



encontraría disponible en la propia máquina. Asimismo consultábamos si era posible la compra de billetes en el propio autobús, a fin de facilitar otra alternativa para la atención personal en el proceso.

La empresa nos trasladaba su interés por garantizar la accesibilidad y adecuación de sus servicios a todas las personas, evitando que suponga limitaciones a la población que no se encuentre familiarizada o no disponga de medios digitales para su adquisición, nuevas tecnologías y avances operativos que se ofrecen para facilitar las operaciones de transporte a la clientela.

Asimismo, a la vista de la respuesta ofrecida relativa a los diferentes canales de atención personal para compra de billetes, consideramos que cuentan con suficientes canales de atención para permitir la accesibilidad a los servicios de transporte de viajeros por carretera.

2.2.7. Sostenibilidad y Medio Ambiente

2.2.7.5. Aguas

Por nuestra parte, tramitamos de oficio el [expediente 23/7317](#) en relación con la **problemática del abastecimiento de agua potable en localidades del norte de la provincia de Córdoba**, pertenecientes a la comarca del Valle del Guadiato y al Valle de los Pedroches, que engloban a una población de en torno a 80.000 habitantes. Sobre esta problemática habíamos recibido distintas quejas a lo largo del año 2023, especialmente durante el periodo estival y hasta el final de año.

Según estas quejas y, sobre todo, de la información a la que tuvimos acceso a través de distintos medios de comunicación, el problema tenía su origen fundamental en la falta de precipitaciones que afectaban sobremanera a dos embalses, el denominado “Sierra Boyera” y el denominado “La Colada”. El primero es el que abastece a ambas comarcas pero, debido a la sequía extrema que se había venido padeciendo, se había secado por completo, por lo que el abastecimiento se llevaba a cabo desde el de “La Colada”, cuyas aguas sin embargo presentaban **niveles de contaminación altos de carbono orgánico total**, debido a varios factores, entre ellos el bajo nivel del propio embalse que daba lugar al estancamiento de aguas, y el vertido y/o filtración de aguas contaminadas procedentes de actividades ganaderas intensivas que llegaban a los ríos Guadamatilla o Guadarramilla, los dos principales ríos que aportaban agua al embalse “La Colada”.

La consecuencia de todo ello había sido que, desde que desde abril de 2023 se declarara no apta para el consumo el agua de “La Colada”, estos municipios llevaban varios meses abasteciéndose de agua a través de camiones cisterna que acudían unos tres días por semana, solución puntual y parcial que para algunas personas -por ejemplo mayores- suponía un problema añadido al de los cortes de agua, por el sacrificio y la dificultad para hacer cola y esperar en los camiones y por el traslado de las garrafas, además de ser considerada una frecuencia insuficiente por la mayoría de residentes en estos municipios.

2.3.1. Atención a la ciudadanía

2.3.1.3. Temática general de las consultas

La sanidad ocupa el tercer lugar en cuanto a las preocupaciones que nos hacen llegar los ciudadanos a la OIAC, con 1144 consultas. Personas que nos llaman para manifestar la dificultad para contactar con los centros de salud y la imposibilidad de obtener cita han sido los asuntos recurrentes. Citas que para el médico de familia superan los 15 días o que



no existe agenda para poder tramitar dicha petición. Todo ello impregnado de una sensación de abandono que nos transmiten, sobre todo las personas mayores, por su dificultad en el uso de los medios telemáticos, o trabajadores que estando en situación de incapacidad no pueden tramitar su baja médica para percibir su prestación.

También nos trasladan la incapacidad de obtener cita cuando tienen que justificar una baja médica por incapacidad temporal, como el testimonio de este paciente epiléptico.

El miércoles fue a su centro de salud, y en el mostrador le informan que su médico de atención primaria está de vacaciones y que se pase al día siguiente porque no había cita para ningún médico. Fue el jueves y el viernes y le dijeron lo mismo, a pesar de indicar que necesitaba el parte de baja. Le informaron que estaban sin citas y desbordados. Dado que ya habían pasado más de 3 días desde su baja y que era posible tener problemas para tramitarla por la demora, acudió el domingo a urgencias desesperado, donde fue atendido por personal médico le facilitó un informe donde se indicaba la necesidad de atención por su médico de familia. El lunes fue de nuevo a su ambulatorio, y al darle cita para quince días con la demora que eso le generaba para el trámite de baja, se ha comunicado con la Inspección Médica por ser los competentes en este caso por no haber sido atendido por su médico de cabecera, también sin respuesta. Para colmo, le informan que la Inspección Médica no le puede dar bajas con más de 20 días de retroactividad.

...

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 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 valedores inaccesibles a muchos colectivos y proteger a quienes se esconden en trámites y sedes electrónicas, donde lo virtual les transforma en el espíritu santo⁴”

[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”

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



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](#)⁵.

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 constante 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 normal⁶.

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.

5 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.

6 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/



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 trámites con la Administración se han vuelto cada vez más digitales. A pesar de que responden a unos criterios 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 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:

12. Hay que ampliar el conocimiento de las prestaciones sociales para evitar que las potenciales personas beneficiarias no las soliciten por simple desconocimiento.
13. 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.
14. 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.
15. 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.

2.3.3. Mediación

2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas

...

Respecto de las **personas mayores** los asuntos tratados a destacar han girado entorno a lo siguiente:

- Falta de ocupación de plazas concertadas en centros residenciales que tenían la necesidad de colaboración de la Administración pública andaluza para dar sostenibilidad al centro.