3. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

3.2 La promoción de la presencia de la Institución en todo el territorio andaluz: Visitamos Andalucía

Uno de los objetivos que nos planteamos en la Oficina de Atención a la Ciudadanía es fortalecer nuestra presencia y conocimiento por parte de la ciudadanía de todas las provincias andaluzas.

Del análisis de las quejas y consultas se detecta una desigual penetración de nuestra Institución en las distintas provincias de nuestra Comunidad Autónoma, con una importante falta de presencia en algunas de ellas (por ejemplo, en nuestra visita a la Sierra de Huelva, comprobamos cómo después de 30 años de funcionamiento de nuestra Institución, el número de quejas que se había presentado en la zona solo ascendía a un total de 50).

Por ello, el Defensor del Pueblo Andaluz ha apostado por un acercamiento a toda la ciudadanía, homogeneizando nuestros servicios y aumentando nuestra presencia en las diferentes provincias, desplazándonos a distintos lugares de nuestra Comunidad Autónoma.

Otro de los objetivos que nos planteamos con las visitas es fortalecer la interacción de nuestra Institución con los colectivos y las administraciones, mediante prácticas de funcionamiento que fomenten la interdisciplinaridad y la colaboración entre los agentes sociales.

Como consecuencia de dichos planteamientos, durante el año 2016 hemos continuado las visitas del OAC a diversas comarcas y localidades de la comunidad autónoma.

Abril.- Málaga (Comarca de la Axarquía)

Mayo.- Huelva (Comarca de la Sierra de Aracena)

Junio.- Córdoba (Comarca de los Pedroches)

Octubre.- Jaén (Comarca de Segura y las Villas)

Noviembre.- Cádiz (Bahía de Cádiz: Chiclana y San Fernando)

Como expusimos en la visita que realizamos a San Fernando: *"La sede de la Institución está en Sevilla y con los presupuestos como están no se pueden montar delegaciones en todas las provincias. Lo más fácil es que la Oficina de Atención al Ciudadano se acerque a todos los lugares de Andalucía y que el propio Defensor consiga tomarle el pulso a la ciudadanía". "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".*

En dichas visitas, mantenemos reuniones con colectivos y asociaciones provinciales de diversas materias: Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer, Asociaciones de Inmigrantes, Centro de Documentación y Educación para la Paz, Asociación contra las Drogas, Asociaciones de Mujeres, Cruz Roja, Cáritas, Asociaciones de Discapacitados, Asociaciones contra el Cáncer, de Enfermos Mentales, Asociaciones de Vecinos, Asociaciones de Alcohólicos Rehabilitados, Asociaciones de Afectados por Enfermedades Raras, Personas sin Hogar, AMPAS, etc.

En ellas hemos tenido 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 la visita a la comarca de los Pedroches: *"Hemos venido a escucharos, a acercar la Institución a los pueblos más alejados de nuestra comunidad. A poner nuestros oídos y nuestros ojos a vuestra disposición, a comprobar la situación en la que viven nuestros vecinos, no desde los papeles sino desde la propia realidad. Queremos poner caras, conocer las miradas de los que día a día se enfrenten a los problemas de la crisis, de la falta de oportunidades, del aislamiento. Son solo dos jornadas, pero dejamos sembrada la semilla para que nos conozcáis y sepáis cómo se puede acceder a nosotros".*

En las **5 visitas realizadas en 2016** a las distintas comarcas de Andalucía, **nos hemos reunido con más de 188 trabajadores sociales.**

La mayoría de los profesionales coincidieron 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, etc.

En estas visitas, damos a conocer las funciones de la Institución, el procedimiento de presentación de quejas y el uso de éstas como un instrumento más, tanto para la ciudadanía como para los/as profesionales del Trabajo Social dentro de su práctica diaria. Creemos necesaria la generación de nuevas estrategias y propuestas específicas creativas, como alternativa posible a la situación de crisis general, que sirvan de unión entre profesionales, y que ofrezcan una visión del trabajo social como el recurso más importante de todos los existentes a este nivel.

Como hemos señalado, uno de los objetivos principales de las visitas es el contacto directo con la ciudadanía, al objeto de que puedan conocer nuestra labor y presentarnos sus opiniones, dudas y sus quejas por el funcionamiento de las administraciones públicas. Para ello, contactamos con Ayuntamientos, Diputaciones y otras entidades para poder ubicar la oficina en los municipios que visitamos.

A estas Oficinas móviles han acudido más de 200 personas presencialmente. Los motivos de consultas y quejas han sido muy variados, por ejemplo: la problemática del transporte en las comarcas de la Sierra de Huelva y del Segura; la falta de parada de tren AVE en la comarca de los Pedroches; la deficiente comunicación y la necesidad de mejora de circulación en la nacional 322, así como la falta de depuradoras y limpieza del río Guadalimar; la falta de empleo y la necesidad de dinamizar la zona en la Comarca de Segura y las Villas; los problemas de desahucio de vivienda; la necesidad de construcción de un hospital en Aracena; quejas en defensa de la memoria histórica, al existir en Aracena 160 personas enterradas de manera colectiva y bajo un único monolito; la situación de las subvenciones al olivar en la Sierra de Segura, y muchas otras.

En todas ellas hemos escuchado y atendido a los vecinos, incluso nos hemos acercado presencialmente a sus casas para comprobar distintos problemas, como el de acceso a la vivienda por barreras arquitectonicas de una persona con discapacidad o como ocurrio en nuestra visita a la Sierra de Aracena, donde nos desplazamos para comprobar la situación en la que se encontraba la aldea de Valdelamusa.