



Los problemas de la relación digital con las administraciones públicas no solo afectan a personas con escasos conocimientos digitales, como pueden ser las de mayor edad. Las páginas web de la mayoría de los organismos públicos tienen diseños complejos, poco intuitivos, que complican hasta el extremo los pasos a seguir y acaban con la paciencia de las personas usuarias. 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.

### 2.3.1.3.5. Una administración que se entienda: un derecho de la ciudadanía y un reto para los servicios públicos

Hay que garantizar una 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.

Desde la Defensoría del Pueblo Andaluz vamos a velar por que todas las administraciones públicas simplifiquen los tramites administrativos, lo hagan más accesibles y sencillos. Porque tenemos el derecho a tener una administración pública eficaz y eficiente, capaz de gestionar los asuntos públicos y prestar servicios públicos de calidad para mejorar la vida de las personas. Para ello, las administraciones deben dotarse de recursos humanos adecuados, siendo la provisión de vacantes para la prestación de los servicios públicos, así como la formación continua y la sensibilización del personal, principios a seguir y valores en los que centrarse.

### 2.3.1.4. Las visitas comarcales: la presencia territorial del Defensor del Pueblo Andaluz

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.

Desde que iniciamos el programa de visitas a las comarcas en el año 2015, hemos realizado ya un total de 64 visitas a las distintas provincias y localidades andaluzas. habiendo tenido más de 1.200 visitas personales, atendido a más de 920 trabajadores sociales y escuchado a cerca de 600 asociaciones y colectivos sociales. En estos casi diez años nos hemos desplazado a:

**Almería:** 5 visitas: Almería capital, Comarca de Valle de Almanzora y los Vélez. Olula del Río, Poniente de Almería (El Ejido y Roquetas) y Comarca de Levante (Huércal-Overa)

**Cádiz:** 13 Visitas: San Fernando, Chiclana; Rota, Sanlúcar de Barrameda, Cádiz capital, Medina Sidonia, Barbate, Conil, Villamartín, Arcos de la Frontera y Jerez de la Frontera.

**Córdoba:** 9 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, Córdoba capital y Campiña Sur (Puente Genil).

**Granada:** 7 visitas: Granada capital, Alpujarras (Órgiva), Loja, Guadix, Baza y Comarca de la Costa Tropical (Motril), Valle de Lecrín (Dúrcal).

**Huelva:** 8 visitas: Sierra de Aracena (Cortegana y Aracena), Huelva capital, El Andévalo (Puebla de Guzmán); Cuenca Minera (Minas de Riotinto), Huelva Occidental (Ayamonte y Lepe) y el Condado de Huelva (Almonte).

**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), Campiña de Jaén (Andújar).

**Málaga:** 9 visitas: Comarca de la Axarquía (Vélez-Málaga), Sierra de las Nieves (Ojén), Ronda, Algatocín, Casares, Antequera, Málaga capital y Costa del Sol (Torremolinos y Fuengirola).



**Sevilla:** 6 visitas: Comarca de Sierra Norte (Cazalla y Constantina), Écija, Morón y Marchena, Osuna y Vega del Guadalquivir (Lora del Río).

Más allá de la problemática concreta expuesta en cada visita, los desplazamientos de la Oficina de Atención e Información a la Ciudadanía permiten dar a conocer a nuestra Institución al conjunto de la ciudadanía andaluza, y nos permite a nosotros 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 nos permite profundizar mejor en el conocimiento de la realidad social de Andalucía y sus municipios y detectar e investigar nuevos problemas.

### **Durante el año 2024, en concreto, hemos realizado 9 desplazamientos:**

**1.- [Comarca de la Vega del Guadalquivir en Sevilla](#). (30 enero).** En este desplazamiento hemos atendido a la ciudadanía, asociaciones y equipos de trabajo social de las poblaciones de Alcalá del Río, Alcolea del Río, Brenes, Bélmez, Burguillos, Cantillana, La Algaba, Lora del Río, Peñaflo, Tocina, Villanueva del Río y Minas y Villaverde del Río.

**2.- [Comarca del Levante de Almería: Huércal-Overa](#) (3 de abril).** Hemos atendido a la ciudadanía, asociaciones u otras agrupaciones ciudadanas, equipos de intervención social y medios de Comunicación en la ciudad de Huércal-Overa, en el Centro de Servicios Sociales Mónica Sánchez, recibiendo población de Antas, Bédar, Carboneras, Cuevas del Almanzora, Garrucha, Los Gallardos, Lubrín, Mojácar, Pulpí, Sorbas, Turre y Vera.

**3 y 4.- [Comarca de la Janda: Medina Sidonia y Conil de la Frontera](#) (6 y 7 de junio).** Donde nos reunimos con la ciudadanía, asociaciones y trabajadores sociales que prestan sus servicios en las poblaciones de Barbate, Vejer de la Frontera, Conil de la Frontera, Medina Sidonia, Benalup, Paterna de Rivera, Alcalá de los Gazules y San José del Valle.

**5.- [Campaña Sur de Córdoba \(Puente Genil\)](#) (24 de junio).** Atendimos y escuchamos a las poblaciones de Aguilar de la Frontera, Fernán Núñez, Montalbán de Córdoba, Montemayor, Montilla, Monturque, Moriles, Puente Genil, La Rambla, San Sebastián de los Caballeros y Santaella.

**6.- [Campaña de Jaén \(Andújar\)](#) (3 de julio).** En esta ocasión nos reunimos con las poblaciones de Andújar, Arjona, Arjonilla, Cazalilla, Escañuela, Espeluy, La Higuera, Lopera, Marmolejo y Villanueva de la Reina.

**7.- [Condado de Huelva \(Almonte\)](#) (17 de septiembre).** Atendimos a la población, asociaciones y equipos de intervención social de las poblaciones de Almonte, Beas, Bollullos Par del Condado, Bonares, Chucena, Escacena del Campo, Hinojos, La Palma del Condado, Lucena del Puerto, Manzanilla, Niebla, Paterna del Campo, Rociana del Condado, Trigueros, Villalba del Alcor y Villarrasa.

**8 y 9.- [Costa del Sol de Málaga: Torremolinos y Fuengirola](#) (28 y 29 de noviembre).** Atendiendo a colectivos, profesionales y personas de ambas poblaciones.

#### **2.3.1.4.1. Mejora de la relación con la ciudadanía y aumento de la presencia en el territorio**

Queremos llegar 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 puesto que suelen ser zonas con mayores carencias de servicios públicos básicos y acceso a recursos comunitarios.

Consideramos muy 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.

A lo largo de nuestros 40 años de existencia, nuestra Institución siempre ha encontrado en el ámbito asociativo un aliado para contribuir a la construcción de una sociedad que garantice los derechos de todas las personas. Por tanto, en las visitas comarcales buscamos especialmente reunirnos con las asociaciones más representativas de la localidad con objeto de conocer su actividad, escuchar sus proyectos y poder prestarles nuestra colaboración para aquello que necesiten.



**En este año nos hemos reunido con más de 125 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, etc.<sup>4</sup>

Destacar que nos resultan muy interesantes y productivas estas reuniones, en primer lugar porque nos permiten ser portavoces de la gente que muchas veces no tiene oportunidad de tener voz. Y por otro lado, como ya hemos comentado, por la oportunidad de trasladar a sus representantes la capacidad de intervención de la Defensoría en las problemáticas que plantean, la posibilidad de hacernos llegar sus quejas, así como las vías de contacto con el dPA para futuras comunicaciones. Igualmente, les facilitamos información sobre los requisitos de admisión de las quejas, la gratuidad del servicio y del proceso de mediación como vía de tramitación de expedientes en la Institución.

Nos es de gran satisfacción las impresiones que nos llevamos después de los encuentros con las asociaciones y colectivos que visitamos:

*“Antes veíamos a la institución del dPA como algo lejano, inalcanzable, como que apenas podíamos ver. Con esta reunión la vemos como algo cercana y a nuestra mano”.*

*“Gracias a este acercamiento y a conocer a la Defensoría podemos ayudar a que otras personas actúen”*

4 **Lora del Río:** Cruz Roja Lora del Río y de la Residencia de Mayores Ave María.

**Huércal-Overa:** Asociación Comunidad Lituana Levante de Almería, Club de Leones Huércal-Overa, Asociación de Discapacitados “La Esperanza de Pulpi”, Cáritas parroquial de Huércal-Overa, Unicef, Asociación de Personas con Discapacidad “Virgen del Río”, Asociación de Mujeres de Overa, Asociación Senegalesa de Inmigrantes de Huércal-Overa, Asociación Afectados Fibromialgia “AFIVE”, Asociación de Mujeres Afectadas de Fibromialgia, Asociación de Enfermos y Familiares de Alzheimer de Huércal-Overa, AECC

**Medina-Sidonia:** Plataforma “Residencia de Mayores para Barbate ¡YA!”, Marea Blanca; Adijanda (Asociación de personas con discapacidad de Medina Sidonia), Plataforma Ciudadana Carretera Medina Paterna, Asociación de Alzheimer (Afa Recuérdame), Afanas la Janda, Peña Flamenca La Petenera, Fútbol de Adultos, Asociación Cultural Impresiones, Radio Paterna, AMPA Colegio De Educación Primaria Angel Ruiz Enciso.

**Conil de la Frontera:** Asociación de Vecinos Costa de la Luz, Zahora, Plataforma Ciudadana Para La Defensa del Agua Pública en Barbate; Asociación Cultural de Mujeres del Campo La Jara; Asociación de Pensionistas de Conil; Cruz Roja; Plataforma de Vivienda Digan La Janda; La Janda por Palestina; Marea Blanca de Zahara, Barabte y Conil; Comunes; AECC; Aprende a Vivir; Movimiento LGTBIQ+; Plataforma Camino Mar Cucaña; FAEM

**Granada:** Fundación Vivienda Digna; CODENAF; ASPA y Coordinadora de ONGs; Cáritas; Asociación Granadina de Emigrantes Retornados; Asociación de Inmigrantes Ecuatorianos; Centro de Iniciativas para la Cooperación Batá; Alianza por la Solidaridad; ASEMGR; Fundación Hermanos Obreros de María; Calor y Café. AGREDAE (Asociación del Daño Cerebral de Granada); ASAD.- MPDL, EDICOMA. Centro Social del Corazón de María; Mamilactancia; AMPACHICO. (Asociación que atiende a las/os afectadas/os por el trastorno por déficit de atención con o sin hiperactividad y trastornos graves de conducta (TDAH y TGC))

**Puente Genil:** Fundación Somos Naturaleza y Social Universal; Asociación número 11; Asociación El Puente TDAH; Asociación La Tercera Edad; Asociación Sentirnos bien; Cruz Roja; Asociación Aliento de Vida;

**Comarca de la Campiña (Andújar):** Asociación Escuela de Segundas Oportunidades María Montessori Arjona. Asociación Montilla Bono; Asociación APROMSI, Plena Inclusión. Asociación de MujeresPeñallana; Asociación Parkinson de Andújar. Asociación Ágora de Altas Capacidades; Asociación AFA de Andújar; Asociación Fibromialgia de Villanueva; Mujeres Arahiles de La Higuera; Mujeres Reunidas de Villares; Por un Sistema Alternativo; Volver a vivir; Asociación de Alzheimer y otras demencias; Asociación de Mujeres Violetas de Izquierdas; Asociación de Mujeres de Villanueva.

**Comarca del Condado (Almonte):** Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer y otras demencias “Doñana”, Asociación ALCON (de alcohólicos y adicciones Rehabilitados del Condado); FEMACPA.- Federación Española de Malformación de Chiari y Patologías Asociadas; Asociación para la Prevención y Estudio de las Adicciones (Apret) de Almonte; Afán de Lucha por los Enfermos de Alzheimer Caminar de Bollullos; Asociación de familiares y enfermos de Parkinson y trastornos del movimiento Malandar, Almonte; Asociación de enfermos de Fibromialgia AFIAMAR; Asociación de Mujeres Las Dunas; Asociación contra el cáncer AROCA, Rociana; Navega con Ángela, discapacidad infantil, Almonte; - Adelante, cáncer. Almonte; - Centro de Día para Mayores Madre de Dios.

**Torremolinos:** Club de Leones Torremolinos; Pasaje Begoña, Cruz Roja; AFESOL (Asociación de Familiares y Personas con Enfermedad Mental de la Costa del Sol); Fundación Cudeca ; Fuensocial; Cáritas

**Fuengirola:** Red Madre Fuengirola; Cruz Roja; Málaga Acoge; Fuensocial; Lux Mundi; AECC; Asociación de Familiares y enfermos afectados por Alzheimer y otras demencias de Fuengirola y Mijas. (AFA); ADIMI Asociación para personas con Discapacidad Intelectual de Mijas y Alternativa 2.



Otro valor añadido de estos encuentros es la oportunidad para que ellas se conozcan también entre sí. Hemos presenciado la sorpresa de entidades que, estando en la misma comarca, ignoraban la existencia de otras que se dedicaban a ámbitos de actuación similares, por lo que han podido compartir ideas, dificultades e incluso acciones conjuntas.

Desde el dPA destacamos el papel del Tercer Sector por su contribución directa al bienestar y la cohesión social y por su labor en la defensa y materialización de los derechos sociales, económicos, culturales y medioambientales de la ciudadanía.

### 2.3.1.4.2. Las visitas a los servicios sociales y ayuntamientos

En todas las visitas que realizamos a las comarcas resaltamos la importancia del personal de servicios sociales para el dPA y su labor en el desarrollo y consecución de los derechos que se promueven y defienden desde la Institución, dado que son conocedores/as de primera mano de la problemática social inmediata, siendo la puerta de entrada al sistema de protección social de la ciudadanía y un pilar esencial para el desarrollo del estado social y democrático de derecho.

Desde la Defensoría se tiene un gran interés por conocer la situación en la que se encuentran los servicios sociales, su dotación, cómo se gestionan los recursos humanos, el funcionamiento de las oficinas etc. Asimismo, buscamos que los servicios sociales también conozcan de qué manera el dPA pueden ayudarles en los trámites con la ciudadanía.

El sistema de servicios sociales conforma un pilar fundamental de nuestro estado de bienestar, ya que se ocupa de velar por el derecho de las personas a vivir dignamente y asegurar la cobertura de sus necesidades básicas, especialmente en el caso de las personas más vulnerables.

La importancia de su intervención reside, precisamente, en la función casi “a pie de calle” que les compete para proporcionar apoyo, orientación y atención a cualquier persona expuesta a riesgos y dificultades sociales en algún momento de su trayectoria vital. Por eso es tan importante para la Defensoría conocer su situación y hacernos eco de sus demandas.

Después de más de **65 reuniones** con estas profesionales, sabemos que los **servicios sociales comunitarios** se encuentran colapsados para tramitar las ayudas y subvenciones y poder informar y atender a las personas que acuden solicitando su intervención.

Los propios trabajadores y trabajadoras ponen de relieve las carencias que detectan en el desempeño de sus funciones. Los recursos de los que disponen los servicios sociales son percibidos a menudo por el propio personal como insuficientes. El incremento de la demanda de la población provoca una sobrecarga que dificulta las posibilidades de desarrollar los planes de trabajo y dar respuesta a las necesidades detectadas. Hay un incremento de tareas burocráticas, al haber asumido tareas de gestión (acreditación de situaciones de vulnerabilidad, de exclusión residencial, entre otras).

Esto hace que, con frecuencia, tengan largas listas de espera, poca intensidad en los seguimientos psicosociales de las familias y poca disponibilidad de tiempo para el trabajo preventivo con la comunidad.

A la vez, nos trasladan muchas de sus **preocupaciones** que tienen que ver con la problemática de la gestión de las prestaciones y de las funciones de los servicios sociales: falta de vivienda pública y problemas de acceso al alquiler de personas en situación de vulnerabilidad; escasa financiación del sistema de dependencia; falta de conexión e interconexión entre los servicios sociales comunitarios y la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía; necesidad de mayor número de puntos de encuentro familiar; equipos de tratamiento familiar desbordados; necesidad de mejora en la coordinación con los Servicios de Protección de Menores.

En relación al propio **funcionamiento de los servicios sociales**:

- Insuficiencia estructural del personal. Consideran que el incremento de funciones de los servicios sociales no ha ido acompañado de un incremento acorde de la plantilla.
- Falta de cobertura de las bajas que acaecen en la plantilla ordinaria.
- Movilidad y falta de incentivos a la estabilidad en los destinos en zonas rurales de difícil cobertura. Así, nos comentan que debería incentivarse el trabajo en zonas rurales para mejorar su atractivo y propiciar la estabilidad del personal.



- ▶ 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.”*