

02.I Introducción

"Jamás desespere aun estando en las más sombrías aflicciones, pues de las nubes negras cae agua limpia y fecundante".

Son palabras de Miguel de Unamuno que a diario resuenan en las mentes del equipo de personas que conforma la Oficina de Atención Ciudadana del Defensor del Pueblo Andaluz, que día tras día se desvive ante las personas que acuden a nosotros y que no son sino el reflejo de una dura realidad impuesta por los rigores económicos.

Carmen, Javier, la pequeña Marta, Alicia, Rosario, Antonio... todos, absolutamente todos queremos que estén presentes en este Informe Anual que dirigimos a sus representantes en el Parlamento de Andalucía. Y es que su dolor y su desesperación forman parte del padecimiento que está viviendo una porción cada vez mayor de la sociedad andaluza.

Pocos cuestionan ya las alarmantes cifras sobre desigualdad social que describen la situación que está sufriendo nuestro país; según la Organización Internacional del Trabajo, el segundo más desigual, después de Estados Unidos, en el conjunto de la Unión Europea y el gigante norteamericano.

De otra parte, las escasas previsiones de crecimiento del empleo auguradas por el mismísimo FMI, que en julio de 2014 señalaba que la tasa de paro no vinculada al **ciclo económico** se situaría en el 17,8% en 2019, no hacen presagiar una pronta mejora de la situación que venimos detectando.

Para colmo, las enormes restricciones económicas que se derivan del principio de estabilidad presupuestaria y del sistema de prelación de pagos introducidos en el artículo 135 de la Constitución tampoco ayudan a solventar los problemas que relata la ciudadanía. Sin embargo, la deuda pública no para de crecer hasta alcanzar niveles récord que la sitúan en el 96,8% del PIB en el tercer trimestre del 2014.

Esta coyuntura es la que marca el tipo de intervención desarrollada por la Oficina de Atención Ciudadana, de tal manera que en el contexto actual no cabe concebir nuestro trabajo como un mero servicio de asesoramiento e información a la ciudadanía, sino que el mismo ha de dirigirse también a acoger, a atender y a escuchar a las personas que nos cuentan sus problemas y que se sienten absolutamente desasistidas e ignoradas por los poderes públicos y por la sociedad en general.

Como ya hemos tenido ocasión de expresar en informes previos, esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz es, ante todo, la casa en la que ese pueblo puede y debe expresarse con la máxima de las libertades; el lugar en el que sentirse acogido, escuchado, y atendido.

Nuestro cometido no es otro que la defensa de los derechos y de las libertades de nuestros conciudadanos, pero, para desarrollarlo de la manera más plena, resulta esencial que nuestra intervención esté fundamentada en la cercanía, en la comprensión, en el trato amable y personalizado y,



En el contexto actual no cabe concebir nuestro trabajo como un mero servicio de asesoramiento e información a la ciudadanía, sino que el mismo ha de dirigirse también a acoger, a atender y a escuchar.

cómo no, en la respuesta adecuada a aquellas personas que solicitan nuestra atención.

No siempre resulta sencillo abstraerse del drama personal y familiar que hay detrás de cada uno de los relatos que a diario nos llegan, si bien, dado que tenemos encomendada la función tuitiva de los derechos de las personas que acuden a nosotros, es por lo que hemos asumido que esos problemas también nos atañen; que un desahucio, un despido, la desatención de un familiar o la carencia de recursos con los que alimentar a unos hijos no sólo son problemas de esas personas que acuden a nuestra oficina, sino que esos padecimientos también son los nuestros y, por ello, se hace precisa nuestra máxima y más delicada atención.



Este año 2014 se ha alcanzado una cifra récord en el número de consultas atendidas por la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz a lo largo de toda su historia.

Quizá, fruto de esta concepción de nuestro trabajo; del ingente esfuerzo desarrollado para acercar la Institución a todos los rincones de nuestra geografía; de los avances realizados en la dotación de medios técnicos con los que poder abrir nuevos canales de comunicación; o de la apuesta por favorecer la participación de la ciudadanía, sea por lo que este año 2014 se ha alcanzado una **cifra récord en el número de consultas atendidas** por la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz a lo largo de toda su historia.

Asimismo, la implementación de nuevos sistemas de gestión de tales consultas ha permitido una ostensible reducción en los tiempos de respuesta a las demandas planteadas

por la ciudadanía, e incluso una importante ampliación del espacio temporal en el que prestamos nuestros servicios.

Es pues firme nuestra apuesta por seguir trabajando en la línea marcada de atención cercana y eficaz de las consultas que nos trasladan nuestros conciudadanos, para lo cual seguiremos sin desaliento dando lo mejor de nosotros mismos.

