

- ▶ Atención e Información a la Ciudadanía
- ▶ Justicia y Política interior
- ▶ Mediación
- ▶ Informe monográfico del dPA sobre la mediación en Andalucía

Presentamos a continuación un balance de las actuaciones más destacadas del Defensor del Pueblo andaluz en línea a estos objetivos.

B2. Los Ejes

B2.1. Personas

B2.1.1. Introducción

“Es muy triste y frustrante la lucha encarnizada que uno ha de pelear para que le proporcionen los servicios a los que tiene derecho, resultando que, en muchas ocasiones, como en este caso ya llegan a destiempo, pero para pagar nunca hay caducidad. No obstante, muchas gracias por su interés y diligencias en que se resolviera el tema”.

“Mi nombre es ..., sé que no me van a poder ayudar, mi problema es que en unos meses me tengo que marchar de mi vivienda actual, llevo allí cinco años, es alquilada, pago 650 euros y los dueños la ponen a venta. Desde hace dos meses estoy buscando otra vivienda tengo dos niños menores, según las inmobiliarias no doy el perfil... He ido a mi ayuntamiento y me dicen que ellos no pueden ayudar, ya que no soy víctima de género y tengo trabajo, aunque gano el Salario Mínimo Interprofesional...”

“Estoy desesperada me tengo que ir debajo de un puente o irme de ocupa o qué, no lo entiendo, hay mil obras en mi pueblo, pero ni una para construir viviendas para personas normales. Desde hace años apuntada al registro vivienda pero nada no construyen nada... Solo pido la facilidad para poder alquilar algo: no pido limosna ni que me lo regalen. Otra opción es irme lejos de donde está mi entorno, sacar a mis niños del cole de toda la vida, e irme a la aventura, pero es tan injusto que por tener un trabajo normal de mileurista nadie me pueda ayudar a nada ...”.

“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? Sospecho que lo han dejado en silencio”.

En 2023 la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía del Defensor del Pueblo andaluz ha atendido más de **15.000 consultas** en las que las personas nos trasladan situaciones como estas. A ello se han sumado **9.600 quejas nuevas**, récord histórico en la Institución. Son muchos los retos y desafíos por delante, muchos de ellos vinculados a la Agenda 2030.

No dejaremos en el empeño de insistir ante las administraciones sobre la obligación de mejorar y hacer más comprensible las normas; ofrecer canales de comunicación y acceso fáciles para toda la población; y cuidar la regulación de las prestaciones sociales, para evitar que toda la población y en especial los grupos vulnerables encuentren barreras de acceso a las mismas.