

## **Nota informativa sobre el cumplimiento de la Carta de Servicios del Defensor del Pueblo Andaluz durante la vigencia del estado de alarma.**

La Carta de Servicios y buena práctica administrativa del Defensor del Pueblo Andaluz establece los principios generales que rigen la actuación de la Institución, los derechos de las personas usuarias y los compromisos de calidad adquiridos por la Institución para procurar la mejora periódica de los servicios que tiene encomendados.

El compromiso del Defensor con los principios y objetivos que inspiran la Carta de Servicios y buena práctica administrativa se mantiene firme a pesar de la situación de excepcionalidad en la que nos encontramos tras el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma en todo el territorio nacional y se establecen medidas extraordinarias para la gestión de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

Se mantienen también los compromisos de calidad en la tramitación de los expedientes de queja. Así se lo ha comunicado el Defensor al personal de la Institución, que sigue desempeñando sus funciones a pleno rendimiento mediante la fórmula del teletrabajo. De hecho entre el 16 y el 27 de marzo, es decir, las dos primeras semanas laborables del periodo de confinamiento, se han atendido 401 quejas nuevas,

Ello no obstante, debe tenerse en cuenta que las circunstancias excepcionales en que nos encontramos pueden dificultar la respuesta de las Administraciones Públicas a las que se dirige el Defensor del Pueblo Andaluz en el marco de la tramitación de un expediente de queja, por lo que se está priorizando el impulso de los expedientes de queja que por sus características requieran una solución urgente. Y es que una gran



parte de los recursos humanos y materiales de las Administraciones Públicas están ahora mismo destinados a combatir la crisis sanitaria provocada por el COVID-19.

En cuanto a otros compromisos afectados por el estado de alarma cabe destacar la decisión de posponer, hasta que finalice este periodo extraordinario, la presentación del informe anual del Defensor del Pueblo Andaluz al Parlamento de Andalucía. Esta presentación, de acuerdo con lo previsto en la Carta de Servicios y buena práctica administrativa, debía llevarse a cabo en el primer trimestre del año.

Igualmente, durante el estado de alarma el Defensor del Pueblo Andaluz no puede ofrecer el servicio de atención presencial a la ciudadanía, dadas las restricciones de movilidad impuestas, aunque se mantiene en su totalidad el servicio de atención telefónica, así como la atención a las consultas a través de la sede electrónica y redes sociales. Cabe destacar en ese sentido la atención de 627 consultas entre el 16 y el 27 de marzo.