



al descubrir que la administración estaba llevando a cabo actuaciones aunque no eran conocedores de ello hasta el momento del encuentro. El porcentaje de **acuerdos alcanzados en las mediaciones** celebradas asciende 2023 a un **61%**. Es reseñable que de las mediaciones en las que ha habido sesión o sesiones de mediación, en solo dos las partes no lograron llegar a acuerdo. A la pregunta sobre el **nivel de satisfacción** alcanzado, con independencia del resultado del proceso, se alcanza un porcentaje de 96,2%.

Asimismo, seguimos en contacto para implantar la piloto de **mediación intrajudicial** para la gestión de asuntos derivados desde la jurisdicción, en orden a contribuir desde la Defensoría a impulsar el conocimiento y desarrollo de la mediación en el ámbito administrativo en nuestra Comunidad Autónoma.

En 2023 se ha publicado un primer **Informe Monográfico sobre el Enfoque actual del dPA sobre la cultura de paz y la mediación en Andalucía**, en el que en el que rendimos cuentas sobre la propia actividad mediadora ejercida por la Institución, al tiempo que incorporamos un diagnóstico sobre los servicios públicos de mediación en la comunidad autónoma.

B2.3.7. Hemos continuado colaborando estrechamente con el movimiento social y los agentes sociales

Los colectivos sociales contribuyen a la eficaz tarea de defensa de los derechos y libertades constitucionales representa la colaboración con la iniciativa social.

El movimiento asociativo es altavoz de las demandas de la ciudadanía y resulta de extraordinaria utilidad para enfocar la actividad de la Defensoría. La Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz es un observatorio privilegiado que nos muestra la realidad social, en este caso, revelada a través del tejido asociativo, y nos permite articular nuevas actuaciones desde esta mirada, como una de las importantes responsabilidades que asume el titular de la Institución, dando voz a todas esas personas y contribuyendo a que tengan mejores condiciones de vida.

En el desarrollo de la actividad institucional, a lo largo del año 2023 se han mantenido **605 reuniones y contactos con entidades, organizaciones y agentes sociales**, tanto en el curso de la tramitación de quejas como de otras iniciativas o actuaciones llevadas a cabo por la Institución.

También contamos con el funcionamiento del Consejo Asesor del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía en materia de Menores (el [e-foro de Menores](#)) creado por esta Institución en noviembre de 2008 y que ha facilitado asesoramiento a la Institución en esta materia y ha posibilitado la efectiva participación en la misma de los niños, niñas y adolescentes de Andalucía.

Como en años precedentes, se ha organizado la [XVI edición de los Premios de la Defensoría de la Infancia y la Adolescencia de Andalucía](#). Con ello consolidamos esta iniciativa que tan buena acogida tiene entre este sector de población para promocionar y divulgar los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

2.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

2.1.4.2.2.3. Otros factores de vulnerabilidad

...
La Brecha digital, es otro de los problemas detectados en esta Defensoría y uno de los retos principales que enfrenta la sociedad actual. En el [informe anual 2022](#), se dedicó una mención especial a esta realidad que necesita un proceso de transformación para alcanzar los beneficios de la llamada "la sociedad digital".



Las nuevas tecnologías tienen el riesgo de dejar atrás a quienes no tienen la capacitación ni los medios suficientes para adecuarse a un mundo cambiante a gran velocidad.

Relacionadas con el derecho a la vivienda, hemos podido constatar cómo distintas quejas referidas a la convocatoria del bono joven ponían de manifiesto que se sentían perjudicados por no disponer de la capacitación necesaria ni medios informáticos para competir con otras personas de su misma edad.

En la queja 22/6541 referida a la distinta problemática que dificultaba el acceso a una subvención para sufragar el alquiler a quienes tenían menos de 35 años, se puso de manifiesto que en la Orden de 3 de octubre de 2022, reguladora de los requisitos y el procedimiento para la concesión de dichas ayudas dirigidas a personas jóvenes con escasos recursos económicos, se determinó para su tramitación, el carácter obligatorio del uso de medios electrónicos, requisito imprescindible para optar a la misma.

A este respecto se habían recibido en la Defensoría muchos testimonios de personas que muestran su impotencia por el retraso en la publicación de la Orden, su disconformidad por la obligatoriedad de presentación de forma telemática de las solicitudes, los fallos de la aplicación que provocaron el colapso de la web, y **el impacto que la brecha digital había tenido en la esfera de derechos de la juventud andaluza, entendiéndose ésta, como una nueva forma de discriminación.**

Una problemática frente a la que se dictó Resolución sugiriendo entre otras cuestiones “que, habida cuenta el interés mostrado por la juventud destinataria de esta ayuda y de la desigualdad que supone priorizar a quienes tengan la disponibilidad de tiempo, medios y competencias digitales, se analicen otras posibles fórmulas de acceso a la petición de la ayuda”

En el informe recibido como respuesta a esta Resolución nos trasladaron que *“se considera que a pesar de que todas las personas han tenido acceso en condiciones de igualdad, siempre se precisa de refuerzo en orden a atender las posibles dificultades de las personas”*.

En el cierre de la queja pusimos de manifiesto que esta Defensoría difiere de este pronunciamiento, dado que tal y como se lo hicimos llegar en la Resolución emitida, se cuenta con multitud de testimonios de personas jóvenes andaluzas, que pese a que todas ellas intentan la siempre dura gesta de la emancipación, no todas ellas presentan las mismas destrezas digitales, ni disponen de los mismos recursos técnicos para solicitar esta ayuda con la premura que se requería; ser de las primeras 14.000 personas en solicitar el Bono Joven Andalucía.

Una muestra de ello era el testimonio de una trabajadora social en la que nos transmitía las dificultades de algunas personas para concurrir a través de la web y la falta de ayuda prevista en las Delegaciones Territoriales para esta finalidad, provocando que personas carentes, no sólo de recursos económicos para hacer frente al pago de un alquiler sino también de facilidad y rapidez en el manejo de entornos digitales, no pudieran acceder a la convocatoria, rompiendo en principio de igualdad constitucionalmente reconocido.

Por lo tanto, esta Institución difiere del contenido de la propia Orden que recoge que las *“.....personas que están capacitadas técnicamente por tener adquiridas las suficientes competencias digitales, al estar habituadas a llevar a cabo todas las actividades lectivas, de trabajo, de ocio y todas las transacciones y procesos que desarrollan de forma electrónica”*.

Y es que este Defensor no puede compartir este axioma, ya que es conocedor de una realidad de la sociedad andaluza plural, donde se incluye la existencia de una **brecha digital** que afecta de manera directa incluso a este sector de población joven. Esta situación se ha puesto de manifiesto en los distintos informes anuales de esta Defensoría y que requiere de apoyo por parte de la Administración para garantizar la igualdad de oportunidades.

..