

Presentación

Me complace presentarles nuestra revista informativa de 2016, con una selección de los temas que más nos han preocupado o que han requerido una atención especial de esta Institución en su tarea de control de la actuación de las administraciones para la **defensa de los derechos humanos fundamentales de la ciudadanía**.

Este año hemos seguido trabajando con el objetivo de que nuestras intervenciones tengan una repercusión positiva en la conducta de las administraciones. Además, como **entidad que vela por la defensa de los derechos humanos**, hemos intervenido con entidades privadas que suministran servicios elementales como la luz o el agua, así como con entidades financieras o de telefonía. Esta intermediación ha venido a sumarse a la labor tradicional del Defensor del Pueblo andaluz en las materias de salud, educación, servicios sociales, vivienda, empleo público, medio ambiente, menores, cultura, extranjería o justicia, entre otras. También hemos continuado con la visita a las distintas comarcas andaluzas para acercar la institución y pulsar las preocupaciones de la ciudadanía. Y, tras un periodo de implantación, la Oficina del Defensor del Pueblo andaluz ha comenzado a ofrecer un **servicio de Mediación** profesionalizada, uno de los retos de mi mandato como Defensor del Pueblo andaluz.



Lamentablemente, un año más, las consecuencias de la crisis han seguido siendo la protagonista de gran parte de nuestras actuaciones: aunque puede que la crisis haya desaparecido de algunos radares, sus efectos siguen presentes, al tiempo que asistimos preocupados a uno de sus legados: **la desigualdad**. La economía presenta índices de recuperación, pero estos números no se ven acompañados con una mejora automática de los indicadores sociales. Como recientemente ha advertido el **Informe España 2017** de la Comisión Europea, la economía crea empleo y reduce el paro, pero esos logros sin embargo “se han traducido en caídas mínimas de las tasas de pobreza y exclusión social”.

Estos niveles de exclusión, siempre superiores a la media europea, son especialmente elevados en el caso de **los menores**, lo que ha motivado una intensa agenda durante 2016 en colaboración con otras entidades como el Foro Profesional de la Infancia, Save the Children o Unicef, entre otros, y nuestro consejo de participación e-Foro de Menores.

Un año más, en nuestro informe anual 2016, subyace las quejas de la ciudadanía sobre la fiscalidad, focalizada este año en el impuesto de sucesiones y donaciones; el malestar por la pérdida de calidad de la atención sanitaria; la inequidad en el acceso a la educación de colectivos como las personas con discapacidad o los problemas con las infraestructuras educativas; la situación de las sedes judiciales que, por falta de infraestructuras o personal, hacen difícil afirmar que la atención es igual para todos; el acceso a la vivienda, a la

cultura, al disfrute de un entorno adecuado, a las conexiones a sistemas públicos de transporte, a un correcto tratamiento de las aguas depuradas, o al ingreso en el empleo público.

Han sido 10.128 quejas gestionadas, de las que 7.103 fueron nuevas; 10.811 consultas, y 507 acciones de promoción de derechos. En total, 21.464 actuaciones. A esto hay que añadir la presentación de dos informes especiales, **‘Acoso escolar y ciberacoso: Prevención, detección y recuperación de las víctimas’** y **‘25 años del Programa de Solidaridad de los andaluces para la erradicación de la marginación y la desigualdad en las actuaciones del Defensor del Pueblo andaluz’**, así como una guía de derechos sobre ‘El derecho a un domicilio libre de ruido’.

Sirva este trabajo para conocer la realidad de nuestra comunidad autónoma y adelantarnos a los acontecimientos futuros. Porque **es en este presente cuando hay que tomar decisiones para el futuro**. Es hora de recalibrar y, sobre todo, de reforzar el sistema de protección social y el Estado de Bienestar de cara a las décadas venideras en las que madurarán riesgos sociales asociados al envejecimiento, la exclusión laboral, la discapacidad y la integración de la segunda generación de personas inmigrantes.

En esa tarea pueden encontrarnos.

Jesús Maeztu Gregorio de Tejada
Defensor del Pueblo Andaluz