

Presentación



La gestión realizada por el Defensor del Pueblo Andaluz en 2019 ha estado marcada por las actuaciones 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.

Un hito a destacar también de este año ha sido el acuerdo del Parlamento de Andalucía para mi renovación en el cargo por un nuevo mandato. Una renovación que como ya tuve la oportunidad de decir ante la Cámara *“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”*.

En las páginas de esta revista, como cada año, va a encontrar un relato ameno de esta gestión, a través de unos artículos que vienen a reflejar nuestro trabajo para la 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**.

Con especial atención a las personas que padecen una **discapacidad**, las **personas mayores**, las personas **migrantes** y **la infancia y la adolescencia** y para que ninguna **mujer** sufra discriminación o violencia en ningún ámbito por el mero hecho de serlo.

En definitiva, una muestra de toda nuestra gestión, de la que sí damos cuenta con más detalle en nuestro Informe Anual 2019 que puede consultar en nuestra web.

La atención a los menores extranjeros no acompañados motivó las **Jornadas de Coordinación de Defensores**, donde 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 protección de estos niños y niñas, que concluyeron con la **Declaración de Tarifa**.

Ir al terreno siguió siendo un eje vertebral de nuestra actuación, y fruto de ese compromiso destacaron los seis **desplazamientos a las comarcas andaluzas** por parte de la Oficina de Información y Atención Ciudadana en 2019.

Como también dar respuesta a la ciudadanía a través de nuestro **servicio de mediación** implantado por esta Institución y 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 de colectivos ciudadanos en su relación con las administraciones públicas.

Un conjunto de iniciativas para dar respuesta a las **más de 50.000 personas** que durante 2019 acudieron a la Institución. Fueron **10.924 quejas gestionadas** -7.033 escritos nuevos, 170 mediaciones y 133 quejas de oficio, y el resto procedente de años anteriores- y **13.470 consultas**, otro registro inédito en nuestra historia.

Jesús Maeztu Gregorio de Tejada.
Defensor del Pueblo Andaluz.