

B2. Compromiso por la dignidad de las personas: salud, dependencia y vivienda acaparan las reclamaciones

“Llevo más de tres años para que reconozcan la dependencia a mi madre de 94 años, con Alzheimer y en una silla de ruedas: ¿A qué están esperando, a que se muera para aprobarla? ¿Cuánto tiempo creen que le queda a mi madre de vida?”

“No sé donde ir, no puedo ir debajo de un puente con mi hijo y mi marido. Tengo dinero para alquilar, pero no me alquilan, ¿cómo pueden pedirme tanto?”

“Estoy desesperada, es la cuarta vez que solicito una cita en mi centro de salud, y me la dan para dentro de un mes y medio. Me dicen que vaya en persona. He ido en varias ocasiones a las siete de la mañana y hay una cola inmensa y cuando me llega el turno ya no quedan citas. Tengo 80 años y nunca me había pasado esto.”

“Somos tres hermanos con ELA, dos de ellos ya fallecidos, yo con 49 años, sin ayuda ¿me pasará a mí lo mismo

“Frente a las grandes declaraciones, los hechos; frente al relato, el dato: la situación de mi madre y sus 25 meses de espera, más lo que le quede. Ante la evidencia no cabe ampararse en lógicas organizacionales ni burocráticas. Se impone el derecho de los administrados, la exigencia de protección del Estado Social a las personas vulnerables y el recurso a las vías de denuncia del mal funcionamiento de los servicios públicos”.

La **salud**, la **dependencia** y la **vivienda** han protagonizado las reclamaciones en el Defensor del Pueblo andaluz durante 2024, así como los asuntos relacionados con las personas que trabajan en el sector público y seguidas de los retrasos en la valoración de la discapacidad y la gestión de las prestaciones sociales (Renta Mínima de Inserción Social; Ingreso Mínimo Vital o pensiones no contributivas). También han sido muy recurrentes las demandas sobre educación, infancia y adolescencia, problemas de consumo y sobre el medio ambiente.

De igual manera ha acontecido con las consultas, donde hay que reseñar que **casi un 10% de las consultas recibidas en 2024** tienen como principal motivo el problema con que los andaluces y andaluzas se encuentran para poder disfrutar del **derecho a la vivienda digna**. Estas están relacionadas con la gestión y tramitación de las ayudas a la vivienda (ayudas al alquiler, bono joven, ayudas para la compra...), falta de posibilidad de acceso a viviendas sociales adecuadas a los salarios que perciben, desahucio de viviendas y con la imposibilidad de encontrar un alquiler asequible.

B2.1. La vivienda, un derecho cada vez más difícil de alcanzar

Un amplio elenco de derecho internacional, europeo y español reconoce el derecho a la vivienda entre sus principios rectores. A través del desarrollo legislativo, políticas y jurisprudencia, se busca garantizar que la vivienda no sea solo un bien económico, sino un derecho fundamental para todas las personas. Sin embargo, a pesar de que ha transcurrido casi 40 años desde la entrada en vigor de nuestro texto constitucional en el que se ampara a quienes tienen más dificultades poder acceder a “una vivienda digna y adecuada”, “en condiciones asequibles”, la realidad dicta mucho de estos objetivos.

Así, en el reciente estudio realizado por el [Banco de España](#) se evidencian los “*desajustes crecientes entre la oferta y la demanda de vivienda que contribuirían a explicar el dinamismo actual de los precios*”.

Interesa traer a colación también algunos datos del estudio publicado en 2023 por [Save the Children](#), referido a las [dificultades de las familias para pagar la vivienda en Andalucía](#), un problema que afecta principalmente a hogares monoparentales y con menores. Según este estudio, en Andalucía son muchas las familias que no disponen de una vivienda adecuada, destacando las situación de hacinamiento de muchas de ellas. Unas viviendas que son más frecuentes en los barrios que están más alejados de “zonas con oportunidades económicas” y donde “el grado de cohesión y la exposición a riesgos para la salud –drogas, basura, etc.- o la seguridad –delincuencia-, inciden directamente en el bienestar y salud de sus habitantes y afectan a la movilidad social”.

En Andalucía son muchas las familias que no disponen de una vivienda adecuada, según un estudio de Save the Children

25

B2.1.1. La necesidad de vivienda de personas en exclusión

La necesidad de vivienda en nuestra comunidad autónoma afecta a un buen número de personas con indicadores de vulnerabilidad, que cada vez está más cronificada, a pesar de las medidas implementadas para revertir esta situación.

Año tras año, esta Defensoría viene dando cuenta al Parlamento de Andalucía, de las **dificultades de la población andaluza para acceder a un techo digno**, tanto en el parque residencial privado, como en el de titularidad pública.

El desfase entre el precio del alquiler y los recursos económicos de las familias es una de las causas que impide poder alquilar una vivienda en el mercado privado.

En otras ocasiones nos informan de las dificultades para mantener el alquiler de una vivienda, siendo de vital importancia las ayudas al alquiler para jóvenes familias vulnerables. Una medida que no siempre soluciona esta problemática dado que se excede del plazo previsto en las convocatorias. Estas convocatorias, que tienen como destinatarios a personas en situación de especial vulnerabilidad, con ingresos limitados y a jóvenes en la Comunidad Autónoma de Andalucía, no han contribuido a los fines previstos, viéndose las personas solicitantes sin expectativas para cubrir sus necesidades de vivienda durante años.

La escasa oferta de vivienda protegida conlleva que no se preste atención a la **gestión de los Registros Municipales de Demandantes de Vivienda Protegida**. En paralelo, la **gestión del Parque Público** conlleva situaciones que requieren de unos recursos adecuados al número de viviendas que se gestionan y a la complejidad de las mismas. Equipos multidisciplinares que en coordinación con otros servicios públicos puedan ofrecer la mejor gestión posible a quienes son adjudicatarios de viviendas de este parque público. Y todo ello, requiere una financiación adecuada.

B2.2. Dependencia

Desde la experiencia institucional propia, hemos de hacer hincapié en que las quejas dirigidas al Defensor del Pueblo Andalúz durante el año 2024 han puesto a esta Institución en una situación de esfuerzo inédito, bajo el peso de un incremento desorbitado e inusitado, que ha ido en aumento a medida que la anualidad avanzaba y en progresión constante.

En las actuaciones realizadas ha tenido un impacto relevante la entrada en vigor del nuevo Decreto-ley 3/2024 que ha implantado en Andalucía nuevas bases procedimentales para el reconocimiento de la situación de dependencia y la efectividad del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, enmarcado dentro de los criterios y compromisos abordados ampliamente en el Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, en cuyo seno se analizaron y planificaron las medidas pertinentes para la reducción de las listas de espera. En esta Institución somos conscientes de que una reforma estructural era precisa y de que para sacarla adelante es inevitable aceptar sacrificios.

Los **tiempos de respuesta** para la valoración siguen siendo no inferiores a la anualidad y en numerosos casos resultan excesivos: en provincias como las de Sevilla, Cádiz, Granada y Córdoba encontramos tiempos de incluso dos años, con solicitudes pendientes que datan de 2022, no atendidas o atendidas en 202, frente a la exigencia de este derecho subjetivo en seis meses.

En lo alusivo a las **revisiones de grado** hemos experimentado un fenómeno hasta ahora desconocido, que se concreta en la práctica equiparación entre el número de quejas fundadas en la dilación en la valoración inicial del grado de dependencia y las que se suscitan en torno a la revisión de la situación solicitada a instancia de parte por el empeoramiento.

Todo ello, en conjunción, supone un verdadero **desequilibrio del Sistema** y agrava un momento de tránsito de por sí inestable, hasta el punto de que las revisiones de grado acumulan las mayores demoras, aunque no en todas las provincias por igual.

Mención especial dedicamos también a las **dilaciones en la valoración de la discapacidad** y en cómo frustran los derechos de las personas con discapacidad. Unos derechos que no pueden ser invocados mientras tanto no se les haya reconocido el grado de discapacidad, dejando a estas personas en un limbo jurídico.

B2.3. Salud

Durante el último año, como en los precedentes, hemos seguido enfrentando desafíos como la **sobrecarga del sistema de atención primaria**, las interminables listas de espera o la falta de facultativos/as de determinadas especialidades, en particular en algunas áreas sanitarias del Sistema Sanitario Público de Andalucía (en adelante SSPA).

La protección de la salud es un pilar fundamental del Estado del Bienestar y un derecho esencial de la ciudadanía, de ahí que en este ejercicio 2024, a raíz de las quejas recibidas, hemos atendido: las dificultades que enfrenta la atención primaria; la casuística variada que ofrece la atención especializada,

como la que resulta de la falta de especialistas en neurología, la atención a enfermedades raras o la reproducción humana asistida; la atención temprana; la salud mental en general y, en particular, la falta de profesionales clínicos para atender a los menores de edad; los tiempos de respuesta asistencial; el transporte sanitario; el control de la incapacidad temporal; la aplicación de políticas de salud que afectan directamente a las mujeres, como ocurre con el derecho a la interrupción voluntaria del embarazo y la humanización de la atención perinatal en Andalucía; la atención sanitaria a personas transexuales, en particular las demoras que acumulan las cirugías de reasignación genital; la actuación y coordinación sanitaria ante agresiones sexuales; y, por último, las quejas relativas a mala praxis asistencial.

Como Defensor del Pueblo Andaluz, en 2024 hemos puesto el foco en impulsar mejoras del Sistema Sanitario Público andaluz

Desde el del Defensor Pueblo Andaluz seguimos con atención y desvelo la implementación de estas políticas, poniendo el foco en las quejas de la ciudadanía para impulsar mejoras en el Sistema Sanitario Público Andaluz.

B2.4. Pobreza

En muchos de los informes que analizan la pobreza en España y en Andalucía se constata cómo **se cronifica la situación de quienes se encuentran ya excluidas, elevándose también el número de personas en riesgo de exclusión**. En ocasiones provocado por la ineficacia de las políticas públicas destinadas a paliar las circunstancias que causan estos desequilibrios.

A final de 2024 se presentaba el XIV Informe denominado “[El Estado de la Pobreza. Seguimiento de los Indicadores de la Agenda 2030. 2015-2023](#)”. Un informe elaborado por la Red Andaluza de Lucha Contra la Pobreza y la Exclusión Social (EAPN-A), una organización comprometida con la erradicación de la pobreza y la exclusión social, que apuesta por el cambio de las políticas públicas.

Es obligado un leve repaso de algunos de los indicadores recogidos en el mencionado informe, que inicia su análisis exponiendo que, *“como en años anteriores, Andalucía registra unas tasas elevadas de riesgo de pobreza y/o exclusión social, siempre superiores a las medias a nivel nacional, lo que la lleva a ocupar el puesto más elevado de todas las comunidades autónomas en cuatro de los cinco principales indicadores de pobreza y exclusión: Arope, tasa de riesgo de pobreza, pobreza severa y carencia material y social severa”*.

B2.5. Prestaciones económicas

Como ya poníamos de manifiesto en años anteriores, el Ingreso Mínimo Vital (IMV) ha garantizado a las familias en situaciones de pobreza o riesgo de exclusión social unos ingresos que les permiten hacer frente a las necesidades básicas, pudiendo ser compatible con otros ingresos procedentes de las rentas de trabajo o de las actividades económicas por cuenta propia con el fin de mejorar las oportunidades reales de inclusión social y laboral de las personas beneficiarias. Siendo ésta una prestación de la Seguridad Social, las quejas que se reciben son remitidas al Defensor del Pueblo de España para su tramitación, recibándose la correspondiente información de estos expedientes, al amparo de la colaboración legal existente en ambas defensorías.

En Andalucía contamos con la **Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía** (Rmisa), donde la mayor parte de las quejas que se reciben en esta Defensoría, están referidas a los importantes retrasos en la resolución, a la que en ocasiones hay que sumar el tiempo de demora de los recursos de alzada.

Unos meses que también se suelen ver precedidos por las propias dilaciones en resolver el IMV, que es requisito indispensable para la solicitud de Rmisa.

B2.5.1. Protestas por el retraso en otras prestaciones

Tras haber puesto de manifiesto la importancia que tiene para la población andaluza más vulnerable que las prestaciones sean resueltas en el plazo establecido, consideramos que hay otras que, aún no teniendo el carácter de las anteriores, contribuyen a mejorar sus necesidades básicas. Hablamos de aquellas que han provocado un buen número de protestas, tanto de particulares como de entidades del Tercer Sector, como ha podido ser la denominada tarjeta monedero o el Bono Carestía.

En lo referido a la denominada **tarjeta monedero**, incluso antes de ser convocada, concilió la crítica, sobre todo de entidades y asociaciones de vecinos/as que temían que se quedaran atrás personas que hasta la fecha necesitaban apoyo para sus necesidades básicas. Durante el año 2024, de forma transitoria, la gestión de este programa, que se financia a cargo de fondos europeos, ha sido asumida directamente por el Ministerio de Derechos Sociales, a través de una subvención concedida a la entidad Cruz Roja Española. A partir de 2025, el programa será gestionado en su totalidad por las comunidades y ciudades autónomas.

Entre los principales problemas que ha conocido esta Defensoría en relación a esta medida, podemos encontrar el **retraso en su implementación**, una cuestión que dificultaba el trabajo de los Servicios Sociales Comunitarios dado que en el mes de mayo en algunas provincias no se disponía de información.

Otra de las condiciones cuestionadas era que la tarjeta estuviese destinada solo a unidades familiares con menores, dejando atrás a personas mayores con las mismas necesidades, así como la ausencia de supermercados autorizados en algunos municipios, impidiendo a las personas beneficiarias el acceso a este recurso económico.

Otra de las ayudas puntuales destinadas a población con recursos escasos es el [Bono Carestía](#). Tras su convocatoria, se recibieron quejas en las que se ponía de manifiesto que las solicitudes pudieran presentarse solo a través de medios electrónicos, lo que condicionó que personas que carecen de los medios y/o conocimientos necesarios para su tramitación pudieran acceder a este recurso.

En cuanto al **Bono Joven**, ha sido incesante la entrada de escritos en los que nos ponían de manifiesto que tras casi dos años desde sus solicitudes, seguían sin resolverse o sin abonarse los recibos del alquiler presentados. Esto ha propiciado que en este año 2024 se dictara resolución en la queja de oficio donde recomendamos a la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda una serie de medidas encaminadas a **resolver la convocatoria en el plazo recogido** en la misma, con independencia de los órganos de gestión responsables de cada fase de tramitación, así como otras que permitieran **evitar situaciones de desigualdad entre la población destinataria**, revisando también los criterios para ofrecer a la población una mejor información y transparencia.

Por último, seguimos recibiendo numerosas quejas relacionadas con los **retrasos en la tramitación de ayudas y subvenciones** o con la falta de resolución de las incidencias de tramitación habidas en las mismas. Especial relevancia han adquirido dos tipos de ayudas relacionadas con los procesos de transición energética y financiados por la Unión Europea a través de los fondos *Next Generation*. Es el caso de las **ayudas para el fomento del autoconsumo y el denominado Plan Moves** orientado a fomentar la movilidad eléctrica.

Como ocurre con otros programas de incentivos como el bono alquiler joven o el bono carestía, estas demoras nos obligan a insistir en la necesidad de **una reflexión sobre las capacidades de la Adminis-**

tracción, con su estructura y forma de funcionamiento habitual, para gestionar este tipo de programas caracterizados por el elevado número de solicitudes y el escaso plazo para gestionarlos y resolverlos.

Del mismo modo desde esta Institución seguimos recomendando a las administraciones que realicen **reformas estructurales y procedimentales** para dotarse de los medios necesarios que les permita garantizar la resolución oportuna de expedientes conforme a los plazos establecidos en la normativa vigente. Destacamos la importancia de esta clave, fundamental para resolver tantos retrasos y dilaciones en tantas materias importantes para lograr una administración cercana, ágil y veraz.

Urge simplificar los procedimientos y la automatización de los mismos en la solicitud de diferentes ayudas y prestaciones

Por ello reiteramos la **urgente necesidad de un nuevo planteamiento que evite que sigan produciéndose estos retrasos y dilaciones en la gestión de los procedimientos**, abogando por la **simplificación de los procedimientos y la automatización** de los mismos como forma prioritaria de gestión.

Por todo ello, esta Institución viene asumiendo como un compromiso con la ciudadanía el tratar de garantizar que el progreso que supone la transformación digital sea una realidad para toda la sociedad. Que nadie se quede atrás en este camino. Que **la transición digital sea una transición justa**.

B2.6. Personas migrantes

La incorporación de personas migrantes a nuestra comunidad ha hecho de Andalucía una sociedad multicultural, que si bien aporta valores que han de ser compartidos, también se enfrenta a desafíos que deberán ser gestionados. Tanto es así que a través de las quejas recibidas en este 2024 hemos podido conocer las principales dificultades para la inclusión social a las que se enfrentan estas personas.

Muchas de ellas, referidas a situaciones que deben ser analizadas por el Defensor del Pueblo de España, por estar referidas a administraciones de ámbito estatal. Pero también quejas referidas a competencias de organismos de la comunidad autónoma, como son las dificultades para acceder a una vivienda, o a la situación de quienes viven en infraviviendas o chabolas en los asentamientos de Huelva y Almería.

Nos informan también de las dilaciones y dificultades para obtener el informe de inserción para aportar a su expediente de regularizar o de las resoluciones negativas para empadronarse en el lugar donde se reside, que les impide acceder a recursos públicos y derechos que les son reconocidos por el ordenamiento español.

Pero quizá, son los casos de discriminación hacia las personas migrantes los que más llaman la atención en una sociedad avanzada, con años de convivencia y una experiencia migratoria de andaluces a otras regiones de España y del extranjero.

B2.7. Personas privadas de libertad

Esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz ha venido desarrollando una amplia y dilatada labor de atención hacia escenarios donde se producen medidas de retención o privación de libertad. Así, en los sucesivos informes que hemos trasladados al Parlamento Andaluz, se ha recogido el trabajo continuado en favor de los derechos y libertades que asisten a estas personas.

Según las [estadísticas publicadas](#) por el Consejo General Judicial, en diciembre de 2023 se encontraban privadas de libertad en nuestra región 12.551 personas, siendo por tanto la Comunidad Autónoma Andaluza la que tiene la mayor población reclusa en nuestro país, contando con catorce centros penitenciarios, siete centros de inserción social (CIS) y un Hospital Psiquiátrico.

En la gestión penitenciaria concurren acciones y políticas en las que interviene la gestión de la Administración General del Estado, a través de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias (SGIP) y la propia Junta de Andalucía, responsable del ejercicio de competencias tan sensibles a la actividad diaria de la vida en cada una de las personas que se encuentran en prisión.

Teniendo en cuenta el ámbito competencial para abordar el tratamiento de las personas privadas de libertad, consideramos de suma importancia **la coordinación entre las administraciones responsables de la implementación de las distintas políticas públicas** que redunden en quienes se encuentran en prisión y han de prepararse para reinsertarse en la sociedad. También hemos podido constatar la **relevancia del Tercer Sector**, que comprometido con mejorar las condiciones de vida y la defensa de los derechos de estas personas, prestan sus servicios en los distintos establecimientos penitenciarios a través de la financiación pública de las distintas administraciones.

B2.8. Igualdad de Género

Son muchos los testimonios que llegan a esta Defensoría de mujeres, víctimas de violencia que relatan las dificultades a las que se enfrentan, con secuelas que les impiden llevar una vida plena tras hechos de semejante magnitud. En 2024 han fallecido 10 mujeres por violencia de género, un número intolerable.

El relato de las víctimas nos acerca a sus problemas, y las aleja de ser consideradas un número más de mujeres que perdieron la vida en Andalucía. Tras estos testimonios en los que se pone en evidencia situaciones de desigualdad que deben ser superadas, tiene una especial relevancia las acciones públicas encaminadas a construir sociedades abiertas e integradoras, respetando los derechos de ambos sexos. Y es que nos inquietan los verdaderos motivos que esconden los silencios de otras muchas mujeres que sufren esta situación, por si pudieran llevar aparejados sentimientos de culpa de la víctima o vergüenza, producto una vez más, de la violencia machista que revictimiza a las mujeres; y que se suele detectar cuando las consecuencias son irreversibles.

Precisamente en materia de igualdad de género, el Defensor del Pueblo Andaluz ha destacado la importancia de la igualdad real, porque la sociedad no puede progresar bien con la desigualdad, y en este sentido los más vulnerables son las mujeres y las niñas”, con casi un 60% el número de quejas y consultas que presentan las mujeres en la Institución, una tendencia que ha variado en las dos últimas décadas.