



Atención e información ciudadana

De pueblo en pueblo escuchando a la ciudadanía

Las personas, entidades y asociaciones quieren ser atendidas personalmente cuando exponen una problemática que consideran importante. Esta atención no está al alcance de todos, ya que nuestra sede se encuentra en Sevilla y no todo el mundo puede desplazarse hacia allí para poder exponer sus problemas de manera directa.

La facilidad para acceder a la institución del Defensor del Pueblo andaluz por diferentes canales (teléfono, correo postal, correo electrónico, formulario web, redes sociales, etc) convive con la necesidad de muchas personas de tratar sus problemas personalmente, ser escuchadas sin filtros tecnológicos y sin tener que efectuar largos desplazamientos para tener este cara a cara.

Aunque las nuevas tecnologías están al alcance de sectores muy amplios de la población, constatamos que quedan otros, sobre todo personas mayores y personas en el umbral de exclusión social, que continúan pidiendo y necesitando un trato personalizado y directo, más cercano.

En nuestras recientes visitas por las comarcas y provincias andaluzas hemos comprobado que muchas personas que se han acercado a nuestra sede itinerante no hubieran hecho uso de nuestra Institución si no nos hubiéramos desplazado a su municipio. En algunas localidades, hemos superado en un día las personas que se han dirigido al Defensor en toda la vida de la

“Muchas personas que se han acercado a nuestra sede itinerante no hubieran hecho uso de nuestra Institución si no nos hubiéramos desplazado a su municipio”

Institución. (En nuestra visita a la comarca de la Alpujarra, comprobamos que en los últimos treinta años, los vecinos de esa comarca granadina apenas habían tramitado 80 reclamaciones ante la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz. Y no precisamente porque no tengan motivos de queja).

Más allá de la problemática concreta expuesta en cada visita, los desplazamientos de la Oficina de Atención e Información a la Ciudadanía, permiten a nuestra Institución conocer de primera mano las carencias y las inquietudes de los municipios y comarcas visitadas y la percepción y la valoración que tienen los habitantes de la zona de las administraciones con las que se relacionan.

Este contacto directo con personas, entidades y asociaciones nos permite profundizar mejor en el conocimiento de la realidad social de Andalucía y detectar e investigar nuevos problemas.

Durante el año 2017 hemos continuado las visitas de la Oficina de Información y Atención a la ciudadanía a diversas comarcas y localidades de la comunidad autónoma: Sierra Norte de Sevilla, Cádiz capital, Valle de Almanzora y los Vélez en Almería, Huelva capital, la Subbética de Córdoba y la Comarca de la Alpujarra en Granada.

El Defensor en su visita a la Alpujarra manifestaba: *“Me parece muy importante que la ciudadanía de cada provincia identifique al Defensor y que ese encuentro no sea a través de un papel, sino a través del rostro humano. Que yo perciba la sensibilidad, la importancia y la gravedad de lo que me plantean. Eso hace que la oficina funcione de forma mucho más eficaz”. “Yo no quiero tener un papel en las manos, sino conocer al rostro que está detrás de ese papel y para eso tengo que salir a la calle, leer a la gente, verla y sentirla”.*

En dichas visitas, hemos mantenido **reuniones con más de 50 colectivos y asociaciones provinciales y locales de diversas materias**: Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer, Asociaciones de Inmigrantes, Asociaciones de Vecinos, Asociaciones de Padres y Madres; Asociación Pro Derechos Humanos, Asociación contra las Drogas, Asociaciones de Mujeres, Cruz Roja, Cáritas, Asociaciones de Discapacitados, Asociaciones contra el Cáncer, de Enfermos Mentales, Asociaciones de Afectados por Enfermedades Raras, Personas sin Hogar, Plataformas en Defensa de la Educación, de Sanidad, Asociaciones de Ciclistas, Ecologistas, etc.

En ellas, tenemos la oportunidad de contactar directamente con las personas que forman parte de dichas asociaciones, conocer en primera persona la problemática y los retos de dichos colectivos, así como los programas que están desarrollando. La valoración realizada sobre nuestras visitas y la presencia personal del Defensor en ellas ha sido muy positiva y creemos que servirán para conseguir

el objetivo planteado de favorecer la participación ciudadana, promover un diálogo constante entre la Institución y sus grupos de interés, especialmente agentes sociales y asociativos y la ciudadanía en general.

Igualmente hemos prestado mucha atención a los **Servicios Sociales Comunitarios**: En todas las reuniones con el colectivo de trabajadores sociales el Defensor destaca la importancia de los Servicios Sociales como primer punto de encuentro con los ciudadanos. En las 12 visitas realizadas a las distintas comarcas de Andalucía, **nos hemos reunido con más de 300 trabajadores y trabajadoras sociales**.

La mayoría de estos profesionales coinciden en una serie de **problemas comunes**, presentes en casi todos los municipios: retrasos y escasez de recursos en materia de dependencia y necesidad de cambios de baremación en algunos ámbitos; necesidad de mayor atención a las personas con enfermedades mentales o del ámbito de menores; falta de plazas concertadas y vinculadas en residencias; falta de respuesta y coordinación con las Delegaciones Territoriales; mala comunicación entre los pueblos de las comarcas y deficiencias en el transporte, también recalcan la **falta de recursos personales**; el que no se cubren las bajas por enfermedad; la **sobrecarga de trabajo**, la falta de seguridad en el desarrollo de sus funciones, la situación de interinidad de muchos trabajadores; la falta de una solución real al problema de la vivienda, la falta de alquileres sociales, etc.

Además, a estas Oficinas móviles han acudido más de 250 personas presencialmente. Los motivos de consultas y quejas han sido muy variados, por ejemplo: la problemática de las trabajadoras del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Cazalla; la falta de contestación de los escritos solicitando información a los ayuntamientos; la situación de las camareras de hoteles; la falta de cuidado y de la defensa de los caminos públicos; problemas de circulación; falta de transporte público entre las comarcas; falta de vivienda social; problemas de desahucio; retrasos en la dependencia; acoso escolar; mala situación de los vehículos del parque móvil de la diputación; falta de hospitales comarcales en la zona; retrasos en el diagnóstico de enfermedades; ruidos de bares y veladores; mal funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar; retrasos en los juicios de los juzgados de lo social y de las cláusulas suelo; falta de accesibilidad en la entrada de los edificios públicos; molestias ruidos motivado por instalaciones deportivas cerca de su domicilio; peticiones de ayuda de las asociaciones para poder llevar a cabo sus objetivos; problemas de la población refugiada, etc.

Finalmente, en estas visitas comarcales el Defensor del Pueblo también aprovecha para **mantener reuniones con los Alcaldes para conocer la problemática de la zona y ofrecer nuestra colaboración**.