



Valoramos que la acreditación del número de personas que hacen uso del agua en la vivienda resultan de una dificultad técnica cuya exigencia podría dar al traste con el sistema, ya que la necesaria labor indagatoria indudablemente habría de suponer mayores costes de gestión.

En el caso de progenitores con custodia compartida la respuesta que hemos ofrecido es que deben resolverse entre las partes los efectos económicos que pudieran recaer sobre la facturación de agua en favor de aquella en cuyo domicilio se encuentren empadronados los hijos comunes.

En el caso de los estudiantes, hemos señalado que la normativa de aplicación establece que es obligatorio empadronarse en el lugar donde se reside un mayor número de días al año, sin que ello suponga impedimento para percibir la beca de estudios en la cuantía ligada a la residencia.

Otro supuesto que se nos planteaba era el de la falta de consideración de las familias numerosas en una entidad suministradora con modelo de facturación por vivienda, pues solo se les aplicaba una bonificación en caso de no exceder determinado límite de renta.

Entendíamos que una bonificación por familia numerosa que tiene en cuenta el nivel de renta resulta más adecuada al principio de justicia social. No obstante, también valorábamos que la falta de ponderación del número de personas por vivienda perjudica a las familias numerosas, al igual que a otras situaciones de convivencia de un número elevado de personas.

Se daba el caso de que, por este motivo, ya habíamos solicitado a la correspondiente entidad suministradora que dejaran sin efecto la limitación por nivel de renta en la aplicación de la bonificación por familia numerosa y la posibilidad de establecer estructuras tarifarias en los servicios de agua que contemplasen el número de personas por vivienda ([queja 21/0093](#)).

Dado que el compromiso asumido por la entidad se refería al momento en que se aprobase la modificación de las tarifas de abastecimiento, y esta aún no se había producido, entendimos oportuno mantener nuestra atención sobre las posibles modificaciones futuras de dicha tarifa o, incluso, extender nuestra posible actuación a todo el territorio andaluz para insistir sobre la oportunidad de adoptar este tipo de decisiones tarifarias.

En el caso concreto valorábamos, además, que la tarifa de abastecimiento que se aplicaba permite un consumo de agua de hasta 18m³ vivienda/mes, sin penalización económica excesiva (asignado a los bloques progresivos I y II), de modo que una unidad familiar de hasta seis miembros podría mantenerse en esta facturación con un consumo eficiente de 3m³ persona/mes.

...

2.3.1. Atención a la ciudadanía

2.3.1.3. Temática general de las consultas

...

La necesidad de acceso a una vivienda digna y asequible sigue siendo otro de los temas que más incidencia tienen en las consultas que nos llegan a la OIAC (1382): familias que nos trasladan su necesidad y la enorme dificultad para acceder a una vivienda asequible. Además, se repite la tónica de que en su mayoría son mujeres con menores a cargo. También y a pesar de la moratoria en los desahucios de personas vulnerables dictado por el gobierno central, los procedimientos de desahucios han protagonizado las demandas de la ciudadanía que, con un enorme grado de desesperación, se han dirigido a nuestra institución para solicitar nuestra ayuda.

“Mi nombre es..., sé que no me van a poder ayudar, mi problema es que en unos meses me tengo que marchar de mi vivienda actual, llevo allí cinco años, es alquilada, pago 650 euros y los dueños la ponen a venta. Desde hace dos meses estoy buscando otra vivienda tengo dos niños menores, según las inmobiliarias no doy el perfil,...



He ido a mi ayuntamiento y me dicen que ellos no pueden ayudar, ya que no soy víctima de género y tengo trabajo, aunque gano el Salario Mínimo Interprofesional.... Estoy desesperada me tengo que ir debajo de un puente o irme de ocupa o que no lo entiendo, hay mil obras en mi pueblo pero ni una para construir viviendas para personas normales. Desde hace años apuntada al registro vivienda pero nada no construyen nada ... Solo pido la facilidad para poder alquilar algo: no pido limosna ni que me lo regalen. otra opción es irme lejos de donde está mi entorno sacar a mis niños del cole de toda la vida e irme a la aventura pero es tan injusto que por tener un trabajo normal de mileurista nadie me pueda ayudar a nada ...”.

Son muchos las personas que nos trasladan que no pueden seguir pagando su alquiler y no encuentran alquileres con precios razonables en el mercado. Casi un tercio de los hogares andaluces están en situación de riesgo de pobreza y 11 de los 15 barrios más pobres de España se reparten entre Sevilla, Córdoba y Málaga.

Ante esta situación son muchas las familias que se han acercado a nuestra oficina para manifestarnos la incertidumbre y el miedo que su situación de inestabilidad económica les provoca continuamente, porque ven cómo se acerca la posibilidad de encontrarse “en la calle”.

Por ejemplo, personas que llevan inscritas en los registros municipales de demandantes de vivienda mucho tiempo y que no atisban ninguna posibilidad de acceder a una vivienda protegida acorde a sus escasos ingresos económicos. Otras muchas ni siquiera inscritas en los referidos registros, abandonadas a la suerte del devenir de los días sobreviviendo sin más expectativa que cubrir necesidades básicas diarias.

...

En materia de **Infancia y Adolescencia**, destacar que son numerosas las llamadas para notificar posibles situaciones de riesgo en menores de edad.

La Defensoría de la Infancia y Adolescencia pone a disposición **un teléfono gratuito 900 212 124** para que todas aquellas personas que quieran comunicar alguna situación de riesgo puedan comunicarlo para trasladar estas situaciones a las administraciones que correspondan para que se adopten medidas destinadas a su protección.

Son muchas las llamadas que desde la OIAC recibimos donde familiares, niños/as o cualquier persona se pone en contacto con nosotros para hacernos llegar posibles situaciones de riesgos, denuncias de malos tratos, abusos, etc.

En estos casos, de manera urgente, orientamos y damos traslado de los antecedentes a la Administración competente (servicios sociales municipales o servicios de protección de menores de la Junta de Andalucía) a fin de que ejerzan las funciones que tienen encomendadas por la [Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia de Andalucía](#).

También recibimos llamadas anónimas para alertarnos de situaciones de riesgo para los menores. En estos casos se comunica a los servicios sociales correspondientes los datos que poseemos para que por parte de ellos se inicien averiguaciones.

Estas notificaciones por parte de la ciudadanía reflejan el papel fundamental que juega la cooperación ciudadana en la detección precoz de situaciones de riesgo en menores, así como la implicación en la convivencia y la importancia de la conciencia de toda la sociedad en la protección de la infancia en nuestra comunidad.

Debemos recordar en este sentido lo que dice el artículo 82 de la Ley de la Infancia y Adolescencia de Andalucía: “Cualquier persona o entidad y, en especial, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, el personal de los servicios sociales, los servicios de salud y de los centros educativos que tengan conocimiento de la existencia de una situación de riesgo o desprotección de una niña, niño o adolescente, deberán prestarle el auxilio inmediato que precise y ponerlo en conocimiento de la Administración pública competente, de la autoridad judicial, o del Ministerio Fiscal, así como colaborar con los mismos para evitar y resolver tales situaciones en su interés”.

La interesada es coordinadora de un Programa Educativo de escuelas de verano en XX. En uno de estos Campus han detectado el posible riesgo de maltrato de un menor: Nos indican que desconocen datos de la madre. Según asegura, la conducta del menor es muy impulsiva desde que comenzara a acudir a las actividades y, en el día de ayer el menor verbalizó a una monitora que su madre le agredía físicamente. Que en esos caso, cuando habla con el padre, éste recomienda alejarse de la situación conflictiva, pero no por ello cesan las agresiones. La interesada nos consulta cómo ejercer su obligación de notificación de cara a la protección del menor.



2.3.1.4. Acceso a la información y derechos fundamentales

Crece 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 penando... 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”

[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 cita²](#).

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

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

2 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.



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 normal³.

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

³ 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.html



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

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.

2.3.3. Mediación

2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas

- ▶ En materia de **protección de menores en asistencia a refugiados**, se ha facilitado a través de nuestra intermediación la necesidad de una mayor conexión entre los recursos existentes de las diversas administraciones implicadas a partir de un problema concreto, promoviendo el encuentro entre los agentes claves para consolidar canales de comunicación y evaluar protocolos de actuación.
- ▶ Con respecto a la salud en atención primaria, por **insuficiencia de facultativo pediátrico** (quejas 23/4133, 23/3279, [23/3278](#) y 23/3546), mantuvimos una reunión de intermediación con el Delegado territorial de Salud de Granada y la Dirección del Distrito sanitario, donde se clarificó lo acontecido y se explicaron las medidas preventivas adoptadas para