



Presentación

Este año, la publicación de la revista anual del Defensor del Pueblo Andaluz correspondiente a 2023 coincide con la celebración de sus primeros 40 años (1983-2023) como Institución que **garantiza la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía ante las actuaciones de las administraciones públicas.**

Han sido alrededor de 500.000 acciones 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.

En base a estos principios, los artículos de este año recogen una mirada retrospectiva de algunos aspectos de nuestra actividad de defensa de derechos en estas cuatro décadas como comisionado del Parlamento andaluz, en cumplimiento de la Constitución Española y el Estatuto de Autonomía de Andalucía.

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, así como más de 600 acciones de promoción, por lo que el Defensor del Pueblo andaluz alcanzó en 2023 cerca de 30.000 actuaciones, para atender a las 35.000 personas que acudieron a la Institución.

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.

De otra parte, 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, recogemos nuestra valoración de las problemáticas comunes que nos hemos ido encontrando en estos años con las visitas a las comarcas, con las que pretendemos paliar la sensación de olvido o inaccesibilidad que muchos andaluces manifiestan sentir, sin discriminación se viva en entorno urbano o rural.

En definitiva, la figura del Defensor se presenta como un colaborador leal 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.

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 promover 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, en la cercanía y la mediación en los conflictos.

De esta manera, fomentando 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 Andaluza y Defensor de la Infancia y Adolescencia de Andalucía