

para otorgar a estos mecanismos un lugar relevante para la gestión de los problemas sociales.

El reto estará en reforzar las instituciones, incorporando a las estrategias y a la acción política estos enfoques y formando a personas con competencias adecuadas para gestionar conflictos de manera eficaz, apostar por una Justicia de calidad a la que aspiramos todas y todos.

No pensemos en que la mediación, al igual que otras fórmulas liminares, es útil solo para paliar la alta litigiosidad que ha provocado la COVID-19. Tampoco se trata de que la Administración reparta intereses en una actuación transaccional, sino de hacer efectivo el cumplimiento de los derechos y de tener una Justicia efectiva.

En resumen, la reflexión general que puede extraerse de nuestra experiencia y desde el enfoque de la resolución alternativa de conflictos, es que Andalucía debe dar un paso más en la construcción y el afianzamiento de mecanismos de solución no confrontativos, flexibles y adaptativos, sin quitar su legítimo espacio a la potestad administrativa o al acceso a la justicia.

Andalucía requiere una apuesta mayor y muy seria por los medios alternativos de resolución de problemas, basada en las evidencias de su eficacia y eficiencia en el uso de los recursos públicos, así como en las lecciones aprendidas durante el estado de alarma, durante el cual, no se ha podido hacer frente a los conflictos suscitados con las adecuadas garantías.

3.13. MEJORAR Y HUMANIZAR LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Durante la pandemia hemos podido comprobar que las personas que se encontraban ya en una situación de vulnerabilidad social previa a la crisis sanitaria, han visto incrementadas sus dificultades para hacer frente a sus necesidades más básicas.

En estos momentos en los que la Administración Pública debería actuar de manera más eficiente y rápida, nos encontramos con que ésta dejó de funcionar durante bastante tiempo y dejando de atender las necesidades y demandas de la ciudadanía cuando peor lo está pasando.

El cierre, lógico y necesario, en un primer momento de las Administraciones públicas dejó indefensos a grandes sectores de la población. Puso en evidencia que la Administración no estaba preparada para esta situación, así como el retraso de la puesta en marcha de una buena Administración electrónica en muchos de los organismos que debían gestionar procedimientos y prestaciones sociales.

El retraso de la Administración electrónica se padeció con fuerza en la primera etapa Covid19 y es algo que se debe corregir de inmediato, poniendo el máximo de recursos en ello.

En los dos primeros meses del estado de alarma, nos encontramos con que muchos de los procedimientos de ayudas y de prestaciones sociales no podían seguir tramitándose porque la mayoría de los expedientes no estaban digitalizados y muchos de los funcionarios que debían tramitarlos, no podían acudir a la Oficina, ni disponían de medios ni habilidades para realizar esta prestación de servicios a través del teletrabajo. Se han puesto de manifiesto las carencias que presenta el desarrollo de la administración electrónica en nuestra Comunidad Autónoma.

Y por otro lado, **la brecha digital**. Las nuevas tecnologías no están al alcance de todos. No toda la población tiene acceso a equipos informáticos con conexión a internet y aunque los teléfonos móviles ya son conocidos por gran parte de la población la mayoría de procedimientos son muy complicados de realizar por este medio.

Es muy elevado el porcentaje de personas que carecen de habilidades digitales para hacer uso de las nuevas tecnologías (personas mayores, con deficiencias educativas o formativas, personas con discapacidad, migrantes, etc.), y muchas de ellas ni pueden ni quieren adquirir esas habilidades y reivindican la posibilidad de seguir ejerciendo sus derechos de forma analógica. Así como de ser atendidos de manera presencial o telefónica.

Fueron muchas las consultas y quejas de personas desesperadas ante las dificultades que encontraban para realizar gestiones y trámites con las administraciones públicas utilizando las vías telemáticas habilitadas por las mismas. Procedimientos mal diseñados y nada amigables en su utilización; trámites que exigían la aportación de documentos que no estaban al alcance de una población confinada en sus domicilios; peticiones de datos que ya obraban en poder de la administración y resultaban de difícil o imposible aportación para el solicitante; instrucciones redactadas con un lenguaje burocratizado, difícil de entender para el ciudadano medio y mucho más para las personas vulnerables a las que iban dirigidas.

Han sido muchas las consultas recibidas por el mal funcionamiento de una administración que se ha revelado ineficiente y poco accesible, pero de todas las reclamaciones recibidas las más repetidas han sido las que denunciaban la inexistencia de canales de atención al público que ayudaran a resolver las dificultades de la tramitación telemática y las que denunciaban la imposibilidad de acceder a información sobre el estado de tramitación de las solicitudes presentadas o de los procedimientos en curso.

Es evidente que los servicios de información y atención ciudadana de las administraciones públicas andaluzas han funcionado de forma deficiente y no han aportado a la ciudadanía esa ayuda que precisaba para solventar las dificultades de una administración electrónica compleja. La desesperación y la indignación ciudadana ante unos teléfonos de información que nunca dejaban de comunicar o nadie contestaba ha sido un auténtico clamor durante todo el periodo de estado de alarma.

La suspensión de la atención presencial en muchas de las oficinas de la Administración Pública y en los servicios sociales municipales ha afectado a la población más vulnerable, que acudía a las oficinas de manera presencial y que no disponía de destrezas informáticas o de dispositivos electrónicos. También consideramos excesivas la necesidad de cita previa para cualquier gestión ante los registros de la Administración.

Son muchos los ciudadanos que careciendo de habilidades digitales quieren ver y ser escuchados por una Administración Pública que tenga rostro humano, nombre y apellidos, cara y ojos, así como, en su caso, empatizar con los problemas de una, cada vez más sufrida, ciudadanía lejos de la presencia fría de una pantalla y unos oscuros y retorcidos formularios electrónicos que se deben rellenar para entrar en contacto virtual con una Administración Pública que, si no se "humaniza" algo más en esta etapa tan dura, ya nadie sabrá a ciencia cierta dónde está ni (en ciertos casos) para qué sirve.¹

La falta de personal necesario, el recurso del silencio administrativo, los procedimientos lentos y farragosos, la desinformación sobre los expedientes... llevan a provocar el desaliento en la ciudadanía y la impresión de que la Administración no funciona bien.

Acuden al Defensor del Pueblo Andaluz -nos comentan cuando nos llaman por teléfono, o nos escriben - con un deseo: que no nos parezcamos a la Administración.

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz hacemos una apuesta decidida por que el servicio público que se desarrolle proporcione siempre y en todo caso proximidad, asistencia personal y asesoramiento, empatía y acompañamiento a quienes sufren desigualdades (también de brecha tecnológica).

Compartimos con el profesor Jiménez Asencio la necesidad por parte de la administración pública de apostar también por la ética del cuidado, que deberá ser una de las políticas estrella del futuro. Y ello ineludiblemente exige contacto físico o presencia, no la fría o hierática "distancia digital".

Hay que compatibilizar y equilibrar razonablemente los enfoques epidemiológicos con la ética del cuidado. Para todo ello, los poderes públicos deberán priorizar

1 Rafael Jiménez Asencio: Función Pública en Tiempo de Pandemia.

en el futuro próximo las políticas sociales, y ello requiere dedicar recursos de todo tipo a la mejora de la gestión y a la atención al ciudadano.

Esa es la auténtica idea de servicio público. Por ello, entre otras cosas, los servicios de atención a las personas (sanitarios y sociales, entre otros) deben salir revalorizados de esta pandemia y de la tremenda crisis ulterior, pero también frente a la revolución tecnológica. Nunca podrán ser totalmente sustituidos por máquinas ni por artefactos digitales. Ese será su gran valor y su gran servicio público.²

.....

2 Idem: Pandemia, vulnerabilidad social y administración pública.