



Balance del Defensor





Balance del Defensor

B1. Introducción

Fue el 1 de diciembre de 1983 -a los dos años de nacer la Defensoría del Pueblo de España- cuando el pueblo andaluz se dotó de esta Institución, decana de las Defensorías autonómicas y comisionado del Parlamento andaluz con la aprobación por el Parlamento de Andalucía de la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz, en cumplimiento de la Constitución Española y el Estatuto de Autonomía de Andalucía. Cumplimos cuatro décadas de funcionamiento con idéntica función: **garantizar y proteger los derechos y libertades de la ciudadanía** en relación al funcionamiento de la Administración Pública, siempre al servicio de los intereses generales que representa como consecuencia de su legitimación democrática.

Haciendo balance de estos 40 años, han sido **430.000 actuaciones** en la defensa, protección y promoción de derechos. Igualmente, hemos emitido **más de 15.000 resoluciones** en las que hemos exigido a la Administración autonómica y local el deber legal de garantizar derechos concretos; hemos recomendado cambios normativos de mejora; y hemos sugerido acciones encaminadas a expandir los beneficios de las leyes, siempre con un enfoque especial hacia los colectivos más vulnerables, como son **la infancia y adolescencia, las personas mayores y las personas con otras capacidades**.

Siempre, con fidelidad a unos valores bien identificados, como son la **independencia, la imparcialidad y la confidencialidad**, que conlleva como órgano autónomo del Parlamento no depender de poder alguno; la **autonomía** de obrar por nuestro propio criterio, y la **imparcialidad** en la toma de decisiones. La experiencia en el trabajo diario con las personas nos ha aportado otros valores: **velar por la justicia y la equidad**; garantizar la **igualdad real** y los derechos de los más desiguales; y evidenciar nuestro compromiso con un **perfil cercano**, accesible y con **procedimientos ágiles y flexibles**.

Bajo estos principios, supervisamos la labor de las administraciones públicas, e incorporamos también a compañías privadas que garantizan **servicios de interés general** porque su carestía dificulta la vida de las personas, como son la privación de luz o agua en los hogares, entre otras. Esta evolución ha incorporado de manera pionera en España la **mediación administrativa** como fórmula de resolución de conflictos, lo que supone otro avance en nuestra apuesta por la defensa de la cultura de paz.

Asimismo, hemos asumido en este tiempo una protección específica de los derechos de los niños y las niñas como **Defensor de la Infancia y Adolescencia**, [nueva denominación por ley](#) para el Defensor del Menor de Andalucía, creado hace 25 años, en 1998, en la misma persona.

La innovación sigue siendo uno de nuestros valores principales y nos hemos proporcionado como herramienta de trabajo una **Estrategia 2021-2024** para adaptar nuestra actividad a los desafíos futuros de la ciudadanía y de las democracias, como es el reto de la inteligencia artificial.

Por último, desde la presentación del Informe Anual 2022, hemos alineado nuestras actuaciones con los Ob-

Haciendo balance de estos 40 años, han sido 430.000 actuaciones en la defensa, protección y promoción de derechos. Igualmente, hemos emitido más de 15.000 resoluciones

jetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, adaptados a nuestro trabajo cotidiano. Esta dación de cuentas asimila el lenguaje universal que la propia Naciones Unidas ha propuesto para contar la capacidad transformadora de su actividad. Así, Naciones Unidas ha reordenado sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible en **5 esferas de importancia crítica para la humanidad y el planeta**. Esto es: el compromiso por la dignidad e igualdad de las Personas (ODS 1-5); el compromiso por el Planeta (alineado con los ODS 6, 12, 13, 14, 15) y por asegurar una vida próspera y plena en armonía con el entorno (alineado con los ODS 7, 8, 9, 10, y 11), y el compromiso por fomentar sociedades inclusivas y alianzas estratégicas (alineado con los ODS 16 y 17).

La relación de los ejes estratégicos con la actividad de derechos que viene realizando el Defensor del Pueblo andaluz permite ordenar el trabajo que recoge el Informe Anual 2023 en base a tres ejes básicos: **Personas; Planeta y Prosperidad; Justicia y Cultura de Paz**.

Personas.

Recogemos bajo este epígrafe los derechos que trabaja la Defensoría relacionados con los ODS que engloban este bloque y que tienen que ver con los Derechos Humanos fundamentales que permiten que las personas superen su situación de vulnerabilidad y desigualdad para disfrutar de una vida digna en igualdad.

- ▶ Dependencia y Personas mayores
- ▶ Educación y Universidades
- ▶ Infancia y adolescencia
- ▶ Salud y bienestar
- ▶ Vulnerabilidad económica y social (asuntos que afectan a servicios sociales, vivienda, personas con discapacidad, migrantes, personas presas y minorías étnicas)

Planeta y Prosperidad

Recogemos bajo este epígrafe los derechos que trabaja la Defensoría relacionados con los ODS que engloban este bloque y que buscan proteger el planeta, promoviendo la gestión sostenible de los recursos y hacer frente al cambio climático. Se enfoca además, a que los seres humanos puedan disfrutar de una vida próspera y plena.

- ▶ Administración Tributaria, Ordenación económica y Gobernanza pública
- ▶ Cultura (Patrimonio) y deportes
- ▶ Empleo Público
- ▶ Movilidad y Accesibilidad
- ▶ Políticas activas de empleo
- ▶ Servicios de Interés General y Consumo
- ▶ Sostenibilidad y Medio Ambiente
- ▶ Urbanismo y ordenación del territorio

Cultura de Paz y Alianza

Recogemos bajo este epígrafe los derechos que trabaja la Defensoría relacionados con los ODS que engloban este bloque y que tienen como objetivos promover sociedades pacíficas, justas e inclusivas que estén libres del temor y la violencia y movilizar los medios necesarios para implementar una Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

- ▶ 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.

B2.1.2. Los retos del futuro y el impacto en la población más vulnerable

Son muchas las entidades y organismos que realizan año tras año un análisis concienzudo de la vulnerabilidad, analizando distintos indicadores que nos aproximan a la realidad de muchas personas que bien por causas estructurales o por pertenecer a un grupo social tienen dificultades para alcanzar sus derechos.

Estas investigaciones siguen arrojando datos desfavorables para Andalucía. Valga como ejemplo el [XIII informe 'El Estado de la Pobreza en Andalucía'](#), elaborado por la Red Andaluza de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social. La plataforma de entidades sociales ha advertido de que la subida en los costes de la vivienda, la cesta de la compra o los suministros básicos afectaron principalmente a aquellos hogares que más dificultades tienen para llegar a fin de mes. Según los datos del informe, la carencia material social severa alcanzó al 11,3% de la población andaluza, con tasas muy superiores a las medias nacionales.

El porcentaje de población en riesgo de pobreza o exclusión social -la denominada tasa Arope- creció 1,7 puntos en 2023 en Andalucía respecto al año anterior (35,8%) hasta situarse en el 37,5 por ciento, que son once puntos más que la media nacional, que se situó en el 26,5%, según datos de la [Encuesta de Condiciones de Vida del Instituto Nacional de Estadística \(INE\)](#).

La Defensoría del Pueblo andaluz ha creado un área específica de Vulnerabilidad que nos permite abordar de una forma integral la distintas situaciones trasladadas por personas y colectivos que disponen de rentas económicas precarias, con riesgo de exclusión en cualquier momento. Asimismo, tratamos situaciones de quienes ya se encuentran en situaciones de vulnerabilidad extrema, que nos hacen llegar problemas por la falta de recursos económicos; la imposibilidad de asumir gastos de vivienda o de suministros, y la dificultad para ser atendidos por los servicios sociales comunitarios, caso de las personas sin hogar o las personas que viven en asentamientos.

B2.1.3. El bienestar emocional es el centinela de la salud mental

Al igual que la vulnerabilidad, **la atención a la salud mental** destaca en relación a nuestro compromiso por la dignidad de las personas. La importancia de dar a la salud mental una atención adecuada como elemento imprescindible del bienestar individual y colectivo supone una necesidad de alcance transversal, no limitada únicamente a la respuesta que deba darse desde los recursos del sistema sanitario.

El **bienestar o malestar emocional** se convierte en un indicador centinela situado en la antesala del problema de salud mental, que centra su campo de actuación en el plano preventivo y proporciona la alerta para una detección precoz de enfermedad, especialmente importante en el momento vital de infancia y adolescencia, así como para las personas con trayectorias vitales sujetas a factores de vulnerabilidad.

En este Informe 2023 analizamos la salud mental como una actuación relevante, en la que aportamos nuestra **visión sobre la epidemia creciente de suicidios**; un enfoque sobre las **adicciones y la patología dual**; y una conclusión acerca de los **recursos residenciales** del sistema sanitario o del sistema de la dependencia.

Compilamos en este trabajo los resultados de las tres jornadas celebradas este año sobre salud mental. La **primera** se celebró con el fin de conocer la visión general de la Administración competente en materia de salud y las políticas públicas dirigidas a la salud mental; la **segunda** abordó el bienestar emocional y la salud mental de la infancia y adolescencia, junto con Save the Children; y una **tercera** jornada trató sobre el impacto en los colectivos de extrema vulnerabilidad, entre ellos población inmigrante, personas de etnia gitana y personas con discapacidad.

B2.1.4. Lamentamos los retrasos en la concesión de las prestaciones y valoraciones

Desequilibrios puntuales provocados por incidencias en la ejecución de las políticas públicas repercuten en quienes ven tambalearse los débiles cimientos de sus economías. De este modo son muchas las personas que nos trasladan las dificultades para subsistir con menores a cargo y en muchas ocasiones siendo mujer y familia monoparental. Son personas con poca formación o carente de ella; con trabajos muy precarios, discontinuos y en muchas ocasiones procedentes de la economía sumergida y que al menos garantizan sus necesidades básicas gracias a prestaciones económicas como el Ingreso Mínimo Vital (IMV), la Renta Mínima de Inserción (RMISA) o la Prestación No Contributiva (PNC).

Este año vuelven a ser reiterativas las consultas que muestran la **desesperación e indignación** por la tardanza y la falta de claridad en el procedimiento y la resolución de estas prestaciones. A ello se une la imposibilidad de contactar con los servicios sociales o con las administraciones responsables de la tramitación de dichas prestaciones, porque no atienden las llamadas o porque no existen citas disponibles para poder ser atendidos personalmente.

En cuanto al IMV, al ser competencia de la Seguridad Social, las quejas son enviadas al Defensor del Pueblo de España (DPE), pero la lectura de las mismas nos permite conocer algunos de los problemas trasladados, como el retraso **en la concesión de las ayudas o las devoluciones de cobros indebidos**. De la misma manera, las **dilaciones** en la resolución de los expedientes de la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía (RMISA) son otra de las causas que inciden directamente en la vulnerabilidad por razones económicas de muchas personas residentes en Andalucía.

Sobre la **valoración de la discapacidad**, según nos traslada la propia administración de la Junta de Andalucía, se tarda **en torno a 2 años** para que una persona sea citada, a lo que hay que añadir el tiempo en que se le emita la resolución, que no suele ser inmediata. Este retraso tiene consecuencias para las personas, dado que del reconocimiento del grado de la discapacidad se derivan derechos entre los que se encuentran las pensiones no contributivas. Durante este tiempo, ingresan en el limbo de la carencia y disfrute de estos derechos.

B2.1.5. Las dificultades para disfrutar de un techo digno

Otra de las cuestiones que concurren en las personas en situación de vulnerabilidad extrema es la necesidad de una **solución residencial adaptada a sus necesidades**. En 2023 hemos conocido situaciones que ilustran las dificultades para disfrutar de un techo digno que permita satisfacer los derechos constitucionales, a pesar de las medidas adoptadas en los textos legales aprobados a tal efecto.

Las precarias condiciones económicas de muchos andaluces y andaluzas conlleva que sean demandantes de una **vivienda protegida**, solicitándolo en sus ayuntamientos, que en unas ocasiones no cuentan con un parque público y en otras es insuficiente, a pesar de tener una demanda que lo requiere. Asimismo, en 2023 se han recibido quejas relacionadas con jóvenes que han visto dificultada su emancipación por la distintas problemáticas en la **gestión del bono joven** y a residentes en barrios obreros que se han sentido abandonados por la administración en sus procesos de **rehabilitación**.

Son muy numerosas las quejas que personas que han perdido sus viviendas con motivo de un **desahucio**. Las familias nos manifiestan la incertidumbre y el miedo que su situación de inestabilidad económica les provoca continuamente, porque ven cómo se acerca la posibilidad de encontrarse “en la calle”. Muchas de ellas forman parte de familias que han sufrido las dos últimas crisis económicas y vienen arrastrando la situación desde hace años. A pesar de la protección legal que se recogió para evitar los lanzamientos hasta después de 31 de diciembre de 2023, por distintas situaciones procedimentales, se han estado produciendo lanzamientos de personas que por su situación económica no encuentran alternativas.

B2.1.6. La pobreza energética incide en el riesgo de exclusión social

Existen otros factores que inciden en situaciones de vulnerabilidad. Uno de ellos es la **pobreza energética** que, cuando concurren con otros como la precariedad económica y residencial, conlleva pasar de estar en riesgo de exclusión a una **exclusión severa**.

Se considera pobreza energética aquella situación en la que una unidad familiar no puede mantener su vivienda a una temperatura adecuada y/o hacer frente a las facturas eléctricas. No se ha unificado un concepto unánime del consumidor vulnerable, asumiendo cada comunidad el suyo propio, lo que dificulta la adopción de medidas a escala superior.

En la Defensoría, año tras año, se reciben distintas quejas donde nos ponen de manifiesto estas realidades. Personas que por distintas causas viven sin poder bajar las altas temperaturas de sus viviendas durante los 4 meses de verano, pero también sin poder subirla en invierno. Personas que residen en viviendas unifamiliares o edificios poco eficientes energéticamente, cuando no residiendo en alquileres de bajo coste.

También recibimos quejas de personas que residen en viviendas del parque residencial público; en barrios obreros de viviendas de protección oficial, ya desprotegidas y de titularidad privada, así como en cascos históricos donde siguen existiendo zonas de vivienda aún no colonizadas por la **turistificación**. Situaciones que requieren políticas públicas encaminadas a promover la rehabilitación energética con medidas adaptadas a la población destinataria.

B2.1.7. El código postal, a veces, influye más que el código genético

En el trabajo que realizamos hay que tener en cuenta el factor de vulnerabilidad que implica vivir en una ciudad o un pueblo, en zona urbana o rural; en el centro de las ciudades o en un barrio. Al igual que tenemos un enfoque específico sobre la Andalucía vaciada, el enfoque se dirige a esos barrios de ciudades que se han quedado atrás en servicios públicos o equipamientos, relegándolos a categorías diferenciadas de ciudadanía.

En ciudades como Almería, Granada o Sevilla se encuentran grandes dificultades en función de los barrios donde se reside, teniendo los peores indicadores barrios como el Pucho en Almería, la Zona Norte en Granada o el Polígono Sur en Sevilla, entre otros de las mismas características.

Llama la atención que, concurriendo tantos problemas, no se tengan registros significativos de quejas, ni individuales ni colectivas, en esta Oficina, lo que nos revela la extrema vulnerabilidad de la población y del descrédito en las distintas instancias para la solución a sus problemas. Es por esto que ponemos de manifiesto la realidad en la que viven muchas personas con economías precarias que no tienen capacidad para buscar una vivienda en otros entornos, dejando atrás familiares y amigos. Como hemos dicho en alguna ocasión, "el código postal, a veces, influye más que el código genético".

B2.1.8. Trabajamos por la erradicación total de los asentamientos

Cuando se habla de vulnerabilidad extrema es imposible pensar en **personas que residen en los asentamientos, ámbitos no aceptables para el desarrollo de la vida personal y familiar**. Lugares donde el derecho a la vivienda no suele ser ni tan siquiera un referente a alcanzar.

En Andalucía siguen existiendo asentamientos chabolistas, algunos como el del Vacie -del que hemos recibido quejas que analizamos en este Informe-, y otros de una conformación más reciente, como los poblados chabolistas de personas migrantes.

Siguen siendo objeto de nuestra preocupación las actuaciones encaminadas a erradicar los **asentamientos chabolistas** de la provincia de Huelva y Almería. Localidades como Níjar en Almería o Lepe, Moguer, Lucena del Puerto o Palos de la Frontera en Huelva llevan años siendo objeto de atención y trabajo de esta Defensoría por sus asentamientos cronificados.

Como garantes de los derechos de esta población migrante, se está trabajando con una metodología basada en la recogida de información de los grupos de interés en el territorio (administraciones, tercer sector, sector empresarial y los propios migrantes) para conocer las medidas y planes implementados y de esta manera, paliar la situación de las personas afectadas.

Estamos convencidos de que las soluciones para mejorar la vida de las personas residentes en estos asentamientos requieren acciones que superan a cada una de los municipios afectados, por lo que resulta necesario la implicación de la administración autonómica y central, junto a sector empresarial, entidades del tercer sector y la propia población.

B2.1.9. Las personas privadas de libertad provienen en su mayoría de contextos vulnerables

Las personas privadas de libertad provienen en un porcentaje muy alto de contextos de extrema vulnerabilidad que se perpetúan, e incluso agravan, con la entrada en prisión. Año tras año venimos recibiendo quejas de personas privadas de libertad que solicitan nuestra intervención ante problemas de distinta índole. Unas son competencias de la administración central como las cuestiones inherentes al régimen penitenciario o a la instalaciones de los centros. En otras ocasiones, estas personas han solicitado el reconocimiento de la discapacidad o una pensión no contributiva, debiendo ser la administración autonómica la que garantice estos derechos.

En 2023 se han visitado los centros de Córdoba, Huelva, y el Hospital Psiquiátrico de Sevilla. Hemos abordado la sanidad primaria, la discapacidad, con especial atención a la sensorial y a las valoraciones de grado, y los recursos educativos prestados por la Junta de Andalucía, así como los destinos productivos, los relacionados con la formación y capacitación, sin olvidar los recursos residenciales para quienes carecen de apoyo familiar y las pensiones no contributivas que les proporcionan una base de ingresos necesarios para estas personas y sus familias.

B2.1.10. Retrasos preocupantes en los tiempos de asistencia sanitaria

Un año más la principal preocupación de la ciudadanía en materia sanitaria ha venido propiciada por los tiempos de respuesta asistencial en el acceso a la primera consulta de asistencia especializada y en intervención quirúrgica, un incremento de mayor consideración observado en la provincia de Jaén debido a la falta de profesionales sanitarios de diversas especialidades en la plantilla del complejo hospitalario.

Asimismo analizamos el estado de la **Atención Primaria**; la especial incidencia que provoca en el sistema la **insuficiencia de especialistas**; la pendencia de convocatoria del concurso para la adjudicación de las **Oficinas de Farmacia**; la aceptación de la resolución del Defensor sobre la mejora del **procedimiento de compensación de gastos electricidad por oxigenoterapia domiciliaria**; y un análisis sobre dos derechos específicos como son el **acceso a la historia clínica** y la **prestación de la ayuda para morir**. Otras cuestiones nos han despertado un interés concreto, como son, en primer lugar las controversias generadas en torno a la consideración de **persona afectada por talidomida** y, en segundo lugar, la preocupación por los efectos adversos de las cada vez más frecuentes e intensas olas de calor en las **personas mayores**, manifestada especialmente respecto de las personas con discapacidad por la Asociación Human Rights Watch.

B2.1.11. Personas mayores y el riesgo del edadismo

En cuanto al ámbito concreto de las personas mayores, el Defensor del Pueblo andaluz refleja las quejas recibidas de un grupo cada vez más numeroso de nuestra sociedad, cuyo peso específico sin embargo no resulta de su volumen, sino de su **especial riesgo de encontrarse en situación de vulnerabilidad**, a consecuencia de inercias de comportamiento social potencialmente generadoras de discriminación para con las mismas; de actitudes individuales discordes con su autonomía de la voluntad; y de las limitaciones que en el ejercicio de sus derechos ocasionan las nuevas formas de gestión y organización, públicas y privadas.

Sobre esto último, por ejemplo, llamamos la atención sobre la situación de estas personas en algunas residencias y el apartamiento indecente que padecen. En opinión de esta Institución, se trata de un sector en el que el Estado tendría que responsabilizarse de quienes trabajaron para la riqueza nacional, pero en cambio ha permitido un lucro incesante que en demasiadas ocasiones optimiza los ingresos gracias a contratar profesionales en precario sin mínima preparación, comidas de rancho infecto y desdén administrativo.

Las personas mayores precisan **instrumentos específicos de protección normativa, así como deben ser destinatarias de políticas públicas singulares**, que permitan adoptar en su beneficio medidas de discriminación positiva, imprescindibles para garantizar sus condiciones de igualdad.

Si esto no se cumple, y a tenor de las quejas recibidas, nos preguntamos si podemos considerar: ¿podemos considerar *edadismo* la infracción reiterada de la regulación normativa específica que reconoce a las personas mayores derechos propios, o derechos cuyo ejercicio es más previsible que corresponda a este grupo de población, dificultando su acceso al disfrute de los mismos, o la deficiencia de políticas públicas para la efectividad de los derechos de las personas mayores.

B2.1.12. Falta de respeto por el retraso en las ayudas a la dependencia

Andalucía debe continuar luchando contra el abandono escolar, un mal que afecta a España, pero que, a pesar de la mejora porcentual producida en los últimos años, parece haberse convertido en problema crónico en nuestro territorio

Las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia continúan padeciendo un importante retraso en el procedimiento. Es coincidente en las familias que solicitan la ayuda de esta Defensoría la idea generalizada de **falta de respeto al derecho subjetivo**, que se demora en el tiempo a la espera de que las personas solicitantes fallezcan antes de poder disfrutar del recurso correspondiente. Las circunstancias angustiosas que nos trasladan las personas afectadas son participadas por nuestra parte a los órganos territoriales, sin obtener más reacción que la de una aséptica fórmula ritual que no refiere siquiera a la adopción de medidas técnicas y/o personales para aminorar el retraso en el procedimiento. Lamentablemente existen numerosos expedientes de dependencia en los que las personas solicitantes **fallecen sin haber podido hacer efectivo el derecho subjetivo**, con perjuicio propio y de toda su familia.

El Defensor del Pueblo Andaluz hace valer su derecho a través de todos los instrumentos incardinados en su competencia estatutaria; acompañará a las personas afectadas en este camino, proporcionándoles toda la información que no han obtenido de las administraciones, autonómica o local, y cruzará los dedos para que no tengan que escribirnos comunicando el fallecimiento sin haber llegado a beneficiarse de lo que por derecho propio le correspondía.

Somos conscientes del deber de respeto del orden de las solicitudes que exige la tramitación procedimental. El Defensor del Pueblo Andaluz no exige de la Administración pública la infracción de la Ley, sino su cumplimiento íntegro, tanto en la observancia equitativa del orden de tramitación de las solicitudes, como con mayor razón, del plazo preceptivo en la finalización del procedimiento. Con independencia de poder recurrir a determinadas y urgentes prioridades para su ejecución.

B2.1.13. La protección de la infancia: esfuerzos aún insuficientes

Entre los retos del futuro y las medidas destinadas a los colectivos vulnerables, en los últimos tiempos se han realizado significativos avances para proteger a la infancia y adolescencia en riesgo. Sin embargo, **dichos esfuerzos aún resultan insuficientes**. El trabajo de esta Defensoría permite comprobar que se precisan de mayores medidas preventivas para evitar que el riesgo llegue a producirse. También somos testigos de cómo las medidas no llegan a todas las personas que las necesitan, de manera singular a las familias en situación de vulnerabilidad social. Y es que las intervenciones públicas ante el riesgo se producen en muchas ocasiones de forma tardía, cuando el problema se ha agravado o cronificado, y no es posible ya su reversión. Sobre esta problemática hemos debatido en las [XXXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo](#) «Proteger a la infancia protegiendo sus derechos: un reto desde las defensorías» organizada por la Síndica de Greuges en Barcelona y cuyo taller preparatorio se celebró en Sevilla.

Hemos de lamentar la carencia de datos objetivos que permitan conocer con rigor y exactitud el número de niños y niñas que se encuentran en situación de riesgo en nuestra comunidad autónoma. La dificultad para conocer estos antecedentes así como los recursos humanos y económicos implicados y los resultados obtenidos tras la intervención de las administraciones públicas dificulta -cuando no hace inviable- el establecimiento de unas políticas públicas en materia de infancia que haga posible la planificación, diseño y establecimiento del sistema de atención a la infancia y adolescencia, evaluar dichas políticas, y formular propuestas de mejora.

En una materia tan delicada, y atendiendo a la fragilidad y vulnerabilidad de las personas afectadas, los poderes públicos deben seguir aunando esfuerzos para proteger y salvaguarda los derechos de la infancia en situación de riesgo.

B2.1.14. La educación: quedan tareas por hacer y un reto preocupante, la Inteligencia Artificial

Queda por delante, sin duda, una ardua tarea hasta el año 2030 para que la Educación pueda llegar a desempeñar el rol esencial otorgado para el desarrollo sostenible: la herramienta global más efectiva para conseguir la mejora de la calidad de vida y del medio ambiente de las generaciones futuras.

Los esfuerzos y recursos destinados por los poderes públicos de Andalucía para conseguir una educación inclusiva y de calidad no pueden dislumbrar los retos que aún quedan por delante.

Andalucía debe continuar luchando **contra el abandono escolar**, un mal que afecta a España, pero que, a pesar de la mejora porcentual producida en los últimos años, parece haberse convertido en problema crónico en nuestro territorio.

La administración educativa andaluza también ha de incrementar sus esfuerzos en la plena inclusión del **alumnado más vulnerable** que, a la postre, es el que se enfrenta a más barreras para acceder a la educación. Y dentro de este colectivo el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad adquiere un singular protagonismo. No se trata solo de que el niño o niña tenga una plaza en un colegio o instituto, preferentemente un centro ordinario, sino de que disponga de todos los medios personales y materiales que necesita para el desarrollo de sus capacidades y habilidades. **Sin recursos no es posible la inclusión.**

A estos retos habría que añadir otros no menos importantes como son la necesidad de aumentar considerablemente la **oferta de docentes cualificados**, implicados, responsables y sometidos a un

proceso de formación permanente, implementar la figura de coordinación de bienestar y protección en los centros educativos, y también la mayor **participación de las familias** en los procesos educativos de sus hijos e hijas.

De otra parte, hemos de estar atentos a la incidencia de la **Inteligencia Artificial (IA)**. Esta novedosa herramienta proporciona el potencial necesario para abordar algunos de los desafíos mayores de la educación actual, e innovar las prácticas de enseñanza y aprendizaje. Sin embargo, dicho instrumento conlleva también de forma inevitable múltiples riesgos y desafíos, que hasta ahora han superado los debates políticos y los marcos regulatorios. En todo caso, la IA no puede ser un nuevo motivo de exclusión para determinados alumnos y alumnas, y su aplicación en contextos educativos debe responder a los principios básicos de inclusión y equidad.

B2.1.15. El compromiso del Defensor del Pueblo andaluz por la igualdad de género y trato

Hemos conocido que en España, casi uno de cada dos hombres y una de cada tres mujeres creen que las políticas de igualdad han ido demasiado lejos y ahora los discriminados son ellos. Seguimos siendo una sociedad sexista. Actualmente, las mujeres dedican el doble de tiempo a cuidar de los hijos, y a las tareas del hogar destinan una hora más al día que los hombres; a ellas les cuesta más acceder a puestos de responsabilidad en el mercado laboral; son ellas las asesinadas por ser mujeres.

La igualdad no es asunto de mujeres, nos atañe a todos. Por ello el Defensor del Pueblo andaluz dedica un segundo asunto relevante de este Informe 2023 al compromiso de esta Institución por la igualdad de género y trato. El pasado 8 de marzo de 2023, Día Internacional de la Mujer, la Institución aprobó el vigente [Plan de Igualdad](#), asumiendo como principio la propia ejemplaridad de la Institución.

Es nuestro compromiso que el enfoque o perspectiva de género impregne transversalmente los diversos ámbitos competenciales y materias de trabajo de esta Defensoría del Pueblo Andaluz en nuestro trabajo de supervisar las políticas públicas y la actuación de las administraciones públicas, a la luz de la normativa y jurisprudencia nacional e internacional, de los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030 y de las directrices sobre igualdad.

Analizamos las situaciones de violencia contra la mujer (58 mujeres asesinadas en 2023 a manos de sus parejas o exparejas); los menores como víctimas invisibles de la violencia de género (57 menores huérfanos en España por culpa de la violencia machista); la feminización de la pobreza; y trabajamos con perspectiva de género las quejas recibidas en salud, dependencia, vivienda, discapacidad o justicia.

No en vano, del total de actuaciones a instancia de parte tramitadas ante esta Institución (quejas, consultas y asuntos generales), el 56% procedieron de mujeres, frente al 44% de hombres. Se trata de una diferencia que podría explicarse por varios factores: problemas que afectan en mayor medida a mujeres; mayor conciencia y acceso a información sobre los recursos disponibles, o mayor tendencia a buscar apoyo y asesoramiento ante dificultades que los hombres, entre otras posibles causas. Con todo, cabe con mayor razón, un análisis de nuestras actuaciones sobre Personas en perspectiva de género.

B2.2 Planeta y Prosperidad

B2.2.1. Introducción

La Directiva Marco del Agua del Parlamento Europeo, publicada en diciembre de 1998, considera que el agua no es un bien comercial como los demás, sino un patrimonio que hay que proteger, defender y tratar como tal. A los veinticinco años del documento, se ha incrementado la capacidad de almacenamiento y se han adoptado políticas de mayor eficiencia y eficacia pero, de no llover lo suficiente en los próximos meses, todo indica que encadenaremos un sexto año de sequía.

No parece que hayamos aprendido la lección. Nos advierten sobre el sobredimensionamiento actual de la demanda de agua, la gravedad de la sobreexplotación y contaminación de los acuíferos, mientras siguen siendo constantes las demandas para incrementar la superficie dedicada al riego y las peticiones para aprovechar el agua subterránea, incluso conociendo que ya existen acuíferos agotados. Los **cortes de suministro** que se han padecido en 2023 en diferentes puntos de la geografía andaluza, como algunos pueblos del norte de Córdoba ([queja de oficio](#) Valle del Guadiato y Valle de los Pedroches), amenazan con reproducirse durante 2024 en otros muchos y en las ciudades más pobladas de la Comunidad. La ampliación de regadíos en el entorno de Doñana ha abierto un serio debate que ha llegado a implicar a la Unión Europea y a la Unesco con el aviso de retirada del título de Patrimonio Mundial.

Así las cosas, nos solicitan un cambio profundo de las estructuras que gobiernan el agua e incorporar nuevos criterios y nuevas voces. En un marco de escasez del recurso, y con la amenaza permanente del cambio climático, solo cabe abogar por una transición justa, con un reparto social del agua y la defensa de los ecosistemas como respuesta a la crisis hídrica.

B2.2.2. Nos queda camino por recorrer en la aspiración hacia una Transición energética justa.

Parece oportuno destacar las últimas recomendaciones de la Comisión Europea a los Estados miembros de la Unión Europea, instándoles a adoptar medidas para transponer y aplicar la definición de **pobreza energética**.

Señala que deben distinguirse claramente entre medidas estructurales para hacer frente a la pobreza energética y medidas para mejorar la asequibilidad de la energía. Las primeras deben orientarse para abordar las causas profundas de la pobreza energética, en lo que respecta a la eficiencia energética o acceso a energías renovables; mientras que las segundas se refieren a ayudas específicas a la renta y tarifas sociales, o para apoyar temporalmente a los hogares afectados por la pobreza energética.

Estas cuestiones se abordaron en España a través de la Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética 2019-2024 y se han concretado en medidas legislativas como el **bono social** o el **suministro mínimo vital**.

En relación con estas medidas debemos señalar que, si bien han paliado situaciones de gasto energético desproporcionado, deberían ser objeto de continua revisión, teniendo en cuenta que algunas medidas han sido provisionales (por ejemplo los incrementos de porcentajes de descuento en el bono social) y que los datos que se publican no dejan de recordar la importante incidencia de factores de pobreza energética como no poder pagar en plazo o no poder mantener una temperatura adecuada en los hogares.

En cuanto a nuestras posibilidades de intervención, hacemos uso de las posibilidades que nos confiere nuestra normativa reglamentaria para la búsqueda de fórmulas de acuerdo y conciliación en relación a los conflictos que nos plantea la ciudadanía respecto de la **actuación de las empresas que prestan servicios de interés general**, o bien mediante la suscripción de protocolos y acuerdos de colaboración con algunas empresas, con objeto de permitir la tramitación de quejas referidas a la prestación de sus servicios en Andalucía, como los que tenemos suscritos con Endesa, Iberdrola, Movistar y Caixa.

B2.2.3. Necesitamos un abordaje más amplio y global de los cortes de luz

En esta Institución seguimos recibiendo las quejas que ponen de manifiesto los problemas existentes en algunas barriadas desfavorecidas de ciertas localidades andaluzas como consecuencia de los **cortes reiterados y prolongados de luz**.

En este año pasado han destacado las quejas procedentes de personas residentes en varios barrios de Sevilla, observando que el problema se había extendido desde barrios con una situación socioeconó-

mica conocida muy comprometida -Polígono Sur y Torreblanca- hasta otros barrios como Palmete, Padre Pío, Su Eminencia-La Plata, etc.

En todo caso, no se trata ya del problema particular de una barriada u otra, sino que esta situación se extiende cada vez por más localidades andaluzas, propiciando nuestra intervención cuando se nos ha requerido. Se trata de una cuestión que, insistimos, requiere **un abordaje más amplio y global**, en el que se incluyan una valoración de la situación a nivel de Andalucía y la formulación de propuestas de intervención que fuesen escalables desde un nivel de comunidad autónoma a un nivel local.

Esta Defensoría ha propuesto un **plan integral con todos los actores que intervienen en la solución de este problema**, desde una perspectiva integral que incluye, entre otras medidas, el control de la vivienda pública; el acceso a las mismas; y la intervención de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado y de la Fiscalía.

Entiende esta Institución que deberían priorizarse las inversiones en infraestructuras eléctricas en estas zonas, no solo por el mal estado que algunas puedan presentar, sino especialmente por el hecho de estar sometidas a unas condiciones de utilización que incrementan los riesgos y las posibles averías.

De modo particular venimos llamando la atención sobre las consecuencias que estos cortes de luz provocan en personas mayores y en la infancia y adolescencia, así como a un colectivo vulnerable al que hemos dedicado la [jornada Personas electrodependientes](#). *Hacia una regulación justa* celebrada en enero de 2023.

B2.2.4. La transición digital: oportunidades y riesgos de nuevas formas de exclusión

Analizamos el desarrollo del **proceso de transición digital** emprendido por la sociedad andaluza y en el que se atisban tantas oportunidades de desarrollo como riesgos de crear nuevas formas de exclusión. La administración electrónica será el objeto principal de nuestro interés y evaluaremos, a la luz de las quejas recibidas, si la puesta en marcha de la misma se está realizando garantizando los derechos de las personas más desfavorecidas y respetando los principios de equidad, igualdad y universalidad.

Existe una **brecha digital que afecta desproporcionadamente a ciertos colectivos**. Una brecha que puede deberse a diversos factores como la situación económica; la discapacidad; la condición de persona migrante; el nivel educativo y cultural; la edad; el género; o el hecho de vivir en una zona rural.

Aquellas personas que tienen dificultades para integrarse en el mundo digital pueden acabar formando parte del colectivo de las **“personas en exclusión digital”**. Y esta exclusión digital puede tener graves consecuencias, ya que limita el acceso a servicios esenciales y a oportunidades en una sociedad cada vez más digitalizada.

Para abordar la brecha digital y lograr una administración electrónica inclusiva, es esencial adoptar un enfoque de diseño centrado en el ciudadano. Esto implica considerar las necesidades, habilidades y limitaciones de todos los usuarios al desarrollar servicios digitales. Se deben realizar evaluaciones de accesibilidad y usabilidad para garantizar que todas las personas puedan utilizar estos servicios de manera efectiva. Una solución importante para abordar la exclusión digital es **garantizar que siempre exista una vía alternativa a la telemática para aquellos ciudadanos que carecen de medios o habilidades digitales**. Esto implica mantener la opción de realizar procedimientos de forma presencial o mediante otros métodos no digitales.

De estas y otras cuestiones relacionadas nos ocupamos en la jornada celebrada en Granada en octubre con el título **Administración electrónica e inteligencia artificial. Los derechos de la ciudadanía ante un nuevo modelo de administración**.

El resultado de esta reflexión y debate fue muy positiva ya que hemos tenido la ocasión de conocer las valoraciones de reconocidos expertos en la materia y de trasladar las inquietudes que suscita en esta Institución la forma en que se está desarrollando el proceso de implementación de la Administración electrónica en Andalucía.

B2.2.5. Ciudades inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles

El concepto de sostenibilidad como modelo territorial y urbanístico, recogido en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, en concreto los objetivos 11 y 13, supone la configuración de **ciudades inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles**. Las innovaciones normativas han sido cruciales, considerando que el 22 de diciembre de 2022 resultó publicado en el BOJA la convalidación del [Decreto-ley 11/2022, de 29 de noviembre](#), por el que se modifica la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía ([LISTA](#)).

Para que los núcleos urbanos estén diseñados para las personas, la **disciplina urbanística** se erige como garantía de planificación. Durante 2023 hemos recibido, de nuevo, un gran número de quejas en las que la ciudadanía nos muestra su preocupación ante las graves agresiones que se vienen perpetrando en nuestro territorio contra el suelo rústico. En 2023 hemos avanzando en la queja incoada de oficio sobre la realización de un único inventario del suelo rústico de Andalucía o, en su defecto, uno por cada una de las ocho provincias andaluzas, para **analizar las alteraciones producidas en todo el suelo rústico** de Andalucía como consecuencia de la ejecución de obras y edificaciones no autorizadas, dada la enorme preocupación ante las graves agresiones que se vienen perpetrando en nuestro territorio contra el suelo rústico como consecuencia de la ejecución de obras y edificaciones no autorizadas con el importante daño, en muchos casos irreparable, que ello conlleva para sus valores naturales, medioambientales y agrícolas.

En esta línea, una de las misiones esenciales de esta Institución es supervisar la actuación de las Administraciones andaluzas que asumen competencias en la **conservación del patrimonio cultural**, a fin de comprobar el cumplimiento por las administraciones andaluzas de las obligaciones de garantizar la conservación y promover el enriquecimiento del patrimonio histórico, cultural y artístico de Andalucía. En este ejercicio relatamos las actuaciones sobre la deficiente conservación de la fachada del edificio integrado en la **Plaza de España de la ciudad de Sevilla**; la protección y tutela del **Baluarto de San Salvador** en Sanlúcar de Barrameda; las medidas de elaboración, discusión y aprobación de un marco común para dotar a las **catedrales de Andalucía** de sus respectivos Planes Directores; o la queja de oficio abierta relativa al seguimiento de las medidas de protección del **patrimonio histórico y cultural de Baza**.

B2.2.6. La contaminación atmosférica siguen siendo motivo de preocupación

La contaminación atmosférica continúa siendo motivo de seria preocupación en España y en el resto de Europa, y aún existen niveles de contaminación con efectos adversos muy significativos para el medio ambiente y la salud humana, particularmente en los núcleos urbanos.

La Ley 7/2021, de 20 de mayo, de cambio climático y transición energética, establece que los municipios españoles de más de 50.000 habitantes, los territorios insulares y los municipios de más de 20.000 habitantes, cuando se superen los valores límite de los contaminantes regulados en el Real Decreto 102/2011, de 28 de enero, relativo a la mejora de la calidad del aire, deberán adoptar, antes de 2023, **planes de movilidad urbana sostenible** que introduzcan medidas de mitigación, y reduzcan las emisiones derivadas de la movilidad incluyendo, al menos, entre otras, el establecimiento de Zonas de Bajas Emisiones (ZBE). Esta figura establece la limitación del **acceso, la circulación y el estacionamiento a los vehículos más contaminantes**, contribuirá al cumplimiento de los objetivos en materia de calidad del aire y cambio climático, además de favorecer la mejora de la calidad acústica.

Para la consecución de dichas mejoras en la calidad del aire y la mitigación del cambio climático, hemos abierto queja de oficio para investigar el cumplimiento de los municipios de la normativa de Zonas de Bajas Emisiones.

B2.2.7. El transporte sostenible y la movilidad son fundamentales para el desarrollo sostenible.

Se entiende por **movilidad sostenible** el conjunto de procesos y acciones orientados a que el desplazamiento de personas y mercancías que facilitan el acceso a los bienes, servicios y relaciones se realicen con el menor impacto ambiental posible, contribuyendo a la lucha contra el cambio climático, al ahorro y a la eficiencia energética, y a la reducción de la contaminación acústica y atmosférica.

La movilidad en las áreas metropolitanas de Andalucía tiene una división modal sesgada hacia el uso del automóvil, que es la principal fuente de emisiones de efecto invernadero. Málaga (58,9%), Sevilla (53,9%), Granada (49,6%) y Bahía de Cádiz (48,9%) se sitúan significativamente por encima de la media nacional (42,2%), lo que normalmente implicaría un peor comportamiento en términos climáticos que el resto de áreas metropolitanas españolas.

Por su parte, las infraestructuras del transporte y la movilidad dan lugar a externalidades (accidentes, polución, ruido, emisiones de CO² etc.) cuyos efectos hay que considerar puesto que tienen un peso muy importante en el desarrollo sostenible y en el cambio climático, por los impactos ambientales que generan y los efectos directos e indirectos que tienen sobre la salud, la calidad de vida y la economía.

Como resultado, **Andalucía tiene un potencial significativo para la reducción de emisiones mejorando la movilidad urbana y metropolitana así como sus infraestructuras asociadas.**

B2.2.8. La prosperidad de las personas y las posibilidades de acceso a un empleo

Desde el compromiso de lucha de esta Defensoría por alcanzar una sociedad próspera, acogedora, equilibrada y plena en armonía con el entorno, supervisamos la gestión de la Administración en la ejecución de las **políticas activas de empleo** propuestas por los distintos niveles de gobierno.

El objetivo prioritario para las políticas activas de empleo o mercado de trabajo es **eleva las oportunidades para quienes buscan empleo**, para lo cual será necesario alcanzar una correspondencia adecuada entre las demandas para la contratación de personas trabajadoras y las solicitudes de empleo. Al hacerlo de esta forma, se contribuye a crear empleo y al crecimiento económico.

Por lo general, las políticas activas de empleo **fomentan la contratación laboral temporal para grupos específicos de personas que encuentran dificultades** particulares para incorporarse al mercado de trabajo; por ejemplo, los más jóvenes, los de edad avanzada, las personas con discapacidad, las mujeres en situación de riesgo o proclives a desembocar en situaciones de exclusión social o las personas desempleadas de larga duración. Las herramientas previstas para alcanzar estos objetivos pueden ser variadas, así, por ejemplo, las encaminadas a la realización de **cursos de formación profesional** para el empleo, obteniendo una titulación acorde con las necesidades del mercado de trabajo de cada momento, y con derecho a ayudas o becas de transporte y/o conciliación; las ayudas a la contratación; las ayudas económicas por situaciones de especial vulnerabilidad; etc.

El aspecto más significativo que presentan las referidas quejas recibidas durante el año 2023 se han centrado en **denuncias por impago de ayudas y becas** tras la realización de cursos formativos, mayoritariamente sobre transporte; dificultades con respecto a la **expedición de certificados de profesionalidad**; controversias vinculadas a los criterios de admisión en **cursos de formación**; la polémica en relación con la imposibilidad de participación en **programas para la inserción laboral**; quejas referidas al emprendimiento y al **trabajo autónomo**, y sobre la gestión del empleo que se desarrolla por el **Servicio Andaluz de Empleo**.

B2.2.9. Caminar en busca del pleno y mejor empleo mejora la vida de las personas

Erradicar el trabajo forzoso y en precario y caminar en busca del pleno y mejor empleo, con la protección de los derechos laborales y la consecución de un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, repercute en un crecimiento económico más fuerte e inclusivo y mejora la vida de miles de millones de personas. El trabajo decente incrementa los ingresos de los individuos y de las familias, y coadyuva a eliminar la pobreza y las desigualdades sociales.

En **empleo público** nos han llegado quejas de empleadas y empleados públicos adscritos al ámbito general, sanitario o educativo de la Administración de la Comunidad Autónoma Andaluza, de sus entidades locales y de sus entidades Institucionales que consideran que la Administración correspondiente no respeta sus derechos laborales, por lo que solicitan la intervención y supervisión de esta Defensoría. De igual manera, personas que se encuentran fuera de la Administración pero que aspiran a formar parte del conjunto de personas que trabajan en el sector público, a través de los distintos procesos selectivos, se dirigen a esta Institución para denunciar lo que consideran irregularidades en el desarrollo de los referidos procesos.

Los servicios públicos constituyen una garantía para la igualdad de oportunidades y la protección de los derechos fundamentales de la ciudadanía. Contar con empleadas y empleados públicos profesionalizados es una condición necesaria para dar respuesta a las necesidades de la población; promover el crecimiento económico; avanzar en el estado del bienestar; consolidar las instituciones públicas y promover la cohesión territorial y social.

En conclusión, la buena Administración pública -la que queremos que funcione en nuestra comunidad autónoma y en nuestro país- tiene que estar comprometida con **la mejora real de las condiciones de vida de las personas**, con sus problemas y procurar la mejora permanente e integral de sus condiciones de vida.

Uno de los objetivos del Desarrollo Sostenible consiste en la creación de instituciones eficaces y transparentes, así como en la consecución del acceso a la información y a que los derechos y libertades fundamentales sean realmente efectivos

B2.3 Cultura de Paz y Alianza

B.2.3.1. Introducción

Uno de los objetivos del Desarrollo Sostenible consiste en la creación de **instituciones eficaces y transparentes**, así como en la consecución del acceso a la información y a que los derechos y libertades fundamentales sean realmente efectivos. Para ello es muy importante que las administraciones públicas funcionen bien y sirvan con objetividad a la ciudadanía, siendo transparentes, sensibles y responsables en sus respuestas a las demandas de las personas que acuden a ellas.

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.

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.