

### 1.1.1. Introducción

«La erradicación de la pobreza no es un gesto de caridad. Es un acto de justicia. Es la protección de un derecho humano fundamental, el derecho a la dignidad y a una vida decente. Mientras persista la pobreza, no habrá verdadera libertad». Nelson Mandela (Johannesburgo, 2 de julio de 2005).

Ya son casi dos años los que llevamos sufriendo las consecuencias que la pandemia, provocada por la aparición de la COVID-19, ha supuesto para la economía, la salud y en general para todas las condiciones de vida de nuestra población. Esta crisis sanitaria, económica y social ha tenido efectos sobre el conjunto de la sociedad.

En España, los efectos de la pandemia han llovido sobre mojado. Las políticas de austeridad implementadas durante la anterior crisis supusieron un descenso continuado del gasto público total.

A partir de la Gran Recesión de 2008, se han producido una larga serie de regresiones de derechos a través de múltiples recortes en las partidas presupuestarias destinadas a políticas sociales.

Los años de dinamismo económico previo a la COVID-19 no se tradujeron en una recuperación de estos recursos.

El resultado es una sociedad más desigual en la que el grupo que más crece es el de las personas desfavorecidas. Un colectivo al que le cuesta cada vez más participar de la sociedad por sus dificultades para acceder a un empleo, al consumo, a una vivienda digna o a cuidar de su salud.

**La defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía supone una obligación inaplazable.** Este año hemos atendido cerca de 15.000 consultas de personas que se han dirigido a nuestra Institución solicitando información y ayuda para resolver sus problemas con las distintas administraciones públicas. Como en años anteriores las materias que tienen que ver con las prestaciones y ayudas sociales son las que más han necesitado de nuestro asesoramiento.

A menudo, la persona necesitada de nuestra actuación como Defensor del Pueblo andaluz y Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía requiere de una respuesta inmediata y, como órgano encargado de garantizar sus derechos y libertades, nos vemos instados a proporcionar un servicio no solo riguroso con la ley, comprensible y cercano, sino también urgente.

Esta preocupación por lo que ocurre en el presente, en el día a día, y por dar una respuesta o una orientación inmediata a las llamadas que nos realiza la ciudadanía es la razón de ser de la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía del Defensor del Pueblo andaluz. Nuestro objetivo es atender al público, teniendo en cuenta que **atender es escuchar, comprender, empatizar, mediar... Y sobre todo intentar resolver sus problemas.**

Son numerosas las consultas y quejas de personas desesperadas ante las dificultades que encontraban para realizar gestiones y trámites con las administraciones públicas utilizando las vías telemáticas habilitadas por las mismas. Procedimientos mal diseñados y nada amigables en su utilización; peticiones de datos que ya obraban en poder de la Administración y resultaban de difícil o imposible aportación para la persona solicitante; instrucciones redactadas con un lenguaje burocratizado, difícil de entender para la ciudadanía media y mucho más para las personas vulnerables a las que iban dirigidas.

Han sido numerosos los servicios de información y atención ciudadana de las administraciones públicas en Andalucía que han funcionado de forma deficiente y no han aportado a la ciudadanía esa ayuda que precisaba para solventar las dificultades de una administración electrónica compleja.

La desesperación y la indignación ciudadana ante unos teléfonos de información que nadie contestaba o no dejaban de comunicar han sido un auténtico clamor durante todo el periodo de estado de alarma y que ha continuado una vez acabado y donde las administraciones han seguido cerrando sus puertas a cal y canto.

La Atención a la ciudadanía se configura como el conjunto de medios que el ámbito público pone a disposición de la ciudadanía con el fin de facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes y el acceso a los servicios públicos.

Prestar un servicio de calidad requiere, ante todo, del compromiso de las personas que desempeñan las tareas de gestión pública y que verdaderamente se reconozca de forma racional y cercana que quienes precisan de sus servicios merecen una mayor dedicación y esmero en su atención.

La falta de personal necesario, el recurso del silencio administrativo, los procedimientos lentos y farragosos, la desinformación sobre los expedientes... llegan a provocar el desaliento en la ciudadanía y la impresión de que la Administración no funciona bien.

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz hacemos una apuesta decidida por que los servicios públicos de información proporcionen siempre y en todo momento proximidad, asistencia personal y asesoramiento, empatía y acompañamiento a quienes sufren desigualdades (también de brecha tecnológica).

Los avances tecnológicos no deben impedir que siga existiendo una atención personalizada, cercana y de calidad.

La brecha digital, por mucho que se ignore (también por la Administración), sigue siendo algo real y doloroso. Y no se sabe a ciencia cierta cuántas personas se han quedado fuera de esos circuitos de ayudas al no poder informarse o tramitar los procedimientos por cauces telemáticos. Hay que garantizar la atención presencial cuando los ciudadanos lo requieran, a fin de asegurar una adecuada accesibilidad.

### 1.1.2. Análisis de las consultas presentadas

En el año 2021 hemos atendido un total de 14.924 consultas, habiéndose producido un descenso del 11,31% con respecto al año anterior que experimentó una subida espectacular como consecuencia de la pandemia y el cierre de las oficinas de muchas Administraciones Públicas.

Año	Consultas
2012	8365
2013	8691
2014	9185
2015	9343
2016	10811
2017	10378
2018	13117
2019	13470
2020	16828
2021	14924

Con respecto a la distribución por materias: servicios y prestaciones sociales; Vivienda; Infancia y Adolescencia; Salud y Seguridad Social constituyen el grueso de temas que más preocupan a la ciudadanía que se ha dirigido a nosotros. Y sobre todo una queja constante ante la falta de una Administración que les escuche y atienda.

Nuevamente la necesidad de vivienda es una de las problemáticas que más nos han planteado los ciudadanos ante nuestra Oficina a lo largo de este año, con 1.296 consultas.

La mayoría de las personas solicitan nuestra intervención porque no pueden acceder a una vivienda por sus propios medios, o bien ante la pérdida de la misma por procedimientos judiciales de desahucio o por irregularidades en la tramitación de las ayudas públicas o falta de resolución de las ayudas de alquiler.

También se ha producido un gran incremento de las llamadas relacionadas con temas de salud (1.014 consultas) y la imposibilidad de ser atendidos por los servicios de atención primaria, sin citas disponibles durante mucho tiempo, con los servicios de atención presencial cerrados que, cuando se han abierto, carecían de la posibilidad de coger cita en los siguientes 15 días. Una persona, se lamentaba en una consulta: *"Estamos siendo condenados por una seguridad social que ha dejado de ser segura"*.