



Los problemas de la relación digital con las administraciones públicas no solo afectan a personas con escasos conocimientos digitales, como pueden ser las de mayor edad. Las páginas web de la mayoría de los organismos públicos tienen diseños complejos, poco intuitivos, que complican hasta el extremo los pasos a seguir y acaban con la paciencia de las personas usuarias. Ello coincide con la creciente desaparición de la atención presencial y telefónica personal, sustituida por contestadores automáticos que, cuando responden, acostumbran a redirigir a los usuarios de nuevo hacia las páginas web, con lo que se cierra un círculo vicioso desesperante.

### 2.3.1.3.5. Una administración que se entienda: un derecho de la ciudadanía y un reto para los servicios públicos

Hay que garantizar una información clara y sencilla para la ciudadanía, que entienda lo que se le pide y lo que se le resuelve, mejorando las comunicaciones y la manera de relacionarse con las administraciones.

Desde la Defensoría del Pueblo Andaluz vamos a velar por que todas las administraciones públicas simplifiquen los tramites administrativos, lo hagan más accesibles y sencillos. Porque tenemos el derecho a tener una administración pública eficaz y eficiente, capaz de gestionar los asuntos públicos y prestar servicios públicos de calidad para mejorar la vida de las personas. Para ello, las administraciones deben dotarse de recursos humanos adecuados, siendo la provisión de vacantes para la prestación de los servicios públicos, así como la formación continua y la sensibilización del personal, principios a seguir y valores en los que centrarse.

### 2.3.1.4. Las visitas comarcales: la presencia territorial del Defensor del Pueblo Andaluz

Estas visitas se enmarcan dentro de la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021-2024, donde se establece la necesidad de incrementar la cercanía a la ciudadanía, siendo uno de sus compromisos más significativos, precisamente, la prestación de un servicio de atención en el territorio, próximo, accesible, proactivo y empático.

Desde que iniciamos el programa de visitas a las comarcas en el año 2015, hemos realizado ya un total de 64 visitas a las distintas provincias y localidades andaluzas. habiendo tenido más de 1.200 visitas personales, atendido a más de 920 trabajadores sociales y escuchado a cerca de 600 asociaciones y colectivos sociales. En estos casi diez años nos hemos desplazado a:

**Almería:** 5 visitas: Almería capital, Comarca de Valle de Almanzora y los Vélez. Olula del Río, Poniente de Almería (El Ejido y Roquetas) y Comarca de Levante (Huércal-Overa)

**Cádiz:** 13 Visitas: San Fernando, Chiclana; Rota, Sanlúcar de Barrameda, Cádiz capital, Medina Sidonia, Barbate, Conil, Villamartín, Arcos de la Frontera y Jerez de la Frontera.

**Córdoba:** 9 visitas: Valle de los Pedroches (Hinojosa del Duque y Pozoblanco) y Subbética (Lucena), Campiña Este (Baena), Valle Alto (Montoro) y Medio del Guadalquivir (La Carlota), Valle del Guadiato, Córdoba capital y Campiña Sur (Puente Genil).

**Granada:** 7 visitas: Granada capital, Alpujarras (Órgiva), Loja, Guadix, Baza y Comarca de la Costa Tropical (Motril), Valle de Lecrín (Dúrcal).

**Huelva:** 8 visitas: Sierra de Aracena (Cortegana y Aracena), Huelva capital, El Andévalo (Puebla de Guzmán); Cuenca Minera (Minas de Riotinto), Huelva Occidental (Ayamonte y Lepe) y el Condado de Huelva (Almonte).

**Jaén:** 5 visitas: Comarca de Segura y las Villas (La Puerta de Segura y Villacarrillo), Comarca de la Loma (Baeza), Jaén capital, Sierra Morena (Linares), Campiña de Jaén (Andújar).

**Málaga:** 9 visitas: Comarca de la Axarquía (Vélez-Málaga), Sierra de las Nieves (Ojén), Ronda, Algatocín, Casares, Antequera, Málaga capital y Costa del Sol (Torremolinos y Fuengirola).