

Presentación Informe Anual 2021



Con la premisa siempre vigente de la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía, cumplo con mi deber como Defensor del Pueblo andaluz de presentar el Informe Anual que recoge la labor desarrollada por esta Institución en 2021. Un año en el que, de nuevo, la humanidad vive compungida por la amenaza e incertidumbre que a todas las civilizaciones les produce **el horror de una guerra**. Sea mi primer recuerdo para las víctimas y sus familias sacrificadas por un acontecimiento injustificable. No quiero tampoco olvidar a las personas que han fallecido durante este año a causa de la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19). Transmito mi **consuelo y afecto a los familiares de las víctimas**, así como mi **agradecimiento a las personas que se siguen volcando en paliar los efectos de esta crisis sanitaria** y ayudar a sus conciudadanos. Una pandemia que sigue provocando dolor en miles de familias andaluzas por las consecuencias sociales y económicas que lleva aparejadas, y que como Defensor del Pueblo andaluz testimonio y contribuyo a paliar con nuestras actuaciones.



“Transmito mi consuelo y afecto a los familiares de las víctimas, así como mi agradecimiento a las personas que se siguen volcando en paliar los efectos de esta crisis sanitaria y ayudar a sus conciudadanos”

Durante 2021, han sido **más de 30.000 personas las que requirieron nuestra intervención**, bien para demandarnos la supervisión de los poderes públicos; bien buscando información y asesoramiento para el ejercicio de los mismos, o reclamándonos una mediación en el caso de entidades colectivas. En concreto, 8.873 escritos nuevos y 61 quejas de oficio, lo que suponen 8.934 quejas iniciadas en 2021, a las que se suman las pendientes de años anteriores hasta alcanzar las 13.092 quejas tramitadas. De estas, 354 han sido gestionadas por la vía de la mediación, **un volumen que se ha multiplicado por 6 en los últimos cinco años**. La ciudadanía nos ha confiado, además, 14.924 consultas, a las que hemos ofrecido escucha y asesoramiento.

En estos dos años de convivencia con el virus; han sido **más de 8.600 actuaciones directamente relacionadas con la COVID**. Cada una de ellas ha venido a sumarse a las preocupaciones y problemas que ya existían con anterioridad a la irrupción de esta crisis sanitaria, con una mayor dramatismo cuando se ha tratado de familias vulnerables que demandan una mayor protección. Esta pandemia debe aportarnos lecciones como sociedad en su conjunto para mejorar el Estado de Bienestar y que todos, sin distinciones, salgamos en mejores condiciones, sin dejar a nadie atrás. Por ese motivo en nuestro Informe extraordinario publicado tras la experiencia del confinamiento '**Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia**' extraímos un **catálogo de 13 retos o lecciones** para evitar que las víctimas de esta crisis, de todas las crisis, sean siempre los más indefensos.

Transcurridos dos años, este Informe 2021 incluye nuestra contribución para hallar respuestas y soluciones a esta crisis. Se trata de un **análisis sobre la evolución de estos retos**, en el momento en que comenzamos a vislumbrar unas primeras certezas de lo que ya apuntábamos al inicio de la pandemia. Valga como ejemplo la necesidad de un **sistema sanitario público** de calidad que permita una atención individual y

de garantías a toda la población. La atención y cuidados que merecen nuestras **personas mayores**, más necesaria si viven solas o en centros residenciales. Las personas necesitadas de **unos ingresos mínimos o de una ayuda al alquiler** para evitar un desahucio; las personas dependientes o con discapacidad; los menores extranjeros y los jóvenes ex tutelados, como colectivos de especial protección. La necesidad de garantizar los derechos de nuestra **infancia y adolescencia** para prevenirla de casos de malos tratos o abusos sexuales, con especial dedicación a las víctimas de trata. La obligación de luchar contra los retrocesos en **la igualdad** entre hombres y mujeres. La **brecha digital**, que está provocando la aparición de nuevos excluidos, y lo que se comienza a denominar apartheid digital, con mayor incidencia en zonas rurales y en las relaciones de la población con las entidades financieras tras **el cierre de oficinas bancarias**. La concienciación sobre los **cambios en el clima** y el deber de prevenir nuevas pandemias. Y cómo no, la preocupación constante por un fenómeno creciente, sin distinciones de edad pero con mayor gravedad en el caso de los niños y las niñas, como son los **problemas de salud mental** y el riesgo de suicidios. Porque la última de las oleadas de la COVID puede ser la mental.

Todas estas cuestiones necesitan de una Administración no solo comprometida, ágil o modernizada, sino sobre todo, humana. «**Quiero que me atiendan**», ha sido el llamamiento recurrente de la ciudadanía ante la desatención o falta de información de las administraciones públicas. Una atención que por parte de esta Defensoría se ha proporcionado de manera presencial y telemática, tanto en nuestra oficina como en vía telefónica y en nuestras páginas web y redes sociales, así como desplazándonos a las comarcas, más de 35 visitadas desde que iniciamos este programa de atención in situ.

Esta Institución, en base a este compromiso de mejora en el servicio público que ofrecemos, ha emprendido este 2021 un nuevo hito para avanzar en su modernización con la presentación de la **Estrategia 2021-2024 del Defensor del Pueblo andaluz**. Esta herramienta, pionera en el conjunto de las Defensorías, supone un punto de partida para que este Comisionado parlamentario adquiera **nuevas herramientas y habilidades que le permitan garantizar los derechos** ante las nuevas realidades sociales.

Analizamos si contamos con los instrumentos necesarios para acometer con valentía los retos a los que se enfrenta la ciudadanía (derecho a una buena administración, inteligencia artificial; procesos migratorios, despoblación y crisis demográfica; salud mental; cambio climático; transición energética justa...) porque estas realidades no se pueden tratar de la misma manera, sino que requieren de procesos diferentes y **un modelo nuevo de mirar y enfocar estos problemas**. Necesitamos, pues, herramientas distintas para compaginar los derechos existentes, los derechos que están por llegar y los **nuevos escenarios sociales**.

Siempre con las personas en el centro de nuestras acciones, acometemos una revisión honesta y valiente de lo que somos, cargada de compromiso y responsabilidad con la sociedad en la que nos integramos, siempre con el fin de dar un salto cualitativo y excepcional para seguir actuando como una **Institución independiente, accesible, útil, mediadora e innovadora**.

Con un único fin: velar y garantizar los derechos y libertades. También, proteger y garantizar al pueblo andaluz disfrutar de una convivencia en paz y en igualdad. **De todas las personas. Del presente y del futuro.**

Jesús Maeztu Gregorio de Tejada.

Defensor del Pueblo Andaluz.

Defensor de la Infancia y Adolescencia de Andalucía.