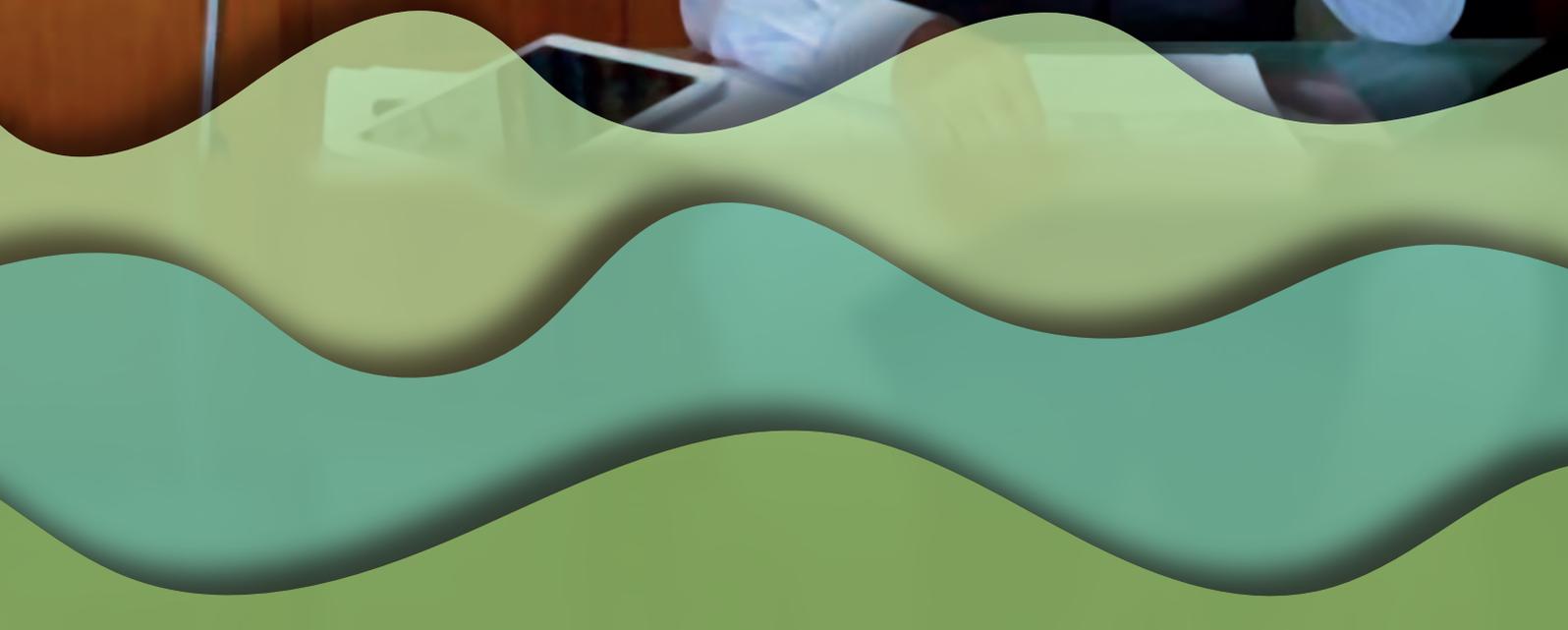


PRESENTACIÓN



Presentación Informe Anual 2020

Cumplo en este Informe Anual con la obligación legal de rendir cuentas por la gestión realizada como Defensor del Pueblo andaluz en la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía. Un año, 2020, el más duro y difícil de cuantos recuerdo en los casi cuarenta años de historia de esta Institución. Desde la declaración el pasado mes de marzo de la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19) se han contabilizado más de 8.000 muertes en Andalucía como consecuencia directa del virus, más de 2.000 de las mismas, personas mayores alojadas en centros residenciales. **Más allá de los números, cada una de ellas era un ser querido** Sean mis primeras palabras, por tanto, de lamento y consuelo a los familiares de las víctimas. Hago extensible mi ánimo a las decenas de miles de contagiados que han padecido la enfermedad, y a los andaluces y andaluzas que han sufrido las consecuencias sociales y económicas a causa de la irrupción de este virus que ha cambiado nuestras vidas. Mi afecto y agradecimiento a quienes durante la crisis han trabajado por el conjunto de la ciudadanía: trabajadores públicos, gestores, responsables, profesionales y empleados en servicios esenciales, fuerzas de seguridad y tantos otros junto a los profesionales sanitarios que asumen además riesgos para su propia salud y su vida.

En tiempos de crisis, todos nos refugiarnos en lo público, en las instituciones que son de todos. La gravedad de la crisis sanitaria ha originado una mayor demanda de los servicios de esta Institución con el fin de **servir de puente entre la ciudadanía y el disfrute de los derechos fundamentales y sociales** derivados del ejercicio de las políticas públicas, con mayor necesidad ante situaciones de emergencia. Durante 2020 hemos gestionado 12.573 quejas (8.665 escritos nuevos; 87 quejas de oficio y el resto quejas procedentes de años anteriores) y 16.828 consultas, superando los registros históricos existentes.

Para satisfacer la atención que necesitaba la ciudadanía, desde el primer momento hemos adaptado nuestro servicio a la función que tenemos encomendada por el Parlamento de Andalucía. El 14 de marzo comenzó el confinamiento decretado por el Gobierno de España, pero no interrumpió la actividad de los defensores del pueblo, continuando con la defensa y protección de los derechos sociales. Los resultados de atención e información ciudadana han sido positivos, obteniendo una valoración notable de la ciudadanía.

Como síntesis y evaluación de este trabajo hemos publicado el Informe Extraordinario '**Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia**' en el que analizamos los más de 5.000 expedientes solo relacionados con la COVID gestionados en algo más de seis meses (14 de marzo- 1 de octubre de 2020), desde nuestra perspectiva como garantes de los derechos de la ciudadanía. De esta manera cumplí con el compromiso asumido en mi comparecencia ante la Comisión de Estudio sobre la Recuperación Económica y Social de Andalucía a causa de la pandemia de la COVID-19 celebrada en el mes de junio en este Parlamento.

Una parte destacada de este Informe consiste en la investigación que, además de las quejas y consultas de la ciudadanía, hemos incoado como quejas de oficio y en las que nos hemos ocupado, entre otras cuestiones, de la protección de las **personas mayores** en los centros residenciales; la **atención sanitaria** en la atención primaria y en la atención especializada; las medidas adoptadas para garantizar la **protección de la salud del personal sanitario**; la restitución de **suministros básicos de energía y agua**, con especial atención a los **trabajadores migrantes** en los asentamientos de Huelva y Almería; **los niños y niñas escolarizados** y sus familias, especialmente los necesitados de manutención como son los beneficiarios de los programas de garantía alimentaria; **los menores con alteraciones conductuales**; los recursos y ayudas disponibles para garantizar **el derecho a la vivienda**, o la gestión de la **Renta Mínima** para procurar condiciones de vida dignas a colectivos vulnerables, entre otras cuestiones. De todos estos asuntos de suma trascendencia para la vida de los andaluces y andaluzas nos ocupamos asimismo en este Informe Anual 2020.

Como conclusión, el impacto de la pandemia ha incrementado el riesgo de pobreza y exclusión social, y la desigualdad existente en Andalucía. Por ello hemos ofrecido en este trabajo sobre la COVID una hoja de ruta con más de **diez retos de futuro** para tratar de evitar que las víctimas de esta crisis, de todas las crisis, sea siempre la población más indefensa y vulnerable, precisamente, aquella a la que más esfuerzos se han de dedicar para proteger sus derechos. Se pueden concretar esos objetivos en los siguientes:

- Si una lección nos va a dejar esta pandemia, es la necesidad de un sistema sanitario y de servicios sociales de calidad. De eso trata esta pandemia: Todos nos sentimos más seguros cuando lo público está fuerte y presente. Por esa razón, entiendo que la sociedad en su conjunto aprobaría **la necesidad de un reforzamiento de estos servicios públicos**.
- En segundo lugar, esta crisis supone una oportunidad para promover y consolidar una **economía de cuidados**. La experiencia de la COVID-19 nos ha demostrado que la sociedad debe cuidarse y cuidar a los más desprotegidos, entre ellos, las personas mayores, las personas dependientes, la infancia y la adolescencia. Las políticas públicas pueden reorientarse hacia un modelo de una economía donde se prioricen los cuidados, la atención prioritaria a los sectores especialmente sensibles. Necesitamos una Administración que nos cuide.
- En tercer lugar, supone una tarea inaplazable, si queremos salir todos a una de esta crisis, contar con el **diseño de un sistema de acogida para colectivos de especial vulnerabilidad** que se constituya en un verdadero sistema de protección. Las personas necesitadas de unos ingresos mínimos o de una ayuda al alquiler para evitar un desahucio; las personas dependientes o con discapacidad; los menores extranjeros y los jóvenes ex tutelados; las personas que padecen una enfermedad mental, en definitiva, todas aquellas personas que necesitan una ayuda específica de la Administración, se ven perjudicadas por los retrasos en la tramitación o por la falta de financiación. Estos colectivos vulnerables necesitan de **un sistema de primera acogida bien planificado que les marque un itinerario hacia la inclusión**.
- En cuarto lugar, urge la mejora y eficiencia de los **servicios de información y atención ciudadana**. La COVID ha confirmado la necesidad de mejorar y humanizar los servicios de información y atención ciudadana por parte de las administraciones públicas, porque las personas se han encontrado con el colapso o mala atención en los servicios de información o reserva de citas, lo que ha aumentado la desesperación de la ciudadanía. Necesitamos de las administraciones que ofrezcan una información clara, coherente, sencilla, veraz e inequívoca.
- En quinto y último lugar, hemos alertado sobre la brecha digital como un ejemplo de esa imposibilidad de acceso a los servicios públicos, que **amenaza con convertirse en una nueva forma de exclusión social. Son los nuevos excluidos o analfabetos digitales**. La brecha digital afecta a colectivos muy diversos: personas mayores; personas desfavorecidas social y económicamente; las que viven en zonas rurales aisladas o mal conectadas; personas migrantes, personas con discapacidad; mujeres solas con cargas familiares; etcétera. Por ello, urge reconocer el derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de acceso a la sociedad digital.

Este 2020 ha sido **un año para no olvidar, del que debemos aprender sus enseñanzas**. Valgan las siguientes páginas para analizar la evolución de aquellos problemas que ya teníamos diagnosticados y los nuevos retos como consecuencia del impacto de la crisis sanitaria en nuestra sociedad, en respuesta a las demandas que nos sigue trasladando la ciudadanía. Desde una mirada positiva, desde el optimismo de que la gestión de los responsables públicos conseguirá reducir las consecuencias negativas de una situación indeseada que está lastrando el ejercicio efectivo de los derechos conquistados por los andaluces y las andaluzas.

Con el deseo de que todos salgamos a una, sin desigualdades. Porque lo que importa, en palabras del poeta León Felipe, “no es llegar pronto ni solo, sino llegar con todos y a tiempo”.

Jesús Maeztu Gregorio de Tejada.
Defensor del Pueblo Andaluz.