

## 2.3. JUSTICIA Y CULTURA DE PAZ

### 2.3.1. Atención a la ciudadanía

#### 2.3.1.1. Introducción

La Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC) tiene como función la información y orientación respecto de los servicios que presta el Defensor del Pueblo Andaluz y de la mejor forma de hacer uso de ellos. También intenta acercar la Institución a las personas, desarrollando un programa de visitas a las localidades y comarcas de nuestra comunidad autónoma.

Con estas funciones intentamos colaborar en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y contribuir en la defensa de las personas más vulnerables que, a menudo no son escuchadas ni atendidas en sus peticiones. Intentamos colaborar en conseguir instituciones eficaces y transparentes, que faciliten la participación, garanticen el acceso público para todas las personas a la información y protejan los derechos y libertades fundamentales de la ciudadanía.

Esta Oficina es el primer contacto con la institución del Defensor del Pueblo Andaluz: escuchando, atendiendo, informando e intentando proteger los derechos y libertades de los ciudadanos y ciudadanas en su relación con las administraciones públicas andaluzas y otros prestadores de servicios de interés general. Una tarea que en 2023 ha significado **la atención de las más 15.000 consultas** que han llegado a nuestra OIAC.

Una parte importante de las consultas recibidas a través de la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC) siguen poniendo de manifiesto que la relación de la ciudadanía con la Administración y con la atención que ésta presta suscitan múltiples quejas, trasladándonos su desesperanza ante procedimientos lentos y burocráticos, ante la falta de atención a sus demandas y aspiraciones y provoca que no se cumplan muchos de los derechos reconocidos en nuestra Constitución, nuestro Estatuto de Autonomía y muchas leyes que se promueven para garantizar estos derechos.

La gente pide ser atendida y que se le resuelvan sus solicitudes en plazo y de una forma clara; quiere que la administración funcione bien y sin embargo muchas veces, y nosotros lo comprobamos en las miles de llamadas que recibimos, eso no es así.

*“Buenos días, Un mes y medio intentando pedir cita con mi médico vía online, telefónica, ouija y señales de humo, sin éxito, he decidido desahogarme con todo mail que encuentro. Intenté llamar directamente al ambulatorio, por lo del desahogo saben? Pero sospecho que lo han dejado en silencio” Nos comentaba una señora que no conseguía cita para su médico de familia.*

*“Me dirijo a usted para expresar mi preocupación por la falta de eficacia, eficiencia y respuesta de la Delegación Territorial de inclusión Social de... A pesar de haber intentado contactar con ellos en varias ocasiones por teléfono o correo electrónico disponibles en la web de la delegación, no he recibido ninguna respuesta satisfactoria. Considero que estos canales de comunicación son fundamentales para establecer una comunicación efectiva y eficiente con la administración pública. Al llamar al número de teléfono que aparece en la web, se recibe como respuesta un mensaje en el buzón de voz informando que está lleno. Este hecho indica que, aparentemente, no hay nadie disponible para atender las llamadas ni para vaciar el buzón de voz, lo cual dificulta aún más la comunicación con la Delegación y agrava el problema de la falta de atención al ciudadano y pone en evidencia una posible falta de perso-*

nal. También he intentado utilizar la ventanilla electrónica, pero no he encontrado ninguna opción que me ayude en mi situación para consultar la resolución”. Esto nos comentaba otra persona, desesperada porque no recibía información sobre la situación de un expediente<sup>1</sup>.

La Constitución española de 1978 señala en su artículo 9.2 que: “Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas y **remover los obstáculos que impiden o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social**”. En palabras de Jesús Maeztu, Defensor del Pueblo Andaluz, “los poderes públicos deben de remover los obstáculos que impiden a las personas ser felices”.

Sin embargo, constantemente nos encontramos con respuestas de las administraciones que, admitiendo por ejemplo que llevan muchos meses de retraso en reconocer una discapacidad o una prestación de dependencia, dicha administración **sigue amparándose en su respuesta en la necesidad de tramitar con “el riguroso orden de los asuntos”**.

“Tengo 76 años y **he solicitado dependencia** para mis dos hijos y para mí. Uno de ellos tiene cáncer en la boca y necesita de un aparato para comer, teniendo una incapacidad total reconocida. Mi otro hijo sufrió un ictus hace 5 meses y no puede andar. Yo me encargo de sus cuidados, de llevarlos al médico, de cocinar, etc. Estoy mayor y con problemas de salud para tal carga de cuidados, “estoy para que me cuiden, no para cuidar”.

Presentó solicitud de dependencia hacía un año, sin respuesta. Tras nuestra intervención, la respuesta de la Delegación Territorial competente creemos que no se ajusta a lo que marca este artículo y los artículos 20 y 21 de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas<sup>2</sup>: *Las solicitudes tuvieron entrada en el Registro de este órgano el 16 de agosto de 2022. En la actualidad (diciembre 2023), -15 meses después, cuando el procedimiento marca 3 meses<sup>3</sup>- ya han sido excepcionados los informes de condiciones de salud de ambos por lo que se está pendiente de asignar personal técnico valorador para proceder a la valoración de las personas interesadas, el cual se pondrá en contacto telefónicamente para concertar la cita para las mismas. Una vez valoradas las personas interesadas, se procederá a la resolución de las solicitudes conforme al principio establecido en el 71.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, **siguiendo el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza**.*

Desde nuestra Institución insistimos que hay que cuidar la regulación de las prestaciones sociales, para evitar que los grupos vulnerables y más necesitados encuentren barreras de acceso a las mismas<sup>4</sup>; hay que mejorar y hacer más comprensible las normas, (que en la actualidad, ya sea por el

1 Esto nos lo comentaba el interesado en Marzo de 2023. A la hora de hacer este informe en Enero de 2024 hemos llamado al teléfono que aparece en la web.....y el buzón seguía lleno.

2 Artículo 20.- 1. Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos. 2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado. Artículo 21.- La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación. 2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. 5. Cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver,... podrán habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo. 6. El personal al servicio de las Administraciones Públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias, del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo. El incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio de la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa aplicable.

3 Las negritas son nuestras.

4 Esta dificultad de acceso y necesidad de modificar dichos trámites han sido puesto de manifiesto en diversos estudios. Para una visión integral: Ver el informe elaborado por la Taula de entitats del Tercer Sector Social de Cataluña: [El impacto de los trámites administrativos en el acceso a las prestaciones sociales](#). Mayo 2022.



exceso indigerible de legislación compleja y confusa o por la deficiente calidad de la misma), dificultan su eficacia y eficiencia; y hay que ofrecer canales de comunicación y acceso fáciles para toda la población para que puedan ejercer debidamente sus derechos.

En otro orden de asuntos, acorde con nuestro compromiso de acercarnos a la ciudadanía y al territorio y a los agentes sociales, y por fomentar sociedades inclusivas y alianzas estratégicas hemos continuado con las **visitas a las comarcas**, habiendo realizado 6 visitas a lo largo de este año 2023: Osuna; Sierra Morena; Valle de Lecrín, Valle del Guadiato; Jerez de la Frontera y Poniente de Almería.

### 2.3.1.2. Datos cuantitativos

En el año 2023 hemos atendido un total de **15.583 consultas**, habiéndose producido un aumento del 22% con respecto al año anterior y casi igualando las consultas que realizamos en el año de la pandemia (2020).

A continuación, se muestra una tabla que representa la evolución en los últimos diez años, en la que se aprecia la tendencia alcista en la demanda ciudadana de nuestro servicio de atención e información, habiendo incrementado en los últimos 10 años el número de consultas en casi un 80%.