

### B.2.3.2. La ciudadanía sigue quejándose de procedimientos lentos y burocráticos

Una parte importante de las consultas recibidas siguen poniendo de manifiesto que la relación de la ciudadanía con la Administración y con la atención que ésta presta suscita múltiples quejas. Nos trasladan su **desesperanza ante procedimientos lentos y burocráticos**, y denuncian que la falta de atención a sus demandas y aspiraciones provoca que **no se cumplan muchos de los derechos reconocidos** en nuestra Constitución, el Estatuto de Autonomía y las leyes que se promueven para garantizar estos derechos.

En resumen, en cuanto a la atención personal, la ciudadanía denuncia que no pueden acudir a presentar escritos ni documentos porque **no encuentran citas previas disponibles**. No tienen posibilidad de contactar con los **teléfonos de información**. Los **procedimientos digitales** distan de ser amigables y fáciles de utilizar. El **lenguaje** de la administración no se entiende. Si no tienen competencias digitales, nadie les ayuda. **Nunca resuelven en plazo**. Y no cuidan a los colectivos **vulnerables**, que pierden prestaciones sociales que les corresponden por derecho.

En línea con este objetivo, queremos llegar de la mejor forma a toda la población, por lo que es clave **aumentar la presencia de la Institución en el territorio** y, sobre todo, en los entornos rurales y de montaña y, en general, en las zonas más despobladas, que es donde se dan las mayores carencias de servicios públicos básicos y acceso a recursos comunitarios.

### B2.3.3. Escuchar y conocer la problemática in situ en las visitas comarcales

Aunque la población puede comunicarse con nosotros por teléfono, por correo electrónico o por redes sociales, creemos que nunca se debe de perder el contacto personal. Así nos lo han transmitido tanto las personas, como los organismos y colectivos sociales que valoran muy positivamente ese acercamiento.

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. En estas reuniones mantene-mos reuniones con las organizaciones sociales y con los profesionales de servicios sociales, que nos ponen de relieve las carencias que detectan en el desempeño de sus funciones.

### B2.3.4. El desafío de conseguir el acceso a una justicia más rápida, ágil y eficaz

La estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz debe ser reflejo de la Agenda 2030, teniendo el reto de **conseguir la justicia y con ello la paz**, debiendo facilitar el derecho fundamental de acceso a la justicia para las personas más desfavorecidas y la aplicación de las nuevas tecnologías de forma que **la justicia sea más rápida, ágil y eficaz**.

Los objetivos y programas establecidos en la Justicia 2030 vienen definidos, entre otros, en los Proyectos de Eficiencia organizativa, Eficiencia procesal y Eficiencia digital, que se tradujeron en el año 2022. Sin embargo, concluyó el año 2022 sin que se culminasen estos proyectos de reforma de la estructura y organización judicial con su publicación oficial, siendo la situación casi idéntica en 2023, ya que no ha sido hasta finales de diciembre cuando se ha publicado el Real Decreto-ley de **medidas urgentes para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en materia de servicio público de Justicia, función pública, régimen local y mecenazgo**, que contiene medidas para la transformación digital y procesal de la Administración de Justicia como es la creación de la **Carpeta Justicia, el Expediente Judicial Electrónico o el procedimiento testigo**.