



- ▶ Inexistencia de ratio de atención. Nos explican que no existe una definición clara en la Junta de Andalucía sobre la ratio de personal.
- ▶ -Problemas de coordinación entre los recursos de educación, empleo y servicios sociales.
- ▶ Imposibilidad de espacios de investigación y reflexión en relación a los cambios en la población y los modelos de sociedad actual, que genera una falta de adecuación de los/as profesionales de servicios sociales a la realidad social actual.
- ▶ Falta de acercamiento a la población por carencias de personal.
- ▶ Imposibilidad de realizar un trabajo orientado a la prevención, dado que ni siquiera se puede atender a las demandas habituales de la población.

“Nuestro trabajo es muy dinámico, constantemente estamos apagando fuegos, inmersos en mucha burocracia y papeles, no nos da tiempo a todo, todo es urgente y además se nos exigen informes por todas partes y con plazos cortísimos”.

“Todo recae en los servicios sociales comunitarios. Amortiguamos las tensiones del sistema, estamos en una situación muy difícil y los equipos lo pasan muy mal. Estamos haciendo de parachoques del sistema.”

2.3.3. Mediación

2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas

...

Debemos destacar un asunto, que parece recurrente en muchas zonas del territorio andaluz, y que lo representa el expediente [24/5650](#), en el que nos remiten trabajadoras del servicio público que procura la Ley de Dependencia, acerca de la **necesidad de optimizar sus jornadas laborales y reducir barreras para la prestación eficaz del servicio**. Habían formulado al Ayuntamiento de referencia, de la provincia de Sevilla, una propuesta de establecimiento de franjas horarias para coordinar la prestación del servicio, lo cual además les permitiera mejorar sus condiciones de trabajo. Nos explicaron la variedad de situaciones que viven y consideraban que se debe concienciar más a la Administración y a los usuarios y sus familiares sobre las condiciones en las que prestan estos servicios. En este caso, son 200 trabajadoras, y solo 15 cuentan con jornada completa. Muchas de ellas refieren tener contratadas 25 horas de trabajo y una gran dificultad para completar la jornada completa con otra actividad. Consideran que la situación está provocando un problema para la incorporación de nuevas auxiliares, en la medida que no les resulta de interés el trabajo, ante la fractura de jornadas que tienen que afrontar. Estiman que si contaran con franjas horarias dispuestas por el Ayuntamiento, a la empresa que las contrata le sería más fácil organizar los trabajos y encontrar quien lo asuma. Parece además, que esta situación se repite en otras localidades, y en algunas se ha solucionado cuando el consistorio ha optado por establecer las franjas horarias a los usuarios.

En este supuesto, recibimos información desde la Delegación de Bienestar Social municipal a nuestra propuesta de mediación, informando que mantienen reuniones habitualmente con representantes de las trabajadoras del servicio de ayuda a domicilio de la Ley de la Dependencia para tratar diferentes temas relacionados con el servicio, entre otros el que se plantea. Nos informan que desde el año 2023, en el documento que se remite a la empresa para el alta en el servicio de los usuarios están incluidas las franjas horarias, que nos adjuntan. Y a través de contacto telefónico con el Ayuntamiento y con la información recibida intermediamos detectando que quizás era una cuestión de coordinación y de participación de los agentes que realizan directamente el trabajo. Terminamos recibiendo un correo de las interesadas informando que se están reuniendo con el consistorio y están acordando criterios y compromisos y desistían de la mediación para dar una oportunidad a su propia gestión.

Este tipo de cierres de quejas en mediación es para el Defensor del Pueblo andaluz un magnífico resultado, que provoca la negociación entre las partes, una vez que la institución ha sentado las necesarias bases para que se desarrolle con



normalidad un diálogo que debiera darse siempre que resulte posible entre la ciudadanía, cada vez más capaz de hacer valer sus derechos por sí misma, sin sentirse víctima de una situación que, tal vez, debatiendo en un espacio seguro con la Administración, halle soluciones de consenso en el marco de la ley aplicable. El Defensor no tiene necesidad de dictar una resolución ni de provocar un encuentro en su sede, si las partes se encuentran con la posibilidad real de sentarse y debatir entre ellas. Es una buena demostración de la buena administración y del ejercicio del derecho de participación ciudadano.

...

2.4. Resoluciones

2.4.1. Personas

2.4.1.1. Dependencia y Personas mayores

[Queja 23/1277](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla
- ▷ **Estado de tramitación:** aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Derecho de acceso a la prestación económica para cuidados en el ámbito familiar.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se impulse la resolución del programa individual de atención de la persona dependiente reconociéndole el derecho de acceso a la prestación económica para cuidados en el ámbito familiar, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.

[Queja 23/4375](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla
- ▷ **Estado de tramitación:** aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Su abuela tiene reconocido el grado III de Gran Dependencia pero todavía están pendiente de recibir la ayuda para el cuidado familiar: pedimos que se resuelva sin más dilaciones.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se impulse la resolución del programa individual de atención de la persona dependiente reconociéndole el derecho de acceso a la prestación económica para cuidados en el ámbito familiar, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.

[Queja 23/8082](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad