

1.13.1. Introducción

La administración pública debe estar al servicio de la sociedad para garantizar los derechos de los ciudadanos, huyendo de la burocracia que en muchas ocasiones le caracteriza.

El discurso de gobierno abierto no ha calado en la práctica administrativa. Incluso la implementación del principio de transparencia ofrece seria dificultad en su puesta en práctica. Para ello no es necesaria solamente una regulación que lo permita, sino una inversión pública capaz de posibilitarlo.

El proceso de digitalización es una pieza fundamental para apostar por una administración eficaz, que no deje a nadie atrás. Es en este contexto donde el envejecimiento de la población debe ser tenido en cuenta, tanto desde el punto de vista de la atención a la ciudadanía como desde la renovación de las plantillas del sector público.

El comité de expertos participante en el informe sobre "La Administración 2030: una visión transformadora" ha detectado que *"es necesario reubicar recursos, promover la paridad y refrescar el talento"*.

En este contexto adquiere una especial importancia la Carta de Derechos Digitales (Ley 16317/2021) que si bien no tiene un carácter normativo, «ofrece un marco de referencia para garantizar los derechos de la ciudadanía en la nueva realidad digital y tiene como objetivo reconocer los retos que plantea la adaptación de los derechos actuales al entorno virtual y digital».

Una Carta que pretende reforzar los derechos de la ciudadanía, generar certeza a la sociedad en la nueva realidad digital y aumentar la confianza de las personas ante los cambios y disrupciones que traen consigo las nuevas tecnologías.

"El contenido de la carta de derechos digitales se proyecta en el conjunto de la sociedad, pero también de la gestión pública, siendo necesario que las distintas administraciones públicas interioricen su contenido y ajusten su actuación y funcionamiento a sus previsiones, garantizando la protección y ejercicio de los derechos de las personas, también en un entorno digital, apostando por administraciones públicas humanas y humanistas, también en las relaciones electrónicas". (Concepción Campos Acuña- 2021)".

Un documento que recoge derechos tan importantes para la ciudadanía como el derecho de libertad; derecho a la igualdad y a la no discriminación en el entorno digital; a la protección de personas menores en el entorno digital para que tutores o progenitores velen porque los menores de edad hagan un uso equilibrado de entornos digitales; a recibir libremente información veraz; a la participación ciudadana por medios digitales y el derecho a la educación digital; a la desconexión digital, al descanso y a la conciliación de la vida personal y familiar.

Un elenco de derechos que forman parte de la vida diaria de las personas y que han de incorporarse en la legislación reguladora del Estado. No debemos de perder de vista que **la Administración ha de estar siempre al servicio de la ciudadanía con independencia de cómo se establezca su relación.**

Con la adopción de la Carta, España da cumplimiento a uno de los hitos recogidos en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia para el segundo semestre de 2021.

Con el objetivo de avanzar en la recuperación de la economía tras la incidencia de la Covid-19, es fundamental que las administraciones públicas implementen actuaciones alineando sus objetivos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

En el informe presentado por el Gobierno de la Junta de Andalucía denominado "La Senda Andaluza en la Agenda 2030"; en referencia a las materias de este epígrafe destacamos objetivos estratégicos de las distintas Consejerías competentes en administración local y promoción económica.

Algunos de los incorporados en la **Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local** se concretan en alcanzar la máxima eficiencia en el funcionamiento y prestación de servicios a través de una administración más eficiente y proactiva; avanzar hacia una administración electrónica, transparente y participativa; fortalecer el modelo turístico de Andalucía conforme a los principios de sostenibilidad, innovación, accesibilidad y calidad; contribuir a la reducción de las desigualdades entre mujeres y hombres

en el empleo en el sector turístico; cooperar y colaborar a la suficiencia financiera de las entidades locales, además de fortalecer institucionalmente los gobiernos locales.

“No es posible el crecimiento económico sostenible sin que este repercuta en los trabajadores y trabajadoras que son una parte esencial del mismo”



Por su parte la **Consejería de Empleo, Formación y Trabajo autónomo**, ha previsto reforzar los mecanismos de participación de los agentes económicos y sociales; fomentar la investigación y formación en materia socio-económica y en igualdad de género.

Si tenemos en cuenta que **no es posible el crecimiento económico sostenible sin que este repercuta en los trabajadores y trabajadoras que son una parte esencial del mismo**, es imprescindible la incorporación de objetivos que propicien mejorar su posición en el mercado productivo.

Algunos de los previstos en esta consejería son el fomento de la investigación y formación en materia socioeconómica y en igualdad de género o impulsar que las empresas adopten políticas reales de conciliación que beneficien a las personas trabajadoras, además de promover la mejora de la seguridad y salud laboral para reducir la siniestralidad.

Por su parte, la **Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad** ha contemplado como objetivos contribuir al impulso de la actividad económica para avanzar en la corrección de los desequilibrios sociales, en particular, los de género; incrementar la transformación digital, el desarrollo inteligente del territorio y la economía digital o reforzar el emprendimiento y el tejido empresarial andaluz a través de la innovación.

En definitiva, un conjunto de objetivos que contribuirán a fortalecer las actuaciones de la administración pública en un marco de “Buen Gobierno”, promoviendo obstáculos para el fortalecimiento de la economía, prestando especial atención a los sectores de población más desfavorecidos.

1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.13.2.1. Administración Pública y Buen Gobierno

Recogemos en este epígrafe las distintas situaciones que nos traslada la ciudadanía referidas a las dificultades para ejercer el derecho de información frente a las administraciones, así como el derecho de participación en los asuntos públicos. También los efectos del silencio administrativo en los ciudadanos.

Derechos que están incorporados tanto en la **Ley 1/2014 de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía** como en la **Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**.