

# **INFORME AL PARLAMENTO 2009**

**INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ  
AL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA  
SOBRE LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE 2009**

## **OFICINA DE INFORMACIÓN**

## SECCIÓN SEPTIMA:

### OFICINA DE INFORMACIÓN

1. INTRODUCCIÓN. Pág. 3
2. DATOS ESTADÍSTICOS SOBRE LAS CONSULTAS. Pág. 3
  2. 1. Población total. Pág. 4
  2. 2. Situación laboral. Pág. 5
  2. 3. Modalidad y procedencia geográfica de las consultas. Pág. 6
  2. 4. Resultado de las entrevistas. Pág. 7
3. CONTENIDO DE LAS ENTREVISTAS. Pág. 8
  3. 1. Asuntos competencia del Defensor del Pueblo Andaluz. Pág. 8
  3. 2. Información sobre el estado de tramitación de los expedientes de quejas y sobre asuntos generales (otros asuntos, distintas informaciones) de la Institución. Pág. 10
  3. 3. Asuntos competencia de otras Defensorías. Pág. 11
  3. 4. Asuntos sobre los que no tenemos competencias. Pág. 12
4. ANÁLISIS DE LAS GESTIONES REALIZADAS ANTE ENTIDADES PÚBLICAS O PRIVADAS. Pág. 14
  4. 1. Con ocasión de las consultas atendidas. Pág. 14
  4. 2. Con ocasión de la tramitación de expedientes de queja. Pág. 18
5. ESPECIAL REFERENCIA A LAS CONSULTAS SOBRE LA CRISIS ECONÓMICA. Pág. 23

## **SECCIÓN SÉPTIMA:**

### **OFICINA DE INFORMACIÓN.**

#### **1. Introducción.**

En la organización funcional del Defensor del Pueblo Andaluz, desde sus primeros años de funcionamiento, se ha contado con esta Unidad específica para prestar el servicio de información y atención ciudadana dada la importancia y trascendencia que para el funcionamiento de esta Institución siempre ha tenido la prestación de dicho servicio.

Esta unidad se ha venido ocupando de la atención ciudadana en sentido amplio, canalizándose a través de ella las peticiones de información dirigidas, por cualquier medio, a la Institución y sus correspondientes contestaciones, así como la realización de determinadas gestiones e informes a petición de las Áreas o del propio Defensor e incluso, participando directamente en el equipo de trabajo que elaboró uno de los Informe Especiales que ha presentado esta Defensoría al Parlamento Andaluz, refiriéndonos, concretamente, al Informe Especial sobre los Servicios Sociales Comunitarios.

Pues bien, la importancia que ha tenido la Oficina de Información en el desarrollo de las actividades de la Institución ha sido paralela al incremento de sus actuaciones. Así, de las 1.672 consultas atendidas en el año 1988 se ha pasado a las 8.143 atendidas en 2009, lo que supone un incremento del 487%.

Para la atención de este Servicio, se ha ido adaptando progresivamente la estructura de esta Unidad al desempeño de las tareas que, cuantitativamente y cualitativamente, ha ido asumiendo. En la actualidad, el personal destinado a tareas de información y atención ciudadana, asciende a cuatro personas, dos Trabajadoras Sociales que aportan al Servicio del necesario enfoque social y dos juristas que llevan a cabo el necesario tratamiento jurídico que requieren los casos que llegan al Defensor del Pueblo Andaluz.

No obstante, el resumen y el relato del tratamiento de las consultas atendidas por la Oficina de Información en sus distintas modalidades, así como del resto de las intervenciones y gestiones que se llevan a cabo por el personal de la misma, va a ser el objeto de nuestro Informe.

Además de lo anterior, en la línea que venimos trabajando, especialmente, desde el 2008, dedicamos un apartado final a describir las entrevistas relacionadas con un tipo de problemática concreta en la que se encuentran no pocos ciudadanos y ciudadanas de nuestra Comunidad, que no es otra que la derivada de la actual situación de crisis económica y financiera en la que estamos inmersos.

#### **2. Datos estadísticos sobre las consultas.**

A lo largo del año hemos atendido una media de 678 consultas al mes. Como viene siendo habitual la menor afluencia de público en nuestro Servicio de Información coincidió con los meses de invierno (Enero y Diciembre) y de vacaciones (Semana Santa en Abril y verano en Agosto), habiendo sido el mes de Septiembre el de un mayor número de consultas, pues éstas ascendieron a 848.

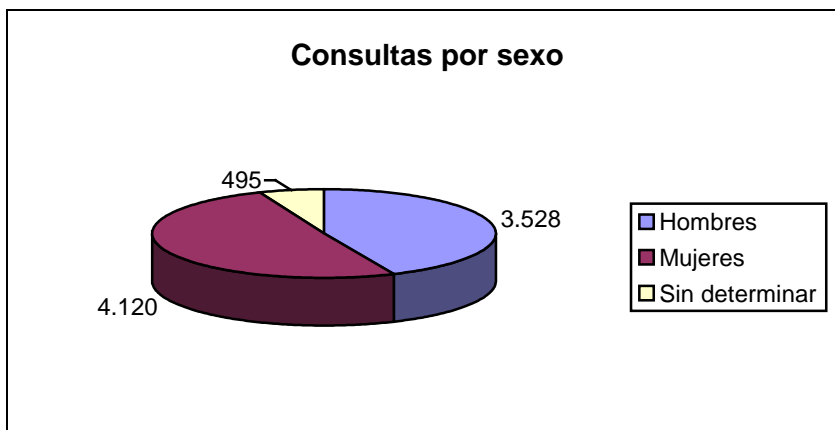
### **EVOLUCIÓN MENSUAL DE LAS CONSULTAS 2009**

Mes	Consultas	% sobre Total
Enero	571	7,01%
Febrero	622	7,64%
Marzo	728	8,94%
Abril	578	7,10%
Mayo	727	8,93%
Junio	743	9,12%
Julio	758	9,31%
Agosto	547	6,72%
Septiembre	848	10,41%
Octubre	760	9,33%
Noviembre	768	9,43%
Diciembre	493	6,05%
<b>Total</b>	<b>8.143</b>	<b>100,00%</b>

## 2.1. Población total.

Del total de consultas recibidas, el 50,60% fueron planteadas por mujeres y el 43,33% por hombres. El 6,08% restante 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	3.528	43,33%
Mujeres	4.120	50,60%
Sin determinar	495	6,08%
<b>Total</b>	<b>8.143</b>	<b>100,00%</b>



## 2.2. Situación laboral.

Los datos sobre la situación laboral de las personas usuarias de la oficina de información son siempre relativos, porque se recaban cuando voluntariamente nos suministran los mismos o se desprenden del contexto de las entrevistas. Así, a lo largo del año hemos obtenido información sobre la situación laboral de 2.131 personas.

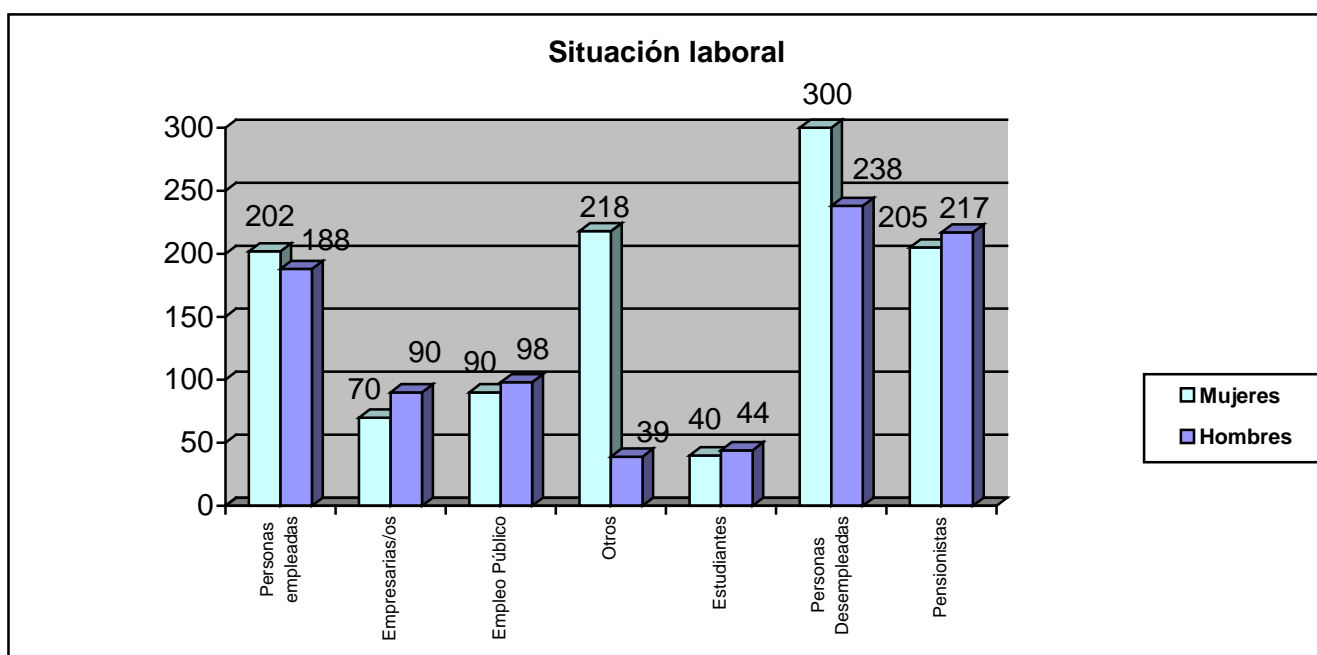
A efectos expositivos hemos establecido las siguientes situaciones laborales: En activo: personas empleadas, empresarios y empresarias, empleo público y otros (sin profesión); desempleo, estudiantes y personas pensionistas de jubilación o invalidez.

Respecto a la categoría laboral, En activo: Otros, en ella se incluyen, aquellas personas que, estando en edad laboral, realizan otras tareas no retribuidas (normalmente, tareas en el hogar familiar).

- En activo: Personas Empleadas: 408, de los que 202 son mujeres y 188 son hombres. Sin determinar 18.
- En activo: Empresarias y Empresarios; 174, de los que 70 son mujeres y 90 son hombres. Sin determinar 5.
- En activo: Empleo Público: 194 donde 90 son mujeres y 98 son hombres. Sin determinar 6.
- En activo: Otros: 271, de los que 218 son mujeres y 39 son hombres. Sin determinar 14.
- Estudiantes: 85, de los que 40 son mujeres y 44 hombres. Sin determinar 1.
- Personas Desempleadas: 569, de los que 300 son mujeres y 238 son hombres. Sin determinar 31.
- Pensionistas; 430, de los que 205 son mujeres y 217 hombres. Sin determinar 8. (Jubilación): 253, de los que 116 son mujeres y 133 son hombres. (Invalidez): 177, de los que 89 son mujeres y 84 son hombres.

De los datos expuestos en este apartado podemos extraer las siguientes conclusiones: De las personas consultantes sobre las que hemos obtenido datos sobre su situación laboral, el mayor número de ellas, realizan algún tipo de actividad, siendo mayor también el número de éstas que son mujeres. De igual forma, también es mayor el número de mujeres desempleadas que el de hombres. Esto es lógico si tenemos en cuenta la reiterada tendencia a la feminización de las personas usuarias de nuestra Oficina de Información que se viene produciendo desde hace algunos años.

Sin embargo, el número de hombres empresarios y el de pensionistas por jubilación, superan al número de personas del sexo femenino incluidas en estas categorías.



### 2.3. Modalidad y procedencia geográfica de las consultas.

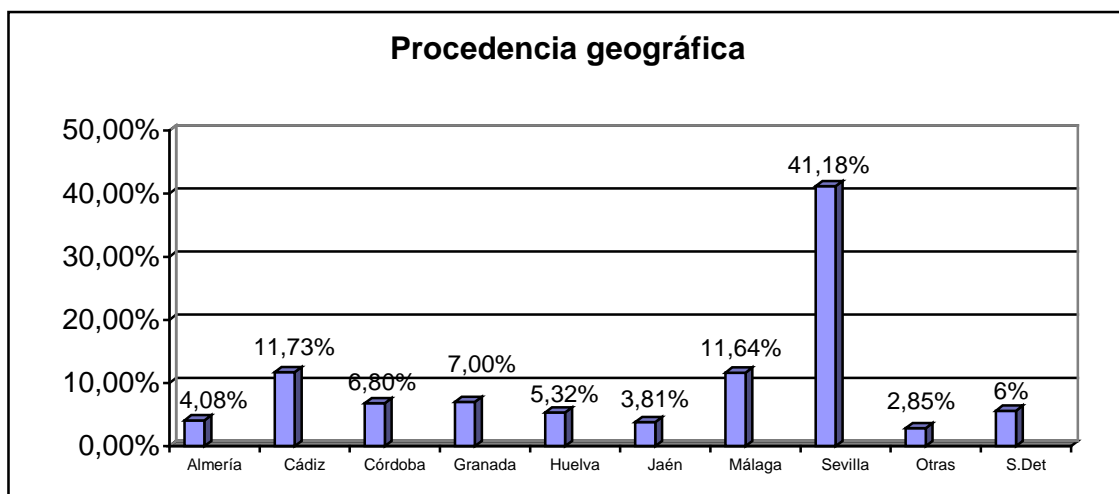
En cuanto a la modalidad de realización de las consultas, a lo largo del año se han respondido un total de 586 consultas escritas, de las que 464 se efectuaron vía electrónica, que representan el 7,20% del total de solicitudes de información atendidas. El mayor porcentaje corresponde a las consultas telefónicas, ascendiendo a 79,20% y correspondiendo el 13,61% a las presenciales en la sede de la Institución.

En cuanto a la procedencia geográfica, la provincia de Sevilla, supera en mucho al resto de provincias andaluzas con un 41,18% del total de consultas atendidas, seguida casi a la par de las provincias de Cádiz y Málaga, con un 11,73% y un 11,64%, respectivamente.

#### DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL AÑO 2009

Provincia	Escritas	Personales	Telefónicas	Internet	TOTAL	% sobre Total
Almería	5	4	299	24	332	4,08%
Cádiz	23	26	871	35	955	11,73%
Córdoba	13	13	513	15	554	6,80%
Granada	5	6	539	20	570	7,00%
Huelva	10	19	389	15	433	5,32%
Jaén	7	8	281	14	310	3,81%
Málaga	9	11	896	32	948	11,64%
Sevilla	43	991	2.262	57	3.353	41,18%
Otras provincias	5	10	207	10	232	2,85%
Sin determinar	2	20	192	242	456	5,60%
<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>1.108</b>	<b>6.449</b>	<b>464</b>	<b>8.143</b>	<b>100,00%</b>

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



#### 2.4. 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, ascendiendo este grupo a 6.075, 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 17 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 2009 POR PROVINCIAS

Provincia	Faltan Datos	Intervención	Se informa	Enviarán queja	Presentan queja	TOTAL
Almería	0	1	247	84	0	<b>332</b>
Cádiz	0	0	719	227	9	<b>955</b>
Córdoba	0	0	430	120	4	<b>554</b>
Granada	3	3	429	133	2	<b>570</b>
Huelva	0	1	320	105	8	<b>434</b>
Jaén	0	0	231	76	3	<b>310</b>
Málaga	0	1	737	204	7	<b>949</b>
Sevilla	1	11	2.368	750	223	<b>3.353</b>
Otras provincias	0	0	168	57	5	<b>230</b>
Sin determinar	0	0	426	28	2	<b>456</b>

Total	4	17	6.075	1.784	263	8.143
-------	---	----	-------	-------	-----	-------

A lo largo del año se presentaron 263 escritos de queja a través de la Oficina de Información, lo que supone el 23,74.% del total de entrevistas en la modalidad presencial.

Los escritos de queja presentados versaron sobre las siguientes cuestiones:

Vivienda (48); Servicios Sociales y Dependencia (35); Trabajo (21); Educación (21); Menores (17); Personal del Sector Público (16); Salud (13); Medio Ambiente (11); Extranjería (11); Administración Tributaria (10); Administración de Justicia (9); Urbanismo (9); Organización de las Administraciones Locales (8); Administraciones Económicas (8); Transportes (7); Seguridad Social y Prisiones, 4 cada una; Políticas de Igualdad de Género e Información y Atención al Ciudadano, 3 quejas cada una; Agricultura, Ganadería y Pesca y Protección Ciudadana, 2 quejas de cada una de ellas y, finalmente, Tecnologías de la Información y Comunicación, 1 queja.

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 relacionadas con el derecho a la vivienda (29 en 2008); así como también un mayor número de las afectantes a Servicios Sociales y Dependencia (23 en 2008), Trabajo (7 en 2008), Educación (10 en 2008) y Menores (9 en 2008), habiendo descendido las quejas presentadas a través de este Servicio con respecto a los datos correspondientes al año 2008, relacionadas con Salud (21 en 2008), Administración de Justicia (22 en 2008), Medioambiente (16 en 2008) y Urbanismo (14 en 2008).

### 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 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	133	1.6%
Administración de Justicia	154	1.9%
Organización de Administraciones Locales	74	0.9%
Agricultura, Ganadería y Pesca	19	0.2%
Administraciones Tributarias	95	1.2%



MATERIA	CONSULTAS	PORCENTAJES
Cultura y Deportes	14	0,2%
Educación	443	5,4%
Extranjería	96	1,2%
Políticas de Igualdad de Género	28	0,3%
Información y Atención Al Ciudadano	3.031	37,2%
Medioambiente	190	2,3%
Menores	325	4,0%
Obras Públicas	12	0,1%
Protección Ciudadana	47	0,6%
Personal Del Sector Público	206	2,5%
Prisiones	75	0,9%
Salud	265	3,3%
Seguridad Social	77	0,9%
Servicios Sociales y Dependencias	383	4,7%
Telecomunicaciones y Tecnologías	25	0,3%
Trabajo	144	1,8%
Transportes	74	0,9%
Urbanismo	138	1,7%
Vivienda	337	4,1%
Sin Determinar	2	0,0%
<b>Total competencia DPA</b>	<b>6.387</b>	<b>78,4%</b>
<b>Total competencia otros Defensores</b>	<b>266</b>	<b>3,3%</b>
<b>Sin competencias</b>	<b>1.475</b>	<b>18,1%</b>
<b>Sin determinar</b>	<b>15</b>	<b>0,2%</b>
<b>Total</b>	<b>8.143</b>	<b>100,0%</b>

Las consultas sobre Educación, 443, han sido más numerosas este año que el anterior, con un incremento de un 28% y, concretamente, dentro de este grupo, aquéllas relacionadas con los derechos y deberes del alumnado.

Les siguen en número, las relacionadas con Servicios Sociales y Dependencia y, posteriormente, aquéllas en las que las personas consultantes han expuesto alguna problemática relacionada con la vivienda.

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 3.031 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 3.031, 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 2.585. 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 general	1.450
Aporta datos	746
Disconforme con actuaciones	127
Decisto	6
Pido cita DBA	70
Asunto Solucionado	27
Solicito Documentación	90
No entiendo escrito	27
Agradeco las actuaciones	15
Total	2.595

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, afectan a materias varias como solicitud general de información y atención ciudadana (194), otras se refieren a invitaciones o comunicaciones sobre charlas, jornadas, peticiones de cita personal etc (75). Las 177 restantes atañen a asuntos tales como entrega de documentos en el Registro (94), otras cuestiones (53), sobre derechos de la ciudadanía relativos a hojas de reclamaciones, compulsas, acceso a registros etc. (17), solicitudes de publicaciones de este Comisionado Parlamentario y otras (13).

### 3.3. Asuntos competencia de otras Defensorías.

El número de consultas atendidas sobre materias competencia de otras Defensorías asciende a 266. En éstas, las personas consultantes solicitan información o plantean situaciones o cuestiones relacionadas con Organismos Públicos dependientes de la Administración Central o de otras Comunidades Autónomas y por tanto no supervisables por este Comisionado Parlamentario Andaluz, aunque sí por figuras similares existentes en otras Comunidades o por el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

A lo largo de 2009, las materias contenidas en las citadas consultas fueron las siguientes:

<b>Administración Económica</b>	19
<b>Administración de Justicia</b>	20
<b>Administración Tributaria</b>	18
<b>Educación</b>	8
<b>Extranjería</b>	16
<b>Medio Ambiente</b>	2
<b>Menores</b>	6
<b>Cultura</b>	1
<b>Protección ciudadana</b>	23
<b>Personal Sector Público</b>	13
<b>Prisiones</b>	9
<b>Salud</b>	8
<b>Seguridad Social</b>	45
<b>Servicios Sociales</b>	4
<b>Telecomunicaciones</b>	7
<b>Trabajo</b>	8
<b>Transportes</b>	26
<b>Agricultura</b>	1
<b>Vivienda</b>	9
<b>Otros</b>	23

Las consultas relacionadas con la Seguridad Social (45) siguen siendo, como todos los años, las más numerosas en este apartado. Significan un 16'91 % del total de consultas afectantes a competencias de la Administración del Estado. Como en otras ocasiones, versan en su mayoría (28) sobre la denegación de diferentes pensiones contributivas de incapacidad, jubilación y/o viudedad, al tiempo que los ciudadanos y ciudadanas muestran su disconformidad sobre la escasa cuantía de estas prestaciones.

A este respecto, hemos de llamar la atención sobre el aumento de consultas relativas a la administración económica que pasó de 6 (2'42 %) en 2008 a 19 (7'14%) en 2009. En su mayoría versan sobre la disconformidad ante las denegaciones de diferentes ayudas del Gobierno Central a las Pymes, sobre todo a través del Instituto de Crédito Oficial (ICO), todo lo cual relacionado con la actual situación de crisis económica en la que estamos inmersos.

También hay que destacar el aumento de las consultas sobre protección ciudadana que de 14 (5'66%), pasaron a 23 (8'64%), en las que las personas usuarias exponían

dificultades respecto de los más variados asuntos relacionados con la guardia civil y con la policía nacional.

### **3.4. Asuntos sobre los que no tenemos competencias.**

A lo largo de 2009 hemos atendido en total 1.475 consultas sobre asuntos cuyo estudio y tramitación quedaban fuera del ámbito competencial del Defensor del Pueblo Andaluz o de cualquier otra Institución similar, (18'1% sobre el total de consultas del año 2009, mientras que en el 2008, ascendieron a 1.290, representando un 17'51%, del número total de consultas formuladas en ese año).

A continuación, mostramos una clasificación de materias, sobre el contenido de estas consultas, junto al número de las mismas:

<b>Función jurisdiccional</b>	461
<b>Cuestiones de carácter jurídico privado</b>	412
<b>Conflictos entre comerciantes v consumidores</b>	192
<b>Conflictos con entidades financieras v aseguradoras</b>	97
<b>Peticiones de ayuda directa al empleo</b>	73
<b>Conflictos laborales</b>	50
<b>Conflicto con profesionales</b>	37
<b>Telecomunicaciones</b>	23
<b>Sin pretensión concreta</b>	86
<b>Otros</b>	

Hemos de señalar que en relación al apartado denominado Función Jurisdiccional (asuntos sometidos a estudio y resolución por los órganos del Poder Judicial), nos encontramos el mayor número de consultas, 461, que suponen el 31'25% del total, en las que no teníamos competencias para intervenir en los asuntos planteados.

A este respecto, ha sido importante comprobar cómo de éstas, 133 eran relativas a asuntos familiares. Versan sobre personas que plantean conflictos relacionados con el ámbito familiar: los que acaecen dentro de un proceso de separación matrimonial, 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 ante 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 éste 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 las personas menores se encuentran indefensas. En estas ocasiones, nuestra función principal es de escucha activa y comprensión, además de ayudarles a estimular sus potencialidades para afrontar sus problemas.

A estos asuntos les siguen los relativos a conflictos con sus viviendas (45) que, aunque cuantitativamente no tengan un valor elevado, sí hay que señalar que a lo largo de este

año el contenido de estas consultas nos han desvelado situaciones desesperadas de familias que han sufrido el embargo o incluso, hasta el desahucio de su vivienda, por multitud de deudas contraídas como consecuencia del impago de sus hipotecas.

En relación con esta cuestión, hemos de destacar que a lo largo de las entrevistas estas personas manifiestan que esperaban en todo momento poder llegar a un acuerdo con las correspondientes entidades bancarias en conflicto, sintiéndose incluso sorprendidos ante el inicio de acciones judiciales por las mismas, dado que no se sentían responsables de estas consecuencias, manifestando una y otra vez, que no se negaban en ningún momento a hacer frente a las deudas contraídas, sino exponiendo la imposibilidad de cumplir con sus obligaciones de pago por causas ajenas a su voluntad, sin entender, ni asumir las responsabilidades contraídas en su momento. Estas personas se muestran confusas e inquietas y a pesar de haber sido informadas y asesoradas por los profesionales respectivos, en su mayoría, siguen manifestando su incertidumbre y desconcierto ante lo que les pueda ocurrir, después de perder su vivienda.

Por otro lado, respecto a las consultas relativas a cuestiones jurídico privadas, que ascienden a 412 hemos de decir que, al igual que en el apartado anterior, los asuntos planteados en su mayoría por las personas consultantes, eran relativas a asuntos familiares (102), seguidas de conflictos relacionados con sus viviendas (69): conflictos con los arrendatarios en los supuestos de personas que viven en régimen de alquiler, posibles embargos por impagos de hipotecas, conflictos con constructoras y/o promotoras, etc.

Por último, los conflictos vecinales (58). En estos casos, muchas veces las personas consultantes, contactan con nuestra Institución con la presunción de que podemos intervenir directamente para solucionarlos; como esto no es posible, sí las hemos derivado, en ocasiones, 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 mediadores al respecto.

No obstante, en general, nuestras orientaciones ante estas consultas han ido dirigidas hacia el asesoramiento de los profesionales adecuados, en su mayoría letrados y letradas, 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.

A este respecto, también hay que destacar las consultas relativas a los conflictos de la ciudadanía con las Entidades Financieras y Aseguradoras, de 89 (6'8%) en 2008 a 97 (6'7%) en 2009 y que si bien, mantienen el mismo porcentaje que en el año anterior, sí es de reseñar que, en su mayoría, los asuntos planteados versaban sobre imposibilidad de hacer frente al pago de las hipotecas, dificultades sobre su refinanciación y otros conflictos sobre las mismas.

Los ciudadanos y ciudadanas manifiestan en muchas ocasiones sentirse “engañados” por las entidades financieras, ante las condiciones en las que las asumieron y, en otros casos, solicitan la mediación de nuestra Institución para que la entidad bancaria, tenga en cuenta la modificación de su situación personal (directamente relacionada con su situación de desempleo), como condicionante fundamental para no poder hacer frente a sus pagos, solicitando de forma desesperada nuestra intervención, ante el miedo de perder su bien más preciado, su vivienda.

También queremos resaltar cómo en esta espiral, hemos contemplado situaciones dramáticas donde personas cuyo único bien era su vivienda habitual, han sido avalistas de familiares allegados y se han visto abocados a perder su hogar cuando ni siquiera muchos manifestaban “saber qué significaba ser avalista”.

Por otra parte, en este apartado no podemos dejar de referirnos al aumento de las consultas relativas a las necesidades de empleo planteadas por las personas consultantes. En 2008, 45 (3'4%) y en 2009, 73 (4'9%); así como el aumento de las consultas relativas a los conflictos laborales, que de 35 consultas sobre esta cuestión en 2008 (2'7%), hemos pasado a 50 en 2009 (3'3%). Este aumento está también relacionado con la actual situación de crisis. Entre los asuntos planteados como conflictos laborales, se encuentran: meses sin cobrar el sueldo, impagos de horas extraordinarias, despidos por estar embarazada, etc. El perfil de las personas consultantes que han planteado a lo largo de este año su necesidad de acceder a un empleo, en su mayoría, son personas que han perdido su ocupación laboral recientemente y, al mismo tiempo, plantean otra serie de necesidades originadas como consecuencia de la bajada estrepitosa de sus ingresos económicos.

De esta forma, estas personas plantean problemas con el pago de sus hipotecas, o de los alquileres de sus viviendas, así como, en muchos casos, problemas para satisfacer las necesidades de alimento de sus familias. Todo ello, con la presión psicológica y el desánimo que, con el transcurso de los meses, ha ido generando el hecho de ver cómo la incorporación a un puesto de trabajo era cada vez más difícil, por lo que mentalmente los ánimos para hacer frente a las problemáticas se iban deteriorando. En muchas ocasiones, hemos derivado a los ciudadanos a que solicitaran apoyo sanitario.

Estas consultas han supuesto un enorme esfuerzo por parte del personal de la Oficina de Información, dado que, en la mayoría de los casos, las orientaciones o derivaciones que realizábamos a nivel de empleo, vivienda, servicios sociales y demás, ya eran conocidas por las personas usuarias, que manifestaban que, en casi todos los organismos que visitaban, les comunicaban que no contaban con recursos para poder ayudarles.

Por último, no podemos dejar de decir que ante estas consultas, cuyo contenido hace referencia a multitud de problemas y situaciones de necesidad que quedan fuera de nuestro ámbito competencial, es donde los integrantes de esta Oficina, nos esforzamos al máximo en establecer con los ciudadanos y ciudadanas que nos los plantean, una relación de ayuda que, por un lado, les permita sentirse escuchados, comprendidos y ayudados a aclarar su situación y, por otro, fomente sus potencialidades como personas para poder resolverlos.

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

##### **4.1. Con ocasión de las consultas atendidas.**

A lo largo de 2009, se han realizado un total de 17 gestiones o contactos con determinadas entidades para completar y aclarar la información suministrada por las personas consultantes y así atenderlas adecuadamente

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

<b>Departamentos de Servicios Sociales Comunitarios</b>	7
<b>Otros Organismos dependientes de la Administración local</b>	6
<b>Organismos dependientes de la Junta de Andalucía</b>	2

<b>Centros penitenciarios</b>	1
<b>Entidades privadas y personas físicas (abogacía, asociaciones)</b>	1

En cuanto al contenido temático de estas gestiones, cabe destacar que unas estaban relacionadas con necesidades de personas enfermas mentales; otras giraron sobre la situación de personas con problemas de salud, varias sobre la situación padecida por las personas mayores, otras afectantes a asuntos relacionados con la vivienda, solicitud de ayuda económica, sobre personas menores de edad y necesidad de ingreso en recurso asistencial.

Queremos destacar que este año, en catorce de las diecisiete gestiones realizadas ha estado presente la salud mental, bien porque las personas consultantes estaban diagnosticados como tales enfermos mentales y así nos lo han hecho saber, bien porque en la situación sobre la que giraba la consulta, estaba implicada alguna persona enferma o con desequilibrio mental como afectada o como causante de la situación planteada.

Así se observa en la consulta **c 09/7372** en la que el interesado acudía a nuestra oficina personalmente exponiendo que tenía interpuesta demanda judicial contra su ex mujer por la custodia de su hija menor de edad, en base al desequilibrio emocional sobrevenido que la madre presentaba, y que el Juzgado interviniente no daba curso procesal a la misma, de manera que se encontraba muy preocupado por la situación que pudiera estar padeciendo la menor.

Desconocía los datos judiciales, por lo que se le sugerimos que contactase y los recabase de su letrado de oficio para que, posteriormente, nos los aportara junto a su escrito de queja, con objeto de posibilitar la valoración de alguna de nuestras actuaciones en la posible dilación procesal que pudiera estar produciéndose.

Decidió desde su inalámbrico llamarle al instante y este profesional le comenta que no tenía presentada demanda alguna por esta causa, puesto que su nombramiento se ciñó a la separación matrimonial exclusivamente, como no podía ser de otra forma, pero que estaba dispuesto a presentar la demanda por esta otra cuestión, siempre y cuando el Colegio de Abogados de Jaén le nombrara al efecto.

Dada la situación, consideramos oportuno contactar con el Servicio de Orientación Jurídica de Jaén donde nos informaron sobre la forma de solicitar de oficio a letrado determinado para una nueva causa, información que se le trasmitimos al consultante para que iniciara los trámites.

Igualmente en la **c 09/4083** comparecía una señora muy confusa exponiendo que en el Centro Penitenciario de La Coruña se encontraba interno un hijo suyo que quería ser trasladado a Almería puesto que en un centro de rehabilitación de toxicomanías de esa localidad, tenía también a otro hijo suyo. Aclaraba que los apellidos de ambos no coincidían con el suyo, puesto que cuando los tuvo aunque su estado civil figuraba como casada en realidad estaba separada de hecho puesto que en esos tiempos no existía ni el divorcio ni la separación judicial.

Comunicaba que hacía más de dos años que no hablaba con su hijo, aunque le escribía y le enviaba regularmente dinero, pero desconocía su situación penal y procesal. Ante la dificultad que la compareciente presentaba en la exposición de su problemática y en la concreción de su solicitud de ayuda respecto a esta Institución, decidimos contactar con el Centro Penitenciario de Texeiro, desde donde nos informaron que el hijo de la interesada se encontraba en situación de penado y que había sido propuesta

recientemente su clasificación al segundo grado pero con destino en el mismo centro, dado que éste no se había pronunciado al respecto.

Nos comentaba también que en su expediente no constaba que tuviera vínculo familiar alguno, por nuestra parte, le facilitamos el número de teléfono de la interesada para su inclusión en el mencionado expediente y a la misma le informamos que no podemos ayudarla en nada más y que sobre todo que tenía que ser su propio hijo como afectado el que formulase la solicitud de traslado de centro.

A los cinco meses la interesada compareció de nuevo exponiendo que su hijo aún no la había llamado, ante esta situación se le explica que poco podíamos hacer, decía *“que el hecho de recoger el dinero que ella le manda le lleva a pensar que éste sí está interesado en seguir en contacto con ella”*, nos exhibió copias de los distintos giros postales que prácticamente cada quince días le enviaba. Por nuestra parte, y valorando que para la consultante esta falta de noticias de su hijo la desequilibraba sobremanera y teniendo en cuenta también que le suponía un gran esfuerzo el envío del dinero, puesto que sólo contaba con el importe no muy elevado de una pensión, le sugerimos que quizás sería más conveniente para forzar a que éste la llamase, no enviarle más dinero.

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

a) Enfermedad.

En la consulta telefónica **c 09/2126** un vecino de una localidad de Granada nos expuso la situación de una señora mayor de 81 años, que vivía sola y que percibía una pensión 550 euros. No comunicaba que estaba muy delicada de salud, que apenas podía valerse por sí misma y que hacía más de un año que la anciana tenía solicitada la valoración del grado de dependencia. En aquel momento se encontraba hospitalizada y pronto le darían el alta, le preocupaba no saber quién se iba a hacer cargo de ella, ya que la trabajadora social sólo acudía al Ayuntamiento los Lunes.

De esta forma, decidimos realizar una gestión con los Servicios Sociales de la localidad y hablamos con la trabajadora social, quien nos informó que la afectada era usuaria de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio desde hacía muchos años, que efectivamente la valoración de la dependencia se encontraba en trámite. Nos comunicaba que la Concejala de Servicios Sociales había presentado una denuncia ante el Departamento de Mayores de la Junta de Andalucía por indicios de presuntos abusos por parte de un vecino hacia la interesada, referidos, entre otras cosas a la titularidad de su vivienda, lo que en principio nos llevaba a pensar que pudiera tratarse de la misma persona que realizó la consulta telefónica, por último, nos indicaba la Trabajadora que desde el Departamento de Mayores estaban realizando una investigación al respecto.

Teniendo en cuenta el contenido de la gestión, contactamos con el consultante para comunicarle que desde los Servicios Sociales municipales eran concededores de la situación de la afectada y que estaban interviniendo al respecto.

b) Vivienda.

En la **c 09/5662** una mujer contactaba telefónicamente exponiendo los posibles abusos a su hijo enfermo mental por parte de su mujer, nos facilitaba el nombre y apellidos de su hijo, decía que tenía 50 años y vivía en una barriada de Sevilla capital, sufría una esquizofrenia y era pensionista. Exponía que la mujer de su hijo se aprovechaba de él, porque era muy noble y ante ella se encontraba indefenso. Nos comunicaba problemas con el pago de la hipoteca por lo que previsiblemente su hijo sufriría un desahucio.



Sugerimos le dijera a su hijo que contactase con nosotros directamente para ampliar los datos y aclarar la pretensión. De esta forma, a los tres días el interesado se personó ante nuestra Oficina de Información muy desorientado y nervioso. Exponía de manera poco clara que era enfermo mental y su mujer lo había abandonado y que no pagaba la hipoteca por lo que posiblemente se quedase sin vivienda. No aportaba ninguna documentación, y tan solo nos facilitaba los datos de la médico psiquiatra que le atendía del Centro de Salud Mental Este y que sólo hablaba con una persona que era farmacéutico de otra barriada sevillana.

Así, teniendo en cuenta la enfermedad mental del interesado, su soledad y su deterioro físico aparente, decidimos contactar con la Unidad de Trabajo Social de Torreblanca y con el Centro de Salud Mental Este para recabar información al respecto y conocer las actuaciones que se habían realizado o podrían realizarse para ayudarlo.

La trabajadora social de la Unidad mencionada nos informaba que el afectado no era usuario de su departamento. Por nuestra parte le informamos de la situación del mismo y nos comunicaba que teniendo en cuenta las circunstancias que actualmente estaban viviendo en esta Unidad, dado que llevaban sin Jefe de Negociado más de un mes, siendo ella por tanto la única funcionaria, no contaban con presupuesto para las ayudas de emergencia a aquella fecha, había numerosas familias que estaban solicitando ayudas para comida y el acompañamiento social no se podía realizar porque no había profesionales para ello, nos sugería que contactásemos con el Equipo de Salud Mental del interesado, con objeto de que fueran ellos como centro especializado los que pudieran intervenir para ayudarlo.

No obstante exponía que podíamos decirle al afectado que acudiera a su centro, aunque no facilitaban cita previa por lo que tendría que ir antes de las 8 de la mañana y tan solo daban tres citas diarias.

Teniendo en cuenta el resultado de la conversación, decidimos contactar con el citado Equipo de Salud Mental y hablamos con la Trabajadora Social quien nos informó lo siguiente:

Que desde su Centro se habían realizado numerosas intervenciones clínicas para ayudar al interesado, entre ellas se le sugirió el ingreso en una comunidad terapéutica con apoyo domiciliario, pero que éste lo rechazó, más adelante se le propuso su acceso a un piso tutelado pero igualmente y por escrito lo rechazó. Que se habían realizado numerosas visitas a su domicilio, que recientemente la enfermera había acudido a su domicilio en dos ocasiones y que se intentó el acompañamiento social, pero el afectado no colaboró.

Que existía una gran simbiosis entre él y su pareja y que habían realizado gestiones con el hermano de su mujer que era abogado, para aclarar porqué no se separaban legalmente y éste les informó que no les convenía económicamente a ninguno de los dos, mostrándose el cuñado muy preocupado por él.

Respecto a la madre del interesado, exponía que abandonó a sus hijos cuando eran pequeños e ingresó al afectado con 9 años en un centro psiquiátrico, que en todo momento el interesado manifestaba un enorme miedo al abandono, lo que le había llevado incluso a mendigar, que los vecinos se mostraban muy preocupados por su situación y no mostraban ningún tipo de rechazo hacia él, que tenía problemas con algunas adicciones por lo que estaba muy deteriorado físicamente.

Estimando que desde este equipo sanitario estaban realizando todas las intervenciones posibles para ayudar al interesado, quedamos con la mencionada profesional que

contactaríamos con el afectado para reforzar la necesidad de que colaborase con ellos en todo lo posible como mejor forma de mejorar su problemática y además le recordaríamos la fecha de la próxima cita que tenía concertada con la Trabajadora Social de la Unidad de Salud Mental.

c) Necesidad de recurso asistencial.

En la **c 09/418** el Director del Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Órgiva (Granada), nos devolvió la llamada que habíamos dejado ese mismo día en el contestador de ese Centro, a fin de que nos informasen si conocían la situación de soledad y necesidad de plaza en residencia geriátrica del interesado, expuesta en su consulta escrita, ante la imposibilidad de contactar directamente con él, pues no facilitaba teléfono alguno.

Nos comunicaba que precisamente era del lugar de residencia del afectado y que intuía que nuestra llamada pudiera estar relacionada con esta persona. Indicaba que efectivamente el afectado vivía solo, voluntariamente, en condiciones lamentables (sin luz, durmiendo en el suelo y en un sitio de muy difícil acceso) que tenía un sobrino que vivía en Barcelona y que era quien contactaba con los servicios sociales desde hacía mucho tiempo para solucionar el problema, puesto que ya en su día se le obtuvo plaza en una residencia pero el afectado se opuso a su ingreso, hecho que les llevó a solicitar del Juzgado el ingreso involuntario, que ya tenía obtenido y ahora se encontraban a la espera de que la Juez, indicase de que forma se iba a realizar el traslado, desde donde este mayor vivía, a la residencia en cuestión, dadas las dificultades de acceso comentadas.

Le sugerimos que en caso de que existiera una tardanza excesiva por parte del Juzgado actuante nos lo comunicase y le informamos del cierre de las actuaciones en relación a esta consulta, no sin dejar de responder también por escrito al afectado. Con posterioridad nos vino devuelta esta última comunicación y en el reverso del sobre, por el funcionario de correos, venía anotada la ausencia del interesado en la dirección consignada, como causa de la imposibilidad de realizar la entrega de la carta.

#### **4.2. Con ocasión de la tramitación de expedientes de queja.**

A lo largo del año 2009, la Oficina de Información ha participado en la tramitación de un total de 24 expedientes de queja, mediante la intervención de las Trabajadoras Sociales en alguna de las fases de tramitación de los escritos de queja, a petición de las siguientes Áreas de esta Institución:

<b>Área de Justicia, Prisiones y Extranjería</b>	2
<b>Área de Ordenación del Territorio, Vivienda</b>	3
<b>Área de Salud y Dependencia</b>	15
<b>Área de Igualdad, Servicios Sociales</b>	2
<b>Área de Medio Ambiente, Cultura y Administraciones Económicas</b>	2

El momento elegido por el Área para solicitar nuestra colaboración coincidió, en 16 expedientes, 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, al objeto de elaborar la propuesta de admisión o no a trámite de las quejas, o aclarar la pretensión de las personas reclamantes ante nuestra Institución.

En los 8 expedientes restantes las gestiones se realizaron en un momento posterior a la admisión a trámite y el objeto de nuestra intervención estuvo dirigida, en la mayoría de las ocasiones, a actualizar la situación de los afectados para una posible reapertura de la queja o bien la aclaración de los datos con el organismo competente.

Estas gestiones se caracterizan por la variada temática de las problemáticas en ellas planteadas: 6 estaba relacionadas con personas que precisaban recursos económicos o que entendían no se les ayudaba suficientemente. 5, giraron en torno a un deficiente servicio o desatención administrativos. 4, hacían referencia a problemas de personas mayores. 3, estuvieron relacionadas con problemas afectantes a personas con discapacidad. 3, sobre personas con alguna patología mental. 2, relacionadas con personas con problemas de salud, versando otras 2, sobre asuntos relacionadas con la vivienda. Finalmente, 1 sobre persona privada de libertad gravemente enferma.

Los Organismos Públicos con los que nos hemos relacionado con ocasión de estas gestiones son:

<b>Servicios Sociales Comunitarios</b>	17
<b>Servicios Sociales Extra penitenciarios</b>	2
<b>Servicios Sociales de EPSA</b>	1
<b>Servicios Sociales centro geriátrico</b>	1
<b>Contactos directos con la persona interesada en el expediente</b>	5

De nuevo tenemos que resaltar el alto grado de colaboración que hemos encontrado con estas entidades, las cuales en todos los casos nos facilitaron toda la información requerida. También destacar la importancia de la colaboración con las distintas Administraciones, fundamentalmente con competencia en materia social, que ha permitido además del intercambio de información ágil, el fomento, en más de una ocasión, de la coordinación entre los distintos organismos implicados lo que ha provocado un enorme beneficio en la resolución de los problemas de las personas afectadas.

Los informes o contactos establecidos como consecuencia de cada gestión, se incorporaron a sus respectivos expedientes de queja, siendo muy relevantes en los trámites de petición de informe a los organismos implicados y de comunicación a las personas interesadas.

De forma gráfica, a continuación exponemos el resultado que arrojaron estas gestiones en cada uno de los expedientes de queja a que se refirieron:

<b>Admisión a trámite del escrito</b>	6
<b>No se admite a trámite por no irregularidad</b>	6
<b>Se cierra por estar en vías de solución</b>	2
<b>Se cierra por no irregularidad</b>	5
<b>Se reabre</b>	1
<b>Sigue cerrada</b>	2
<b>Se cierra por sub iudice</b>	1
<b>Se cierra por no completar datos</b>	2
<b>Se cierra por desistimiento</b>	1

A continuación, hacemos referencia al contenido de algunas de las gestiones más significativas realizadas a lo largo de 2009.

Desde le Área de Salud y Dependencia solicitaron nuestra intervención en la **queja 09/5505** donde la interesada, que residía en Madrid, exponía la situación de su madre, de 76 años, impedida físicamente y con dificultades de visión y que presuntamente estaba siendo maltratada por su hijo, hermano de la consultante, con el que convivía en su domicilio de Sevilla. Manifestaba que el deterioro físico de su madre y su avanzada edad le impedían defenderse de su hermano, del que exponía que era enfermo mental pues sufría una esquizofrenia y adicción a las drogas.

Decidimos contactar con la Unidad de Trabajo Social Los Carteros de Sevilla, en aras de poner en conocimiento la situación, así como de solicitar información sobre las posibles actuaciones que pudieran haberse realizado al respecto.

De esta forma, la Trabajadora Social de Dependencia nos informó lo siguiente: que la afectada era usuaria de su Centro y que con anterioridad a la valoración de la dependencia se beneficiaba de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, que después de la valoración, esta profesional concretamente realizó su Programa Individualizado de Atención (PIA), donde se le ampliaron notablemente las horas de prestación del servicio.

Exponía que se trataba de una señora mayor, con mucho carácter, conocedora de los recursos disponibles y de la forma de acceder a ellos. La relación con su hijo era verdaderamente muy conflictiva pero que ninguna de las profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio que la habían atendido había comunicado indicios de malos tratos.

Por último, nos comunicó que recientemente habían recibido una solicitud de información al respecto desde el Teléfono del Maltrato a Mayores de la Junta de Andalucía.

Quedamos en que le comunicaría a su compañera del Servicio de Ayuda a Domicilio el contenido de nuestra llamada, y dado que las circunstancias podían haber cambiado concretarían qué actuaciones realizarían al respecto.

Estimando que una vez que los Servicios Sociales se encontraban alertados sobre la necesidad de supervisión de la situación de la afectada, con respecto a la relación con su hijo, por el Área de Salud y Dependencia se admitió a trámite el expediente de queja para que nos informaran de la evolución de la situación así como, en su caso, de las medidas que pudieran haberse adoptado al respecto.

Desde el Área de Ordenación del Territorio, Vivienda, Telecomunicaciones y Tecnología, nos comunicaban que la interesada en la **queja 09/147**, había presentado numerosos escritos ante nuestra Institución adjuntando fotocopias de una multitud de escritos presentados ante el Ayuntamiento del municipio de residencia, en la provincia de Cádiz, sin que hubiéramos podido aclarar en ninguno de ellos, cuál era su pretensión ante nuestra Institución, ni ante la entidad local referida.

De esta forma contactamos con los Servicios Sociales del citado Ayuntamiento, hablamos con la Trabajadora Social quien nos informó lo siguiente: que la interesada era usuaria de los servicios sociales, y que la última vez que visitaron su domicilio, fue en Mayo de 2008 que tuvieron que emitir un informe a petición judicial porque su ex marido había solicitado la guarda y custodia de su hijo menor de edad.

Exponían que la interesada sufría problemas de salud mental, pero no estaba en tratamiento y como consecuencia del mencionado requerimiento judicial, contactaron

con la psiquiatra de referencia de la misma, quien les informó que la enferma estaba capacitada para responsabilizarse de su hijo. No obstante esta profesional manifestaba que en la valoración que realizó para el juez, sugirió la necesidad de que se tuviese en cuenta la necesidad de que la interesada siguiese un tratamiento psiquiátrico adecuado a sus necesidades y desde Julio de 2008, que remitieron el mencionado informe al Juzgado interviniente no habían tenido noticias al respecto.

Por otro lado, en cuanto al posible problema urbanístico, que la interesada nos planteaba en sus innumerables escritos, la trabajadora social estimaba que desde el Ayuntamiento, en ningún momento se le había explicado claramente que estaba colapsando un servicio, aunque tampoco se le facilitaba respuesta de ningún tipo a sus escritos.

También estimaba que podría ser una solución comunicarle a la interesada que la forma de obtener una respuesta no era presentando casi diariamente escritos solicitando prácticamente lo mismo. No obstante el asunto era complicado porque en los escritos no se apreciaba una pretensión clara, al mismo tiempo, y debido al problema sanitario de la interesada, ésta iba a tener numerosas dificultades en aclarar su pretensión, tanto ante el Ayuntamiento como ante nuestra Institución.

Teniendo en cuenta el contenido de esta gestión, el Área de Ordenación del Territorio y Vivienda decidió admitir a trámite el expediente de queja para posibilitar al menos que la interesada obtuviera la información urbanística que venía requiriendo.

Finalmente, y en el expediente de **queja 08/4536** desde nuestra propia Área de Políticas de Igualdad de Género y Servicios Sociales, solicitaban nuestra intervención, en la queja de referencia, dado que una vez recibido el informe solicitado del Centro de Servicios Sociales competente, el contenido del mismo se ceñía casi exclusivamente a la problemática de vivienda que planteaba el interesado, sin aportar apenas datos sobre la situación social e intervenciones realizadas desde el Centro para ayudar al mismo.

El interesado era un joven sevillano de 19 años de edad que nos exponía la dramática situación en que se encontraba su familia debido a la falta de ingresos económicos suficientes con los que satisfacer sus necesidades más elementales y a las nulas condiciones de habitabilidad de la vivienda que ocupaban, lo que le estaba provocando una fuerte depresión, para la que no parecía encontrar salida. En su escrito de queja, exponía que la unidad familiar estaba integrada por el mismo (en situación de desempleo), su padre (afectado por una minusvalía y en desempleo), su madre (desempleada) y su hermano (empleado en una pizzería, percibiendo como únicos ingresos 12€ al día). Todos ellos compartían una vivienda de 15 metros cuadrados, en régimen de alquiler del que adeudaban varias mensualidades y que no reunía las mínimas condiciones de habitabilidad.

Así pues, contactamos telefónicamente con la Unidad de Trabajo Social Nervión-San Pablo de la capital y hablamos con la Jefa de Sección, quien nos informó lo siguiente:

En primer lugar, manifestaba que estaban desbordados en su unidad por el elevado número de informes solicitado por entidades externas a su centro (Teléfono del Mayor, Fiscalía del Menor, Juzgados, etc.) por lo que exponía que el contenido del informe era muy escueto y sólo hacía referencia a la demanda del interesado sobre el problema de vivienda.

Nos comunicaba que éste pertenecía a una familia desestructurada, su madre, acudió por primera vez a su Unidad en el año 2003, aunque tenía antecedentes en otros Centros de Servicios Sociales. El joven convivía con su madre biológica, la cual nunca había

ejercido su rol materno y de la que nos informaba que había tenido problemas de alcoholismo.

A pesar de su juventud y las circunstancias tan adversas en las que este joven había crecido, siempre se había mostrado dúctil ante las dificultades y esta profesional manifestaba que necesitaba un vínculo profesional adecuado para poder encontrar soluciones a su problemática.

De esta forma, concertamos una entrevista personal con los responsables de la Unidad de Trabajo Social Nervión San Pablo, así, el día acordado acudimos al citado Centro donde nos entrevistamos con la trabajadora social.

Esta profesional se mostró muy interesada en el caso de este chico, nos informaba que hacía aproximadamente dos meses que éste había acudido a la citada Unidad de Trabajo Social muy afectado manifestando que su otro hermano, que estaba en un centro penitenciario, había fallecido.

Respecto a la visita domiciliaria referida en el informe, confirmaron que la vivienda no reunía condiciones de habitabilidad y en la misma convivían el interesado, con su madre y su padrastro y que su otro hermano, aunque estaba empadronado en la vivienda, vivía con un amigo en otro piso alquilado. Esta profesional nos manifestaba también que la madre tenía problemas de alcoholismo y que el joven había estado siempre muy unido a su madre.

Nos informaba que en aquel momento el interesado estaba trabajando en una pizzería a media jornada y percibía 250 euros al mes, que la madre percibía la Renta Activa de Inserción (RAI) desde el mes de febrero, cuya cuantía era de 413 euros mensuales, que el padrastro estaba percibiendo una prestación por desempleo de 399 euros al mes y que no tenían constancia de que ninguno de los miembros de la familia tuvieran reconocimiento de grado de minusvalía.

Nos comunicaba que la última vez que el interesado y su madre acudieron a dicha Unidad fue a finales de enero y que en esa ocasión se inició el trámite de solicitud de una ayuda económica, tal como conocíamos por el informe que nos remitieron, que ascendía a 732 euros, para pagar la deuda que la familia tenía contraída respecto al pago del alquiler de la vivienda. Ambos fueron derivados al Servicio de Cooperación Social (COSO), la madre, para ayudarle en relación a su falta de autoestima y al interesado, en relación a su integración laboral, orientándole hacia los talleres prelaborales del Servicio y hacia la atención del Graduado Social del mismo.

Tanto el interesado como su madre no habían acudido a dos citas programadas ante el mencionado Servicio, siendo imposible el contacto telefónico con ellos. De esta forma, manifestaba que, teniendo en cuenta la situación del interesado, le remitiría un escrito emplazándolo a una nueva cita.

No obstante, nos decía que la situación era muy complicada, porque aunque este joven demostraba haber sido el único miembro de su familia con capacidad para enfrentarse a los numerosos conflictos familiares en los que se había visto envuelto, la relación de interdependencia con su madre suponía un obstáculo importante para su adecuado desarrollo personal.

Estuvimos valorando las posibilidades de intervención, sugerimos que sería importante apoyarle para conseguir su propio equilibrio personal derivándole a un psicólogo, y así canalizar individualmente su potencial, dada la distorsionada relación que mantenía con su madre y que, respecto a ésta última, sería necesario previamente reforzar su

autoestima para poder intervenir después ante su adicción al alcohol. Todo ello, intentando satisfacer las necesidades básicas, con las ayudas económicas para el pago del alquiler y la orientación laboral hacia el interesado.

Según el contenido de estas intervenciones y estimando que en la Unidad de Trabajo Social de referencia se estaba haciendo lo posible por ayudar a este joven y teniendo en cuenta las circunstancias familiares en las que vivía, puesto que la desestructuración familiar acontecía desde hacía años, unido a la falta de ingresos económicos, así como las escasas condiciones de habitabilidad de la vivienda, entendimos que el trabajo desde los Servicios Sociales tendría que ir dirigido, no tanto a la unidad familiar, sabido que la falta de colaboración de los padres dificultaba enormemente la dinámica de trabajo con los mismos, sino que fundamentalmente había que apoyar al interesado hacia su independencia personal y laboral, de manera que éste pudiese intervenir puntualmente en la ayuda hacia ellos, pero desde una perspectiva externa que le posibilite desarrollarse adecuadamente como persona.

En estos términos, así se lo hicimos saber a la Trabajadora Social y quedamos en que reforzaríamos desde nuestra Institución todas sus actuaciones, instando en todo momento al interesado a la necesidad de que colabore con este Departamento de Servicios Sociales, por ser el competente en intervenir para ayudarle en su problemática.

#### **5. Especial referencia a las consultas sobre la Crisis Económica.**

No vamos a negar que en años anteriores nuestra Oficina de Información no haya atendido consultas basadas en dificultades y problemas económicos importantes. De hecho, en los últimos años, en las consultas realizadas en el Servicio de Información y Atención Ciudadana, esta problemática ha estado siempre presente. No obstante, mención especial merece este asunto en el Informe Anual correspondiente al 2009, debido a la crisis económica y financiera actual en la que está inmerso nuestro país y por ende, nuestra Comunidad Autónoma, que ha dado lugar a que en cierto número de consultas se haya expuesto por las personas que han acudido a nosotros, que ésta era la causa principal de su actual situación.

En el año 2009, se ha observado un crecimiento de la asistencia a nuestra Oficina de personas con referencia a esta temática, ya que la actual situación afecta directamente a la vida cotidiana de ciudadanos y ciudadanas residentes en Andalucía y algunos de ellos han acudido a nuestra Institución con el objetivo esperanzador de adquirir una información favorecedora.

Esta circunstancia es la que ha provocado que en nuestra Oficina, los principales problemas que se han señalado derivados de esta circunstancia, hayan sido referidos a dos asuntos principales, trabajo y vivienda. Nos encontramos por tanto, por un lado, con una necesidad de empleo importante, por pérdida del mismo, cierres de pequeñas y medianas empresas, casi siempre familiares, cuyos dueños nos han manifestado tener conflictos con los bancos por créditos impagados, deudas a la Tesorería de la Seguridad Social y la imposibilidad de renegociar préstamos bancarios, falta de ayudas para “reflotar su empresa”. Y por otro, trabajadores que no cobran por falta de liquidez de las empresas para las que trabajan o trabajaban.

El mayor número de este grupo de consultas, se centra por lo tanto en la necesidad de empleo. Muchas de las efectuadas y de los escritos que han llegado, expresan de manera desesperada, el deseo de encontrar un trabajo, ya que las personas afectadas no pueden hacer frente a su economía, ni cubrir sus necesidades básicas ni las de su familia.

La otra temática más relevante, consecuencia de la anterior, relata los conflictos y dificultades con entidades bancarias relacionados con la propiedad de la vivienda. En este sentido, las personas consultantes nos exponen sobre todo la enorme dificultad al acceso de los créditos bancarios. Bancos que deniegan la concesión de una hipoteca o rehipoteca, aplazamiento o moratoria de los pagos, incluso cuando se ha iniciado un procedimiento de pago de la vivienda nueva, al haberse modificado las circunstancias económicas y no se ofrecen suficientes garantías de pago. También en ocasiones, han hecho referencia a las dificultades para rescatar planes de pensiones.

Este conflicto, relacionado con el pago de la vivienda, lo hemos encontrado tanto en relación a la compra de viviendas libres como de viviendas calificadas como protegidas por la Administración.

En cualquier caso, las consecuencias derivadas de la actual situación de crisis económica se reflejan sobre los ciudadanos y ciudadanas que acuden en demanda de información y atención a este Servicio, en términos que han sido reseñados y comentados en los apartados precedentes.

Así, necesariamente hemos de remitirnos a los datos de las materias y número de quejas relativas a éstas, sobre las que se presentó queja a través de la Oficina, no pudiendo olvidarnos tampoco de los comentarios que hemos efectuado sobre el número de consultas y materias sobre las que versaron, que no entraban dentro del ámbito competencial de este Comisionado Parlamentario.