

Más cerca de Ti



Manifestaba Jesús Maeztu, Defensor del Pueblo Andaluz, durante la presentación ante el Parlamento de nuestro programa de trabajo que uno de los objetivos sería *“intensificar fórmulas para acercar más nuestra Institución a todos los ciudadanos y ciudadanas de Andalucía, posibilitando una mayor presencia en todas las localidades andaluzas; favorecer un trato más inmediato, cercano y personalizado y reforzar las relaciones con las entidades sociales y representativas de toda Andalucía para tener un conocimiento más preciso de los problemas que afectan a la ciudadanía andaluza”*.

En este sentido tenemos que destacar que se ha producido una reordenación de la Oficina de Atención Ciudadana del Defensor del Pueblo Andaluz para continuar mejorando la tarea de información y orientación a la ciudadanía para el efectivo ejercicio de sus derechos.

Se ha puesto también en marcha un proyecto de visitas institucionales a las diferentes provincias andaluzas para contactar directamente con la ciudadanía y poder escuchar sus consultas y recibir sus quejas sin que tengan que desplazarse a la sede de la Institución en Sevilla.

Durante el año 2015 se han llevado a cabo dos visitas de la Oficina a las provincias de Almería y Granada para cumplir estos objetivos. Decía el Defensor en su visita a Granada: *“No podemos tener delegaciones en todas las provincias. Lo más fácil es que la Oficina de Atención a la Ciudadanía se acerque a todos los*

lugares de Andalucía y que yo pueda tomar el pulso directamente a los ciudadanos. Me parece importante que los andaluces identifiquen al Defensor y que ese encuentro no sea a través de un papel sino a través del rostro humano. Que percibamos la sensibilidad, la importancia y la gravedad de lo que nos plantean las personas. Eso hace que la Oficina funcione de forma mucho más eficaz”.

En estas visitas hemos entrado también en contacto con colectivos y asociaciones provinciales de diversas materias (Inmigración, Adicciones, Personas sin hogar, de Discapacitados, AMPSS, etc.) y hemos tenido la oportunidad de poder contactar directamente con las personas que forman parte de dichos colectivos, conocer en primera persona la problemática y sus retos, así como los programas que están desarrollando.

La valoración realizada por dichos colectivos de nuestras visitas y a la presencia personal del Defensor en ellas han sido muy positivas y creemos que servirán para conseguir el objetivo planteado de favorecer la participación ciudadana, promover el diálogo entre la institución y los agentes sociales y asociativos y la ciudadanía en general.

También en 2015 hemos querido impulsar la **intervención mediadora** como cauce de resolución de conflictos que nos plantea la ciudadanía, creando en este año una unidad específica de mediación en la Oficina de Atención a la Ciudadanía para



conseguir a partir del diálogo, el acercamiento y la conciliación de intereses, los consensos necesarios para atender las necesidades y derechos que han de ser protegidos por nuestra Institución.

Por último, destacar la remodelación de las páginas web institucionales y el avance conseguido en la utilización de las redes sociales como vía de comunicación con la ciudadanía.

Hemos apostado decididamente para acercarnos al mayor número de personas y colectivos sociales y lo intentamos hacer poniendo a su disposición todos los medios posibles. El objetivo no es otro que favorecer la participación ciudadana y el recurso a nuestra Institución, evitando así que las distancias, los horarios o las barreras tecnológicas constituyan un problema para acceder a nuestros servicios.

* Ver *“el Defensor a un clic” en web dPA*