



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



garantizar una cobertura pediátrica mínima en los centros de salud afectados. En este supuesto, el señor Delegado valoró expresamente como muy oportuno el modelo de intervención mediador de la Defensoría.

2.4.1. Personas

2.4.1.3. Infancia y Adolescencia

[Queja 22/3567](#)

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Arahal (Sevilla).
- ▶ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▶ **Descripción de la actuación:** Tiene dos hijos con necesidades especiales que participan en actividades deportivas acuáticas organizadas por el Ayuntamiento de Arahal. Se queja porque les aplican la tarifa prevista para adultos
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Apreciamos que en el caso expuesto en la queja se ha producido un cálculo erróneo del importe de la tasa a abonar por el interesado, por lo que resultaría procedente que corrigiese la misma y se redujera a la cuantía prevista para usuarios infantiles.

SUGERENCIA: Consideramos necesario que de cara al futuro se acometa una revisión de las Ordenanzas municipales para que se definan con claridad las tasas a abonar tanto por personas adultas como por menores de edad y también, en su caso, por personas con alguna diversidad funcional, diferenciando en este supuesto también entre personas adultas y menores.

[Queja 22/6919](#)

- ▶ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de oportunidades. Delegación Territorial de Sevilla.
- ▶ **Estado de la Tramitación:** Cerrada, aceptada.
- ▶ **Descripción de la actuación:** Abuelos siguen sin recibir respuesta expresa a la solicitud que presentaron para seguir teniendo a su nieta en acogimiento familiar
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Adoptar las medidas precisas para evitar que en el futuro la Delegación Territorial de Sevilla se aparte de lo previsto en la normativa vigente y los procedimientos se dilaten en el tiempo, dictando la resolución correspondiente en la forma, con el contenido y en el plazo previsto en la normativa.

[Queja 22/7410](#)

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Sevilla.
- ▶ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución