



Jesús Maeztu Gregorio de Tejada

Defensor del Pueblo Andaluz
Defensor de la Infancia y
Adolescencia de Andalucía.

Presentación

El Estatuto de Autonomía de Andalucía describe de forma clara y rotunda la labor principal de un Defensor o Defensora del Pueblo: **la protección de los derechos y libertades**, para lo cual podrá supervisar la actividad de las Administraciones Públicas de Andalucía, dando cuenta al Parlamento. Procede por tanto este Informe Anual 2024 a cumplir con este mandato constitucional y estatutario como garante de los derechos sociales en Andalucía y, sobre todo, a recoger y exponer los testimonios, duros y complejos, que nos ha trasladado la ciudadanía.

Se ha tratado de un año excepcional por muchos motivos. Durante 2024 esta Institución ha celebrado sus primeros **40 años de existencia** con un mensaje muy potente a la ciudadanía: **No asumas como normal lo inaceptable**. De esta manera hemos advertido sobre el riesgo de pérdida o retroceso en el disfrute de los derechos sociales, a la par que hemos alentado a utilizar esta herramienta para seguir reivindicando los derechos que nos protegen en una sociedad democrática.

En mi opinión, el mensaje ha cumplido con el objetivo propuesto y ha calado en los testimonios recibidos de los ciudadanos y ciudadanas. En estas cuatro décadas nunca antes se habían alcanzado cifras similares en la confianza depositada en esta Institución por la ciudadanía. **Se han rebasado por primera vez las 10.000 quejas** nuevas iniciadas en un año. Sumados los expedientes procedentes de ejercicios anteriores y que se tramitaron en este ejercicio; otras 70 investigaciones elaboradas de oficio a instancias de la propia Institución, y las 16.400 consultas atendidas, **el Defensor del Pueblo andaluz acometió más de 31.000 actuaciones en 2024**, 85 al día, a las que habría que añadir las acciones de promoción de la propia Institución para redondear en casi un centenar el trabajo diario de este Comisionado parlamentario para beneficiar a las **más de 46.000 personas** que acudieron a esta Oficina en el ejercicio de referencia.

Finalizado mi segundo y último mandato de cinco años tras su renovación en 2019, conozco bien el compromiso de esta Institución con los andaluces, tanto de cercanía y dedicación en el acompañamiento de tantas personas que intentan recuperar sus derechos, como de su ordenamiento jurídico como instrumento para satisfacer la **preservación de la dignidad de las personas**. De hecho, las actuaciones que han tenido este objetivo como principal cometido han supuesto el 58% del total, consolidándose como el primero de nuestros ejes en línea con los principios de la Agenda 2030 de Naciones Unidas y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Le han continuado las acciones en beneficio del **Planeta y la Prosperidad** (37%), así como el trabajo por la garantía de los derechos humanos, en pro de una **cultura de paz y de justicia** (5%).

Tienen nuestra atención preferente las personas, con especial atención a las que padecen una **situación de vulnerabilidad** por carecer de recursos para la subsistencia ("las cosas del comer"); las que padecen **las prácticas especulativas en el disfrute de un derecho fundamental como es la vivienda**, con especial comprensión hacia la falta de expectativas de generaciones de jóvenes; la **población inmigrante** (pobre), como la que malvive en asentamientos chabolistas; la (ignorada) población penitenciaria; la población gitana y, las personas con otras capacidades (extinto, por fin, el término minusválido). También colectivos amplios y heterogéneos como la **infancia y la adolescencia**, a quienes dedicamos un Informe específico como Defensor de la Infancia y Adolescencia de Andalucía; **las mujeres**, víctimas de una amplia gama de violencias y desigualdad; y **las personas mayores con derechos propios**. A estas últimas dedicamos el asunto relevante de este Informe, con el propósito de analizar las dificultades que enfrentan algunas personas mayores en su entorno familiar y social cuando se encuentran en situación de desvalimiento por la edad, los retos que afrontan para acceder al Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), los cuidados de atención social y sanitaria que se les dispensan en el ámbito residencial, los instrumentos para la coordinación sociosanitaria y la necesidad de garantizar su empoderamiento activo.

También nos llegan situaciones que han devenido -en parte, a causa de las demoras excesivas en los tiempos de asistencia y los retrasos en la concesión de prestaciones económicas- en problemas **es-**

tructurales. Es el caso de las personas que denuncian inasumibles **tiempos de respuesta sanitaria** -tanto en atención primaria como especializada- que siguen por encima del **millar de quejas** tras los picos alcanzados en la pandemia. Persisten los problemas en la tramitación de algunas prestaciones sociales para el acceso a la vivienda como las ayudas del bono joven al alquiler, así como **los expedientes para el reconocimiento de la discapacidad**, y de manera muy destacada hay que reseñar que se han duplicado las personas que han acudido a esta Institución para denunciar retrasos en el **derecho a la dependencia** de sus familiares.

De hecho, la **salud**, la **dependencia** y la **vivienda** -junto a las actuaciones planteadas por los trabajadores y trabajadoras del sector público- han acaparado una de cada tres actuaciones del Defensor del Pueblo andaluz en 2024.

Quienes padecen estas situaciones se encuentran en una situación delicada de vulnerabilidad, sin olvidar que todos nos convertimos en vulnerables ante la emergencia climática, como nos ha demostrado la DANA; ante la precariedad laboral y el desafío que supone la inteligencia artificial; y ante el deterioro de nuestra democracia debido a la amenaza de la ultraderecha, que niega no solo derechos consolidados, la aceptación de la diversidad y de la identidad, y la reconciliación con nuestro pasado, sino también instituciones y principios básicos en los que hemos asentado nuestro Estado de Derecho desde la democracia.

Parece evidente que **nos enfrentamos a una brecha entre las necesidades sociales y la capacidad de los servicios públicos para dar respuesta a estas.** Por ese motivo, mantenemos el compromiso de acercarnos a la ciudadanía y a los agentes sociales, entre otras, con las visitas a las comarcas (Levante de Almería; La Janda de Cádiz; Campiña sur de Córdoba; Campiña de Jaén; Condado de Huelva; Torremolinos y Fuengirola) para paliar la sensación de olvido o inaccesibilidad que muchos andaluces manifiestan sentir por vivir en un entorno rural. También hemos celebrado más de 270 mediaciones para propiciar el diálogo, la cooperación y la solución de problemas entre la ciudadanía y las administraciones públicas, con un notable porcentaje de acuerdos. Asimismo, las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo organizadas por el Ararteko vasco el pasado octubre se ocuparon de *La labor de las defensorías en la promoción del derecho a la buena Administración.*

La ciudadanía debe encontrar en un Defensor del Pueblo no solo un buen servicio administrativo y ágil, sino un referente de valores democráticos que responda a la cercanía, la eficiencia en la gestión y la cultura de paz y la mediación. Con mayor necesidad en estos momentos, cuando se cuestionan algunos pilares sobre los que estamos construyendo nuestro legado, como son la **igualdad entre hombres y mujeres**; una **inmigración necesaria y ordenada ante la caída de la natalidad**, o la defensa de los impuestos para **sostener el Estado democrático**. Muchas de las leyes aprobadas y hasta la misma fundación de la Unión Europea obedecieron a esa respuesta conjunta para evitar la repetición de la historia y garantizar el Estado de bienestar.

Todas estas acciones son necesarias, más aún cuando una parte de la ciudadanía tienen pocas expectativas de que las administraciones resuelvan sus problemas. En respuesta, **los defensores actúan** como dique de contención con una convicción clara: **las instituciones de garantía de derechos son útiles y eficaces por sí mismas**, como voces vivas de reafirmación del Estado social y democrático de derecho y voz de muchas personas que viven situaciones de desigualdad, que carecen de otra forma de hacerse oír y de hacer valer sus derechos.

Jesús Maeztu Gregorio de Tejada

Defensor del Pueblo andaluz en funciones.