



Presentación

Finalizado 2018, cumpro con el mandato legal de dar cuenta al Parlamento de Andalucía sobre la gestión realizada en esta Institución, en un año en el que he concluido mi mandato como Defensor del Pueblo Andaluz vigente desde 2013. Es el momento de dar 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 nos han facilitado esas soluciones, la labor realizada en **defensa de los derechos** y las respuestas a las demandas presentadas por la ciudadanía que afectan a servicios esenciales.

Como Defensor del Pueblo Andaluz, soy plenamente consciente de que la parcialidad de los casos que me llegan no basta para llegar a conclusiones absolutas. Pero no es menos cierto que, por esta experiencia, esa visión de parte de la realidad de la que disponemos cada año arroja certezas indiscutibles cuyo examen debe, como poco, inducir a la reflexión de una Administración con vocación de servicio y guiar sus decisiones de corrección y mejora del sistema. Tomar en cuenta el valor de la información que a esta Institución se confía es tanto como escuchar y respetar la voz de la ciudadanía de Andalucía.

Una ciudadanía que, durante todo este periodo, ha seguido sufriendo los embates de una crisis económica que ha tambaleado muchas de las certezas irrevocables que conocíamos. **Los derechos conquistados se han resentido**, y así lo hemos venido describiendo en los Informes Anuales presentados ante este Parlamento en los tres últimos ejercicios. Nos preguntábamos en 2015 sobre la posible **irreversibilidad de algunos derechos** a los que habríamos renunciado, quizás para quedarse; en 2016 expresamos nuestra inquietud por el modelo de sociedad heredado de esta crisis, con unos **niveles de desigualdad** que no solo no disminuyeron, sino que crecieron; y, el pasado año, alertábamos sobre la amenaza de que algunos derechos se encontraran oscurecidos o ensombrecidos a causa de las **limitaciones presupuestarias y, otras veces, por los fallos en la gestión**, como consecuencia de que criterios económicos se impusieran a los derechos vinculados al Estado de Bienestar.

Vivimos unos años caracterizados por las consecuencias de una crisis económica que, pese a los síntomas de recuperación una década más tarde, **sigue siendo muy dura para muchos andaluces y andaluzas**. Todavía hoy se detectan núcleos de personas para quienes lo peor de la crisis aún no ha pasado y que necesitan de urgencia rentas de inserción para evitar la exclusión y la pobreza; ayudas para evitar el desahucio de sus viviendas; recursos para mantener a sus hijos a salvo de la pobreza infantil... Ellos no se han recuperado.

Junto a las demandas de quienes aún no perciben la recuperación económica y soportan situaciones de exclusión, asistimos a una **creciente reivindicación por parte de aquellos colectivos que reclaman la recuperación de unos derechos que se vieron minorados o suspendidos durante la crisis**. Prueba de ello son las movilizaciones que reivindican la prestación de unos servicios públicos adecuados y con una calidad, cuando menos similar, a la que tenían antes de la crisis:

Por una **sanidad digna y sin demoras**, sin tiempos de atención inasumibles y con infraestructuras adecuadas en cualquier punto del territorio. Una **educación accesible** que permita a todo el alumnado una formación en igualdad de oportunidades. Un **sistema de pensiones** blindado ante las amenazas del futuro. El acceso a una **vivienda digna y asequible**, entendido como derecho fundamental y no solo como objeto económico. La garantía de disponer de unos **suministros básicos**, como la luz y el agua. Una **ayuda de emergencia** inaplazable para la subsistencia o para evitar un desahucio. El reconocimiento de un derecho o de una prestación para **personas con diversidad funcional o en situación de dependencia**. El acceso a una **justicia sin demoras** injustificables.

Reivindica también la ciudadanía la necesidad de proteger y conservar los valores de unos **espacios naturales y de un patrimonio** para nuestra generación y las venideras. La garantía de los derechos de las **personas migrantes**, sea por causa económica o por refugio, con una incidencia especial en los niños que llegan a nuestro país sin

referentes familiares. La **defensa de la igualdad**, como respuesta a quienes cuestionan la igualdad de mujeres y hombres, superando la brecha social y económica que afecta a nichos generacionales y nichos de género.

La crisis nos ha dejado secuelas que costará tiempo subsanar, pero también nos ha enseñado una valiosa lección: ahora somos más conscientes de las amenazas de pérdida o retrocesos de derechos y lo costoso que sería su recuperación. **Gracias a esta reacción, la sociedad está logrando la consolidación de muchos de ellos y que hoy se consideren, por todos, derechos indiscutibles. Ya no se toleran pasos atrás en los derechos conquistados.**

Este auge de reclamaciones de la ciudadanía ha tenido su espejo en las **22.001 personas** que el pasado año se dirigieron al Defensor del Pueblo Andaluz para que se interesara y le diera respuestas a sus problemas. Fueron 10.915 las quejas gestionadas -entre ellas, 7.436 escritos nuevos y 134 quejas de oficio, y el resto procedentes de años anteriores- y hasta 13.117 consultas, **cifras inéditas en la historia de la Institución.**

En la defensa de sus derechos, la ciudadanía ha contado y seguirá contando siempre, con el compromiso del Defensor del Pueblo Andaluz, que se mantendrá firme y vigilante como Institución protectora y tuteladora de sus derechos.

Fruto de este compromiso es la mejora continua en las prestaciones de la Institución, como lo demuestran las innovaciones introducidas durante este mandato, entre las que destacan **los desplazamientos a las comarcas andaluzas** de la Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC), con un total de 19 visitas para acercar la institución y pulsar directamente las preocupaciones de la población residente en pueblos pequeños y medianos y en otras zonas rurales con problemas específicos preocupantes.

Y la implantación de un **Servicio de Mediación** profesional y especializado para resolver los problemas de la ciudadanía a través de una fórmula novedosa y pionera en el conjunto de los Defensores del país, que ha tenido respaldo jurídico en el Parlamento en un primer paso a nivel reglamentario.

A este trabajo hay que añadir la elaboración de hasta ocho **Informes Especiales**, el último el elaborado en 2018 con el título “*Los Equipos psicosociales de Andalucía al servicio de la Administración de Justicia*”, y el compromiso por incorporar el lenguaje claro, conocido como **lenguaje ciudadano**, en nuestra relación cotidiana con la ciudadanía.

Encontrarán en este Informe Anual 2018 un breve balance de la perspectiva global y de los problemas que subyacen en las demandas que nos llegan en las quejas y consultas que la ciudadanía ha planteado a esta Defensoría; las actuaciones de investigación que esta demanda ha generado; la posición expresada por los distintos órganos de la Administración pública y la conclusión finalmente alcanzada; la actividad institucional realizada; las actuaciones destinadas a la promoción de los derechos y, por último, un informe de datos estadísticos.

Confío, pues, en que el fruto de este relato que revelamos en el presente Informe Anual se traduzca en decisiones y medidas que contribuyan a mejorar la vida de las personas que, por su situación y circunstancias vitales, necesitan valerse de los servicios y de las prestaciones del Estado Social y que aspiran a poder ejercitar en sus mismos términos y alcance los derechos que el mismo garantiza.

En definitiva, este Informe quiere aportar un conjunto de miradas, de medidas, de propuestas y de soluciones a los problemas de cada día de nuestra gente; de los temas del comer y del vivir; de las necesidades básicas y complementarias; de nuestros mayores, de nuestros niños y niñas; de los que luchan y necesitan apoyo en su enfermedad; de los que vienen huyendo de la miseria y de la guerra; de los que anhelan la normalidad en igualdad con el resto de los que tienen “otras capacidades”, etcétera.

En el fondo, hablamos de querer disfrutar, en igualdad y en libertad, de la vida que nos han regalado.

Ese, y no otro, es mi deseo y mi compromiso.

Jesús Maeztu Gregorio de Tejada.
Defensor del Pueblo Andaluz en funciones.