

DOSSIER DE PRENSA

La actividad del DPA durante 2015 ha estado marcada por la continuidad de las consecuencias y efectos de la crisis en un importante sector de la población andaluza, y ello a pesar de que el comienzo del año trajo consigo la aparición de indicadores que, según algunos analistas, constituían la confirmación de una senda de recuperación.

Sin embargo, estos indicadores no se han traducido en una mejora del estado del bienestar, sino en un aumento de la desigualdad social que ha evidenciado la propia OCDE: la comisión europea, que ha abogado desde el inicio de la crisis por el principio de estabilidad presupuestaria, alerta ahora sobre el deterioro que presentan los indicadores de pobreza y exclusión social en España.

La realidad dista mucho de suponer una garantía para el bienestar y la prosperidad de la ciudadanía, al menos de una inmensa mayoría.

1. Principales datos y resultados.

1.1. Un total de 18.923 actuaciones

La Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz ha atendido en 2015 a 28.777 personas, que han acudido al Defensor demandando el reconocimiento de un derecho ante la administración; pidiendo su ayuda o asesoramiento; o participando en la promoción y conocimiento de los derechos sociales.

Ello ha significado un **total de 18.923 actuaciones realizadas en 2015:**

	Número
Quejas	9.082*
Consultas	9.343
Actividad Promoción de Derechos	498

(*) *Las 9.082 quejas gestionadas en 2015 se corresponden con 6.170 nuevas quejas (229 de oficio y 5.941 a instancia de parte) y 2.912 quejas de años anteriores.*

Como detalle de estas cifras totales, es significativo el crecimiento de las quejas de oficio y de las actuaciones de mediación con respecto al año anterior. En total, 229 quejas de oficio (28%) y 458 mediaciones (9%).

1.2. **Un 60% afecta directamente al Estado del Bienestar**

Un año más, la actuación del Defensor del Pueblo Andaluz ha seguido caracterizada por el grueso de quejas y consultas sobre vulneración de derechos sociales que afectan al Estado de Bienestar (empleo, vivienda, salud, educación y servicios sociales) como consecuencia de la crisis y sus efectos en la población.

El volumen de estas actuaciones supone el 60% de la intervención del Defensor en 2015, seguidas de las relacionadas con la sostenibilidad de nuestras ciudades y territorio (14%); las reclamaciones ciudadanas en materia de justicia, prisiones y asuntos de extranjería (12%); un 9%, relativas con administraciones locales y tributarias y, finalmente, un 5% por asuntos de consumo y servicios de interés general.

1.3. **La administración acepta nuestra recomendación en el 94% de los casos cerrados donde se ha detectado una irregularidad**

En cuanto a los resultados, de las 9.082 quejas gestionadas en 2015, al finalizar el año teníamos cerradas 6.070 y, el resto, estaba pendiente.

De las 6.070 quejas cerradas:

- 3.676 quejas han sido admitidas a trámite:
 - o En 2.093 casos se ha detectado irregularidad por parte de la administración, habiéndose subsanado ésta en el 94% de los casos o estando en vías de resolución.
 - o 1.386 asuntos se han cerrado sin que hubiera una actuación incorrecta por parte de la administración
 - o 197, otras cuestiones.
- 1.190 casos no se han admitido a trámite por diversas causas, entre ellas: estar sub-iudice, ser un asunto jurídico-privado, duplicidad, etc.
- 746 casos, la persona ha desestimado continuar con la tramitación de su reclamación.
- 458 asuntos los hemos remitido a otras instancias por no ser competencia de esta Institución, colaborando en todo momento y mantenimiento informada a la persona interesada de su caso.

1.4. **Un 74% de colaboración con las administraciones**

La colaboración de las administraciones con la Institución es de normalidad (74%), si bien hemos tenido que reiterar esta colaboración en 890 casos (23%) y en 108 ocasiones (3%) ha sido necesario dirigir escritos de Advertencia.

1.5. **Otros indicadores**

Otros indicadores de nuestra gestión han sido, el incremento de nuestra labor de mediación (458, un 28% con respecto al año pasado), o el uso de nuestras redes sociales y web por parte de la ciudadanía como canal de acceso a información sobre sus derechos y de presentación de quejas o consultas. Ambos han merecido nuestra especial atención en 2015 como instrumentos para la gestión de nuestra labor de defensa y promoción de los derechos sociales.

Ello con el objetivo de acercar la Institución a la ciudadanía, donde también han contribuido en parte el diseño de una nueva web más accesible y funcional, adaptada a los dispositivos móviles y, sobre todo, la puesta en marcha de un programa de visitas de la Oficina de Atención Ciudadana a las ciudades andaluzas, que iniciamos en 2015, con sendos desplazamientos a Almería y Granada. Precisamente lo retomamos este mes de abril con la visita a la comarca de la Axarquía en Málaga los próximos días 6 y 7.

2. **Principales datos por materias**

2.1 Ad. Tributaria, Ordenación económica y gestión administrativa

Un total de 833 quejas y consultas en 2015 en defensa del derecho a disponer de un sistema tributario justo; el derecho a la protección de datos de carácter personal; el derecho a la participación y el derecho a la buena administración.

Son significativas las quejas por impuestos y tasas (350) y por transparencia y buena administración (93) en un año que se ha caracterizado por la entrada en vigor a finales de 2015 de las leyes reguladoras de la **transparencia pública**, estatal y autonómica en lo que afecta a las Administraciones Locales.

2.2. Cultura y Deportes

Un total de 187 actuaciones donde destacan las quejas referidas a la defensa y protección de los bienes culturales (88), seguidas de las 51 actuaciones en materia de deportes.

En líneas generales, la actividad ha estado marcada por la crisis económica, por las dificultades de financiación y por las restricciones presupuestarias,

especialmente en lo atinente a la conservación y puesta en valor de bienes inmuebles integrantes de nuestro patrimonio cultural.

2.3. Dependencia

Han continuado las quejas y consultas por las dilaciones en el reconocimiento y efectividad de este derecho subjetivo, sobre todo como consecuencia de una asignación presupuestaria insuficiente y la falta de medios personales y materiales que están provocando un defectuoso funcionamiento del sistema de la Dependencia.

Así, del total de las 687 quejas y consultas por la Dependencia en 2015, más de la mitad (354) han sido por los retrasos en los programas individuales de ayuda o la valoración del grado de dependencia. Y ello a pesar del esfuerzo de la Administración por terminar con la demora arrastrada por el pago de la deuda contraída sobre los pagos fraccionados de años anteriores, salvo la de herederos, todavía pendiente de abono.

2.4. Educación

Un total de 1.278 quejas y consultas. Las quejas por procesos de escolarización están siendo desplazadas por las reclamaciones sobre comedores escolares y las quejas por la atención que sufre el alumnado con discapacidad. También son significativas las 164 quejas por el estado y conservación de los centros educativos.

La situación económica de muchas familias está ocasionando un cambio en la finalidad para la que fueron creados algunos servicios complementarios educativos, especialmente el **comedor escolar**, que ha dejado de ser un servicio para la conciliación de la vida familiar y laboral para convertirse en un instrumento de política social.

La contención del gasto público y las limitaciones presupuestarias de los últimos años también está afectando a la educación especial. La **atención que recibe el alumnado con discapacidad** ha sufrido un retroceso en los últimos tiempos.

2.5. Empleo Público y Trabajo

Un total de 2.499 quejas y consultas en materia de políticas activa de empleo y personal del sector público, donde es de destacar el grueso de más de 1.300 quejas del personal funcionario y personal laboral que trabaja en la Junta de Andalucía, sobre todo por temas de bajas y tasas de reposición, precariedad y temporalidad del empleo público, recuperación retributiva, etc.

Queremos llamar la atención también sobre las 197 quejas por necesidad de trabajo. Y es que aunque 2015 ha estado marcado por la caída registrada por el desempleo y por el aumento habido en el número de ocupados, a nuestro juicio, ha estado condicionado por la precarización del mercado laboral y la escasa calidad de los nuevos puestos de trabajo hasta el punto de que algunos sectores han alertado de la existencia de trabajadoras y trabajadores pobres.

Respecto de las **políticas activas de empleo** (PAE), sin duda la crisis económica ha tenido graves repercusiones en el empleo y ha provocado desigualdades en las oportunidades laborales con efectos acentuados en los jóvenes, tanto a los que tenían un empleo como a las nuevas generaciones que no pueden acceder a un primer empleo, e igualmente a personas con larga duración en el desempleo.

El paro estructural que registra Andalucía y el deber de cumplimiento del principio de estabilidad presupuestaria y eficiencia en la utilización de los recursos públicos hacen **imprescindible el sometimiento de las políticas activas de empleo a un profundo proceso de evaluación que permita determinar su grado de efectividad y eficiencia, así como adoptar las medidas que sean necesarias para ello.**

2.6. Extranjería

Un total de 275 quejas y consultas sobre todo por la nacionalidad y las autorizaciones de residencia.

Hemos realizado una **importante labor de asistencia y ayuda** para personas que pretenden adecuar su régimen legal de presencia en el territorio nacional y disponer de la cobertura necesaria para el normal desempeño de sus actividades laborales, familiares o de otra índole. También en tareas de asesoramiento y apoyo para estas personas y sus familias, contando con el entendimiento y buena disposición de las Administraciones responsables en materia de extranjería.

2.7. Igualdad de Género

Un total de 80 quejas y consultas, siendo la mayoría (57) como consecuencia de nuestra actuación en materia de violencia de género. La igualdad entre mujeres y hombres y la eliminación de las desigualdades entre ambos constituyen un objetivo de carácter transversal que debe integrarse en todas las políticas.

Como Institución garante de derechos volvemos a reiterar la necesidad de **tener en cuenta la dimensión de la igualdad de género a la hora de abordar los problemas de nuestra sociedad.** Una igualdad que debe traducirse en oportunidades reales y efectivas para las mujeres en todos los órdenes de la vida.

2.8. Justicia, Política Interior y Prisiones

Un total de 1.350 quejas y consultas. Destacan las 494 sobre el funcionamiento de la Administración de Justicia; las 314 relacionadas con prisiones, sobre todo, por temas de traslados, permisos y atención sanitaria; y las 115 sobre seguridad ciudadana.

En 2015 hemos asistido a una situación de **colapso en numerosos órganos judiciales** repartidos por todo el territorio andaluz, por lo que hemos demandado más sedes judiciales de lo social y mercantil en varias provincias andaluzas, así como mayores recursos, entre otras actuaciones.

En el tema de Prisiones, **demandamos también un análisis profundo de la realidad sanitaria con la que conviven los reclusos y reclusas**. Esta realidad la hemos tratado en profundidad en el *Informe Especial sobre las Unidades de Custodia Hospitalaria*, donde **constatamos severas lagunas en la asistencia sanitaria de estos enfermos derivadas de las deficiencias que presenta el modelo organizativo, que afecta a la atención integral de estos enfermos que deambulan entre dos sistemas sanitarios (SAS y Prisiones)**. Es por ello que hemos demandado con urgencia el **convenio del SAS y el Estado para regular la atención sanitaria especializada de la población reclusa en Andalucía**.

2.9. Medioambiente

Un total de 715 quejas y consultas destacando las 330 quejas y consultas por contaminación acústica, muy superior a los de la media nacional y europea, lo que ha motivado una actuación de oficio por parte de esta Institución. También han sido significativas las reclamaciones por calidad ambiental (90).

En 2015 hemos debatido sobre la ciudad como espacio de oportunidad para la sociedad civil, pero también como lugar en el que se generan los grandes riesgos para la protección del derecho a un medio ambiente adecuado y a la protección de la salud: emisión de gases de efecto invernadero, contaminación atmosférica, acústica, residuos urbanos, aguas residuales, etc. En ese escenario surgen las ciudades inteligentes, como respuesta para atender a las necesidades de la población, apostando, al mismo tiempo, por un cambio en el modelo productivo que garantice un desarrollo sostenible. Sin embargo, las ciudades son esencialmente las personas que las habitan por lo que, cualquiera que sea el proyecto inteligente que se implante, éstas deben constituir su obligado referente y asumir un papel protagonista en la decisión adoptada. Dicho de otro modo, **las ciudades o son inclusivas o no pueden ser inteligentes**.

Y también nuestra atención en relación con la calidad ambiental para que se garantice el buen estado de las aguas superficiales y subterráneas de la Comu-

nidad, requisito previo para conseguir el “**Vertido 0**” que en 2015 cumplía el plazo, por lo que hemos pedido un debate para analizar esta situación.

2.10 Menores

Un total de 1.174 quejas y consultas en temas que afectan a los menores, con dato significativo de 366 asuntos por conflictos familiares, los 142 casos de menores en situación de riesgo, las más de 100 situaciones de acogimiento, los 100 casos de desamparo o tutela administrativa, los 84 casos de maltrato y los 55 casos donde ha habido responsabilidad penal del menor.

Nuestra actuación ha estado muy centrada en **visualizar la situación de pobreza infantil y las situaciones de violencia en todas sus variaciones que afectan a los niños y niñas andaluces** y que ha provocado un conjunto de iniciativas para atajar ambas realidades. Un trabajo que hemos realizado conjuntamente con las asociaciones más representativas de este colectivo, entre ellas Unicef, Cruz Roja, Save the Children o Fundación Gota de Lecha en el marco de nuestra reivindicación de un Pacto por la Infancia y que hemos elevado en las reuniones de trabajo de la Alianza contra la Pobreza Infantil.

También como Institución garante de los derechos de las personas menores de edad, **estamos prestando una especial atención en velar por el cumplimiento de la nueva Ley para la protección a la infancia y la adolescencia** que define el interés superior del menor.

2.11 Obras Públicas y Transportes

Un total de 680 quejas y consultas, de las que casi la mitad (321) son como consecuencia del tráfico -la mayoría por multas-, seguidas de las reclamaciones por el mantenimiento y conservación de las infraestructuras (63) o las 53 por el transporte público.

Demandamos un modelo diferente de movilidad que necesariamente tiene que descansar en tres pilares: la potenciación de los desplazamientos peatonales, que debe ser seguro, accesible y de calidad; la apuesta clara por el transporte colectivo como alternativa al uso de los vehículos de motor, y, finalmente, la potenciación de carriles bici funcionales, que faciliten la movilidad en la ciudad.

2.12 Salud

Durante 2015 hemos trabajado porque no se limite al ámbito subjetivo del derecho a la asistencia sanitaria desde la defensa de los usuarios en la salud y en los otros ámbitos como la salud mental (113), reclamaciones por listas de espera (102).

2.13 Servicios de Interés General

Un total de 802 quejas y consultas sobre asuntos de electricidad, agua, servicios financieros, políticas de consumo, etc. Continúan predominando las reclamaciones por los servicios financieros (296), seguidas de las de suministro de luz (139) y agua (129)

En general, un año más, asistimos al aumento del número de quejas relacionadas con la prestación de servicios económicos de interés general como consecuencia del difícil equilibrio entre la protección de los derechos de los usuarios y la satisfacción de los intereses comerciales de las empresas prestadoras, dentro del modelo de libre competencia que tenemos instaurado en el ámbito de la Unión Europea.

También en 2015 hemos presentado el *Informe Especial “Servicio de Suministro de Agua. Garantía y Derechos”* donde analizamos la imposibilidad de muchas familias de atender el pago de estos suministros que están derivando en situaciones de **pobreza hídrica**, por lo que hemos instado al Parlamento y al Gobierno andaluz a trabajar en nuevas propuestas que incluyan soluciones efectivas que impidan el corte de suministros básicos por imposibilidad de pago de los mismos. Así, con motivo de la modificación de la Ley 9/2010 de 30 de julio de Aguas de Andalucía **hemos pedido el reconocimiento explícito del derecho humano al agua que incluya el derecho de la población andaluza a no verse privada del suministro de agua por razones económicas y a recibir de forma gratuita un suministro mínimo vital cuando su situación económica así lo requiera.**

En cuanto al **suministro de luz** demandamos una norma legal que imponga a las Administraciones **el deber de garantizar el acceso a dichos suministros básicos y proponemos un protocolo de actuación plasmado en un convenio entre las empresas suministradoras y los Ayuntamientos que evite los cortes por situaciones económicas.**

2.15 Servicios Sociales

Del total de las reclamaciones (1.797) una buena parte son las consultas por demora en los pagos o reconocimiento de solicitud del salario social (1.013).

Es por ello que **proponemos que con la máxima celeridad se acuerde la ampliación del crédito presupuestario destinado al Ingreso Mínimo de Solidaridad (IMS) hasta la cuantía necesaria para absorber la demanda existente y resolver las solicitudes de salario social pendientes.**

También, hasta tanto se apruebe una Ley Andaluza de Renta Básica, proponemos **que se modifique urgentemente la normativa que regula la**

gestión del salario social en algunos aspectos para mejorar su eficacia y evitar las disfunciones que reiteradamente se vienen produciendo.

2.16 Urbanismo

Un total de 440 quejas y consultas, sobre todo por disciplina urbanística (169) así como barreras arquitectónicas (51).

En este año hemos continuado con nuestro trabajo conjunto con la Red de Fiscales de Ordenación del Territorio y Medio Ambiente de Andalucía ante las regularizaciones de **construcciones y edificaciones ilegales y la continuación de agresiones en suelo no urbanizable**.

2.17 Vivienda

Un total de 1.282 quejas y consultas, principalmente por ayudas a la vivienda (391), necesidad de vivienda (351) y mediación ante entidades financieras (149). Significativo ha sido, asimismo el número de quejas por desahucios (59) y ocupaciones irregulares de vivienda (17).

Durante 2015 **hemos pedido un cambio para recuperar su función social, mediante una clara política pública** orientada al alquiler, a la rehabilitación y a la regeneración y renovación urbanas, que se adapte a las necesidades reales de la población en cada lugar. Y, entre otras medidas, a lo largo de todo el 2015 hemos insistido en que de forma inmediata las viviendas que gozan de algún tipo de protección y que se encuentran vacías o desocupadas, se destinen al alquiler social, así como que se adopten medidas para superar las disfunciones detectadas en la gestión de las ayudas a la vivienda y que se agilicen los sistemas de adjudicación de viviendas donde consideramos más justo que se realice una baremación basada en criterios sociales y no por sorteo.

Nota:

El dossier recoge el total de quejas y consultas por materias. El detalle de cada una de ellas se encuentra disponible en el Anexo de Datos Estadísticos del informe 2015 publicado en la web del Defensor (informe completo en versión interactiva y pdf; video de Asuntos Solucionados y Revista-Resumen del ejercicio 2015)