

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

INFORME AL PARLAMENTO 2012

OFICINA DE INFORMACIÓN

INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

AL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

SOBRE LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE 2012

Este texto está extraído del Informe Anual al Parlamento de 2012. El contenido íntegro de dicho Informe se puede consultar y descargar en nuestra [página Web](#).

Andalucía 2013

ÍNDICE

SECCIÓN SÉPTIMA:	5
OFICINA DE INFORMACIÓN	5
1. INTRODUCCIÓN.....	7
2. DATOS ESTADÍSTICOS SOBRE LAS CONSULTAS.....	9
2.1. <i>Población total</i>	10
2.2. <i>Modalidad y procedencia geográfica de las consultas</i>	12
2.3. <i>Resultado de las entrevistas</i>	13
3. CONTENIDO DE LAS ENTREVISTAS.....	14
3.1. <i>Asuntos tratados en las Consultas</i>	15
3.2. <i>Análisis de las gestiones realizadas ante entidades públicas o privadas</i>	24
3.2.1. Con ocasión de las consultas atendidas.....	24
3.2.2. Con ocasión de la tramitación de expedientes de queja.....	30
4. ENTREVISTAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ POR VIDEOCONFERENCIA.....	34
5. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA, EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN.....	35

**SECCIÓN SÉPTIMA:
OFICINA DE INFORMACIÓN**

SECCION SÉPTIMA. OFICINA DE INFORMACIÓN

1. Introducción.

Durante todo el año 2012, en nuestra Oficina de Información se ha seguido viendo reflejada la persistencia de los efectos y consecuencias de la crisis económica, que venimos arrastrando desde aproximadamente.

Nos enfrentamos a diario, ante situaciones familiares y personales, verdaderamente dramáticas que nos provocan muchas veces sentimientos de impotencia para poder informar, orientar y asesorar sobre ayudas o recursos a los que acudir para solventar las mismas, dado que muchas de las personas consultantes vienen a nosotros como última opción, después de haber acudido a todos los organismos e instituciones que conocen para solicitar ayuda.

A lo largo del año y a través del resumen mensual de los asuntos que se nos plantean en las consultas, hemos ido reseñando las problemáticas más destacables de las que hemos ido teniendo conocimiento, relacionada con los efectos y consecuencias de la crisis económica en nuestra Comunidad.

Queremos exponer a continuación algunas conclusiones de índole general que se extraen del análisis de la actual situación, así como de nuestro quehacer diario.

a) Aumento de las consultas presenciales y del tiempo que es necesario dedicarles para atenderlas, ya que las personas acuden con multiproblemáticas que intentamos abordar desde una perspectiva integral y transversal para poder informar y orientar mejor sobre los recursos disponibles y posibilidad de ayuda por parte de esta Institución.

Y es que la pérdida del empleo, el agotamiento de las prestaciones por desempleo o de otro tipo de ayudas sociales, la no percepción de ingreso alguno por parte de las personas y familias, que han abocado en muchas ocasiones a la pérdida de otros derechos sociales que se venían disfrutando, como es del disfrute de una vivienda, repercute sobre otros aspectos de la vida personal y familiar, cuyos efectos añadidos suponen un factor multiplicador sobre las situaciones iniciales, como son el deterioro de las relaciones de convivencia, la incertidumbre por el futuro, la desesperanza en el encuentro de soluciones a corto o medio plazo, la afectación de la salud, la desconfianza en los poderes públicos como garante de los derechos sociales etc.

b) Otra conclusión que podemos extraer es que la percepción que desde la Oficina de Información tenemos de la actual situación, se ha visto corroborada después por los asuntos que se han venido planteando en las quejas que a lo largo del año, sobre cada Área de materias de esta Institución, se han ido presentado.

En este sentido, la prioridad de la Oficina es aconsejar, siempre que vemos algún resquicio para que la Defensoría pueda intervenir, a la presentación de queja por parte de las personas consultantes.

No obstante, como quiera que parte de nuestra labor es extraer de las consultas que se nos plantean las problemáticas generales y/o particulares a las que se enfrentan las personas que acuden a nosotros, queremos llamar la atención de que en muchos de estos casos, no podemos corroborar la veracidad de los hechos que se nos exponen, por lo que

teniendo en cuenta la retroalimentación que pensamos debe existir entre la Oficina y el trabajo que llevan a cabo las Áreas de materias de esta Institución, algunas de las problemáticas detectadas han dado lugar a actuaciones de oficio para corroborar las mismas y en su caso, llevar a cabo las propuestas de actuación que se estimasen necesarias al respecto en cada caso.

c) Por otra parte, en el presente ejercicio, se han visto dificultadas sobre manera otro tipo de actuaciones que desde la Oficina llevamos a cabo, y son las relacionadas con las gestiones ante organismos de las Administraciones Públicas que vemos necesario efectuar con ocasión de las consultas que recibimos.

Ello, por cuanto es imposible contactar con dichos organismos, ya que según hemos podido comprobar, por sistema, en muchos de ellos no se atienden las llamadas de teléfono que efectuamos. Suponemos que si nosotros no podemos contactar porque sencilla y llanamente no cogen el teléfono, la ciudadanía tampoco está accediendo a este derecho básico de información y atención por parte de la Administración.

No, obstante, una vez que se consigue efectuar algún contacto se nos dice que no hay recursos, ni dinero, ni ayuda alguna, con lo que se nos coartan nuestras posibilidades de intervención directa en algunos casos.

d) También hemos comprobado la extrema importancia que tiene para las labores de la Oficina de Información y atención a la ciudadanía de esta Institución, el conocimiento adecuado y actualizado de los recursos y ayudas disponibles por parte de la Administración, así como por parte de otros agentes sociales (corporaciones, asociaciones, colegios profesionales, organizaciones no gubernamentales no lucrativas) que presten en alguna medida servicios a la misma, con la finalidad de atender, informar y orientar adecuadamente a ésta sobre qué hacer y donde acudir tanto para recibir asesoramiento especializado, información y/o ayuda directa para solventar sus problemas.

e) De igual forma, es fundamental la importancia que tiene la página web de esta Institución, como medio de información sobre las competencias y actuaciones del Defensor del Pueblo Andaluz y como medio de divulgación y promoción de los derechos de la ciudadanía, en general y en sus relaciones con la Administración, en particular.

Como no podría ser de otro modo, a ella hemos remitido constantemente a muchas de las personas consultantes para que se informaran de primera mano y de forma pormenorizada sobre las actuaciones llevadas a cabo por esta Defensoría en varios asuntos en los que ha intervenido de forma verdaderamente importantes y en los que ha tenido un marcado protagonismo; nos referimos a las actuaciones con ocasión de las quejas presentada en materia de participaciones preferentes, o el documento de propuestas en materia del derecho a la vivienda y el posicionamiento institucional con ocasión de toda problemática generada en la aplicación, o mejor dicho, con la paralización de la Ley de Dependencia.

f) Es básica la coordinación permanente que debe haber entre la Oficina de Información y las Áreas de trabajo del Defensor, fundamentalmente a la hora de informar sobre nuestras actuaciones en determinados asuntos relacionados con la crisis económica, en la elaboración de modelos de respuesta conjuntos, en la transmisión de datos o informaciones recabadas a través de las consultas, etc. A tales efectos también hemos seguido con nuestras reuniones de coordinación con las Áreas de la casa.

También en esta Sección daremos cuenta del resultado de un servicio nuevo puesto en marcha en el presente ejercicio por esta Defensoría, nos referimos a las entrevistas personales con la persona titular de la Institución a través del sistema de videoconferencia por medio de equipos informáticos.

Finalmente, y siguiendo con la línea emprendida el año anterior, 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 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.

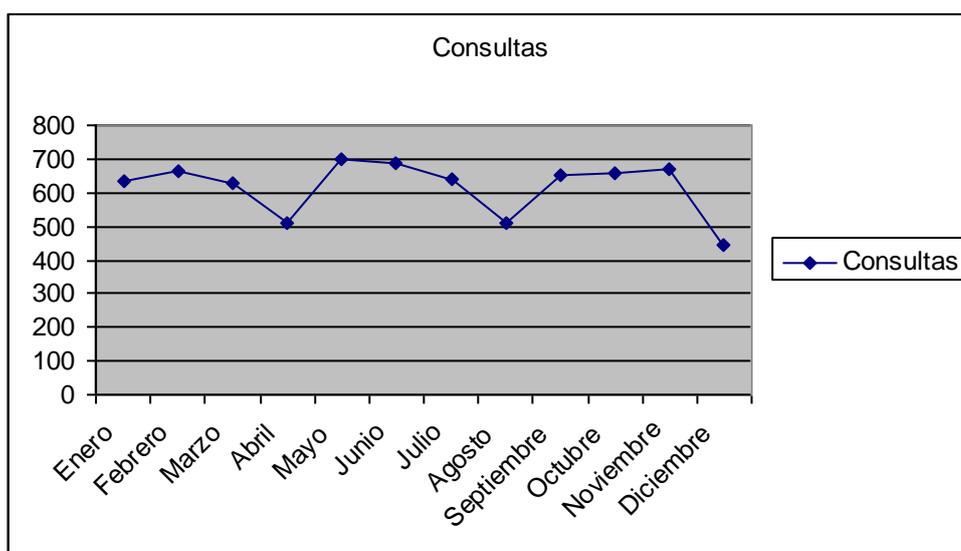
2. Datos estadísticos sobre las consultas.

A lo largo del año 2012 hemos atendido una media de 615 consultas al mes, dado que este año ha ascendido el número de consultas a un total de 7.391. 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 508, y en invierno, concretamente en Diciembre con 444, habiendo sido en esta ocasión el mes de Abril el de un mayor número de consultas, con 698.

EVOLUCIÓN MENSUAL DE LAS CONSULTAS 2012

Mes	Consultas	% sobre Total
Enero	633	8,56
Febrero	665	8,34
Marzo	630	8,52
Abril	508	6,87

Mayo	698	9,44
Junio	689	9,32
Julio	642	8,69
Agosto	508	6,87
Septiembre	650	8,79
Octubre	655	8,86
Noviembre	669	9,05
Diciembre	444	6,01
Total	7.391	100,00%



2. 1. Población total.

Del total de consultas recibidas, 3.586 (el 48,52%) fueron planteadas por mujeres y 3.371 (el 45,61%) por hombres. Las 434 restantes, (el 5,87%) 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- este año, podemos ver que la diferencia entre ambos sexos, respecto de las personas consultantes se ha concretado entorno al 3%, lo que supone un ligero repunte del sexo femenino, ya que en 2011 esta diferencia era sólo del 1,50%.

Sexo	Consultas	% sobre Total
Hombres	3.371	48,52
Mujeres	3.586	45,61
Sin determinar	434	5,87
Total	7.391	100,00%

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 Servicios Sociales y Dependencia, Información y Atención a la Ciudadanía, Administración de Justicia, Administraciones Públicas y Ordenación Económica, Menores, Vivienda, Educación, Salud, Extranjería y Trabajo, 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 Servicios Sociales y la Ley de Dependencia, por cuanto que la mayor longevidad de la mujer hace que haya más personas discapacitadas del sexo femenino, además del papel tradicional de cuidadora de las personas mayores dependientes que pueda haber en el núcleo familiar y que viene teniendo tradicionalmente atribuido; 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.

Este año, también merece una reflexión el aumento de las consultas efectuadas por el sexo femenino, en materia de ordenación económica, pues estas atañen principalmente a los litigios o problemas con las Entidades de Crédito, con ocasión de las problemáticas derivadas de los impagos de las hipotecas, las ejecuciones hipotecarias y la necesidad de vivienda para la familia derivada de todas estas situaciones, todo ello a consecuencia de la persistencia de la crisis económica y su consecuencia inmediata, de pérdida de empleo.

Por su parte, las consultas con mayor presencia masculina por materias, han sido, entre otras, Administraciones Públicas y Ordenación Económica, Trabajo, Información y Atención a la Ciudadanía, Administración de Justicia, Servicios Sociales y Dependencia, Salud, Medio Ambiente etc.. Estos datos, corroboran la especial incidencia que está teniendo la persistencia de la situación de crisis económica y sus efectos, en las consultas que se efectúan a nuestra Oficina de Información, adquiriendo las cuestiones relacionadas con las Entidades de Crédito, igual que lo ocurrido con las del sexo femenino, un mayor protagonismo que en años anteriores.

CONSULTAS. DISTRIBUCIÓN MATERIA SEXO (2012)

ORDEN	MATERIA	MUJER	HOMBRE	SIN DETERMINAR	TOTAL
AE	Administraciones Económicas	322	371	48	740
AJ	Administración de Justicia	335	241	44	620
AP	Agricultura, Ganadería y Pesca	4	16	0	20
AT	Administraciones Tributarias	59	95	19	173
CD	Cultura y Deportes	4	23	4	31
ED	Educación	210	156	34	400
EX	Extranjería	114	149	16	279
GE	Igualdad de Sexo	41	10	2	53
IA	Información y Atención al Ciudadano	337	349	45	731
MA	Medioambiente	124	204	12	340
296	Menores	296	162	35	493
OP	Obras Públicas	32	13	0	45
PC	Protección Ciudadana	22	39	5	66
PE	Personal del Sector Público	160	182	17	359

PR	Prisiones	60	46	9	115
SA	Salud	209	222	28	459
SG	Seguridad Social	84	81	2	167
SS	Servicios Sociales y Dependencias	481	246	31	758
TC	Telecomunicaciones y Tecnologías	23	46	4	73
TR	Trabajo	113	149	14	276
TT	Transportes	61	112	11	184
UR	Urbanismo	93	124	9	226
VV	Vivienda	259	175	25	459
ZZ	Otros	144	160	20	324
	TOTAL	3.586	3.371	434	7.391

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 697 consultas escritas, de las que 613 se efectuaron vía electrónica y 84 por correo postal, que representan el 9,43%, lo que supone una disminución de este tipo de consultas, respecto del año anterior, cuyo porcentaje se situó en el 11,54% del total de solicitudes de información atendidas. El mayor porcentaje corresponde a las consultas telefónicas, ascendiendo a 5.356 (el 72,47%, respecto al 73,07% del año 2011) y correspondiendo 1.338 a las consultas presenciales que han sido atendidas en la sede de la Institución (el 18,10% respecto al 15,37% del 2011), siendo estas últimas las que ha experimentado un aumento considerable con respecto al año 2011.

En cuanto a la procedencia geográfica, la provincia de Sevilla, sigue acaparando, como en todos los años anteriores, el mayor número de consultas, respecto al resto de provincias andaluzas con 3.122 del total de consultas atendidas (el 42, 24%, respecto al 38,78% del 2011), seguida de la provincias de Cádiz, con 764 (el 10,34%, respecto al 13,25% de 2011) y de Málaga, con 628 (el 8,50%, respecto al 9,58% de 2011). Aunque Sevilla sigue encabezando la provincia con mayor número de consultas a esta Defensoría podemos ver que su número respecto al año anterior ha aumentado, habiendo sido esta provincia también, la que ha experimentado un mayor aumento cuantitativo en el número de consultas efectuadas.

Si bien, hemos de decir que en las consultas formuladas vía electrónica, a través de internet, en número de 613, en 520 de ellas, 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 de fuera de Andalucía, que este año han disminuido respecto del anterior, pues han sido 119, frente a las 153 del año precedente.

CONSULTAS. DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL (2012)

Provincia	Escritas	Personales	Telefónicas	Internet	TOTAL	% sobre Total
Almería	4	1	206	4	215	2,91
Cádiz	9	22	728	5	764	10,34
Córdoba	6	8	372	9	395	5,34

Granada	7	6	399	9	421	5,70
Huelva	5	22	356	4	387	5,24
Jaén	1	2	255	10	268	3,63
Málaga	7	11	593	17	628	8,50
Sevilla	36	1.225	1.828	33	3.122	42,24
Otras provincias	2	0	151	2	119	1,61
Otros	7	41	504	520	1.072	14,50
Total	84	1.338	5.356	613	7.391	100,00%

2. 3. Resultado de las entrevistas.

Al igual que en el año 2012, 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 5.884, de las que 2.313 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 991, cifra superior a la de 2011, en la que se nos realizaron 854 manifestaciones de intención de presentar queja ante esta Institución.

A bastante distancia, se sitúa 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 204, frente a las 197 de 2011. 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 124.

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 26 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.

CONSULTAS. RESULTADOS POR PROVINCIAS (2012)

Resultados	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Otras Provincias	Sin Determinar	Total
Aporta Datos	2	0	4	3	3	2	8	83	1	6	124
Agradecimientos	0	0	2	0	0	0	1	5	0	2	11
Asunto solucionado	0	0	1	1	0	0	2	6	1	0	13
Disconforme con actuaciones	3	0	2	3	2	1	6	13	2	8	41
Faltan datos	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1	6

Informado	176	0	325	344	319	223	515	2.269	100	959	5.884
Intervención	0	0	1	3	3	1	2	12	1	2	26
Presentará queja	32	0	57	60	54	34	85	496	13	55	991
Presenta Queja (escrito O.I.)	0	0	0	1	5	1	0	192	0	3	204
Pendiente de definir	1	0	3	6	1	6	9	17	1	36	85
Otros	1	0	0	0	0	0	0	4	0	0	5
TOTAL	215	0	395	421	387	268	628	3.122	119	1.072	7.391

3. Contenido de las entrevistas.

En este año 2012, 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 por radicarse los hechos objeto de consulta, fuera del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Andalucía o por estar implicados en los mismos organismos de la Administración General del Estado y que por tanto no pueden ser objeto de supervisión por esta Institución.

ÁREAS DE COMPETENCIAS DE LAS CONSULTAS.

MATERIA	CONSULTAS	PORCENTAJES
Administraciones Económicas	740	10,01
Administración de Justicia	620	8,39
Agricultura, Ganadería y Pesca	20	0,27
Administraciones Tributarias	173	2,34
Cultura y Deportes	31	0,42
Educación	400	5,41
Extranjería	279	3,77
Igualdad De Sexo	53	0,72
Información y Atención Al Ciudadano	731	9,89
Medioambiente	340	4,60
Menores	493	6,67
Obras Públicas	45	0,61
Protección Ciudadana	66	0,89
Personal Del Sector Público	359	4,86
Prisiones	115	1,56
Salud	459	6,21
Seguridad Social	167	2,26
Servicios Sociales y Dependencias	758	10,26
Telecomunicaciones y Tecnologías	73	0,99%
Trabajo	276	3,73
Transportes	184	2,49
Urbanismo	226	3,06

Vivienda	459	6,21
Otros	324	4,38
Total	7,391	100,0%

3. 1. Asuntos tratados en las Consultas.

En el año 2012, las consultas relacionadas con los efectos y consecuencias de la situación de crisis económica, tanto para las personas y familias como para la sociedad en su conjunto, podemos afirmar que han sido las más significativas y en ellas nos vamos a centrar de forma monográfica en este apartado, clasificándolas en función de las Áreas de materias existentes en esta Institución.

Área A: Salud y Dependencia

Las consultas sobre estas materias han versado entre otras sobre la lista de espera para intervenciones quirúrgicas, carencia de especialistas en los servicios de urgencias etc.

Como no podía ser de otro modo, muchas han sido las consultas mostrando disconformidad con los recortes del Gobierno de la Nación, así se empezaron a recibir consultas relacionadas con la disconformidad en el copago farmacéutico y contra recortes en la sanidad pública. Ello nos llevo, tras coordinarnos con el Área, a elaborar un modelo de respuesta tipo para las consultas de este tipo.

Si a lo largo del año las consultas sobre la aplicación de la Ley de Dependencia, se han ido concretando, entre otras, en la tardanza elaboración del PIA, retraso en el cobro de prestaciones por cuidados en el entorno familiar, de beneficiario dependiente, servicio de ayuda adomicilio, retrasos en el pago de las ayudas y en el cobro de “atrasos aprobados”, en algún caso con la persona beneficiaria ya fallecida, ayuda para encontrar plaza en residencias geriátricas adecuadas a la situación de enfermedad, llegados a final de año, hay que destacar no ya los retrasos aludidos sino, según nos comentan desde la propia Administración competente, tras algún contacto efectuado, es la total y absoluta ralentización y/o paralización de todo lo relacionado con las ayudas y prestaciones de la Ley de Dependencia.

Otros asuntos, planteados han estado relacionados con los retrasos en el reconocimiento o en la revisión del grado de discapacidad.

Mayores en residencias geriátricas a los que al parecer no se les está facilitando la atención médica que precisan.

El atraso en el pago de las pensiones que aunque se hace efectivo dentro del mes, al hacerlo unos días mas tarde de lo habitual perjudica a los receptores de las mismas, pues tienen cargos periódicos a final de mes en sus cuentas corrientes, que ya no pueden atender al quedarse en descubierto y las entidades bancarias cobrar mayores comisiones por este hecho, resultan perjudicados en sus estrechas economías.

Empleo imposibilidad de que den cita en los Servicios Públicos de Empleo, debido a que la “agenda está cubierta”, o concediéndola para un mes más tarde.

Como consecuencia de la insolvencia o suspensión de pagos de las empresas, han sido varios los colectivos de empleados que piden mediación para que se les paguen los salarios atrasados, a veces de períodos de hasta un año y medio, pues no pueden acceder al desempleo y los procedimientos judiciales se eternizan con lo que no cuentan con ninguna protección económica.

También por la retirada de la prestación por desempleo, sobre todo en concepto de sanción a extranjeros por haber viajado a su país. Conflictos laborales, talleres de empleo, cobro de prestaciones y becas aparejadas a cursos de formación ocupacional, por la nueva edad (55) exigida para acceder a las prestaciones por desempleo, por la no concesión de jubilación anticipada, y por la menor cuantía de las ayudas al desempleo, medidas todas ellas relacionadas con los recortes económicos.

Área B: Empleo Público

En cuanto a empleo público, denuncia de oposiciones “fraudulentas” o “irregulares”, concretamente para policía local y bomberos

En materia de función pública, disconformidad con los recortes salariales a funcionarios, por la supresión de la paga extra de Navidad y la consiguiente decepción de la ciudadanía ante estas políticas gubernamentales.

Área C: Justicia

Como suele ser habitual en materia de justicia, se han planteado muchas consultas sobre asuntos jurídico privados a defender en instancias judiciales, para los que las personas consultantes manifiestan no disponer de recursos económicos para contratar los servicios de los profesionales del derecho.

En esta línea nuestra sugerencia siempre es hacia el Servicio de Orientación Jurídica Gratuita de los Colegios de Abogados, siendo frecuente que nos digan el colapso que padecen los mismos, dado el gran aumento de la demanda de estos servicios, manifestándonos que la gente se va a las seis de la mañana para hacer cola para poder ser atendidos.

Asimismo, las dilaciones en los procedimientos en trámite, también suele ser motivo habitual de consultas en relación con las materias adscritas a este Área.

Otra cuestión que se nos ha planteado recientemente es la denegación de abogado de oficio para los procedimientos relacionados con asuntos de competencia de los Juzgados de lo Social, dado que para este tipo de procedimientos no es preceptiva la intervención de letrado/a, pudiendo intervenir en los mismos como representantes de las partes los Graduados Sociales, con la peculiaridad de que los servicios de estos profesionales hay que pagarlos, ya que no tienen Servicio de Orientación Jurídica Gratuita ni están sometidos a la normativa reguladora de esta materia, no existiendo turno de colegiados de oficio para esta finalidad.

Área D: Administración Económica

Hay que destacar en los últimos meses el gran número de consultas que se han recibido mostrando la ciudadanía su disconformidad con la actuación de las entidades bancarias que se han capitalizado a costa de los ciudadanos endosándoles con engaño o

con insuficiente claridad las participaciones preferentes y demás productos financieros de inversión a largo plazo.

Esta cuestión indirectamente está relacionada con la crisis económica debido a que muchas personas dado el empeoramiento de sus circunstancias económicas, han intentado rescatar estos fondos para subvenir a las nuevas necesidades surgidas, habiéndose encontrado con la imposibilidad de hacerlo.

Entre las personas afectadas hay que destacar principalmente a las mayores, algunas con los ahorros de toda su vida invertidos en este tipo de productos financieros y otras también, con muy elevadas cuantías.

En todos estos casos hemos informado de las actuaciones del DPA, remitiendo a la consulta de la página web y a su vez, nos hemos coordinado con el Área, respecto a la información a suministrar orientando a la presentación de queja para su remisión a la fiscalía.

En este año se han planteado últimamente otro tipo de consultas son las relacionadas con la inseguridad, falta de información, complejidad etc. de los productos bancarios en general, acudiendo las personas demandando información o aclaración específica y especializada sobre estas cuestiones.

Una de las posibles causas del planteamiento reciente de este tipo de consultas creemos que está relacionada con el protagonismo que ha tenido esta Defensoría en el asunto de las participaciones preferentes, a raíz de las actuaciones y comunicados realizados a pesar de no tener competencia específica de supervisión ante las Entidades de Crédito

Ante ello vemos que parte de estas personas no son usuarias de las TIC, por lo que no podemos recomendar que accedan a la web del Banco de España para a través de sus contenidos aclarar sus dudas al respecto.

Se da la circunstancia de que hay entidades que se dedican a ello, obviamente, cobran por este asesoramiento especializado. Solemos informar de la existencia de asociaciones de usuarios de la banca, por si quieren acudir a ellas a solicitar información.

Otro gran número de consultas son las relacionadas con los retrasos en obtener de las Administraciones el pago de subvenciones, justiprecios, devolución de ingresos indebidos, etc., a lo que se añade la falta de disponibilidad presupuestaria alegadas por los organismos concedentes, para no hacerlas efectivas. Cobro doble del IBI, irregularidades en notificaciones y altas, recargos; cobro de recibos de basura atrasados y con recargos etc

Igualmente hay que destacar la formulada por un consultante el cual ya había perdido su vivienda al haber sido adjudicada en subasta y nos decía que al haberse producido un cambio de titularidad del bien, encima el Ayuntamiento le había notificado que debía de pagar la Plusvalía, de manera que pedía nuestra intervención para no tener que pagarla pues entendía que en modo alguno transmitió la propiedad voluntariamente y además, le era imposible hacerlo por encontrarse en situación de desempleo.

Es de reseñar el aumento de consultas relacionadas con la actividad de los organismos de ámbito estatal, así tenemos las disconformidades con los valores catastrales pues, de hecho, los inmuebles se han devaluado y los pocos que se venden es perdiendo

dinero, es decir, a precios inferiores a los de su adquisición, sin embargo la Administración de Hacienda, que lo sabe, sigue manteniendo inflados sus precios a efectos de los impuestos que devengan las transmisiones.

Otro importante bloque de consultas lo constituye el relacionado con las pérdidas de viviendas a consecuencia de la imposibilidad del pago de las hipotecas, debido al empeoramiento de las condiciones económicas de las familias derivadas de la crisis, que se concretan en la pérdida o carencia de empleo y la percepción de prestaciones de escasa cuantía que se destinan a la cobertura de necesidades básicas, o el agotamiento de las mismas y la no percepción de ingresos de ningún tipo.

En estos casos, la coordinación de la oficina ha sido permanente a lo largo de todo el año con el Área D. En un primer momento y cuando la situación que nos describían las personas que acudían a nosotros no había dado lugar aún a la pérdida definitiva de la vivienda sino que se concretaban en el temor a perderla, debido al impago de algunas cuotas de la hipoteca, después de dirigirlos a los recursos sociales, orientamos a la presentación de queja ante el DPA por si pudiéramos mediar ante la Entidad Crediticia, en la línea ya emprendida por esta Defensoría en años anteriores.

Con posterioridad y a medida que se han ido sucediendo las nuevas medidas legislativas de ámbito estatal y las actuaciones puestas en marcha por la Comunidad Autónoma, hemos ido adaptando nuestra información a los nuevos acontecimientos.

Finalmente en materia de crisis hemos recibido aportaciones de personas que enviaban sugerencias o ideas para combatirla y evitar así los recortes anunciados por el gobierno.

Área E: Vivienda y Obras Pública

En este Área hemos de incluir también las problemáticas que se nos plantean por los desahucios de viviendas, por ejecuciones hipotecarias o por impago de alquileres y la necesidad de acceder a vivienda, normalmente de las protegidas por la Administración, al tener unas cuotas de alquiler o renta inferiores que las del mercado libre, por carecer de ella.

Así, siguen contactando con la Oficina numerosas personas que van a ser próximamente desahuciadas judicialmente o con fecha fijada para cumplir orden de lanzamiento por impago del alquiler o bien por ejecución de hipotecas al haber quedado en situación de desempleo, consecuencia de la actual crisis económica.

Aunque también las personas que ya prevén que a causa de su actual situación, no van a poder hacer frente a sus obligaciones crediticias, acuden demandando información sobre qué hacer antes de que llegue esta situación.

En este sentido, es de reseñar también la colaboración del Área I, con la E, en cuanto a la información elaborada por la misma y vertida en la página web relativa a los derechos de los deudores hipotecarios situados en el umbral de exclusión, como actividad de información y promoción de los derechos de la ciudadanía en relación a estas cuestiones.

No obstante, en este asunto de ejecución de hipotecas se han recibido varias consultas formuladas por avalistas, generalmente progenitores, personas mayores

pensionistas, de firmantes de hipotecas que han quedado en situación de desempleo, dándose la circunstancia de la posible pérdida de la vivienda tanto del acreedor hipotecario como del avalista.

En este sentido, hay que llamar la atención de que las sucesivas medidas implantadas por el Gobierno no incluye la situación de los avalistas, personas mayores, los cuales en la mayoría de los casos, se encuentran en el mismo supuesto de posibilidad de pérdida de la vivienda que las personas deudoras principales de los créditos y préstamos hipotecarios.

También suelen acudir a nosotros últimamente las personas ocupantes ilegales de viviendas protegidas que piden ayuda para regularizar su situación y evitar así su desahucio y lanzamiento por carencia de título y ocupación ilegítima.

Igualmente se nos efectúan denuncias de ocupaciones de viviendas propiedad de los bancos, por parte de los vecinos de los inmueble en los que están ubicadas las mismas.

Por otra parte, los efectos de la crisis también se están haciendo notar en el incumplimiento por parte de la Administración de sus obligaciones como propietaria de inmuebles de viviendas protegidas, así un inquilino de un edificio de la Junta de Andalucía, la cual no estaba pagando la comunidad, decía que se iban a quedar sin luz en las zonas comunes y por ello sin ascensor. Se nos ha informado también del incumplimiento total y absoluto de las obligación del pago de personas arrendatarias de viviendas de promoción pública, planteándonos, en concreto, que va a hacer EPSA al respecto.

Reiteradas han sido las problemáticas expuestas por las personas consultantes derivadas del impago de subvenciones y/o ayudas previamente reconocidas por la Administración en materia de vivienda, tales como de la renta básica de emancipación y las relativas a las ayudas para rehabilitación.

Finalmente, en materia de tráfico y transportes, han sido muchas las consultas sobre disconformidad por la imposición de sanciones tráfico de cuantías elevadas o indebidas, según la ciudadanía y de abusos de la policía en este ámbito, todo lo cual relacionan con la voracidad recaudatoria de la Administración.

Área F: Menores y Educación

En relación a la Administración educativa a lo largo del año se han ido sucediendo las consultas sobre la incidencia de los recortes presupuestarios en esta materia, principalmente en materia de becas, comedores y transporte escolar, endurecimiento de requisitos para obtener las bonificaciones para las guarderías infantiles etc.

Otros asuntos en materia de menores han sido, el de las listas de espera para los Puntos de Encuentro Familiar (según nos dicen, sin cita por el momento).

Como ha venido siendo habitual también en materia de las personas menores, son los conflictos derivados de las rupturas familiares a causa de separaciones y/o divorcios, en los que creemos se ha sentido también los efectos de la crisis, como por ejemplo en el impago de las pensiones alimenticias a cargo de los progenitores obligados a

ello o el de las dilaciones judiciales en los procedimientos de separación o divorcio, en la fijación de medidas provisionales etc..

También hay que destacar por la gran importancia que tienen sus consecuencias para el futuro de los niños y niñas de nuestra Comunidad, la situación de empobrecimiento de familias con menores y personas solas con hijos e hijas a cargo, principalmente mujeres, que nos cuentan sus dificultades para cubrir las necesidades básicas diarias así como la necesidad de acceder a un empleo para poder hacer frente a éstas, o a una vivienda, por carecer de ella.

Área I: Atención e Información

En materia social, se han seguido planteado consultas sobre la tardanza en la tramitación y percepción del salario social por parte de personas sin ningún tipo de recursos económicos.

No podemos dejar de destacar las consultas de personas desesperadas por encontrar un empleo, que si bien no son excesivamente numerosas, sí son impactantes por las dramáticas situaciones que nos describen quienes acuden a nosotros.

En éstas, intentamos informar sobre los recursos de empleo existentes, para lo cual, si hace falta, contactamos con centros y unidades de la Administración para conocer si los programas de los que tenemos noticia siguen en marcha. Ello, dentro de nuestra labor permanente de actualización de conocimientos sobre ayudas y recursos existentes para poder informar y orientar adecuadamente a la ciudadanía.

En una de estas ocasiones y por nuestra informante, nos enteramos de que peligraba la renovación de los programas de empleo que había tenido en marcha el Ayuntamiento de Sevilla, financiados por la Unión Europea. Ello nos permitió, tras dejar constancia de la información recibida en una diligencia, informar al Defensor del Pueblo Andalúz de la situación y pasarla al Área correspondiente, por si estimaba oportuno incoar queja de oficio, tras colaborar con la misma en buscar además informaciones al respecto en los medios de comunicación. Posteriormente por el Área se nos informó de la incoación de investigación de oficio.

Asimismo, acuden a nosotros familias sin percibir ingreso alguno o de muy escasa cuantía, en la que todos sus integrantes en edad de trabajar están desempleados; abuelos/as teniendo que dar de comer a hijos/as y nietos/as; padres y madres con hijos menores a cargo que manifiestan una profunda desesperanza y desesperación pues no han encontrado respuesta adecuada por parte ni de los Servicios Sociales ni de los organismos de empleo; jóvenes en la treintena en búsqueda activa de empleo a los que sus padres les dan de comer y alojamiento, pero manifestando "*no tengo ni para poder afeitarme*".

En alguna ocasión, ya se han empezado a relatar problemáticas relacionadas con la ayuda que prestan las ONGs como el Banco de Alimentos en esta materia, cada vez son más numerosas las personas que dicen subsistir gracias a las ayudas, sobre todo en materia de alimentos, de entidades de carácter asistencial como Cáritas o las Hermanas de La Cruz.

Es de resaltar el comentario que muchas veces se nos efectúa relativo a que tras ir a solicitar ayuda a los Servicios Sociales Comunitarios estos dicen no tener nada que dar ni que ofrecer.

En relación a esta cuestión, algunas personas nos han dicho que no pueden acceder a las prestaciones que otorgan los Servicios Sociales, debido a que no están empadronados en el municipio en el que se encuentran viviendo, o porque se les exige al menos un año de alta como residente en el mismo.

Aunque también hay que decir que conocemos que en algunos de estos casos y a fin de ayudar a estas personas a cumplir los requisitos para el acceso a ayudas y prestaciones, las ONGs suelen empadronar a las mismas en sus sedes (Cáritas, Albergue Municipal etc.)

También relacionado con esto y por curioso que parezca, hemos de destacar que algunas personas nos han manifestado no tener recursos económicos para poder renovar el DNI, dada la tasa que hay que pagar para ello, dándose la circunstancia de que, en un caso y según nos decía nuestra interlocutora, no le habían podido tramitar una concreta prestación económica en los Servicios Sociales, en concreto el llamado Salario Social, por tener el DNI caducado y no actualizado.

Sigue produciéndose el binomio necesidad de empleo y vivienda, así como sobre necesidades vitales y básicas no cubiertas.

En cuanto a la **tramitación de los expedientes de queja**, como cada año, han sido elevadas las consultas a los expedientes de queja en trámite.

En muchas ocasiones la persona consultante quiere saber, sobre todo, si ha llegado su escrito o correo inicial de queja y en cuanto tiempo va a recibir respuesta. Hemos detectado cierta prisa o ansiedad de las personas que acuden en queja en conocer que va a pasar con la misma. En estos casos, como no puede ser de otro modo, informamos del plazo que por Carta de Servicios tenemos para comunicar la resolución de admisión o no admisión a trámite de la queja.

A la hora de dar este tipo de información y aprovechando que tenemos que realizar la búsqueda en la aplicación informática, si en el curso de la conversación detectamos algún defecto o error subsanable, ya informamos de la forma de hacerlo, ratificación en firma, envío de documentación complementaria etc, a efectos de agilizar la tramitación; ello, claro está sin perjuicio de la posterior ampliación de datos que, en su caso, estime oportuno efectuar el Área de que se trate.

También han aumentado, respecto a años anteriores, las peticiones de citas para entrevista personal con el Defensor del Pueblo Andaluz y del Menor. Las personas que así lo solicitan creen que de esta forma van a ser mejor escuchados o atendidos y va a resolverse su problema de forma inmediata. En estos casos siempre informamos de la posibilidad de enviar escrito de queja como vía más rápida para propiciar el estudio de la problemática planteada, en caso de que sea urgente el asunto a tratar. Así, en muchas ocasiones las personas consultantes eligen esta opción.

No obstante, siempre aclaramos que cualquier persona puede entrevistarse con el Defensor del Pueblo Andaluz si así lo requiere y reitera.

Mención especial merecen las consultas atendidas en materia de **extranjería**, contando con un abanico muy amplio de casuística al respecto y a las que como en años anteriores dedicamos un apartado específico en esta Sección de nuestro informe Anual al Parlamento de Andalucía, habiéndose atendido en este año, un total de doscientas ochenta

y seis, siendo en su mayoría presenciales y el grupo más numeroso relacionado con las autorizaciones de residencia.

Como no es posible detenernos en todas ellas, haremos un repaso destacando algunas por su interés.

Comenzamos con una denegación de autorización de residencia de larga duración, algo que pilló por sorpresa al interesado.

Según nos contó, tras ser informado en la oficina de extranjería de la documentación que requería aportar para su renovación, presentó su solicitud de autorización de residencia.

Al parecer, atendiendo al tipo de tarjeta de autorización de trabajo y residencia de la que era titular, le correspondía la autorización de residencia de larga duración solicitada, pero estudiando más a fondo su expediente se pudo apreciar que al serle concedida la primera residencia viniendo de una autorización de estudiante, se le dejó un tiempo sin autorización, algo que provocó no cumplir el requisito de los cinco años de residencia continuados en España a falta de unos meses.

Este error podría haber sido subsanado por el interesado si se le hubiese requerido para ello, pues disponía de documentación suficiente para poder acreditar su renovación en relación a la supuesta autorización que le hubiera correspondido.

Tras la consulta, el afectado presentó recurso de reposición, recogiendo entre sus alegaciones: la falta de audiencia para poder subsanar el error al que fue inducido por una mala información; días de cotización que no se le tuvieron en consideración con los que junto a todo el aprovechamiento y el informe de esfuerzo de integración podría haber renovado; el silencio administrativo positivo; etc...

No alcanzando a comprender como desestimaron su escrito, dejando en la irregularidad a una persona que llevaba ya más de ocho años en España, estudiando, trabajando e integrado, añadiendo a esto que todo fue fruto de un error en la información que le dio la misma administración que luego resolvió. Siendo muestra todo ello, de un desinterés por la situación en la que se encuentran todas estas personas en este país.

Y para confirmar la afirmación del párrafo anterior, tenemos el caso de otro señor que encontrándose en trámite de su autorización de residencia fue llevado por la policía nacional a la comisaría para expulsarlo, sin llegar a ejecutarse la misma al no existir vuelos disponibles ese día. Hasta el momento, cuando una persona extranjera estaba regularizando su situación se esperaba a la respuesta de la administración antes de proceder a su expulsión, existiendo en el último año, especial interés por parte de la policía en enviar a su país al máximo número de extranjeros posibles.

Cuando acudió a la Institución ante la pregunta de que hacer, tuvimos que recomendarle que pusiera especial interés en el estado de tramitación de su expediente de residencia.

Algo distinto es lo que nos planteo otra señora que teniendo un procedimiento sancionador con orden de expulsión en trámite, su máximo interés y al mismo tiempo preocupación, era ser expulsada junto a su hija menor de edad.

En materia de reagrupación acudió a nosotros una abuela que después de haber tramitado todo lo necesario para traer a su hija de 14 años de edad, justo antes de venir ésta, dio a luz un bebe prematuro tras siete meses de embarazo. La bebe llevaba dos semanas en el hospital en su país de origen y a mucha distancia de su madre, pidiéndonos la abuela orientación para traerla reagrupada.

También nos pidieron orientación sobre como reagrupar a su mujer y tres hijos, ganando mil doscientos cincuenta euros al mes, como en otras ocasiones, difícil elección.

Y motivo de alegría fue la llamada de un señor que tras habérsele denegado la autorización de residencia de larga duración a raíz de antecedentes policiales por un altercado que tuvo con la policía, después de años defendiendo lo que allí sucedió, por fin se dictó Sentencia en la que se despejaba cualquier duda sobre el modo en el que procedió el día del conflicto. Realmente fue asaltado por la autoridad, sin ver identificación alguna, lo que lo llevó a defenderse ante esto intentando escapar de lo que pensaba que era un atraco. ¿Y ahora qué?...

Durante el año 2012 no fueron pocas las personas extranjeras que se marcharon una temporada a su país, al no tener en España trabajo, estando al mismo tiempo cobrando una prestación por desempleo. Esto, a medida que iba siendo detectado por el Instituto Nacional de Empleo, con una campaña específica de control de los desplazamientos, cruzando los datos de salidas y entradas del país con los preceptores de prestaciones, provocó la suspensión y solicitud de reintegro de toda cantidad que hubiesen percibido hasta el momento, de quienes se hubieran ausentado sin la correspondiente autorización, y más allá de los 15 días permitidos.

A raíz de lo expuesto, nos fueron llegando consultas sobre que hacer ante los requerimientos relativos a la devolución de la prestación, tratándose de cantidades que en algunas ocasiones superaban los cinco mil, e incluso diez mil euros. Encontrándose las familias al límite, no sabían como hacer frente a un problema de este tipo, alegando no haber sido informados al respecto cuando se les concedió la prestación, considerando desproporcionada la medida.

Pues bien, con fecha 18 de octubre de 2012, el Tribunal Supremo dictó Sentencia (**STS 7817/2012**) unificando doctrina en relación a este tema, estableciendo un límite de tiempo razonable de 90 días, dentro del cual una persona extranjera podría ausentarse del país estando cobrando una prestación por desempleo, considerando excesivo los 15 días que se exigían hasta el momento.

A partir de la citada Sentencia pudimos dar algo de luz con nuestras respuestas, ante una cuestión tan compleja, y al mismo tiempo sensible, debido a la situación por la que atraviesan muchas familias en estos tiempos de escaso empleo.

Concluimos esta exposición con la situación kafkiana que nos trasladó, por medio de consulta, un señor de origen extranjero que solicitó autorización de residencia por la vía del arraigo social en el año 2009, siendo denegada la misma.

Fruto de una Sentencia, en Abril de 2012 le concedieron la residencia, tres años y dos meses después, acudiendo a la oficina de extranjería a poner la huella para obtener su tarjeta, tras haber causado alta en la Seguridad Social.

El problema surge al tratarse de una empresa distinta a la que en su día le hizo la oferta, pues esta última había cerrado por quiebra, por lo que le indicaron que no era posible y que debía cambiar al empleador del trámite. En el mismo mostrador le verificaron que su actual empresario tenía deudas y que por lo tanto no era apto para concluir el expediente.

Como es natural, no es poca la impotencia con la que nos pidió ayuda el afectado, en relación a tan sarcástica situación, realizándose desde la Institución gestiones al respecto. No tiene sentido que tras haberse pronunciado una instancia judicial, a raíz de nuevas trabas administrativas, no alcanzase este señor lo que con tanto esfuerzo había ya logrado, el reconocimiento de su residencia en España.

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

3. 2. 1. Con ocasión de las consultas atendidas.

A lo largo de 2012, se han realizado una serie de gestiones o contactos con determinadas entidades, en unos casos para completar y aclarar la información suministrada por las personas consultantes y así atenderlas adecuadamente y, en otros, ante la situación de especial vulnerabilidad, desorientación y, porqué no, de desesperación, de algunas personas que acudieron a nosotros en demanda de ayuda, que aconsejaron que lleváramos a cabo intervenciones directas ante varios organismos, entre los que podemos citar los departamentos de servicios sociales comunitarios, otros órganos dependientes de la administración local, de la Junta de Andalucía, o entidades privadas.

Vamos a relatar a continuación algunas de ellas.

Consulta 12/223. Nuestro consultante manifestaba que había preguntado por la Red Eures para buscar empleo en Europa y le decían que la persona nombrada como consejera eures estaba de vacaciones y no sabían cuando se incorporaría. Además, no había nadie que pudiera informarle, se mostraba desesperado y ni siquiera sabía dónde reclamar.

De esta forma, decidimos contactar con la entonces Delegación de Empleo de Jaén y hablamos con el jefe de departamento de información y registro quién nos informó sobre el nombre de la consejera y nos dio también su e-mail, que era el que había facilitado para que las personas que quisieran contactasen con ella durante las vacaciones. También nos informó que orgánicamente este servicio estaba adscrito al Servicio Andaluz de Empleo (SAE).

Contactamos con el interesado para comunicarle el contenido de nuestra intervención (sobre todo el e-mail), mostrándonos su agradecimiento.

Consulta 12/5449. Con ocasión de la consulta efectuada en la Oficina de Información el día 30 de Agosto de 2012, sobre necesidad de acceder a un empleo, llevamos a cabo gestión telefónica ante las unidades de Empleo del Ayuntamiento de Sevilla, que teníamos recogidas en nuestro Directorio de Recursos, a efectos de comprobar si los diferentes proyecto en materia de empleo de los que teníamos conocimiento de años anteriores, seguían en marcha y así remitir al interesado a los Servicios correspondientes para recibir ayuda en esta materia.

Tras efectuar varias llamadas telefónicas a las distintas Sedes del Proyecto Redes, sin respuesta alguna, comenzamos a llamar a los centros puestos en marcha por el Ayuntamiento de Sevilla del Programa Andalucía Orienta; tras varias llamadas infructuosas en uno de ellos nos coge el teléfono una señora que trabajaba en el mismo, la cual, una vez que nos identificamos y le exponemos el objeto de nuestra consulta, nos dice lo siguiente:

Que el Proyecto Redes, ya se había extinguido y que sabía que los fondos provenientes del Fondo Social Europeo, de 7 a 8 millones de euros, estaban aprobados. Que este Proyecto se cofinanciaba por el Ayuntamiento de la Ciudad en un 4% , diciendo que el Ayuntamiento se estaba pensando destinar esta cantidad a otras cosas y que si el Ayuntamiento no ponía en marcha el Proyecto, pues se podría perder la aportación del Fondo Social Europeo, que habría que devolver.

El Proyecto Redes es un instrumento que puso en marcha la entonces Delegación de Economía y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla en colaboración con el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública y el Fondo Social Europeo con el fin de aunar las necesidades de las personas con las del mercado de trabajo.

En cuanto a los Servicios de Orientación Profesional Andalucía Orienta, adscritos al Ayuntamiento de Sevilla, nos dijo que cerraban el 25 de Septiembre, aunque parece ser que ya estaba aprobado por la Junta de Andalucía y no se sabía cuando el Ayuntamiento lo pondría en marcha.

Ella consideraba que todo esto perjudicaría al nuevo Plan Prepara, que exigía para acceder a la ayuda por desempleo acreditar un mes de búsqueda activa de empleo para lo que las personas trabajadoras habían de tener itinerarios de empleo abiertos, que es lo que se hacía en las oficinas del Programa Orienta, con lo que podía crearse un serio problema para las personas desempleadas de la ciudad.

Toda esta información la hicimos constar y se la trasladamos a la persona titular de la Institución, por si estimaba oportuno iniciar investigación de oficio sobre los hechos puestos en nuestro conocimiento, como de hecho, días después se nos confirmó que se había incoado.

Consulta 12/235. Compareció en nuestra Oficina de Información, un hombre muy bien vestido pero con muchas lagunas mentales. Apenas pudimos mantener una conversación con él. Decía tener 62 o 73 años. Hablaba de un décimo de lotería, de un reloj que, presuntamente, le habían quitado, de un problemas con el ayuntamiento, etc. Logramos enterarnos de que vivía en la residencia de mayores de la Hermandad de la Santa Caridad desde hacía 11 años.

Viendo que era imposible aclarar su pretensión decidimos contactar con la mencionada residencia, sobre todo teniendo en cuenta la vulnerabilidad del interesado. Hablamos con la directora del centro, quién nos informó que el mismo estaba allí residiendo. Nos dijo que le pidiéramos que volviese a la residencia y allí le ayudarían en lo que fuese y así lo hicimos.

No obstante, quedamos con ella que nos llamaría para confirmar que Francisco había llegado adecuadamente. Al rato recibimos una llamada al respecto que definitivamente nos tranquilizó.

Consulta 12/8201. Mediante una llamada telefónica en la Oficina de Información, por una persona se nos efectuó consulta sobre qué hacer ante el hecho de que había recibido en su cuenta de facebook un vídeo de pedofilia, suministrándonos también el enlace al mismo, al parecer, bastante fuerte y aberrante por las escenas de sexo incluso con discapacitados y menores con síndrome de down.

Al efecto la informamos de la conveniencia de que lo pusiera en conocimiento de alguna de las unidades especializadas en delitos telemáticos, bien de la Guardia Civil o de la Policía Nacional, lo cual podía hacer incluso a través de las páginas webs de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, que contemplan dicha posibilidad.

La consultante, manifestó que ya había contemplado la posibilidad de hacerlo y de que pensaba también contactar con la Federación de Consumidores en Acción de Andalucía (FACUA) pues sabía que esa página había sido cerrada a consecuencia de la actuación de esta entidad, pero que, según parece, ya existía un duplicado de la misma circulando por ahí, que es a la que ella había tenido acceso. Asimismo, nos expresó su indignación ante hechos cómo estos.

De esta denuncia dimos inmediato conocimiento al Defensor del Menor de Andalucía, para que si lo estimaba oportuno, diera cuenta del contenido de la misma a las autoridades competentes.

Consulta 12/1276. La interesada llamaba pidiendo ayuda y manifestando que vivía sola, no tenía familia, tenía 90 años, se había caído por las escaleras, estaba lesionada y necesitaba ayuda para salir y hacer la compra. Había solicitado recientemente la ayuda de la Ley de Dependencia.

En vistas de la situación, contactamos con los servicios sociales del Ayuntamiento de Sevilla, que correspondían al domicilio de nuestra consultante, la trabajadora social, nos informaba de la visita que había realizado a la interesada tras la derivación del teléfono del mayor que intervienen remitiendo una nota informativa a los centros de servicios sociales correspondiente a las personas usuarias.

Así nos dijo que, efectivamente, conocía a nuestra llamante, que era una señora mayor de 90 años que vivía en la calle....., en un bloque sin ascensor. Se había caído por las escaleras. No tenía familiares cercanos y estaba sola, no podía bajar a hacer la compra, pero tenía cierta movilidad dentro de su casa.

Le habían gestionado las ayudas de la Ley de Dependencia recientemente, por lo que de momento no podía contar con este servicio aunque lo habían intentado tramitar como urgente. No obstante pensaba que si se proponía como situación especial en el ayuntamiento, se podía plantear un Servicio de Ayuda a Domicilio municipal hasta que se resolviera lo solicitado por la Ley de Dependencia. Quedamos en que retomarían el asunto y se pondrían en contacto con nuestra consultante.

Consulta 12/6876. Por vía telefónica una señora nos pedía ayuda urgente ante las grietas y deficiencias que habían aparecido en su piso, nos pusimos en contacto con la Unidad de Trabajo Social correspondiente a su domicilio, diciéndonos que conocían perfectamente la situación de la interesada. Se trataba de una persona con un gran problema de soledad, pues carecía totalmente de familia. Habían realizado gestiones con la Gerencia Municipal de Urbanismo de Sevilla, para tratar el tema de la vivienda que estaban rehabilitando junto a su casa y realmente, esta vivienda tenía licencia municipal y estaba

pendiente de otra ampliación de la misma. Ante esta situación, lo único posible era demandar al vecino vía judicial y para ello estudiarían la posibilidad de gestionarle que le concedieran abogado de oficio.

Por otra, parte desde la UTS se había trabajado con ella para que solicitase una residencia, es más, le dieron una plaza en una y la rechazó. Tenía concedida las ayudas de la Ley de Dependencia y un servicio de Ayuda a Domicilio. Con toda esta información concluimos nuestra intervención al saber que por parte de los servicios sociales estaba siendo atendida.

Consultas 12/4442 y 12/6675. A petición directa del titular de esta Institución, se realizó una gestión telefónica contactado con el Director de los Servicios Sociales de un municipio granadino, para que nos informase de la verdadera situación de D^a hija de nuestra consultante, pues a la vista del confuso escrito que nos había enviado, realmente no se le podía dar adecuada respuesta.

Así nos exponía que, a su entender, el cambio del profesional del Servicio de Ayuda a Domicilio que se le estaba facilitando a su hija había producido un empeoramiento en su enfermedad mental, indicaba también que la casa de su hija era frecuentemente apedreada por jóvenes que se reían de ella y que la policía no hacía nada al respecto.

Por otro lado comentaba que existía un procedimiento judicial de incapacitación de su hija que desconocía quien lo había iniciado y finalmente, que su propio estado de salud le impedía hacerse cargo de ella, amén de que ésta tampoco admitía sus cuidados por considerarla mayor y culparla de todo.

El director nos amplió lo siguiente: que llevaban muchos años con esta problemática y que efectivamente la hija estaba diagnosticada de trastorno dual pero lo que mas incidía es que no tenía una regularización del tratamiento psiquiátrico.

Coincidía en que la consultante se encontraba ante una gran una dualidad ya que, por una parte, se vía mayor y sin fuerzas para ayudar a su hija y, por otra, al estar en Granada en una residencia geriátrica, sentía que la había abandonado.

Respecto al procedimiento de incapacitación, la interesada parece ser que autorizó a los servicios sociales el inicio del mismo, ya que el progenitor de esta chica se desentendió del problema por cansancio, los hermanos estaban desaparecidos y por otro lado, nos indicaban que Fiscalía también estaba interviniendo en el asunto. Agradecemos la información y le expusimos que íbamos a tranquilizar a la interesada.

No obstante, esta persona siguió efectuándonos múltiples llamadas solicitando cita con el titular de esta Institución dada su disconformidad por no haberse iniciado expediente de queja, comunicaba también que precisaba ayuda pues el PIA de su hija todavía estaba sin resolver.

Al objeto de contrastar la nueva situación planteada, decidimos contactar nuevamente vía telefónica con el Director de Asuntos Sociales del municipio de residencia de su hija, indicándonos éste que mantuvieron una reunión con la consultante y el hermano de la afectada y decidieron entre todos solicitarle un centro de día y que la afectada también estaba de acuerdo con este recurso, que dicha solicitud estaba pendiente de validación en la Junta y que este expediente del PIA estaba dentro de plazo.

Nos informaba también que esperaban para el mes próximo, que se dictase resolución judicial sobre la incapacitación de la afectada y finalmente, decía que ésta se encontraba mucho mejor desde que su madre estaba fuera pues, la propia ansiedad de ésta, a la hija la alteraba mucho y entendía que con el centro de día y viviendo en su propia casa, la hija podía hacer una vida normalizada como cualquiera, ya que en el pueblo se la consideraba pues no era agresiva ni molestaba a nadie.

Tras ello, tranquilizamos a la madre y dimos por concluida nuestra intervención ya que su hija estaba siendo correctamente atendida por los Servicios Sociales.

Consulta 12/402. Con ocasión de ella pudimos saber que nuestro consultante, que padecía una discapacidad, planteaba dos tipos de cuestiones, por una parte, existía un conflicto con el Centro de Valoración de discapacidad, pues hacía cinco meses pidió un certificado actualizado y no se lo habían dado aún.

Por otra parte, el Servicio Andaluz de Empleo le exigía un certificado actualizado (aunque parecía que en principio no caducaba), para darle el alta en un Centro Especial de Empleo, donde tenía una oferta de trabajo. No obstante, la oferta se la había enviado el Servicio Público de Empleo Estatal, teniendo en cuenta el certificado de discapacidad que poseía el interesado. Para conocer donde estaba el origen de este último asunto, nos pusimos en contacto telefónico con la empresa que ofertaba el contrato, dedicada a la prestación de servicios y que empleaba a discapacitados.

Allí nos informaron que quién exigía el certificado de discapacidad actualizado era el Servicio Andaluz de Empleo, que no era una cuestión de la empresa. Días después, un técnico de la Oficina de Empleo del municipio donde estaba inscrito el interesado, nos llamaba en relación a esta consulta y lo hacía para aclarar el asunto: Nos informaba que creía que el SAE no pedía el certificado de discapacidad actualizado. Manifestando que iba a encargarse de aclarar el asunto con la empresa y el SAE, a fin de desbloquearlo.

Consulta 12/4518. Al objeto de aclarar cual fuera la problemática que le afectaba, decidimos contactar telefónicamente con don..... remitente de un escrito, solicitando cita personal con el titular de esta Institución.

Nos expuso que tenía una discapacidad del 75% y una situación sin resolver desde hacía trece años, que sufrió un accidente producto del cual sufría la minusvalía. Al parecer, y aunque tenía una sentencia a su favor en la que se establecía determinada cantidad en concepto de indemnización, su abogado, teniendo un título ejecutivo no pidió la ejecución judicial en plazo, de manera que no había cobrado nada ni tampoco podía ir contra el abogado porque no había ningún otro abogado que quisiera ir contra él (decía que habían sido siete los letrados que al efecto había consultado).

Que tampoco quiso llegar a una transacción amistosa de mutuo acuerdo que le ofrecieron, por entender que la cantidad no era suficiente.

Informado de nuestras limitaciones en el ámbito judicial se alteró mucho y exponía que entre abogados y jueces le habían arruinado la vida pues al no poder trabajar, ni tampoco cobrar nada, era por lo que había perdido la vivienda (segunda que adquirió estando ya separado), pues el banco tampoco quiso refinanciarle la deuda hipotecaria y su madre falleció a causa de todos estos disgustos, sintiéndose realmente desprotegido por la justicia y por todos.

Informado de la posibilidad de que nos escribiera una carta exponiendo la situación y aportando documentación, al objeto de asesorarle o de valorar la posible indefensión que mantenía haber sufrido, quedó en hacerlo así.

Consulta 12/3893. La persona que nos llamó manifestaba que su hermano tenía 59 años y que le atendían en una concreta Unidad de Trabajo Social, y nos contó también diversa problemática; hablamos con la trabajadora social de referencia, para aclarar la situación, informándonos que inició los trámites de la solicitud de la Ley de Dependencia hacía tiempo que hubo una valoración pero, posteriormente, un desistimiento respecto al Proyecto Individualizado de Atención (PIA), porque el afectado no quería ingresar en un centro. Posteriormente, se había realizado una nueva valoración, en el mes de Mayo de 2012. Quedamos que tanto la hermana como la mujer del afectado acudirían a una cita para que viesen las posibilidades respecto a la incapacitación judicial para el posible ingreso del afectado en un centro adecuado, aunque esta profesional nos manifestó que, normalmente, a nivel judicial se adoptaban decisiones contrarias a las incapacitaciones cuando el problema era la adicción al alcohol, como era el caso.

Por otro lado, nuestra consultante nos comentó un episodio de agresión de su hermano a su mujer y una denuncia al respecto. Sugerimos que le comunicaran a la trabajadora social todos los hechos para que tuviese constancia de los mismos a la hora de futuras intervenciones. Posteriormente la mujer del afectado presentó una queja ante nuestra Institución.

Consulta 12/6553. Contactamos telefónicamente con los servicios sociales del Ayuntamiento de un municipio sevillano, en aras de aclarar con la trabajadora social la situación social de la interesada y las intervenciones que se estaban realizando para ayudarla.

Fundamentalmente, ante las manifestaciones de la misma de que por un error de este departamento llevaba desde el mes de julio anterior, sin percibir ninguna prestación y manifestaba que en el ayuntamiento no le ayudaban.

Así, hablamos con la trabajadora social, quien nos confirmó que era cierto que, por un error, la interesada que percibía una Pensión No Contributiva por invalidez, pasó a percibir la Renta Activa de Inserción y desde que se agotó esta, el pasado mes de julio, hasta aquel momento estaba en trámite el volver a percibir la PNC por invalidez.

Exponía, que ante los temores de la interesada por la imposibilidad de pagar la hipoteca, que ascendía a 324 euros al mes, ella intervendría en su caso ante el banco para explicarle que iba a percibir la pensión con carácter retroactivo. También manifestó que estaba en contacto con la Delegación Territorial de Salud y Bienestar Social para que agilizaran los trámites lo antes posible.

Nos decía, asimismo, que recibía el apoyo de Cáritas que semanalmente le daba comida y también tenía el apoyo de unos vecinos.

Por otro lado, respecto al hijo de 32 años con el que convivía, manifestaba que se inscribió en la bolsa de empleo última que con la Diputación se abrió para personas con necesidad. Exponía, que no tenía muchos puntos porque era fundamental tener cargas familiares y su hijo era soltero y sin hijos. En este sentido, hicimos hincapié en que podían haber hecho una excepción dada la necesidad de la interesada, sin ingresos económicos ningunos durante dos meses y medio, como consecuencia de un error de ellos. Manifestó

que habían solicitado el llamado salario social y que respecto a la bolsa de empleo no podían hacer nada.

Manifestó que su municipio había reducido personal, eran tres trabajadoras sociales y ahora solo quedaba ella y que llevaban dos años sin dinero para ayudas de emergencia social. Colaboraban con Cáritas de manera anual. Decía que Cáritas repartía 2.500 euros semanales en alimentos porque atendía a muchas familias y que en su municipio no había ninguna familia que se quedase sin comer.

Por último, nos habla que estaba gestionando un complemento de la PNC de la interesada con la ONCE, de unos 100 euros mensuales, pero para ello necesitaba el certificado del grado de discapacidad de la misma y ésta no lo tenía. Al parecer, en el centro de valoración le decían que tenía que volver a solicitarlo y que tardaba muchos meses. Insistimos en la necesidad de que realizase todas las gestiones posibles para que se agilizaran todos los trámites.

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

Como cada año, en nuestra Oficina de Información se han llevado a cabo diversas intervenciones con ocasión del curso de tramitación de expedientes de queja, se tratan gestiones concretas y a petición de las distintas Áreas de esta Institución, cumplimentando desde nuestra Oficina la atención personalizada a las personas interesadas.

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

Por otra parte, estas gestiones han versado sobre distintos asuntos pero, fundamentalmente, con ocasión de estas intervenciones, nos hemos puesto en contacto con las unidades de trabajo social, centros de servicios sociales municipales centros de salud mental y un centro penitenciario y suelen realizarse por el personal de Trabajo Social adscrito a la Oficina.

Hay que destacar que todas las gestiones tienen básicamente un contenido en materia social, y que estas 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.

- **queja 12/5697**, En este caso contactamos telefónicamente con la interesada en aras de ampliar los datos contenidos en su expediente al tiempo de aclarar la pretensión de la misma, por indicación del asesor que se encargaba de su tramitación.

La interesada, de 35 años, manifestaba que residía en una vivienda, en una barriada sevillana, en régimen de alquiler desde finales de 2009, junto a sus cuatro hijos de 15, 14 11 y 7 años de edad . Los tres primeros, eran fruto de su matrimonio. Se separó del padre de estos en Marzo de 2002 y actualmente estaba en trámites de divorcio. No percibía

ningún ingreso de él. Estaba a expensas de que le concedieran el divorcio y posteriormente reclamar el pago de la correspondiente pensión alimenticia para sus hijos.

La hija pequeña era fruto de otra relación posterior. Esta última pareja de la que se separó hacía dos años, se hacía cargo de la niña y de algunos de sus gastos y además, durante mucho tiempo, había pagado íntegramente el alquiler de la vivienda donde residía con sus cuatro hijos que ascendía a 570 euros mensuales. El problema era que su ex pareja tenía trabajos eventuales por los que percibía pocos ingresos de forma que, durante los cuatro últimos meses, no había podido hacer frente al pago del alquiler.

Ella trabajaba para una ONG, sin contrato, en el servicio de ayuda a domicilio y percibía unos 290 euros al mes. También trabajaba de manera esporádica como empleada de hogar y percibía unos 150 euros al mes. El 25 de Octubre solicitaría la ayuda familiar, que eran 426 euros mensuales. También había solicitado el pasado mes de Junio el conocido como salario social, pero la trabajadora social le informó que tardaban muchos meses en concederlo.

Manifestaba que estaba inscrita en el registro municipal de demandantes de viviendas y en lista de viviendas de segunda adjudicación en su unidad de trabajo Social (UTS) la trabajadora social de referencia, le había dicho que los servicios sociales no tenían recursos económicos para ayudarle a pagar el alquiler y que, en caso de desahucio, la única alternativa de urgencia sería que ingresara con sus hijos en un módulo familiar del albergue municipal.

También nos comunicaba que el dueño de la vivienda donde residía la había demandado por impago del alquiler, el pasado 11 de Octubre y adjuntaba copia de la demanda que le facilitó el abogado de aquel, porque aún no había recibido ninguna notificación del juzgado.

Manifestaba que tenía cuatro hermanos y sus padres, pero solo contaba con el apoyo de uno de ellos que en alguna ocasión le ayudaba para pagar el recibo de la luz o una bombona o algo así. También recibía la ayuda de las Hermanitas de la Cruz de la Trinidad que le facilitaban una bolsa de alimentos mensual y del Comedor del Pumarejo desde donde también le servían alimentos.

Nos aclaraba que lo único que solicitaba era el acceso a una vivienda asequible a sus ingresos económicos, un techo para sus hijos, fuese donde fuese.

- **queja 12/282.** Con ocasión de la intervención que se nos pedía efectuáramos, a raíz de lo que exponía la interesada en su queja, nos pusimos en contacto con la unidad de trabajo social de referencia, correspondiente al municipio en el que residía aquella, desde donde se nos facilitó la siguiente información:

Se trataba de una familia multiproblemática que venía siendo tratada por los Servicios Sociales de la localidad desde hacía más de 15 años (la composición familiar la describía la interesada en su queja).

Esta familia llevaba muchos años en la situación descrita y actualmente, se había visto agravada por el ingreso de la madre en el hospital, si bien nos comentaban que ésta, aunque no tan graves como actualmente, siempre había tenido problemas de salud.

La trabajadora social había intentado en varias ocasiones intervenir con esta familia pero, tanto la madre como el padre, habían rechazado las posibles ayudas ofertadas, dado que tenían temor a que sus hijas, enfermas mentales, fuesen internadas en un centro en contra de su voluntad. Siempre habían demostrado mucha desconfianza. En la última visita que esta profesional hizo al domicilio de esta familia en el año 2009 no la dejaron pasar y casi la agreden.

Estas dos hermanas eran enfermas mentales, tenían un comportamiento bastante agresivo y con frecuencia tenían problemas con el vecindario, por ello habían sido denunciadas en varias ocasiones. No tenían un tratamiento continuado en Salud Mental ni un diagnóstico claro. No acudían a las consultas del centro de salud mental les correspondía.

En cuanto a las otras dos hermanas, nos comentaba que una de ellas era la que se encargaba como podía, de ayudar a su madre y que la hermana que planteaba la queja, nunca la habían tratado en la unidad de trabajo social y nunca había demandado nada en los Servicios Sociales, hasta ahora.

La situación económica de la familia era estable, pues todos tenían pensión aunque la gestión de los recursos económicos no era la adecuada.

A raíz del reciente ingreso de la madre en el Hospital y debido a la demanda de la interesada le habían solicitado la ayuda de la Ley de Dependencia a los cuatro miembros de la unidad familiar (padre, madre y las dos hijas).

Por otra parte, la hermana que se dirigió a nosotros, estaba intentando iniciar un proceso de incapacidad judicial de estos cuatro miembros de su familia y ya tenía cita en fiscalía. Al margen, desde los Servicios Sociales estaban elaborando de oficio un informe completo para entregarlo en Fiscalía.

Asimismo, realizamos gestión con la trabajadora social, del centro hospitalario en el que estaba ingresada la madre, diciéndonos que la misma continuaba allí. Aunque realmente tenía alta médica.

Se trataba de una persona con falta de movilidad debido a los infartos cerebrales sobrevenidos y a la obesidad mórbida que padecía, si bien, aunque con momentos de confusión, por el momento los médicos opinaban que podía tomar sus propias decisiones.

La solución a corto plazo que se estaba intentando desde el Hospital era que esta señora pasase a una residencia de respiro familiar lo antes posible.

La valoración final que se formuló por la trabajadora social de la Oficina de Información que llevó a cabo estas gestiones, se concretó en la conveniencia de admitir la queja a trámite, dadas las enormes dificultades planteadas y por tratarse de una situación con graves problemas, por lo que podría hacerse una intervención con el fin de abreviar lo más posible el trámite de la dependencia y de la incapacidad de las dos hermanas, con la finalidad de establecer un PIA adecuado.

- **queja 11/5723.** En esta queja, a petición del Área que tramitaba el expediente, contactamos telefónicamente con el centro Penitenciario Sevilla II de Morón de la Frontera

(Sevilla), donde estaba internado el interesado, en aras a aclarar la problemática planteada en un escrito que nos había enviado en relación a las dificultades para renovar su DNI.

Una vez que logramos hablar con la trabajadora social del módulo donde se encontraba el mismo, nos informó de lo siguiente:

Las dificultades relativas a la renovación del DNI, no estaban relacionadas con la falta de recursos del mismo, dado que un compañero se hizo cargo de los gastos y, en su caso, si no hubiese sido así, la propia administración lo hubiese hecho. Las dificultades giraban en torno a las visitas que la policía realizaba al centro penitenciario para la tramitación de la renovación los mismos, que eran puntuales y escasas.

De esta forma, se inició la tramitación tanto del grado de discapacidad como de la solicitud de la Pensión No Contributiva del interesado, aún sin tener el requisito del DNI, en aras a no perder en ningún momento el derecho a percibir la misma y que pudiese beneficiarse del carácter retroactivo a la hora de percibirla.

Así contactaron con la entonces Delegación Provincial de Igualdad y Bienestar Social de Sevilla, para que ampliaran el plazo de presentación del mencionado DNI. De esta forma, en el mes de diciembre le renovaron este documento de identidad, que fue remitido a la referida Delegación Provincial.

Esta profesional nos aclaró que el interesado era muy impulsivo y no entendió muy bien todas las actuaciones realizadas sobre estos trámites, por lo que presentó numerosas reclamaciones al respecto. Teniendo en cuenta el contenido de esta intervención dimos por solucionado el asunto que motivó la presentación de la queja.

- **queja 12/1230.** En esta queja y a petición del Área de Ordenación del Territorio y Vivienda, contactamos telefónicamente con los servicios sociales de un municipio sevillano, a fin de aclarar el contenido del informe remitido por la trabajadora social del mismo en relación a la situación de necesidad de vivienda planteada por la interesada que promovía este expediente, quien nos informó lo siguiente;

En su Ayuntamiento todas las peticiones del Defensor estaban centralizadas en secretaría. De esta forma, a ella, concretamente, le solicitaron “verbalmente “ la emisión de un informe sobre la interesada sin ni siquiera remitirle una copia de la petición de informe nuestra, desconociendo el objeto de esta nuestra actuación. Le dijeron sólo que expusiese las intervenciones realizadas desde servicios sociales. Como ya había realizado un informe al respecto en 2009, decidió solo comunicarnos las actuaciones realizadas desde ese momento hasta el actual.

En relación a la necesidad de vivienda, exponía que en su momento dio traslado de la situación de la interesada y que era la delegación de vivienda quien llevaba ese asunto en su municipio, sin que hasta el momento le hubieran informado a ella de las intervenciones realizadas al respecto.

Ella suponía que desde secretaría se dirigirían al departamento de vivienda para que le informaran. Teniendo en cuenta el contenido de esta intervención se estimó oportuno solicitar un nuevo informe al Ayuntamiento implicado, dirigido al departamento de vivienda, para que nos informara al respecto.

- **queja 12/2077.** En esta queja, su promovente, explicaba que desde hacía dos años le había sido reconocida su dependencia, pero que hasta la fecha de queja, no había recibido ningún ingreso. Según parece, su hija había sido propuesta como cuidadora. Por parte de la persona que la tramitaba, se vio oportuno que nuestra Oficina de Información llevara a cabo gestión ante los servicios sociales comunitarios del municipio donde residía el interesado.

Así se nos dijo que se solicitó ayuda de dependencia en 2009, se le concedió el grado 2 nivel 2, posteriormente se realizó el PIA, con propuesta de ayuda económica para la cuidadora, que en este caso era una hija de nuestro consultante.

Por otra parte, nos informaban que el PIA estaba validado, pero que no llegaba la ayuda. Desde el Ayuntamiento lo habían reclamado varias veces sin resultado por el momento. También nos comentaban que la situación de esta persona se había agravado, pues le habían amputado la otra pierna, pero que no querían pedir la revisión de grado y nivel, hasta que no resolviera el expediente anterior completamente pues, parece ser, que las revisiones no las estaba realizando la administración competente y el solicitarla daría lugar a una paralización de expediente que ya estaba en trámite.

En cuanto a la situación familiar, nos indicaban que la hija cuidadora se hacía cargo de todo lo relacionado con sus padres, pues su madre tenía una discapacidad psíquica, aunque no la habían valorado como dependiente, cuestión que tenía recurrida.

Después de esta intervención, procedimos a admitir la queja a trámite y a solicitar el correspondiente informe al organismo competente.

4. Entrevistas con el Defensor del Pueblo Andaluz por Videoconferencia.

Como ya adelantábamos en la introducción de esta Sección, en el año 2012, hemos puesto en marcha un nuevo servicio a la ciudadanía, consistente en la posibilidad de mantener entrevista con la persona titular de esta Defensoría, mediante el sistema de videoconferencia a través de equipos informáticos dotados de cámara web, con la finalidad de favorecer acercamiento de aquella a la Institución y posibilitar una comunicación directa y personal con la misma a los ciudadanos y ciudadanas de todos los municipios de Andalucía mediante la utilización de las TIC.

Este nuevo servicio permite contactar, a través de medios audiovisuales, con el Defensor del Pueblo Andaluz, así como con las adjuntías y personal técnico de la Institución, para formular consultas sobre cualquier asunto que afecte a la protección y defensa de sus derechos o al funcionamiento de la misma.

Para ello, hay que solicitar día y hora a través de nuestra Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, a través de correo ordinario, enviando la solicitud a la sede de la Institución, por correo electrónico a nuestra dirección electrónica, o rellenando el formulario existente al efecto en nuestra página web y se puede realizar desde cualquier ordenador equipado con cámara web y auriculares con micrófono, que cuente con los sistemas operativos compatibles y se haya descargado el correspondiente programa informático, para lo que prestamos la correspondiente asistencia técnica.

Pues bien, en este primer año de andadura, hemos recibido cuarenta y siete solicitudes de entrevistas con la Defensoría, a través de este sistema, de las que han

llegado a celebrarse once, versando las cuestiones planteadas sobre los más variados asuntos competencia de esta esta Institución.

El resto de las entrevistas no han podido celebrarse, las más de las veces, debido a que en un primer contacto con las personas solicitantes para concretar el objeto o motivo de la misma, los asuntos que querían plantear no se encontraban dentro de nuestro ámbito competencial, bien por tratarse de cuestiones jurídico privadas, bien por estar implicados organismos y entidades de la administración del estado, sobre los que esta Institución carece de competencias de supervisión.

Otro grupo de solicitudes no atendidas, lo ha constituido aquellas en las que las personas solicitantes, tras contactar con ellas vía telefónica, nos decían que no disponían de equipo informático para poder realizar la videoconferencia por esta vía, o bien aquellas otras en las que, tras explicarles la posibilidad de enviar queja inmediata para proceder a su pronto estudio y valoración, dada la urgencia del asunto a plantear, optaron por esta vía y desistieron de esperar a la celebración de la entrevista cuya celebración, a veces, depende la agenda de la persona titular de la Institución.

5. Derechos de la Ciudadanía, en sus relaciones con la Administración.

Pues bien, en relación con nuestras actuaciones relativas a los derechos de la ciudadanía, a ser atendidos e informados adecuadamente, así como a recibir respuesta por parte de la administración pública a la que se hubieran dirigido, planteando sus pretensiones, hemos tramitado varias quejas durante el 2012.

Un primer grupo de ellas, están relacionadas con la disconformidad de las personas que se dirigieron a nosotros, en relación a la números de teléfonos de diversos organismos públicos y privados, asignados tanto para recibir información, como para realizar trámites y reclamaciones, incluidos los de las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado y los de compañías suministradoras de servicios básicos.

En concreto, en estas quejas la disconformidad se centra en que estos número telefónicos comienzan por un 902; siendo este tipo de línea un número de teléfono único a nivel nacional en el que se puede recibir todas las llamadas realizadas desde cualquier punto de España tanto desde la red fija como desde la red móvil. Es un **número virtual** que recoge las llamadas y las desvía a un **número fijo** determinado y su coste es ligeramente superior al de una llamada local.

La mayor desventaja de estos números viene provocada porque las empresas de servicios de telecomunicaciones que venden sus packs de tarifa plana no los incluyen. Por ello los usuarios que aun teniendo contratada una tarifa plana tienen que pagar por las llamadas que realizan a estos números, en cambio, si fuera un número normal les saldrían gratis.

Ejemplo de ellas han sido, la **queja 12/3453**, **queja 12/3855**, **queja 12/4902**, **queja 12/5771**, en las que las personas reclamantes, no se ratificaron en su contenido mediante firma, ni nos enviaron la ampliación de datos que solicitamos.

Por singular, destacamos la **queja 12/3910**, en la que su promovente, mediante correo electrónico nos exponía que era muy importante que las llamadas a la policía fuesen gratis. *“Algunas veces nos encontramos en la calle en circunstancias en las cuales debemos*

notificar a la policía - sea por robo o pelea callejeras o situaciones donde vemos que alguien esta siendo ultrajado o abusado/a de alguna manera- y no podemos notificar a la policía porque no tenemos monedas o porque nuestro teléfono móvil esta descargado. Movistar cobra 40 céntimos por llamar al 091 o 092. Hay que cambiar esto urgentemente”.

Como quiera que el contenido de esta queja, atañe a competencias de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, dependiente del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, que es la que regula toda la cuestión relativa a la asignación de recursos públicos de numeración, procedimos a su remisión a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales, al ser aquella un organismo de la Administración del Estado.

Un segundo grupo de quejas, tratadas en esta Área, lo constituyen las de aquellos ciudadanos y ciudadanas, que no habían obtenido respuesta alguna, a los escritos que habían dirigido a la administración competente para resolver sobre la pretensión planteada. En todas estas quejas, procedemos siempre a la admisión a trámite, sin entrar en el fondo de la cuestión, sino con la finalidad de romper el silencio de la administración, por cuanto que esta Institución tiene encomendado expresamente, en virtud del artículo 17, apartado 2, in fine de su Ley reguladora, velar porque la administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que les hayan formulado. Ejemplo de ellas son la **queja 12/643** y **queja 12/3372**, en las que dimos por concluidas nuestras actuaciones cuando se emitió el pronunciamiento expreso por parte de la administración implicada, a los escritos formulados por las personas interesadas.

Un tercer grupo, lo constituyen las quejas en las que la ciudadanía, plantea algún tipo de disfuncionalidad y/o presunta irregularidad, en su derecho a relacionarse con la administración por medios telemáticos, así en la **queja 12/3391** el reclamante textualmente nos decía los siguiente:

“1.- El pasado 06/06/12 solicité la admisión en ciclos formativos de grado medio a través del registro electrónico de la secretaría virtual de la Consejería de Educación, según copia adjunta.

2.- Que no obstante, el sábado 23/06/12 recibí un email de dicho organismo (adjunto copia) advirtiéndome de que el trámite electrónico carecería de validez si ANTES DEL LUNES 25 -sólo disponía de 1 día- NO entregaba copia de la solicitud en la secretaría del IES elegido en primera opción.

3.- Que he tenido que desplazarme al IES para entregarlo, esperar turno en la larga cola propia del último día hábil, y después de todo, rellenar de nuevo la solicitud.

4.- Que el art. 6 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, reconoce el DERECHO del administrado a la realización de trámites y solicitudes telemáticas, etc... por lo que una vez realizado, en plazo, el trámite a través de la sede electrónica no procede que se me obligue a repetirla presencialmente, ocasionándome unas molestias que en modo alguno debo soportar, además de tratarse precisamente de las que la referida Ley pretendía evitar a los ciudadanos”.

Solicitado informe, por la Secretaría General Técnica de la citada Consejería, se nos dijo que la secretaría virtual contemplaba dos modalidades de tramitación electrónica para los procedimientos de admisión en los ciclos formativos de grado medio, cumpliendo los preceptos de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios

públicos, y son la cumplimentación on-line para su posterior entrega presencial en el centro educativo elegido y la presentación telemática on-line, que sería la tramitación por administración electrónica, propiamente dicha, por cuanto que la solicitud ha de ser firmada digitalmente a partir de lo cual accede al registro electrónico y queda grabada en el sistema informático Séneca, para su posterior tramitación.

Pues bien, en el caso de nuestro reclamante, presentó su solicitud electrónica on-line, con total normalidad y validez administrativa en base a la normativa vigente, a partir de cuyo momento no tenía que hacer ninguna otra acción, dado que había realizado de forma correcta y completa el inicio del procedimiento.

No obstante, el sistema automático de avisos del que dispone la secretaría virtual, envió correos automatizados informando de la próxima expiración del plazo para presentar la solicitud de admisión y, además, erróneamente también envió este aviso, de forma automática, a los que ya la habían presentado electrónicamente, cual era el caso de nuestro reclamante, aunque sólo constaba para el programa informático la solicitud que presentó en primer lugar y vía electrónica, no habiendo sido perjudicado en el procedimiento de admisión.

Finalmente, la Secretaría General, pedía disculpas al mismo, por el trastorno ocasionado con el correo electrónico que por error se le envió. A la vista de estas explicaciones, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Para concluir, vamos referirnos a continuación a las nuevas situaciones que en relación al derecho de la ciudadanía a recibir información y comunicarse con la administración pública, se están produciendo con la aparición e intervención de estas en las redes sociales de internet.

En nuestra actual sociedad y en la era de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, es indiscutible que el uso de las redes sociales es ya una realidad más en el ámbito de la Administración Pública Española, puesto que la ciudadanía reclama nuevos canales de comunicación con las administraciones y entidades públicas, demandando rapidez e inmediatez, en el acceso y conocimiento de la actividad e información que las mismas generan y, al mismo tiempo, que sea clara y concisa en sus contenidos.

La Administración, las utiliza, por una parte, para difundir información, sobre sus competencias, actividades y servicios que presta y, por otro, como canal de escucha de las demandas y opiniones de las personas usuarias, respecto de la actuación de las administraciones públicas. Tampoco se puede olvidar la aspiración democrática que tiene la utilización de estos canales de comunicación recíproca, pues propicia la participación de aquella en los asuntos públicos.

Entre otras cosas, esto facilita una mayor difusión de la información y el que se pueda dar una respuesta ágil a las demandas que se produzcan en este sentido. También supone la simplificación de trámites de la propia atención ciudadana, todo ello encaminado también a conseguir una mayor transparencia de la actuación administrativa.

No obstante, este medio, el de las redes sociales, no es el adecuado para la producción de actos administrativos con trascendencia jurídica para la ciudadanía.

Esta y otras cuestiones, hemos tenido ocasión de analizarlas en el año 2012, a través de la **queja 11/4815**, tramitada a instancia de parte, contra el Ayuntamiento de Roquetas de Mar, que abrió un canal libre y directo de comunicación para todo su vecindario, a modo de poder exponer sus quejas, ruegos y preguntas a través de Facebook, la red social, en la que nuestro reclamante nos decía que tras exponer a través de esta red social, un ruego/sugerencia sobre el uso de unas instalaciones deportivas en este municipio, casi en estado de abandono, se le respondió de una manera, a su juicio, bastante escueta e inadecuada.

Dicho esto, borró y publicó nuevos comentarios en el “muro”, instando a que se le contestara de manera adecuada, pues al ser el utilizado un canal oficial, consideraba tener derecho a exigir una respuesta a su solicitud. Después de haber pasado alrededor de dos semanas sin tener contestación, se vetó su participación en la red social, se le prohibió la publicación de contenidos y la respuesta a cualquier comentario publicado por el administrador del perfil municipal en la red social.

Finalmente concretaba su petición en ser readmitido en la página web para poder seguir formulando de manera oficial, ruegos, preguntas y solicitudes y que se exigiera al Ayuntamiento dar una respuesta coherente a su petición.

Tras solicitar informe al Ayuntamiento de Roquetas, se nos envió respuesta aclarando las circunstancias del caso, la información necesaria para su valoración y una copia de la Guía de Buenas Prácticas en el uso de las Redes Sociales elaborada por el citado Ayuntamiento y aprobada por la Junta de Gobierno Local.

Se añadía que a la fecha de emisión del informe, la persona reclamante, tenía restituidos los permisos de escritura, por haber transcurrido los 90 días naturales durante los cuales se vetó e impidió su participación en la Red Social porque, a pesar de recordarle el obligado cumplimiento de la Guía de Buenas Prácticas, insistió en su actitud y ante el reiterado incumplimiento, se procedió por parte del administrador del perfil a retirarle los permisos de escritura durante el período señalado, pues quedó demostrado que, junto con otras personas usuarias del facebook municipal, había actuado de forma no constructiva, con el único objetivo de entorpecer el funcionamiento del perfil.

Por otra parte, se le había autorizado el uso de la instalación deportiva municipal que el mismo demandaba, con lo que entendimos que, finalmente, había sido satisfecha su solicitud.

No obstante, con ocasión de la tramitación de esta queja, extraemos las siguientes conclusiones:

a) El Ayuntamiento de Roquetas de Mar (Almería), impulsó la puesta en marcha de sus perfiles institucionales en las redes sociales con mayor penetración, facebook y twitter, lo que motivó la redacción de una Guía de Buenas Prácticas, aprobada por la Junta de Gobierno Local, con el fin de mantener el uso y neutralidad. (El perfil se encuentra administrado por el personal técnico del Servicio de Informática del propio Ayuntamiento).

b) La ciudadanía, en sus relaciones con las administraciones públicas tiene derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, según lo previsto en la Ley 30/1992, de 1 de Noviembre del Régimen

Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, en adelante LRJAPYPAC.

Asimismo, puede relacionarse con las administraciones públicas, para ejercer sus derechos a través de técnicas y medios, electrónicos, informáticos y telemáticos con respeto a las garantías y requisitos previstos en cada procedimiento (artículo 45, 2 de la LRJAPYPAC).

c) En lo que atañe a la posibilidad de que a través de una red social de internet se pueda iniciar un procedimiento administrativo mediante la presentación de una solicitud, que de lugar a una resolución administrativa que estime o deniegue la petición, entendemos que no es posible, por cuanto que no viene previsto en la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos mediante la que se incorpora a nuestro ordenamiento jurídico el derecho de la ciudadanía a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.

El acceso y utilización de las nuevas tecnologías constituye un derecho en sí mismo considerado que como tal debe ser reconocido y garantizado de manera efectiva por los poderes públicos, ya que representa, además, un medio imprescindible para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y su incorporación a la vida social, económica y cultural, por cuanto que las TIC permiten acercar las instituciones públicas a aquella, superando barreras de distancia y tiempo que han venido representado un obstáculo decisivo para que ésta pudiera acceder de forma ágil y eficaz a los servicios públicos.

En cualquier caso, la producción de actos administrativos, solo puede realizarse a través y mediante el procedimiento administrativo que esté previsto para ello, con independencia de que, para superar las barreras de distancia y tiempo entre las personas solicitantes y la administración competente para resolver, los distintos trámites y gestiones puedan llevarse a cabo por medios electrónicos y telemáticos, siempre que se realice con los requisitos y garantías que establece la Ley 11/2007 y su normativa de desarrollo, para que los procedimientos así tramitados y los actos administrativos producidos en los mismos tengan validez y eficacia, en definitiva, relevancia jurídica, conforme a la normativa general o sectorial que sea de aplicación.

d) Finalmente, queda valorar el hecho de si, tras efectuar advertencia, se puede inhabilitar a los ciudadanos y ciudadanas, de forma temporal, por la administración técnica del perfil, la capacidad de publicar mensajes, medida que se impuso a nuestro reclamante, por plazo de 90 días naturales.

Analizado el Código de Buenas Prácticas en el uso de las Redes Sociales, aprobado por el Ayuntamiento, observamos no se incluyen las consecuencias, pueden derivarse de su incumplimiento, como la medida de inhabilitación temporal de la capacidad de publicar mensajes por determinado plazo.

Nos pronunciamos ante el Ayuntamiento implicado, en el sentido de que dada la aun ausencia de normativa expresa que, en el seno de la administración pública, regule el acceso y participación de ésta en las Redes Sociales, mas allá de las normas de conducta que se asumen y se aceptan al usar la red social de que se trate, la medida que se adoptó con el interesado, obviamente de carácter restrictivo, como consecuencia del no respeto o incumplimiento del Código de Buenas Prácticas, u otras que de la misma naturaleza pudieran adoptarse, debería ser contemplada en la propia Guía.

No tiene sentido, incorporar el Ayuntamiento a facebook para facilitar la participación, la información etc., aprobando incluso una Guía de Buenas Prácticas para su regulación y adoptar una medida excluyente no prevista en la misma.

El hecho de que no se trate de un procedimiento administrativo reglado, no puede obviar que cuando una Administración se relaciona con la ciudadanía, cualquiera que sea en el ámbito en el que actúe, siempre, y necesariamente, lo ha de hacer sometida al derecho y, en el caso que nos ocupa, entendimos que el Ayuntamiento debía someterse, entre otros, a los principios de seguridad jurídica, proporcionalidad, buena fe y confianza legítima en el actuar de la Administración.

Ello aconseja que las reglas del uso de la redes sociales sean establecidas y conocidas de antemano por los usuarios y usuarias de estas webs municipales, así como las consecuencias que pueden acarrear su inobservancia o incumplimiento.

Así formulamos **Sugerencia**, en orden a que en la Guía de Buenas Prácticas en el uso de las Redes Sociales, aprobada por el Ayuntamiento de Roquetas de Mar, se incluya la advertencia de cancelación del acceso, servicio y contenidos, que de manera temporal pueda acordarse, como consecuencia de la inobservancia o incumplimiento de la Guía referida, debiéndose regular también, el procedimiento que se acuerde para la imposición de estas medidas.

También sugerimos que se le de a esta nueva regulación, la más amplia difusión, garantizándose en concreto, su publicidad, entre otros medios, a través de las webs municipales de las Redes Sociales en las que participa el Ayuntamiento de Roquetas de Mar (Almería).

A esta fecha, el Ayuntamiento de Roquetas de Mar, a contestado a nuestra **Resolución** aceptando plenamente la misma; así la Guía de Buenas Prácticas ha sido modificada en el sentido recomendado, habiéndosele dado la correspondiente difusión y publicidad en las webs municipales de las Redes Sociales en las que participa este Ayuntamiento.

