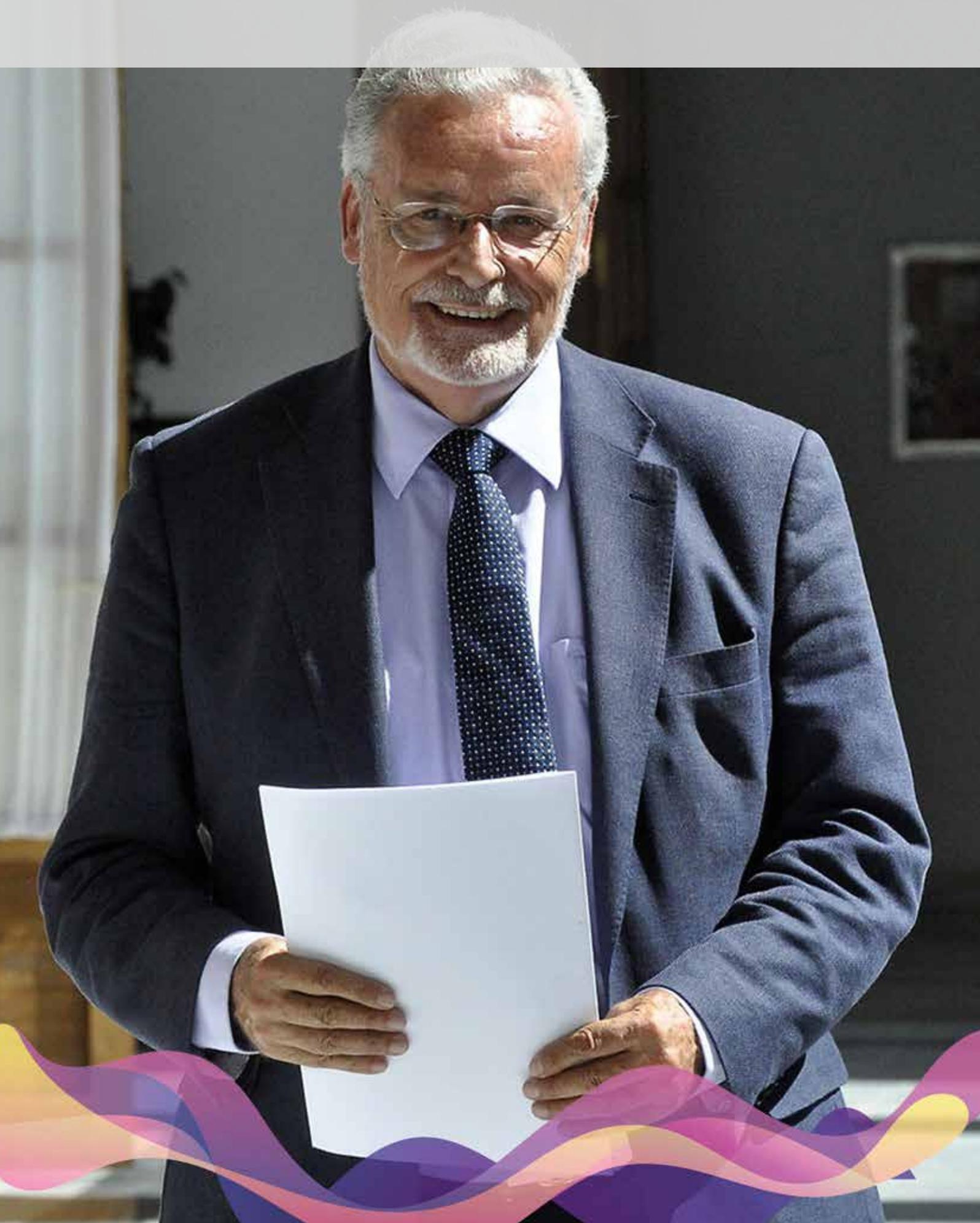


PRESENTACIÓN



Presentación Informe Anual 2019

Cumplo en este Informe Anual con la obligación legal de rendir cuentas sobre la gestión realizada en esta Institución en 2019. Un año de especial significado, ya que en septiembre el Parlamento de Andalucía acordó mi renovación en el cargo por un nuevo mandato de cinco años. La amplia mayoría para la elección reafirma la **independencia** necesaria para la tarea prevista. Personalmente, he dedicado la práctica totalidad de mi vida al servicio público y por ello no cabe mayor honor que **seguir defendiendo los derechos de los andaluces y de las andaluzas**.

Como Defensor del Pueblo andaluz, asumo con enorme responsabilidad y compromiso la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía, como mandatan los artículos 41 y 128 del Estatuto de Andalucía. Estoy convencido de que esta Institución es de gran valía en la difícil, pero hermosa tarea, de **servir de puente entre la ciudadanía y el disfrute de los derechos fundamentales y sociales** derivados del ejercicio de las políticas públicas. Cada vez tengo más firme la convicción de que en este tipo de retos es fundamental tener clara la prevalencia del interés general, el equilibrio y la independencia de los intereses partidistas, y la capacidad de construir consensos a través de la cercanía y el acompañamiento, fomentando la cultura del diálogo, la del servicio público y la buena gestión de las Administraciones Públicas.

El Informe Anual 2019 recoge las actuaciones ejercidas para **garantizar los derechos de la ciudadanía**, centro de la acción pública, como resultado de la **supervisión** de la labor de las administraciones públicas y mediante la utilización de la **mediación** como herramienta para la solución de conflictos. Igualmente, recopila las acciones encaminadas a **fomentar la participación** como herramienta ineludible en la mejora de los procesos y para **promocionar los valores** de una sociedad democrática. De esta manera, ofrecemos un diagnóstico de los problemas y preocupaciones que nos transmiten los andaluces y andaluzas, con el deseo de que los poderes públicos cumplan con su obligación de remover y cambiar los obstáculos que impidan a la ciudadanía el disfrute pleno de sus derechos.

Entre todos esos problemas, las personas que padecen o están en riesgo de caer en **la pobreza** requirieron de una mirada atenta por parte del Defensor del Pueblo andaluz. La exclusión se entremezcla con la discriminación, el acceso desigual a los recursos y a las oportunidades -sobre todo de los niños y niñas, la denominada pobreza infantil- y la estigmatización social y cultural, por lo que es más necesario redoblar la protección de estas personas en circunstancias indeseadas.

Sirva este Informe Anual como muestra de que esta Institución cumple con la obligación de garantizar que los derechos sean iguales para toda la ciudadanía. Igualdad en el acceso a la **educación**, a la **sanidad** y a una **vivienda digna**, con suministros básicos de luz y agua, como condiciones elementales de convivencia. Igualdad en el acceso a prestaciones sociales, como la **dependencia** o las **rentas de inserción**; en unas **respuestas judiciales y administrativas** sin dilaciones; en los derechos de los que también deben disfrutar las **personas privadas de libertad**; en el disfrute de un **entorno sostenible** y de un **patrimonio cuidado**; en la **movilidad**; y en **los derechos como consumidores**; todo ello con especial atención al beneficio que obtienen las personas que padecen una **discapacidad**, las **personas mayores**, y **la infancia y la adolescencia**.

Igualdad además en función del género, para que ninguna **mujer** sufra discriminación o violencia en ningún ámbito por el mero hecho de serlo. E igualdad para la población **migrante** -entre ellos, los temporeros- que requieren de unas condiciones de vida dignas.

La atención a los menores extranjeros no acompañados volvió a ser una preocupación destacada para el Defensor del Pueblo andaluz. Los pasados 15 y 16 de octubre, en las **Jornadas de Coordinación de Defensores**, tuve el honor de acoger al Defensor del Pueblo estatal y a los nueve defensores autonómicos para conocer y debatir con ellos cómo mejorar la gestión y protección de estos niños y niñas, con la intención de que sean iguales a cualquier otro. Esas recomendaciones se encuentran recogidas en la **Declaración de Tarifa**.

Nuevos retos comenzaron a abrirse paso en la gestión de esta Institución, como ha sido el análisis de la despoblación del medio rural, lo que denominamos **Andalucía despoblada**, cuyas consecuencias nos están llegando por parte de la ciudadanía en cuanto a aulas vacías, cierre de centros sanitarios, soledad de las

personas mayores, exclusión financiera, vacío de otros recursos laborales o sociales necesarios para los pueblos, y abandono de actividades agrarias y ganaderas. El próximo año profundizaremos en esta cuestión.

Ir al terreno siguió siendo un eje vertebral de nuestra actuación, y fruto de ese compromiso destacaron los **desplazamientos a las comarcas andaluzas** por parte de la Oficina de Información y Atención Ciudadana, que ha llevado a cabo 25 visitas -seis en 2019- para acercar la institución y pulsar directamente las preocupaciones de la población en pueblos pequeños y medianos y en otras zonas rurales con problemas específicos preocupantes.

Como también da respuesta a la ciudadanía de cualquier municipio el **Servicio de mediación** implantado por esta Institución, pionero en la actuación de los defensores, que tras obtener respaldo jurídico en el Parlamento ha continuado su actividad resolviendo de una manera ágil y eficaz los conflictos planteados por colectivos ciudadanos en su relación con las administraciones públicas, este año, más de 170 planteados.

Un conjunto de iniciativas emprendidas por el Defensor del Pueblo andaluz para dar respuesta a las **más de 49.400 personas** que durante 2019 acudieron a la Institución. Fueron **10.924 quejas gestionadas** -7.033 escritos nuevos y 133 quejas de oficio, y el resto procedente de años anteriores- y **13.470 consultas**, otro registro inédito en nuestra historia.

Destacar por último que un gran número de estas reclamaciones estuvieron motivadas por falta de respuesta o demoras injustificadas para la resolución de los procedimientos por parte de las administraciones públicas, por lo que insistimos en el cumplimiento del artículo 31 del Estatuto de Andalucía que garantiza el **derecho a una buena administración**.

Asimismo, las Administraciones Públicas tienen el deber de colaborar de forma activa con el Defensor del Pueblo andaluz y contestarle a sus requerimientos. Seguiremos utilizando las herramientas de la persuasión y el convencimiento, desde la convicción de que todas las instituciones y administraciones trabajamos en el mismo sentido: ofrecer las mayores garantías y oportunidades a la ciudadanía.

Confío por tanto en que, por el bien de los administrados, el Defensor del Pueblo andaluz siga siendo **una herramienta útil y necesaria** en la relación entre la ciudadanía y las administraciones públicas, con el objetivo de proteger y garantizar sus derechos, en la búsqueda de una convivencia que nos permita, a todos y todas, orientar nuestras vidas hacia la felicidad.

Ese es y seguirá siendo mi deseo y mi compromiso.

Jesús Maeztu Gregorio de Tejada.
Defensor del Pueblo Andaluz.