

07. Atención e Información Ciudadana



La voz de los sin voz.

Te escuchamos, te atendemos y te protegemos.

"Lo primero es comprender, y para eso tienes que escuchar, tener paciencia y dar crédito a la persona", Thomas Emmenegger.

El Defensor del Pueblo andaluz es una Institución que nace al calor de las situaciones de desprotección de las personas. Quiere ser un magistrado de la solidaridad: cuando alguien acuda a su protección, siempre deberá ser orientado y ayudado aunque no sea de su competencia.¹

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"*. *"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"*.

La del Defensor del Pueblo es una función pero también una misión: predicar el respeto por la dignidad humana, el derecho, la justicia y la paz.

Eric Nilsson, (Ombudsman sueco) dijo que *"Un Defensor debe asegurar que cuando el último tren se haya ido, todavía quede uno"*², porque su inexcusable responsabilidad, es la de asistir a quienes no saben ya dónde acudir ni a quién pedir.

La Oficina de Información y Atención a la ciudadanía es el cauce a través del cual la ciudadanía se relaciona con nuestra Institución. 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.

Este año 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

"Lo primero es comprender, y para eso tienes que escuchar, tener paciencia y dar crédito a la persona"

¹ Teoría y Práctica del Defensor del Pueblo. Carlos R. Constenla.

² Referencia tomada de Manuel Martínez-James: Técnicas y procesos de negociación más comunes en nuestras instituciones. Experiencias prácticas en El Fortalecimiento del Ombudsman iberoamericano.



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 dejó³.

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.

3 Informe presentado por Oxfam-Intermón en el Foro de Davos.

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.

Y **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.

El Defensor del Pueblo Andaluz quiere ser un heraldo de la esperanza, que no es la convicción de que las cosas saldrán bien, sino la certidumbre de que hacer algo tiene sentido sin importar su resultado. Al fin y al cabo, de regreso de tantas intenciones truncadas, tenemos casi la certeza de que el fin es nada: el camino es todo.⁴

4 Carlos R. Constenla: Presidente del Instituto Latinoamericano del Ombudsman.



“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.”