

# Balance del Defensor

## B1. Introducción

**F**ue el 1 de diciembre de 1983 -a los dos años de nacer la Defensoría del Pueblo de España- cuando el pueblo andaluz se dotó de esta Institución, decana de las Defensorías autonómicas y comisionado del Parlamento andaluz con la aprobación por el Parlamento de Andalucía de la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz, en cumplimiento de la Constitución Española y el Estatuto de Autonomía de Andalucía. Cumplimos cuatro décadas de funcionamiento con idéntica función: **garantizar y proteger los derechos y libertades de la ciudadanía** en relación al funcionamiento de la Administración Pública, siempre al servicio de los intereses generales que representa como consecuencia de su legitimación democrática.

Haciendo balance de estos 40 años, han sido **430.000 actuaciones** en la defensa, protección y promoción de derechos. Igualmente, hemos emitido **más de 15.000 resoluciones** en las que hemos exigido a la Administración autonómica y local el deber legal de garantizar derechos concretos; hemos recomendado cambios normativos de mejora; y hemos sugerido acciones encaminadas a expandir los beneficios de las leyes, siempre con un enfoque especial hacia los colectivos más vulnerables, como son **la infancia y adolescencia, las personas mayores y las personas con otras capacidades**.

Siempre, con fidelidad a unos valores bien identificados, como son la **independencia, la imparcialidad y la confidencialidad**, que conlleva como órgano autónomo del Parlamento no depender de poder alguno; la **autonomía** de obrar por nuestro propio criterio, y la **imparcialidad** en la toma de decisiones. La experiencia en el trabajo diario con las personas nos ha aportado otros valores: **velar por la justicia y la equidad**; garantizar la **igualdad real** y los derechos de los más desiguales; y evidenciar nuestro compromiso con un **perfil cercano**, accesible y con **procedimientos ágiles y flexibles**.

Bajo estos principios, supervisamos la labor de las administraciones públicas, e incorporamos también a compañías privadas que garantizan **servicios de interés general** porque su carestía dificulta la vida de las personas, como son la privación de luz o agua en los hogares, entre otras. Esta evolución ha incorporado de manera pionera en España la **mediación administrativa** como fórmula de resolución de conflictos, lo que supone otro avance en nuestra apuesta por la defensa de la cultura de paz.

Asimismo, hemos asumido en este tiempo una protección específica de los derechos de los niños y las niñas como **Defensor de la Infancia y Adolescencia**, [nueva denominación por ley](#) para el Defensor del Menor de Andalucía, creado hace 25 años, en 1998, en la misma persona.

La innovación sigue siendo uno de nuestros valores principales y nos hemos proporcionado como herramienta de trabajo una **Estrategia 2021-2024** para adaptar nuestra actividad a los desafíos futuros de la ciudadanía y de las democracias, como es el reto de la inteligencia artificial.

Por último, desde la presentación del Informe Anual 2022, hemos alineado nuestras actuaciones con los Ob-

**Haciendo balance de estos 40 años, han sido 430.000 actuaciones en la defensa, protección y promoción de derechos. Igualmente, hemos emitido más de 15.000 resoluciones**

jetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, adaptados a nuestro trabajo cotidiano. Esta dación de cuentas asimila el lenguaje universal que la propia Naciones Unidas ha propuesto para contar la capacidad transformadora de su actividad. Así, Naciones Unidas ha reordenado sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible en **5 esferas de importancia crítica para la humanidad y el planeta**. Esto es: el compromiso por la dignidad e igualdad de las Personas (ODS 1-5); el compromiso por el Planeta (alineado con los ODS 6, 12, 13, 14, 15) y por asegurar una vida próspera y plena en armonía con el entorno (alineado con los ODS 7, 8, 9, 10, y 11), y el compromiso por fomentar sociedades inclusivas y alianzas estratégicas (alineado con los ODS 16 y 17).

La relación de los ejes estratégicos con la actividad de derechos que viene realizando el Defensor del Pueblo andaluz permite ordenar el trabajo que recoge el Informe Anual 2023 en base a tres ejes básicos: **Personas; Planeta y Prosperidad; Justicia y Cultura de Paz**.

### Personas.

Recogemos bajo este epígrafe los derechos que trabaja la Defensoría relacionados con los ODS que engloban este bloque y que tienen que ver con los Derechos Humanos fundamentales que permiten que las personas superen su situación de vulnerabilidad y desigualdad para disfrutar de una vida digna en igualdad.

- ▶ Dependencia y Personas mayores
- ▶ Educación y Universidades
- ▶ Infancia y adolescencia
- ▶ Salud y bienestar
- ▶ Vulnerabilidad económica y social (asuntos que afectan a servicios sociales, vivienda, personas con discapacidad, migrantes, personas presas y minorías étnicas)

### Planeta y Prosperidad

Recogemos bajo este epígrafe los derechos que trabaja la Defensoría relacionados con los ODS que engloban este bloque y que buscan proteger el planeta, promoviendo la gestión sostenible de los recursos y hacer frente al cambio climático. Se enfoca además, a que los seres humanos puedan disfrutar de una vida próspera y plena.

- ▶ Administración Tributaria, Ordenación económica y Gobernanza pública
- ▶ Cultura (Patrimonio) y deportes
- ▶ Empleo Público
- ▶ Movilidad y Accesibilidad
- ▶ Políticas activas de empleo
- ▶ Servicios de Interés General y Consumo
- ▶ Sostenibilidad y Medio Ambiente
- ▶ Urbanismo y ordenación del territorio

### Cultura de Paz y Alianza

Recogemos bajo este epígrafe los derechos que trabaja la Defensoría relacionados con los ODS que engloban este bloque y que tienen como objetivos promover sociedades pacíficas, justas e inclusivas que estén libres del temor y la violencia y movilizar los medios necesarios para implementar una Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

- ▶ Atención e Información a la Ciudadanía
- ▶ Justicia y Política interior
- ▶ Mediación
- ▶ Informe monográfico del dPA sobre la mediación en Andalucía

Presentamos a continuación un balance de las actuaciones más destacadas del Defensor del Pueblo andaluz en línea a estos objetivos.

## B2. Los Ejes

### B2.1. Personas

#### B2.1.1. Introducción

*“Es muy triste y frustrante la lucha encarnizada que uno ha de pelear para que le proporcionen los servicios a los que tiene derecho, resultando que, en muchas ocasiones, como en este caso ya llegan a destiempo, pero para pagar nunca hay caducidad. No obstante, muchas gracias por su interés y diligencias en que se resolviera el tema”.*

*“Mi nombre es ..., sé que no me van a poder ayudar, mi problema es que en unos meses me tengo que marchar de mi vivienda actual, llevo allí cinco años, es alquilada, pago 650 euros y los dueños la ponen a venta. Desde hace dos meses estoy buscando otra vivienda tengo dos niños menores, según las inmobiliarias no doy el perfil... He ido a mi ayuntamiento y me dicen que ellos no pueden ayudar, ya que no soy víctima de género y tengo trabajo, aunque gano el Salario Mínimo Interprofesional...”*

*“Estoy desesperada me tengo que ir debajo de un puente o irme de ocupa o qué, no lo entiendo, hay mil obras en mi pueblo, pero ni una para construir viviendas para personas normales. Desde hace años apuntada al registro vivienda pero nada no construyen nada... Solo pido la facilidad para poder alquilar algo: no pido limosna ni que me lo regalen. Otra opción es irme lejos de donde está mi entorno, sacar a mis niños del cole de toda la vida, e irme a la aventura, pero es tan injusto que por tener un trabajo normal de mileurista nadie me pueda ayudar a nada ...”.*

*“Buenos días. Un mes y medio intentando pedir cita con mi médico vía online, telefónica, ouija y señales de humo, sin éxito, he decidido desahogarme con todo mail que encuentro. Intenté llamar directamente al ambulatorio, por lo del desahogo saben? Sospecho que lo han dejado en silencio”.*

En 2023 la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía del Defensor del Pueblo andaluz ha atendido más de **15.000 consultas** en las que las personas nos trasladan situaciones como estas. A ello se han sumado **9.600 quejas nuevas**, récord histórico en la Institución. Son muchos los retos y desafíos por delante, muchos de ellos vinculados a la Agenda 2030.

No dejaremos en el empeño de insistir ante las administraciones sobre la obligación de mejorar y hacer más comprensible las normas; ofrecer canales de comunicación y acceso fáciles para toda la población; y cuidar la regulación de las prestaciones sociales, para evitar que toda la población y en especial los grupos vulnerables encuentren barreras de acceso a las mismas.