



## Este tema en otras materias

### Balance del Defensor

#### 1. Introducción

... La dimensión sin precedente de esta crisis y sus efectos obliga a la **interacción de todas las instancias públicas para seguir actuando con objeto de contrarrestar los muy perjudiciales efectos** que ha ocasionado la pandemia en esos ámbitos, que se refuerzan mutuamente, y a implementar medidas efectivas para estimular la economía, apoyar la creación de empleo, así como la cobertura de las necesidades básicas de toda la ciudadanía.

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

... 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.

##### 3.4. Todo está cerrado. Hacia una administración humanizada e inclusiva en su digitalización

Todo está cerrado. Muchas de las personas que nos han transmitido su desesperación nos han hablado de que se han encontrado una Administración no solo con las puertas cerradas, sino desbordada e inaccesible.

La experiencia de la COVID ha confirmado la necesidad de **mejorar y humanizar los servicios de información y atención ciudadana** por parte de las administraciones públicas (reto 11), porque las personas se encontraban 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.**

Necesitamos una apuesta decidida por que el **servicio público** que se desarrolle proporcione siempre y en todo caso **proximidad, asistencia personal y asesoramiento, empatía y acompañamiento a quienes sufren desigualdades** (también de brecha tecnológica). Implementar en la Administración Pública “**la ética del cuidado**”, por ejemplo, diseñar **servicios y normas claras** y usables; el **acceso a una información pública clara y accesible**; el refuerzo de los servicios de **atención presencial y telefónica**; la mejora de la atención a través de **servicios telemáticos (agilidad y eficacia)**; la definición de los **servicios básicos presenciales y protocolos de atención en casos de emergencia**; la asistencia y prestación de **ayuda para el uso de medios**.