



inciendiando dichos factores en la salud y en los índices de la mortalidad. Llama la atención que sea en las ciudades de más renta donde se sitúan mayores niveles de desigualdad territorial.

2.1.4.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

Procederemos en este apartado a dar cuenta de las actuaciones tramitadas por la Defensoría, sobre las situaciones que nos trasladan quienes aún disponiendo de rentas económicas precarias que les permiten asumir sus necesidades personales y familiares, la incidencia de un factor de riesgo les desestabiliza, necesitando que se revierta en el más corto tiempo posible a fin de evitar situaciones de exclusión.

También de quienes ya se encuentran en situaciones de vulnerabilidad extrema y nos trasladan problemas íntimamente relacionados como son: la falta de recursos económicos, la imposibilidad de asumir gastos de vivienda, de suministros, las dificultad para ser atendidos por los servicios sociales comunitarios o para tener acceso al estado de sus expedientes en las distintas administraciones, etc.

Todos ellos casos donde, tras una mirada poliédrica, se constata la **intersección de distintas problemáticas en las mismas personas o grupos sociales que requieren la concurrencia de varias políticas públicas para superarlas.**

Hablamos en estos casos de exclusión y no ya de vulnerabilidad o de riesgo de exclusión, tal y como apuntábamos al inicio de este capítulo.

2.1.4.2.1. Personas vulneradas (en exclusión)

2.1.4.2.1.1. Prestaciones económicas

Entre las causas que inciden en la cronificación de la vulnerabilidad está el empleo temporal e intermitente y los bajos salarios. El informe FOESA pone de manifiesto que **“La mayor parte de los sectores excluidos se emplea en puestos de trabajo «normalizados», aunque no por ello de calidad”**.

Esto motiva que muchas personas, aun siendo los principales sustentadores/as de sus economías nos trasladen las dificultades que tienen para subsistir en su día a día, con menores a su cargo y, en muchas ocasiones, siendo mujer y familia monoparental.

Personas que tienen trabajos muy precarios, discontinuos, muchas veces procedentes de la economía sumergida y que garantizan al menos la cobertura de sus necesidades básicas, a través de recursos proceden de prestaciones económicas no contributivas como es el Ingreso Mínimo Vital (IMV), la Renta Mínima de Inserción (RMISA) o la Prestación No Contributiva (PNC).

En informes anteriores de esta Defensoría se ha venido dando cuenta de estas situaciones y de los desafíos a los que se enfrenta la población vulnerable para superarlas.

Analizamos a continuación las quejas remitidas relacionadas con el impacto en la población de las distintas políticas públicas que provén de recursos económicos a las **familias más vulnerables, con situaciones cronificadas de precariedad económica**, que si bien están destinadas a paliar su situación, no siempre alcanzan los objetivos perseguidos.

2.1.4.2.1.1.1. Ingreso Mínimo Vital: una renta básica garantizada (IMV)

En las reuniones mantenidas a lo largo de este año con profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios nos trasladan que **el Ingreso Mínimo Vital (IMV)** puesto en marcha a través del Real Decreto Ley 20/2020, de 29 de mayo, y la posterior aprobación de la [Ley 19/2021 de 20 de diciembre por la que se establece el ingreso mínimo vital](#), **ha propiciado aportaciones económicas a muchas familias que les permite afrontar su día a día.**



Según datos publicados, esta prestación ha alcanzado a finales de 2023 a 228.678 hogares andaluces en los que viven 691.955 beneficiarios.

Un recurso económico, tramitado por el Instituto Nacional de Seguridad Social, que a través de sus distintas modificaciones permite **la compatibilidad con otros ingresos procedentes de las rentas de trabajo o de las actividades económicas por cuenta propia con el fin de mejorar las oportunidades reales de inclusión social y laboral de las personas beneficiarias.**

Si bien siendo éste un recurso fundamental para facilitar la inclusión de la población destinataria, no está exento de dificultades.

Las quejas remitidas a esta Defensoría, al ser competencia su tramitación de una administración estatal como es la Seguridad Social, son enviadas al Defensor del Pueblo de España (DPE). Una lectura de las mismas nos permite conocer algunos de los problemas trasladados, y prestar asesoramiento a quienes, por cuestiones territoriales, consideran a esta Defensoría una institución cercana a sus pretensiones.

Quejas que están relacionadas en la mayoría de los casos con los retrasos en la concesión de las ayudas como es el caso de la 23/2163 en la que nos informan que en octubre de 2022 solicitó el IMV, llegándole la resolución **un año después**. Muy tarde para una persona que necesitaba una resolución urgente ya que *"tengo minusvalía sin posibilidad de trabajar y tengo a dos menores a mi cargo"*.

La devoluciones de cobros indebidos es otro de los problemas de los y las solicitantes. Es el caso de la queja 23/3735 en la que la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, había procedido a resolver el reintegro de la pensión no contributiva (PNC) al haber percibido el IMV de forma errónea, ocasionándole perjuicios económicos en su precaria situación. Una actuación que, tras la intervención de la Defensoría estatal, ha requerido la coordinación entre el Instituto Nacional de la Seguridad Social y la Delegación Territorial de la mencionada administración regional a fin de solucionar el problema y restituirle la PNC.

En otras quejas se puede ver cómo **en determinadas situaciones interseccionan distintos problemas, como el género y la falta de recursos económicos**, que agravan la situación de vulnerabilidad de una persona.

Es el caso de lo expuesto en la 23/0483, madre soltera, con tres hijos a cargo, y por lo tanto familia numerosa, empleada de hogar y en paro que solicitó el IMV en junio del 2022 y que en febrero de 2023 se lo denegaron por no quedar acreditada la representación, cuestión que dice no entender.

● 2.1.4.2.1.1.2. La Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía (RMISA)

La Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía (RMISA) tiene como objetivo, tal y como se recoge en el artículo 2 del [Decreto-Ley 3/2017 de 19 de diciembre](#), garantizar la atención a las situaciones de pobreza, exclusión social o riesgo de estarlo de las personas y promover su inclusión e integración socio laboral.

Las quejas recibidas en esta Institución suelen estar relacionadas con la dilación en notificar la resolución de las solicitudes de RMISA, siendo también significativos los retrasos en emitir las resoluciones de los recursos interpuestos.

Es necesario tener en cuenta que conforme al artículo 32 de esta Ley, **el plazo para resolver los expedientes de RMISA es de dos meses** a contar desde el día primero del mes siguiente a la fecha de entrada de la solicitud en el órgano competente para resolver **y los recursos de alzada se han de contestar en un mes desde su interposición.**

Desde que entrara en vigor esta nueva prestación se han ido acumulando importantes retrasos en la tramitación de estos expedientes que causan graves perjuicios a sus solicitantes, que no pueden atender al pago de recursos básicos para su subsistencia, como por ejemplo el alquiler de sus viviendas o cubrir necesidades tan elementales como el abono de suministros o los propios gastos de alimentación. Una realidad que se ha ido dando cuenta en anteriores informes de esta Defensoría.

Si bien el número de quejas relacionadas con estos retrasos ha disminuido respecto a años anteriores, seguimos tramitando expedientes en los que se puede observar una dilación en la resolución de los mismos.



La promotora de la queja 23/5358 nos informó que en junio del año 2021 había solicitado la RMISA sin haber recibido respuesta casi dos años después. Constatada la reincidencia de situaciones similares, en la tramitación del expediente de queja 22/0730, se emitió una Recomendación General dirigida a los órganos de la Consejería competente en la materia, para que, entren otras cuestiones, se procediera a dotar el órgano administrativo de referencia de los medios personales necesarios para resolver en un plazo razonable y respetando los establecidos por su normativa reguladora.

Como respuesta a dicha Recomendación nos trasladaron en su informe que desde la Consejería se estaba trabajando para adoptar las medidas necesarias, tanto personales como materiales, con el objetivo de agilizar la tramitación de todos los procedimientos, así como en la búsqueda de herramientas informáticas que permitan incrementar la capacidad de resolución de los expedientes afectados (..).

De otra parte, analizados los informes remitidos en las distintas quejas, observamos que en el trámite hasta la resolución de los recursos interpuestos existen importantes retrasos imputados a las Delegaciones Territoriales, que aunque no son competentes para dictar resolución sí preparan el expediente para su remisión a la Dirección General.

Ilustra esta situación la queja 23/1289 en la que el promotor, migrante en paro y con dificultades económicas, sufre un retraso en la resolución del recurso interpuesto de más de un año. Decía que no recibía ninguna prestación económica en los últimos 3 años teniendo que recibir ayudas del ayuntamiento para el pago del alquiler y suministros.

Solicitado informe a la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de su provincia nos informaron que el 4 de enero, casi un año después de interponer el recurso, se había remitido al organismo competente para su resolución, en este caso la Dirección General Protección Social y Barriadas de Actuación Preferente, el informe y copia del expediente para que emitan resolución, estando a la espera nos remitan la resolución para efectuar la oportuna notificación de la misma al interesado.

En estos casos es necesario detenernos en el procedimiento, que tal y como antes se indicaba, **quizá requieran un análisis para su simplificación.**

Y por último, traemos a colación una queja en la que nos pone en conocimiento que es madre divorciada por violencia de género, con ejecución de sentencia y *“a la espera de todo con tan solo 420 euro de ayuda familiar que se me agota este verano”*. Decía que en 2019 había solicitado la RMISA y que por no entender lo de la carpeta ciudadana, necesitar ayuda de los servicios sociales pero *“no me cogen el teléfono o sino me dicen que ya llamarán así llevo más de un año”*.

Una situación agravada por la denominada **brecha digital** a la que se enfrentan muchas personas que tienen dificultades para acceder a su documentación a través de aplicaciones informáticas.

Se han recibido otras quejas en las que junto a situaciones similares a las descritas, concurren otras como la **enfermedad mental**, bien como consecuencia o como causa de la situación de vulnerabilidad.

Es el caso de la queja 23/8392 en la que nos trasladan que su hermana de 60 años vive “una situación más que precaria”, tiene una enfermedad mental crónica y hace años le concedieron al mismo tiempo el IMV y la RMISA, y que debido a las deudas que mantenía para el sustento de su hogar no pudo devolver ésta última, aumentando la cuantía con los correspondientes intereses que hace inviable poder hacer frente a esta obligación.

La devolución de ingresos indebidos provoca en la mayoría de las ocasiones perjuicios en las economías de las personas, lo que ha llevado a la administración andaluza a modificar la normativa de la Renta Mínima de Inserción *“declarando la incompatibilidad de la prestación autonómica con la estatal, evitando generar futuros procedimientos de reintegros por pagos indebidos a personas y familias que luchan contra la pobreza en su hogar”*.

Una modificación que, si bien facilita que no se tenga que reintegrar la prestación de RMISA, demora en el tiempo la solución a la vulnerabilidad económica extrema con el consiguiente malestar de la ciudadanía.

● 2.1.4.2.1.1.3. Prestaciones no contributivas por jubilación e incapacidad (PNC)

Las prestaciones no contributivas, reguladas en el Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo, establece en su artículo primero que tendrán derecho a la pensión de invalidez de la Seguridad Social, en su modalidad no contributiva, las personas que sean mayores de dieciocho años y menor de sesenta y cinco años de edad, en la fecha de la solicitud, teniendo que



residir legalmente en territorio español y haberlo hecho durante cinco años, de los cuales dos deberán ser inmediatamente anteriores a la fecha de la solicitud, estar afectadas por una minusvalía o por una enfermedad crónica, en un grado igual o superior al 65 por 100 y carecer de rentas o ingresos suficientes en los términos señalados en el artículo 11.

A estos efectos se considerará que existen rentas o ingresos insuficientes, “cuando los que disponga o se prevea va a disponer el interesado, en cómputo anual, de enero a diciembre, sean inferiores a la cuantía, también en cómputo anual, de las pensiones no contributivas de la Seguridad Social que se fije en la correspondiente Ley de Presupuestos Generales del Estado”.

En 2023 se registraron en esta Institución numerosos escritos de queja en los que se trasladaban los **retrasos** que se acumulaban en la resolución de estas prestaciones orientadas, como decíamos, a personas en situación de necesidad.

Así, en la queja 23/0905 la promotora decía haber presentado solicitud de PNC por jubilación en septiembre de 2022. Tras los informes recibidos se constató que fue dictada resolución favorable en julio de 2023, casi un año después.

En la 23/3732, la Delegación Territorial de Sevilla reconoce el retraso en la tramitación de este tipo de expedientes debido a la falta de personal que tenían en el servicio de gestión económica de pensiones.

En otras ocasiones la falta de diligencia de las administraciones ha conllevado el retraso de esta prestación. Es el caso de la queja 23/0070 en la que se nos pedía nuestra intervención dado que había solicitado una PNC en julio de 2022 “que le ayude a paliar su día a día dada la cuenta de los escasos ingresos que percibía su unidad familiar y el retraso en su resolución” que le estaba ocasionando serios perjuicios.

Una escrito que dice haber presentado en la Diputación Provincial de Córdoba y que por falta de remisión a la Delegación Provincial de Jaén no pudo ser contestado ni recibido asesoramiento, todo ello sin tener en cuenta las características de la persona remitente.

En la gestión de estos expedientes desde las Delegaciones competentes nos han informado de la adopción de distintas medidas para agiliza la resolución de estas prestaciones tales como la robotización de su gestión, pero lo cierto es que el plazo medio de resolución supera en ocasiones notablemente el establecido en la legislación de referencia. **Estamos hablando de personas que se encuentran en una situación de precariedad económica y por lo tanto las dilaciones en la resolución de las PNC la agrava y cronifica.**

● 2.1.4.2.1.2. La vivienda: un derecho difícil de alcanzar

La sucesiva normativa andaluza ha ido incidiendo en la necesidad de dotar de instrumentos jurídicos el derecho a la vivienda, como soporte del elenco de derechos antes mencionados, construyendo a su vez el armazón para la gestión de los parques públicos de viviendas en alquiler. Y es que **sin un techo digno donde desarrollarse no se pueden ejercer el resto de derechos** - salud, la educación o el desarrollo de la vida personal- **con plenitud**.

Es por tanto un derecho de una gran relevancia social que ha sido objeto de reconocimiento en organismos nacionales e internacionales a través de la distinta normativa dictada a tal efecto.

Así, traemos a colación la [Ley 13/2005, de 11 de noviembre, de medidas para la vivienda protegida y el suelo](#) cuyo objetivo principal fue vincular la construcción de vivienda protegida y la promoción de suelo, enfocando ésta, fundamentalmente, a aumentar la oferta de la primera. Una Ley que abordó el régimen jurídico de la vivienda protegida con el fin de reforzar la acción pública para **garantizar su función social**.

Hacer mención también al [decreto 149/2006, de 25 de julio](#), por el que se aprueba el Reglamento de Viviendas Protegidas de la Comunidad Autónoma de Andalucía y se desarrollan determinadas disposiciones de la Ley 13/2005, de 11 de noviembre, de medidas en materia de Vivienda Protegida y el Suelo.

Los rasgos fundamentales y denominadores comunes del mencionado Reglamento de Viviendas Protegidas son los que han caracterizado el régimen jurídico de la vivienda protegida: “a) El beneficiario de una vivienda protegida, tanto en régimen de propiedad como en régimen de alquiler, debe destinarla a residencia habitual y permanente. b) Para determinar el derecho a la vivienda, en función del programa, la familia ha de tener unos ingresos limitados para