

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**