

Presentación



Finalizado 2018, 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 se presentan en la Institución no bastan para llegar a conclusiones absolutas. Pero no es menos cierto que, 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.

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**.

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 retroceso 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**.

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 analizara y resolviera sobre 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 con el compromiso del Defensor del Pueblo Andaluz, que se mantendrá firme y vigilante como entidad 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 una media de 6 visitas anuales para acercar la institución y pulsar directamente las preocupaciones de la ciudadanía; 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.

A este trabajo hay que añadir la elaboración de hasta ocho **Informes Especiales**, el último el elaborado en 2018 de 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.

Confío en que el fruto de esta imagen que revelamos en la presente revista 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. **Este, y no otro, es mi deseo y mi compromiso**.

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