

Para ello, urge que nuestras Administraciones públicas mejoren considerablemente la prestación de los servicios públicos que tienen encomendados, gestionando eficazmente sus recursos y aplicando a su organización los medios y medidas que se están consolidando para la prestación eficaz y eficiente de los mismos, dando cumplimiento a las normas legales y principios constitucionales y estatutarios que les comprometen a satisfacer el derecho a una buena administración que se garantiza a la ciudadanía.

## 2. Principales indicadores

### 2.1. Políticas sociales

Las **Políticas Sociales** representan un 61% de nuestras actuaciones. Estas conforman la columna vertebral del Estado de Bienestar y son las que aglutinan el mayor porcentaje de quejas y de consultas por parte de la ciudadanía que acude a la Institución. Es, asimismo, la principal fuente de demanda de las personas vulnerables desde una perspectiva socioeconómica.

Un año más ha aumentado la proporción de cuestiones relacionadas con los **Servicios Sociales**, que supusieron el 44% de los asuntos tratados en Políticas Sociales. El **Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía se basa en** la capacidad de respuesta de sus profesionales a las necesidades de la ciudadanía a través de sus prestaciones y recursos.

Entre los problemas, se han dado por ejemplo nuevas demoras en la **renta mínima de inserción social en Andalucía**, incrementadas al implantarse medidas extraordinarias durante el primer estado de alarma. En cuanto a la Renta Mínima se ha engrosado el volumen de trabajo y de tramitación, adicionando ahora a los procedimientos antiguos, las peticiones en las revisiones de las resoluciones provisionales. Igualmente compleja ha sido la coexistencia con la prestación estatal de garantía de ingresos, el llamado ingreso mínimo vital, desde junio de 2020, cuyos requisitos de acceso parecen haber dejado carente de aplicación la subsidiariedad de la renta andaluza respecto del segundo en bastantes casos. Durante todo el año hemos trabajado en reuniones a máximo nivel con la consejera de la Junta de Andalucía con competencia en esta materia y con la delegada del Gobierno en Andalucía.

Igualmente, el **Sistema de la Dependencia** y sus reiteradas demoras, las consecuencias de las mismas, la insuficiencia o inadecuación de sus recursos, las disfunciones y, su principal deficiencia, la infrafinanciación, ocupan nuevamente un lugar principal.

El incremento de la demanda ciudadana en servicios sociales, en resumen, puede sustanciarse en cuatro problemas: un incremento **en la petición de acceso a ayudas de emergencia social** destinadas a subvenir necesidades elementales de alimentación, higiene y asunción de facturas por suministros básicos; el **desbordamiento de los profesionales de los servicios sociales comunitarios** para canalizar adecuadamente la respuesta a las demandas, con la consiguiente confusión, desorientación e impotencia de las personas peticionarias; la **insuficiencia de los recursos** destinados a esta finalidad; y la **necesidad de una estructura reforzada y debidamente coordinada** entre la Administración local y la autonómica y las entidades de iniciativa social.

El **Empleo** es el segundo bloque de Políticas Sociales con mayor necesidad de respuesta por parte de esta Institución (21%). En esta materia, los efectos de esta pandemia han sido particularmente importantes en el ámbito laboral, en el que las medidas de confinamiento impuestas por la declaración del estado de alarma, junto a la limitación de los desplazamientos de personas, las interrupciones en la cadena de suministros y el cierre total o parcial de centros de trabajo, han provocado un impacto muy negativo sobre las relaciones laborales y los derechos de las personas trabajadoras, que se han visto especialmente afectadas por esta situación.

Ha seguido destacando, como aspecto general común en un elevado número de quejas, el de los constantes **retrasos por parte de las Administraciones públicas en la resolución de sus procedimientos**. Estas demoras se han generalizado en todas las Administraciones públicas, convirtiéndose en una práctica de todo punto inaceptable que supone un incumplimiento por parte de dichas Administraciones de las normas y principios

generales que están obligadas a observar en su actuación, para garantizar a la ciudadanía el derecho que tienen reconocido a una buena administración.

La crisis sanitaria y económica causada por el SARS-CoV-2 ha supuesto la gota que ha colmado el vaso en materia de **Vivienda**, lleno hasta el borde desde hace años con los problemas estructurales de los que esta Institución viene alertando en sus intervenciones. Sigue presentándose un número elevado de quejas relacionadas con el derecho a la vivienda (14% de este bloque).

A grandes rasgos, las sucesivas crisis económicas que estamos viviendo, la insuficiente oferta del mercado de alquiler residencial de viviendas frente a la profusión de alojamientos turísticos, la subida constante y abrumadora en algunas ciudades de los precios del alquiler y la pérdida de poder adquisitivo de los salarios medios, junto con unas políticas de vivienda que se han revelado como insuficientes y sobre todo un gasto público en vivienda muy por debajo de la media europea, han dado lugar a que, a día de hoy, un gran número de hogares no puedan acceder a una vivienda digna y adecuada si no es con ayuda pública, ya sea mediante vivienda social, ayudas directas u otros instrumentos.

Esta situación tiene directas y desgarradoras consecuencias a nivel social, especialmente en la población más vulnerable, por cuanto la vivienda constituye una necesidad tan fundamental y básica en la vida de cualquier persona como la alimentación, el descanso, la seguridad o la higiene.

En la **Educación, el curso académico 2019/2020 ha sido uno de los más atípicos conocidos en la historia reciente**. La suspensión repentina de las actividades lectivas, el consiguiente cierre de los centros educativos, y la instauración a marchas forzadas de la enseñanza telemática sin una programación previa y sin unas directrices precisas sobre cómo se desarrollaría la actividad durante el confinamiento, provocaron, especialmente durante las primeras semanas, una situación de gran desconcierto entre toda la comunidad educativa.

La ausencia de estas directrices, indicaciones o criterios sobre el desarrollo de la nueva modalidad de enseñanza durante el periodo de confinamiento propició que la enseñanza que recibía el alumnado fuese bastante desigual, y que su éxito se viera condicionado, en gran medida, por la motivación del profesorado y equipos docentes así como por la implicación de las familias.

Esta labor docente virtual se ha visto condicionada en un importante número de casos por la ausencia en los hogares de los medios y recursos telemáticos necesarios para que el alumnado pudiera desarrollar su actividad lectiva de manera no presencial. Nos referimos a la **brecha digital sufrida por el alumnado más vulnerable**. Una realidad que ha venido preocupando desde hace tiempo pero que, tras la suspensión de la actividad docente presencial, se hizo más evidente y la solución al problema más necesaria y perentoria.

La incertidumbre vivida en el curso 2019/2020 se hizo extensiva al siguiente curso académico 2020/2021 tras la decisión de las autoridades educativas de retomar la presencialidad en las aulas. Compartimos la preocupación de las familias por los riesgos que podía conllevar la vuelta a las aulas, así como las demandas de seguridad de toda la comunidad educativa ante este escenario tan complejo e incierto, pero desde todos los ámbitos se ha venido poniendo de manifiesto la necesidad prioritaria de que los niños volvieran a la escuela.

Esta Institución ha abogado por la presencialidad habitual del alumnado en las aulas, dentro de la excepcionalidad, con el consenso, la responsabilidad y la generosidad de toda la comunidad educativa, y siempre velando por el interés superior del menor.

En materia de **Salud**, dentro de los fenómenos extraordinarios que han caracterizado en 2020 el funcionamiento del servicio sanitario, nos preocupa el deterioro que ha experimentado el nivel de la **atención primaria** en la percepción de la ciudadanía. Si en ejercicios anteriores destacábamos de la cercanía y accesibilidad en este nivel de asistencia como razón de las escasas objeciones de la ciudadanía, en 2020 tenemos que hablar de un cambio radical en la tendencia. La nueva forma de gestión de citas médicas, las demoras en el acceso a la fijación de consulta con el facultativo, el hecho de que la regla general sea la consulta telefónica o el retraso en procedimientos diagnósticos propios de este nivel, han supuesto

una quiebra en la facilidad del recurso a este servicio y ha generado malestar por una nueva forma de dispensación que cambia las reglas e impone barreras hasta ahora desconocidas.

Asimismo, destacamos en este informe anual la incertidumbre que nos genera la suspensión de los plazos administrativos y sus efectos en el ejercicio de los derechos reconocidos en los Decretos de garantía en la **atención especializada**. Y, sobre todo, la preocupación de esta Institución en la efectiva asistencia sanitaria y la disposición de medios puestos al servicio de dicho fin, para que pueda tener lugar en condiciones razonables, sin sobrecargar hasta la extenuación a los profesionales sanitarios y con el debido equilibrio de la garantía de derechos consagrados.

También nos ocupa la agravación de los casos de **salud mental**. La dificultad, viene siendo la misma desde hace años: la infradotación de recursos y la indefinición de la respuesta que haya de darse a las mismas, en la medida en que desde que entrase en vigor de la Ley 39/2006 de la Dependencia, son difusos los límites entre recursos sanitarios y sociales y en la forma de acceso a los mismos, tampoco apreciamos una intervención conjunta, coordinada y complementaria de ambos. La sensación de desconcierto e impotencia en la búsqueda de ayuda y recursos para la atención de los problemas de salud mental es trasladada en muchas de las quejas que tramitamos.

Con todo, el impacto más doloroso y desolador llegó de la mano de la irrupción del virus en los **centros residenciales de personas mayores**, arrojando al final del año un balance funesto que no podremos borrar de la memoria de esta Institución.

La crisis sanitaria ha servido para poner el acento sobre el trato que la sociedad, la Administración y sus familias, dispensan a las personas mayores; sobre los recursos más dignos para apoyar sus limitaciones; sobre sus necesidades en las residencias y, respecto de estos centros, ha cuestionado su modelo organizativo y de prestación, el de atención sanitaria a sus moradores, e incluso el concepto mismo de Centro residencial. Las carencias de los centros sociosanitarios (modelo de cuidados y atención, financiación, cualificación y reconocimiento profesional o dignidad salarial, entre otras), los interrogantes que plantea y las aportaciones de las personas vinculadas a dicho entorno son abordadas en este Informe Anual 2020.

## 2.2. Justicia

Los problemas en el ámbito de la Justicia vienen a representar un 12% de nuestras actuaciones anuales. Desde hace años venimos asistiendo con creciente preocupación a la continua y progresiva tramitación de quejas de personas particulares y profesionales del ámbito de la Administración de Justicia, presentando sus reclamaciones sobre variados aspectos del funcionamiento de los órganos judiciales radicados en Andalucía.

Estas quejas son ejemplos claros de la **situación de colapso que afectan a la Administración de Justicia en Andalucía**. Dicha situación además de afectar a las personas que sufren los retrasos en la administración de justicia, trasciende a los problemas individuales expresados en cada queja, suponiendo un grave déficit que afecta a toda la ciudadanía, así como una grave disfunción que no favorece la credibilidad en la Justicia y su Administración. Esta elevada carga de trabajos de los órganos judiciales, generalmente provoca una insuficiente capacidad de respuesta para absorber su resolución en unos parámetros de tiempo aceptables.

La crónica situación de colapso producida en numerosos órganos judiciales se ha visto agravada por la crisis socio-sanitaria que ha provocado la pandemia mundial que nos está asolando. Dicha situación de excepción y su evolución posterior, ha provocado la promulgación de un ingente número de normas con el objeto de adaptar a esta "nueva realidad" la prestación de los servicios públicos.

La elevada tasa de litigiosidad previamente existente, unida a la carencia de medios materiales y personales para afrontar esta situación, requiere implementar una nueva concepción del sistema de resolución de los conflictos, así como un nuevo modelo de la Oficina Judicial, tal y como se regula en el Decreto 1/2014 de 14 de enero por el que se regula la organización y estructura de las Oficinas Judicial y Fiscal en Andalucía.

En el ámbito de **Prisiones** se han atendido numerosas quejas que preocupaba o afectaba a la población reclusa o a sus familiares. La atención sanitaria en este colectivo, aquejado de importantes patologías, ha sido analizada en diversos expedientes de queja en los que se denunciaban situaciones agravadas en el

contexto de la crisis sanitaria actual. La demora en el reconocimiento y valoración de los expedientes de discapacidad de los internos sigue siendo un tema recurrente en las quejas remitidas desde los centros penitenciarios andaluces.

Asimismo ante la incidencia de la COVID-19 durante todo el año 2020 y la publicación de nuevas instrucciones en las que se limitaban y modificaban cuestiones tan relevantes para la población penitenciaria como las comunicaciones, una vez pasada la primera ola de la pandemia, hemos seguido recibiendo quejas solicitando que intercedamos por la flexibilización de estas limitaciones, o que les facilitemos información sobre las mismas.

También se recogen las quejas que se atienden en **Memoria histórica**, donde se han continuado recibiendo quejas, sobre todo de asociaciones memorialistas, ante el incumplimiento de las distintas administraciones públicas locales y particulares en relación a la retirada o eliminación de elementos que consideraban contrarios a la Ley 2/2017, de 28 de marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía, por lo que hemos demandado la necesidad de la puesta ne marcha del Comité Técnico del Gobierno regional para poner orden, rigor y coherencia en el cumplimiento de la ley, que finalmente vio la luz en julio de 2020.

## 2.3. Políticas territoriales

En un segundo bloque de actuaciones, las relacionadas con las **Políticas Territoriales** ocupan un 11% de nuestra gestión cotidiana. De estas, las que tienen que ver con la **sostenibilidad y el medio ambiente** representan casi la mitad, un 46% de las mismas.

“Durante el confinamiento se ha reducido de forma muy notable la contaminación en todas las zonas de nuestra Comunidad autónoma”

Eso, aún cuando las quejas ambientales han bajado con respecto a años anteriores, la única materia en la que han bajado. Una de las paradojas que nos ha deparado la pandemia y, en particular, el confinamiento obligado de la población, es que **ha sido tan dañino para la economía como beneficioso para el medio ambiente**. Parece evidente la incidencia directa y perniciosa de la actividad humana en la naturaleza. Ha bastado con que los seres humanos detuviéramos por un tiempo, o cuando menos ralentizáramos, nuestra actividad cotidiana, para que los diferentes parámetros que miden la calidad ambiental de nuestras ciudades y pueblos experimentasen una notoria mejoría.

Las habituales y numerosas quejas por problemas de contaminación acústica, ya fuesen por los ruidos de bares y establecimientos hosteleros o de ocio, por la celebración de fiestas, verbenas y botellones o por la maquinaria de instalaciones industriales o comerciales, sencillamente desaparecieron o se redujeron al mínimo, siendo curiosamente sustituidas por un aumento de quejas motivadas por ruidos de carácter vecinal procedentes de aparatos de televisión, reproductores de música, voces, movimientos de muebles, etcétera.

**Durante el confinamiento se ha reducido de forma muy notable la contaminación** en todas las zonas de nuestra Comunidad autónoma. Y no solo la contaminación atmosférica, sino también, y de forma muy destacada, la contaminación acústica. En nuestras ciudades ha sido posible contemplar un cielo que parecía más azul de lo habitual, a la vez que se escuchaba el sonido de los pájaros, y todo ello en calles donde normalmente no se percibe otra cosa que la contaminación y el ruido del tráfico.

Entre otras cuestiones, siguen llegando a esta institución cuestiones relacionadas con el **Urbanismo** (22% de Políticas Territoriales). Los retrasos, paralizaciones y obstáculos en los procesos de innovación del planeamiento vigente; la ausencia de posicionamiento municipal respecto a las alegaciones formuladas en el curso de aprobación de planes de urbanismo, ya sea en la fase inicial de Avance o el propio procedimiento de aprobación, han sido objeto de queja ante esta Institución. Asimismo, las disconformidades y **discrepancias**

con el contenido de los planes en tramitación o ya aprobados y las consiguientes solicitudes de su modificación, normalmente para que permita usos del suelo distintos de los aprobados, etcétera., han sido también objeto de reclamación en este ejercicio.

En Políticas Territoriales son significativas las quejas, además, en **Tráfico y Transportes** (14%), **Cultura y TIC** (11%) y **Obras Públicas** (4%) por la singularidad de estas materias en la calidad de vida de la ciudadanía.

## 2.4. Administración Pública, Tributos y Ordenación Económica

Los asuntos relativos al ejercicio de la potestad tributaria de las Administraciones territoriales y gestión de las distintas figuras tributarias y su recaudación, tanto en voluntaria como en ejecutiva; los procedimientos recaudatorios de recursos de naturaleza pública, o las sanciones pecuniarias impuestas por los órganos administrativos representan sobre un 11% de nuestras actuaciones.

Destacamos asimismo algunas actuaciones que hemos llevado a cabo en relación con los ámbitos de gestión de las Administraciones Públicas andaluzas, en sus relaciones con la ciudadanía, incluyendo los tramitados sobre una variedad de cuestiones que afectan a la administración electrónica, protección de datos, transparencia, participación ciudadana y buena administración.

Se incluye además, asuntos concernientes a la ordenación de la actividad económica en sectores como, industria, turismo, comercio, fomento (subvenciones y ayudas), contratación del sector público o bienes de titularidad pública. Y los asuntos concernientes a la organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades Locales de Andalucía, tratando principalmente de las quejas que recibimos sobre cuestiones referidas a la supervisión y control externo de los actos o procedimientos administrativos de las Administraciones Locales, demarcación municipal, fórmulas asociativas locales y entidades locales autónomas, así como la prestación de servicios locales.

## 2.5. Servicio de interés general y Consumo

Las reclamaciones ciudadanas sobre Servicios de interés general y Consumo representan un 5% del total de nuestras actuaciones, consolidando el creciente peso en el conjunto de nuestra labor.

Pese a que las quejas en esta materia se refieren normalmente a la prestación de servicios por parte de empresas privadas que escapan a nuestra competencia supervisora, esta Institución viene interviniendo cuando se refieren a servicios económicos de interés general ya que ocupan un lugar destacado en la vida diaria de cualquier persona (suministros básicos como la luz, el agua o el gas; servicios de telecomunicaciones o de transporte; servicios financieros o bancarios como cuentas corrientes, créditos, hipotecas o seguros....).

Las circunstancias relacionadas con el confinamiento domiciliario de la población ordenado en marzo de 2020 pusieron en clara evidencia la necesidad de contar con suministros básicos y, entre ellos, la luz. Los casos puntuales de hogares privados de luz, aunque complejos de resolver en algunos supuestos, no revistieron la excepcional dificultad que presentaron **los cortes de suministro** que afectaron a una localidad entera o a algunas barriadas o zonas concretas de algunas ciudades. Por este motivo solicitamos que se adoptasen medidas urgentes por parte de las compañías suministradoras, en colaboración con los Ayuntamientos, para garantizar el suministro continuado de luz en todos los hogares, al menos mientras durasen las circunstancias excepcionales derivadas de la COVID-19.

Esta problemática se extiende a cada vez más zonas y localidades de Andalucía, afectando especialmente a familias y colectivos en condiciones de grave desfavorecimiento social y económico, como consecuencia de los cortes reiterados y prolongados del suministro eléctrico, provocados por enganches ilegales, sobrecarga por actividades delictivas de cultivo de marihuana en el interior de las viviendas o por deterioro y destrozo de las instalaciones. Ejemplo claro de ello es la **zona Norte de Granada**, cuya situación no ha encontrado aún solución pese al tiempo transcurrido y las medidas adoptadas.

De otra parte, el **bono social eléctrico** juega actualmente un papel muy importante, en la medida que la imposibilidad de corte de suministros -no sólo de luz, sino también de agua y gas- se ha anudado a la definición del consumidor vulnerable contenida en su regulación.

Al igual que ocurría con el suministro de luz, muchas de las quejas que recibíamos desde la declaración del estado de alarma se debían a la **falta de agua**, bien por no haber podido contratar la misma, o bien porque el suministro se hubiera suspendido al estar enganchado. Las quejas tramitadas por situaciones de **pobreza hídrica** cada vez son más residuales, por la existencia de bolsas de ayudas específicas en muchas entidades suministradoras o la consignación de mínimos vitales en sus correspondientes tarifas.

Tras la declaración del estado de alarma, el **Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo**, calificaba a las redes y servicios de comunicaciones electrónicas como imprescindibles y estratégicas, argumentando que resultaba «imprescindible asegurar el mantenimiento de la conectividad y que los servicios de comunicaciones electrónicas se sigan prestando por los operadores, al menos, en las mismas condiciones que en la actualidad». Era la primera vez que se reconocía legalmente la garantía de los servicios de telecomunicaciones, de acuerdo con su consideración como servicios de interés general. La principal dificultad en relación con los servicios de telecomunicaciones no ha estado relacionada con las condiciones de prestación del servicio, sino con la falta de universalidad del mismo y con los problemas de accesibilidad y asequibilidad que presenta para determinados colectivos sociales (brecha digital).

El asunto tiene tal calado que es nuestra intención para este próximo ejercicio, si las condiciones de la pandemia nos lo permiten, impulsar una jornada expresamente dedicada a ahondar sobre las múltiples dimensiones del problema de la brecha digital y las peculiaridades de los diferentes colectivos afectados como personas mayores, personas en situación de precariedad económica o social, personas que residen en zonas rurales sometidas a procesos de despoblación, personas con discapacidad, personas migrantes, etc.

## 3. Retos ante la COVID-19

### 3.1. No sé a dónde ir. Hacia un reforzamiento de lo público

No sé a dónde ir. Esta ha sido una de las preguntas recurrentes que nos ha manifestado la ciudadanía durante 2020. Desorientación, sensación de abandono, desconocimiento de los recursos públicos a su alcance... En cierta medida, hemos suplido esa labor de **coordinación**, facilitando a la ciudadanía la orientación adecuada para beneficiarse de sus derechos. El enorme esfuerzo realizado desde las Administraciones públicas -estatal, autonómica y europea-, desplegando medidas de apoyo e incentivación económica y social, no podía caer en saco roto. En la medida de nuestras posibilidades, hemos contribuido a facilitar el itinerario para que las personas con mayores necesidades se beneficiaran de estas medidas.

La gran demanda de solicitudes durante 2020 nos lleva a concluir como recomendación **la necesidad de un reforzamiento de lo público**. La ciudadanía se siente más confiada y protegida si sabe que lo público está detrás. Lo público, las instituciones, lo que es de todos.

Porque son las **políticas públicas efectivas las que plantean batalla al** coronavirus. Un aumento de rastreadores, la potenciación de la atención primaria, la aplicación de protocolos en los centros escolares, el incremento de frecuencias del transporte público, la protección de los llamados trabajadores esenciales... son las medidas que han puesto coto al virus y defienden a los colectivos vulnerables, aquellos que no pueden teletrabajar, no tienen acceso a la sanidad privada, o no utilizan el transporte privado.

Estéril parece ya la dicotomía entre la elección de salud o economía. Una crisis económica generará problemas en la salud, del mismo modo que muchas de las actuales dificultades para hacer frente a esta crisis sanitaria se deben a la crisis económica pasada. Las crisis nos afectan a todos, en todos los ámbitos. **Y en esta crisis sanitaria, la sanidad pública, sus profesionales, han sido el primer caballo de batalla frente al virus.**

Por estas razones el primer punto fuerte, o si se prefiere, la primera enseñanza o lección de los 13 retos recogidos en el **informe especial Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la**