

2.3. JUSTICIA Y CULTURA DE PAZ

2.3.1. Atención a la ciudadanía

2.3.1.1. Introducción

La Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC) tiene como función la información y orientación respecto de los servicios que presta el Defensor del Pueblo Andaluz y de la mejor forma de hacer uso de ellos. También intenta acercar la Institución a las personas, desarrollando un programa de visitas a las localidades y comarcas de nuestra comunidad autónoma.

Con estas funciones intentamos colaborar en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y contribuir en la defensa de las personas más vulnerables que, a menudo no son escuchadas ni atendidas en sus peticiones. Intentamos colaborar en conseguir instituciones eficaces y transparentes, que faciliten la participación, garanticen el acceso público para todas las personas a la información y protejan los derechos y libertades fundamentales de la ciudadanía.

Esta Oficina es el primer contacto con la institución del Defensor del Pueblo Andaluz: escuchando, atendiendo, informando e intentando proteger los derechos y libertades de los ciudadanos y ciudadanas en su relación con las administraciones públicas andaluzas y otros prestadores de servicios de interés general. Una tarea que en 2023 ha significado **la atención de las más 15.000 consultas** que han llegado a nuestra OIAC.

Una parte importante de las consultas recibidas a través de la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC) siguen poniendo de manifiesto que la relación de la ciudadanía con la Administración y con la atención que ésta presta suscitan múltiples quejas, trasladándonos su desesperanza ante procedimientos lentos y burocráticos, ante la falta de atención a sus demandas y aspiraciones y provoca que no se cumplan muchos de los derechos reconocidos en nuestra Constitución, nuestro Estatuto de Autonomía y muchas leyes que se promueven para garantizar estos derechos.

La gente pide ser atendida y que se le resuelvan sus solicitudes en plazo y de una forma clara; quiere que la administración funcione bien y sin embargo muchas veces, y nosotros lo comprobamos en las miles de llamadas que recibimos, eso no es así.

“Buenos días, Un mes y medio intentando pedir cita con mi médico vía online, telefónica, ouija y señales de humo, sin éxito, he decidido desahogarme con todo mail que encuentro. Intenté llamar directamente al ambulatorio, por lo del desahogo saben? Pero sospecho que lo han dejado en silencio” Nos comentaba una señora que no conseguía cita para su médico de familia.

“Me dirijo a usted para expresar mi preocupación por la falta de eficacia, eficiencia y respuesta de la Delegación Territorial de inclusión Social de... A pesar de haber intentado contactar con ellos en varias ocasiones por teléfono o correo electrónico disponibles en la web de la delegación, no he recibido ninguna respuesta satisfactoria. Considero que estos canales de comunicación son fundamentales para establecer una comunicación efectiva y eficiente con la administración pública. Al llamar al número de teléfono que aparece en la web, se recibe como respuesta un mensaje en el buzón de voz informando que está lleno. Este hecho indica que, aparentemente, no hay nadie disponible para atender las llamadas ni para vaciar el buzón de voz, lo cual dificulta aún más la comunicación con la Delegación y agrava el problema de la falta de atención al ciudadano y pone en evidencia una posible falta de perso-

nal. También he intentado utilizar la ventanilla electrónica, pero no he encontrado ninguna opción que me ayude en mi situación para consultar la resolución”. Esto nos comentaba otra persona, desesperada porque no recibía información sobre la situación de un expediente¹.

La Constitución española de 1978 señala en su artículo 9.2 que: “Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas y **remover los obstáculos que impiden o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social**”. En palabras de Jesús Maeztu, Defensor del Pueblo Andaluz, “los poderes públicos deben de remover los obstáculos que impiden a las personas ser felices”.

Sin embargo, constantemente nos encontramos con respuestas de las administraciones que, admitiendo por ejemplo que llevan muchos meses de retraso en reconocer una discapacidad o una prestación de dependencia, dicha administración **sigue amparándose en su respuesta en la necesidad de tramitar con “el riguroso orden de los asuntos”**.

“Tengo 76 años y **he solicitado dependencia** para mis dos hijos y para mí. Uno de ellos tiene cáncer en la boca y necesita de un aparato para comer, teniendo una incapacidad total reconocida. Mi otro hijo sufrió un ictus hace 5 meses y no puede andar. Yo me encargo de sus cuidados, de llevarlos al médico, de cocinar, etc. Estoy mayor y con problemas de salud para tal carga de cuidados, “estoy para que me cuiden, no para cuidar”.

Presentó solicitud de dependencia hacía un año, sin respuesta. Tras nuestra intervención, la respuesta de la Delegación Territorial competente creemos que no se ajusta a lo que marca este artículo y los artículos 20 y 21 de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas²: *Las solicitudes tuvieron entrada en el Registro de este órgano el 16 de agosto de 2022. En la actualidad (diciembre 2023), -15 meses después, cuando el procedimiento marca 3 meses³- ya han sido excepcionados los informes de condiciones de salud de ambos por lo que se está pendiente de asignar personal técnico valorador para proceder a la valoración de las personas interesadas, el cual se pondrá en contacto telefónicamente para concertar la cita para las mismas. Una vez valoradas las personas interesadas, se procederá a la resolución de las solicitudes conforme al principio establecido en el 71.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, **siguiendo el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza**.*

Desde nuestra Institución insistimos que hay que cuidar la regulación de las prestaciones sociales, para evitar que los grupos vulnerables y más necesitados encuentren barreras de acceso a las mismas⁴; hay que mejorar y hacer más comprensible las normas, (que en la actualidad, ya sea por el

1 Esto nos lo comentaba el interesado en Marzo de 2023. A la hora de hacer este informe en Enero de 2024 hemos llamado al teléfono que aparece en la web.....y el buzón seguía lleno.

2 Artículo 20.- 1. Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos. 2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado. Artículo 21.- La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación. 2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. 5. Cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver,... podrán habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo. 6. El personal al servicio de las Administraciones Públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias, del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo. El incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio de la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa aplicable.

3 Las negritas son nuestras.

4 Esta dificultad de acceso y necesidad de modificar dichos trámites han sido puesto de manifiesto en diversos estudios. Para una visión integral: Ver el informe elaborado por la Taula de entitats del Tercer Sector Social de Cataluña: [El impacto de los trámites administrativos en el acceso a las prestaciones sociales](#). Mayo 2022.



exceso indigerible de legislación compleja y confusa o por la deficiente calidad de la misma), dificultan su eficacia y eficiencia; y hay que ofrecer canales de comunicación y acceso fáciles para toda la población para que puedan ejercer debidamente sus derechos.

En otro orden de asuntos, acorde con nuestro compromiso de acercarnos a la ciudadanía y al territorio y a los agentes sociales, y por fomentar sociedades inclusivas y alianzas estratégicas hemos continuado con las **visitas a las comarcas**, habiendo realizado 6 visitas a lo largo de este año 2023: Osuna; Sierra Morena; Valle de Lecrín, Valle del Guadiato; Jerez de la Frontera y Poniente de Almería.

2.3.1.2. Datos cuantitativos

En el año 2023 hemos atendido un total de **15.583 consultas**, habiéndose producido un aumento del 22% con respecto al año anterior y casi igualando las consultas que realizamos en el año de la pandemia (2020).

A continuación, se muestra una tabla que representa la evolución en los últimos diez años, en la que se aprecia la tendencia alcista en la demanda ciudadana de nuestro servicio de atención e información, habiendo incrementado en los últimos 10 años el número de consultas en casi un 80%.

Año	Consultas
2014	9.185
2015	9.343
2016	10.811
2017	10.378
2018	13.117
2019	13.470
2020	16.828
2021	14.924
2022	12.774
2023	15.583

En cuanto a la procedencia geográfica de las consultas, aunque siguen siendo mayoritarias las realizadas desde Sevilla (35,15%), siguen aumentando los porcentajes de consultas en aquellas provincias en las que realizamos desplazamientos. Creemos que con las visitas que continuaremos realizando a las distintas comarcas de Andalucía podremos conseguir una mayor implementación de nuestra institución en toda la Comunidad. Así, es importante señalar cómo hemos aumentado el número de consultas con respecto al año anterior en Almería, Granada; Málaga, Huelva, Jaén y Cádiz.

Provincias	Total	%
Almería	754	4,84%
Cádiz	1.814	11,64%
Córdoba	909	5,83%
Granada	1.164	7,47%
Huelva	715	4,59%
Jaén	685	4,40%
Málaga	2.110	13,54%
Sevilla	5.477	35,15%
Otras Provincias	410	2,63%
Extranjero	13	0,08%
Sin Determinar	1.532	9,83%
TOTAL	15.583	100%

Es importante señalar el grado de conocimiento de nuestra institución en la Comunidad Autónoma. **Se han puesto en contacto con nosotros desde 557 municipios de Andalucía.**

Con respecto a las materias concretas el grueso de consultas tiene relación con los servicios y prestaciones sociales; vivienda; infancia y adolescencia; salud; dependencia; consumo; personal de las Administraciones Públicas y Seguridad Social.

Materia	Total	%
Administración de Justicia	523	3,36
Agricultura, Ganadería y Pesca	29	0,19
Administraciones Tributarias	232	1,49
Cultura y Deportes	112	0,72
Consumo	843	5,41
Dependencia	916	5,88
Educación	858	5,51
Extranjería	436	2,80
Igualdad de Género	57	0,37
Información y Atención al Ciudadano	2.742	17,60
Medio Ambiente	657	4,22
Infancia y Adolescencia	951	6,10
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	279	1,79
Obras Públicas y Expropiaciones	83	0,53
Políticas Activas de Empleo	75	0,48
Seguridad Ciudadana y Política Interior	172	1,10
Personal del Sector Público	793	5,09
Prisiones	61	0,39
Salud	1.144	7,34
Seguridad Social	763	4,90
Servicios Sociales	1.475	9,47
Tic y Medios de Comunicación	43	0,28
Trabajo	174	1,12
Movilidad	286	1,84
Urbanismo	527	3,38
Vivienda	1.352	8,68
TOTAL	15.583	100%

2.3.1.3. Temática general de las consultas

Este año vuelven a ser reiterativas las consultas que muestran la desesperación y la indignación por los plazos en resolver las valoraciones de discapacidad, así como la tardanza y la falta de claridad en el procedimiento y la resolución de las prestaciones de la **Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía (RMISA) o del Ingreso Mínimo Vital (IMV)**.

En total han sido casi 5000 consultas que tienen que ver con la discapacidad, la dependencia, temas de salud o prestaciones de la seguridad social, que son las temáticas más frecuentes en las consultas en nuestras oficinas y en las visitas que realizamos a las comarcas andaluzas. A este tipo de consultas

se unen aquellas que hacen referencia a la imposibilidad de contactar con los servicios sociales o con las administraciones responsables de la tramitación de dichas prestaciones, porque no atienden las llamadas o porque no existen citas disponibles para poder ser atendidos personalmente.

Con respecto a los **retrasos en la valoración de la discapacidad**, una ciudadana nos traslada lo siguiente:

*Solicité **revisión del grado de discapacidad con fecha 27 abril 2021** por padecer un cáncer crónico, tras tumor en la mama. Tengo reconocido un 20% de discapacidad, pero al cronificarse la enfermedad, tengo secuelas mayores producto de la quimioterapia, sobre todo en lo relativo a movilidad. El cáncer es inoperable. Fui valorada en el mes de junio por el equipo médico del CVO, aún sin resolución.*

La Delegación Territorial nos responde que: *en diciembre de 2023 se le remitió a la interesada la resolución. (2 años y 8 meses en contestar, cuando la ley marca 6 meses).*

Han sido innumerables las consultas relacionadas con los perjuicios ocasionados a partir de la publicación del Decreto-ley 14/2022, de 20 de diciembre, por el que se adoptan medidas de carácter extraordinario y urgente en materia de **Renta Mínima de Inserción Social**, en el que se establece que para poder acceder en el futuro a la RMISA es necesario contar con una Resolución denegatoria del IMV. Son muchas las quejas mostrando su disconformidad ante el nuevo criterio que obliga a presentar denegación de IMV para solicitar RMISA y que lleva a estar durante casi un año sin ningún tipo de prestación.

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.

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.

Respecto a la atención especializada, nos llegan quejas por demora de las citas de diferentes especialidades en los distintos hospitales de Andalucía. Esta falta de atención especializada genera muchas consultas y quejas sobre intervenciones quirúrgicas que no se realizan a pesar de haber transcurrido los plazos de garantía correspondientes:

La interesada nos traslada que su padre, de 76 años, lleva 417 días esperando una intervención quirúrgica, cuando el plazo de garantía es de 180 días. Presentó reclamación y no ha recibido respuesta.

Otra persona nos indica que está esperando 306 días para una intervención quirúrgica de rodilla, cuando la lista de espera tiene un máximo de 180 días. Ha presentado reclamaciones y sólo le dicen que no están haciendo intervenciones de rodilla, por lo que debe esperar.

Sin duda la **salud mental** sigue ocupando un papel principal en las consultas que recibimos en nuestra Oficina. Fundamentalmente son los familiares los que se dirigen a nosotros, muchas veces sin una pretensión clara, para intentar solucionar una situación que no saben cómo atajarla ya que se encuentran solos y sin ningún tipo de ayuda o recursos para paliar la situación en la que se encuentran los enfermos.

Manifiesta que tiene 71 años y tiene un hermano de 68 años que reside actualmente en VV. Su hermano sufre una esquizofrenia desde hace muchos años. Está muy descompensado desde el verano pasado y en el equipo de salud mental donde lo atienden solo le ponen una inyección mensual y ya está. Al parecer el pasado mes de septiembre de 2022 acudió a los SS SS y presentó un escrito para exponer su situación ante la fiscalía y aún no tiene ninguna respuesta. Su hermano deambula por el municipio y se toma muchas coca colas, sin querer tomarse la medicación ni dejar que otra de sus hermanas que residen en el pueblo le prepare la comida, ni lo ayude en nada. Solicita un centro adecuado para su hermano.

En otra consulta: *una persona acude junto con su pareja y nos cuenta los problemas de atención y cuidado que tienen con su hijo, de 43 años con trastorno bipolar. Quieren que se mejoren los protocolos de ingreso en las unidades de agudos de salud mental para que no llegue a niveles extremos, y que exista algún recurso especializado para personas con la enfermedad mental de su hijo.*

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 de la población menor de edad puedan hacerlo por una vía más directa

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.

Son muchas también las consultas y quejas que nos han llegado este año con respecto a la situación de las **prestaciones de dependencia** (916 consultas) en general trasladándonos el retraso en la valoración y reconocimiento de las prestaciones a las que las personas tienen derecho.

Un ejemplo es este testimonio, sin Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) tras aprobación del PIA con cáncer terminal:

Nos traslada la delicada situación de su suegra en situación muy complicada con cáncer de páncreas en estado terminal y con cuidados paliativos en su vivienda. Afirma que tiene

reconocido grado III de dependencia, según nos cuenta con PIA aprobado de SAD con incremento de horas al que tenía (inicialmente tenía grado I y tiene a una auxiliar de ayuda a domicilio que gestiona el Ayuntamiento que viene a casa a prestar servicio), pero que aún no se han hecho efectivas. Ha acudido en varias ocasiones a los SSSSC municipales, sin respuesta. Afirma que su suegra necesita cuidados 24 h, que está muy mal y que “parece que están esperando a que se muera para facilitarle la ayuda” “tiene derecho a que la atiendan y lo peor es que lo tiene todo aprobado pero el mecanismo no se pone en marcha”.

Desgraciadamente en el pasado mes de diciembre nos escribió: *Buenas tardes ya no es necesario los servicios solicitados, mi suegra falleció el pasado mes de noviembre. Muchas gracias. Un saludo.*

2.3.1.4. Acceso a la información y derechos fundamentales

Crecen 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 vallas inaccesibles a muchos colectivos y proteger a quienes se esconden en trámites y sedes electrónicas, donde lo virtual les transforma en el espíritu santo”⁵*

[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 cita](#)⁶.

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

6 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.



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 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 normal⁷.

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.*

7 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/

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 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:

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 encuentran 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. 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.