



comunicación con los servicios de atención primaria de salud pública en la queja 20/5997. En sentido similar se gestionó una queja sobre la falta de información de los horarios de uso de los centros Guadalinfo en algunas localidades (queja 20/7175).

2.2.2. Análisis cualitativo

c) Otro aspecto a destacar, y generado por la situación de pandemia vivida en 2020, es el relativo a los **nuevas metodologías de gestión de conflictos** que la Institución ha incorporado a los procesos de mediación así como **cauces de comunicación más ágiles**.

Como ya se ha comentado en el presente capítulo, algunas quejas requerían un tratamiento incluso más ágil que el que requiere abordar un proceso mediador, por lo que se han atendido algunas de ellas a través de gestiones directas, generalmente desarrolladas por vía telefónica, ya sea individual o grupal, o por videoconferencia.

Un ejemplo de este tipo de gestiones se halla en la queja que planteaba la falta de personal en la unidad neonatal del hospital materno-infantil (queja 19/6076), que se tramitó a través de sesiones privadas telefónicas con ambas partes.

En relación con este último aspecto también habría que señalar que en 2020 ha sido tan necesario como útil la utilización de medios telemáticos de comunicación para la gestión de quejas. Tanto la ciudadanía como las administraciones han sido bastante receptivas para asegurar la presencia de sus equipos o personas representantes a las sesiones de mediación a distancia.

Es cierto que durante este año se ha utilizado más el tipo de reunión denominada privada o “en caucus”, es decir, con cada parte por separado. No obstante ello, en algunas ocasiones se ha procedido a celebrar de manera conjunta la sesión de mediación (con todas las partes), que es el esquema más aconsejable.

En todo caso, debe resaltarse que la sustitución de reuniones presenciales por otras a distancia no es una opción deseable para la mediación. Ello supone una posibilidad en contextos en los que no se pueda llevar a cabo la sesión con presencialidad, puesto que las reuniones por vía telemática generan lógicas dificultades para la comunicación interpersonal y para la gestión de emociones, así como para el desarrollo de la labor mediadora. Además, las sesiones de trabajo presencial inciden en mayor medida en el grado de satisfacción de las partes y cubren mejor la necesidad de los interesados acerca de hablar de forma directa, especialmente cuando la ciudadanía no ha tenido respuesta de la Administración ante reiteradas peticiones de información o solución del asunto que les preocupa.

...

En este apartado de análisis cualitativo merece destacarse el hecho de que durante la tramitación de algunas de las mediaciones, la COVID-19 ha provocado retrasos no deseados, como se avanzó en el informe extraordinario presentado al Parlamento **“Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia”**. Esta cuestión tuvo mayor protagonismo en el período del confinamiento iniciado en el mes de marzo. En cualquier caso, los aplazamientos de fechas para los encuentros y conversaciones tendentes a resolver estas quejas siempre han sido aceptados e incluso, en ocasiones, solicitados por las propias personas protagonistas de dichas quejas o conflictos.

...

3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

3.1. Introducción

“Este tiempo de excepción ha sido como una lupa grande puesta sobre una realidad que ya existía. Igual que la fiebre en los cuerpos, con la pandemia han saltado, como alarmas, los síntomas de que también nuestro cuerpo social estaba demasiado débil para un virus como este” (Laura Casielles).



La Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC) informa y orienta respecto del contenido de los servicios que presta el Defensor del Pueblo Andaluz y de la mejor forma de hacer uso de ellos. También facilitamos información sobre los recursos a disposición de la ciudadanía de las diferentes administraciones públicas. Otro objetivo que nos planteamos es acercar la Institución a las personas, desarrollando un programa de visitas a las localidades y comarcas de nuestra Comunidad Autónoma.

Este año 2020 ha sido uno de los años más intensos y complejos en las labores que venimos desarrollando como puerta de entrada y escucha para todos los problemas que vienen sufriendo los andaluces y andaluzas en nuestra Comunidad.

La situación generada por la COVID-19 ha venido a poner de relieve la vulnerabilidad y pobreza en la que se encuentra gran parte de la población andaluza. Si bien el aspecto que más ha destacado es la crisis sanitaria, sin embargo durante estos meses hemos podido comprobar que existen factores que afectan más a aquellas personas que se encuentran en una situación de pobreza y/o vulnerabilidad social. Ser mujer, persona mayor, carecer de vivienda o habitar en viviendas en mal estado, ser familia monoparental, inmigrante, etcétera, son circunstancias que propician que no se viva de la misma manera esta crisis.

La llegada de la pandemia se produjo en un contexto en el que una parte más que considerable de la ciudadanía no había tenido tiempo de comenzar a recuperarse de los efectos de la crisis económica que comenzó en 2008. Jóvenes¹, personas mayores de 45 años expulsadas del mercado de trabajo, trabajadores precarios con bajos salarios y con contratos temporales y *personas con alquileres altos y sueldos bajos se han tenido que apretar todavía más un cinturón sin espacio para nuevos agujeros*.²

El tipo de consultas que hemos venido atendiendo durante este pasado año ha estado centrado fundamentalmente, en la situación de necesidad derivada de la pérdida de empleo por la COVID-19 y en la falta de respuesta de las distintas Administraciones Públicas a las demandas de la ciudadanía. La declaración del estado de alarma agravó la situación de muchas familias al dejar de recibir ingresos de la economía informal y sobre todo agravó la situación de vulnerabilidad de muchas personas por el retraso en la gestión de los procedimientos de prestaciones como ayudas al alquiler, renta mínima de inserción social o prestaciones no contributivas.

Pero por lo que más nos han demandado las personas que se han puesto en contacto con nosotros ha sido por la falta de comunicación con las administraciones y el deterioro en la atención a la ciudadanía cuando ésta más la necesitaba. Ha faltado capacidad de respuesta y creemos que el esfuerzo no ha sido suficiente para conseguir una aproximación a las necesidades de la ciudadanía.

Se ha abusado de la cita previa para cualquier presentación de documentación o atención personal, sin abrir nuevos canales para relacionarse con la Administración. Las personas nos trasmitían la imposibilidad de obtener cita o nos comunicaban que tenían que esperar más de 15 días para presentar un escrito o para ser atendidos telefónicamente por su médico de cabecera y que los teléfonos del Servicio Andaluz de Salud, Servicio de Empleo, Servicios Sociales o de la Seguridad Social, comunicaban o no se atendían las llamadas. Todo ello en una situación de necesidad, que genera inseguridad, angustia e impotencia.

Resumimos bien el sentir de las personas que nos han llamado para quejarse de los servicios de atención a la ciudadanía con estas cuatro frases que nos han repetido constantemente:

No sé adónde ir. Nadie me escucha. Todo está cerrado. ¿De qué comemos mis niños y yo?

Intentaremos ofrecer en estas páginas una visión de las preocupaciones, de las dudas, de los problemas y de los intentos de soluciones de las **más de 16.800 consultas** que han llegado este año tan complicado a nuestra Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía.

1 Según el Informe OIT sobre COVID: "Los trabajadores más jóvenes también se han visto particularmente afectados, ya sea por la pérdida de empleo, la salida de la fuerza de trabajo, o la incorporación tardía a la misma. La tasas de ocupación de los jóvenes disminuyó en 8,7%, frente al 3,7% en el caso de los adultos. Ello *"pone de relieve un riesgo muy elevado de una generación perdida"*, https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_767037/lang--es/index.htm

2 Guillermo Martínez: Las esenciales no llevan corbata. Revista Público. Especial Y llegó la Pandemia. Junio 2020.



La pandemia ha terminado de agudizar los problemas de personal y medios de las Administraciones Públicas y ha mostrado de manera cruda los atascos y atrasos de hasta dos años en la atención al ciudadano en servicios públicos. Hasta las Administraciones que eran pioneras en un buen servicio de atención a la ciudadanía como el Instituto Nacional de la Seguridad Social, se han visto colapsadas y sin citas para ofrecer a la ciudadanía que no sabía cómo podía contactar con ellos. Esto mismo ha pasado con las citas para Tráfico, ITV, las Oficinas de Extranjería, etc.

La situación de la tardanza en la tramitación de la Renta Mínima de Inserción Social acumula más de 2.700 consultas en este año. Personas y familias en situación de vulnerabilidad cuyos expedientes deberían haberse resuelto en dos meses y que se dirigen a nosotros desesperados porque están tardando más de 18 meses en algunas provincias andaluzas. En otros casos se empezó a pagar la Renta durante el estado de alarma, pero a partir de Octubre se paralizó el cobro al finalizar el periodo de cinco meses en que ésta se anticipaba, sin que la administración resolviera en dicho plazo.

La situación de las ayudas al alquiler del periodo 2018-2020, que al finalizar el año todavía no se habían pagado en algunas provincias o la gran cantidad de personas que habían quedado fuera por no haberlas solicitado en los primeros días.

La falta de vivienda adecuada y con precios asequibles para personas que viven en situación de precariedad con bajos sueldos, o prestaciones insuficientes. **El retraso en el reconocimiento de las prestaciones no contributivas**, en la **tramitación de los títulos de familia numerosa**, en el **reconocimiento de la discapacidad**.

La insuficiencia en la respuesta de los servicios sociales colapsados ante la necesidad de alimentos y ayudas a la población, el no contestar a los teléfonos, la falta de personal, el silencio administrativo³ ante las solicitudes de los ciudadanos, procedimientos lentos y burocráticos han impedido que se cumplan muchos de los derechos reconocidos en nuestro Estatuto.

Contaremos también nuestras visitas a las distintas comarcas andaluzas, que hemos querido continuar dentro de las posibilidades, con el objetivo de acercarnos a la ciudadanía y a los agentes sociales aunque, debido a la situación de confinamiento este año sólo nos hemos podido desplazar en tres ocasiones, visitando Rota, Sanlúcar de Barrameda y la comarca del Alto Almanzora en Almería.

4. Quejas no admitidas y sus causas

4.3 De las quejas rechazadas y sus causas

...

- **No irregularidad**: En este supuesto se incluyen aquellas quejas en las que, tras un análisis preliminar de admisibilidad, no pueden apreciarse indicios de lesión o puesta en peligro de los derechos y libertades de las personas como consecuencia del funcionamiento de las Administraciones Públicas u otras entidades sujetas a la potestad de control del Defensor del Pueblo Andaluz.

La mayoría de quejas rechazadas en 2020 -casi la mitad del total- lo ha sido por este motivo (931 quejas), con especial incidencia en las materias de Empleo Público (179 quejas), Educación (134 quejas) y Menores (102 quejas).

- **Sin recurrir previamente a la Administración**: Se trata de casos en los que el problema que motiva la queja no se ha puesto en conocimiento de la Administración competente con carácter previo, por lo que aquélla no ha tenido ocasión de valorar sus posibilidades de solventarlo y responder a la persona interesada.

Como en años anteriores, se trata de la causa más reiterada de inadmisión tras la inexistencia de irregularidad, con 609 expedientes rechazados por este motivo en 2020. La mayoría de estos casos se han

³ Véase el interesante ensayo de Sara Mesa, sobre la situación de los servicios públicos ante las demandas ciudadanas: Silencio administrativo. La pobreza en el laberinto burocrático. Editorial Anagrama.