

02. DATOS 2020.
29.823 actuaciones

04. CORTES DE LUZ.
Barrios vulnerables

07. PERSONAS TRANS+.
Declaración Defensorías

08. MEDIACIÓN.
Diálogo sobre el conflicto



Informe Anual 2020 ***Cuatro grandes retos como consecuencia de la*** ***COVID-19***

El Defensor del Pueblo andaluz reclama el diseño de un sistema integral de acogida y acompañamiento para los colectivos vulnerables como una de las lecciones a aprender de la COVID-19

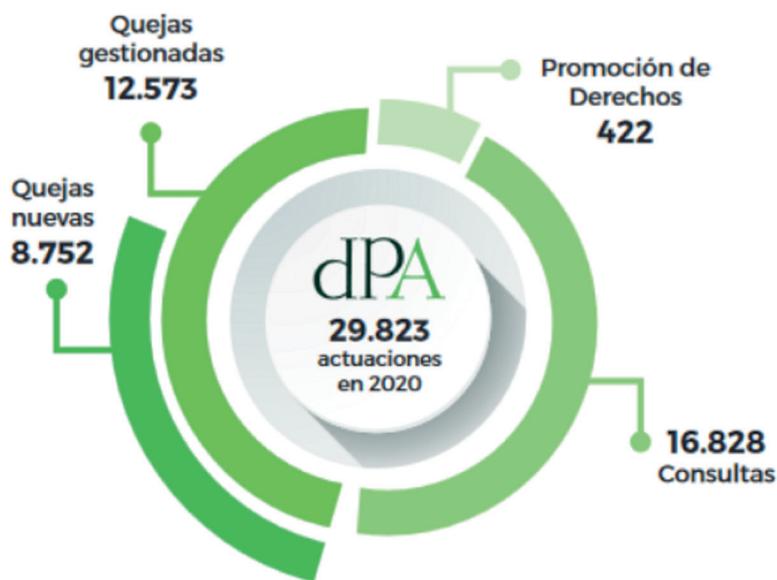


El Defensor del Pueblo andaluz, Jesús Maeztu, ha entregado este mes de abril el [Informe Anual 2020](#) de la Institución a la presidenta del Parlamento andaluz. Tras la entrega, ha reclamado aprender lecciones de esta crisis sanitaria y económica provocada por la pandemia de COVID-19, de manera que “podamos salir todos a una”

El balance del año 2020 de la Defensoría arroja 29.823 actuaciones en defensa de los derechos de la ciudadanía ejecutadas por la Institución. Estas se reparten entre la gestión de 12.573 quejas, de las que 8.752 fueron nuevas (8.665 a instancia de parte y 87 de oficio) y el resto tramitadas de años anteriores; la atención de 16.828 consultas, y 422 acciones de promoción de derechos (jornadas, guías, informes especiales, etc...). En total, fueron 35.146 personas las que requirieron en 2020 la intervención de este comisionado parlamentario.

El Defensor del Pueblo andaluz ha señalado que todas las acciones por parte de las administraciones públicas deben ir encaminadas hacia la igualdad real de toda la

ciudadanía, ya que el impacto de la pandemia ha incrementado el riesgo de pobreza y exclusión social, y la desigualdad existente en Andalucía. [Comunicado web](#)





LOS NUEVOS RETOS COMO CONSECUENCIA DE LA COVID-19, EN RESPUESTA A LAS DEMANDAS QUE NOS SIGUE TRASLADANDO LA CIUDADANÍA

1. **Construcción de un “verdadero sistema de protección” para los colectivos más vulnerables:** personas necesitadas de unos ingresos mínimos o de una ayuda al alquiler para evitar un desahucio; la intervención en barrios marginales; las personas dependientes o con discapacidad; los menores extranjeros y los jóvenes ex tutelados, o las personas que padecen una enfermedad mental. “Estos colectivos vulnerables necesitan de un sistema de primera acogida bien planificado que les marque un itinerario hacia la inclusión”, ha señalado el Defensor.
2. **reforzamiento de los servicios públicos.** “Si una lección nos va a dejar esta pandemia, que es una crisis sanitaria, es la necesidad de un sistema sanitario y de servicios sociales de calidad”, ha señalado.
3. Promover y consolidar una **economía de cuidados**, con los beneficios que



conllevaría esta reorientación de las políticas públicas en la generación de empleo y en los cuidados tanto de personas mayores como de la infancia y la adolescencia, así como en el tratamiento de la salud mental, agravada por la COVID-19.

4. Mejora y eficiencia de los **servicios de información y atención ciuda-**

dana, haciéndolos “más humanos”. “Necesitamos de las administraciones que ofrezcan una información clara, coherente, sencilla, veraz e inequívoca”, ha expuesto el Defensor, que ha sumado la brecha digital, que amenaza con convertirse en una nueva forma de exclusión social.



MAEZTU: “HEMOS VIVIDO UN TSUNAMI DE EXPERIENCIAS DE LAS QUE ESPERAMOS SACAR ALGÚN APRENDIZAJE”

El Defensor del Pueblo Andaluz estuvo al día siguiente de la presentación del Informe Anual en el Parlamento, en la cadena pública de televisión, Canal Sur, donde destacó que “La inversión puntual no resuelve, necesitamos reforzar los pilares de la estructura más básica de la protección social”. [Entrevista en Canal Sur TV](#)





EL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ PROPONE MEDIDAS QUE SIRVAN DE GUÍA PARA SOLUCIONAR EL GRAVE PROBLEMA DE LOS CORTES DE LUZ EN DISTINTOS BARRIOS DE ANDALUCÍA

Hemos propuesto una serie de medidas que puedan servir como **guía y referente** para enfrentar y solucionar el problema de los cortes de luz que se está produciendo en distintos barrios de Andalucía, constituyendo un problema social grave para miles de personas.

El abordaje de esta compleja situación requiere de una intervención coordinada de las distintas Administraciones competentes y de la empresa suministradora, y la inmediata puesta en marcha de un Plan de choque que ofrezca resultados en poco tiempo. También la elaboración de un mapa de riesgos de las zonas y las localidades de Andalucía donde los cortes de luz se hayan convertido en un problema social grave y un plan de actuaciones singularizado y adaptado a cada zona, junto a la creación de equipos de intervención con técnicos de las administraciones implicadas. [Comunicado web](#)



dPA | ESTAMOS CON LOS COLECTIVOS

[Estrategia de políticas migratorias.](#) Nos hemos reunido con Políticas Migratorias de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior de la Junta de Andalucía para conocer el proyecto de Estrategia en materia de políticas migratorias del Gobierno autonómico.



Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía. Hemos reafirmado la colaboración

con este organismo público ante la importancia de la transparencia en el ejercicio de las políticas públicas.



Nuevo [Estudio Singular](#) del dPA sobre el funcionamiento de los comités de investigación interna para situaciones de acoso en la Administración de la Junta de Andalucía. Con este Estudio

nos sumamos a las iniciativas que se toman desde el ámbito público para asegurar que todas las personas empleadas públicas disfruten de un entorno de trabajo protegido, promoviendo y requiriendo de la Administración pública las medidas preventivas y de intervención para la protección eficaz frente a estos riesgos de dicho colectivo en su lugar de trabajo.



ESTUDIO SINGULAR SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS COMITÉS DE INVESTIGACIÓN INTERNA PARA SITUACIONES DE ACOSO EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA



dPA defensor del pueblo andaluz



Noticias Breves

[Preguntamos por los reintegros de entradas canceladas en La Alhambra tras el cierre decretado por la pandemia de COVID-19](#)

[Investigamos la gran acumulación de vertidos en la ribera del Río Aguas en Mojácar](#)

[Nos interesamos por la protección de hallazgos arqueológicos en la ladera de La Alcazaba de Almería](#)

[Impulsamos la resolución de la renta mínima y su coordinación con el ingreso mínimo vital](#)

[Atienden su petición de clases a distancia por riesgo del padre ante la pandemia](#)

[Mejorarán el servicio de abastecimiento de agua potable a la población en el municipio](#)

[Ayudamos a una mujer octogenaria a trasladarse de residencia para una mayor proximidad geográfica del entorno familiar](#)

[Pedimos que impulsen las medidas comprometidas para la protección de La Alcazaba, en Baza](#)

[Deben responder a su reclamación por tasa del servicio de bomberos ante retirada de enjambrado de su casa](#)

[Recomendamos se resuelva la petición de PNC de Jubilación de la persona interesada](#)

[Recomendamos que se expida el Certificado de Profesionalidad solicitado](#)

[Intercedemos para la agilización de la valoración de la discapacidad de una persona afectada por enfermedad crónica por razones humanitarias](#)

[Cubierta la plaza de profesional técnico de integración social que demandaba el centro](#)

[Mejoran la iluminación de la calzada y aceras tras elevar las luminarias de las columnas actuales](#)

[El local deberá adaptar sus aparatos de climatización para evitar las molestias que ocasiona a una vivienda](#)

[El establecimiento hostelero deberá resolver los problemas de ruidos y humos que genera su actividad](#)

[El Ayuntamiento le paga las vacunas antirrábicas por sus mascotas](#)

[Se le realiza la prueba que aguardaba y se retoman las consultas médicas en urología](#)



Noticias Breves

[La asociación recibió la información sobre la situación jurídica de una antena de telecomunicaciones](#)

[Resolverán los problemas de acceso a la biblioteca municipal](#)

[Nos informan del estado de la escalera y tejado del BIC Santo Domingo, en Baza](#)

[Cubren la plaza de médico en el Centro Específico de Educación Especial en la provincia de Almería](#)

[Le abonan el premio por el cartel de fiestas de 2019 del Ayuntamiento de un municipio de Málaga](#)

[Nos informan de mejoras en la tramitación de las ayudas para alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo que adelantarán en meses el pago a las familias](#)

[Se va a proceder al pago de una Beca de Transporte solicitada en 2017](#)

[Obtenemos información sobre el estado de la Venta de la Mascareta en Tomares](#)

[El Hospital va a trabajar para la detección de áreas de mejora en la calidad asistencial de pacientes en sus últimos días](#)

[Finalmente consiguió su título de FP, pendiente desde hacía 3 años que lo solicitó](#)

[El Ayuntamiento responde a su denuncia por unas obras sin licencia en vivienda con protección cultural](#)

[Reanudan su proceso para el tratamiento de reproducción humana](#)

[Nos informan de los trámites hechos para atender una reclamación ante el Colegio de Abogados de Granada](#)

[Cubierta la plaza de profesional técnico de integración social que demandaba el centro](#)

[Tras nuestra intervención el Ayuntamiento responde a la solicitud de información medioambiental de una asociación ecologista](#)

[El centro docente está elaborando un proyecto de adaptación tanto de la rampa, como de los baños, de modo que puedan ser utilizados de manera autónoma por el alumno con dificultades](#)

[Se acuerda la valoración presencial de persona disconforme con el resultado inicial de la valoración de su discapacidad](#)



El Semáforo



INVESTIGAMOS MEDIDAS DE PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL ANTE LOS INCIDENTES SÍSMICOS EN LA VEGA DE GRANADA

Tras los movimientos sísmicos en el entorno de la ciudad de Granada y en municipios singulares como Santa Fe, comprendidos en la denominada falla de la Vega, creemos oportuno conocer con mayor detalle las reacciones adoptadas desde los servicios públicos en los distintos elementos patrimoniales afectados y, en su caso, la programación o planificación que se vaya a elaborar desde la Consejería competente ante esta singular situación sobrevenida.



CONCLUSIONES DE LAS DEFENSORÍAS EN EL MARCO DE LA RED DE MUJERES DE LA FIO DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS TRANS+

Compromiso de las Defensorías de adoptar un papel promotor activo en defensa de los derechos de las personas transexuales. Las Defensorías de Andalucía, Aragón, Canarias, Cataluña, Castilla y León, Comunidad Valenciana, Galicia, Navarra y País Vasco, han elaborado un documento de síntesis sobre los **Derechos de las Personas Trans+**, dentro del encuentro de la Región europea de la Red de defensorías de la mujer de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO). [Comunicado](#)



GENERACIÓN IGUALDAD: POR LOS DERECHOS DE LAS MUJERES Y UN FUTURO IGUALITARIO

En el Día Internacional de la Mujer, la Defensoría del Pueblo Andaluz recuerda junto a la [Organización de las Naciones Unidas](#) que las mujeres se encuentran en la primera línea de la crisis de la Covid-19 como trabajadoras de la salud, cuidadoras, innovadoras y organizadoras comunitarias. También se encuentran entre las y los líderes nacionales más ejemplares y eficaces en la lucha contra la pandemia. La crisis ha puesto de relieve tanto la importancia fundamental de las contribuciones de las mujeres como las cargas desproporcionadas que soportan. [Comunicado](#)

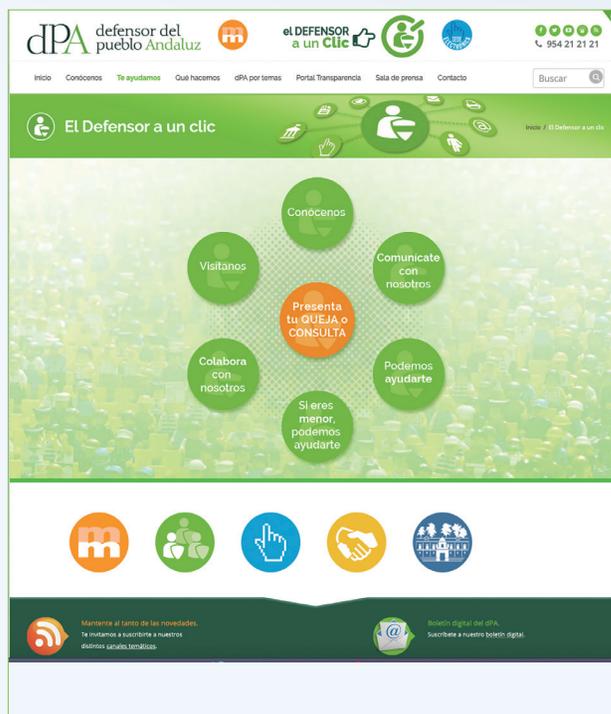


Diálogo de mediación sobre sus ventajas ante los conflictos entre la ciudadanía y las administraciones públicas

El catedrático de Resolución de Conflictos de la Universidad del País Vasco, Ramón Alzate Sáez de Heredia, y el Defensor del Pueblo andaluz y Defensor del Menor de Andalucía, Jesús Maeztu Gregorio de Tejada señalaron durante el diálogo que mantuvieron, entre otros aspectos:

- Gestionar el conflicto. He convivido permanentemente con el conflicto. Hay que visualizarlo como algo natural y lo importante es avanzar en la solución. El problema del conflicto es saber gestionarlo.
- Convivir con el conflicto. Hay una mentalidad de ir a resolver directamente el problema o conflicto y, en muchas ocasiones, no es lo que hay que hacer porque en ese momento por las razones que sean (económicas, políticas, administrativas,...) el verdadero conflicto no es solucionable: hay que aprender a convivir en conflicto pacíficamente pero no por eso no vamos a hacer nada, al contrario, se debe intervenir.
- Cultura de paz. La mediación tiene unas gafas más profundas y es la intervención la manera de sanar a la gente, cuando se le ofrece la oportunidad de hablar de sus problemas y tiene interlocutores en una simetría de poder. El conflicto tiene soluciones más allá de la reivindicación puntual y con la mediación entre la ciudadanía y las administraciones creamos cultura de paz.
- 4 retos de la mediación. Nosotros solemos decir que hace falta conciencia, voluntad, habilidades y apoyo social, apoyo de las instituciones.

[Ver vídeo](#)



<https://www.defensordelpuebloandaluz.es/el-defensor-a-un-clic>

Defensor del Pueblo Andaluz

Tel: 954 21 21 21
 defensor@defensordelpuebloandaluz.es
www.defensordelpuebloandaluz.es
www.defensordelmenordeandalucia.es

 Tel.: 902 271 902
www.editorialmic.com