



1.12. Servicios de Interés General y Consumo

1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.12.2.1. Servicios de interés general

1.12.2.1.3. Telefonía e Internet

...

En el Informe extraordinario sobre Los derechos de la ciudadanía durante la COVID-19 destacábamos la importancia de los servicios de telecomunicaciones al convertirse en instrumento indispensable para el acceso y el disfrute de derechos fundamentales como la educación, la salud o el trabajo.

En todo caso concluíamos diciendo que 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 del COVID-19 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. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

3.3. Análisis cualitativo de las quejas

3.3.6. Extranjería

Desde hace muchos años la Oficina de Información y Atención a la ciudadanía del Defensor del Pueblo Andaluz ha venido prestando una labor de acompañamiento y asesoramiento a muchas personas migrantes con respecto a la situación de sus autorizaciones de residencia, información sobre trámites, la dificultad de los menores para obtener o renovar su autorización; así como información sobre los procedimientos de nacionalidad.

Las materias de procedimientos de extranjería están, en principio, excluidas de la función supervisora del Defensor del Pueblo Andaluz. No obstante, debido al conocimiento de esta materia por parte de los integrantes de la Oficina de Información y la colaboración demostrada por las distintas Oficinas de Extranjería de nuestra comunidad, se hace posible una intervención directa de nuestro personal para intentar colaborar en la solución de los problemas que nos transmiten los ciudadanos que solicitan nuestra ayuda; ofreciendo una intervención directa con las distintas subdelegaciones y colaborando con los interesados dándoles apoyo, escucha e información.

En este año han sido 477 las personas que han acudido a la Oficina en busca de información y apoyo en materia de extranjería.

Como en otras materias, muchas de las consultas hacen referencia a **la imposibilidad de contactar con la Oficina de Extranjería y al retraso o falta de citas para la grabación de las huellas que permita expedir la Tarjeta de Identidad de Extranjeros.**

No puedo conseguir cita en Oficina de Extranjería en Huelva, salieron 2.000 citas y se agotaron en apenas horas. Denuncia que se están vendiendo citas por abogados a 150 euros. Le han indicado desde Cruz Roja y Huelva Acoge que van a ayudarle a conseguir una cita para presentar documentación de renovación de permiso de residencia (caducaba en octubre), pero aún no tiene noticias.