



Este tema en otras materias

Balance

B2.5.1. Protestas por el retraso en otras prestaciones

...

Como ocurre con otros programas de incentivos como el bono alquiler joven o el bono carestía, estas demoras nos obligan a insistir en la necesidad de **una reflexión sobre las capacidades de la Administración, con su estructura y forma de funcionamiento habitual, para gestionar este tipo de programas** caracterizados por el elevado número de solicitudes y el escaso plazo para gestionarlos y resolverlos.

Del mismo modo desde esta Institución seguimos recomendando a las administraciones que realicen **reformas estructurales y procedimentales** para dotarse de los medios necesarios que les permita garantizar la resolución oportuna de expedientes conforme a los plazos establecidos en la normativa vigente. Destacamos la importancia de esta clave, fundamental para resolver tantos retrasos y dilaciones en tantas materias importantes para lograr una administración cercana, ágil y veraz.

Por ello reiteramos la **urgente necesidad de un nuevo planteamiento que evite que sigan produciéndose estos retrasos y dilaciones en la gestión de los procedimientos**, abogando por la **simplificación de los procedimientos y la automatización** de los mismos como forma prioritaria de gestión.

Por todo ello, esta Institución viene asumiendo como un compromiso con la ciudadanía el tratar de garantizar que el progreso que supone la transformación digital sea una realidad para toda la sociedad. Que nadie se quede atrás en este camino. Que **la transición digital sea una transición justa**.

B4.3. Atención a la ciudadanía

Desde que el Defensor del Pueblo andaluz inició el programa de visitas a las comarcas en el año 2015, ya ha realizado 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.

El diálogo y la escucha activa pertenecen a la esencia de esta Institución, que durante 2024 ha atendido 16.4000 consultas en su Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía. Es importante señalar el grado de conocimiento de la institución en toda la población de la comunidad autónoma: hemos recibido consultas desde más de 560 municipios de Andalucía.

La ciudadanía, desgraciadamente, nos hace llegar que no está contenta con la calidad de la atención recibida (tiempos de espera, lenguaje poco claro y muchas veces incomprensible, trato poco empático,...) y que, todavía más grave, no es fácil relacionarse con ella, ni electrónica ni presencialmente.

En las XXXVII Jornadas de coordinación de Defensorías del Pueblo celebradas en el 2024, y tituladas "[La labor de las Defensorías en la promoción de la buena administración](#)" se detectó la creciente existencia de una mala administración sistémica. Un problema que hunde sus raíces tanto en la forma en que las Administraciones se organizan y se coordinan, como en la deficiente asignación de recursos humanos y materiales; así como en el modo en el que están diseñados los procedimientos que deben servir para satisfacer las necesidades de las personas.



B5.2. Compromisos del Defensor del Pueblo andaluz con la sociedad civil

Una de sus señas de identidad en este 40 aniversario ha sido reconocer y homenajear el papel de las entidades sociales que conforman el Tercer Sector, así como renovar un compromiso de futuro para la defensa de las personas, con especial atención a las más vulnerables.

La colaboración de las entidades sociales con la Defensoría andaluza, poniendo ojos y voz a los problemas de la ciudadanía, viene avalada por una larga trayectoria consolidada en múltiples y diferentes formas de interrelación: reuniones de trabajo periódicas, participación en foros y jornadas temáticas, convenios, menciones en sus informes anuales por la colaboración prestada, etcétera. La Defensoría andaluza está convencida de las ventajas y potencialidades de estas sinergias, que rigen uno de los principios sobre los que el defensor ha elaborado su Estrategia 2021-2024, alineada con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible.

Es por ello que, con motivo de esta estrecha colaboración en estos 40 años, quiso reafirmar este compromiso en consecuencia con su **misión, visión y valores**, sostenido en alianzas eficaces con la sociedad organizada, que permitan poner en marcha nuevas dinámicas para unas relaciones justas, perdurables y equitativas en el trabajo del Tercer Sector con la Defensoría para la defensa de los derechos de las personas. Tales alianzas pueden convertirse en coaliciones para la acción orientadas a la defensa de los derechos de las personas, y, en especial para detectar y contribuir a la erradicación de las situaciones de pobreza y desigualdad.

Por ello, como Defensor del Pueblo Andaluz, también Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía, **reconoce al tercer sector:**

- ▶ Su compromiso con los derechos humanos y con los valores de solidaridad, igualdad de oportunidades, inclusión y participación.
- ▶ Su labor diaria frente a las situaciones de injusticia y de vulneración de derechos, con soluciones nacidas desde el compromiso y la participación social.
- ▶ Su papel de interlocutor estratégico para la Defensoría como voz cualificada y capacitada para denunciar situaciones de riesgo para los derechos y libertades de las personas, identificando las necesidades de los grupos afectados.

Y, en el marco de celebración de sus 40 años de historia como Institución garante de los derechos y libertades de las personas, reafirma su compromiso de colaboración y trabajo con el Tercer Sector, asumiendo **el compromiso conjunto** de:

1. Apostar por el diálogo como instrumento de transformación social
2. Colaborar de forma transparente y sincera para posibilitar que se escuchen todas las voces y propuestas de la ciudadanía.
3. Fomentar alianzas y cualquier otra forma de cooperación que contribuya a la consecución de los objetivos y retos de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible.
4. Favorecer sinergias para conseguir una mejor defensa y despliegue de los derechos humanos y libertades, y contribuir a que se cumpla el compromiso de “no dejar a nadie atrás”.
5. Hacer frente de forma conjunta a las amenazas y riesgos que, por diversos motivos, se ciernen contra los derechos humanos y libertades.
6. Fomentar una educación orientada en el respeto y cumplimiento de los derechos humanos, para la igualdad, la inclusión y la convivencia.
7. Exigir a los poderes públicos que pongan a las personas en el centro de las políticas públicas, especialmente a aquellas que se encuentran en situaciones de mayor vulnerabilidad.



El camino hacia una participación ciudadana más eficiente y comprometida con los asuntos públicos es irreversible para garantizar un **ejercicio** pleno de los derechos y obligaciones de la ciudadanía que sustente a su vez la maduración de sociedades democráticas.

1. Personas mayores por derecho propio

1.3.1. Los derechos de las personas mayores en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)

Obtener el apoyo del Sistema de la Dependencia y hacer efectivo el derecho subjetivo que consagró la Ley 39/2006, es una de las deudas pendientes del Estado del Bienestar.

Las causas principales son la **insuficiente financiación**, que impide que pueda contar con los medios personales y materiales precisos; la alambicada organización, procedimental y en la intervención (a pesar de la aprobación de un nuevo procedimiento que hasta tanto no se implante definitivamente, más está lastrando que ayudando a agilizar el Sistema, varado en el proceso transitorio); y, cómo no, la ascendente demanda de una población con edades más avanzadas y en progresión numérica, que precisa revisar su situación de dependencia y la idoneidad del recurso de forma periódica.

De fondo, una Administración que manifiesta defectos en la atención e información; levanta barreras en el acceso a las dependencias administrativas; prioriza la cita previa telefónica; reitera requerimientos de documentación ya aportada al procedimiento; y, en resumen, incumple el procedimiento administrativo, particularmente, en los plazos fijados para tramitar y resolver.

...

2.1.1. Dependencia

2.1.1.2.3. La unificación del aplicativo informático y la migración de las solicitudes desde el sistema transitorio como barreras a la transparencia y a la información

...

Por lo que se refiere a esta Institución y habiendo conocido casuística variada, lo único que podemos afirmar sin faltar a la verdad, es que la mencionada migración de datos y su proceso de avance ha generado, por decirlo de algún modo, un **agujero negro en el Sistema de gestión**, en torno al cual surgen las entendibles retenciones.

La información fiable, fidedigna y la función que en este cometido pueden desempeñar los profesionales de los servicios sociales comunitarios y que no están pudiendo ofrecer, es una de las problemáticas más sensibles.

Los trabajadores sociales del ámbito local nos dicen enfrentarse a diario a situaciones adversas que eluden como pueden, proporcionando a las personas a las que no pueden informar debidamente los teléfonos y correo electrónico dispuestos para la atención a las demandas de la ciudadanía desde las delegaciones territoriales autonómicas, orientándolas sobre las vías de recurso y sobre la posible petición de intervención al Defensor del Pueblo Andaluz.

Las personas interesadas acuden a esta Institución tras comprobar que nadie responde los teléfonos, que permanecen en espera durante horas, que no se atienden los correos electrónicos y que no pueden acceder a las dependencias ad-