

## Presentación



**F**inalizado 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.

**C**omo 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.

**V**ivimos 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.

**J**unto 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**.

**L**a 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**.

**E**ste 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**.

**E**n 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.

**F**ruto 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.

**C**onfío 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.