

### 3.1 Introducción

**“Un derecho no es algo que alguien te da; es algo que nadie te puede quitar”.**

Ramsey Clark.

La Oficina de Información y Atención a la ciudadanía es un órgano vivo y cercano a la población, una puerta abierta permanentemente para quienes entienden que sus derechos han podido ser vulnerados. Nuestro Defensor en su discurso de toma de posesión mostraba su convicción en que *“debemos lograr una Institución cercana, acogedora, comprensiva y, si quieren, hasta cómplice de las demandas ciudadanas”*.

En aquella comparecencia ya anunciaba que para seguir avanzando en la defensa de los derechos y libertades que nuestra Constitución y el Estatuto de Autonomía nos encomiendan, necesitamos **ganar presencia y proximidad ante la ciudadanía e intensificar el papel de la Institución como receptora de las inquietudes ciudadanas y sociales**. *“Somos conscientes de que hemos de estar allí donde podamos ayudar más. Ya sean territorios o colectivos, comarcas o sectores sociales; el Defensor debe hacer efectiva su presencia y ser cauce de las demandas ciudadanas”*.

Desde entonces, mucho hemos avanzado con programas de proximidad, con una mejor estrategia de comunicación y de presencia en redes sociales, aprovechando al máximo las posibilidades de intercomunicación con la ciudadanía.

Durante el año 2018 hemos recibido **más de 13.000 consultas** dándonos traslado de dudas, problemas o inquietudes de diversa índole. Esta cifra supera en casi un 30% a las registradas el año anterior, y casi un 60% más de las que teníamos al comenzar el mandato hace 5 años.

Intentaremos ofrecer en estas páginas una visión de las preocupaciones, de los problemas y de los intentos de soluciones de las más de 13.000 consultas que han llegado este año a nuestra Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía.

Durante todo este año 2018 hemos seguido viendo la persistencia de los efectos y consecuencias de la situación económica que padecemos. La recesión económica que comenzó en el año 2007 afectó, en gran medida, a las clases media y baja. Más de 10 años después, aunque algunas cifras señalen que ya hemos salido de la crisis, la realidad que nos trasladan día a día miles de ciudadanos demuestra que los que más la sufrieron, todavía no han suturado las heridas que les dejó.

El último **informe presentado por Oxfam-Intermón en el Foro de Davos** nos señala que la desigualdad que provocó la recesión no sólo no ha desaparecido, sino que ha condenado a miles de personas. Así pues, cada vez hay más pobres en términos numéricos.

Desde la Oficina intentamos registrar la realidad social y escuchar las necesidades de la ciudadanía. A nuestra Oficina acuden quienes, hartos de peregrinar buscando respuesta de la Administración a sus problemas, no encuentran ninguna solución, bien porque les han denegado lo que piden o bien, porque no les responden.



**Escuchamos** a aquellas personas que reclaman un **derecho a una vivienda digna**, que son desahuciados por no poder abonar las mensualidades, el retraso en las ayudas para el alquiler; **la situación de las personas dependientes** que no han sido valoradas o que llevan años para que se les dé un recurso; los problemas de **lista de espera en la sanidad** y los problemas del **copago farmacéutico** para determinados colectivos; así como la falta de hospitales comarcales y de pediatras o el fraude en las familias por una compañía de odontología.

Desde nuestra Oficina **atendemos** de manera directa las dificultades que nos transmiten muchas de las personas que nos llaman, que nos visitan y nos cuentan sus problemas: dificultades de convivencia familiar o vecinal; personas que viven solas en sus domicilios y no tienen a nadie que les pueda ayudar; la falta de empleo y de recursos; retrasos en aprobar prestaciones no contributivas; la situación desesperada de los solicitantes de la Renta Mínima de Inserción a familias sin ningún tipo de ingresos; retrasos de años en señalamientos de juicios; la situación de los menores extranjeros y el drama de las muertes en nuestras costas.

Desde la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía **protegemos** a aquellas personas que a veces no son escuchadas debidamente por la Administración. En nuestro quehacer cotidiano y con nuestras actuaciones intentamos hacer posible el pleno disfrute de sus derechos a toda la ciudadanía en el marco de un Estado social y democrático de Derecho que permita ir reduciendo las desigualdades y las situaciones de injusticia social.

## 3.2 La promoción de la presencia de la Institución en todo el territorio andaluz

Uno de los objetivos que nos planteamos desde el Defensor del Pueblo andaluz, es el de **fortalecer nuestra presencia y el conocimiento de nuestra Institución** por parte de la ciudadanía de todas las provincias andaluzas.

Durante 2018 hemos continuado con las **visitas a las comarcas andaluzas** que comenzamos en el año 2015.

Más allá de la problemática concreta expuesta en cada visita, los desplazamientos de la Oficina de Información y Atención 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 sus municipios y detectar e investigar nuevos problemas.**

En dichas visitas, hemos mantenido reuniones con colectivos sociales y asociaciones vecinales, (asociación Raíz de familiares de menores con discapacidad, Amigos de Écija para la defensa del patrimonio; asociaciones de vecinos; Plataforma para la Gestión del Agua Pública; asociaciones de Familiares de Enfermos de Alzheimer; de Personas Discapacitadas; de Empresarios; de atención a personas inmigrantes; Cáritas; Cruz Roja; asociaciones de madres y padres de Andalucía, etc).

La valoración realizada sobre nuestras visitas y la presencia personal del Defensor 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 las 19 visitas realizadas a las distintas comarcas de Andalucía, hemos tenido la oportunidad de reunirnos con más de de 300 profesionales de intervención social.