

INFORME ANUAL 2023

40
años

dPA
defensor del
pueblo Andaluz





Jesús Maeztu Gregorio de Tejada

*Defensor del Pueblo Andaluz
Defensor de la Infancia y
Adolescencia de Andalucía.*

Presentación

La Defensoría del Pueblo andaluz celebra sus primeros 40 años (1983-2023) sin perder de vista el objetivo que ha fundamentado nuestra actividad durante cuatro décadas: **garantizar la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía ante las actuaciones de las administraciones públicas.**

Han sido alrededor de 500.000 actuaciones destinadas a proteger y promocionar los derechos, con una atención preferente hacia los colectivos vulnerables, **los últimos de la fila.** Estoy convencido de que un Defensor del Pueblo debe enfocar su trabajo hacia la eliminación de la desigualdad y la garantía de los derechos humanos, en pro de una cultura de paz y de justicia. Este es, pues, el baremo del trabajo de la Defensoría, y su eficacia.

En base a estos principios, la descripción de nuestras actuaciones en el Informe Anual 2023 supone una exhaustiva rendición de cuentas como comisionado del Parlamento andaluz, en cumplimiento de la Constitución Española y el Estatuto de Autonomía de Andalucía. Este informe significa, asimismo, la **consolidación de un servicio que demuestra su utilidad para las más de 35.000 personas** que acudieron a esta Oficina en el ejercicio de referencia.

En 2023 se ha batido el **récord histórico de quejas nuevas**, más de 9.600, un millar más que en el ejercicio anterior, y entre las que se incluyen las emprendidas de oficio, unas 70, en las que elevamos la mirada más allá del interés particular, persiguiendo el beneficio de la comunidad en los diversos impactos a sus derechos. A estos registros se suman otras 4.000 quejas tramitadas y **más de 15.500 consultas atendidas** -cifra solo superada en 2020 a causa de la pandemia por Covid-, así como más de 600 acciones de promoción, por lo que **el Defensor del Pueblo andaluz alcanzó en 2023 cerca de 30.000 actuaciones.**

La mayoría de las mismas, el 56%, estuvieron relacionadas con nuestro **compromiso por la dignidad de las Personas**, el primero de nuestros ejes en línea con los principios de la Agenda 2030 de Naciones Unidas y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y en armonía con la Estrategia del Defensor del Pueblo andaluz 2021-2024.

La **sanidad, la dependencia y los servicios sociales** son las materias que mayor incremento de reclamaciones han experimentado este año. Se trata de los pilares, junto a la **educación y vivienda**, de nuestro Estado de Bienestar, que debe especial atención a las políticas para la **protección de la infancia y adolescencia, las personas mayores y los colectivos vulnerables.**

Merece una lectura detenida los apartados dedicados a exponer los principales problemas en la cobertura que la Administración ofrece a estos colectivos, así como resultan de interés las alertas sobre los excesivos retrasos en la tramitación de los expedientes en torno al **Ingreso Mínimo Vital, la tramitación de bonos eléctricos y**

La descripción de nuestras actuaciones en el Informe Anual 2023 supone una exhaustiva rendición de cuentas como comisionado del Parlamento andaluz, en cumplimiento de la Constitución Española y el Estatuto de Autonomía de Andalucía.

térmicos, el pago a tiempo del bono joven y la ayuda al alquiler y los retrasos en la valoración de los grados de discapacidad.

Destacamos en este Informe 2023 una preocupación a la que dedicamos el primer asunto relevante de este Informe: la atención a la **salud mental**. Este año hemos celebrado tres jornadas dedicadas a la protección de la salud mental para analizar, en **primer lugar**, la visión general de la Administración competente en materia de salud y las políticas públicas dirigidas a la salud mental; en **segundo lugar**, el bienestar emocional y la salud mental de la infancia y adolescencia; y, **por último**, el impacto en los colectivos de extrema vulnerabilidad, entre ellos población inmigrante, personas de etnia gitana y personas con discapacidad. Avanzamos en nuestra aportación al tema con una novedosa **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.

El segundo asunto relevante aborda el **compromiso del Defensor del Pueblo andaluz 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.

Supone 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.

En el análisis de nuestra actividad para garantizar los derechos abordamos, en un segundo bloque tras el eje de Personas, la protección del **Planeta**, promoviendo la gestión sostenible de los recursos y frente al cambio climático, y la búsqueda de la **Prosperidad** entendida como el derecho a vivir una vida plena (37% de nuestras actuaciones). Estudiamos **medidas para hacer frente a la sequía**, priorizando el recurso del agua como un patrimonio al que proteger y defender, así como **la protección de nuestros entornos naturales**, caso de Doñana.

Por ello, nos sumamos con otros responsables públicos a colaborar con el uso responsable del agua como bien escaso tanto para la población como para la agricultura.

El tercero de los ejes aborda el compromiso del dPA por fomentar sociedades inclusivas y alianzas estratégicas, con el título de **Justicia y Cultura de Paz** (7% de las actuaciones).

Destaca el medio millar de actuaciones de mediación llevadas a cabo, con un 80% de acuerdo, elevándose a más de 1.700 las mediaciones celebradas por el Defensor del Pueblo andaluz desde la implantación de este servicio en 2017. Además, presentamos un primer informe monográfico titulado [Enfoque actual del Defensor del Pueblo Andaluz sobre la cultura de paz y la mediación en Andalucía](#), 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.

Nos sigue pareciendo de suma importancia el análisis de las limitaciones o dificultades para el acceso a las Administraciones públicas por parte de la ciudadanía. La **brecha digital** y el deber de ofrecer una buena administración nos motivó a celebrar una jornada en la que reflexionamos sobre los cambios que está suponiendo para la sociedad el progresivo desarrollo de la **administración electrónica** y los riesgos que comporta la incorporación de la **inteligencia artificial**.

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, con las que pretendemos paliar la sensación de olvido o inaccesibilidad que muchos andaluces manifiestan sentir, sin discriminación por que se viva en entorno urbano o rural. En 2023 nos hemos desplazado a las comarcas de Osuna; Sierra Morena; Valle de Lecrín, Valle del Guadiato; Jerez de la Frontera y Poniente de Almería.

Y también, para fomentar esta cercanía le hemos sugerido a la administración que proceda a regular la cita previa, incluyendo la posibilidad de atención presencial sin cita.

La figura del Defensor se presenta como un **colaborador leal para mejorar la vida de las personas y a la vez crítico de la Administración**, señalando casos que merecen ser revisados, sugiriendo modificaciones en el funcionamiento administrativo, e impulsando el cambio de la legalidad cuando resulte preciso y necesario. En 40 años se han emitido más de 15.000 resoluciones, de las cuales en 2023 se han dictado 319 resoluciones entre recordatorios de deberes legales, recomendaciones y sugerencias. Ocho de cada diez expedientes cerrados fueron admitidos por la Administración. La satisfacción que nos transmiten los usuarios con nuestro servicio alcanza el notable, un 7,5 en 2023.

En definitiva, estoy convencido de que un Defensor del Pueblo **debe ser la voz de los sin voz**, con la misión prioritaria de garantizar los derechos de las **personas con discapacidad**, para lograr su plena inclusión.; cuidar los derechos de las **personas mayores**; proteger y promocionar los derechos y la participación de **la infancia y la adolescencia**; atender a las **personas migrantes**, y luchar contra los discursos que incitan al **odio, a la discriminación y al racismo y violencia**; **proteger nuestro entorno**; eliminar las **discriminaciones y desigualdades** que, todavía hoy, afectan a las mujeres; fortalecer los servicios de **sanidad, educación, servicios sociales y justicia**; y fomentar en la vida pública la **participación, la transparencia, la cercanía y la mediación** en los conflictos.

De esta manera, fomentando la política de los cuidados, la cultura del diálogo, la paz y la justicia, la prevalencia del servicio público, y la cooperación en una gestión más humana y cercana de las Administraciones Públicas, haremos posible el lema en el que hemos enfocado nuestro 40 aniversario como Institución cercana, útil y eficiente: **No podemos asumir como normal lo inaceptable**.

Jesús Maeztu Gregorio de Tejada

Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor de la Infancia y Adolescencia de Andalucía.