

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**.

La ciudadanía nos ha seguido trasladando situaciones que entiende que vulneran sus derechos. La percepción es que **la lentitud de la justicia es algo inherente al sistema** y por tanto irremediable, que los procedimientos se dilatan en el tiempo y que una vez son concluidos con su pronunciamiento pueden dejar de ser útiles para las partes y dejan de ser justos. Las quejas por estas demoras suelen ser debidas a una paralización del procedimiento que dan lugar por sí misma a una dilación injustificada en la tramitación, o a cuestiones relacionadas con los medios materiales y/o personales, la planta y demarcación, o con el reconocimiento del beneficio de la justicia jurídica gratuita.

B2.3.5. Los procesos de mediación para la resolución de conflictos.

Esta Institución ha sido pionera en introducir la mediación administrativa en las Defensorías y en difundir y expandir esta herramienta en el ámbito nacional e internacional, como miembro de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson. (FIO). Las intervenciones del Defensor del Pueblo durante 2023, con un total de **557 asuntos gestionados**, suponen una clara apuesta por contribuir de manera directa a la cultura de paz.

Ha sido recurrente la **insatisfacción general de la ciudadanía ante el silencio administrativo**. Este aspecto se resuelve en mediación, en la medida en que las administraciones públicas acuden a las sesiones y escuchan de primera mano a las personas afectadas, que sienten que por fin han sido atendidas y en bastantes ocasiones relajan su ofuscación al descubrir que la administración estaba llevando a cabo actuaciones aunque no eran concededores 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.

B2.3.6. Seguimos comprometidos con los valores en materia de Memoria Democrática

La Defensoría sigue comprometida con los valores de la normativa estatal y autonómica en materia de Memoria Democrática, tramitando quejas remitidas tanto por ciudadanos particulares como por entidades memorialistas, así como las iniciadas de oficio, para conocer las actuaciones de las administraciones públicas al respecto.

En cuanto a la **eliminación de elementos contrarios** a la Memoria Democrática, existe un amplio grado de cumplimiento de la norma. Sin embargo, una cuestión que nos sigue preocupando ha sido la comunicación por algunas corporaciones locales, que ante la falta de certeza de considerar algunos elementos como contrarios a la memoria democrática, habían elevado consulta -tal y como establece la norma- al Comité Técnico de la actual Consejería de Turismo, Cultura y Deporte. Al no contar aún con miembros, se ha incoado una queja de oficio sobre la fecha en la que se tiene previsto conformar el comité técnico.

Asimismo, hemos considerado oportuno tomar mayor conocimiento en relación a los **Lugares y los Senderos de Memoria Democrática en Andalucía**, si bien de forma previa es procedente realizar una consulta previa a las distintas entidades memorialistas de las diferentes provincias, a quienes agradecemos su labor.