

Finalizado el año 2014, caminando hacia el segundo año de mi primer mandato 2013-2018, cumplo con el deber legal de informar al Parlamento Andaluz de la gestión realizada en esta Institución al mismo tiempo que se da a conocer a la ciudadanía, a las Administraciones Públicas, a las entidades y colectivos sociales con los que hemos colaborado en la solución de sus necesidades y a las entidades privadas que se han ofrecido y con las que hemos mediado para atender las demandas presentadas por los ciudadanos y ciudadanas que afectan a servicios esenciales.

El **contenido** del presente Informe presenta ya los primeros cambios en la sistemática de los años anteriores, comprimiendo el desarrollo de los temas y quejas tratadas,

agrupándolas por el problema afectado, aportando un **Balance del Defensor** en el que se reflexiona y trata de explicar las causas y los efectos básicos y transversales que subyacen en el fondo de las quejas que nos presentan los ciudadanos, en torno a tres ejes fundamentales: el empleo, la vivienda protegida y los servicios sociales.

También hemos dado un primer paso adelante en la forma de **presentar** este Informe, destacando los aspectos más importantes de cada materia, y mediante el tratamiento digital de la información, lo que ha significado un importante trabajo de diseño y elaboración de contenidos para facilitar su acceso y consulta, con mayor claridad y mejor comprensión.

Este 2014 ha sido un ejercicio de realidades contrapuestas, donde ha convivido un empeoramiento de la situación de los colectivos más vulnerables, con un tímido crecimiento de la economía que, pese a su fragilidad, supone un cambio del actual escenario.



Durante 2014, nos ha resultado imposible encontrar una queja en la que la denuncia ciudadana no tradujese la **pérdida o vulneración de algún derecho** como consecuencia de la crisis o como resultado de las medidas adoptadas para solventar los problemas derivados de la falta de recursos públicos.

En efecto, quisiera **llamar la atención** de lo que ha supuesto para todos los que trabajamos en esta Institución de lo extremadamente duro que supone cada día escuchar en las consultas, en las llamadas telefónicas y en la lectura de los escritos y mensajes a través de las redes sociales el dolor, la desesperanza, la indignación y la impotencia de los ciudadanos y ciudadanas y familias que acuden a nosotros: jóvenes, mayores y menores que van perdiendo todo lo que tenían como el empleo, la vivienda, las ayudas a las que se suma la impotencia de no poder pagar el alquiler, los suministros básicos, el copago, los tratamientos médicos, los estudios de los hijos, e ir perdiendo el trabajo, prestaciones, coberturas sociales, derechos adquiridos.

De igual modo, la mayoría de las quejas de oficio de esta Institución han tenido como *leit motiv* la investigación de situaciones de vulneración de derechos sociales o la presentación de **propuestas a la Administración para evitar o minorar las consecuencias de la crisis en determinados colectivos**.

Como Institución hemos asistido, y nos hemos resistido, a la vocación de permanencia de la pobreza infantil, la pobreza energética, el abandono de programas y condiciones de empleo, el trabajo precario, la economía dual, la sociedad fragmentada y desigual, y el empobrecimiento en la clase media.

Una de las principales consecuencias que ha tenido este periodo de profunda crisis ha sido la de poner a nuestra sociedad ante el dilema de optar entre solventar las urgencias económicas derivadas de una economía en bancarrota o mantener el conjunto de derechos sociales y económicos que configuraban nuestro estado del bienestar y eran el resultado de un largo periodo de años de conquistas y avances sociales.

El resultado de esa elección es hoy notorio y son pocos los que se atreven a discutir que hemos experimentado un retroceso importante en relación a muchos de los derechos que consagran nuestro texto constitucional.

Esta realidad nos lleva a la conclusión de que las consecuencias de esta crisis en relación a los derechos sociales van a persistir a corto y medio plazo, por lo que, mientras sea así, esta Institución va a seguir dedicando sus mayores esfuerzos a **proteger y tutelar los derechos sociales afectados**.

La llamada mayoría social tiene que implicarse y ser consciente de la necesidad de renovar las instituciones y la política, erradicar la corrupción y dotarnos de nuevas herramientas de construcción de un futuro próximo que ya no será igual.

En una palabra, nuestra actividad de supervisión, atención ciudadana, promoción de derechos y mediación ha venido acompañada también en 2014 de un **cambio en los modos de interacción con la ciudadanía y los poderes públicos** que han tenido su máxima expresión en nuestro crecimiento en las redes sociales y la renovación de la web, como canales de acceso y participación ciudadana y, sin duda, su muestra más visual en la presentación del Informe Anual 2014 que hoy ponemos a disposición de la ciudadanía y los poderes públicos para la defensa de los derechos sociales.

Abra este Informe y allí encontrará los rostros y las voces de las 165.000 personas que han acudido a la Institución y que hemos defendido ante los poderes públicos, añadiendo una serie de propuestas necesarias y urgentes para paliar, al menos, sus nefastas consecuencias.

En esta tarea seguiremos firmes para recuperar una sociedad justa, solidaria e igualitaria.

**Jesús Maeztu Gregorio de Tejada**  
*Defensor del Pueblo Andaluz*