

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. Las visitas comarcales. Acercando la Institución a las personas

Durante el año 2023 hemos continuado con las visitas a las comarcas andaluzas.

Estas visitas se enmarcan dentro de la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021-2024 donde se establece la necesidad de incrementar la cercanía a la ciudadanía, siendo uno de sus compromisos más significativos, precisamente, la prestación de un servicio de atención en el territorio, próximo, accesible, proactivo y empático.

Más allá de la problemática concreta expuesta en cada visita, los desplazamientos de la Oficina de Atención e Información a la Ciudadanía, permiten a nuestra Institución conocer de primera mano la problemática concreta de cada zona, las carencias y las inquietudes de las personas y colectivos que residen en los municipios y comarcas visitadas y la percepción y la valoración que tienen los habitantes de las administraciones con las que se relacionan.

Este contacto directo con personas, entidades y asociaciones nos permite profundizar mejor en el conocimiento de la realidad social de Andalucía y sus municipios y detectar e investigar nuevos problemas.

Este año hemos realizado **6 desplazamientos**: [Osuna](#); [Sierra Morena](#); [Valle de Lecrín](#), [Valle del Guadiato](#); [Jerez de la Frontera](#) y [Poniente de Almería](#).

Desde que iniciamos el programa de visitas a las comarcas en el año 2015, hemos realizado ya un total de 55 visitas a las distintas provincias y localidades andaluzas. Habiendo tenido más de 1.200 visitas personales, atendido a más de 800 trabajadores sociales y escuchados a cerca de 500 asociaciones y colectivos.

- ▶ **Almería**: 5 visitas: Almería capital; Comarca de Valle de Almanzora y los Velez. Olula del Rio. Poniente de Almería (El Ejido y Roquetas)
- ▶ **Cádiz**: 11 Visitas: (San Fernando, Chiclana; Rota, Sanlúcar de Barrameda, Cádiz capital, Medina Sidonia, Barbate, Conil, Villamartin, Arcos de la Frontera. Jerez de la Frontera)
- ▶ **Córdoba**: 8 visitas (Valle de los Pedroches (Hinojosa del Duque y Pozoblanco) y Subbética, (Lucena) Campiña Este, (Baena) Valle Alto (Montoro) y Medio del Guadalquivir (La Carlota) Valle del Guadiato y Córdoba capital)
- ▶ **Granada**: 7 visitas (Granada capital , Alpujarras (Órgiva) , Loja, Guadix , Baza y Comarca de la Costa Tropical (Motril), Valle de Lecrín (Dúrcal)
- ▶ **Huelva**: 7 visitas : Sierra de Aracena (Cortegana y Aracena) Huelva capital, El Andevalo (Puebla de Guzmán) ; Cuenca Minera (Minas Riotinto) , Huelva Occidental: (Ayamonte y Lepe)
- ▶ **Jaén**: 5 visitas: Comarca de Segura y las Villas (La Puerta de Segura y Villacarrillo), Comarca de la Loma (Baeza) ; Jaén capital, Sierra Morena (Linares)
- ▶ **Málaga**: 7 visitas : Comarca de la Axarquía (Vélez-Málaga); Sierra de las Nieves (Ojén), Ronda, Algatocin ; Casares, Antequera y Málaga).
- ▶ **Sevilla**: 5 visitas: (Comarca de Sierra Norte (Cazalla y Constantina), Écija, Morón y Marchena, Osuna).

2.3.1.5.1. Mejora en la relación con la ciudadanía

En este punto consideramos muy importante trabajar para estrechar la colaboración con el movimiento asociativo que en Andalucía canaliza de forma muy importante la participación ciudadana y que defiende los derechos de la población en muy diversos ámbitos como salud, educación, vivienda, cultura, etc.

Esto es sumamente importante en las visitas comarcales que realizamos donde siempre intentamos reunirnos con las asociaciones más representativas de la localidad para conocer lo que hacen, escuchar sus proyectos y poder prestarles nuestra colaboración para aquello que necesiten.

En este año nos hemos reunido con más de 80 asociaciones en las visitas realizadas en nuestros desplazamientos, donde hemos podido atender sus quejas concretas y escuchar sus propuestas en materia de diversidad funcional, inmigración, personas mayores, igualdad de género, enfermedades raras, movilidad, urbanismo, educación, etc⁸.

Muy interesantes y productivas las reuniones con ellas donde se presentan y nos describen sus objetivos, sus problemas para poder cumplir sus fines y los proyectos que llevan a cabo: Desde la problemática de las personas con fibromialgias, las asociaciones de discapacitados, asociaciones de atención a personas vulnerables, a inmigrantes; asociaciones de padres y madres; de defensa de la sanidad o de salud mental; plataformas de defensa del territorio, asociaciones de vecinos, de mujeres,

Estas reuniones nos sirven para conocerlos a las asociaciones pero también que ellas se conozcan entre sí. En muchos de estos encuentros nos hemos encontrado con la sorpresa que asociaciones que estando en la misma comarca no se conocían o ignoraban la existencia de otras que se dedicaban a los mismos objetivos.

8 Osuna: Caritas Diocesana Osuna, Asociación Fibroadelante; Asociación de Empresarios Turísticos; Asociación de Minusválidos Psíquicos Mimo. Cruz Roja. Asociación de Técnicos de Cuidados de Auxiliares de Enfermería; Asociación Al Alba Teatro;

Sierra Morena: Manos Unidas; Afixa Fibromialgia; Asociación Parkinson Linares; Asociación Alzheimer Linares; Pídeme la Luna; Corazones Rosas; Fundación Don Bosco; Asociación Vela; Asociación APAEM Salud Mental; Asociación jiennense de esclerosis múltiple; Asociación de Fibromialgia de Bailen; Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer y demencias afines; Asociación fibromialgia de la Carolina; Asociación familiares personas con discapacidad intelectual de Bailén; Asociación de Fibromialgia y fatiga crónica; Proyecto Mujer y Madre; Asociación Autismo Jaén; Asociación Vida y Esperanza libre de adicciones; Colectivo de interinos de Educación;

Valle de Lecrín: AMPA Antares; Asociación de Vecinos de Durcal; Asociación Vale de personas con discapacidad; Asociación cada sonrisa cuenta; Plataforma de afectados decreto 628; Asociación de Vecinos Albuñuelas

Valle del Guadiato: Fundación Futuro Singular; Plataforma por el Guadiato; Consejo Municipal de Participación de Asociaciones de Peñarroya; Consejo Comarcal de Mujeres; Asociación de vecinos de Peñarroya; Asociación Sadismo; Asociación de Vecinos la Glorieta de Peñarroya; Asociación de Mayores.

Jerez de la Frontera: Asociación Aspeger Cádiz, Afanas de Jerez, Asociación Down Jerez Aspanido, Asociación Tierra de Esperanza; Asociación Mendinfor; Asociación Vitanova, Fundación Coherentes ; Centro de Acogida de Inmigrantes; Asociación ANPEHI; Cruz Roja; Asociación Pasos de Fe; Asociación Personas sin hogar.

El Ejido: Asociación Movimiento de Mujeres del Sur; Asociación El Timón; Fundación CEPAIM; AMPA Las Norias; Asociación de mujeres La aldeilla; Movimiento de mujeres del Sur; Mujeres en Zona de conflictos; Asociación Síndrome Down El Ejido; Asociación de vecinos Balerma; Asociación Assuna, Aljilalse y Asociación Los amigos del Ejido; Asociación Acipadeg y Asociación Senegalesa Casamance.

Roquetas de Mar: Asociación Duchenne Paent Projet; CEPAIM, Andalucía ACOGE; Izquierda Unida de Roquetas; Cruz Roja Roquetas; Asociación Innova; Asociación CAPA; Asociación AIDAS MBOLO; Humanitarios sin fronteras, Asociación Cultural Juntos abriendo caminos.

2.3.1.5.2. Aumentar la presencia en el territorio

En línea con el objetivo anterior, queremos llegar de la mejor forma a toda la población, por lo que es clave aumentar la presencia de la Institución en el territorio y sobre todo en los entornos rurales, de montaña y en general en las zonas más despobladas que es donde se dan las mayores carencias de servicios públicos básicos y acceso a recursos comunitarios.

Dentro de esta estrategia es importante que el Defensor del Pueblo Andaluz se haga presente y visible en todo el territorio andaluz, aumentando su capacidad y cobertura de atención de cara a desarrollar la misión encomendada.

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 a las personas y al territorio.

En la visita que realizamos el pasado mes de noviembre al Poniente de Almería, se recogieron en tan solo dos días más quejas que las cursadas desde el Poniente almeriense en todo el año 2023. Un centenar de quejas tanto de colectivos como de personas individuales frente a las 80 personas que de enero a noviembre habían enviado sus peticiones al Defensor del Pueblo en Sevilla⁹.

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.

9 <https://elejido.ideal.es/elejido/oficina-defensor-pueblo-recoge-centenar-quejas-paso-20231124084542-nt.html>

- ▶ 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.