



# 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.