 8 años y una pequeña de 9 meses respectivamente, que estaba separada y en situación de desempleo. Añadiendo que solo percibía la Renta Activa de Inserción (426€ al mes) y que la situación se estaba complicando mucho porque hacía un mes que no se repartían los alimentos y que su hija los necesitaba, porque aunque ella le ayudaba en lo que podía, no era suficiente.

Decidimos hacer una intervención ante el Ayuntamiento de Alcalá del Río en aras de aclarar la situación. Así, contactamos con el departamento de servicios sociales y hablamos con una trabajadora social, quien nos informó que eran los auxiliares de ayuda a domicilio los que se encargaban del reparto y que estaban desbordados, por eso había retraso. Le transmitimos la situación de la hija de la consultante y nos comunicó que contactaría con sus compañeros para agilizar la situación, dada la existencia de menores en

esta unidad familiar. Finalmente le comunicamos a la interesada el resultado de la intervención, agradeciéndonos ésta nuestra actuación.

- Salud Mental

En la **consulta 11/6273** y a petición directa del titular de esta Institución se realizó una gestión telefónica con la Unidad móvil para solicitar su intervención, como en otras ocasiones, ante una ciudadana que deambula habitualmente por los alrededores de nuestra sede.

Por una de las trabajadoras sociales de esta Oficina de Información se contactó directamente con la Unidad Móvil y desde la misma nos comunicaron que por la descripción que le hacíamos se trataba de ....., exponiendo que la misma no quería acudir a ningún recurso social, que tenía evidentes problemas de salud mental y muy alterada su percepción de la realidad. Que en todo momento verbaliza que *“todo le va muy bien”* y que *“cree que la gente habla con ella porque es famosa, porque salió en un programa de televisión llamado Callejeros”*.

Esta profesional de la Unidad Móvil nos informó que el seguimiento de esta persona lo estaban llevando desde salud mental y nos derivó para hablar con ellos. Así, decidimos contactar con la psiquiatra del nuevo Equipo de Tratamiento de Intervención en la Comunidad creado en el Área Virgen del Rocío quien nos informó que desde mayo de este año, estaban interviniendo para ayudar a esta ciudadana. Se encontraban en fase de recogida de datos y de creación del vínculo con la misma. También nos comunicó que si el Defensor necesitaba alguna información por escrito la podía solicitar directamente a la Coordinación de Salud Mental del Área Virgen del Rocío.

- Discapacidad

Con ocasión de la **consulta 11/3860** la interesada acudió personalmente a nuestra Oficina de Información para exponer que hacía casi un año que su hija había solicitado en el Centro de Discapacidades de Sevilla, la valoración de su discapacidad y que todavía no le habían citado.

Que su hija tenía 19 años, padecía una patología mental, con varios intentos de suicidio y que parecía que lo que mas la compensaba en su enfermedad era estudiar, habiendo terminado segundo de bachiller y que para el acceso a la Universidad, sería conveniente obtener el certificado de discapacidad.

Con la idea de conocer en que situación se encontraba su solicitud, nos pusimos en contacto con el Centro de Discapacidad mencionado.

Una trabajadora social del Centro de Discapacidad nos informó que este expediente estaba en un grupo de unos mil, que estaban para citar y que intentaría buscarlo y ver que posibilidad existía de adelantarlo, aunque consideraba que era ya muy tarde para poder obtenerlo a tiempo, información que con posterioridad transmitimos telefónicamente a la interesada.

- Dependencia

Con ocasión de la **consulta 11/8297** que se originó a raíz de un contacto telefónico con nuestra Oficina de Información realizado por un ciudadano manifestando que su suegra, de 83 años, tenía un grado de dependencia II, nivel I y un servicio de atención a domicilio y que había solicitado el cambio de este servicio por plaza residencial porque la situación de enfermedad había empeorado mucho. Que se encontraba ingresada en el hospital de San Lázaro de Sevilla y que su mujer no podía hacerse cargo de ella por lo que se sentía muy agobiada.

Contactamos telefónicamente con la Unidad de Trabajo Social San Jerónimo de Sevilla y la trabajadora social nos informó que le habían realizado una revisión del programa de atención individual urgente y que habían solicitado una plaza de respiro familiar. Añadiendo, que habían solicitado el traslado del servicio de atención a domicilio a la casa de su hija (mujer de nuestro consultante). Nos indicó que se habían realizado todos los trámites posibles con la mayor urgencia y que ahora la documentación se encontraba en la Delegación Provincial de la Consejería de Igualdad y Bienestar Social, finalmente trasladamos toda la información al interesado.

- Necesidad económica

En la **consulta 11/3079**, en la que teniendo en cuenta la situación de necesidad descrita por la interesada en el e-mail que nos remitió, decidimos hacer una ampliación de datos telefónica en aras de completar la misma y aclarar su pretensión.

Así, contactamos telefónicamente con la interesada, quien nos facilitó la siguiente información:

Manifestó encontrarse desesperada porque el mes siguiente terminaría de percibir la Renta Activa de Inserción, RAI, que ascendía a 426 euros mensuales y formaba parte de sus únicos ingresos junto con la pensión alimenticia de 150 euros mensuales que percibía por su hijo de 12 años. De este dinero pagaba 100 euros al mes en concepto de seguro agrícola (los sellos del campo) y que residía en una casa que era de su propiedad.

Que lleva 5 años en desempleo y nos expuso que este hecho y su edad (48 años), estaban influyendo negativamente para el acceso a un empleo digno. A todo esto se añadía que había sufrido una depresión como consecuencia de su separación, cuestión que también había dificultado su inserción laboral.

Que se mantenía en contacto con los Servicios Sociales, desde donde había recibido diversas ayudas de emergencia social y nos confirmó que había solicitado el Programa de Solidaridad de los Andaluces para la Erradicación de la Marginalidad y la Desigualdad en Andalucía (salario social) el pasado mes de marzo, pero que le decían que los trámites tardaban mucho, por lo que solicitaba nuestra intervención en este sentido.

Razón por la que le sugerimos que nos enviara escrito firmado y que nos remitiera copia de la solicitud del salario social, para intervenir en la agilización de los trámites.

3. 3. 2. Con ocasión de la tramitación de expedientes de queja.

En el año 2011, la Oficina de Información ha participado en la tramitación de 17 expedientes de queja, en gestiones concretas y a petición de las distintas Áreas de esta Institución:

Área de Menores	1
Área de Ordenación del Territorio, Vivienda	7
Área de Salud y Dependencia	4
Área de Igualdad, Servicios Sociales	5

Las Áreas han solicitado nuestra colaboración en distintos momentos de la tramitación de los expedientes de queja, así en 7 de los expedientes, la gestión con el organismo afectado coincidió con el inicio de la tramitación de la misma y tuvieron por objeto ampliar o completar la información que las personas interesadas exponían en sus escritos, iniciándose posteriormente, la admisión a trámite de las quejas.

Por otra parte, en 6 de los expedientes, las gestiones tuvieron como resultado la ampliación de información que, a posteriori, condujo al cierre de los mismos, una vez estudiado el contenido de ésta. En 2 ocasiones, hemos realizado esta gestión con el organismo para aclarar o puntualizar alguna cuestión del contenido del escrito informativo recibido, en otra ocasión y teniendo ya cerrado el expediente, contactamos con el organismo competente al objeto de hacer un seguimiento de sus actuaciones, ante la situación actualmente producida y finalmente, se realizó una gestión consistente en cita personal con la persona interesada de un expediente y con la información obtenida de su propia voz, entendimos que se daba por realizado el trámite de alegaciones, a la información contenida en los informes recibidos desde los organismos implicados en su expediente de queja.

Estas gestiones han versado sobre distintos asuntos, pudiéndose concretar en que 3 de ellas estaban relacionadas con la demora de los expedientes de la Ley de Dependencia y, mas en concreto, con la definitiva aprobación del plan individualizado de atención (PIA) de personas en situación de dependencia. En 10 de ellas estaban relacionadas con la necesidad de vivienda y la dificultad para acceder a una de promoción pública y el resto estuvieron relacionadas con personas afectadas de alguna discapacidad.

Con ocasión de estas intervenciones, nos hemos puesto en contacto fundamentalmente con las unidades de trabajo social, centros de servicios sociales municipales o patronato de servicios sociales según correspondiera, y en tres ocasiones son gestiones que se han realizado directamente con las personas interesadas en los expedientes de queja.

A destacar que, todas las gestiones tienen básicamente un contenido en materia social, y que éstas han permitido el intercambio de información ágil, lo que produce cierto beneficio para la resolución de los problemas de las personas afectadas, a continuación vamos a exponer brevemente alguna de estas intervenciones.

Desde el Área de Igualdad y Servicios Sociales se solicita nuestra intervención en la **queja 10/704** siendo la interesada una señora de 87 años que manifestó vivir con su

hija de 47 años con síndrome de Down. Añadía en su escrito que debido a su avanzada edad no podía hacerse cargo ya de su hija y que se había dirigido a diversas instituciones sin que le hubieran dado solución alguna.

De esta forma, contactamos con la Unidad de Trabajo Social Macarena, para ver si tenían conocimiento de la situación y en su caso, conocer las intervenciones que estuviesen realizando al respecto.

Así, hablamos con la jefa de negociado, quien nos informó que una y otra solicitaron hace tiempo la valoración del grado de dependencia. Posteriormente la interesada desistió, volviendo a solicitarlo nuevamente más tarde. La interesada a pesar de su avanzada edad, estaba estupendamente y que obtuvo el Grado I, nivel I, sin embargo, su hija, después de una revisión, alcanzó el Grado III nivel I. Lo significativo es *que* constaba en su departamento que la interesada volvió a firmar el desistimiento.

Teniendo en cuenta el contenido de esta intervención, solicitamos una ampliación de datos a la interesada, para que nos aclarase debidamente las actuaciones realizadas respecto a la valoración del grado de dependencia, tanto de ella como de su hija.

Desde el Área de Ordenación del Territorio, Vivienda y TIC y en la **queja 11/1124** en la que la interesada exponía que sufrían hacinamiento en una vivienda en malas condiciones, solicitaron nuestra intervención ante el Patronato de Servicios Sociales de Úbeda, en aras a aclarar el contenido del informe social que nos habían remitido sobre esta unidad familiar, sobre todo, en relación a las futuras intervenciones a realizar, para facilitarles el acceso a una vivienda digna.

De esta forma, contactamos con el mencionado departamento y hablamos con la trabajadora social, que nos informó que la interesada era una chica joven, con una pareja joven, ambos sin problemas de salud, que tenían 6 hijos en común, cuyas edades oscilaban entre los 16 años el mayor y dos años y medio del pequeño y que la interesada procedía de una familia que siempre había sido muy dependiente de los servicios sociales.

Que cuando esta pareja accedió a la vivienda que se les cedió gratuitamente por el Ayuntamiento hacía 8 años, tenían dos hijos y que ahora tenían seis. Desde el primer momento habían intentado que ambos acudieran a planificación familiar, pero que se negaban. Añadió que el principal problema para trabajar con esta familia era la dependencia emocional que la interesada tenía con su pareja y la falta de contraprestaciones que manifestaban, ya que exigían continuas ayudas e intervenciones, etc, pero sin ofrecer nada a cambio.

Que era cierto que la vivienda no reunía condiciones de habitabilidad, pero también lo era que el mantenimiento de la misma había sido nulo y todo ello había contribuido a aumentar su deterioro. Respecto a los menores nos indicó que tenían mucho apego a su madre y que acudían regularmente al colegio, que éste disponía de aula matinal y contaba también con servicio de comedor. Añadió que los menores se relacionaban con la familia extensa materna, dado que la paterna se encontraba fuera y aunque había escasa relación con la misma por la distancia, ésta les ayudaba frecuentemente enviándoles dinero.

Esta profesional nos comunicó que hacía tiempo que no ayudaban económicamente a la familia, dado que en todo momento intentaban que hubiera una colaboración por su parte, a lo que el padre de los niños se negaba, fundamentalmente en

relación a la planificación familiar como a su propia disposición laboral. Nos informó finalmente que iba a derivar a la familia al equipo de tratamiento familiar, para que hicieran un trabajo más intenso con la misma, haciendo hincapié en la necesidad de que para acceder a alguna prestación tendrían que comprometerse a modificar, por su bien y el de sus hijos, algunas de sus actitudes (por ejemplo, en el tema de la búsqueda de empleo, ya que ni siquiera figuraban inscritos en el Servicio Público de Empleo).

A raíz de esta gestión se cerró el expediente, no sin dejar de sugerirles a las personas promoventes que permanecieran en contacto con los servicios sociales y atendieran sus requerimientos, para poder seguir beneficiándose de la ayuda pública.

Desde el Área de Menores solicitaron nuestra gestión en la **queja 11/1124** donde la persona interesada, madre de una menor discapacitada, denunciaba que por parte del Ayuntamiento de Villanueva del Ariscal se habían vulnerado los derechos de su hija, al entender que estaba sufriendo discriminación, por no permitírsele utilizar la piscina, a diferencia del resto de niñas y niños de su localidad, nos pusimos en contacto con los Servicios Sociales Municipales.

La coordinadora del Programa de Dinamización de la Infancia, nos informó que se trataba de un programa municipal de verano, comprendiendo julio y agosto, para niños y niñas de 4 a 12 años, que estaba autofinanciado por los propios padres y madres, y por una pequeña subvención.

Que la hija de la interesada padecía una discapacidad psíquica importante y necesitaba por tanto una persona monitora para ella sola, cuestión que se subsanó en el mes de Julio, mes en el que la menor asistió al programa con normalidad, pero que en el mes de agosto, el presupuesto del programa se había reducido considerablemente, fundamentalmente, porque eran menos los niños y niñas que asistían al mismo y por lo tanto contaban con menos personal que monitores. Ante esta situación, propusieron a los padres de la menor que sólo en la hora de la piscina, no en el resto de actividades del programa, y por su propia seguridad, una persona adulta de la familia la acompañara.

Añadió, que los padres se negaron a dicha propuesta y, lo que es peor, que la niña dejó de asistir a todo el programa, que comprendía desde las 10 hasta las 14 horas y finalmente, nos comentó que ambos progenitores padecían discapacidad psíquica, ambos en situación de desempleo, que eran una pareja usuaria habitual de los servicios sociales y que solían ser demandantes continuos de servicios o prestaciones, habiendo protagonizado algunos enfrentamientos con esa administración local.

Teniendo en cuenta el contenido de esta gestión, el Área de Menores, decidió no admitir la queja a trámite, cerrando el expediente por no irregularidad.

#### **4. Derechos de la Ciudadanía, en sus relaciones con la Administración.**

Pues en bien, en relación con nuestras actuaciones relativas a los Derechos de los Ciudadanos destacamos la **queja 10/1152** en la que los hechos que dieron lugar a la admisión a trámite, se debieron a que, el interesado, en ningún momento obtuvo respuesta escrita en forma de carta, resolución o certificado, etc. de la Delegación Provincial de la hoy Consejería de Economía, Innovación y Ciencia de Sevilla, sobre una solicitud entregada el 16 de Abril de 2.009, relativa a la obtención directa del carnet profesional RITE (Reglamento de Instalaciones Técnicas de Edificios), reclamada en varias ocasiones por teléfono, en

persona y una vez por escrito, mediante Hoja de Quejas y Reclamaciones el día 27 de Octubre de 2.009, con posterior visita en persona para volver a interesarse y sin haber obtenido ninguna respuesta hasta la fecha de presentación de su queja, no siendo hasta el mes de octubre de 2010, cuando el mismo reclamante nos comunicaba que, por fin, se le había enviado respuesta expresa por escrito.

En el informe que se nos remitía, emitido por el Jefe de Servicio de Industria, Energía y Minas, en su penúltimo párrafo se nos decía, entre otras cosas, que se había aprobado un Grupo de Trabajo en la reunión de la Comisión para la Coordinación de la Seguridad Industrial del Ministerio de Industria, para especificar qué titulaciones encajaban en los distintos reglamentos y para definir quién es el técnico competente en cada caso para los carnets profesionales, la cual a fecha de su respuesta, se encontraba elaborando el primer borrador de estos trabajos, en los que se refiere a Instaladores en Baja Tensión, esperando que se continuase elaborando un listado de títulos no limitativo que dé acceso a la profesión de Instalador o Mantenedor, que pueda ser empleado por todas las Comunidades Autónomas, para alcanzar la pretendida unidad de criterio.

Pues bien, habiendo transcurrido un tiempo que consideramos prudencial, para que el Grupo de Trabajo citado hubiera obtenido resultados en materia de RITE, interesamos se nos informara sobre lo que se hubiera avanzado a este respecto y, en tal caso, si los referidos resultados se habían puesto en conocimiento del interesado del presente expediente de queja, tal como se nos anunciaba en el último párrafo del informe referido.

No obstante, habíamos podido observar que en el escrito de respuesta, sólo se daba cumplida información, sobre la cuestiones de fondo planteadas en el expediente de queja, relativas a la normativa aplicable y titulación exigida, para la obtención directa del carnet profesional RITE (Reglamento de Instalaciones Técnicas de Edificios), haciéndose constar .que desde el 20 de febrero de 2008, se adoptó por la Dirección General de Industria, Energía y Minas, un criterio general a aplicar para todo el ámbito territorial de Andalucía, el cual determinaba que solo podrían tener acceso a la obtención del carnet profesional de RITE, las personas físicas que posean la titulación universitaria de Ingeniero Industrial, Ingeniero Técnico Industrial y Arquitecto (no así Arquitecto Técnico).

A continuación se argumentaba que en la fecha en la que el interesado realizó su solicitud, estaban previstos diversos cambios estructurales motivados por la aprobación de la Ley 17/2009 de 23 de Noviembre sobre el Libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio y, más concretamente , la Ley 25/2009, de 22 de Diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley 17/2009, por lo que se hacía imprescindible aguardar a la entrada en vigor de las mismas, con el objetivo de garantizar la seguridad jurídica y ofrecer al ciudadano una respuesta adecuada y satisfactoria.

A la vista de cuanto antecedió, esta Institución estimó oportuno efectuar las siguientes **Consideraciones:**

**a.-** A la fecha de la formulación de la solicitud del interesado, 16 de Abril de 2009, parece ser que estaba vigente el criterio general adoptado por la Dirección General de Industria, Energía y Minas, a aplicar en todas las Delegaciones Provinciales de dicha Consejería, relativo a que solo las personas físicas con las titulaciones de Ingeniería Industrial, Ingeniería Técnica Industrial y Arquitectura, no así Arquitectura Técnica, podían tener acceso a la obtención del carnet profesional de RITE.

**b.-** Respecto a la segunda de sus argumentaciones, no podíamos estar de acuerdo con la afirmación que se efectuaba relativa a que se hacía imprescindible aguardar a la entrada en vigor de la ley 17/2009 23 de Noviembre de 2009, sobre el Libre Acceso a las actividades de servicios y su ejercicio y de la posterior Ley 25/2009, de 22 de Diciembre, con el objetivo de garantizar la seguridad jurídica y ofrecer al ciudadano una respuesta adecuada y satisfactoria, puesto que se constataba que no había sido sino hasta siete meses después de la presentación de la solicitud del interesado, cuando se aprobó esta normativa, pudiendo desprenderse del escrito de respuesta, que la causa de no contestar a la solicitud del interesado, fue la de esperar a ver que pasaba con estas normativas, en cuanto a la regulación de esta concreta cuestión.

**c.-** A nuestro juicio, con tal modo de proceder, no se hizo sino que se produjera el efecto que, según se nos comunicaba, se pretendía evitar, pues lo que se produjo fue una mayor confusión, si cabe, del propio interesado, así como la puesta en cuestión del principio de seguridad jurídica, consagrado en el artículo 9 apartado 3 de nuestra Norma Suprema, pues, a tenor del relato de los hechos que el mismo nos efectuó en su día, en ningún momento obtuvo respuesta escrita en forma de carta, resolución o certificado, etc. de esa Delegación Provincial, sobre una solicitud entregada el 16 de Abril de 2.009, reclamada en varias ocasiones por teléfono, en persona y una vez por escrito, mediante Hoja de Quejas y Reclamaciones el día 27 de Octubre de 2.009, con posterior visita en persona para volver a interesarse y sin haber obtenido ninguna respuesta hasta la fecha de presentación de su queja, no siendo hasta el mes de Octubre de 2010, cuando el mismo reclamante nos comunica que, por fin, se le había enviado respuesta expresa por escrito.

Es decir, no era sino diecisiete meses después de la presentación de su solicitud, cuando recibió respuesta expresa respecto del contenido de la misma, a pesar de haberse interesado por diversos medios, sobre el trámite de aquella.

**d.-** La Administración Pública ha de servir a los intereses generales, con sujeción a la Ley y al Derecho, según consagra la Constitución en los artículos 9.1, 9.3 y 103.1 y debe actuar, entre otros, conforme al principio de eficacia.

Asimismo, el artículo 31 del estatuto de Autonomía para Andalucía, Ley Orgánica 2/2007, de 19 de Marzo, pretende garantizar a toda la ciudadanía, dentro del derecho a una buena Administración, que sus asuntos se resuelvan en un plazo razonable, debiendo ser también la actuación de la Administración proporcionada a su fines entre los que, en última instancia, se encuentra el de servicio a los ciudadanos.

El artículo 5.1.d) de la ley 9/2007, de 22 de Octubre, de Administración de la Junta de Andalucía, incluye dentro del principio de buena administración el derecho de la ciudadanía a que sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable.

El artículo 17.2 de la Ley 6/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz establece que esta Institución vele para que la administración autonómica resuelva, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

Por su parte, el artículo 42.1 de la ley 30/1992, de 26 de Noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común modificada por la Ley 4/1999, establece que la Administración está obligada a dictar

resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación y en los plazos vistos para ello (art. 42.2).

El plazo máximo para resolver y notificar la resolución, cuando la normas reguladoras de los procedimientos no fijen plazo máximo, será de tres meses, debiendo contarse éste, en los procedimientos iniciados a solicitud de las personas interesadas, desde que ésta última tuviera entrada en el registro del órgano competente para su tramitación, sin que el transcurso del plazo previsto, exima a la Administración de la obligación de dictar resolución expresa.

Por otra parte, a tenor de los apartados 1 y 4 del artículo 89 de la Ley que nos ocupa, la resolución que ponga fin al procedimiento decidirá todas las cuestiones planteadas por las personas interesadas así como aquellas otras derivadas del mismo, sin que en ningún caso, la administración pueda abstenerse de resolver, so pretexto de silencio, oscuridad o insuficiencia de los preceptos legales aplicables al caso, aunque podrá resolver la inadmisión de las solicitudes de reconocimiento de derechos no previstos en el ordenamiento jurídico o manifiestamente carentes de fundamento, sin perjuicio del derecho de petición previsto en el artículo 29 de la Constitución.

En consecuencia, a la vista de cuanto antecede, de acuerdo con lo establecido en el art. 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, consideramos oportuno formular a esa Delegación Provincial de Economía, Innovación y Ciencia, la siguiente Resolución:

**Recordatorio** de los deberes legales contenidos en los artículos 9.1, 9.3 y 103.1 de la Constitución; art. 31 de la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de Marzo, del Estatuto de Autonomía para Andalucía; art. 5.1.d) de la Ley 9/2007, de 22 de Octubre, de Administración de la Junta de Andalucía; y artículos 42.1 y 2 y 89. 1 y 4 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre.

**Recomendación** para que en el futuro, esa Delegación Provincial resuelva de forma expresa y notifique en plazo, las decisiones adoptadas respecto a las solicitudes formuladas por la ciudadanía, que sean objeto de las competencias que legalmente tiene asignadas.

Una vez recibida respuesta a la anterior resolución, de la misma se desprendía que respecto a las cuestiones de procedimiento planteadas en el expediente de queja, la Resolución había sido aceptada y el problema de fondo que subyacía en la misma, relativo a la solicitud formulada por el interesado de obtención de carnet de RITE, se encontraba en vías de solución, con independencia de que finalmente, pudiera obtener el mismo, lo cual, parece ser que en aplicación de la normativa vigente, quedaba supeditado a que acreditase que en su titulación de arquitecto técnico, se incluyeran las materias que son objeto del Reglamento de Instalaciones Térmicas del Edificio RITE.

Con esta valoración estábamos en condiciones de dar por concluidas nuestras actuaciones en el expediente de queja; sin embargo, solo nos quedaba efectuar unas **Consideraciones** finales sobre una de las cuestiones de fondo planteadas, en aras a una mejor defensa de los derechos de la ciudadanía y es la relativa a los requisitos de obtención del Carnet Profesional del Reglamento de Instalaciones Térmicas de Edificio (Rite).

**Primero.-** Según se nos comunicaba, actualmente no existían indicaciones sobre los requisitos de obtención de este Carnet, regulado en el Real Decreto 1027/2007, de 20 de Julio, por parte de la Comisión del Ministerio de Industria, en concreto sobre las titulaciones universitarias técnicas y no se tenía garantías de que la Comisión aludida, se pronunciase sobre el asunto, en un plazo de tiempo concreto, al ser un grupo de trabajo voluntario propuesto por el Ministerio para recomendar unos criterios razonable a la hora de establecer los requisitos de titulación para la obtención del Carnet Profesional RITE.

**Segundo.-** Por otra parte, el Artículo Segundo, “Modificaciones del Reglamento de Instalaciones Térmicas de los Edificios (RITE), aprobado por Real Decreto 1027/2007, de 20 de Julio”, en su número VEINTE “artículo 42.3”, del Real Decreto 249/2010, de 5 de Marzo, por el que se adaptan determinadas disposiciones en materia de energía y minas a lo dispuesto en la Ley 17/2009, de 23 de Noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, y la Ley 25/2009, de 22 de Diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicio y su ejercicio, había venido a recoger lo que ya preveía el reglamento del 2007:

«3. Los técnicos que dispongan de un título universitario cuyo plan de estudios sobre las materias objeto del Reglamento, podrán obtener directamente el carné, mediante solicitud ante el órgano competente de la Comunidad Autónoma y sin tener que cumplir los requisitos enumerados en los apartados b y c, bastando con la presentación de una copia compulsada del título académico».

**Tercero.** Es en base a esta norma, por lo que se había requerido al interesado el Programa detallado de la asignatura o asignaturas del Plan de Estudio de 1977 (indicando el desglose de número de horas lectivas totales) de la titulación de Arquitecto Técnico, para proceder a la comprobación de si el mencionado Plan, cubre las materias objeto del Reglamento de Instalaciones Térmicas RD 1027/2007, para tras su análisis, proceder a resolver sobre la solicitud del Carnet que el interesado efectuó en su día.

**Cuarto.** No obstante, por esa Delegación en una de sus comunicaciones se nos decía, que dado que no existía una concreción normativa de titulaciones universitarias que específicamente conduzcan a la obtención directa de carnets profesionales y por considerarlo imprescindible en aras a la unificación de criterio en todas las Delegaciones Provinciales de esa Consejería, se había adoptado un criterio general, por parte de la Dirección General de Industria, Energía y Minas, el cual se comunicó en fecha de 20 de Febrero de 2008, en orden a que sólo podrían tener acceso a la obtención directa del Carnet Profesional de RITE, las personas físicas que posean la titulación universitaria de ingeniero industrial, ingeniero técnico industrial y arquitecto, no así arquitecto técnico.

A nuestro juicio este criterio general adoptado por la mencionada Dirección General, podría ser discriminatorio, con respecto a otras titulaciones universitarias, como por ejemplo la que ostentaba el interesado de arquitecto técnico, en las que a través de los correspondientes Planes de Estudio, se pudiera acreditar las materias de las que son objeto del Reglamento de Instalaciones Térmicas del Edificio RITE (RD 1027/2007, de 20 de Julio).

A mayor abundamiento las titulaciones mencionadas de ingeniero, ingeniero técnico industrial y arquitecto, sólo deberían dar paso a la obtención directa del Carnet RITE, tras la acreditación de que en los correspondientes Planes de Estudio de las mismas, se hayan incluido las materias objeto del Reglamento que nos ocupa, aunque pudiera

resultar correcta y fundamentada la existencia de una presunción respecto de los titulados en ingeniería industrial, ingeniería técnico industrial y arquitectura.

No obstante, ello no podía convertirse en una restricción para otras titulaciones, hasta el punto de hacer inviable para ellas la obtención del Carnet Profesional de RITE, por cuanto que tal opción resultaría frontalmente contraria a lo dispuesto en el RD del 2007.

En cualquier caso, consideramos que una disposición normativa de carácter interno como la que, al parecer, aprobó la Dirección General de Industria, Energía y Minas, que suponemos se trataría de una instrucción interna, no resultaría vinculante frente a terceros, debiendo entenderse derogada la misma tras la modificación introducida a raíz de la entrada en vigor de la Ley 17/2009, habida cuenta que no puede resultar contraria a lo dispuesto en una norma de mayor rango, posterior en el tiempo y vinculante para la administración autonómica, dada la competencia exclusiva que el estado tiene en materia de bases y planificación general de la actividad económica, y de bases del régimen minero y energético, en virtud de lo dispuesto en el 149.1.13 y 25 de la Constitución.

En consecuencia, al amparo del artículo 29, apartado 1 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, formulamos **Sugerencia**, en orden a que en aras a salvaguardar el principio de seguridad jurídica y el de igualdad, en todo el territorio andaluz, respecto a la cuestión que nos ocupa, se propusiera por dicha Delegación Provincial, al órgano competente de la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia, la revisión y, en su caso, adopción de criterios generales a aplicar de forma unitaria en todas las Delegaciones Provinciales de la misma, en orden a la adecuada interpretación y aplicación del apartado 3, del artículo 42 del tan reiterado Real Decreto 1027/2007, de 20 de Julio.

Destacamos dentro de este apartado de Derechos básicos de la Ciudadanía en sus relaciones con las Administraciones Públicas la **queja 11/4518** que tramitamos a instancia de una federación de consumidores y usuarios que nos expuso que, en fecha de 2 de Julio de 2010, efectuó una consulta a la Subdirección de Ordenación y Organización de la Secretaría General de los Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud, mediante la que solicitaban se les aclarase cual es el proceso que se sigue para llevar a cabo la recuperación de productos ortoprotésicos, una vez devueltos por la persona consumidora, y antes de ponerlos de nuevo, a disposición de otras para su uso. De la preceptiva respuesta recibida, se desprende que esta **Sugerencia** ha sido aceptada.

Añadían que, puesto que no obtuvieron respuesta, reiteraron su petición en fecha de 29 de Octubre de 2010 y luego por vía telefónica en el mes de Enero de 2011, sin que a la fecha de presentar su queja, en Septiembre de 2011, hubieran recibido respuesta alguna por parte de la mencionada Subdirección. Por nuestra parte procedimos a admitir la queja a trámite a los meros efectos de silencio, adjuntando copia de los escritos de consulta presentados ante la Administración sanitaria de los nos decían no haber recibido respuesta.

Solicitada información, se nos remitió un informe en el que se ponía de manifiesto que habían dado respuesta a la federación interesada, en los siguientes términos:

*“Como conoce, la prestación ortoprotésica en Andalucía está regulada por el Decreto 195/1998 de 13 de octubre (BOJA num. 125 de 3 de noviembre de 1998). El Anexo II de dicho Decreto es el Catálogo de productos susceptibles*

*de prescripción, dispensación y financiación con cargo al Servicio Andaluz de Salud, estableciendo un precio máximo por producto. En los productos de la Sección Segunda (Vehículos para Inválidos) y en algunos de la Cuarta (Ayudas de marcha y Equipamiento para el aprendizaje del movimiento, la fuerza y el equilibrio), figura en el apartado de Observaciones REC que en el glosario de términos viene especificado como, (“los productos identificados con esta anotación deberán ser devueltos a los Centros sanitarios donde se realizó la prescripción, una vez dejen de tener utilidad para el paciente al que se le indicó”).*

*A estos productos recuperados se les puede dar uso en el ámbito interno de los centros sanitarios y, si el producto en cuestión estuviera nuevo, se le puede facilitar a otro paciente, previa información del hecho y aceptación por parte del paciente.*

*Antes de su utilización, todos los productos son revisados por los centros sanitarios del SAS”.*

A la vista de la información facilitada a la federación promotora, entendimos que el problema que motivó su queja se había resuelto favorablemente, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones en el expediente, de esta forma la actuación de esta Institución sirvió para que la administración diera respuesta expresa a la solicitud de petición de información planteada.

Y en relación a este deber legal de las administraciones a responder expresamente a las peticiones y reclamaciones que la ciudadanía les formule, traemos a colación la **queja 11/5217** presentada por la representación de un sindicato, que nos exponía que acaba de plantear reclamación por escrito, ante la Delegación Provincial de la Consejería de Empleo de Granada, denunciando la frecuente ausencia de funcionarios e incluso la de varios de ellos en el mismo día, de manera que al sindicato no se le posibilitaba la adecuada atención, recibiendo la documentación e información necesaria para su actividad sindical diaria. Finalmente solicitaba nuestra intervención en la situación descrita.

Al no haber transcurrido un tiempo prudencial que permitiera apreciar demora o retraso en la reclamación planteada ante la Delegación Provincial de la Consejería de Empleo de Granada no pudimos admitir la queja a trámite, no obstante se indicó que si transcurrido un tiempo prudencial continuaba sin resolverse el asunto, podría dirigirse de nuevo a esta Institución, que estudiaríamos los datos que nos aportara e iniciaríamos, si procediera, las actuaciones oportunas ante los organismos competentes.

Finalmente, hemos de destacar en esta apartado de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración, los expedientes **queja 11/4604** en la que la persona interesada nos exponía que, con dificultad, contactó con su oficina de empleo para informarse de un curso formativo con certificado de profesionalidad, anunciado por televisión, y que en la misma le indicaron que efectivamente habían visto el anuncio pero del que no les constaba convocatoria pública alguna. Añadía, que intentó a través de la red realizar la solicitud del curso, sin embargo cuando tenía realizados todos los pasos que le pedían y rellenado todos los campos de la solicitud, le indicaron que el servidor se había caído y la **queja 11/5479** en la que un ciudadano nos exponía su imposibilidad de contactar con el teléfono de la Empresa Pública de Suelo de Andalucía de Sevilla pues aunque llamó a los distintos teléfonos que de la misma

le facilitaban, nadie los cogía, o si tenía suerte y se lo cogían, le indicaban que su personal se encontraba desayunando o le ponían una música y finalmente se cortaba.

En la actualidad en ambos expedientes, nos encontramos a la espera de la ampliación de datos solicitada a las personas interesadas, para que nos indiquen si han formulado escrito de reclamación al respecto, ante los organismos competentes para ello, y si han recibido respuesta a la misma.