

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"*.

Igualmente, la ciudadanía se quejaban de la imposibilidad de realizarse la prueba de COVID-19 a tiempo y cuando lo consiguen, tardan más de 4 días en facilitar los resultados.



También ha tenido mucha incidencia este año un tema de especial preocupación para esta Institución, una asignatura pendiente de resolver: la salud mental. Podríamos relatar un número muy considerable de historias que nos llegan, muy similares unas a otras por la impotencia que ponen de manifiesto las familias, ante la falta de respuesta a situaciones extremas.

En el mes de mayo atendimos a un ciudadano, de 70 años de edad, que lloraba desconsolado porque su hijo de 50 años, adicto y con problemas de salud mental, le había intentado pegar el día anterior. Buscaba un recurso residencial para este y dentro de su desesperación nos decía entre llantos: *"No puedo seguir viviendo y la única opción que me queda es irme de la casa o matarlo. No puedo seguir viviendo"*.

De igual modo recogíamos el relato de una madre desesperada por los problemas de su hijo, enfermo de salud mental, sin medicar. Manifestaba que tenía un hijo de 20 años que sufría esquizofrenia. Estaba en tratamiento psiquiátrico en el hospital, donde había sido ingresado de urgencias en muchas ocasiones. A pesar de haber estado ingresado unos meses en una comunidad terapéutica, llevaba tres semanas fuera de esta por haberla abandonado. También había dejado la medicación. Ella llamaba a la policía y lo llevaba al hospital donde le daban la opción de un ingreso voluntario, al que él se negaba, recibiendo por ello el alta. Estaba desesperada, acudía a nosotros por recomendación de la trabajadora social de salud mental. Hacía dos meses que había solicitado la valoración de la dependencia de su hijo y seguían sin responderle. *"¿Mientras que hago yo?"*

**“Nuestro objetivo es atender al público, teniendo en cuenta que atender es escuchar, comprender, empatizar, mediar... Y sobre todo intentar resolver sus problemas”**

Y sobre todo más de 2.000 consultas por la situación de las prestaciones sociales más necesarias para la población, lo que demuestra la necesidad de agilizar y mejorar los instrumentos y medidas de protección social.

Administración de Justicia	563	3,77
Agricultura, Ganadería y Pesca	21	0,14
Administraciones Tributarias	284	1,90
Cultura y Deportes	96	0,64
Consumo	697	4,67
Dependencia	501	3,36
Educación	676	4,53
Extranjería	331	2,22
Igualdad de Género	74	0,50
Información y Atención al Ciudadano	2.291	15,35
Medio Ambiente	505	3,38
Infancia y Adolescencia	1.002	6,71
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	334	2,24
Obras Públicas y Expropiaciones	81	0,54
Políticas Activas de Empleo	67	0,45
Seguridad Ciudadana y Política Interior	252	1,69
Personal del Sector Público	671	4,50
Prisiones	112	0,75
Salud	1.014	6,79
Seguridad Social	841	5,64
Servicios Sociales	2.328	15,60
Tic y Medios de Comunicación	26	0,17
Trabajo	178	1,19
Movilidad	221	1,48
Urbanismo	456	3,06
Vivienda	1.296	8,68
Pendiente de Determinar	6	0,04
<b>TOTAL</b>	<b>14.924</b>	<b>100,00</b>

### 1.1.2.1. "Quiero que me atiendan.": La atención a la ciudadanía por parte de las Administraciones públicas

Si un aspecto destaca en general de los problemas que nos trasladan las personas es la falta de atención tanto presencial como telefónica y las dificultades para contactar y relacionarse con la Administración.

Lo que esta Institución ha detectado es que muchas personas que se dirigen a la misma lo que demandan es una información básica que no reciben de las administraciones públicas afectadas.

Así, por ejemplo, un importante grupo de consultas sobre la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía (RMISA) lo que intentan es conocer si les ha sido aprobada su solicitud; por cual fecha se está abonando la prestación por las Delegaciones Territoriales de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación; cuándo ingresan el primer mes una vez que las citadas Delegaciones Territoriales han aprobado la ayuda, o algo tan simple como qué significa que el expediente de solicitud aparezca, en la carpeta ciudadana, en una determinada fase.

Esas preguntas o consultas que antes contestaba el personal de las Delegaciones Territoriales mediante llamadas telefónicas ahora se hace imposible responder a la ciudadanía, ante la saturación de las líneas telefónicas de información de la Junta de Andalucía. Por ejemplo, la Junta de Andalucía anunció la creación

de una cuenta de correo electrónico para que la ciudadanía planteara cuestiones sobre la RMISA. Pues bien, poco después de ello, en nuestras Redes Sociales, se citaba que no se contestaban los mensajes que enviaban las personas debido a la protección de datos.

Con la llegada de la pandemia, la atención personalizada en las oficinas de atención a la ciudadanía únicamente se podía obtener a través de las citas previas obligatorias, en el caso de haberlas. A día de hoy continúa igual.

En la mayoría de los casos resulta imposible obtener cita en tiempo razonable por lo que se ha convertido en una tarea que bordea lo imposible e invita, cuando no obliga, a utilizar los servicios ofertados desde la llamada "Administración Electrónica".



### “La Administración Electrónica no está al alcance de todos y supone una barrera infranqueable para muchos ciudadanos”

*“Están abiertas las discotecas, los bares, los supermercados, hasta los campos de fútbol. ¿cómo es posible que los médicos o las oficinas de atención al público continúen cerradas.”* Esto nos transmitía una ciudadana desesperada por no poder presentar su solicitud de Ingreso mínimo vital en ninguna

oficina de la Seguridad Social, ya que no le daban cita y desde la puerta le derivaban a presentarlo a través de la página web.

Aunque, como enunciado, parecería un avance en la línea de la modernización, está demostrado que amplios sectores de la sociedad tienen enormes dificultades para gestionar sus derechos ante las Administraciones Públicas, como por ejemplo: presentar una solicitud de jubilación, una solicitud de ingreso mínimo vital, de Renta Mínima o una ayuda para la vivienda.

La Administración Electrónica no está al alcance de todos y supone una barrera infranqueable para muchos ciudadanos. Se exigen unos medios y conocimientos que no todos poseen. Además las aplicaciones que se ponen a disposición de las personas son engorrosas y poco intuitivas. Todo ello sin olvidar que en muchas poblaciones de Andalucía la ciudadanía carece de servicios de internet de calidad.

Otra persona nos denunciaba que *“si intentas acudir sin cita a una oficina pública, el personal del servicio de seguridad (en general, externalizado) impide la entrada y pide la justificación de la cita”*. *“He realizado más de diez llamadas y peticiones por escrito para poder acudir presencialmente a la Oficina de la Tesorería General de la Seguridad Social. La entrada a la oficina pública se hace imposible, por mucho que puedas explicar que llevas un mes intentando obtenerla; que el sistema, cuando responde, ofrece el mensaje: “no hay cita en estos momentos”; que el teléfono para coger la cita nadie lo descuelga o que la página web (cuando existe) está colapsada; y así un día tras otro sin poder realizar las gestiones”*.

Insisten en que *“si intentas pasar para hablar con el personal de la oficina pública siempre hay un guardia de seguridad privada, que te lo impide de manera taxativa, seguramente siguiendo órdenes del personal de dentro que se encuentra resguardado y con los ojos y oídos cerrados ante el llanto y la desesperación del ciudadano cada vez más indignado, que no entiende para qué sirve el servicio público”*.

*"He acudido a la Oficina, me ha atendido el guardia de seguridad que me ha explicado como tengo que hacer las gestiones a través del certificado digital, he insistido y al final ha salido un funcionario que me ha hablado a un metro de distancia a gritos diciendo que no me van a atender y que lo presente todo a través de correos o de la aplicación"*

Los teléfonos no funcionan o no están disponibles. Nos denuncian que los teléfonos que se publican en la página web no sirven para nada o no están actualizados :

**“Hemos encontrado un elemento común y es que la Administración ha dejado de prestar servicios presenciales”**

*"Buenas tardes: Soy Francisco , domiciliado en Granada,- Durante todo el día, desde Granada, intento contactar telefónicamente con asuntos sociales.- El resultado es que el teléfono "tiene llamadas restringidas". " he intentado contactar con los teléfonos publicados en la página web y al llamar salta una respuesta automatizada de una serie de números y la locución de "está lleno".*

*"He intentado contactar con el Ayuntamiento, he realizado hasta 7 llamadas, en el número*



*publicado: las 7 llamadas han concluido con la caducidad al número de tonos que tengan establecidos. Desgraciadamente estaba llamando para un "Asunto Social". Me encuentro desamparado, no sé como resolver el problema."*

Desde las consultas nos trasladan situaciones de personas que se han llevado más de tres horas intentando hablar por teléfono, cinco días buscando citas para poder ser atendido aunque sea por vía telefónica y que sin embargo no pueden "contar sus problemas a nadie" o no pueden saber como va su expediente, ya que además la información que le proporcionan las aplicaciones, cuando pueden, no dicen nada.

Si quieren contactar telefónicamente también será misión imposible, comunicando, comunicando, comunicando...

La pandemia ha influido en esta situación, pero veníamos de más de 10 años de disminución paulatina y constante de empleados públicos que ha obligado a cerrar muchas oficinas.

Parece que toda esta situación se quiere arreglar con el protagonismo de la Administración Digital. Durante este año hemos venido recibiendo muchas consultas que afectaban a los diferentes sistemas públicos: salud,

seguridad, educación, vivienda, prestaciones sociales, etc. En todas ellas hemos encontrado un elemento común y es que la Administración ha dejado de prestar servicios presenciales.

La crisis de la COVID-19 ha puesto de relieve, sin duda, el protagonismo de los medios telemáticos y su importancia en un contexto de confinamiento generalizado, pero también ha resaltado las disfunciones que han aquejado a las Administraciones Públicas. Todo ello ha llegado a provocar, incluso en algunos servicios públicos básicos o imprescindibles como son aquellos que tramitan las prestaciones de Seguridad Social, las prestaciones y subsidios de desempleo, las rentas mínimas o las autorizaciones de trabajo y residencia de las personas extranjeras, incluso las consultas médicas; que haya sido imposible contactar presencialmente con dichas Administraciones.

Durante la pandemia y el periodo posterior que estamos viviendo, numerosas Administraciones públicas y entidades privadas se han subido a la ola de la digitalización considerando la vía digital como el único canal abierto para comunicaciones desde y hacia ellas (educación, tramitación de gestiones, entrevistas, consultas, etc.).

Las políticas públicas deberán garantizar la universalización de estos bienes comunes en el futuro, también en términos de derechos, tanto para las personas como para los territorios. Y deberán poner los medios necesarios para que todas las personas puedan superar la brecha digital que ahora les afecta<sup>1</sup>.

Al mismo tiempo el acceso a los derechos requiere a día de hoy la necesidad de garantizar el ejercicio de la ciudadanía de manera presencial. La accesibilidad de la Administración debe estar garantizada también por medios presenciales.

No debemos olvidar que, según la vigente Ley de Procedimiento Administrativo Común, las personas físicas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración pueden ejercer su derecho de opción a presentar presencialmente o mediante papel. **¿Quién garantiza este derecho?**

La transformación digital de la Administración Pública no es solo para ganar eficacia interna sino para mejorar sobre todo la posición de la ciudadanía frente a aquella, y por consiguiente, para prestar mejores servicios públicos a quien es su destinatario natural: la ciudadanía; esto es, para hacer la vida más fácil, agradable y sencilla, así como para generar menos costes y garantizar mejor los derechos de la ciudadanía.<sup>2</sup>

Para ello es necesario que se cumplan una serie de obligaciones por parte de las Administraciones Públicas:

1. - **Es necesario que los portales web gestionados por las administraciones públicas cumplan los requisitos en materia de accesibilidad y usabilidad.** Según un estudio presentado por la Unión General de Trabajadores sólo seis de cada diez portales cumplen estos requisitos<sup>3</sup>.

2. - **Hay que garantizar el derecho a no ser digital.** A que te atienda una persona. El derecho a ser digital está en la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público que establece el derecho a relacionarse por medios digitales con la Administración.

Los ciudadanos tenemos derecho a ser digitales, pero también tenemos derecho a no serlo. Si quieren seguir relacionándose personalmente tiene que existir ese derecho y cumplirse. *"Muchas personas mayores no saben o no quieren manejar aplicaciones incomprensibles para ellos y si no se les ofrece atención presencial se les condena a la dependencia, pues necesitan a terceros para tareas en las que son autónomos. Viven*

1 Como proceso institucional, político e ideológico, la brecha digital es un problema en pleno auge de la digitalización de la Administración pública -profundamente agilizada por la COVID-19-. Durante este proceso ha habido un sobre entendimiento de que la capacidad de participar de manera digital es común a toda la población, considerando que la administración electrónica es el punto de arranque y referencia de una administración pública modernizada, excluyendo a una parte de la misma. Entre ella, se encuentran personas que hasta ahora no necesariamente ya sufrían exclusión social, como puede ser el caso de las personas de edad más avanzada. Por tanto, la digitalización de las Administraciones públicas también ha conllevado un aumento de la desigualdad en el acceso a sus derechos entre la ciudadanía que está preparada para realizar esos trámites y la que no" (Evolución de la Cohesión Social y Consecuencias de la Covid-19 en España; 2022, pág. 190)

2 Ararteko.- **Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas.** Octubre 2021.

3 UGT.- **Estudios sobre la Digitalización de las Administraciones Públicas.** Enero 2022.

en la realidad tangible, para ellos la verdadera y, sin embargo, se sienten cada vez más asediados en ese mundo que encoge y parece cada vez más marginal, frente al mundo digital que se expande"<sup>4</sup>.

El Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos (Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo) regula el «derecho a elegir» y su contrapartida, la obligatoriedad de los que no pueden elegir, y en este sentido se refuerza dicha obligatoriedad respecto de determinados sujetos (los que señala el art. 14.2 de la LPAC), cuyas solicitudes carecerán de validez si no se presentan por medios electrónicos.

3.- **Es necesario el uso de un lenguaje sencillo, de fácil comprensión, por parte de las diferentes administraciones públicas** -local, autonómica y estatal- a la hora de dirigirse a los ciudadanos. Muchas veces las resoluciones y las peticiones de documentación que se realizan son incomprensibles para la mayoría de las personas y sobre todo para las personas en situación de exclusión social.

4.- **Deben implantarse, a la mayor brevedad y con todas sus funciones, las oficinas de asistencia en materia de registro (OAMR)**, para entre otras funciones:

a.- **Asegurar la asistencia a los ciudadanos y usuarios en el uso de medios electrónicos** cuando estos así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas. Asimismo, si alguno de estos interesados no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello.

b.- **Disponer de un registro electrónico general**, interoperable con el resto de registros electrónicos de las Administraciones.

c) **Recibir solicitudes**, de acuerdo con el art. 66 de la Ley de procedimiento.

5.- **Se debe garantizar la interoperabilidad entre todos los sistemas de las diferentes administraciones públicas** al objeto de funcionar a tiempo real **y poder intercambiar de ese modo información y documentos**, dando pleno cumplimiento por las administraciones al artículo 28 de la LPAC de la obligación de no aportar documentos que obren en poder de las administraciones públicas.

6.- Se debe reforzar el número de personas que realizan atención ciudadana, tanto telefónica como presencialmente. Especialmente en el caso de colectivos altamente vulnerables.

7.- Debe de garantizarse la opción de presentación de documentación en los registros de las Administraciones Públicas sin necesidad de solicitar cita previa.

### 1.1.3. Visitas a las Comarcas

En este año 2021 y a pesar de las dificultades de movimientos y de restricciones a la movilidad, hemos continuado con las visitas a las Comarcas andaluzas.

Estas visitas se enmarcan dentro de la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021-2024 donde se establece la necesidad de incrementar la cercanía a la ciudadanía.

Este año hemos realizado 7 desplazamientos: **Comarca de Antequera en Málaga; Málaga capital**, Comarcas de la Sierra de Cádiz (**Villamartín** y **Arcos de la Frontera**), **Comarcas de Guadix** y **Baza en Granada** y Comarcas de Valle Alto y Medio del Guadalquivir (**Montoro** y **La Carlota**).

Desde que iniciamos el programa de visitas a las Comarcas hemos realizado ya un total de 35 visitas.

Para ello trabajamos en tres líneas diferentes pero interconectadas:

**A.- Mejora de la relación con la ciudadanía.** Dentro de este eje, se intenta estrechar la colaboración con el movimiento asociativo. Para ello intentamos conectar con asociaciones que tengan como finalidad la

<sup>4</sup> Irene Lozano.- A mi madre no le gusta ir al banco. El diario.es.