



biodiversidad; defensa de la avifauna; sostenibilidad de los recursos hídricos; preservación de terrenos de especial valor agrícola o ganadero; puesta en valor del patrimonio histórico; o defensa de la identidad cultural.

Las prisas por acelerar el despliegue de las energías renovables, ha llevado a algunas de las administraciones responsables de pilotar este proceso, a olvidar su deber de planificar, ordenar, regular y controlar debidamente el mismo. Esto ha determinado que en Andalucía se estén implantando aceleradamente instalaciones de energías renovables sin que previamente se haya aprobado, como hubiera sido conveniente, un plan de despliegue que incluyera una zonificación de territorio, diferenciando entre terrenos que se consideran aptos para este tipo de instalaciones, terrenos en que las mismas deben estar prohibidas y terrenos en los que estas instalaciones pueden implantarse cumpliendo determinadas condiciones. Esta Institución ha planteado a la Junta de Andalucía la necesidad de esta planificación ([queja 21/4325](#)).

No podemos dejar de avanzar en el proceso de transición energética porque es un requisito ineludible en la lucha contra el cambio climático. Cualquier retraso en este proceso incrementa exponencialmente los riesgos del calentamiento global. No obstante, **es necesario que este proceso se haga de una forma ordenada y racional** para que el mismo no sea causa a su vez de un grave perjuicio para el medio ambiente que pretendemos salvaguardar y motivo de una creciente desafección ciudadana hacia el proceso de transición a una sociedad más sostenible.

Es evidente que el camino se nos presenta con más obstáculos de lo esperado y que la meta parece alejarse en el horizonte, pero debemos ser conscientes de que no hay una ruta alternativa, ni podemos permitirnos el lujo de hacer un alto en el camino. Es imprescindible, por tanto, que sigamos avanzando y que, en paralelo y sin más demora, elaboremos y aprobemos planes y normas que nos permitan ordenar y regular el proceso de transición, minimizando así daños y evitando perjuicios innecesarios. **La transición energética debe ser, necesariamente, una transición justa.**

2.13. Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana

Nos planteábamos que uno de los retos más importantes, si queríamos llegar a toda la población y acercarnos a ella para poder solucionar sus problemas era profundizar en **la mejora y humanización de los servicios de información** y atención a la ciudadanía, canal a través del cual la ciudadanía interactúa con la administración y puede hacer valer sus derechos.

En unos momentos en los que la Administración Pública tenía que actuar de manera más eficiente y eficaz, nos encontramos con que esta **no cumplió con muchas de las expectativas y necesidades de la población**. Se cerraron muchos servicios de atención presencial y se pudo comprobar cómo muchas administraciones no estaban preparadas para esta nueva situación, con procedimientos obsoletos, falta de equipos adecuados, procedimientos mal diseñados y personal no preparado para la administración electrónica.

“Situaciones críticas han conducido al colapso en la atención a la ciudadanía”

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.). **Esta situación puede suponer, si no se hace debidamente y se ofrecen soluciones adecuadas, un deterioro en la capacidad de acceso de la ciudadanía a la atención al público.** No podemos ignorar que, según datos del Instituto Nacional de Estadística,

casi un 35% de los españoles no saben cómo comunicarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.

Los sectores más excluidos han estado especialmente afectados por este proceso y el **apagón digital** les ha impactado directamente: más de la mitad de los hogares en exclusión social severa están afectados.