

personales como materiales, con el objetivo de agilizar la tramitación de todos los procedimientos, así como en la búsqueda de herramientas informáticas que permitan incrementar la capacidad de resolución de los expedientes afectados (...).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Las prestaciones no contributivas, reguladas en el [Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo](#), establece en su artículo primero que tendrán derecho a la pensión de invalidez de la Seguridad Social, en su modalidad no contributiva, las personas que sean mayores de dieciocho años y menor de sesenta y cinco años de edad, en la fecha de la solicitud, teniendo que residir legalmente en territorio español y haberlo hecho durante cinco años, de los cuales dos deberán ser inmediatamente anteriores a la

fecha de la solicitud, estar afectadas por una minusvalía o por una enfermedad crónica, en un grado igual o superior al 65 por 100 y carecer de rentas o ingresos suficientes en los términos señalados en el artículo 11.

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

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

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

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

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

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

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

2.1.4.2.1.2. La vivienda: un derecho difícil de alcanzar

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

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

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

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

Los rasgos fundamentales y denominadores comunes del mencionado Reglamento de Viviendas Protegidas son los que han caracterizado el régimen jurídico de la vivienda protegida: “a) El bene-