

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

INFORME AL PARLAMENTO 2010

OFICINA DE INFORMACIÓN

INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

AL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

SOBRE LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE 2010

Este texto está extraído del Informe Anual al Parlamento de 2010. El contenido íntegro de dicho Informe se puede consultar y descargar en nuestra [página Web](#).

Andalucía 2011

ÍNDICE

SECCIÓN SÉPTIMA:	5
OFICINA DE INFORMACIÓN	5
1. INTRODUCCIÓN.....	7
2. DATOS ESTADÍSTICOS SOBRE LAS CONSULTAS.....	9
2.1. Población total.	10
2.2. Modalidad y procedencia geográfica de las consultas.....	11
2.3. Resultado de las entrevistas.....	13
3. CONTENIDO DE LAS ENTREVISTAS.	14
3.1. Asuntos por Áreas Materiales de competencia del Defensor del Pueblo Andaluz.	14
3.2. Información sobre el estado de tramitación de los expedientes de quejas y sobre asuntos generales (otros asuntos, distintas informaciones) de la Institución.	15
3.3. Asuntos competencia de otras Defensorías.	16
3.4. Asuntos sobre los que no tenemos competencias.....	17
4. ANÁLISIS DE LAS GESTIONES REALIZADAS ANTE ENTIDADES PÚBLICAS O PRIVADAS.....	19
4.1. Con ocasión de las consultas atendidas.	19
4.2. Con ocasión de la tramitación de expedientes de queja.....	26
5. ESPECIAL REFERENCIA A LAS CONSULTAS SOBRE EXTRANJERÍA.	28

**SECCIÓN SÉPTIMA:
OFICINA DE INFORMACIÓN**

SECCION SÉPTIMA. OFICINA DE INFORMACIÓN.

1. Introducción.

La base legal en el funcionamiento de la Oficina de Información (O.I.) la proporciona el artículo 22.3 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz al encomendarle la atención de aquellas personas que lo soliciten "en relación con las competencias del Defensor del Pueblo Andaluz y las orientará sobre la forma y medio de interponer una Queja ante el mismo".

Entre sus objetivos se encuentra los de prestar y perfeccionar la información y atención a la ciudadanía, mediante la recepción y contestación de consultas, así como mediante la coordinación con otras Unidades que también participan en esta labor, como es el personal de Servicios que coge las llamadas telefónicas o reciben inicialmente a las personas que acuden a nuestra sede para las consultas presenciales; afrontar la divulgación de las competencias del Defensor del Pueblo Andaluz e intensificar el apoyo técnico y la coordinación con las distintas Áreas de competencia de la Institución.

Partiendo de la labor informativa que desempeña la Oficina de Información y como consecuencia de ella, las funciones que puede asumir y las actividades necesarias para ejercerlas correctamente consisten, fundamentalmente, en Informar a la ciudadanía sobre las competencias del Defensor del Pueblo Andaluz y el funcionamiento de la Institución. También se encarga de Informar a la ciudadanía acerca de sus derechos y obligaciones en sus relaciones con la Administración. Por otra parte, entre estas competencias se encuentra la de detectar situaciones de carencias sociales o prestación deficiente en los servicios públicos y proponer posibles actuaciones.

Pues bien, para todo ello y a fin de que todo el personal que realiza funciones de información y atención ciudadana que pudiéramos llamar general, Oficina de Información y personal de Servicios Generales, frente a la que pudiéramos llamar información especializada y que puede llevar a cabo el personal Asesor en la tramitación de los expedientes de queja, en el presente ejercicio hemos iniciado reuniones de coordinación del personal de estas Unidades para la adopción de criterios unitarios de actuación, como por ejemplo para la recogida de datos en las consultas, coordinación de los horarios de atención, derivación y devolución de llamadas telefónicas, protocolo interno de actuación en caso de detección de situaciones de riesgo a raíz de las consultas, sugerencias para la nueva aplicación informática, sugerencias de mejora en eficiencia y eficacia, coordinación con personal subalterno etc.

Por otra parte, en algunas ocasiones acuden a la OI personas que manifiestan su malestar por determinadas situaciones socio-económicas que les afectan directamente. El resultado de la consulta puede ser la presentación de un escrito de queja al Defensor del Pueblo Andaluz, si el asunto reúne los requisitos previstos por nuestra Ley reguladora, solicitándole su intervención en la solución del problema. En otro caso puede ocurrir que la persona afectada, a pesar de ser informada sobre la competencia de esta Institución para atender su problema, no solicite expresamente la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz.

Ante casos tan excepcionales como estos últimos, cuando la OI aprecia la existencia de una situación que así lo requiera por su gravedad o importancia de las cuestiones suscitadas, realizamos las gestiones necesarias ante otros organismos de atención ciudadana, normalmente Servicios Sociales, con el fin de transmitirles nuestra preocupación

por la dimensión del problema concreto que hemos detectado, al objeto de que si lo estima conveniente, adopte las medidas de estudio, o actuación que consideren adecuadas para valorar la situación y sus posibilidades de intervención para coadyuvar a la solución del asunto planteado. En el año 2010, este tipo de intervenciones han ascendido a 43, frente a las 17 que se realizaron en el 2009.

En cuanto a la divulgación de las competencias del Defensor del Pueblo Andaluz, en el año 2010, la Oficina de Información ha colaborado y formado parte de una comisión creada para la modificación del díptico informativo de la Institución. Se trataba de reformar los existentes en ese momento para actualizarlos e incorporar aquellos datos que, tras la experiencia acumulada, se ha considerado oportuno difundir. Este díptico se incorpora por sistema a los escritos de respuesta de consultas escritas que se dirigen a la Oficina.

En cuanto al apoyo técnico y coordinación con las distintas Áreas, el apoyo técnico puede ser necesario en dos momentos diferentes de la tramitación de los expedientes: antes de la presentación del escrito de Queja y una vez que la Queja ha sido presentada.

Con carácter previo a la presentación del escrito de queja, el personal de la OI realiza gestiones encaminadas a aclarar la cuestión que la persona interesada, normalmente en visita presencial, desea exponer al Defensor del Pueblo Andaluz, con el fin de que el escrito de queja contenga toda la información y todos los documentos necesarios para evaluar su pretensión.

Decíamos que también durante la tramitación del expediente de queja, no es infrecuente que las distintas Áreas soliciten la colaboración de la Oficina para que, normalmente, por el personal de Trabajo Social adscrito a la misma, se realice algún tipo de gestión directa ante el Organismo Público que esté implicado en los hechos objeto de queja, a fin de recabar cualquier información útil para analizar correctamente la pretensión planteada por la persona interesada. A relatar este tipo de intervenciones dedicamos el epígrafe 4.2 de esta Sección Séptima.

A este respecto, también hay que decir que los datos del Registro de Quejas, sobre forma de entrada de éstas, están conectados con el Registro de Consultas de la Oficina de Información. De esta manera se permite que, cuando una queja se ha presentado tras la entrevista mantenida en la Oficina de Información, se pueda disponer de los antecedentes del caso consultando la información recabada y volcada en el citado Registro.

Por otra parte, el contacto diario y directo con la ciudadanía nos permite detectar asuntos que resultan reiterativos o novedosos para la Institución, la utilidad de esta información y su aprovechamiento requiere un permanente contacto con la Dirección y las distintas Áreas de trabajo; en este sentido, hemos de destacar en el año 2010, la puesta en marcha de un resumen mensual de consultas por materias y Áreas que se da a conocer a todo el personal de la Institución, en el que, grosso modo, se reseñan los asuntos que han sido más reiterativos o más significativos, que en el mes de que se trate, han planteado los usuarios y usuarias en sus consultas, como una forma de divulgar "ad intra" las preocupaciones o problemas más generales, reiterativos, novedosos e incluso, anecdóticos, en ese período de tiempo.

Asimismo, la identidad en los temas y materias sobre las que informa la Oficina de Información y el trabajo realizado por el resto de las Áreas de esta Institución, ha hecho necesario que los contactos entre una y otras sean cada vez más frecuentes. En este sentido,

la Oficina de Información también en este año 2010, ha iniciado una ronda de contactos con las diversas Áreas, organizando reuniones conjuntas entre el personal de una y otras, a fin de conocer las líneas de actuación de las Áreas en los asuntos y materias que tienen adscritas, con la finalidad de poder informar a la ciudadanía de la manera más completa posible, sobre las posibilidades de intervención del Defensor del Pueblo Andaluz en los problemas que plantee. El primer contacto realizado ha sido con el Área D, dedicada, entre otras materias, a Medioambiente y a las quejas relacionadas con la crisis, dado que la prolongación en el tiempo de la difícil situación económica por la que venimos atravesando, así lo justificó en su día.

Por último, de acuerdo con todo lo anterior, pensamos que el reto más inmediato que se presenta ante la Oficinas de Información, dada la evolución seguida, se refiere a consolidarse en su dualidad funcional: hacia el interior y hacia el exterior.

Hacia el interior, siendo vehículo para la transmisión del sentir de la sociedad en los asuntos que nos someten y en la confianza que tienen en la institución. Hacia el exterior, siendo capaces de reflejar en la actuación de la Oficina, el funcionamiento de la Institución en cuanto al tratamiento general y especializado que reciben todos los asuntos que, por una vía u otra, nos plantea la ciudadanía.

2. Datos estadísticos sobre las consultas.

A lo largo del año hemos atendido una media de 700 consultas al mes, dado que este año ha ascendido el número de consultas a un total de 8.400, lo que supone un aumento porcentual del 3,15% respecto al 2009, en el que se atendieron un total de 8.143. Como viene siendo habitual la menor afluencia de público en nuestro Servicio de Información coincidió con alguno de los meses de verano, en concreto en el mes de Agosto con 463, y en invierno, concretamente en Diciembre con 547 y Enero con 601, habiendo sido en esta ocasión el mes de Junio el de un mayor número de consultas, con 836.

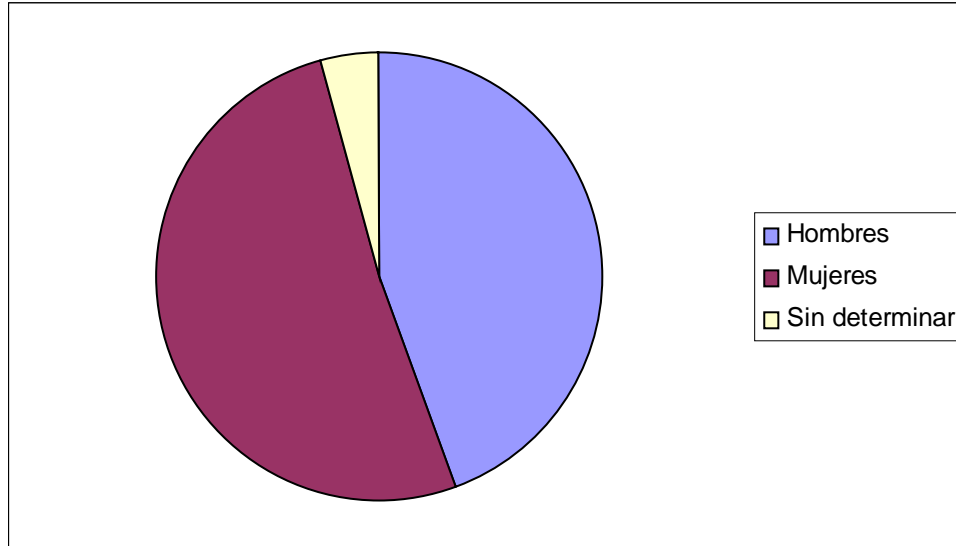
EVOLUCIÓN MENSUAL DE LAS CONSULTAS 2010

Mes	Consultas	% sobre Total
Enero	601	7,15%
Febrero	725	8,63%
Marzo	780	9,29%
Abril	711	8,46%
Mayo	819	9,75%
Junio	836	9,95%
Julio	695	8,27%
Agosto	463	5,51%
Septiembre	806	9,60%
Octubre	710	8,45%
Noviembre	707	8,42%
Diciembre	547	6,51%
Total	8.400	100,00%

2. 1. Población total.

Del total de consultas recibidas, 4.325 (el 51,48%) fueron planteadas por mujeres y 3.735 (el 44,46%) por hombres. Las 340 restantes, (el 4,05%) corresponde a consultas en las que no fue posible determinar el sexo de quien las planteaba (en su mayoría escritos de consulta recibidos por correo electrónico) o fueron presentadas por personas jurídicas. De nuevo hay que resaltar la mayor proporción de mujeres que se dirigen a esta Oficina demandando algún tipo de información.

Sexo	Consultas	% sobre Total
Hombres	3.735	44,46%
Mujeres	4.325	51,48%
Sin determinar	340	4,05%
Total	8.400	100,00%



En cuanto a la distribución de Materias-sexo de las consultas, es significativo que las consultas en las que hay una mayor presencia femenina, por parte de las personas consultantes, son Administración de Justicia, Educación, Igualdad de sexo, Menores, Prisiones, Salud, Servicios Sociales y Dependencia y Vivienda, permitiéndonos una reflexión sobre el matiz de género, de estos resultados estadísticos desagregados por materias y sexo, ya que un gran número de consultas con estas variables atañen, en su mayoría, a materias en las que tradicionalmente las mujeres han tenido un mayor protagonismo en función de su condición de género, nos referimos, por ejemplo a las consultas relacionadas

con las personas Menores, Educación, Salud, Servicios Sociales y Dependencia e Igualdad de Sexo.

Por su parte, las consulta con mayor presencia masculina por materias, han sido, entre otras, Administración Económica, Administración Tributaria, Extranjería, Medioambiente, Seguridad Social, Trabajo, Transportes, Telecomunicaciones y Tecnologías, Urbanismo, etc; todo ello, con arreglo al siguiente cuadro.

DISTRIBUCIÓN MATERIA SEXO

MATERIA	MUJER	HOMBRE	SIN DETERMINAR	TOTAL
Administraciones Económicas	93	118	7	218
Administración de Justicia	405	305	14	724
Organización de Administraciones Locales	32	38	2	72
Agricultura, Ganadería y Pesca	7	14		21
Administraciones Tributarias	49	65	6	120
Cultura y Deportes	7	13	1	21
Educación	296	114	13	423
Extranjería	101	171	24	296
Igualdad de Sexo	26	3	1	30
Información y Atención al Ciudadano	1.649	1.616	191	3.456
Medioambiente	98	114	3	215
Menores	295	102	12	409
Obras Públicas	10	12	1	23
Protección Ciudadana	26	50		76
Personal del Sector Público	110	121	7	238
Prisiones	63	15		78
Salud	267	180	9	456
Seguridad Social	45	74	2	121
Servicios Sociales y Dependencias	259	138	5	402
Telecomunicaciones y Tecnologías	29	43	1	73
Trabajo	99	107	2	208
Transportes	47	79	2	128
Urbanismo	57	71	5	133
Vivienda	234	157	19	410
Pendiente de Determinar	21	15	13	49
TOTAL	4.325	3.735	340	8.400

2. 2. Modalidad y procedencia geográfica de las consultas.

En cuanto a la modalidad de realización de las consultas, a lo largo del año se han respondido un total de 637 consultas escritas, de las que 530 se efectuaron vía electrónica y 107 por correo postal, que representan el 7,58% del total de solicitudes de información atendidas. El mayor porcentaje corresponde a las consultas telefónicas, ascendiendo a 6.211 (el 73,94%) y correspondiendo 1.552 a las consultas presenciales que han sido atendidas en la sede de la Institución (el 18,48%), siendo estas últimas las que más aumentaron en el año 2010, respecto a los datos de 2009 .

En cuanto a la procedencia geográfica, la provincia de Sevilla, supera en mucho al resto de provincias andaluzas con 3.622 del total de consultas atendidas (el 43,12%),

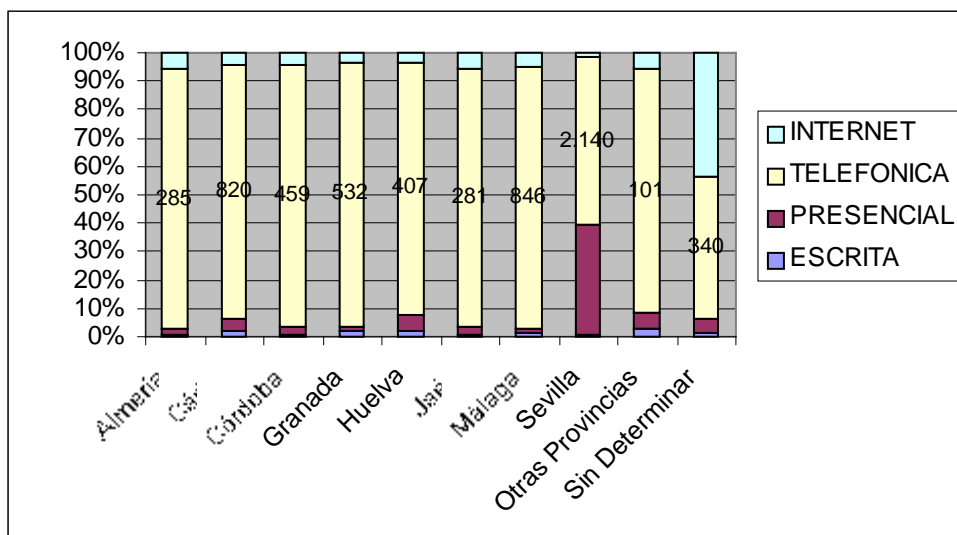
seguida casi a la par de las provincias de Málaga y Cádiz, con un 10,94 % y un 10,90 %, respectivamente.

También queremos comentar que es significativo son significativas las consultas procedentes de otras provincias fuera de Andalucía, aproximadamente 118 y efectuadas desde Madrid, Barcelona, Badajoz, Baleares, Murcia, Ceuta, Las Palmas, Melilla, Toledo etc.

DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL AÑO 2010

Provincia	Escritas	Personales	Telefónicas	Internet	TOTAL	% sobre Total
Almería	3	6	285	17	311	3,70%
Cádiz	22	33	820	41	916	10,90%
Córdoba	4	14	459	21	498	5,93%
Granada	13	9	532	19	573	6,82%
Huelva	9	28	407	16	460	5,48%
Jaén	2	8	281	18	309	3,68%
Málaga	14	15	846	44	919	10,94%
Sevilla	29	1398	2140	55	3622	43,12%
Otras provincias	3	7	101	7	118	1,40%
Sin determinar	8	34	340	292	674	8,02%
Total	107	1552	6211	530	8400	100,00%

A continuación mostramos un diagrama ilustrativo de la clasificación de consultas por provincias.



2. 3. Resultado de las entrevistas.

La mayor parte de las consultas versan sobre demandas o solicitudes de información, ya sea de carácter general sobre los más variados asuntos o sobre los expedientes de queja en tramitación, al que le sigue el grupo de consultas en las que las personas usuarias manifestaron su intención de presentar queja ante el Defensor del Pueblo Andaluz y, a bastante distancia, el grupo de consultas que dieron lugar en el momento de su realización a que se presentaran queja en la propia sede de la Institución.

Finalmente se llevaron a cabo 43 intervenciones o gestiones ante otras tantas entidades públicas o privadas, con el fin de aclarar aspectos de la problemática expuesta o para derivar los casos a las instancias adecuadas para su atención previa. A ellas nos referiremos más adelante.

RESULTADO DE LAS ENTREVISTAS DEL AÑO 2010 POR PROVINCIAS

Provincia	Faltan Datos	Intervención	Se informa	Enviarán queja	Presentan queja	TOTAL
Almería	0	0	243	65	3	311
Cádiz	1	1	707	195	12	916
Córdoba	1	1	396	100	0	498
Granada	0	1	430	139	3	573
Huelva	0	3	357	95	5	460
Jaén	0	0	251	57	1	309
Málaga	1	2	717	192	7	919
Sevilla	3	34	2529	755	301	3622
Otras provincias	0	0	104	13	1	118
Sin determinar	1	1	619	48	5	674
Total	7	43	6353	1659	338	8400

A lo largo del año se presentaron 338 escritos de queja a través de la Oficina de Información que versaron sobre las siguientes materias.

Salud y Servicios Sociales y Dependencia 69 (35 en 2009); Vivienda 43 (48 en 2009); Educación 33 (21 en 2009); Personal del Sector Público 28 (16 en 2009); Administración de Justicia 23 (9 en 2009) Transportes 17 (7 en 2009); Medio Ambiente 16 (11 en 2009); Menores 14 (17 en 2009); Trabajo 13 (21 en 2009); Urbanismo 13 (9 en 2009); Extranjería 12 (11 en 2009); Administración Tributaria 10 (10 en 2009); Administración Local 8 (8 en 2009); Administraciones Económicas 9 (8 en 2009); Protección Ciudadana 9 (2 en 2009) Prisiones 8 (4 en 2009) Agricultura, Ganadería y Pesca 4 (2 en 2009)

El comentario que cabe efectuar de estos datos, es destacar el progresivo aumento del número de quejas presentadas a través de la Oficina de Información en el ejercicio de 2010, habiendo aumentado, por materias, las relativas a salud, Servicios Sociales y Dependencia, Educación, Personal del Sector Público, Administración de Justicia, Transportes, Protección Ciudadana, Medio Ambiente y Urbanismo, habiendo descendido las quejas presentadas a través de este Servicio con respecto a los datos correspondientes al año 2009, relacionadas con Vivienda, Menores y Trabajo.

3. Contenido de las entrevistas.

Atendiendo a las posibilidades de intervención del Defensor del Pueblo Andaluz en la investigación de las quejas presentadas, las consultas se clasifican en Competencia del Defensor del Pueblo Andaluz, Competencia del Defensor del Pueblo Estatal o de otros Comisionados Parlamentarios, o Sin Competencia, por quedar el asunto planteado excluido del ámbito de supervisión de estas Instituciones.

3. 1. Asuntos por Áreas Materiales de competencia del Defensor del Pueblo Andaluz.

El cuadro que exponemos a continuación permite conocer el total de consultas recibidas clasificadas por áreas temáticas, en relación a los asuntos objetos de las mismas, señalando también el tanto por ciento que representan respecto del total de las consultas realizadas.

En este apartado señalamos además, las consultas que se han realizado en la Oficina de Información que son competencia de otras Defensorías y que no son competencia de esta Institución. De ello nos ocuparemos en apartados posteriores.

ÁREAS DE COMPETENCIAS DE LAS CONSULTAS.

MATERIA	CONSULTAS	PORCENTAJES
Administraciones Económicas	218	2,60
Administración de Justicia	724	8,62
Organización de Administraciones Locales	72	0,86
Agricultura, Ganadería y Pesca	21	0,25
Administraciones Tributarias	120	1,43
Cultura y Deportes	21	0,25
Educación	423	5,04
Extranjería	296	3,52
Igualdad De Sexo	30	0,36
Información y Atención Al Ciudadano	3.456	41,14
Medioambiente	215	2,56
Menores	409	4,87
Obras Públicas	23	0,27
Protección Ciudadana	76	0,90
Personal Del Sector Público	238	2,83
Prisiones	78	0,93
Salud	456	5,43
Seguridad Social	121	1,44
Servicios Sociales y Dependencias	402	4,79
Telecomunicaciones y Tecnologías	73	0,87
Trabajo	208	2,48
Transportes	128	1,52
Urbanismo	133	1,58
Vivienda	410	4,88
Sin Determinar	49	0,58
Total competencia Defensor del Pueblo Andaluz	6.918	82,36
Total competencia otros Defensores	275	3,27
Sin competencias	1.207	14,37
Total	8.400	100,0%

Las consultas sobre Administración de Justicia, con 724, han sido más numerosas este año que el anterior y, concretamente, dentro de este grupo, aquéllas relacionadas con cuestiones jurídico privadas. Les siguen en número, las relacionadas con las materias de Salud, siendo las más numerosas dentro de ésta, las relacionadas con los derechos en materia de salud. Educación ocupa el tercer lugar, 423 correspondiendo un mayor número de éstas a las que afectan a los derechos y deberes del alumnado. Vivienda, Menores y Servicios Sociales y Dependencia, con 410, 409 y 402 consultas, respectivamente.

Dentro de esta exposición, meramente estadística, incluimos las consultas realizadas sobre información y atención a la ciudadanía en relación a materias propias de la Institución, como solicitar información sobre la forma de presentar queja, competencias del Defensor del Pueblo Andaluz, Normativa Reguladora, intervención o petición de cita. Esta demanda de atención ciudadana, junto con la información sobre tramitación del expediente de queja supone 3.456 consultas sobre el total.

En el siguiente apartado, hacemos referencia al desglose de este montante, que es el más numeroso .

3. 2. Información sobre el estado de tramitación de los expedientes de quejas y sobre asuntos generales (otros asuntos, distintas informaciones) de la Institución.

De este grupo de consultas de 3.456, una parte importante son las que hacen referencia a la tramitación de los expedientes de queja que se tramitan en esta Institución que, en concreto, ascienden a 2.825. Las personas que tienen planteada queja, a través de este Servicio, pueden acceder a la información sobre el momento en el que se encuentra la tramitación de su expediente y, como vemos en el cuadro que exponemos a continuación, también aportar datos o manifestar incidencias y pareceres al respecto.

Dentro de la variable *consulta queja*, se incluyen todas las consultas en las que se ofreció información del estado del expediente sin recoger ninguna aportación al mismo por parte de las personas consultantes.

Cuando los interesados o interesadas demandaron algún tipo de actuación en su expediente o ampliaron alguna información no disponible en los mismos, los datos aportados en el curso de las citadas consultas, fueron automáticamente incorporados a los respectivos expedientes por el personal técnico de la Oficina que atiende la consulta, mediante la aplicación informática que los gestiona, para su conocimiento inmediato por parte de cada responsable de su tramitación.

En este sentido, la gestión de la Oficina de Información permite realizar una fluida transmisión entre el Área o Departamento que tramita el expediente de queja y el ciudadano o ciudadana promovente del mismo.

Materia	Consultas
Consulta queja	1.446
Aporta datos	882

Disconforme con actuaciones	178
Desiste	9
Pide cita Defensor del Pueblo Andaluz	91
Asunto Solucionado	34
Solicita Documentación	122
No entiende escrito	53
Agradece las actuaciones	10
Total	2.825

El resto del número de consultas de Áreas de Competencias de esta Institución, que no afectan estrictamente a expedientes de queja en tramitación y por tanto no englobadas en el cuadro precedente, que ascienden a 631, afectan a materias varias como solicitud general de información y atención ciudadana (229), otras se refieren a invitaciones o comunicaciones sobre charlas, jornadas y peticiones de cita personal (83). Las restantes atañen a asuntos tales como entrega de documentos en el Registro (117), sobre derechos de la ciudadanía relativos a hojas de reclamaciones, compulsas, acceso a registros etc. (27), solicitudes de publicaciones de este Comisionado Parlamentario etc.

3. 3. Asuntos competencia de otras Defensorías.

El número de consultas atendidas sobre materias competencia de otras Defensorías asciende a 275. En éstas, los consultantes solicitan información o plantean situaciones o cuestiones relacionadas con Organismos Públicos dependientes de la Administración Central o de otras Comunidades Autónomas.

A lo largo de 2010, las materias contenidas en las citadas consultas fueron las siguientes:

Administración Económica	15
Administración de Justicia	17
Administración Tributaria	20
Educación	23
Extranjería	20
Medio Ambiente	6
Menores	6
Deportes	2
Protección ciudadana	16
Personal Sector Público	9
Prisiones	3
Salud	11
Seguridad Social	57
Servicios Sociales	2
Telecomunicaciones	5
Trabajo	6
Transportes	24
Vivienda	2
Otros	31

Respecto a las Administración Económica, más de la mitad versan sobre conflictos con entidades bancarias (8). Respecto a la administración de justicia la mayoría sobre conflictos con notarios y registradores (8). Sobre la Administración Tributaria (11) en

relación al IRPF. En materia de educación resaltar que la mitad es sobre problemas con concesión de becas(12). En extranjería destacan los conflictos con la obtención de los visados (6). Sobre protección ciudadana, la inmensa mayoría (12), consultan sobre problemas de seguridad ciudadana. En relación a los temas sanitarios destacan los conflictos con los controles de las incapacidades temporales. En cuanto a la materia de transporte, es en más de la mitad (14 consultas), donde los ciudadanos muestran su disconformidad con un procedimiento sancionador de tráfico.

Las consultas relacionadas con la Seguridad social (57) siguen siendo como todos los años, las más numerosas en este apartado. Como en otras ocasiones versan en su mayoría sobre la denegación de diferentes pensiones contributivas de incapacidad, jubilación y/o viudedad, al tiempo que los ciudadanos muestran su disconformidad sobre la escasa cuantía de estas prestaciones. Señalar que del total, 29 versan sobre pensiones contributivas, destacando los conflictos con las incapacidades (13 de las 57, seguidas de 7 de jubilación y 7 de desempleo)

3. 4. Asuntos sobre los que no tenemos competencias.

A lo largo de 2010 hemos atendido en total 932 consultas, sobre asuntos cuyo estudio y tramitación quedaban fuera del ámbito competencial del Defensor del Pueblo Andaluz o de cualquier otra Institución similar, suponiendo un 11.09% del total de consultas atendidas en el año 2010, cuando por este mismo concepto, en el año 2009, el porcentaje ascendió a un 18'10%. A nuestro juicio, esta bajada del número de consultas sobre las que esta Defensoría no tiene competencias, en relación a los asuntos planteados en las mismas, parece denotar un mayor conocimiento de la Ciudadanía de las funciones de esta Institución.

El desglose de este número de 932 consultas en las que esta Institución no tenía posibilidades de intervención alguna, corresponde 591 consultas a cuestiones jurídico privadas, 327 a cuestiones que afectaban al ámbito de la Administración de Justicia, en las que esta Defensoría no podía intervenir de ninguna forma, bien porque se encontrasen subiudice, pendientes de resolución judicial, bien porque se tratase de manifestaciones de disconformidad con resoluciones judiciales ya emitidas, bien por el deficiente o anormal funcionamiento de la Administración de Justicia. Habiendo unas 14 consultas en las que no se ha podido determinar la materia concreta afectada.

En relación a parte de las consultas de este apartado, relativas a la Administración de Justicia, (asuntos sometidos a estudio y resolución por los órganos del Poder Judicial), que ascienden a 327, nos encontramos con que el mayor número de ellas, atañen a discrepancias con resoluciones judiciales (89), elevándose a 78 las consultas en las que se han planteado situaciones de conflicto relacionadas con la familia, tales como procedimientos de separación o divorcio, impago de pensiones alimenticias, disconformidad con el régimen de visitas de los hijos e hijas, abuelos y abuelas que no pueden ver a sus nietos y nietas, incumplimientos de convenios reguladores, etc.

En muchas ocasiones las personas consultantes solicitan nuestra orientación e información sobre los derechos que le asisten, fundamentalmente, en defensa de las personas menores cuya patria potestad comparten con sus ex cónyuges. Es curioso cómo manifiestan que entienden que la figura del Defensor del Menor tendría que velar por los derechos de éstas, incluso en los asuntos que están en vía judicial.

Llegados a este punto, es muy difícil transmitir nuestras limitaciones competenciales ante situaciones familiares conflictivas y, en ocasiones, muy graves, en las que las personas progenitoras o familiares consultantes, exponen que los y las menores se encuentran indefensas.

A ellas, les siguen las consultas en las que se plantean cuestiones jurídico privadas que están inmersas en procedimientos judiciales, en diferentes fases de tramitación, ascendiendo a 51.

Por otro lado, respecto a las consultas relativas a cuestiones jurídico privadas, que como hemos dicho ascienden a 591, hemos de decir que, el mayor número de asuntos planteados por las personas consultantes, eran relativas a conflictos entre particulares en los que no estaba implicado ningún organismo público, como por ejemplo, conflictos vecinales, con profesionales del derecho, problemas de herencias etc., ascendiendo a un total de 222. Les siguen las consultas relativas a asuntos en materia de consumo, alcanzando un número de 127. A continuación vienen las temáticas relacionadas con la actividad y actuación de las Compañías de Seguros y Entidades Bancarias, ascendiendo a 76. A 38 se elevan las consultas que atañen a los conflictos derivados de litigios familiares; Las cuestiones relativas a conflictos laborales ascienden a 35 y, finalmente, los conflictos en materia de telecomunicaciones que se elevan a 29 y 54 las consultas divididas en otras variadas materias, como Administración Tributaria, educación privada, vivienda privada etc.

En estos casos, en los que esta Defensoría no tiene competencias de supervisión ni de intervención alguna, las personas consultantes, contactan con nuestra Institución con la presunción de que podemos intervenir directamente para solucionarlos; como esto no es posible, las orientaciones y derivaciones que efectúa nuestro personal de atención e información a la Ciudadanía, consiste en unos supuestos, derivar hacia los correspondientes Departamentos de Servicios Sociales Comunitarios cuando las circunstancias lo han requerido, sobre todo, ante supuestos de personas mayores, personas con discapacidad, personas que sufren enfermedades mentales, en aras de que estos Departamentos sirvieran de orientadores y/o mediadores al respecto.

En otros casos, nuestras orientaciones han ido dirigidas hacia el asesoramiento de los profesionales adecuados, en su mayoría letradas y letrados, con la necesaria información añadida, de la posibilidad de solicitar el acceso a la justicia gratuita, dado que muchas de las personas atendidas presentaban, además de estos conflictos personales, otras series de necesidades económicas que no les permitía la contratación de profesionales libres.

En otras muchas ocasiones, nuestra actuación se ciñe a orientar y asesorar sobre el ejercicio de derechos por parte de la ciudadanía, así como sobre las posibles vías de defensa de sus intereses ante otras instancias Administrativas. Tal ocurre en los asuntos relativos a consumo y conflictos con Entidades Aseguradoras y Financieras, informando sobre los organismo competentes y procedimientos de reclamación.

Por otra parte, en este apartado no podemos dejar de referirnos al aumento de las consultas, en este año 2010, en las que los usuarios y usuarias que acuden a esta Oficina, con independencia de que el asunto principal objeto de demanda haya podido incardinarse en alguna de las Áreas competenciales de esta Institución, han planteado situaciones vitales multiproblemáticas que afectan a parcelas tales como la de la salud, de

la vivienda, la relacional, la laboral, etc, en las que hemos observado un agravamiento de las trayectorias vitales, tanto las familiares como las personales.

Estos casos, tal como ya decíamos en nuestro Informe Anual de 2009, son los que suponen un mayor esfuerzo por parte del personal de la Oficina de Información, dado que, en la mayoría de los supuestos, las orientaciones o derivaciones que realizamos a nivel de empleo, vivienda, servicios sociales y demás, ya son conocidas por las personas usuarias, que manifiestan que, en casi todos los organismos que han visitado, les comunicaban que no contaban con recursos para poder ayudarles, por lo que nuestra intervención se ciñe a una escucha activa y empática de las personas que atendemos, manifestando éstas, en ocasiones, haberse sentido respetadas, acogidas y escuchadas, aunque la final, no hayamos podido intervenir directamente para la satisfacción de sus pretensiones.

4. Análisis de las gestiones realizadas ante entidades públicas o privadas.

4. 1. Con ocasión de las consultas atendidas.

A lo largo del año 2010, se han realizado un total de 43 gestiones o contactos con determinadas entidades para completar y aclarar la información suministrada por las personas consultantes y así atenderlas adecuadamente, frente a los 17 que se realizaron en el 2009.

Las entidades con las que se han realizado estas gestiones son las siguientes:

Departamentos de Servicios Sociales Comunitarios	16
Otros Organismos dependientes de la Administración local	9
Organismos dependientes de la Junta de Andalucía	6
Organismos dependientes de la Admón. Estatal	9
Entidades privadas y personas físicas (abogacía, asociaciones)	4

En cuanto al contenido temático de estas gestiones, cabe destacar que unas estaban relacionadas con la situación padecida por las personas mayores, otras sobre las necesidades de personas enfermas mentales; varias giraron sobre las dificultades que encontraban las personas extranjeras, otras afectantes a asuntos relacionados con la vivienda, con la tardanza en resolver los expedientes de dependencia, el desempleo, la necesidad de ingreso en recurso asistencial y las dificultades para solicitar el recurso de justicia gratuita.

Queremos destacar que este año, en doce de las cuarenta y cuatro gestiones realizadas ha estado presente la situación padecida por las personas mayores y hemos tenido conocimiento de ello, en la mayoría de las ocasiones, por las denuncias de terceras personas que se han dirigido a nuestra Oficina de Información, fundamentalmente vecinos y familiares de los ancianos afectados, que no sabían que hacer, y en otras ocasiones, comunicaban que habían intentado infructuosamente resolver la situación ante los Organismos competentes, siendo ello por lo que solicitaban nuestra ayuda al respecto. Relatamos a continuación las gestiones principales que se ponen en marcha para atender a estas personas.

Así se observa en la **consulta 10/6042**, donde la interesada nos llamaba desde Burgos, manifestando que su tío de 88 años estaba ingresado en una clínica de Sevilla, que era jubilado de MUFACE, que no tenía familia en esta ciudad y que estaba solo, ya que hasta su ingreso, vivía en pensiones sin domicilio fijo. Solicitaba nuestra intervención para ver si lo pudieran acompañar o, en su caso, solicitarle una residencia para mayores cuando le dieran el alta.

Teniendo en cuenta la avanzada edad del afectado y su situación de soledad, la lejanía de la familia y la falta de domicilio de referencia, decidimos contactar con el Centro de Orientación e Información Social del Ayuntamiento de Sevilla para ver un modo de intervenir en su ayuda.

De esta forma, contactamos con la Trabajadora Social del COIS quien tomó nota de los datos del afectado y nos comunicó que lo estudiaría con su equipo para ver la posibilidad de que la unidad móvil lo visitara y/o hablara con su sobrina para buscar una solución a su problemática, por lo que quedamos en contactar posteriormente con ellos para conocer las gestiones realizadas.

Al día siguiente contactamos con la trabajadora social del COIS, quien nos informó que sería la Unidad de Trabajo Social de la zona donde estaba ubicada la clínica en cuestión, la referente para el caso de hacer una valoración de dependencia de este anciano. Posteriormente hablamos con el educador de la Unidad Móvil del COIS, quien nos sugirió que expusiésemos la problemática ante algún profesional de la referida clínica.

De esta forma contactamos con la clínica donde nos informaron que no contaban con ninguna persona de Trabajo Social y que tan sólo podíamos hablar con la Coordinadora de los Servicios Generales.

Con posterioridad recibimos una llamada de la Unidad Móvil, donde nos solicitaron más datos del afectado para ver su posible historial, nos pidieron el número de Documento Nacional de Identidad y fecha de nacimiento, por lo contactamos con su sobrina el mismo día para que nos los facilitara y nos amplió que su tío no tenía hijos, que se separó hacía muchos años, además de que por su falta de audición tenía muchos problemas. Posteriormente informamos de todo ello al educador de la Unidad Móvil.

A los cuatro días recibimos una llamada de la interesada, quien nos informaba que a su tío le iban a dar el alta porque ha sufrido una sorprendente mejoría, que habían contactado con MUFACE y ésta le estaba gestionando el ingreso en una residencia, dado que parecía que ya lo habían convencido de que era la mejor opción dado su delicado estado de salud. Nos agradecía enormemente nuestro interés e intervenciones, comunicado por nuestra parte al COIS la solución del asunto y agradeciéndole su colaboración.

Igualmente, en la **consulta 10/2505** en donde a través de nuestro servicio de atención de guardia se recibe en abril del 2010, llamada telefónica de un ciudadano de un municipio de Jaén, diciendo que llevaba un año denunciando ante la Junta de Andalucía el desamparo de una anciana con Síndrome de Diógenes.

Desde nuestra Oficina de Información devolvimos la llamada a este señor y nos dijo que era un vecino de la afectada; que se trataba de una anciana de casi 80 años que vivía sola y en una casa que en algún momento se le iba a caer. Consideraba que la anciana podía sufrir Síndrome de Diógenes pues hurgaba y recogía cosas de la basura; que

la casa, y ella misma, desprendían un olor insoportable y que los vecinos sospechaban que además lo comía todo crudo, facilitándonos los datos personales de esta anciana.

Manifestaba además que se había llevado como un año denunciando la situación en el Teléfono del Mayor de la Junta de Andalucía y en los Servicios Sociales Municipales, los cuales tenían conocimiento de la situación y que en alguna ocasión se habían personado en la casa, pero la señora mayor no les abría la puerta.

Sabía, por la propia afectada, que había sido citada por la Fiscalía para que se personase o acudiese a un Juzgado de Jaén, manifestando al respecto que como no fuese alguien a llevarla, la señora no acudiría a dicha citación. Consideraba que alguien debería de interesarse más por la situación en la que vivía esta mujer.

Le comunicamos al consultante que si nos podría enviar un escrito denunciando los hechos, manifestando el mismo que esa misma noche lo haría por correo electrónico con certificado digital.

En cualquier caso, estimamos conveniente trasladar los hechos expuestos al Área A de esta Institución, por si se consideraba oportuno llevar a cabo actuación de oficio al respecto y decidimos contactar telefónicamente con la Trabajadora Social de la Unidad de Trabajo Social del Municipio jienense con la finalidad de obtener información sobre las posibles actuaciones realizadas en relación a la situación de la afectada.

Así pues, la Trabajadora Social nos informó que había intervenido personalmente en este asunto y que había realizado gestiones al respecto, que en verano de 2009 cursó informe y petición de inspección al Centro de Salud que le correspondía a la interesada y que desde el centro cursaron la visita domiciliaria, pero esta señora no dejó ver la casa completa a los visitantes, hecho que no le extrañó dado que, normalmente, no dejaba entrar a nadie en su vivienda.

No obstante, en una ocasión esta técnica pudo entrar en su domicilio y observando el caos y la suciedad existente, emitió informe en febrero a Fiscalía de Jaén exponiendo la situación y solicitando, al mismo tiempo, la autorización de entrada en el domicilio de los operarios del Servicio Sanitario Municipal. Informaba además que desde Fiscalía le habían citado ya una vez, pero que no había comparecido y que, en aquella fecha, tenía cita para mayo.

Finalizaba diciendo que las condiciones que presentaba la vivienda eran pésimas y que la afectada, no era consciente de ello, pero que por otra parte esta señora era propietaria de tierras que ella misma, a sus 77 años, gestionaba y llevaba con regularidad, por lo que la valoración de incapacidad probablemente no fuese tan evidente.

Se destacan a continuación algunas de las entrevistas que precisaron la realización de contactos con entidades públicas o privadas para su completa valoración:

- Justicia Gratuita

En la **consulta 10/6488** la interesada, mujer mayor, se persona ante nuestra Oficina manifestando que no sabe leer ni escribir, que vive con su marido que tiene la enfermedad de Alzheimer y con su hijo, de 48 años, discapacitado psíquico. Venía

acompañada de un auxiliar del Servicio de Ayuda a Domicilio del que se beneficiaba su hijo discapacitado.

Exponía, con la ayuda del auxiliar, que había tenido un conflicto con la venta de un coche y los documentos de tráfico al respecto, estando inmersa en un proceso judicial y que necesitaba un abogado. Que acudió al Servicio de Orientación Jurídica (SOJ) de Sevilla a solicitarlo donde le informaron de todos los documentos que necesitaba.

Manifestaba que le solicitaban las tres últimas nóminas de su marido, que tenía 75 años, que le decía al señor que la atendía en el Servicio de Orientación Jurídica, que su marido está jubilado pero, al parecer, éste no atendía a razones.

De esta forma, teniendo en cuenta la edad de la interesada y su bajo nivel cultural decidimos hacer una gestión con el SOJ para aclarar la situación. Hablamos con una señora que no se identificó porque manifestaba que “no está obligada a hacerlo”, que nos atendió de manera poco adecuada, manifestando que la interesada no se habría enterado bien de los requisitos y que lo que necesitaba era un certificado de la Oficina de la Seguridad Social sobre la pensión del marido. En ningún momento se ofreció para ayudar a la misma y atenderla cuando acudiera de nuevo a su Servicio.

Así, informamos a la consultante de los requisitos y le sugerimos que si volvía a tener problemas en el SOJ, contactase con nuestra Oficina de Información directamente para que pudiéramos intervenir y ayudarle.

Días después recibimos una llamada del Auxiliar de Ayuda a Domicilio, quien nos comunicó de parte de la interesada su agradecimiento ante nuestra intervención y nos manifestó que la misma había presentado la solicitud debidamente, sin ningún contratiempo, comunicándole desde el Servicio de Orientación Jurídica que en diez días tendría una respuesta sobre la posible asignación del abogado de oficio en cuestión.

- Dependencia

En la **consulta 10/1410** uno de los Adjuntos de esta Institución, nos comunicaba que una ciudadana sevillana le había expuesto la situación de una vecina cuyos datos personales nos aportaba y que se trataba de una mujer mayor que pasa mucho tiempo sola y no podía valerse por sí misma.

Decidimos contactar con la Unidad de Trabajo Social Macarena, de Sevilla que era la que por domicilio le correspondía. Así, el 4 de marzo de 2010, hablamos con una administrativa de esa Unidad, que nos informó que la afectada tenía expediente de valoración de dependencia en la misma, iniciado el pasado febrero de 2009.

Exponía, que en el expediente, no constaba ninguna actuación desde entonces, tan solo que la Trabajadora Social de referencia estaba de baja maternal y que nos llamaría si tuviese más datos al respecto. El mismo día recibimos una llamada de la citada Unidad de Trabajo Social y hablamos con el Trabajador Social de dependencia quien nos informó lo siguiente:

Que tenían un enorme retraso debido, entre otros aspectos a que su compañera de Dependencia está de baja maternal y no la habían sustituido, de manera que estaba solo en esta Unidad. En relación al expediente nos exponía que estaban a la espera de una

documentación que le faltaba a la interesada. Al parecer, en octubre realizaron la visita para el Programa Individual de Atención, pero como faltaba documentación, se la habían requerido por escrito, sin que hasta aquel momento, hubieran tenido respuesta y que tampoco habían podido contactar con la interesada telefónicamente.

De esta forma, quedamos que seguirían intentando contactar con ella y por nuestra parte, le dijimos que intentaríamos igualmente hacerlo, al objeto de transmitirle a la interesada la necesidad de que contactara con ellos para poder terminar los trámites para la realización del Programa Individual de Atención.

Así, el posterior día 10 de marzo de 2010, logramos contactar telefónicamente con la hija de la anciana, quien nos comunicó que ya había hablado con la Trabajadora Social de la Unidad de Trabajo Social Macarena, para aportar los documentos que hacían falta para terminar de tramitar el Programa Individual de Atención de su madre.

También nos informó que le iban a prestar el Servicio de Ayuda a Domicilio, de unas 55 horas semanales, dado que su madre se negaba rotundamente a ingresar en una residencia. Manifestaba que ella acompañaba a su madre a los médicos cada vez que le hacía falta y que tanto ella como sus hijos, iban a visitarla periódicamente y nos informaba también que su madre recibía la Teleasistencia.

Por último contactamos con el Trabajador Social referido anteriormente, para informarle del contenido de la conversación telefónica y esperando que pronto realizaran el Programa Individualizado de Atención (PIA), para ayudar a esta ciudadana.

- Desprotección y Maltrato

A raíz de una llamada telefónica recibida en nuestra Oficina de Información, de una ciudadana de una localidad de Sevilla que sin querer facilitarnos su nombre, exponía la situación de desprotección padecida por su hermano ingresado en una residencia de mayores en contra de su voluntad, se dio de alta la **consulta 10/691**. Comentaba la consultante que la residencia era privada y su coste es de unos 1000 € mensuales, que cuando ella lo había visitado, éste le manifestaba que no quería estar allí.

La interesada, se mostraba desesperada porque decía que era injusto y que su hermano tenía medios económicos suficientes para permanecer en su casa, pero que su mujer y su hija no querían. Exponía que a su hermano lo ataban por las noches y estaba todo el día llorando. Que la hija de la consultante conocía bien toda la situación y podía darnos más detalles al respecto.

Dada la situación, sugerimos a la interesada que nos facilitase el teléfono de su hija para ampliar la información, porque desconocía si su hermano estaba incapacitado legalmente y ese mismo día por la tarde logramos contactar con la hija de la interesada, quien nos exponía la grave situación en la que se encontraba su tío.

Manifestaba que su tío no estaba incapacitado legalmente y que le dijeron que lo llevaban a un hospital para que se recuperara de su problema en las piernas, para posteriormente irse a su casa. Exponía que ella personalmente lo había visitado y la situación era lamentable, tenía úlceras en las piernas, estaba muy desaseado, sin calefacción, etc... En todo momento le pedía que lo sacase de allí, pero ella no creía que la

dejasen sacarlo, facilitaba los datos de su mujer y manifestaba que no quería enviar queja por temor a la familia.

Sugerimos contactase con el Teléfono de Atención a las Personas Mayores para exponer la situación y para que iniciaran las oportunas intervenciones al respecto y también expusimos el caso al Área de Salud y Dependencia desde donde nos indicaron que realizáramos esta diligencia con el contenido de la consulta para estudiar la posibilidad de abrir una queja de oficio al respecto.

- Recobro de deudas.

Con ocasión de la consulta **consulta 10/749** el interesado comparecía ante nuestra Oficina de Información, tras haber presentado ya una queja sobre el posible acoso de una entidad de cobro de deudas, nos manifestaba que percibía una pensión de vejez del extinguido SOVI de 375,50€ al mes, que su mujer percibía 376 € por la prestación económica como cuidadora de la Ley de Dependencia, que ambos vivían en una barriada de Sevilla pagando 3 € de alquiler y que tenían 4 hijos en común. Refería también que tenían numerosos conflictos, en particular con una de ellos, de 30 años, cuyo marido estaba en prisión. Además, esta hija les había generado numerosas deudas por multas de tráfico de un coche que ella utilizaba, pero que estaba a nombre de su mujer. Apenas sabía explicar su problemática y mostraba cierto deterioro físico y mental, a pesar de solo tener 72 años.

Decía que había acudido a muchas Hermandades a pedir ayuda económica, pero no aclaraba ni cuantía de las deudas, ni estado de tramitación de las mismas, ni nada, mostrándose muy confuso. Nos aportaba una copia de una orden de embargo de una cuenta corriente de su mujer, en la que el Ayuntamiento de Sevilla le embargaba la prestación que percibía por la Ley de la Dependencia.

Decidimos hacer una gestión con la Unidad de Trabajo Social Macarena para concertarle una cita y de esta forma facilitarle la exposición de su problemática y el acceso a las posibles soluciones. Intentamos contactar con la citada unidad sin conseguirlo, por problemas de conexión, por lo que quedamos en llamarle cuando concertáramos la cita.

El 10 de febrero, logramos contactar con la referida UTS Macarena. Hablamos con la administrativa quien manifestaba que conocían la problemática del interesado y nos comunicaba que se lo comentaría a una de las profesionales que llevaban el tema de la valoración de dependencia, dado que ellas conocían mejor el asunto, para que contactaran con nosotros y nos ampliaran la información al respecto.

De esta forma, a los quince días recibimos una llamada de la citada UTS. Hablamos con la Trabajadora Social de dependencia, quien nos informó que habían derivado a este ciudadano al Servicio de Información, Orientación y Valoración de esta unidad y tenían conocimiento que desde allí lo habían remitido a los Servicios Centrales de la Delegación Provincial de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social. Nos informaba que seguramente desde allí lo remitirían a la Asesoría Jurídica del Ayuntamiento para que estudiaran su problemática.

Posteriormente, el día 2 de marzo de 2010, este ciudadano se personó ante nuestra Oficina de Información y le comunicamos el contenido de nuestras intervenciones, a

lo que manifestó que en ningún momento lo derivaron a los Servicios Centrales de la mencionada Delegación Provincial y además que lo atendieron de forma poco adecuada.

De esta forma, contactamos nuevamente con la UTS Macarena, para contrastar los hechos y le comunicamos a la administrativa que nos pasara con alguna profesional del SIOV para aclarar la situación, pero se cortó el teléfono.

Posteriormente el consultante nos aportó una serie de documentos y pudimos comprobar que con fecha 9 de febrero de 2010, había presentado un escrito ante la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Sevilla, solicitando el levantamiento del embargo.

Así le informamos que esperara una respuesta y, en su caso, sino la obtuviese o estuviese en desacuerdo con la misma, volviese a contactar con nuestra Institución para estudiar la posibilidad de abrir una queja al respecto.

- Vivienda

En la **consulta 10/2427** contacta telefónicamente con nuestra Oficina de Información una persona de 70 años que padece la enfermedad de Parkinson en estado avanzado, con movilidad muy reducida exponiendo que vive solo y que no tiene familia. Exponía también que había solicitado a la Empresa Pública de Suelo de Andalucía una permuta de vivienda, pues vivía en una tercera planta y que en su mismo bloque, concretamente un vecino que vivía en el bajo, estaba dispuesto a cambiarse con él. Manifestaba imposibilidad de enviar escrito de queja.

Nos pusimos en contacto telefónico con el Trabajador Social de la Unidad de Trabajo Social Cruz Verde de Málaga y nos informaba que conocía al interesado, que se le prestaba el Servicio de Ayuda a Domicilio desde el Ayuntamiento y que según su información parecía que EPSA no le concedía el cambio hasta que el otro inquilino del piso bajo no liquidase las mensualidades que adeudaba.

No obstante quedaba en retomar el asunto y ayudarle al afectado a redactar el escrito de queja si fuese necesario.

- Enfermedad

En la **consulta 10/5525** y tras contacto telefónico con nuestra Oficina de Información, de una señora mayor exponiendo que vivía en una residencia de mayores de la localidad de Espartinas (Sevilla), informando que recibía maltrato en dicho centro, sobre todo en relación con los cuidados médicos, decidimos contactar con la Trabajadora Social de la residencia en cuestión.

La cual nos informaba que la interesada tenía muchas quejas y reclamaciones, tanto dentro de la residencia, como fuera de ella, que era una persona muy demandante en todos los aspectos y que estaba continuamente quejándose.

Nos exponía por otra parte, que era cierto que la interesada sufría una penosa enfermedad que según prescripción médica necesitaba curas cada dos días y traslados frecuentes al hospital. Que entre otras pretensiones, la demanda principal de la interesada era que se le curasen diariamente y en ocasiones, dos veces al día y que quería ser

trasladada a una residencia de Sevilla capital para estar mas cerca de su hermano y del Hospital Virgen del Rocío, donde la asistían.

Finalmente nos comentaba que el asunto del traslado estaba en curso, ya que esta señora ocupa una plaza concertada con la administración. Por nuestra parte agradecemos la información y así se lo hicimos saber a la afectada, informándole que si en un plazo prudencial no se resolvía el traslado volviera a ponerse en contacto con esta Oficina.

4. 2. Con ocasión de la tramitación de expedientes de queja.

En el año 2010, la Oficina de Información ha participado en la tramitación de 24 expedientes de queja, mediante la colaboración de las Trabajadoras Sociales adscritas a esta Oficina, en gestiones concretas y a petición de las distintas Áreas de esta Institución:

Área de Justicia, Prisiones y Extranjería	3
Área de Ordenación del Territorio, Vivienda	3
Área de Salud y Dependencia	12
Área de Igualdad, Servicios Sociales	6

Las Áreas han solicitado nuestra colaboración en distintos momentos de la tramitación de los expedientes de quejas. Así en 9 de los expedientes la gestión con el organismo afectado coincidió con el inicio de la tramitación de la misma y tuvieron por objeto ampliar o completar la información que los interesados exponían en sus escritos, iniciándose posteriormente, la admisión a trámite de las quejas.

Por otra parte, en 10 de los expedientes las gestiones tuvieron como resultado la ampliación de información que, a posteriori, condujo al cierre de los mismos, una vez estudiado el contenido de estas. En 4 ocasiones hemos realizado esta gestión para derivar directamente el asunto al organismo competente, después de haber cerrado la queja. Por ultimo, 1 una de estas intervenciones dio paso a aclarar el asunto y remitirlo al Defensor de las Cortes Generales.

Estas gestiones han versado sobre distintos asuntos, pudiéndose concretar que 10 de ellas estaban relacionadas con personas con una importante problemática social e incluso, con una posible alteración conductual o en estado de cierto riesgo social. 5 de ellas, han hecho referencia a personas que precisaban recursos económicos o que entendían que no se les ayudaba suficientemente desde la Administración competente. Otras 5 giraron en torno a la necesidad de vivienda y la dificultad para acceder a una de promoción publica. Otras 3, han tratado de personas mayores, o estuvieron relacionadas con personas afectadas de alguna discapacidad, concretamente, sobre su situación de dependencia. Finalmente, se llevó a cabo una gestión sobre persona privada de libertad interna en un Centro Penitenciario.

Con ocasión de estas intervenciones, nos hemos puesto en contacto con los siguientes organismos:

Unidades de Trabajo Social	20
Departamento de Trabajo Social Penitenciarios	1
CECOP Social	1
Juzgado de Paz	1

Centro de Salud Mental	1
------------------------	---

Volvemos a destacar que todas las gestiones tienen básicamente un contenido en materia social, y que éstas han permitido el intercambio de información ágil, lo que produce cierto beneficio para la resolución de los problemas de las personas afectadas.

Como dato significativo, en este periodo del 2010, queremos destacar el aumento de las gestiones realizadas en quejas relacionadas con actuaciones o comportamientos de personas y los estados de riesgo que en algunos casos conlleva, por ello nos ceñimos a exponer brevemente algunos de estas intervenciones referidas a estas problemáticas.

Desde le Área de Salud y Dependencia solicitaron nuestra intervención en la **queja 10/4142** donde la interesada, exponía su situación manteniendo que sufría un estado de acoso por parte de “alguien” que conocía todo lo que hacía y lo promulgaba y de su familia, con la que mantenía una relación difícil.

Decidimos contactar con la Unidad de Trabajo Social de su zona para poder obtener información sobre la interesada y así poder orientarle posteriormente.

De esta forma, la Trabajadora Social de esta Unidad nos informó que la afectada no era usuaria de su Centro, pero que intentaría ponerse en contacto con ella, con la idea de aclarar su problema y así poderle orientar o derivar a otro servicio.

Posteriormente, desde la UTS nos informaron que habían contactado con la interesada y que, en principio, había accedido a colaborar con ellos para recibir ayuda e incluirla en alguna actividad formativa, Escuela de Familia del centro.. y que también la habían derivado al Centro de Salud Mental correspondiente, de donde ya era paciente.

Una vez que los Servicios Sociales se encontraban alertados sobre la necesidad de supervisión de la situación de la afectada, desde el Área se dio traslado a la interesada de nuestra intervención y se le sugirió que siguiera las indicaciones correspondientes, tanto del Centro de Servicios Sociales como del Centro de Salud Mental.

Otro caso relacionado con la situación y comportamiento de una persona concreta, lo podemos ver en la **queja 10/5235**, en la que una hija exponía la situación en la que vivía su madre, en otra localidad lejos de donde ella vivía.

Esta señora era mayor y estaba enferma de diabetes, padecía algún trastorno mental y vivía sola. Al parecer, padecía el “Síndrome de Diógenes” y el estado de su vivienda era totalmente insalubre, así como el de ella misma.

Según nos informaron, las actuaciones llevadas acabo, partieron de la iniciativa de los Servicios Sociales de la localidad, desde donde se puso una denuncia en la Policía Local, quienes tramitaron una autorización judicial de entrada en el domicilio, para limpiar la casa y tirar basuras.

Durante este tiempo, fue ingresada en una Residencia de Respiro Familiar y posteriormente, en otra con plaza definitiva, que se encontraba en la misma localidad. De esta Residencia se fue voluntariamente transcurrido un tiempo.

Una vez que volvió a su casa, la situación anterior volvió a producirse, quería ir a vivir con sus hijas, no quería estar en ninguna Residencia, ni recibir Servicio de Ayuda a Domicilio. Por otra parte tampoco tenía un diagnóstico de enfermedad mental claro, ya que se negaba a acudir al Centro de Salud Mental. Dado que su estado de Salud empeoró, fue ingresada en el Hospital Comarcal de su zona.

Teniendo en cuenta el contenido de esta gestión, el Área de Salud y Dependencia de esta Institución, decidió admitir la queja a trámite, solicitando informe a dicho Hospital y poniendo en conocimiento la situación de la misma ante el Fiscal Jefe Provincial correspondiente.

En el expediente de **queja 10/4311** la interesada exponía la situación en la que se encontraba un familiar, que llevaba muchos años viviendo en una lamentable situación, en la calle, alojándose donde podía y en diferentes localidades, por temporadas. Se trataba de una enferma dual, que había tenido varios ingresos en distintos centros, sin resultado alguno, por haberlos abandonado antes de completar diagnóstico y tratamiento. Sus familiares no podían hacerse cargo de ella.

De esta forma, contactamos con la UTS del citado Ayuntamiento, hablamos con la Trabajadora Social, quien nos informó que realmente la situación de la interesada era grave, que últimamente la encontraron en otra localidad totalmente desconcertada y ausente, y que fue ingresada en Psiquiatría del Hospital Clínico, donde permanecía en ese momento.

Al obtener esta información desde el Área, se solicitó informe a la Delegación Provincial de Igualdad y Bienestar Social, indicando que sería conveniente iniciar el trámite de la Ayuda de Dependencia de forma prioritaria, ya que estaba ingresada en el Hospital en aquella fecha, con la finalidad de buscar un centro adecuado para esta persona, una vez que le diesen el alta hospitalaria.

Por último, decir que a estas tres gestiones brevemente reflejadas, tenemos que añadir otras de similar temática, donde se han seguido planteando situaciones de personas que producen altercados en la calle, ciudadanos y ciudadanas que se sienten amenazados por el vecindario, personas en estado de abandono o semiabandono, solas.

5. Especial referencia a las consultas sobre Extranjería.

En la Introducción comentábamos que este año, como novedad dedicaremos un apartado específico al análisis de las consultas atendidas en materia de extranjería, comenzando por facilitar datos, y repasando luego los temas de mayor interés, aterrizando en algunos casos concretos.

Durante el año 2010 se han atendido más de doscientas consultas relacionadas con este tema, de las cuales un 75% han sido presenciales, y el resto vía telefónica. Del total, un 15% han derivado en expedientes de queja que han requerido nuestra intervención.

En cuanto a la nacionalidad de los interesados o afectados, un elevado número son nacionales de Senegal, Marruecos, Bolivia, Ecuador, Colombia y España, habiéndose acercado también a esta Institución nacionales de una variedad de países tales como Argelia, Argentina, Armenia, Camerún, Corea, Estados Unidos, Francia, Irán, Mali, Nicaragua, Nigeria, Perú, Portugal, República Dominicana, Ucrania y Venezuela.

Los motivos por los que han acudido, demandando orientación, han sido muy variados, detallando a continuación de modo muy breve los más destacados:

- Renovaciones de autorizaciones de trabajo y residencia: Teniendo en cuenta que los flujos migratorios están directamente relacionados con el mercado laboral, el alto índice de desempleo ha dejado sin trabajo a muchos de los extranjeros que disponían de autorizaciones de trabajo y residencia, lo que los ha llevado a consultarnos sobre las distintas alternativas para poder renovar sus permisos al no disponer de suficiente tiempo de cotización o de contrato de trabajo en el momento en el que les caducaba la tarjeta.
- Retorno Voluntario: Directamente relacionado con el punto anterior nos llegó el caso de una señora a la que su marido pronto se iba a quedar sin trabajo y estaban pensando regresar a Ecuador aprovechando el derecho que tenía a la prestación por desempleo.

También se dirigió a nosotros una señora que se encontraba irregular, con una situación insostenible, demandando información sobre cómo obtener ayudas para retornar a su país.

- Reagrupación familiar: Digno de mención fue el caso de una madre que trabajando 85 horas semanales, tenía cuatro hijos en su país, 3 niñas de 15, 7 y 6 años y un niño de 5, y atendiendo a los ingresos sólo podía reagrupar a dos, de momento, dura y difícil elección.

Fue un español de origen Senegalés, quien nos trasladó que 5 meses después de presentar la solicitud de reagrupación familiar de sus hijos, le exigían que para llevarla a cabo debía también traer su mujer, lo que implicaba inscribir su matrimonio, y aumentar la espera dos años más.

- Autorizaciones de residencia por circunstancias excepcionales: Demandaron información sobre qué hacer ante un trámite que se encontraba en vía contenciosa, a raíz de una resolución denegatoria de arraigo social, en febrero de 2009, por tener el afectado una orden de devolución en Canarias. En este caso y atendiendo al cambio reciente de la ley, le recomendamos que presentase un nuevo trámite, pues lo que antes era motivo de denegación, ahora se encausaba con una petición de revocación previa a la resolución favorable del expediente.

En otro caso la duda se planteaba ante la resolución favorable de una autorización de residencia por arraigo social, pidiéndonos orientación sobre la orden de expulsión que tenía antes. No le llegó nada al afectado en relación a posible multa por la que le habrían cambiado la expulsión, aunque parece ser que fue debido a que la expulsión había sido revocada y no sustituida por sanción económica.

Motivo de sorpresa fue la indignación que tenía una afectada que nos pedía orientación ante el retraso de 10 meses, en la resolución de una solicitud de autorización de residencia arraigo social, ya que el día que presentó su expediente le hicieron un requerimiento que aún no había atendido, por supuesto le aclaramos que el retraso era más bien suyo.

- Antecedentes policiales y judiciales: curioso cuando menos fue el retraso que llevaba del expediente del interesado fruto de unas diligencias judiciales donde lo relacionaban con un hurto. Esto ya lo había aclarado en otra ocasión, pues era él quien había presentado en su día una denuncia después de que le robasen la matrícula del coche.

Junto a estos casos se han presentado otras muchas consultas relativas a dificultades que encontraban los matrimonios mixtos en la tramitación de sus expedientes: problemas para obtener la autorización de residencia de larga duración, el cambio de autorización de estudio a trabajo, expedientes de nacionalidad, legalización de documentos y homologación de títulos, trámites de familiares de comunitarias, problemas ante las solicitudes de visado en los Consulados, requerimiento de documentación, cobertura sanitaria europea, órdenes de expulsión, etc.

También se han realizado gestiones puntuales, buscando con ello una ágil respuesta ante dudas o problemas que no requerían el inicio de un expediente de queja. Como ejemplo podemos citar las gestiones realizadas para facilitar el estado de tramitación de expedientes en las oficinas de extranjeros, o las ocasiones en las que hemos ayudado al interesado a pedir cita por internet para presentar su solicitud de autorización de residencia.

Concluimos este apartado con una valoración positiva en relación a esta dinámica de atención ya que, no sólo nos permite conocer con total actualidad los problemas reales en materia de extranjería, dado el abanico tan amplio de casuística que se nos presenta, sino que también acerca esta Institución al ciudadano, con una resolución bastante positiva de los asuntos planteados.

