

### 6.1. Introducción

Recogemos en esta sección una aproximación a las actuaciones institucionales que ha realizado el Defensor del Pueblo Andaluz, durante el ejercicio 2020, para el cumplimiento de los fines que tiene encomendados. Para facilitar la exposición y consulta de la heterogénea actividad institucional recogida en esta Sección, como en años anteriores, procedemos a su sistematización a través de bloques temáticos.

No obstante, se hace necesario iniciar el informe sobre la actividad institucional mencionando la gran afección que ha supuesto la sucesión de acontecimientos relacionados con la COVID19: A finales del año 2019 se declaró en la provincia china de Wuhan un brote de un tipo de coronavirus. El 30 de enero de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el brote del coronavirus COVID-19 como una Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional (ESPII). Apenas un mes y medio después, el 11 de marzo, la OMS elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por la COVID-19 a pandemia internacional. El 14 de marzo el Gobierno de España aprobó el Real Decreto 463/2020, por el que se declara el estado de alarma para gestionar la situación de crisis sanitaria provocada por la COVID-19. Este estado de alarma se prorrogó en seis ocasiones. Tras un período denominado de "nueva normalidad", se han producido nuevas declaraciones de estado de alarma, la primera afectando solo a la Comunidad de Madrid (Real Decreto 900/2020, de 9 de octubre), y la siguiente de nuevo con alcance para todo el territorio nacional (Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre y Real Decreto 956/2020, de 3 de noviembre).

En definitiva, una buena parte del ejercicio al que corresponde este informe se ha desarrollado bien con un confinamiento domiciliario general, bien con medidas restrictivas de la movilidad, de las reuniones, de la actividad pública en definitiva, lo que ha condicionado significativamente la actividad de la defensoría.

Por contra, el Defensor del Pueblo Andaluz, como hemos señalado en el informe extraordinario "**Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia**" (octubre 2020), ha redoblado sus esfuerzos en una triple dirección:

- Tratando de conseguir **atender en el menor tiempo posible la ingente cantidad de consultas y quejas recibidas** tanto de forma verbal, como por vía telefónica, por correo electrónico, por sede electrónica e incluso a través de las redes sociales.
- **Priorizando la tramitación y resolución de aquellas quejas referidas a situaciones de riesgo** para la integridad física de las personas o que comportasen una importante desatención o vulneración de derechos fundamentales, producidas o agravadas por la pandemia, cuya resolución se antojaba esencial para el mantenimiento de la vida en condiciones de suficiente dignidad de las personas afectadas.
- **Adaptando los ritmos de tramitación de las restantes quejas a las dificultades que estaban experimentado muchas administraciones públicas** cuyo personal había sido enviado a trabajar a sus respectivos domicilios pero enfrentando serias dificultades para llevar a cabo el trabajo a distancia, bien por no disponer de medios telemáticos adecuados, bien por no disponer de acceso a la documentación de los expedientes administrativos que debían tramitar.

Ha sido fundamental la atención telefónica prestada a muchas personas, a las que se ha orientado acerca de los recursos que las administraciones públicas estaban poniendo a disposición de las más afectadas.

Igualmente, una vez finalizado el confinamiento y a medida que la Administración Pública ha recobrado cierta normalidad, la Institución ha insistido en la resolución de aquellas quejas que transitoriamente habían perdido urgencia, pero que debíamos resolver en cualquier caso.

### 6.2. Relaciones con el Parlamento

Sin perjuicio de las consecuencias de esta pandemia, la naturaleza de órgano de extracción parlamentaria del Defensor del Pueblo Andaluz determina que en el ámbito de sus relaciones institucionales la relación con el Parlamento de Andalucía, del que es Comisionado, ha continuado siendo prioritaria para esta Institución.