



1.14. Servicios de Interés General y Consumo

1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.14.2.1. Servicios de interés general

1.14.2.1.4. Telefonía e Internet

1.14.2.1.4.1. Brecha digital

Del mismo modo que el confinamiento obligado de la población por la Covid-19 puso de relieve las ventajas y utilidades de pertenecer a la nueva sociedad digital, también nos ha permitido conocer las carencias que presenta la misma y nos ha llevado a atisbar las graves consecuencias que para amplios sectores de la población se derivan de su falta de acceso a las nuevas tecnologías.

Nadie duda hoy de que la **brecha digital es la expresión de una nueva forma de exclusión social** que afecta a colectivos muy amplios y, en mayor o menor medida, a grandes capas de nuestra sociedad: personas mayores; personas desfavorecidas social o económicamente; personas que viven en zonas rurales aisladas o mal comunicadas; residentes en barriadas desfavorecidas de grandes ciudades; personas migrantes; personas con discapacidad; mujeres maltratadas o con cargas familiares; personas con deficiencias educativas o formativas;...

El acceso a las nuevas tecnologías que conforman la puerta de entrada a la sociedad digital no está al alcance de todos. Los equipos informáticos con acceso a Internet son caros y, aunque los smartphones estén ya en el bolsillo de muchos andaluces, no todos pueden permitirse tener uno, ni todos pueden pagar los costes que implica el uso de todos los recursos de conectividad que ofrecen. Hay muchos hogares que cuentan con ordenadores conectados a Internet, pero siguen existiendo otros hogares donde este recurso resulta inalcanzable y muchos más en los que no es posible disponer de ordenadores suficientes para cubrir las necesidades de unos padres en teletrabajo y unos hijos siguiendo su proceso formativo a distancia.

El porcentaje de personas mayores que carecen de habilidades digitales para hacer uso de las nuevas tecnologías es muy elevado, y muchas de ellas ni pueden ni quieren adquirir esas habilidades y reivindican su derecho a seguir ejerciendo sus derechos de forma analógica.

La falta de conectividad es el principal problema en muchas zonas rurales para acceder a los servicios que ofrece la sociedad digital. Las personas sin hogar o en situación de exclusión social difícilmente pueden acceder a un ordenador o hacer uso de medios telemáticos para mejorar su difícil situación y acceder a las ayudas y recursos que precisan. Personas con algún tipo de discapacidad afrontan retos suplementarios para ejercer como ciudadanos digitales.

Los excluidos digitales son un nuevo colectivo de personas que engloba a muchos perfiles diferentes y entre los que predominan los de personas integradas en grupos o colectivos sociales que ya estaban en situación de exclusión o próximos a caer en ella.

La brecha digital no hace sino ahondar la situación de exclusión de algunos colectivos a los que dificulta ahora el acceso a las herramientas que son precisas para tramitar las ayudas y conseguir los recursos que podrían permitirles para salir de la exclusión o, simplemente, para seguir sobreviviendo.

Pero, además, la brecha digital amenaza con engullir a otros colectivos que no están ahora en situación de exclusión social, pero pueden verse abocados a la misma al ser incapaces de hacer uso de unas herramientas tecnológicas que se han vuelto indispensables para ejercer en plenitud sus derechos y disfrutar de todas las ventajas que ofrece la nueva sociedad digital.

La preocupación de esta Institución ante las consecuencias que puede tener la brecha digital para la sociedad presente y futura nos llevó a organizar el 20 de mayo de 2021 una **Jornada de debate y reflexión** bajo el título "**Brecha digital. La nueva exclusión**", que contó con la participación de expertos y representantes de la Universidad y la Administración, y nos permitió abordar en detalle las múltiples manifestaciones de esta nueva realidad y debatir acerca de las medidas y soluciones para enfrentarla.



Entre las propuestas que fueron objeto de debate se incluyeron las que esta Institución expuso con ocasión del Informe Extraordinario presentado ante el Parlamento de Andalucía bajo el título “Derechos de la ciudadanía durante la Covid-19. Primera ola de la pandemia”.

Dichas **propuestas** iban destinadas a favorecer la inclusión digital de todas las personas e incluían, como primera medida a adoptar, **el reconocimiento del derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de la sociedad digital**.

...

1.16. Urbanismo y Ordenación del Territorio

1.16.1. Introducción

...

En relación al **planeamiento urbanístico**, en el presente ejercicio hemos avanzado en la queja incoada de oficio, **queja 20/5396**, sobre el planeamiento urbanístico e informe de impacto de género, de tal manera que en el desarrollo reglamentario en materia de planeamiento urbanístico (previsto para 2022) en el marco de la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, se incorpore la perspectiva de género, ya que esta visión incide directamente en los objetivos y retos del urbanismo sostenible.

...

1.17. Vivienda

1.17.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.17.2.1. Desahucios

...

A lo largo de este apartado de vivienda hemos empleado nombres ficticios, con los que hemos querido visibilizar a las cientos de personas que se han dirigido este año al Defensor del Pueblo Andalúz trasladándonos su preocupación por su inminente necesidad de vivienda. Ya que no podemos ponerles rostro en este informe, queremos al menos ponerles nombre, aunque no sea el suyo. Pretendemos así también mostrar cómo en la mayoría de estos casos son mujeres las que se encuentran en una situación de máxima urgencia y acuden a esta institución de derechos humanos en solicitud de ayuda.

Soledad nos contaba: “(...) *mi situación es cada día peor... recibí una citación del juzgado que no se qué es, he sido atendida por servicios sociales de (...), cruz roja, iglesia (...). Mi unidad familiar está compuesta por mis tres hijos menores y yo, somos familia numerosa y monoparental, tengo una situación muy difícil, al no poder trabajar y no pagar el alquiler. La dueña de la casa se lo ha contado a todo el mundo, estoy tomando medicación para la depresión y la ansiedad, ya viví de okupa con mis hijos y no quiero volver a lo mismo... piso de protección oficial me dicen que no hay, que van a construir pero en unos años, necesito algo un alquiler social algo que podamos pagar*” (queja 21/5060, Torremolinos).

Paqui relataba que era madre separada con una niña de 6 años, diagnosticada de autismo. Sus ingresos eran muy limitados. Vivía en un piso propiedad del padre de su hija, el cual llevaba dos años sin pagar la hipoteca, por lo que estaba buscando una alternativa habitacional, si bien el problema era que no conseguía acceder al arrendamiento de una vivienda por no disponer de nómina ni aval. Nos insistía en que necesitaba estabilizarse en una vivienda para poder buscar trabajo y rehacer su vida (queja 21/5031, Huelva).

Desde Córdoba, Carmen nos explicaba que era madre de una niña de 11 años y que tenía acreditada la condición de víctima de violencia de género. Nos trasladaba su desesperación por el próximo lanzamiento de su vivienda, sin disponer de alternativa habitacional ni familia de apoyo. Sus únicos ingresos se limitaban a los 671 euros que percibía de Ingreso Mínimo Vital, cuantía con la que no podía hacer frente a un alquiler privado, ni siquiera con la ayuda al alquiler que se le había ofrecido por parte de VIMCOSA, en cuya