



el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos. Se trata de poner los medios necesarios para evitar la discriminación en el uso de los procedimientos. Igualmente se deben de diseñar unos servicios y procedimientos centrados en las personas usuarias, de manera que se minimice el grado de conocimiento necesario para el uso de los procedimientos electrónicos que se pongan a disposición de la ciudadanía. También se debe de **avanzar en los canales de asistencia para el acceso a los servicios electrónicos**. Esto se podría realizar en las Oficinas de asistencia en materia de registros así como en las Oficinas de Información y Atención a la Ciudadanía que se creen por parte de las administraciones locales.

**Desde el Defensor del Pueblo Andaluz velaremos y supervisaremos** para lograr que las administraciones públicas andaluzas:

- 1.- Garanticen el **derecho ciudadano a elegir el modo a través del cual quiera relacionarse con la administración**.
- 2.- **Presten una atención específica a las necesidades de los colectivos en situación de vulnerabilidad digital**, como pueden ser las personas mayores, inmigrantes o personas en situación de vulnerabilidad económica.
- 3.- **Refuercen los servicios de atención presencial y telefónico**.
- 4.- **Pongan en funcionamiento y se aumenten en todas las administraciones públicas andaluzas los servicios de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros con su plenitud de catalogo de servicios**.
- 5.- **Doten a todas las oficinas de Asistencia en Materia de Registros de los servicios del funcionario público habilitado** con el objeto de que aquellas personas físicas que no dispongan de medios electrónicos para la identificación y firma (certificado electrónico u otro sistema reconocido por las normas vigentes). puedan actuar a través de dichos funcionarios.
- 6.- **Aceleren la implantación de las infraestructuras tecnológicas precisas para un funcionamiento completo de la administración electrónica**, priorizando la puesta en marcha de aquellas que faciliten la relación con la ciudadanía.
- 7.- **Mejoren la eficacia y la eficiencia de la administración pública andaluza: que se presten servicios mejores y más ágiles a la ciudadanía**, que no se le demande documentación que ya obre en poder de la administración.
- 8.- Adecúen la comunicación y las notificaciones a la ciudadanía **utilizando un lenguaje claro y comprensible**.

Concluye este análisis provisional sobre los retos propuestos por el Defensor del Pueblo andaluz ante el impacto de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19 con la confianza de que sean útiles sus lecciones. **Confiamos en salir mejores, con la lección aprendida, y preparados para el futuro**.

## 1.1. Atención e Información a la Ciudadanía

### 1.1.1. Introducción

...

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 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.

...

## 1.1.2. Análisis de las consultas presentadas

### 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.