

De esta serie resulta significativo destacar:

- La casi total desaparición de las consultas presenciales en los meses de abril y mayo, debido a las restricciones de movilidad (aun así, el retén de guardia tuvo que atender presencialmente a varias personas desesperadas en la puerta de la Institución).
- La inmediata recuperación de las consultas presenciales en los meses de junio en adelante.
- La importancia en términos porcentuales y absolutos de las consultas telefónicas en nuestra actividad de atención a la ciudadanía, toda vez que se reciben llamadas de todos los lugares de Andalucía.
- El importante porcentaje de consultas destacadas con la materia transversal COVID-19, más de un 25%.

## 1.2. Conclusiones sobre los datos estadísticos de las quejas y consultas recibidas

Se ha optado por presentar los datos considerando tanto el período completo objeto de informe (01/01/20 a 30/09/20), como las especificidades que presenta el período de máximo confinamiento, coincidente con el estado de alarma decretado en marzo.

La información corresponde a la actividad de la defensoría en el conjunto de Andalucía. Se ha eliminado la territorialización de la información, pues ello requeriría de un informe específico.

En cuanto a la comparación con períodos anteriores, se ha optado por restringir la misma al mismo período del ejercicio inmediatamente anterior (2019), pues es este último por su inmediatez en el tiempo el que mejor facilita el término de comparación.

Una vez señaladas estas condiciones, destacamos las siguientes conclusiones:

- a) **La existencia de la situación excepcional de pandemia no ha retraído a la ciudadanía andaluza en el ejercicio de los derechos que le reconoce la Constitución, el Estatuto de Autonomía y las diferentes leyes.** Para ello ha utilizado los mecanismos que han estado a su alcance durante este período en el que ha habido restricciones de movilidad no solo impuestas por las normas del estado de alarma y las posteriores que ha aprobado la Comunidad Autónoma, sino también las restricciones autoimpuestas por las personas a fin de evitar el contagio propio o el contagio a familiares, especialmente aquellas personas convivientes con personas mayores que en un ejercicio de responsabilidad individual y colectiva han procurado aislarse al máximo.
- b) Desgraciadamente, **la mayoría de los derechos ejercidos han sido derechos de contenido prestacional, cuya reivindicación ha estado vinculada a situaciones de necesidad generadas o agravadas por la pandemia.** Los servicios sociales, las dificultades para el abono de las rentas de alquiler o préstamos hipotecarios para la vivienda, o los mecanismos de compensación en casos de paro forzoso de la actividad de empleados por cuenta ajena han tenido y van a seguir teniendo una importancia crucial hasta que se supere la pandemia y se recupere la normalidad sanitaria, social y económica.

- c) **La Institución del Defensor del Pueblo Andaluz ha procurado** estar a la altura de la excepcional circunstancia vivida y **mantener la atención a la ciudadanía andaluza sin rebajar las exigencias de calidad, fiabilidad y cercanía** con la que se desarrolla habitualmente la atención a las personas. Las medidas adoptadas de teletrabajo y refuerzo de la atención telefónica se han revelado de suma utilidad, habiéndose **incrementado un 22,30% el número de quejas con respecto al mismo período del ejercicio anterior y en 27,59% el número de consultas**. Este incremento de la actividad sin un correlativo aumento de los recursos humanos ha sido soportado por el esfuerzo profesional y profundamente comprometido del personal de la defensoría.
- d) Las personas que han acudido al Defensor del Pueblo Andaluz, tanto para formular consultas como para presentar **quejas** lo han hecho en asuntos correspondientes al bloque de **políticas sociales (dependencia, educación, igualdad, menores, empleo, salud, seguridad social, servicios sociales, trabajo y vivienda)**, si bien esta tendencia representa una constante en los informes anuales que esta defensoría del pueblo presenta ante el Parlamento de Andalucía. Resulta muy destacable también el número de consultas sobre información y atención a la ciudadanía que hemos recibido. Se trata de personas desesperadas por no conseguir ser atendidas por teléfono ni recibir respuesta a los correos electrónicos enviados, en muchos casos solicitando una atención de carácter vital para ellas o sus familias. Esto no debería volver a ocurrir.
- e) Las quejas y consultas que hemos calificado con la materia transversal COVID-19 (por ejemplo, una queja sobre vivienda o salud, pero directamente relacionada con la pandemia) representan en términos porcentuales valores similares a los de las propias materias. Es decir, que siendo el bloque de políticas sociales el que más quejas y consultas acapara, es también el bloque de políticas sociales el que presenta más consultas y quejas relacionadas con el COVID-19. Además del bloque de políticas sociales, destacan otras materias con números de quejas y consultas elevados como las de consumo y personal del sector público. También destacan materias en las que las competencias corresponden mayoritariamente a la administración general del estado, como las de seguridad ciudadana y política interior y la de seguridad social.
- f) En el período del estado de alarma, entre los meses de marzo y junio, el número de quejas se ha mantenido constante, representando aproximadamente el 33% de las quejas del período, lo que demuestra que la defensoría ha mantenido su capacidad de atender a la ciudadanía usando medios alternativos a la presencialidad. Además es muy destacable el número de consultas en el período, que achacamos a los problemas habidos en otras administraciones públicas para ofrecer los servicios de atención telefónica a la ciudadanía. Siendo el número de consultas que le correspondería al período del 33% aproximadamente, se ha incrementado este porcentaje hasta el 40,61%.
- g) **Tanto en la totalidad del período estudiado como durante el estado de alarma, recibimos más quejas de mujeres que de hombres** (algo más de 3 puntos porcentuales) y sobre todo más consultas de mujeres que de hombres (cerca de 20 puntos porcentuales). Las quejas y consultas presentadas por mujeres tanto en el conjunto del período estudiado como durante el estado de alarma son mayoritarias en las materias del bloque de políticas sociales, destacando educación, menores, servicios sociales y vivienda.
- h) **Los meses de marzo, abril, mayo y junio han supuesto un reto sin precedentes para todas las administraciones públicas y, correlativamente, para instituciones como el Defensor del Pueblo Andaluz** que tiene encomendada la supervisión de aquellas. Además, durante el resto del período se han producido hitos que han generado mucha actividad de quejas y/o consultas, como son el cierre de los centros educativos y el regreso después del verano, la imposición de restricciones a la movilidad y el régimen sancionador, la aprobación del IMV, etcétera. En todo este tiempo la atención telefónica ha dado respuesta a las necesidades de muchas personas, pero observamos que en cuanto ha sido posible muchos ciudadanos han preferido ser atendidos personalmente.
- i) Resulta urgente **poner en común las buenas prácticas** desarrolladas por muchas administraciones públicas durante este período, para que puedan ser de utilidad durante el tiempo incierto que nos queda de convivencia con la COVID-19.