



El artículo 9.2. de nuestra Constitución establece que “corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”.

Desde esta Institución coincidimos con la Recomendación General del Arateko de 5 de noviembre de 2020 donde se hace una llamada expresa a que *todas las administraciones públicas adopten las medidas imprescindibles para que la atención telefónica y también la presencial, y no sólo la telemática, funcionen de forma apropiada para prestar la atención debida a la ciudadanía, lo que puede conducir a adoptar, en su caso, medidas de refuerzo en esos servicios asistenciales físicos o la mejora de prestación de servicios por los canales telefónicos, pues ambas vías son las que más utilizan en sus relaciones con las entidades públicas las personas de mayor edad o las que disponen de menos recursos o carecen de medios tecnológicos o de competencias digitales, y no pueden verse penalizadas por esas circunstancias cuando pueden ser paliadas con medidas preventivas y de refuerzo de personal ya que ello supone un tratamiento discriminatorio que afecta al principio de igualdad y a la naturaleza del Estado social y de Derecho comprometido con la remoción de los obstáculos que impiden o dificultan su ejercicio o la participación de esas personas en la vida política, económica, cultural y social.*¹

Compartimos igualmente la reflexión del profesor Rafael Jiménez Asencio: “*Por mucho que se desarrolle el teletrabajo en la Administración, el servicio público debe proporcionar siempre y en todo caso proximidad, asistencia personal y asesoramiento, empatía y acompañamiento a quienes sufren desigualdades (también de brecha tecnológica). Los poderes públicos deberán priorizar en los próximos meses y años las políticas sociales, y ello requiere dedicar recursos de todo tipo en la mejora de la gestión. Por eso, y no por otras cosas, los servicios de atención a las personas saldrán revalorizados de esta pandemia y de la tremenda crisis ulterior, pero también frente a la revolución tecnológica. Nunca podrán ser totalmente sustituidos por máquinas ni por artefactos digitales.*”²

4. QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS

4.2. De las quejas remitidas a otras instituciones

...

En materia de ordenación económica e igualmente relacionada con la pandemia y sus efectos económicos y sociales, destacan las quejas presentadas por varias entidades colectivas en referencia a la gestión de la actividad de comercio ambulante desde que se decretó el estado de alarma para contener la crisis sanitaria (queja 20/1712). Esta queja se trasladó al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, en tanto que se refería a las restricciones derivadas del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.

Ello no obstante, teniendo en cuenta las posibilidades que se fueron abriendo al ponerse en marcha el *Plan para la transición a una nueva normalidad* y, en particular, las medidas de flexibilización de las restricciones en el subsector del comercio en mercadillos, el Defensor del Pueblo Andaluz abrió una queja de oficio para examinar la intervención de la Administración autonómica y local de Andalucía en el proceso de reactivación del comercio ambulante y ante el objetivo de mejora y modernización del sector (queja 20/5397). Así mismo, el Defensor del Pueblo Andaluz ha impulsado un proceso de mediación entre determinados ayuntamientos y diversas entidades que representan a un buen número de personas empleadas en el sector.

...

¹ Recomendación general del Ararteko 4/2020, de 5 de noviembre: Necesidad de reforzar la atención ciudadana para evitar perjuicios en el ejercicio de los derechos de las personas con las administraciones públicas y de adoptar medidas para luchar contra la exclusión digital en situaciones de emergencia como las derivadas de la pandemia de la Covid-19. https://www.ararteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_5057_3.pdf

² Rafael Jiménez Asencio: <https://hayderecho.expansion.com/2020/05/25/pandemia-vulnerabilidad-social-y-administracion-publica/>