



Este tema en otras materias

Balance

B2.1.2. Los retos del futuro y el impacto en la población más vulnerable

Son muchas las entidades y organismos que realizan año tras año un análisis concienzudo de la vulnerabilidad, analizando distintos indicadores que nos aproximan a la realidad de muchas personas que bien por causas estructurales o por pertenecer a un grupo social tienen dificultades para alcanzar sus derechos.

Estas investigaciones siguen arrojando datos desfavorables para Andalucía. Valga como ejemplo el [XIII informe 'El Estado de la Pobreza en Andalucía'](#), elaborado por la Red Andaluza de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social. La plataforma de entidades sociales ha advertido de que la subida en los costes de la vivienda, la cesta de la compra o los suministros básicos afectaron principalmente a aquellos hogares que más dificultades tienen para llegar a fin de mes. Según los datos del informe, la carencia material social severa alcanzó al 11,3% de la población andaluza, con tasas muy superiores a las medias nacionales.

El porcentaje de población en riesgo de pobreza o exclusión social -la denominada tasa Arope- creció 1,7 puntos en 2023 en Andalucía respecto al año anterior (35,8%) hasta situarse en el 37,5 por ciento, que son once puntos más que la media nacional, que se situó en el 26,5%, según datos de la [Encuesta de Condiciones de Vida del Instituto Nacional de Estadística \(INE\)](#).

La Defensoría del Pueblo andaluz ha creado un área específica de Vulnerabilidad que nos permite abordar de una forma integral la distintas situaciones trasladadas por personas y colectivos que disponen de rentas económicas precarias, con riesgo de exclusión en cualquier momento. Asimismo, tratamos situaciones de quienes ya se encuentran en situaciones de vulnerabilidad extrema, que nos hacen llegar problemas por la falta de recursos económicos; la imposibilidad de asumir gastos de vivienda o de suministros, y la dificultad para ser atendidos por los servicios sociales comunitarios, caso de las personas sin hogar o las personas que viven en asentamientos.

B2.1.4. Lamentamos los retrasos en la concesión de las prestaciones y valoraciones

Desequilibrios puntuales provocados por incidencias en la ejecución de las políticas públicas repercuten en quienes ven tambalearse los débiles cimientos de sus economías. De este modo son muchas las personas que nos trasladan las dificultades para subsistir con menores a cargo y en muchas ocasiones siendo mujer y familia monoparental. Son personas con poca formación o carente de ella; con trabajos muy precarios, discontinuos y en muchas ocasiones procedentes de la economía sumergida y que al menos garantizan sus necesidades básicas gracias a prestaciones económicas como el Ingreso Mínimo Vital (IMV), la Renta Mínima de Inserción (RMISA) o la Prestación No Contributiva (PNC).

Este año vuelven a ser reiterativas las consultas que muestran la **desesperación e indignación** por la tardanza y la falta de claridad en el procedimiento y la resolución de estas prestaciones. A ello se une la imposibilidad de contactar con los servicios sociales o con las administraciones responsables de la tramitación de dichas prestaciones, porque no atienden las llamadas o porque no existen citas disponibles para poder ser atendidos personalmente.

En cuanto al IMV, al ser competencia de la Seguridad Social, las quejas son enviadas al Defensor del Pueblo de España (DPE), pero la lectura de las mismas nos permite conocer algunos de los problemas trasladados, como el retraso **en la concesión de las ayudas o las devoluciones de cobros indebidos**. De la misma manera, las **dilaciones** en la resolu-



ción de los expedientes de la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía (RMISA) son otra de las causas que inciden directamente en la vulnerabilidad por razones económicas de muchas personas residentes en Andalucía.

Sobre la **valoración de la discapacidad**, según nos traslada la propia administración de la Junta de Andalucía, se tarda **en torno a 2 años** para que una persona sea citada, a lo que hay que añadir el tiempo en que se le emita la resolución, que no suele ser inmediata. Este retraso tiene consecuencias para las personas, dado que del reconocimiento del grado de la discapacidad se derivan derechos entre los que se encuentran las pensiones no contributivas. Durante este tiempo, ingresan en el limbo de la carencia y disfrute de estos derechos.

B2.1.7. El código postal, a veces, influye más que el código genético

En el trabajo que realizamos hay que tener en cuenta el factor de vulnerabilidad que implica vivir en una ciudad o un pueblo, en zona urbana o rural; en el centro de las ciudades o en un barrio. Al igual que tenemos un enfoque específico sobre la Andalucía vaciada, el enfoque se dirige a esos barrios de ciudades que se han quedado atrás en servicios públicos o equipamientos, relegándolos a categorías diferenciadas de ciudadanía.

En ciudades como Almería, Granada o Sevilla se encuentran grandes dificultades en función de los barrios donde se reside, teniendo los peores indicadores barrios como el Puche en Almería, la Zona Norte en Granada o el Polígono Sur en Sevilla, entre otros de las mismas características.

Llama la atención que, concurriendo tantos problemas, no se tengan registros significativos de quejas, ni individuales ni colectivas, en esta Oficina, lo que nos revela la extrema vulnerabilidad de la población y del descrédito en las distintas instancias para la solución a sus problemas. Es por esto que ponemos de manifiesto la realidad en la que viven muchas personas con economías precarias que no tienen capacidad para buscar una vivienda en otros entornos, dejando atrás familiares y amigos. Como hemos dicho en alguna ocasión, "el código postal, a veces, influye más que el código genético".

B2.1.11. Personas mayores y el riesgo del edadismo

En cuanto al ámbito concreto de las personas mayores, el Defensor del Pueblo andaluz refleja las quejas recibidas de un grupo cada vez más numeroso de nuestra sociedad, cuyo peso específico sin embargo no resulta de su volumen, sino de su **especial riesgo de encontrarse en situación de vulnerabilidad**, a consecuencia de inercias de comportamiento social potencialmente generadoras de discriminación para con las mismas; de actitudes individuales discordes con su autonomía de la voluntad; y de las limitaciones que en el ejercicio de sus derechos ocasionan las nuevas formas de gestión y organización, públicas y privadas.

Sobre esto último, por ejemplo, llamamos la atención sobre la situación de estas personas en algunas residencias y el apartamiento indecente que padecen. En opinión de esta Institución, se trata de un sector en el que el Estado tendría que responsabilizarse de quienes trabajaron para la riqueza nacional, pero en cambio ha permitido un lucro incesante que en demasiadas ocasiones optimiza los ingresos gracias a contratar profesionales en precario sin mínima preparación, comidas de rancho infecto y desdén administrativo.

Las personas mayores precisan **instrumentos específicos de protección normativa, así como deben ser destinatarias de políticas públicas singulares**, que permitan adoptar en su beneficio medidas de discriminación positiva, imprescindibles para garantizar sus condiciones de igualdad.

Si esto no se cumple, y a tenor de las quejas recibidas, nos preguntamos si podemos considerar: ¿podemos considerar *edadismo* la infracción reiterada de la regulación normativa específica que reconoce a las personas mayores derechos propios, o derechos cuyo ejercicio es más previsible que corresponda a este grupo de población, dificultando su acceso al disfrute de los mismos, o la deficiencia de políticas públicas para la efectividad de los derechos de las personas mayores.



B2.1.12. Falta de respeto por el retraso en las ayudas a la dependencia

Las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia continúan padeciendo un importante retraso en el procedimiento. Es coincidente en las familias que solicitan la ayuda de esta Defensoría la idea generalizada de **falta de respeto al derecho subjetivo**, que se demora en el tiempo a la espera de que las personas solicitantes fallezcan antes de poder disfrutar del recurso correspondiente. Las circunstancias angustiosas que nos trasladan las personas afectadas son participadas por nuestra parte a los órganos territoriales, sin obtener más reacción que la de una aséptica fórmula ritual que no refiere siquiera a la adopción de medidas técnicas y/o personales para aminorar el retraso en el procedimiento. Lamentablemente existen numerosos expedientes de dependencia en los que las personas solicitantes **fallecen sin haber podido hacer efectivo el derecho subjetivo**, con perjuicio propio y de toda su familia.

El Defensor del Pueblo Andaluz hace valer su derecho a través de todos los instrumentos incardinados en su competencia estatutaria; acompañará a las personas afectadas en este camino, proporcionándoles toda la información que no han obtenido de las administraciones, autonómica o local, y cruzará los dedos para que no tengan que escribirnos comunicando el fallecimiento sin haber llegado a beneficiarse de lo que por derecho propio le correspondía.

Somos conscientes del deber de respeto del orden de las solicitudes que exige la tramitación procedimental. El Defensor del Pueblo Andaluz no exige de la Administración pública la infracción de la Ley, sino su cumplimiento íntegro, tanto en la observancia equitativa del orden de tramitación de las solicitudes, como con mayor razón, del plazo preceptivo en la finalización del procedimiento. Con independencia de poder recurrir a determinadas y urgentes prioridades para su ejecución.

B2.3.3. Escuchar y conocer la problemática in situ en las visitas comarcales

Aunque la población puede comunicarse con nosotros por teléfono, por correo electrónico o por redes sociales, creemos que nunca se debe de perder el contacto personal. Así nos lo han transmitido tanto las personas, como los organismos y colectivos sociales que valoran muy positivamente ese acercamiento.

Acorde con nuestro compromiso de acercarnos a la ciudadanía y al territorio y a los agentes sociales, y por fomentar sociedades inclusivas y alianzas estratégicas hemos continuado con las **visitas a las comarcas**, habiendo realizado 6 visitas a lo largo de este año 2023: Osuna; Sierra Morena; Valle de Lecrín, Valle del Guadiato; Jerez de la Frontera y Poniente de Almería. En estas reuniones mantenemos reuniones con las organizaciones sociales y con los profesionales de servicios sociales, que nos ponen de relieve las carencias que detectan en el desempeño de sus funciones.

B2.3.5. Los procesos de mediación para la resolución de conflictos

Esta Institución ha sido pionera en introducir la mediación administrativa en las Defensorías y en difundir y expandir esta herramienta en el ámbito nacional e internacional, como miembro de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson. (FIO). Las intervenciones del Defensor del Pueblo durante 2023, con un total de **557 asuntos gestionados**, suponen una clara apuesta por contribuir de manera directa a la cultura de paz.

Ha sido recurrente la **insatisfacción general de la ciudadanía ante el silencio administrativo**. Este aspecto se resuelve en mediación, en la medida en que las administraciones públicas acuden a las sesiones y escuchan de primera mano a las personas afectadas, que sienten que por fin han sido atendidas y en bastantes ocasiones relajan su ofuscación al descubrir que la administración estaba llevando a cabo actuaciones aunque no eran conocedores de ello hasta el momento del encuentro. El porcentaje de **acuerdos alcanzados en las mediaciones** celebradas asciende 2023 a un **61%**. Es reseñable que de las mediaciones en las que ha habido sesión o sesiones de mediación, en solo dos las partes



no lograron llegar a acuerdo. A la pregunta sobre el **nivel de satisfacción** alcanzado, con independencia del resultado del proceso, se alcanza un porcentaje de 96,2%.

Asimismo, seguimos en contacto para implantar la piloto de **mediación intrajudicial** para la gestión de asuntos derivados desde la jurisdicción, en orden a contribuir desde la Defensoría a impulsar el conocimiento y desarrollo de la mediación en el ámbito administrativo en nuestra Comunidad Autónoma.

En 2023 se ha publicado un primer **Informe Monográfico sobre el Enfoque actual del dPA sobre la cultura de paz y la mediación en Andalucía**, en el que en el que rendimos cuentas sobre la propia actividad mediadora ejercida por la Institución, al tiempo que incorporamos un diagnóstico sobre los servicios públicos de mediación en la comunidad autónoma.

B2.3.7. Hemos continuado colaborando estrechamente con el movimiento social y los agentes sociales

Los colectivos sociales contribuyen a la eficaz tarea de defensa de los derechos y libertades constitucionales representa la colaboración con la iniciativa social.

El movimiento asociativo es altavoz de las demandas de la ciudadanía y resulta de extraordinaria utilidad para enfocar la actividad de la Defensoría. La Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz es un observatorio privilegiado que nos muestra la realidad social, en este caso, revelada a través del tejido asociativo, y nos permite articular nuevas actuaciones desde esta mirada, como una de las importantes responsabilidades que asume el titular de la Institución, dando voz a todas esas personas y contribuyendo a que tengan mejores condiciones de vida.

En el desarrollo de la actividad institucional, a lo largo del año 2023 se han mantenido **605 reuniones y contactos con entidades, organizaciones y agentes sociales**, tanto en el curso de la tramitación de quejas como de otras iniciativas o actuaciones llevadas a cabo por la Institución.

También contamos con el funcionamiento del Consejo Asesor del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía en materia de Menores (el [e-foro de Menores](#)) creado por esta Institución en noviembre de 2008 y que ha facilitado asesoramiento a la Institución en esta materia y ha posibilitado la efectiva participación en la misma de los niños, niñas y adolescentes de Andalucía.

Como en años precedentes, se ha organizado la [XVI edición de los Premios de la Defensoría de la Infancia y la Adolescencia de Andalucía](#). Con ello consolidamos esta iniciativa que tan buena acogida tiene entre este sector de población para promocionar y divulgar los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

1.1. Bioética y salud mental

1.1.5. La salud mental de los colectivos vulnerables: desafíos comunes

La salud en los colectivos vulnerables por factores de riesgo procedentes de sus circunstancias personales, culturales y sociales, tiene que ver con la respuesta que la sociedad ofrezca a estos colectivos.

La población de los centros penitenciarios, las personas que viven en zonas desfavorecidas, las que pertenecen a culturas no predominantes y la población migrante, requieren una respuesta en salud que va más allá del sistema sanitario, al vincularse a su desigualdad en derechos.



Son precisas por ello **políticas públicas que actúen sobre los factores de riesgo** que condicionan el problema de salud mental, desarrollando las acciones para la **reducción de la desigualdad** en todas sus manifestaciones, como propone la Agenda 2030 a través del ODS 10.

Los factores de riesgo que acechan a la salud mental de las **personas en centros penitenciarios** son plurales, dado que provienen de circunstancias previas a esta reclusión (escaso nivel educativo, precariedad laboral, bajo nivel socioeconómico, experiencia de malos tratos familiares, entorno social, drogodependencia y enfermedad mental), así como del propio entorno de privación de libertad.

La población reclusa, mayoritariamente masculina, presenta **altas tasas de enfermedad mental**, con especial presencia del trastorno mental grave, que superan las tasas presentes en la población general, siendo **más elevadas en el caso de las mujeres en prisión**, cuyos trastornos de salud mental ascienden al 85% y son mayores las conductas suicidas por razones vinculadas a la soledad y la privación de su rol de cuidadoras.

Especialmente vulneradora de derechos es la situación de privación de libertad de las personas condenadas por la comisión de un delito, para las que se acuerda el ingreso en un **hospital psiquiátrico penitenciario**, dentro de un sistema judicial inflexible que, por un lado, carece de los recursos de alta supervisión que precisarían quienes han cometido delitos muy graves y, por otro, en los graves, adopta abusivamente “conformidades” a las que, en realidad, es inducido el condenado y que prácticamente se deciden de espaldas a su comprensión y entendimiento.

Todo ello hace especialmente necesario que las personas que se encuentran en centros penitenciarios puedan acceder a un **tratamiento de salud mental adecuado y especializado**, obstando a ello la inequidad generada por la falta de integración de los servicios de salud penitenciarios, de ámbito primario y de los sanitarios especializados autonómicos.

En base a la ausencia de convenio entre el Ministerio del Interior y la Junta de Andalucía para la dispensación por el Servicio Andaluz de Salud de la atención sanitaria especializada, la reivindicación más rotunda es la de **materializar la transferencia de la sanidad penitenciaria**, facilitando entretanto el acceso por los profesionales sanitarios de los centros penitenciarios a la información de salud de los internos, a través de la **implantación en los mismos de la base de datos de usuarios que contiene la historia clínica**, y protocolizando prácticas de **colaboración interadministrativa**.

Otros aspectos de interés se concretan en la **mejora de los recursos sociosanitarios para la excarcelación** y, de forma relevante, en el tratamiento a **las adicciones**, dentro y fuera de prisión, debido al elevado porcentaje de personas que en el ámbito penitenciario presentan conductas adictivas y patología dual.

Como corolario de todo ello, destaca el importante papel que en el abordaje de la salud mental desempeña la **colaboración del Tercer Sector** con los centros penitenciarios.

La incidencia de la **salud mental de quienes residen en entornos vulnerables**, requiere no caer en el error de concentrar los esfuerzos y recursos solo en la prestación de servicios de tratamiento sanitario, siendo preciso **trabajar sus circunstancias personales**, reforzando vínculos alternativos, como la intervención planificada que ofrecen los profesionales de los servicios sociales, en coordinación con los dispositivos de salud mental especializados y, en particular, con los de salud mental de los menores.

En la **población gitana** la desigualdad social es un factor de inestabilidad en la salud mental que genera depresiones y trastornos de ansiedad, como estigma que se añade al del racismo; siendo también prevalentes las adicciones.

No obstante, la principal necesidad es realizar estudios que permitan obtener los datos sobre la salud mental en la población gitana, hasta ahora desconocidos.

Finalmente, el examen de la incidencia de problemas de salud mental en la **población migrante** reviste interés si tomamos en consideración su peso en nuestra sociedad: el 17,5% de la población que vive en España ha nacido fuera de nuestras fronteras y dentro de este porcentaje un 14% no ostenta la nacionalidad española.

Los expertos destacan que el **duelo migratorio** es un evento estresante o generador de ansiedad, pero no necesariamente patológico y que la persona migrante suele ser una persona sana, por su propia capacidad de abordar este reto vital, con menores tasas de enfermedad mental en origen, así como de suicidio.



La “psiquiatría transcultural” alude no obstante a **diversos factores acumulativos** que afectan a la salud mental de las personas migrantes, como la aculturación, la menor edad de migración y el mayor tiempo de residencia en el país ajeno (inmigrante exhausto).

Este último factor es especialmente relevante cuando el proceso de adaptación conduce a vivir en condiciones sociales y ambientales desfavorables, como las de las personas que viven en asentamientos, segregadas de la vida en sociedad como mera mano de obra sin igualdad de derechos.

Dentro de las **barreras**, se citan las dificultades de la detección precoz por la demanda más tardía de atención sanitaria y la inadecuación de los sistemas occidentales para abordar el diagnóstico y tratamiento de personas con diferentes percepciones culturales y sociales.

La conclusión es el **refuerzo de las políticas públicas encaminadas a superar las desigualdades**, la intervención de **equipos multidisciplinares**, la implicación de las personas afectadas en la **corresponsabilidad** del tratamiento y la **formación** de los profesionales.

1.1.9. Recursos residenciales del sistema sanitario en salud mental o del Sistema de la Dependencia

Para terminar, añadiremos que nos suscita dudas la delimitación del campo de actuación de los recursos residenciales de salud mental del sistema sanitario público, cuyas plazas de media-larga estancia son muy escasas, en relación con los recursos residenciales de personas con problemas de salud mental, integrados en el Sistema de la Dependencia.

Y ello, porque en ocasiones tenemos la impresión de que la alternativa a los segundos cubre un ámbito que debería tener una intervención específica de los de salud mental del sistema sanitario.

1.2. Compromiso del Defensor del Pueblo Andaluz con la igualdad de género y trato

1.2.2.1. Situaciones de violencia y discriminación contra la mujer

...

Por otra parte, en la tramitación de dicha queja de oficio se nos ha informado que la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, a través de la Secretaría General de Familias, Igualdad, Violencia de Género, ha elaborado y difundido un [Protocolo para la prevención y abordaje de la violencia de género en los centros de los servicios sociales comunitarios](#).

Este protocolo pretende establecer un itinerario de detección y atención, así como derivación a los centros provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer, o a los Centros Municipales de Información a la Mujer provinciales, tanto para que sirvan de referencia al personal de los centros como para las personas usuarias que puedan ser atendidas en los centros.

...

De otra parte, y considerando que **en la población gitana concurren varios factores que propician situaciones de exclusión**, esta Institución ha iniciado en 2023 **quejas de oficio** dirigidas a los Ayuntamientos contemplados en el [Plan el Integral para La Inclusión de la Comunidad Gitana de Andalucía 2017-2020](#).



El objetivo principal del Plan era mejorar la integración social del Pueblo Gitano a través de la Educación, Empleo, Vivienda, Salud, Igualdad entre hombres y mujeres, Servicios Sociales, Comercio ambulante, Cultura, Participación social, No discriminación y Población gitana proveniente de otros países. En dichas actuaciones de oficio hemos solicitado que nos informen sobre actuaciones que fomenten la **prevención de la violencia de género en la población gitana**, destacando las actividades formativas que se hayan realizado al respecto. Las actuaciones se encuentran en trámite de valoración de los informes remitidos.

En este sentido se apunta la importancia de los protocolos específicos de violencia de género para atender a la mujer gitana; debiendo por lo que respecta a nuestra comunidad autónoma celebrar el [Protocolo para la atención específica Mujeres gitanas víctimas de violencia de género](#), del Instituto Andaluz de la Mujer.

1.2.2.4. Dependencia

Anualmente se reciben en el Defensor del Pueblo Andaluz más de medio centenar de **quejas por los retrasos en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)**. Las quejas y consultas se presentan por las principales personas cuidadoras ante la frustración por las demoras en la valoración del grado de dependencia de sus familiares, en la asignación del recurso o prestación correspondiente, o en la modificación tanto del grado como del recurso o prestación adecuado. En más del 65% planteadas de los casos son mujeres las que se dirigen a esta Institución por esta causa. Llama la atención además que con frecuencia las **mujeres aluden a que los cuidados de su familiar se añaden a los cuidados de sus criaturas o del propio hogar, así como de las responsabilidades laborales** en su caso.

Es el caso de una mujer que nos trasladaba las difíciles circunstancias que atravesaba junto a su madre dependiente, cónyuge e hijos. Su madre tenía reconocido el Grado II, de dependencia severa por resolución de fecha 5 de febrero de 2020, reconociéndosele el derecho de acceso a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar. Sin embargo, debido al empeoramiento de su estado de salud, tras solicitar la revisión del grado de dependencia, se le había reconocido el Grado III de Gran Dependencia en el año 2021, momento desde le que aguardaba poder disfrutar de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar en cuantía correspondiente a su actual condición de gran dependiente. Asimismo la interesada nos exponía que su cónyuge padecía una enfermedad de corazón que le impedía trabajar y que ella ejercía el rol de cuidadora de su marido e hijos, lo que estaba afectando tanto a su salud física como mental.

Por ello trasladamos a la administración que, analizando estas circunstancias con perspectiva de género, la resolución del expediente de dependencia de su madre no solo garantizaría una mejora en la calidad de vida de la persona dependiente sino además de una mujer que pone por encima de su bienestar los cuidados de su familia (queja 23/4335)

1.2.2.6. Feminización de la pobreza

A pesar de que en los últimos años se ha conseguido una participación más equilibrada de hombres y mujeres en el mercado laboral, **las mujeres siguen asumiendo la mayor parte de las responsabilidades familiares y domésticas**. Así lo refleja la ([Encuesta de Calidad de Vida](#), elaborada por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo).

Uno de los principales retos de España y de Andalucía es combatir la **feminización de la pobreza**. El [Informe 2023 sobre el estado de la pobreza \(Seguimiento de los indicadores de la Agenda UE 2030\) de EAPN-España](#) recoge que, pese a haber experimentado una ligera mejoría, Andalucía se mantiene, junto a Extremadura y Canarias, entre las tres con más población en riesgo de pobreza y/o exclusión. Como factores relevantes de la pobreza en España, el informe apunta a la vivienda, la brecha de género y el insuficiente apoyo a las familias con menores.

En el mismo sentido, los [últimos datos de la Seguridad Social](#), que revelan que, de las 6281 excedencias dadas de alta en 2023 en Andalucía por cuidado de hijo, menor acogido o familiar, el 84 % fueron solicitadas por mujeres frente al 16 % de las que correspondieron a hombres.

Aunque se observa una importante brecha de género en los cuidados familiares, los datos de 2023 muestran también una **disminución de la desigualdad entre hombres y mujeres que piden excedencias**. La proporción de hombres



que también se acogen a estos permisos no retribuidos representa más del doble que el que había en 2013 y es muy superior al de los últimos años.

Relatos como los que se recogerán a continuación nos describen la inestabilidad como forma de vida y nos muestran cómo **la exclusión social afecta de manera mas severa a mujeres que a hombres**.

La tasa de pobreza siempre ha sido extraordinariamente más elevada entre las personas que viven en **hogares monoparentales**, los cuales están liderados **de manera abrumadora por mujeres**. [Según datos del Instituto de Estadística de Andalucía, hay 105.000 hogares monoparentales](#), de los que más de 92.400 son de madre sola y 12.600 de padre solo. Muchas de estas familias están compuestas por mujeres con escasos recursos económicos y trabajos precarios que han de hacerse cargo en solitario a la crianza de los hijos. Para paliar estas carencias, tanto la Administración estatal como la de la Junta de Andalucía tienen establecidos distintos programas de ayudas sociales a las cuales las madres pueden tener acceso, por lo que cuando se dirigen a esta Institución les informamos detalladamente de las mismas así como de los trámites a seguir para su solicitud.

Como muestra de ello podemos mencionar la situación en la que se encontraba un madre con cuatro menores a cargo, con unos ingresos de 300 euros en concepto de manutención de su ex pareja. El Ayuntamiento nos informó del trabajo que se estaba realizando con la misma, no exento de dificultades, indicando que se le había ofrecido un puesto de trabajo y una ayuda económica para el pago de retrasos en el alquiler (queja 23/6047).

También podemos destacar la queja 23/4994, promovida por una mujer viuda con tres menores a cargo. Constatamos que desde los Servicios Sociales le estaban prestando todas las ayudas económicas posibles y le informamos de cómo podía acceder a las ofertas de empleo que emite el propio Ayuntamiento.

Las **prestaciones no contributivas**, en tanto que recursos orientados a mejorar la situación económica de los colectivos más vulnerables, adquieren una **especial relevancia para muchas mujeres que por los roles asumidos tradicionalmente de cuidado y labores no remuneradas** no cuentan con la cotización requerida para acceder a prestaciones contributivas y que en muchos casos no cuentan con red de apoyo ni otros ingresos. Por ello, las dilaciones en la resolución de estos trámites les afectan especialmente.

Un ejemplo lo encontramos en el expediente de queja 23/1883, en el que la interesada, de 71 años de edad, nos explicaba que en 2021 cerró su negocio de hostelería y que se encontraba a la espera de resolución de su petición de pensión no contributiva. Nos contaba que no disponía de ningún ingreso, con excepción de una ayuda de los servicios sociales de 200 euros que percibió durante 10 meses. Al no constar como jubilada, tampoco podía acceder a la cobertura de la medicación, por todo lo cual solicitaba nuestra ayuda. Admitida a trámite su queja solicitamos la colaboración de la Delegación competente para que se resolviera el expediente de la interesada y, si bien es cierto que las dilaciones en la tramitación tanto de las pensiones no contributivas como de la RMISA e incluso del Ingreso Mínimo Vital son recurrentes y afectan a todas las solicitudes, también lo es que la perspectiva de género en casos como el descrito debiera estar presente en la gestión de la Administración, en tanto que casos como el de la interesada precisan una mejor atención.

En cuanto a **personas sin hogar**, el INE destaca que **la proporción de mujeres que están en esta situación ha aumentado hasta el 23,3% respecto al 19,7% del año 2012**.

Asimismo, un estudio realizado por Cáritas en el año 2022 y denominado [“Un trabajo, una habitación y un gato”](#), recoge el miedo que viven las mujeres que carecen de hogar, sobre todo cuando **muchas de ellas han reconocido haber sufrido agresiones sexuales**, situaciones a las que, por norma general, no se enfrentan los hombres que carecen de hogar.

Como caso particular podemos destacar la resolución positiva de la difícil situación en la que se encontraba una mujer en situación de calle que se dirigió a esta Institución. Tras recibir el informe solicitado a su Ayuntamiento, la interesada nos informó que había encontrado trabajo y solución habitacional, y que había conseguido que le aumentase la cuantía del Ingreso Mínimo Vital (queja 23/5602).



2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública

2.2.1.2.3.3. Transición digital

Estamos inmersos en una era de cambios tecnológicos rápidos y profundos que están transformando la sociedad de maneras que antes apenas podíamos imaginar. En el contexto andaluz, esta transformación digital ha comportado beneficios notables para nuestra sociedad. Sin embargo, las quejas que hemos recibido en relación con este proceso nos indican que **estos beneficios no llegan a todos por igual, ni benefician en igual medida a todos los colectivos sociales**.

Actualmente la digitalización de la administración pública ha simplificado y agilizado numerosos procedimientos, permitiendo a la ciudadanía acceder a servicios públicos de manera más eficiente. La implementación de tecnologías como la inteligencia artificial ha contribuido a una toma de decisiones más precisa y al análisis de datos en tiempo real, mejorando la calidad de los servicios públicos.

Pero, **a pesar de los avances en la transformación digital, es crucial reconocer que no todos los andaluces se benefician por igual de estos avances**. Existe una brecha digital que afecta desproporcionadamente a ciertos colectivos. Una brecha que puede deberse a diversos factores como la situación económica; la discapacidad; la condición de persona migrante; el nivel educativo y cultural; la edad; el género; o el hecho de vivir en una zona rural.

Aquellas personas que tienen dificultades para integrarse en el mundo digital pueden acabar formando parte del colectivo de las “personas en exclusión digital”. Y esta exclusión digital puede tener graves consecuencias, ya que limita el acceso a servicios esenciales y a oportunidades en una sociedad cada vez más digitalizada.

Uno de los desafíos más notorios es la automatización de procedimientos administrativos. Si bien esta automatización puede ser beneficiosa al agilizar la gestión, puede resultar perjudicial para quienes carecen de habilidades digitales o acceso a la tecnología necesaria. **Muchas personas se sienten impotentes al no poder completar un procedimiento automatizado**, lo que a menudo afecta a su capacidad para acceder a servicios, prestaciones o ayudas esenciales.

Uno de los problemas fundamentales es que muchos procedimientos administrativos automatizados han sido diseñados sin tener en cuenta las necesidades de los ciudadanos. La administración electrónica, en su esfuerzo por ser eficiente, a menudo ha pasado por alto la diversidad de usuarios y sus capacidades digitales.

Para abordar la brecha digital y lograr una administración electrónica inclusiva, es esencial adoptar un enfoque de diseño centrado en el ciudadano. Esto implica considerar las necesidades, habilidades y limitaciones de todos los usuarios al desarrollar servicios digitales. Se deben realizar evaluaciones de accesibilidad y usabilidad para garantizar que todas las personas puedan utilizar estos servicios de manera efectiva.

Una solución importante para abordar la exclusión digital es **garantizar que siempre exista una vía alternativa a la telemática para aquellos ciudadanos que carecen de medios o habilidades digitales**. Esto implica mantener la opción de realizar procedimientos de forma presencial o mediante otros métodos no digitales.

A este respecto, es importante reseñar la actuación de oficio [23/7738](#) [queja 23/7738 BOPA] iniciada por esta Institución y en la que se ha solicitado, tanto de la Junta de Andalucía como de los principales ayuntamientos andaluces lo siguiente:

Sugerencia: Que se proceda a **regular la cita previa** como medio de acceso de la ciudadanía a las dependencias públicas incluyendo en dicha regulación las siguientes prescripciones:

- La cita previa será el medio preferente para el acceso a las dependencias públicas y para recibir atención y auxilio de los empleados públicos



- ▶ Se **garantizará la posibilidad de atención presencial sin cita previa en todos los registros y dependencias durante el horario de atención al público.**
- ▶ Se estipulará la obligatoriedad de ofrecer diversos canales de acceso a la cita previa, incluyendo entre dichos canales formatos telemáticos, telefónicos y presenciales.
- ▶ Se incluirán garantías en favor de quienes precisan de cita previa para efectuar gestiones o trámites administrativos sujetos a plazo, de tal modo que la posible demora en la asignación de la cita no comporte la pérdida de derechos
- ▶ Se procurará una adecuada dotación de medios materiales y personales en las administraciones públicas para atender con la celeridad necesaria tanto los canales de solicitud de la cita previa como la atención presencial a quienes acuden a las dependencias públicas con y sin cita previa.

Asimismo, debemos reseñar que el pasado día 20 de octubre se celebró en Granada la [Jornada](#) titulada **“Administración electrónica e inteligencia artificial. Los derechos de la ciudadanía ante un nuevo modelo de administración”**.

El objetivo de la jornada ha sido **reflexionar sobre los cambios que está suponiendo para la sociedad el progresivo desarrollo de la administración electrónica.**

Para ello hemos partido del reconocimiento de los avances y mejoras que comporta la digitalización de la administración para abrir a continuación un debate acerca de la necesidad de garantizar los derechos de la ciudadanía frente a las deficiencias y carencias que aun presenta este proceso y los riesgos que comporta la incorporación al mismo de la inteligencia artificial.

El resultado de esta reflexión y debate ha sido muy positiva ya que, no solo hemos tenido la ocasión de conocer las valoraciones de reconocidos expertos en la materia, sino que hemos podido trasladar a los mismos las inquietudes que suscita en esta Institución la forma en que se está desarrollando el proceso de implementación de la Administración electrónica en Andalucía.

2.2.3. Empleo Público

2.2.3.2.1. Procesos selectivos de acceso a la Administración Pública

Otro de los asuntos que ha tenido especial incidencia tanto en este ejercicio 2023 como en anteriores, han sido las quejas recibidas en las que sus promotores denunciaban el hecho de que las ordenanzas reguladoras de **las tasas de derechos de examen** para la participación en un proceso selectivo, normalmente convocado por una Administración local, no contemplara la exención de éstas, o en su caso alguna bonificación, para aquellos colectivos en situación de mayor vulnerabilidad económica como podrían ser las personas discapacitadas, las personas miembros de familias numerosas y/o las personas desempleadas. Pues el establecimiento de una tasa en cuantía considerablemente elevada, puede impedir que aspirantes sin recursos suficientes vean limitadas sus posibilidades de concurrencia a los diferentes procesos selectivos.

En este sentido, en el año 2009 esta Institución inició la queja de oficio 09/0199 al considerar oportuno, tras la crisis económica que atravesó el país en 2008, que las administraciones públicas andaluzas contribuyeran a facilitar la participación de la ciudadanía en los distintos procesos selectivos sin exigir el pago de derechos económicos alguno, ya que dicha exigencia constituye un obstáculo, en muchos casos insalvable, para el acceso al empleo público.

La referida actuación de oficio se dirigió, en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma, a la Junta de Andalucía (Consejerías de Economía y Hacienda y de Justicia y Administración Pública), las Diputaciones Provinciales y los Ayuntamientos de más de 50.000 habitantes. Como resultado de la misma, formulamos resolución con la siguiente sugerencia: “Promo-



ver las acciones oportunas –en su ámbito competencial y ante el órgano competente para ello- para incorporar en las normas reguladoras de la Tasa por Derechos de Examen por participar en pruebas selectivas de acceso a la función pública local (funcionarios y personal laboral), la exención del pago de la Tasa a las personas con discapacidad igual o superior al 33 %, a quienes figuraren como demandantes de empleo durante el plazo, al menos, de un mes anterior a la fecha de convocatoria y a los participantes miembros de familias numerosas.”

Nuestra Resolución fue aceptada, por lo que acordamos decretar el cierre de las actuaciones.

Pues bien, teniendo en cuenta que continuamos recibiendo quejas por los mismos motivos expuestos, consideramos necesario y oportuno abrir nueva actuación de oficio -[queja 23/1529](#)- para reiterar la conveniencia de que las distintas administraciones públicas, en el momento de regular la controvertida **tasa de derecho a examen**, incluyan una exención o, en su caso, bonificación, a la que puedan acogerse las personas con limitados recursos económicos o especial dificultad para el acceso al trabajo. Nos estamos refiriendo a las personas desempleadas, personas discapacitadas o personas miembros de familias numerosas. En esta ocasión nos hemos dirigido a los ayuntamientos con una población inferior a los 50.000 habitantes, por no haber sido ámbito de investigación en nuestra anterior actuación y por ser éstos los que en gran número continúan regulando la tasa de derecho a examen sin la aplicación de exención alguna, según se desprende de las quejas recibidas.

Sobre este asunto, la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, fija como tope máximo para el establecimiento de la cuantía de una tasa el coste real o previsible del servicio. Es decir, el objeto de la tasa por derecho a examen es cubrir los gastos que se deriven de la celebración de un proceso selectivo convocado por una Administración pública, sin que su recaudación pueda suponer un enriquecimiento para dicha Administración. Ahora bien, ese coste opera como límite máximo, no como cuantía obligatoria; no es preciso que el importe de la tasa deba cubrir la totalidad del coste, es admisible que cubra sólo una parte y que el resto del coste del servicio se cubra mediante otros ingresos de derecho público.

El establecimiento de tasas por debajo del coste es posible, puesto que el artículo 24 de la citada Ley establece que, para la determinación de la cuantía de las tasas, podrán tenerse en cuenta criterios genéricos de capacidad económica de los sujetos obligados a satisfacerlas. Las tasas son tributos y para el sistema tributario rige el principio de capacidad económica, de conformidad con lo establecido en el artículo 31.1 de nuestra Carta Magna.

También nuestro Alto Tribunal en sentencia 98/2019, de 31 de enero, admite la posibilidad de que el principio de capacidad económica pueda ser utilizado como un criterio modulador de la cuantía de una tasa. Por consiguiente, la cuantía de la tasa por debajo del coste real del servicio, amén de estar permitido desde un punto de vista legal, deberíamos entenderlo como una obligación por parte de las administraciones cuando la tasa afecta a un servicio objeto de un derecho fundamental, como el caso de los procesos selectivos para acceder a un puesto en la función pública que deberá estar presidido por el derecho de igualdad, debiendo los poderes públicos promover las condiciones para el libre ejercicio de este derecho, removiendo cualquier obstáculo que impida o limite dicho ejercicio.

Tras la investigación realizada con la colaboración de las ocho diputaciones provinciales, dado el elevado número de municipios con menos de 50.000 habitantes que existen en el ámbito de nuestra geografía autonómica, hemos formulado resolución sugiriendo que *“se promuevan las acciones oportunas dentro del correspondiente ámbito competencial, para que los ayuntamientos de menos de 50.000 habitantes -que aún no lo hayan hecho, o lo hayan hecho parcialmente- cuando establezcan sus tasas por derecho a examen tengan presente el principio de capacidad económica como criterio modulador de la cuantía de las mismas, de modo que sean accesible económicamente para toda la ciudadanía en general; e incorporen exenciones y/o bonificaciones para colectivos más vulnerables, tales como los miembros de familias numerosas, personas desempleadas y personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33 %”*.

A la fecha de redacción de estas líneas aún estamos pendientes de recibir una respuesta a las resoluciones formuladas. Por lo que siguiendo nuestra línea de actuación nos comprometemos en el Informe Anual 2024 a dar cuenta del resultado de esta investigación.

...



2.2.6. Servicios de Interés General y Consumo

2.2.6.1.1. Servicios de interés general

Nos parece de interés destacar las previsiones recogidas para garantía del suministro de agua a la población vulnerable, contenidas en la nueva normativa sobre calidad del agua aprobada por [Real Decreto 3/2023, de 10 de enero](#), por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro.

Se ha aprovechado esta nueva regulación para señalar a la administración local que debe adoptar medidas que permitan mejorar el acceso al agua, de modo particular para los grupos vulnerables o en riesgo de exclusión social, incluyendo a las personas que no disfrutaban de conexión a las redes de distribución municipal.

Para la determinación de quienes deben considerarse como “población vulnerable o en riesgo de exclusión social”, el reglamento estatal se remite a los criterios establecidos en la normativa de bono social eléctrico, así como la posibilidad de incluir criterios adicionales de vulnerabilidad que permitan incluir a un mayor número de consumidores.

Asimismo apunta a obligaciones específicas para la implantación de mecanismos de acción social eficaces que aseguren el derecho al agua de toda la población, que se basarán en el criterio de la asequibilidad, y su reflejo en las políticas y estructuras tarifarias podrá consistir en bonificaciones contempladas en la tarifa de agua y/o en fondos de solidaridad.

Esta nueva normativa de mínimos valoramos que impulsará que todas las entidades suministradoras cuenten con una regulación propia para atender expresamente situaciones de vulnerabilidad en garantía del acceso al agua potable en su respectiva localidad.

Con ello pensamos que se podrá superar la falta de desarrollo reglamentario del **derecho a un suministro mínimo vital de agua**, reconocido a través de la modificación de la Ley de Aguas de Andalucía, pero aún pendiente de concretar¹.

En todo caso seguimos entendiendo oportuno que el citado desarrollo normativo se produzca, a fin de contar con una regulación homogénea en todo el territorio andaluz acerca de quiénes serían las personas que podrían acceder a este mínimo vital y las características del mismo.

En materia de suministro eléctrico debemos señalar que el Gobierno ha prorrogado² hasta el 30 de junio de 2024 la **garantía de no suspensión**, así como los descuentos excepcionales de bono social de electricidad (80% para consumidor vulnerable severo y 60% para consumidor vulnerable) y la posibilidad de acogerse al denominado bono de justicia energética (hogares trabajadores con bajos ingresos). Estas medidas de protección a los consumidores se siguen justificando en razones relativas a “la situación de los mercados energéticos y la incertidumbre, volatilidad y niveles de precios que aún persisten”.

También nos parece oportuno destacar las últimas recomendaciones de la Comisión Europea a los Estados miembros de la Unión Europea, instándoles a adoptar medidas para transponer y aplicar la definición de **pobreza energética**³.

Señala que deben distinguirse claramente entre medidas estructurales para hacer frente a la pobreza energética y medidas para mejorar la asequibilidad de la energía. Las primeras deben orientarse para abordar las causas profundas de la pobreza energética, en lo que respecta a la eficiencia energética o acceso a energías renovables; mientras que las segundas se refieren a ayudas específicas a la renta y tarifas sociales, o para apoyar temporalmente a los hogares afectados por la pobreza energética.

1 Ley 8/2018, de 8 de octubre, de medidas frente al cambio climático y para la transición hacia un nuevo modelo energético en Andalucía.

2 Artículo 35 del Real Decreto-ley 8/2023, de 27 de diciembre, por el que se adoptan medidas para afrontar las consecuencias económicas y sociales derivadas de los conflictos en Ucrania y Oriente Próximo, así como para paliar los efectos de la sequía.

3 Recomendación (UE) 2023/2407 de la Comisión, de 20 de octubre de 2023, sobre la pobreza energética.



Estas cuestiones se abordaron en España a través de la [Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética 2019-2024](#) y se han concretado en medidas legislativas como el **bono social** o el **suministro mínimo vital**.

En relación con estas medidas debemos señalar que, si bien han paliado situaciones de gasto energético desproporcionado, deberían ser objeto de continua revisión teniendo en cuenta que algunas medidas han sido provisionales (por ejemplo los incrementos de porcentajes de descuento en el bono social) y que los datos que se publican no dejan de recordar la importante incidencia de factores de pobreza energética como no poder pagar en plazo o no poder mantener una temperatura adecuada en los hogares.

...

2.2.6.1.1.1. Bono social térmico

La falta de abono de esta **ayuda complementaria al bono social eléctrico** fue objeto de numerosas reclamaciones y consultas bien pasado el primer cuatrimestre de 2023 y, de modo especial, en el periodo estival.

Se trataba de personas que ya habían sido beneficiarias del bono térmico en el ejercicio anterior y que no entendían cómo no se producía su pago en los mismos plazos. Además señalaban que la cantidad esperada era de gran utilidad en los primeros meses del año, debido al mayor consumo energético.

También generaba confusión el hecho de que la ayuda a recibir correspondiera a la convocatoria del bono térmico del ejercicio anterior y que los requisitos a tomar en consideración sean los existentes a 31 de diciembre del año previo. Así, en 2023 se han abonado las ayudas correspondientes al ejercicio 2022 del bono térmico y se han beneficiado quienes contaban con bono social eléctrico a 31 de diciembre de 2021.

Algunas personas alegaban el incumplimiento de la normativa de aplicación ante el retraso en el abono, ya que se establecía legalmente que el pago del bono térmico habría de realizarse durante el primer trimestre del año.

Habiendo aclarado a estas personas que dicha previsión legal fue declarada inconstitucional y nula, lo cierto es que nos planteamos investigar la causa de la situación denunciada. La falta de aprobación de la normativa de procedimiento, que se encontraba entonces en trámite, nos parecía que estaba ocasionando un excesivo retraso en el pago de la ayuda.

Finalmente no fue necesaria esta intervención ya que la propia Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía emitía un comunicado en su web informando de que en el mes de septiembre comenzarían los trámites oportunos, tras publicarse en [BOJA](#) la Orden de 13 de julio de 2023, de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, por la que se regula la concesión, gestión y pago del Bono Social Térmico en Andalucía.

Finalmente, también dejamos apuntado aquí que algunas quejas recibidas señalan la injusticia de la normativa estatal sobre bono térmico, ya que establece una fecha concreta a efectos de determinar las personas que accederán a la ayuda, quedando fuera quienes contaron con bono social eléctrico durante varios meses del año pero se encontraban en trámite de renovación a fecha 31 de diciembre.

Mantenemos este asunto regulatorio bajo observación para el posible análisis de actuaciones por parte de esta Institución que pudieran mejorar las limitaciones detectadas.

2.2.6.1.1.1.4. Cortes de luz en barriadas desfavorecidas

En esta Institución seguimos recibiendo las quejas que ponen de manifiesto **los problemas existentes en algunas barriadas desfavorecidas de ciertas localidades andaluzas como consecuencia de los cortes reiterados y prolongados de luz**.

En este año pasado han destacado las quejas procedentes de personas residentes en varios barrios de Sevilla, observando que el problema se había extendido desde barrios con una situación socioeconómica conocida muy comprometida -Polígono Sur y Torreblanca- hasta otros barrios como Palmete, Padre Pío, [Su Eminencia-La Plata](#), etc.



Por este motivo las propuestas de esta Institución para el caso concreto de la ciudad de Sevilla insistían en la conveniencia de que la “Mesa contra los Delitos de Salud Pública”, creada para la coordinación de actuaciones en el Polígono Sur, extendiera sus funciones a todo el término municipal.

Por otra parte, nos habíamos dirigido ya en verano de 2022 a la Delegación Territorial en Sevilla de la entonces Consejería de Política Industrial y Energía, como titular de las competencias en materia de energía, para que estudiaran la **conveniencia de realizar una auditoría del estado de las infraestructuras e instalaciones eléctricas en las barriadas sevillanas afectadas por los cortes de luz** y valorasen la idoneidad de las inversiones propuestas por Endesa para mejorar la red en estas zonas, a fin de garantizar el derecho del vecindario a un suministro de calidad y sin cortes.

Por fin en marzo de 2023 recibíamos su respuesta, pudiendo conocer que el mes anterior la Secretaría General de Energía de la citada Consejería había solicitado a Endesa Distribución una [auditoría externa](#) independiente de la **situación de las instalaciones de distribución de media y baja tensión**.

A la vista de esta información estimamos oportuno suspender nuestras actuaciones, al menos de forma provisional, hasta conocer el resultado de esta auditoría o hasta que se produjeran nuevas circunstancias que aconsejaran una nueva intervención.

No obstante cabe señalar que, transcurrido casi un año desde entonces, lamentablemente **poco se ha avanzado en la solución a dicho problema** y la información proporcionada públicamente en la reunión celebrada con vecinos por mediación del Ayuntamiento de Sevilla el pasado mes de diciembre posponía el resultado de la auditoría hasta finales de marzo o principios de abril.

En todo caso, no se trata ya del problema particular de una barriada u otra, sino que esta situación se extiende cada vez por mas localidades andaluzas, propiciando nuestra intervención cuando se nos ha requerido. Así, por ejemplo, en el caso de Cañada de la Plata ([Puente Genil](#)), Las Flores ([Pinos Puente](#)), Darro, La Pañoleta ([Camas](#)) o San Jerónimo (Sevilla).

Se trata de una cuestión que, insistimos, requiere **un abordaje más amplio y global**, en el que se incluyan una valoración de la situación a nivel de Andalucía y la formulación de propuestas de intervención que fuesen escalables desde un nivel de comunidad autónoma a un nivel local.

En este sentido vemos necesario recordar los planteamientos que realizamos en su día a las distintas administraciones implicadas y a la distribuidora eléctrica en la tramitación de la [queja 19/2711](#) [queja 19/2711 BOPA].

2.2.6.1.1.2. Suministro domiciliario de agua

En esta materia debemos señalar, en primer lugar, que observamos que la **garantía de no suspensión de suministros básicos a personas vulnerables no funciona con la misma efectividad que ocurre para el bono social eléctrico**.

Esto es así porque la concesión del bono social eléctrico supone la atribución de la citada garantía, de modo automático y por expresa disposición legal. Sin embargo, en el caso del suministro de agua (al igual que para el suministro de gas), es necesario que la persona acuda a su entidad suministradora y aporte una factura de luz en la que conste que es beneficiaria del bono social eléctrico.

En caso de no ser titular del contrato de luz, también se puede acreditar ante la entidad suministradora la situación de vulnerabilidad mediante certificación de los servicios sociales comunitarios o de mediadores sociales⁴.

De este modo, la entidad suministradora puede conocer la situación de vulnerabilidad de su cliente y no procederá al corte por impago por disposición legal.

Por ello, en las ocasiones que acuden personas a esta Institución denunciando el incumplimiento de la prohibición legal de corte de suministro a personas vulnerables, observamos que la mayoría de las veces no se ha acreditado previamente la situación de vulnerabilidad ante la entidad suministradora.

4 Entidades del Tercer Sector incluidas en el anexo de la Resolución de 2 de febrero de 2021, de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales (BOE núm. 32, de 6/02/2021).



En todo caso, nuestra actuación muchas veces se dirige a revisar la coordinación de actuaciones entre los servicios sociales y las entidades suministradoras, de modo que, si existen bonificaciones en las tarifas de agua por situaciones económicas desfavorecidas, puedan ser accesibles a todas las personas que se encuentren en esta situación y les quede debidamente garantizado el suministro.

En ocasiones hemos observado que una situación de impago prolongada en el tiempo ha determinado el corte y es entonces cuando se detecta la circunstancia de vulnerabilidad.

Hemos de señalar que, aunque mayoritariamente estas situaciones se resuelven de modo favorable otorgando facilidades de pago y/o ayudas para ello cuando corresponde, también hemos observado actuaciones que merecen nuestro reproche.

Así, por ejemplo, que el impedimento para la **reconexión del suministro** se debiera a la obligatoriedad de abono previo de los correspondientes derechos -importe que en ocasiones es muy elevado para los limitados recursos económicos de la persona afectada-, o que se haya incorporado al acuerdo de pago fraccionado una cláusula por la que se autoriza a la entidad suministradora a proceder al corte en caso de impago de cualquiera de los recibos fraccionados sin necesidad de aviso previo.

Entendemos que en estos supuestos cronificados de dificultad de pago de recibos, debidamente constatados por los servicios sociales comunitarios, deben adoptarse otras medidas que permitan a la persona hacerse cargo de un consumo responsable y del correspondiente pago, dentro de sus posibilidades económicas. Para ello será necesario contar con bonificaciones adecuadas en las facturas o acudir a bolsas de ayudas de la administración titular del servicio.

Estas cuestiones ya fueron objeto de nuestro pronunciamiento en el [Informe Especial "Servicios de Suministro de Agua. Garantías y Derechos"](#), donde poníamos de manifiesto el problema de **pobreza hídrica** y señalábamos como solución el **reconocimiento de un "suministro mínimo vital"**.

Como hemos señalado en la introducción a este apartado de servicios de interés general, este reconocimiento legal de un mínimo vital en Andalucía ya se produjo en el año 2018 pero, lamentablemente, mucho tiempo después aún no se ha podido concretar en unos términos que sirvan de referente común para todo el territorio andaluz.

...

Otro asunto que nos parece de interés abordar es la **atención a las personas mayores como colectivo vulnerable** por parte de las entidades suministradoras. Este asunto se nos planteó con ocasión de una queja relativa a las dificultades encontradas por una mujer de 70 años para efectuar los trámites de alta de contrato de suministro a su nombre.

Se daba la circunstancia de que, pese al relato de hechos de la interesada sobre las trabas encontradas, la entidad suministradora publicitaba en su web que contaba con una atención adaptada a las características del colectivo de mayor edad para las actividades de contratación, facturación, cobros y atención al usuario.

La empresa nos daba explicación de las circunstancias ocurridas y señalaba que había obtenido la certificación AENOR de "empresa comprometida con personas mayores", que viene a garantizar una atención especial, cercana y adaptada a las necesidades a este colectivo sin esperas y con medidas que ahorran tiempo y evitan, cuando así lo deseen, desplazamientos innecesarios.

Sin embargo insistimos en la necesidad de aclarar cuáles serían los mecanismos concretos a los que pueden acogerse las personas de mayor edad para su mejor atención y ofrecer suficiente información al respecto.

...

2.2.6.1.1.4. Telefonía e Internet

...



En relación con el acceso a internet nos parece de interés reseñar las quejas recibidas sobre la convocatoria del **bono social digital en Andalucía**⁵.

Se trata de una **iniciativa pública dirigida a favorecer la conectividad digital** en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (financiado por la Unión Europea–Next Generation EU). En concreto, tiene por objeto financiar la contratación de nuevos servicios de conexión a banda ancha o el incremento de la velocidad de los ya contratados por parte de colectivos vulnerables.

La definición de quienes sean las personas o unidades familiares vulnerables que pueden beneficiarse de estas ayudas se deja a la determinación de cada Comunidad Autónoma, habiéndose establecido en Andalucía que lo serán quienes cuenten con una prestación económica de la Renta Mínima de Inserción (RMISA), del Ingreso Mínimo Vital (IMV), o de una Pensión No Contributiva (PNC), y estén empadronados en un municipio andaluz.

El procedimiento establecido en la convocatoria andaluza ha previsto un trámite previo de adhesión de los operadores de telecomunicaciones que presten el servicio de acceso a internet para que actúen como entidades colaboradoras del programa de emisión de bonos digitales. De este modo, el personal de los operadores colaboradores se encarga de presentar y tramitar electrónicamente las solicitudes que les dirijan las personas que deseen acceder al bono digital.

Pese a lo loable de la convocatoria, lo cierto es que hemos recibido quejas que se refieren a su **limitado alcance subjetivo**. En particular se ha puesto de manifiesto la discriminación a la que quedan sometidas personas que, contando con los mismos recursos económicos que quienes reciben RMISA, IMV o PNC, no pueden acceder a la convocatoria que ha establecido un perfil subjetivo de beneficiarios definido exclusivamente por la titularidad de una de estas prestaciones públicas, y no por determinado nivel de ingresos.

Por otra parte se han recibido quejas referidas al **limitado alcance territorial** de la convocatoria, ya que no han participado en el programa las principales operadoras de telefonía, que tienen cobertura en todo el territorio andaluz, y las empresas que se han adherido al programa prestan sus servicios de internet solo en determinadas poblaciones⁶.

Estas quejas ponen de manifiesto que las personas que residen en muchos municipios no se pueden acoger a la convocatoria por esta limitación territorial de las operadoras colaboradoras y que resulta contradictorio que una bonificación enfocada a colectivos vulnerables solo se pueda solicitar en algunos núcleos de población, en muchos de los cuales residirían personas con mayor poder adquisitivo.

A la vista de las carencias detectadas en la convocatoria de bonos sociales digitales en Andalucía estimamos oportuno revisar su contenido y alcance y, en tal sentido, no descartamos una iniciativa de oficio para interesarnos por el resultado de la convocatoria ya cerrada y proponer posibles mejoras para futuras convocatorias.

2.3.1. Atención a la ciudadanía

2.3.1.1. Introducción

Sin embargo, constantemente nos encontramos con respuestas de las administraciones que, admitiendo por ejemplo que llevan muchos meses de retraso en reconocer una discapacidad o una prestación de dependencia, dicha administración **sigue amparándose en su respuesta en la necesidad de tramitar con “el riguroso orden de los asuntos”**.

*“Tengo 76 años y **he solicitado dependencia** para mis dos hijos y para mí. Uno de ellos tiene cáncer en la boca y necesita de un aparato para comer, teniendo una incapacidad total reconocida. Mi otro hijo sufrió un ictus*

5 Orden de 27 de septiembre de 2023, por la que se aprueban las bases reguladoras, en régimen de concurrencia no competitiva, de las subvenciones para la ejecución del Programa de Emisión de Bonos Digitales para colectivos vulnerables (BOJA núm. 189, de 2/10/2023) y Resolución de 31 de octubre de 2023, de la Agencia Digital de Andalucía, por la que se efectúa su convocatoria para el año 2023 al amparo de la citada Orden (BOJA núm. 219, de 15/11/2023).

6 Esta información está disponible en la [web de la Agencia Digital de Andalucía](#).



hace 5 meses y no puede andar. Yo me encargo de sus cuidados, de llevarlos al médico, de cocinar, etc. Estoy mayor y con problemas de salud para tal carga de cuidados, “estoy para que me cuiden, no para cuidar”.

Presentó solicitud de dependencia hacía un año, sin respuesta. Tras nuestra intervención, la respuesta de la Delegación Territorial competente creemos que no se ajusta a lo que marca este artículo y los artículos 20 y 21 de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas⁷: *Las solicitudes tuvieron entrada en el Registro de este órgano el 16 de agosto de 2022. En la actualidad (diciembre 2023), -15 meses después, cuando el procedimiento marca 3 meses⁸- ya han sido excepcionados los informes de condiciones de salud de ambos por lo que se está pendiente de asignar personal técnico valorador para proceder a la valoración de las persona interesadas, el cual se pondrá en contacto telefónicamente para concertar la cita para las mismas. Una vez valoradas las personas interesadas, se procederá a la resolución de las solicitudes conforme al principio establecido en el 71.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, **siguiendo el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza.***

Desde nuestra Institución insistimos que hay que cuidar la regulación de las prestaciones sociales, para evitar que los grupos vulnerables y más necesitados encuentren barreras de acceso a las mismas⁹; hay que mejorar y hacer más comprensible las normas, (que en la actualidad, ya sea por el exceso indigerible de legislación compleja y confusa o por la deficiente calidad de la misma), dificultan su eficacia y eficiencia; y hay que ofrecer canales de comunicación y acceso fáciles para toda la población para que puedan ejercer debidamente sus derechos.

...

2.3.1.3. Temática general de las consultas

...

Han sido innumerables las consultas relacionadas con los perjuicios ocasionados a partir de la publicación del Decreto-ley 14/2022, de 20 de diciembre, por el que se adoptan medidas de carácter extraordinario y urgente en materia de **Renta Mínima de Inserción Social**, en el que se establece que para poder acceder en el futuro a la RMISA es necesario contar con una Resolución denegatoria del IMV. Son muchas las quejas mostrando su disconformidad ante el nuevo criterio que obliga a presentar denegación de IMV para solicitar RMISA y que lleva a estar durante casi un año sin ningún tipo de prestación.

...

Son muchas también las consultas y quejas que nos han llegado este año con respecto a la situación de las **prestaciones de dependencia** (916 consultas) en general trasladándonos el retraso en la valoración y reconocimiento de las prestaciones a las que las personas tienen derecho.

Un ejemplo es este testimonio, sin Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) tras aprobación del PIA con cáncer terminal:

7 Artículo 20.- 1. Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos. 2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado. Artículo 21.- La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación. 2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. 5. Cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver,... podrán habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo. 6. El personal al servicio de las Administraciones Públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias, del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo. El incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio de la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa aplicable.

8 Las negritas son nuestras.

9 Esta dificultad de acceso y necesidad de modificar dichos trámites han sido puesto de manifiesto en diversos estudios. Para una visión integral : Ver el informe elaborado por la Taula de entitats del Tercer Sector Social de Cataluña: [El impacto de los trámites administrativos en el acceso a las prestaciones sociales](#). Mayo 2022.



Nos traslada la delicada situación de su suegra en situación muy complicada con cáncer de páncreas en estado terminal y con cuidados paliativos en su vivienda. Afirma que tiene reconocido grado III de dependencia, según nos cuenta con PIA aprobado de SAD con incremento de horas al que tenía (inicialmente tenía grado I y tiene a una auxiliar de ayuda a domicilio que gestiona el Ayuntamiento que viene a casa a prestar servicio), pero que aún no se han hecho efectivas. Ha acudido en varias ocasiones a los SSSSC municipales, sin respuesta. Afirma que su suegra necesita cuidados 24 h, que está muy mal y que “parece que están esperando a que se muera para facilitarle la ayuda” “tiene derecho a que la atiendan y lo peor es que lo tiene todo aprobado pero el mecanismo no se pone en marcha”.

Desgraciadamente en el pasado mes de diciembre nos escribió: *Buenas tardes ya no es necesario los servicios solicitados, mi suegra falleció el pasado mes de noviembre. Muchas gracias. Un saludo.*

2.3.1.4. Acceso a la información y derechos fundamentales

Crecen las quejas y las consultas por la mala atención que las personas reciben de las administraciones públicas. Como dice la antigua canción “Comunicando” de Monna Bell, *“...quise decirte... que por tu culpa estoy pensando... pero no pude, pero no pude, porque estabas comunicando, comunicando, comunicando”*.

Para muchas personas **la administración siempre está comunicando, comunicando, comunicando**. Bien porque nadie coge los teléfonos porque comunica, o porque suena una música que no para nunca: *“nuestros operadores están todos ocupados, llame pasados unos minutos”*.

También nos comunican su frustración al llamar al propio [teléfono 012 de Información de la Junta de Andalucía](#):

empiezan con una bienvenida eterna, si quieres sanidad, pulsa 1; servicios sociales, pulse 2, estado de carreteras, pulse 3. Y al pulsar, te vuelve a enviar a otros subdirectorios, y cuando salta el que quieres te tienen 15 minutos pendientes y terminan no cogiéndolos.

Citábamos el año pasado en nuestro informe al profesor Rafael Jiménez Asencio que alertaba en un artículo: *“la Administración Pública cada vez funciona peor... La digitalización tan cacareada ha venido, además, a mutilar las garantías, poner valladares inaccesibles a muchos colectivos y proteger a quienes se esconden en trámites y sedes electrónicas, donde lo virtual les transforma en el espíritu santo”¹⁰*

[El artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público](#) determina que las administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, y simplicidad, claridad y proximidad a estos. Sin embargo durante este año seguimos encontrando personas que no pueden hacer efectivos sus derechos y así nos lo transmiten:

1. Las personas no pueden acudir a presentar escritos ni documentos porque no existen citas previas.

“Llevo 15 días intentando coger cita para presentar una documentación que me falta de ingreso mínimo vital, pero no hay citas disponibles, sólo la he encontrado a 100 kilómetros de mi localidad, pero no tengo coche para desplazarme y no hay transporte público”

Tanto el Defensor Estatal, como los defensores autonómicos y entre ellos el Andaluz, hemos remitido [resoluciones a las distintas administraciones con el fin de que se proceda a regular la cita previa, incluyendo la posibilidad de atención presencial sin cita](#)¹¹.

¹⁰ Rafael Jimenez Asencio: [La tiranía del procedimiento administrativo y el sufrido ciudadano](#).

¹¹ Hemos de anotar que a finales de año, tenemos conocimiento de que muchos ayuntamientos han vuelto a la atención sin cita previa, que se están atendiendo a las personas mayores de 65 años sin necesidad de cita previa en muchos organismos públicos y que se están poniendo a disposición de la ciudadanía medios para poder solicitar la cita de manera presencial y/o habilitando para poder ser atendidos en el mismo día.



2. Imposibilidad de contactar con los teléfonos de información:

“Ayer he llamado más de 100 veces a los teléfonos del bono social térmico, sin éxito. Estoy desesperado. He remitido correo de información sin respuesta.”

“¿Cómo es imposible que la Administración esté inaccesible?, ¿Es dejadez de funciones? ¿obedece a decisiones políticas?? Me parece demencial y una vulneración total de nuestros derechos.” Quiere información acerca de la equipación de la discapacidad a los/as pensionistas de incapacidad, ha llamado a innumerables teléfonos y no ha encontrado el modo de contactar.

“Llevo una semana intentando hablar con “la Agencia”, de dependencia y es imposible. Necesito información para reclamar un pago aplazado a cinco años (que vergüenza) de un dependiente fallecido y quiero enviar solicitud con toda documentación necesaria, pero no hay forma. Estamos hablando de personas de edad avanzada. Yo solo quiero ayudarles y mandar todo lo que sea necesario y no mandar a ciegas, para que dentro de un año me pidan que falta un papel. No puedo adjuntar nada, el teléfono de la Consejería de Igualdad, no llevan eso, en la Agencia de la Dependencia no lo coge y la delegación de Cádiz esta off. Ruego intenten llamar a los teléfonos y podrán comprobar lo manifestado”

3. Derecho a que sus expedientes se resuelvan en plazo.

Una contante en las atenciones que recibimos es la incapacidad de los ciudadanos y ciudadanas al saber que sus expedientes no se van a resolver en plazo. **Parece que se ha tomado como normal lo inasumible.** Procedimientos que la norma marca un plazo de 2 meses como la Renta Mínima de Inserción Social esta tardando 8 meses; los títulos de familia numerosa acumulan un retraso de 6 meses; las ayudas al alquiler que se debían de haber resuelto en seis meses se duplican en muchos casos; la dependencia, que debe de tardar 6 meses tardan un par de años; una pensión de jubilación no contributiva que tiene un plazo de tres meses se esta resolviendo en un año; la valoración de discapacidad que tiene un plazo de seis meses se esta tardando 30 meses y se asume como normal¹².

Desde Granada, un ciudadano nos pregunta, una vez agotado el plazo de 6 meses para resolver qué cuando tendría su resolución de revisión de grado de discapacidad que presentó el pasado 30/03/2023. La contestación de la delegación territorial de la citada provincia fue: *“En la actualidad existe un retraso en la resolución de los procedimientos debido a la desproporción existente entre el número de solicitudes y la capacidad para atenderlas en plazo por parte de este Centro de Valoración. Actualmente estamos citando para valoración a aquellas personas que presentaron su solicitud en septiembre de 2021, por lo que se prevé que se le citará para reconocimiento en julio de 2025”.*

La hija de una solicitante de prestaciones de dependencia de una persona de más de 90 años, nos remite este triste correo el día de Andalucía:

“por favor, que no corran, Ana, a los 91 años de edad, y enferma, falleció el 7 de febrero de 2023. Solicitó la atención a la dependencia el 10/04/2021. Ruego no cometan la desconsideración de concedérsela en este día tan señalado. Atentamente. Sevilla a 28 de Febrero de 2023.

4. Es necesario mejorar los procedimiento digitales haciéndolos más amigables y fáciles de utilizar, mejorar las competencias digitales de la población y poner a su disposición alternativas para poder ser atendidos presencialmente o asistidos en el trámite digital.

En los últimos años, los tramites con la Administración se han vuelto cada vez más digitales. A pesar de que responden a unos criterio de eficacia y eficiencia, las recurrentes quejas y protestas de colectivos y personas individuales nos ponen en alerta de que dicha transformación no tiene en cuenta a todas las personas.

Los problemas de la relación digital con las administraciones públicas no solo afectan a las personas con escasos conocimientos digitales, como pueden ser las de mayor edad o las de bajo nivel cultural, sino también a mucha más. Las páginas web de la mayoría de los organismos públicos tienen diseños complejos, poco intuitivos que complican hasta el extremo los pasos que se han de seguir y acaban con la paciencia de los usuarios. Ello coincide, con la creciente desaparición de

¹² El propio presidente de la Junta de Andalucía lo ha manifestado en el mes de febrero de 2024: *“los ciudadanos tienen derecho a su tiempo, a no perderlo en papeleo que en muchas ocasiones generan frustración. Cuando tienen derecho a una prestación o a una ayuda deben de tener una respuesta ágil y en el menor tiempo posible, no es razonable que muchas familias tengan que esperar meses y meses para tener una valoración de dependencia”.* https://www.granadahoy.com/andalucia/Juanma-Moreno-Andalucia-comunidad-burocracia_0_1873013254.htm/



la atención presencial y telefónica personal, sustituida por contestadores automáticos que cuando responden, acostumbra a redirigir a los usuarios de nuevo hacia las páginas web, con lo que se cierra un círculo vicioso desesperante.

5. Es necesario trabajar en una administración que se entienda: un derecho de la ciudadanía y un reto para los servicios públicos.

Hay que garantizar información clara y sencilla para la ciudadanía, que entienda lo que se le pide y lo que se le resuelve, mejorando las comunicaciones y la manera de relacionarse con las administraciones.

6. Y por último, hay que cuidar las regulaciones de las prestaciones sociales, para evitar que los grupos vulnerables necesitados encuentren barreras de acceso a las mismas.

En el informe : [El impacto de los trámites administrativos en el acceso a las prestaciones sociales](#) de la Taula de Entidades del Tercer Sector Social de Cataluña, se realiza un estudio que pone de manifiesto que las prestaciones sociales sólo son efectivas si llegan a aquellas personas para las que han sido pensadas y en el menor tiempo posible. Y se establecen una serie de recomendaciones que compartimos:

1. Hay que ampliar el conocimiento de las prestaciones sociales para evitar que las potenciales personas beneficiarias no las soliciten por simple desconocimiento.
2. Hay que incidir en eliminar los textos y los diseños oscuros que obstaculizan el derecho a comprender de las personas solicitantes, potenciando la difusión de información clara y comprensible.
3. Hay que simplificar el proceso de solicitud y tramitación de la prestación, que a menudo se caracterizan por ser trámites especialmente complejos, lentos y desalentadores: evitar los requisitos complejos, hacer cumplir el derecho de no presentar documentación que ya esté en poder de la administración, tener en cuenta la brecha digital para aquellas personas que se encuentren en situación de mayor vulnerabilidad.
4. Recibir una respuesta rápida y clara: agilizar el proceso y reducir la espera. Ofrecer formas de pago ágiles e inclusivas y flexibilizar los criterios que puedan provocar la pérdida de ayudas ante situaciones sobrevenidas.

2.3.1.5.3. Diseñar e implementar un modelo de relaciones menos burocráticas. Las visitas a los Servicios Sociales y ayuntamientos

Para el Defensor del Pueblo Andaluz, los Servicios Sociales suponen la puerta de entrada de la ciudadanía al conjunto de derechos sociales y un pilar esencial para el desarrollo del estado social y democrático de derecho. En las reuniones con el colectivo de trabajadores sociales destacamos la importancia de los Servicios Sociales como primer punto de encuentro con los ciudadanos.

Estos profesionales han de asumir un papel central frente a la incertidumbre y desorientación en la que se ven sumidos diferentes colectivos de población: menores, mujeres solas, familias en situación de vulnerabilidad, mayores, personas con discapacidad, personas sin hogar...etc , y canalizar situaciones precarias hacia los más adecuados instrumentos de protección social.

La importancia de su intervención reside, precisamente, en la función casi "a pie de calle" que les compete para proporcionar apoyo, orientación y atención personal a cualquier persona expuesta a riesgos y dificultades sociales en algún momento de su trayectoria vital.

Por eso es tan importante para la Defensoría el conocer su situación y hacernos eco de sus demandas.

Después de **más de 50 reuniones con estos profesionales** sabemos que los Servicios Sociales se encuentran colapsados para tramitar las ayudas y subvenciones y poder informar y atender a las personas que acuden solicitándolas ante la falta de ingresos y la necesidad de abonar los gastos de luz, agua y alimentación para sus hijos.



Los propios trabajadores y trabajadoras en las reuniones que mantenemos con ellos al visitar las comarcas nos ponen de relieve las carencias que detectan en el desempeño de sus funciones:

- ▶ Insuficiencia estructural del personal: consideran que el incremento de funciones de los Servicios Sociales no ha ido acompañado de un incremento de la plantilla acorde a tal aumento.
- ▶ Falta de cobertura de las bajas que acaecen en la plantilla ordinaria.
- ▶ Movilidad y falta de incentivos a la estabilidad en los destinos en zonas rurales de difícil cobertura. Nos comentan que debería incentivarse el trabajo en zonas rurales para mejorar su atractivo y propiciar la estabilidad del personal.
- ▶ Se quejan de la carga de tareas que les impide hacer un trabajo de prevención, limitándose a resolver los problemas puntuales y a la elaboración de informes.
- ▶ Inexistencia de ratio de atención. Nos explican que no existe una definición clara en la Junta de Andalucía sobre la ratio de personal.

A la vez, nos trasladan muchas de sus preocupaciones que tienen que ver con problemática de la gestión de las prestaciones y de las funciones de los servicios sociales:

Con respecto a la vivienda: nos trasladan en muchos casos, la deficiente gestión del parque público en cuanto a la falta de control y la ausencia de consecuencias por dichos incumplimientos. También los problemas de ocupaciones de viviendas; la falta de viviendas para la población demandantes con indicadores de exclusión, o mal funcionamiento de las ayudas del alquiler.

Con respecto a la gestión de la dependencia: Falta personal para la gestión de todo el procedimiento de la Dependencia; retraso en la valoración de la dependencia (más de 8 meses para valorar; dificultades con los cambios de expedientes de otras comunidades o incluso dentro de la propia provincia. Necesidad de agilizar el trámite.

Con respecto a Infancia, adolescencia y Educación: Preocupación por la lentitud de la administración para gestionar los procedimientos de absentismo; pocas plazas de Formación Profesional en los pueblos que produce que muchos adolescentes se quedan fuera del sistema educativo. Problemas de salud mental en infancia-menores, problemas de coordinación entre los recursos: educación, empleo, servicios sociales; pocos recursos y falta de atención al colectivo de familia y menores o la infradotación de recursos humanos en los Equipos de Tratamiento Familiar.

En cuanto al funcionamiento de los Servicios Sociales:

- ▶ No hay coordinación de las distintas administraciones. Coordinarse entre los distintos servicios de la administración es indispensable. Nos trasladan la dificultad de acceso a la administración, tanto por parte de los ciudadanos como de ellos mismos con las distintas administraciones públicas. Los trabajadores sociales reclaman poder tener un interlocutor en cada administración para poder tratar los problemas que les llegan.
- ▶ Escasas reuniones de coordinación dentro de los servicios sociales comarcales. Los trabajadores sociales reivindican la necesidad de establecer espacios de puesta en común a nivel laboral como el llevado a cabo con esta iniciativa.
- ▶ Falta de recursos humanos en los Servicios Sociales. Entienden que existen una deficiente financiación de los SSCC, dotados con poco personal estable.
- ▶ Sobrecarga en la recogida y registro de datos de interesados/as. Manifiestan la necesidad de simplificar procedimientos, y de transitar hacia una administración electrónica con acceso justo para toda la población. Necesidad de mejorar los programas informáticos y que se coordinen entre sí.
- ▶ Es preciso más innovación en los servicios sociales. Plantean que es necesario aportar por una mayor cualificación, optimizar metodologías y para ello se requiere una óptica desde un punto de vista estructural. Hay que mejorar la formación del personal y necesitan tiempo para ver más cosas y no convertirse en certificadores de prestaciones y de vulnerabilidad.



2.4.1. Personas

2.4.1.1. Dependencia y Personas mayores

[Queja 21/5627](#)

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Cádiz.
- ▶ **Estado de tramitación:** Cerrada con la aceptación de la Resolución.
- ▶ **Descripción de la actuación:** La persona promotora denuncia la demora en el reconocimiento del Grado de Dependencia de su madre, solicitada en marzo de 2019.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación se dicte resolución aprobando el programa individual de atención de la dependiente, dando efectividad al derecho correspondiente a su situación de dependencia.

RECOMENDACIÓN: Que se adopten buenas prácticas administrativas en beneficio de la ciudadanía, dentro de la protección de sus derechos y libertades, para que no queden indefensas sus legítimas pretensiones, fundamentalmente la de recibir respuesta a sus solicitudes a la Administración de manera motivada.

[Queja 21/8644](#)

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla.
- ▶ **Estado de tramitación:** Cerrada con aceptación de la Resolución
- ▶ **Descripción de la actuación:** La persona afectada expone la demora existente en su solicitud de cambio de centro a otra residencia en la provincia de Sevilla (Servicio de Ayuda Residencial) para su hermano, afectado por una Dependencia severa.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Garantizar la transparencia del procedimiento de adjudicación de plazas en residencia para las personas en situación de dependencia, informando tanto de la existencia de las denominadas "listas de espera", como de la situación aproximada que pudieran ostentar con respecto al lugar que ocupan, así como de los tiempos medios de repuestas.

RECOMENDACIÓN: Optimizar los sistemas de información para que sea accesible el conocimiento de la situación de las listas de espera en cualquier provincia andaluza por los diferentes profesionales referentes de las personas dependientes y sus familias, con el único ánimo de que toda la información que afecte a este tipo de procedimientos esté disponible.

SUGERENCIA: Fomentar procedimientos ágiles y diligentes donde se protejan las relaciones humanas que sustentan y ofrecen bienestar a las personas en situación de dependencia, así como a sus familiares, como base de una atención digna de la persona en este ciclo vital.

[Queja 22/1826](#)

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla



- ▶ **Estado de tramitación:** Cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▶ **Descripción de la actuación:** La compareciente denuncia demora en la revisión del Programa Individual de Atención de su madre, afectada por un Grado III de gran dependencia.

▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación se dicte la Resolución de la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) de la persona dependiente, tomando como referencia que presentó su solicitud de revisión el pasado 20 de octubre de 2020.

SUGERENCIA: Consolidar la interoperabilidad organizativa de los sistemas de información que operen en el Sistema de Atención a la Dependencia, con la única finalidad de optimizar los tiempos de respuesta a la ciudadanía por parte de las Administraciones implicadas.

Queja [22/2959](#)

- ▶ **Administración afectada:** Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía
- ▶ **Estado de tramitación:** Cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▶ **Descripción de la actuación:** La persona promotora de la queja expone demora en la resolución de solicitud de traslado de expediente de dependencia de su madre, de Sevilla a Castilblanco de los Arroyos, por traslado de domicilio, para poder disfrutar del servicio que le corresponde por su situación de Gran Dependencia.

▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: para que se adopten las medidas organizativas que estimen convenientes, con el fin de que las solicitudes de traslado entre localidades de una misma provincia o entre provincias andaluzas, se tramiten y resuelvan en el plazo legalmente establecido de tres meses.

RECOMENDACIÓN: para que se impulse el establecimiento de un procedimiento especial o se dé instrucciones para la elaboración de un protocolo interno que permita que estos traslados de domicilio dentro de la comunidad autónoma de Andalucía se resuelva en un plazo no más del estrictamente necesario, aprovechando la interoperabilidad entre las administraciones públicas y evitando la demora en trámites como el traslado de expedientes de dependencia desde la administración autonómica a los Servicios Sociales Comunitarios.

RECOMENDACIÓN: para que se analice lo ocurrido en el presente expediente de dependencia y se estudie la posibilidad iniciar de oficio reclamación por responsabilidad patrimonial, de conformidad con los artículos 32 a 35 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, atendiendo a la demora habida en el procedimiento y las necesidades que han quedado sin cubrir de una mujer de 98 años de edad y condición de gran dependiente.

Queja [22/6633](#)

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla
- ▶ **Estado de tramitación:** En tramitación.
- ▶ **Descripción de la actuación:** La parte promotora de la queja denuncia la demora en la resolución del Programa Individual de Atención de su padre, para que se le reconozca el derecho de acceso a la prestación económica para cuidados en el ámbito familiar.

▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se impulse la resolución del programa individual de atención de la persona dependiente reconociéndole el derecho de acceso a la prestación económica para cuidados en el ámbito



familiar, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.

[Queja 22/8395](#)

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Cádiz
- ▶ **Estado de tramitación:** Cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▶ **Descripción de la actuación:** Queja en la que la persona promotora expone la demora en la elaboración del Programa Individual de Atención (PIA) de su madre, propuesta para la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación se impulse la segunda fase del procedimiento con la aprobación de la propuesta del programa individual de atención, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.

[Queja 23/0046](#)

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla
- ▶ **Estado de tramitación:** En trámite
- ▶ **Descripción de la actuación:** demora en el Programa Individual de Atención (PIA) de su marido, habiendo sido propuesta como modalidad de intervención más adecuada el servicio de unidad de estancia diurna, junto con el servicio de ayuda a domicilio complementario y el servicio de teleasistencia avanzada.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación impulse la tramitación del procedimiento de dependencia de la persona afectada, requiriendo, de ser preciso la remisión de la propuesta de PIA elaborada por los Servicios Sociales Comunitarios, para hacer efectivo el recurso a favor del dependiente, permitiéndose con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida.

[Queja: 23/0411](#)

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla
- ▶ **Estado de tramitación:** En trámite, a la espera de respuesta de la Resolución.
- ▶ **Descripción de la actuación:** denuncia la demora en la valoración de la situación de dependencia de su hermana, de 72 años de edad, con un deterioro físico y cognitivo debido a su discapacidad psíquica de 65%, y empeorado de forma galopante requiriendo una persona las 24 horas del día.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: que sin más dilación se impulse la solicitud para el reconocimiento de la situación de dependencia de la persona dependiente, mediante su valoración y el dictado de la correspondiente resolución y, siendo procedente, se dé traslado del expediente a los Servicios Sociales para la elaboración de su programa individual de atención, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.



Queja 23/0640

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Granada
- ▶ **Estado de tramitación:** cerrada
- ▶ **Descripción de la actuación:** demora en la valoración de la situación de dependencia de su madre, de 86 años de edad y diagnosticada de Alzheimer, así como la respuesta dada por la Administración ante tal demora.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación se impulse la solicitud de revisión de grado instada por la persona solicitante, mediante su valoración y el dictado de la correspondiente resolución sobre su situación de dependencia y, siendo procedente, se dé traslado del expediente a los Servicios Sociales para la elaboración de su programa individual de atención, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente, evitándose así que se cumpla el temor trasladado por el promotor de que la persona dependiente fallezca antes de poder disfrutar del recurso correspondiente.

RECOMENDACIÓN: Que se adopten las medidas organizativas que estimen convenientes, con el fin de que las solicitudes para el reconocimiento de la situación de dependencia o revisión del grado de dependencia, se tramiten y resuelvan en el plazo legalmente establecido de tres meses, sin que la zona en la que reside la persona dependiente sea una condicionante para los tiempos de tramitación.

Queja 23/1708

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla
- ▶ **Estado de tramitación:** En trámite, a la espera de respuesta de la Resolución.
- ▶ **Descripción de la actuación:** La reclamante denuncia la demora en la revisión del grado de dependencia de su madre.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación se impulse la solicitud de revisión de grado instada por la persona solicitante, mediante su valoración y el dictado de la correspondiente resolución sobre su situación de dependencia y, siendo procedente, se dé traslado del expediente a los Servicios Sociales para la elaboración de su programa individual de atención, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.

2.4.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

Queja 20/4831

- ▶ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.
- ▶ **Estado de tramitación:** Abierta.
- ▶ **Descripción de la actuación:** Denuncia la atención de los trabajadores sociales del Centro Penitenciario de Huelva.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**



RECOMENDACIÓN: Que por parte de esa Consejería se considere la posibilidad de la valoración no presencial de aquellos solicitantes que se encuentren privados de libertad, solicitando la colaboración de los Equipos Técnicos de los establecimientos penitenciarios para que faciliten información tanto médica como social a los técnicos de los Equipos de Valoración y Orientación.

RECOMENDACIÓN: Que en aras de los principios de coordinación y colaboración entre Administraciones se promueva un protocolo de actuación para la tramitación de los expedientes de reconocimiento o revisión de grado de discapacidad de las personas presas que facilite a los equipos técnicos de valoración la emisión de los informes.

Queja 21/4405

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Málaga.
- ▶ **Estado de tramitación:** Cerrada, aceptada.
- ▶ **Descripción de la actuación:** Denegación del baremo de movilidad reducida.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se den las instrucciones necesarias para que, a la mayor brevedad posible, se proceda a emitir la resolución expresa que corresponda al recurso de alzada presentado por el interesada, con fecha 5 de junio de 2021.

RECOMENDACIÓN: Que se doten de los medios precisos, de índole técnica, informática o de cualquier otra naturaleza, así como del personal necesario, para que puedan resolverse los recursos administrativos en unos plazos razonables y respetando los plazos establecidos por su normativa reguladora.

Queja 21/7496

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Cádiz.
- ▶ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▶ **Descripción de la actuación:** Demora resolución 7 meses de la RMISA.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA: Para que se dicten las instrucciones necesarias y se realicen las averiguaciones oportunas con la finalidad de iniciar de oficio una revisión del expediente de RMISA del interesado, con la documentación remitida junto a esta resolución y la obrante en el expediente administrativo del promotor de la queja, dictándose una nueva resolución, respetándose los principios generales y garantías procedimentales.

Queja 21/0500

- ▶ **Administración afectada:** Viceconsejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda.
- ▶ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▶ **Descripción de la actuación:** Desestimación de AVRA de propuesta de adjudicación del Ayuntamiento de Baeza a pareja con discapacidad.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: en orden a que se impartan las instrucciones oportunas para que por parte de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA) no se puedan rechazar las propuestas de adjudicación de viviendas formuladas por las administraciones municipales, salvo que se acredite que las personas propuestas no cumplen con



los requisitos concretos exigidos para el acceso al programa de vivienda protegida de que se trate u otros establecidos de forma expresa conforme a los principios de legalidad, igualdad y seguridad jurídica, o bien que concurra otro impedimento legal imperativo para la adjudicación.

RECOMENDACIÓN: en orden a que, cuando quede vacante alguna vivienda titularidad de AVRA en el municipio de Baeza, se ponga a disposición del Ayuntamiento para que, previa valoración de la situación actual de la situación de las personas interesadas en la presente queja, se valore de nuevo su adjudicación conforme a la normativa de aplicación.

Queja 22/2651

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Cádiz.
- ▶ **Estado de tramitación:** Cerrada, aceptada.
- ▶ **Descripción de la actuación:** Desistida de su solicitud de RMISA por no aportar los documentos requeridos.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se den las instrucciones necesarias para que, a la mayor brevedad posible, se proceda a emitir la resolución expresa que corresponda al recurso de alzada presentado por la interesada con fecha 31 de marzo de 2022.

RECOMENDACIÓN: Que se doten de los medios precisos, de índole técnica, informática o de cualquier otra naturaleza, así como del personal necesario, para que puedan resolverse los recursos administrativos en unos plazos razonables y respetando los plazos establecidos por su normativa reguladora.

Queja 22/3019

- ▶ **Administración afectada:** Viceconsejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda.
- ▶ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▶ **Descripción de la actuación:** Ayuda alquiler Covid-Sevilla desistida por no subsanar, no han recibido documentos subsanación.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: para que, atendiendo al derecho de la ciudadanía a una buena Administración, se proceda de forma inmediata a resolver la solicitud presentada por la interesada al amparo de la convocatoria publicada el 1 de julio de ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social del COVID-19 en los alquileres de vivienda habitual y a notificar su resultado a esta Defensoría.

Queja 22/3304

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra
- ▶ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▶ **Descripción de la actuación:** Ayuda vivienda Ayuntamiento Alcalá de Guadaíra sin respuesta desde 2015.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se arbitren las medidas necesarias para localizar la resolución por la cual se archivó de oficio el procedimiento de convocatoria de Ayuda Social para colaborar en los gastos de la vivienda habitual del año 2015.



RECOMENDACIÓN para que, por parte de ese Ayuntamiento, se realicen cuantas actuaciones sean necesarias con objeto de dar respuesta a los escritos de petición formulados por la interesada, debiéndose mandar también copia de la misma a esta Institución.

[Queja 22/3664](#)

- ▷ **Administración afectada:** Dirección General de Protección Social y Barriadas de Actuación Preferente.
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** RMISA: Recurso de alzada octubre 2021.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se den las instrucciones necesarias para que, a la mayor brevedad posible, se proceda a emitir la resolución expresa que corresponda al recurso de alzada presentado por la interesada con fecha 13 de octubre de 2021.

RECOMENDACIÓN: Que se doten de los medios precisos, de índole técnica, informática o de cualquier otra naturaleza, así como del personal necesario, para que puedan resolverse los recursos administrativos en unos plazos razonables y respetando los plazos establecidos por su normativa reguladora.

[Queja 22/3738](#)

- ▷ **Administración afectada:** Viceconsejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda.
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Ayuda alquiler 2018. Por error solo solicitó el año 2018.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: que se den las instrucciones necesarias para que, a la mayor brevedad posible, se proceda a emitir la resolución expresa que corresponda al recurso potestativo de reposición presentado por la interesada con fecha 18 de enero de 2021.

[Queja 22/3972](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Almería.
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Discapacidad: Disconformidad con valoración perjuicio en su jubilación anticipada.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Para que, sin más dilación, se permita dar a conocer al interesado todos los hechos en los que se ha basado su dictamen para que tenga el conocimiento completo y pueda apreciar que la Administración está actuando dentro de los límites impuestos por la ley; o en su defecto se retrotraigan las actuaciones al momento en el que se dictó el acto, para que el órgano competente proceda a emitir un nuevo pronunciamiento conforme a derecho.

[Queja 22/4939](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Coria del Río.



- ▶ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▶ **Descripción de la actuación:** Elaboración informes de inserción social para la tramitación del arraigo social. Provincia de Sevilla.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que, en cumplimiento de la normativa de aplicación referida, los informes sean emitidos y notificados a los interesados en un plazo de 30 días desde la fecha de solicitud, requiriendo a las personas solicitantes la documentación pertinente para la emisión del informe adoptando para ello las medidas necesarias.

RECOMENDACIÓN: Que para la valoración de la integración de las personas migrantes en cumplimiento de la Instrucción DGI/SGRJ/3/2011, en los informes de inserción social se recoja el “sentido favorable o desfavorable del informe en base a la ponderación de los aspectos señalados en el art. 124.2.c) del Reglamento de la Ley Orgánica” que son los medios económicos con los que cuente, vínculos familiares con residente en España y esfuerzos de integración a través del seguimiento de programas de inserción sociolaborales y culturales sin exigir por tanto una carencia en el padrón de su Ayuntamiento.

[Queja 22/5110](#)

- ▶ **Administración afectada:** Dirección General de Protección Social y Barriadas de Actuación Preferente.
- ▶ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▶ **Descripción de la actuación:** RMISA: Recurso de alzada en abril 2022 sin contestación.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se den las instrucciones necesarias para que, a la mayor brevedad posible, se proceda a emitir la resolución expresa que corresponda al recurso de alzada presentado por la interesada con fecha 27 de abril de 2022.

RECOMENDACIÓN: Que se doten de los medios precisos, de índole técnica, informática o de cualquier otra naturaleza, así como del personal necesario, para que puedan resolverse los recursos administrativos en unos plazos razonables y respetando los plazos establecidos por su normativa reguladora.

[Queja 23/1208](#)

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Málaga
- ▶ **Estado de tramitación:** Cerrada, aceptada
- ▶ **Descripción de la actuación:** Necesidad de vivienda. Unidad Familiar con 7 miembros. Desahucio por ocupación
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se proceda a empadronar, sin más dilación, a la familia de la interesada en la vivienda en la que residen, transcurridos más de tres meses desde su solicitud, conforme a lo dispuesto en la Resolución de 29 de abril de 2020, de la Subsecretaría del Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática, por la que se publica la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal.

RECOMENDACIÓN para que tanto los servicios sociales comunitarios como el Instituto Municipal de la Vivienda consideren a la interesada empadronada en ese municipio desde la fecha de su solicitud (10 de noviembre de 2022) a los efectos que procedan, dado que al haber transcurrido más de tres meses desde la solicitud de empadronamiento opera el silencio positivo, conforme a lo dispuesto en la Resolución de 29 de abril de 2020, de la Subsecretaría del



Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática, por la que se publica la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal.

4.2. Casos de No colaboración. Análisis por bloques temáticos de materias

4.2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación económica y Gobernanza pública

En este ámbito ha sido rechazada la siguiente resolución:

- ▶ Resolución relativa a la falta de respuesta al recurso formulado ante la denegación de licencia de ocupación de vía pública para el ejercicio de venta ambulante, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la [queja 21/0410](#).

5.2 Quejas remitidas, no admitidas y sus causas

5.2.1. De las quejas remitidas a otras instituciones

El Defensor del Pueblo Andaluz **ha remitido un total de 663 quejas a otras instituciones** a lo largo de 2023. Ello supone, en términos absolutos, un ligero incremento del volumen de quejas remitidas respecto a 2022 (602 quejas). Sin embargo, el dato se mantiene prácticamente inalterado en términos relativos, pues supone un 4,9% del total de quejas gestionadas (13.640) en 2023 (respecto a un 4,8% en 2022).

Como es habitual, la gran mayoría de estas quejas (el 95% aproximadamente) se ha remitido al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, cuya competencia de supervisión se extiende a todas las Administraciones Públicas del Estado, con independencia de su ámbito territorial. A esa Defensoría se han dirigido 629 de las 663 quejas remitidas a otras instituciones. Todo ello sobre la base de la Ley 36/1985, de 6 de noviembre, que regula las relaciones entre la Institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares de las distintas Comunidades Autónomas, y conforme a los principios de coordinación y colaboración que inspiran dichas relaciones.

En cuanto al resto de quejas remitidas a otras instituciones, la mayoría de ellas (23 sobre un total de 34) se han derivado al Consejo de Transparencia y Protección de Datos, en tanto autoridad independiente de control en materia de transparencia y protección de datos en la Comunidad Autónoma de Andalucía, en cuya Comisión Consultiva se integra un representante de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz.

En esta misma línea de colaboración con organismos de control independientes y especializados en determinadas materias, se han remitido 3 quejas al Consejo Audiovisual de Andalucía, autoridad encargada de velar por el respeto de los derechos, libertades y valores constitucionales y estatutarios en los medios audiovisuales de Andalucía y con la que el Defensor del Pueblo Andaluz suscribió un Protocolo General de Actuación en 2020.

Finalmente y al margen de las quejas que se han remitido al Consejo General del Poder Judicial (2) por referirse a cuestiones de funcionamiento de la Administración de Justicia en Andalucía, se han remitido diversas quejas a otras



defensorías autonómicas, como el Procurador del Común de Castilla y León (2), el Síndic de Greuges de Cataluña (1), el Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana (1) o la Valedora do Pobo de Galicia (1).

Si nos centramos en el análisis de los **datos por materias**, podemos observar que se mantiene el patrón de años anteriores, con casi dos tercios del total de quejas remitidas concentrado en materias de Seguridad Social (205 quejas remitidas, casi un tercio del total) y de Extranjería y Prisiones (que suman otro tercio, con 97 y 96 quejas remitidas respectivamente).

Entre los motivos de queja más reiterados en los expedientes que han tenido que remitirse al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, encontramos cuestiones que vienen siendo habituales en los últimos años, como las dificultades de las personas solicitantes de asilo para formalizar su petición de protección internacional por la falta de citas en las jefaturas provinciales de la Policía Nacional o la demora en la tramitación de las solicitudes del Ingreso Mínimo Vital. Aunque en menor número que en ejercicios anteriores, se han recibido también este año quejas por las dilaciones en la resolución de los expedientes de nacionalidad por residencia.

Debemos destacar que, también en aquellos supuestos en que el Defensor del Pueblo Andaluz ha de abstenerse del examen de una queja y remitirla a otra institución por motivos competenciales, el Defensor trata siempre de ofrecer orientación adecuada a la persona que promueve la queja y hace seguimiento de las actuaciones que lleva a cabo la entidad competente para resolver el asunto.