



# Parte General

## 2.3.1. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

### 2.3.1.1. Introducción

La Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC) tiene como función la información y orientación a la ciudadanía de los servicios que presta el Defensor del Pueblo Andaluz (en adelante dPA) así como de la mejor forma de hacer uso de ellos. También intenta acercar la Institución a las personas, desarrollando un programa de visitas a los pueblos y ciudades de nuestra comunidad autónoma.

Con estas funciones buscamos colaborar en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), así como contribuir a la defensa de las personas más vulnerables que, a menudo, no son adecuadamente escuchadas o atendidas en sus peticiones de ayuda y de información. Queremos también contribuir a la eficacia y transparencia de las instituciones andaluzas, que faciliten la participación, garanticen el acceso público a la información a todas las personas y protejan los derechos y libertades fundamentales de la ciudadanía. (ODS 16)

Esta Oficina es el primer contacto con la institución del Defensor del Pueblo Andaluz, escuchando, atendiendo, informando e intentando proteger los derechos y libertades de los ciudadanos y ciudadanas en su relación con las administraciones públicas andaluzas y otros prestadores de servicios de interés general. Una tarea que en 2024 ha significado la atención de las **16.400 consultas** que han llegado a la OIAC.

Escuchando a las personas que se dirigen a nuestra Oficina observamos una sensación creciente de parte de la población ante lo que percibe como un mal funcionamiento de las administraciones públicas. Nos trasladan su desesperanza ante procedimientos burocráticos lentos; la falta de atención a sus demandas; la imposibilidad de ser atendidas sin cita previa; el retraso o la inexistencia de dichas citas; la falta de recursos humanos y materiales; el modo en el que están diseñados los procedimientos y la manera de actuar de quienes forman parte de las administraciones.

He aquí algunos ejemplos de experiencias ante el trato de la administración:

*“No todo el mundo sabe de móviles, ni de internet. Mi marido se hace un lío cuando le llegan las notificaciones, se pone nervioso. Todo va muy rápido y nosotros no estamos acostumbrados a resolver las cosas así”.*

*“Llevo más de tres años para que reconozcan la dependencia a mi madre de 94 años, con Alzheimer y en una silla de ruedas: ¿A qué están esperando, a que se muera para aprobarla? ¿Cuánto tiempo creen que le queda a mi madre de vida?”*

Según el Estudio sobre la [“Calidad de los Servicios Públicos”](#), realizado por el Centro de Investigaciones Sociológicas a finales del año 2023, el 52% de las personas encuestadas considera que los servicios públicos no funcionan de manera satisfactoria; el 55,6% considera que ha habido un retroceso en la sencillez de los procedimientos administrativos; el 63% cree que el retroceso se da en el tiempo en resolver gestiones; el 45,4% en la información que dan a la ciudadanía y el 44% está disconforme con el trato recibido.

Con frecuencia, la persona refiere no poder siquiera pasar para ser atendida por los trabajadores públicos, siendo el personal de seguridad quien impide la entrada de la población a las oficinas: *“Es que no pueden tratarnos así, como si no fuéramos personas. Me fui con una sensación de impotencia y de que habían tirado por tierra mi dignidad como persona. Muchas personas vamos allí para pedir ayuda y en situaciones extremas, donde lo que menos necesitamos es que nos pisoteen aún más y que no nos miren siquiera a la cara”.* *“Los organismos no pueden estar cerrados a cal y canto, se debe hacer hincapié en que se quite todo esto”.*



La ciudadanía pide ser atendida y que se le resuelvan sus solicitudes en plazo y de una forma clara.

Año tras año **constatamos la falta de resolución de los procedimientos en el plazo previsto normativamente**. Presenciamos, de igual modo, la normalización del mensaje ofrecido por las instituciones públicas del **“Vuelva usted mañana”**: *“Vuelva usted mañana, porque no tenemos personal suficiente;...vuelva usted mañana que estamos actualizando la aplicación informática,...vuelva mañana porque estamos cambiando el sistema de gestión, ...estamos en un momento transitorio...”*

Sirva como ejemplo el malestar que nos traslada una señora, quien presentó una solicitud de revisión de su pensión no contributiva en diciembre de 2023 y, habiendo acudido varias veces a la Delegación Territorial que le corresponde, la explicación de la demora sufrida que le dan es que “hay falta de personal”. En la contestación al dPA a la queja presentada, este organismo reconoce que la señora presentó dicha solicitud el 12 de diciembre de 2023 y que el procedimiento de tramitación se ha iniciado con fecha 21 de agosto de 2024 (8 meses después), concluyendo que su solicitud está pendiente.

Otra persona nos trasladaba lo siguiente: *“Actúo en nombre de una anciana de 94 años (mi suegra) que ya se encuentra en unas condiciones tanto físicas como cognitivas deplorables. Se solicitó la valoración inicial para la aplicación de la Ley de Dependencia el pasado mes de abril. A día de la fecha aún no se ha efectuado. Cuando pregunto a los Servicios Sociales por el tiempo que se suele tardar, en valorar, que no conceder, y/o hacer efectiva la concesión, primero me dijeron seis meses, después que un año, y en mi última consulta me dicen que sobre dos años, que la cosa va muy lenta. ¿En serio? ¿La valoración de una anciana de 94 años totalmente dependiente, y con demencia senil galopante, conlleva dos años? No voy a hacer la típica disertación-pregunta de ¿Es una broma?, porque evidentemente no lo es. Ojalá nadie de quienes trabajan o están al mando de ese departamento o consejería de juventud, familias, y no se cuantas coletillas más, tenga nunca que recurrir a esta ayuda (que por otro lado bueno sería, pues es caminando con los zapatos del otro como se valora su caminar)”*.

## Este 2024 hemos realizado 9 visitas comarcales, reuniéndonos con la ciudadanía y con colectivos sociales de la zona

Por otro lado, volviendo a las funciones de la OIAC, destacar que este año hemos continuado con el compromiso de acercarnos a la ciudadanía, al territorio y a los agentes sociales. De ahí que, dentro de nuestro programa Visitamos tu ciudad, hayamos realizado **nueve visitas a distintas comarcas andaluzas en el año 2024**: Comarca de la Vega del Guadalquivir; Comarca de la Janda (Medina Sidonia y Conil de la Frontera); Campiña Sur de Córdoba; Campiña de Jaén; Condado de Huelva, Costa de Sol de Málaga (Torremolinos y Fuengirola) y Levante de Almería (Huércal Overa).

Durante estas visitas, hemos mantenido reuniones con **140 trabajadoras de los Servicios Sociales Comunitarios y 128 entidades no lucrativas**.

Por último, dentro del programa Visita nuestra Institución, indicar que nos han visitado más de 250 alumnos y estudiantes de universidades y de formación profesional en nuestra propia sede.

### 2.3.1.2. Datos cuantitativos

Durante el año 2024 hemos atendido un total de 16.400 consultas, habiéndose incrementado en un 5,2% con respecto al año anterior.

A continuación se muestra una tabla representativa de la evolución en los últimos diez años, en la que se puede apreciar la tendencia alcista de la demanda ciudadana de nuestro servicio de Atención e Información, habiendo incrementado el número de consultas en casi un 80% durante la última década.

Año	Consultas
2015	9.343
2016	10.811
2017	10.378