

# DIARIO DE SESIONES D S P A

## DIARIO DE SESIONES



## PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

### COMISIONES

Núm. 155

XII LEGISLATURA

24 de mayo de 2023

Consultiva de Nombramientos,  
Relaciones con el Defensor del Pueblo Andaluz y Peticiones

Presidencia: Excmo. Sr. D. Jesús Ramón Aguirre Muñoz

Sesión número 6, celebrada el miércoles, 24 de mayo de 2023

### ORDEN DEL DÍA

#### DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

12-23/IDPA-000001. Presentación del Informe Anual del Defensor del Pueblo Andaluz, correspondiente a la gestión realizada por dicha institución durante el año 2022.

#### DERECHOS DE PETICIÓN

12-23/DEP-000002. Adopción de acuerdo del escrito solicitando se formalicen las gestiones necesarias para la obtención del duplicado de un certificado de grado de discapacidad, presentada por Víctor Manuel Gómez Gómez.

12-23/DEP-000003. Adopción de acuerdo del escrito solicitando la anulación de la ejecución de demolición de una construcción en Málaga capital, presentada por Víctor Manuel Gómez Gómez.

12-23/DEP-000005. Adopción de acuerdo del escrito solicitando ser atendido sobre la presunta irregularidad en la tramitación de quejas presentadas en el Defensor del Pueblo Andaluz, presentada por Francisco Maestre Luque.

---

## SUMARIO

Se abre la sesión a las trece horas, cincuenta minutos del día veinticuatro de mayo de dos mil veintitrés.

### DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

12-23/IDPA-000001. Presentación del Informe Anual del Defensor del Pueblo Andaluz, correspondiente a la gestión realizada por dicha institución durante el año 2022 (pág.4).

Intervienen:

D. Jesús Maeztu Gregorio de Tejada, defensor del pueblo andaluz.

Dña. Esperanza Gómez Corona, del G.P. Por Andalucía.

D. Manuel Gavira Florentino, del G.P. Vox en Andalucía.

Dña. María de las Mercedes Gámez García, del G.P. Socialista.

Dña. María Francisca Caracuel García, del G.P. Popular de Andalucía.

### DERECHOS DE PETICIÓN

12-23/DEP-000002, 12-23/DEP-000003 y 12-23/DEP-000005. Adopción de acuerdo del escrito solicitando que se formalicen las gestiones necesarias para la obtención del duplicado de un certificado de grado de discapacidad, adopción de acuerdo del escrito solicitando la anulación de la ejecución de demolición de una construcción en Málaga capital y la adopción de acuerdo del escrito solicitando ser atendido sobre la presunta irregularidad en la tramitación de quejas presentadas en el Defensor del Pueblo Andaluz, respectivamente (pág.15).

Interviene:

D. Manuel Carrasco Durán, letrado mayor del Parlamento de Andalucía.

*Votación: aprobadas por unanimidad.*

Se levanta la sesión a las catorce horas, treinta y ocho minutos del veinticuatro de mayo de dos mil veintitrés.

## 12-23/IDPA-000001. Presentación del Informe Anual del Defensor del Pueblo Andaluz, correspondiente a la gestión realizada por dicha institución durante el año 2022

El señor AGUIRRE MUÑOZ, PRESIDENTE DEL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

—Buenas tardes, señorías.

Lo primero es darle la bienvenida al señor Don Jesús Maeztu, Defensor del Pueblo Andaluz. Estamos ahora mismo y empezamos la sesión de la Comisión Consultiva de Nombramientos y Relaciones con el Defensor del Pueblo y Peticiones.

Señorías, como saben, el objeto de esta sesión es dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 183.2 del Reglamento del Parlamento de Andalucía, para lo cual el Defensor del Pueblo Andaluz expondrá, por un tiempo máximo de veinte minutos, el preceptivo informe de la gestión realizada por dicha institución en el año natural anterior. Seguidamente, intervendrán los grupos parlamentarios, en orden de menor a mayor, por un tiempo máximo de diez minutos. Y finalizará, como siempre, el Defensor del Pueblo Andaluz.

Señor Jesús Maeztu, está usted en su casa; estamos a su entera disposición. Y tiene usted la palabra.

El señor MAEZTU GREGORIO DE TEJADA, DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

—Muchas gracias.

Bueno, sí, buenos días o buenas medias tardes ya. Procuramos a ver si podemos hacer... Es muy difícil, en un informe de 550 páginas, veinte minutos, pero esperaremos, entre el Parlamento del Pleno y la Comisión, dar aquí algunos datos más y alguna reflexión más de otro tipo en el Pleno. Voy a tratar un poco, y por eso no voy a..., voy a ir un poco ligero.

Señor presidente, señoras diputadas, señores diputados, comparezco para presentar ante esta comisión el Informe Anual 2022 del Defensor del Pueblo Andaluz.

En primer lugar, gracias por haber convocado esta comparecencia con prontitud, lo que coincide con nuestra estrategia de aproximar la fecha de entrega del informe al ejercicio al que hacemos referencia. Estoy seguro de que, un año más, las actuaciones propuestas y valoraciones que les traslado serán de su interés.

Es habitual daros datos, porque la dación de cuenta en esta comisión la vamos a hacer un poco más, para dejar un poco en el Pleno otro tipo de reflexión. En los datos estadísticos, siempre hay indicadores básicos de lo que hacemos, la magnitud e importancia de los problemas y las personas que acuden al Defensor para la defensa de sus derechos. Por lo tanto, les invito a ver el siguiente vídeo, que me hace, digamos, no caer en tantos datos.

[Reproducción de contenido audiovisual.]

Dos, tres números: 30.000 personas; 25.000 actuaciones; 662 promociones de derechos, jornadas, guías, reuniones, foros, actividades institucionales; 600 reuniones con el tercer sector y, al mismo tiempo, 59 quejas de oficio. Y entre consulta, asesoramiento, presencia de la ciudadanía, hay doce

mil y pico de quejas —ocho mil, nuevas—. Y yo creo que esto, con el grado de colaboración, sería que las administraciones públicas están ahora en el grado de colaboración con el Defensor en el 82. Por lo tanto, ahí entran los ayuntamientos y [...]. Vamos a ir por el 18 que queda, de que no haya nada que no se resuelva o no se pueda resolver. Y, por lo tanto, ya empiezan los ayuntamientos a subir, el 72% están subiendo los ayuntamientos. Y el sistema nuestro es que, si no vienen, la autoridad superior tiene que presentar un informe personal, con los adjuntos y con yo mismo, para dar respuesta. No debe existir ninguna entidad no colaboradora, porque al ciudadano no se le puede decir que a mí no me contestan. Eso, creo que la próximo..., ese 18 vamos a por ello, y podamos tener el cien por cien. Y, por lo tanto, en ese sentido, nuestra aspiración es alcanzar ese cien por cien.

Bien, hemos ordenado el trabajo del Defensor de ahora, en lo que queda de mandato, de otra manera, siguiendo los diecisiete objetivos de desarrollo sostenible de la agenda de Naciones Unidas 2030. Todo ello tienen una correlación con el trabajo, y los equipos y las áreas se han puesto en favor de esos objetivos de desarrollo sostenible. Le llamamos la Estrategia 2021-2024, que ya les hemos presentado.

Estos diecisiete objetivos los hemos agrupado en tres ejes.

El primer eje son personas; en el centro están las personas. Y eso reúne al 51% de las actuaciones de la defensoría, o defensoría de la vulnerabilidad. Va a haber el 51%, lo dedicamos a atender, en el centro de nuestra actividad, a las personas.

El segundo bloque es planeta, con el 21%; le dedicamos un 21%. Ahora diremos qué entra ahí.

Y tercero, prosperidad, que es otro 21.

Y después, el tercer eje sería establecer la defensoría a través de la mediación, la justicia, cultura de paz y alianza. Ese es el sistema nuevo del informe.

Por lo tanto, el primero es la persona, que es la clave central. Incluye la infancia y la adolescencia, pero conocen ustedes que tienen un informe específico; por lo tanto, dejamos la infancia para la comisión respectiva. Somos el último recurso para esas solicitudes, marcadas por la desesperación o la desesperanza, que han dejado de confiar en las administraciones públicas como procuradores de sus derechos. Encuentran ahí multitud de ejemplos, en estas páginas, de los más variados casos. Son personas mayores, personas con discapacidad, dependientes, niños, niñas, adolescentes y jóvenes; familias, mujeres solas con hijos... Aquí están las cuestiones como ingresos de subsistencia, acceso a una vivienda digna, suministros básicos, recursos para la educación con necesidades especiales —que, además, sufren asfixiante demora en su tramitación—. Ese paquete es «personas», y es el 51% de lo que dedicamos. Muchas de las situaciones que padecen estas personas tienen el hilo conductor que yo les anticipaba, la pobreza y la desigualdad.

Especialmente preocupantes están siendo en este periodo las quejas relacionadas con la salud. Este es uno de los asuntos principales que quiero destacarles. En mi opinión, la pandemia activó una respuesta política, médica y civil basada en la solidaridad y la movilización de recursos públicos que evitó más muertes. Con dificultad y el sacrificio del personal sanitario, el servicio público de salud resistió y logró afrontar la avalancha de hospitalizaciones y supo aplicar con gran celeridad una logística eficaz para las vacunas. Esta presión cargó contra un sistema sanitario público que ya venía ofreciendo síntomas de debilitamiento. Lo estamos viendo ahora con mayor intensidad.

Colectivos y profesionales han alertado sobre un retroceso de la calidad y, sobre todo, de la agilidad en los plazos de respuesta y tampoco hemos sido ajenos a las protestas por el riesgo de un giro hacia un sistema que podría ser en beneficio de lo privado.

Hoy nos encontramos con la existencia de muchos ámbitos donde es necesario actuar: en listas de espera, servicios de salud públicos, transportes sanitarios, mejoras de las ratios de enfermeras y auxiliares de enfermería en las plantas de hospitalización, servicios de urgencias, etcétera. Pero hay uno muy concreto que está especialmente vinculado con la confianza y la seguridad que debe transmitir un sistema público, que es la atención primaria.

Este nivel asistencial nunca había provocado el volumen de quejas que ha sufrido esta institución en el periodo 2022-2023. Han continuado los problemas por la falta de presencialidad frente al modelo de atención telefónica prevalente desde el confinamiento por la covid.

Los problemas para la obtención de citas en el centro de salud han sido los principales por no poder gestionar a través de la aplicación electrónica, también a causa de asignar una cita muy dilatada en el tiempo, o bien por no ofrecer otra modalidad de consulta que la telefónica. Así mismo se han basado en la imposibilidad de entablar contactos con los instrumentos como el teléfono, que no es respondido por más que se reiteren las llamadas.

Un sistema público de salud es lo que ofrece seguridad a la población. La respuesta debe ser, en nuestra opinión, la misma que reclamamos en los tiempos más duros de la pandemia. Solo desde un fortalecimiento de la financiación pública de la sanidad y de un incremento de los profesionales se logrará mejorar la salud de la población, atendiendo los problemas clínicos y sanitarios con criterios de necesidad y no de disposición económica.

Estamos convencidos de que los problemas de la atención primaria deben resolverse con recursos públicos y dentro del sistema sanitario público. Confiamos en que el consenso de mejora alcanzado hace apenas 48 horas en la mesa técnica sirva para reforzar los pilares de nuestro sistema público de atención primaria, preservar los derechos estatutarios de la ciudadanía y dignificar a sus profesionales.

Asimismo, merece especial relevancia también en el informe el agravamiento de los problemas de salud mental. Compartimos el dolor que supone esta situación. Abogamos por la prevención y la detección a tiempo, especialmente, prioritarias para los jóvenes y adolescentes.

Esta institución sigue trabajando para canalizar estas necesidades que muchas veces tienen que ver con los ingresos involuntarios en unidades de salud mental y los derechos de las personas tratadas en ellas, así como la insuficiencia de los tratamientos.

Como Defensor del Pueblo Andaluz he de pedir que las patologías y trastornos de índole mental no se mantengan en la invisibilidad. Reconocer que existen, que causan mucho dolor a las personas que las sufren y a sus seres queridos es un comienzo. Tratarlas con los recursos adecuados y con la intensidad precisa supone una obligación de los poderes públicos correlativa a los derechos nuestros del Estatuto de Autonomía.

En este sentido, seguimos observando con preocupación cómo esta realidad tiene un indicador alarmante en el incremento de suicidios. Esta mañana uno de 17. Creo que les será conocida la petición específica que he realizado sobre un plan específico contra el suicidio. La resolución es la 19/6-6988, con un enfoque particular en la población juvenil, una realidad más dura y cruel.

En estos momentos estamos analizando la respuesta que nos ha enviado la Consejería de Salud y comprobamos que se están dando ya los primeros pasos para la aceptación de la misma.

Tenemos muy analizados estos problemas que abordamos en unas jornadas el pasado abril en Cádiz sobre bioética y salud mental.

Asimismo, les anticipo que estamos preparando unas jornadas junto a Save the Children sobre salud mental e infancia a celebrar a finales de este año.

En educación, les adelanto que el 29 de junio en Granada celebraremos unas jornadas a partir de nuestro informe, que fue muy positivo, sobre la atención educativa en los colegios rurales, donde analizamos la igualdad y equidad de estos recursos. También, en materia de educación, resaltamos el problema más preocupante ahora, que es, para una garantía de igualdad y equidad, el elevado número de quejas que nos remiten por las deficiencias en la atención a los niños y niñas con necesidades educativas especiales, tanto en centros ordinarios como en los específicos por la carencia de recursos humanos y materiales destinados a su atención.

Para finalizar este apunte sobre personas, me detengo en otros colectivos vulnerables para quienes hemos constituido un área específica que se llama la defensoría de la vulnerabilidad, que es vivienda, un tema de enorme preocupación, siempre que merece un detenimiento mucho más profundo; servicios sociales, la dificultad de sus trabajadores ante los problemas que les demanda la ciudadanía; igualdad de género, es terrible cada vez que conocemos un nuevo asesinato, no se puede tolerar ni un asesinato machista más; personas con discapacidad; personas receptoras de rentas básicas o personas privadas de libertad. De todas ellas me ocuparía en profundidad, pero no tengo tiempo para seguir sobre este tema. En el informe nos remitimos.

También esta Defensoría ha diseñado una estrategia de trabajo para analizar los factores que han probado la cronificación de los asentamientos. Por lo tanto, hemos también empezado a introducir la información y el tema sobre la línea de actuación de la Defensoría andaluza, en coordinación con la Defensoría estatal, para problemas de permiso, de extranjería, de poder estar con las mismas condiciones en los convenios colectivos, la recogida de fresas, etcétera, se haga con total, digamos, pacificación y en igualdad. Y, por lo tanto, esos asentamientos deben estar erradicados y en esa política estamos trabajando nosotros, trabajando para que no se cronifiquen los asentamientos y se impulse la erradicación.

En este informe, el trabajo realizado lo presentamos, avances logrados, problemas detectados, sobre los que podemos profundizar cuando ustedes lo deseen, Moguer, Palos, Lepe y Lucena, y también en Almería.

El segundo eje era planeta y prosperidad. Aquí están las cuestiones relacionadas con sostenibilidad y medio ambiente, urbanismo y ordenación del territorio, movilidad y accesibilidad, Administración local, tributaria y ordenación económica, cultura y deporte, empleo público y trabajo, servicios de interés general y consumo.

Y aquí me voy a centrar en una demanda, que es la transición digital. También hay muchos peligros pese a los avances y beneficios que algunos colectivos se queden atrás, que es el problema de la transición digital. Son personas en exclusión digital. Del volumen de quejas analizadas pensamos que existen tres problemas:

Uno. Limitaciones de dificultades para el acceso a las administraciones públicas. Aquí está la cita previa, que no cuenta con una regulación adecuada o no se gestiona correctamente y puede convertir-

se en un obstáculo. ¿Qué pedimos? Es necesaria y urgente una regulación de la cita previa para evitar teléfonos que suenan sin parar, páginas web que se cuelgan.

La segunda limitación que tiene la transición digital para el ejercicio de derechos: debe existir siempre una vía alternativa a la telemática. Son muchas las personas que nos expresan su impotencia al no cumplir un determinado procedimiento automatizado: solicitudes, por ejemplo, para atender necesidades básicas, bonos sociales, bonos eléctricos, ingresos mínimos vitales. Por eso pedimos en este informe que deben proscribirse aquellos procedimientos selectivos de gestión telemática que utilizan como criterio selectivo la rapidez en la tramitación de la solicitud.

El tercer y último paquete de limitaciones de la transición digital se enmarca en el acceso a los servicios de interés general. Estamos hablando, una vez más, de que depende de las capacidades digitales. Estoy hablando de los servicios financieros, lo que provoca que algunas personas se queden en una situación de exclusión financiera. Esta institución considera que debe garantizarse el derecho de acceso a los servicios financieros básicos por medios alternativos a los digitales. Y esta institución considera que la responsabilidad de garantizar esa seguridad de los servicios de banca electrónica recae sobre las entidades financieras, salvo que se acredite engaño o dolo.

Por ello, como conclusión, he de decir que la transición digital debemos hacerla todos o no será una transición justa. Nadie debe quedarse atrás.

Y en último lugar, sobre el bloque de Cultura de Paz y Alianzas encontrarán en el Informe un amplio detalle: los derechos que tienen como objetivo. Queremos promover sociedades pacíficas, justas e inclusivas que estén libres del temor y la violencia. Por lo tanto, en ese sentido, aquí hemos incluido equipos que cubran estas materias de justicia y política interior, memoria democrática y el área de mediación.

En el área de mediación durante 2022 fueron 287 asuntos gestionados por esta vía. Esta institución ha sido pionera en introducir la mediación administrativa en las defensorías. La vamos a llevar en octubre a Colombia porque, tanto el Defensor nacional como yo somos representantes del Consejo Rector de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson en Latinoamérica. Y yo represento, concretamente, a los autonómicos de España, Portugal y Andorra. Y con eso, digamos, introduciríamos la mediación también en ese continente.

Las intervenciones del Defensor suponen una clara apuesta por contribuir a una cultura de paz, por eso contribuye a que en 2022 hayamos mantenido 672 reuniones y contactos con todas las organizaciones y agentes sociales del tercer sector. Incluye este bloque las Oficinas de Información y Atención a la Ciudadanía, que llevamos ya más de 40 desplazamientos. Hemos visitado ya Huelva, Lepe, la comarca de Jaén, la Costa Tropical de Granada, Córdoba..., y ahora se ha sumado en este 2023 la realizada a Osuna-Linares, y hace unos días al Valle de Lecrín, en Dúrcal.

Termino. Y gracias por la complacencia.

He recopilado estos asuntos porque saben que en este Informe —más de 550 páginas— pueden encontrar un conocimiento exhaustivo de todas las materias.

Hemos hecho la estrategia nueva y nos vamos a situar en el centro de las personas, la vulnerabilidad, el planeta, vamos a cuidar la tierra y el planeta, vamos a provocar a través de la justicia, del empleo, et-  
cétera, la mediación, la prosperidad y vamos a hacer culturas de paz.

Y creo que me parece que auguramos que a partir de aquí, en lo que queda de mandato, y esperamos que el siguiente pueda ir en esa dinámica de una ciudadanía que siga obteniendo un fuerte respaldo de nosotros, como demuestran las reclamaciones que atendemos a diario tanto por lo que nos hablan, tanto por las encuestas que se realizan, y en ese sentido, creo que tanto agradecer a los adjuntos y al equipo de esta institución que estamos en esta senda porque nos mueve siempre la misión que es la siguiente: la protección y la garantía de los derechos.

A diferencia de las ONG, nosotros, en ese sentido, no gestionamos nada de eso ni complementamos al sector público, sino hacemos la vía de la mediación, de supervisión e intermediación de todos los temas y los servicios generales para corregir las desigualdades y las injusticias de nuestra tierra, garantizando estos derechos.

Muchas gracias por su atención y estoy dispuesto a sus preguntas.

## El señor AGUIRRE MUÑOZ, PRESIDENTE DEL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

—Muchas gracias, señor defensor del pueblo.

Antes de pasar la palabra a los diferentes portavoces parlamentarios, quiero hacer constar mi agradecimiento por los informes. Los informes tan acertados, esa capacidad de hacer un diagnóstico, desde el punto de vista sanitario, y poner el tratamiento es lo siguiente a todo. Yo creo que los poderes públicos tenemos que poner el tratamiento al diagnóstico hecho por la Defensoría del Pueblo.

Darles las gracias al señor Jesús Maeztu, pero también a todos, a todo su equipo, a los adjuntos al defensor del pueblo, y a todo su equipo de trabajo por su magnífico informe. Informe que hay que luego llevar, hay que estudiar, hay que intentar implementar y poner en marcha.

Muchas gracias.

Sin más, pasamos ya a la intervención de los diferentes grupos parlamentarios.

Por el Grupo Parlamentario Por Andalucía, tiene la palabra doña Esperanza Gómez Corona.

## La señora GÓMEZ CORONA

—Gracias, señor presidente.

No puedo sino sumarme en nombre de mi grupo a la bienvenida al defensor del pueblo y al equipo y a los adjuntos porque es un placer tenerlos aquí, un placer poder escuchar de primera mano un informe que ofrece una visión de la realidad que tanta falta nos hace para ejercer nuestra labor parlamentaria.

Porque a mí me llaman la atención muchos de los problemas que se plantean, que son objeto de los desvelos de la ciudadanía andaluza y que por eso se llevan al defensor y que los conocemos. Y a veces nos pone el foco sobre otros que a lo mejor no reparamos tanto, no es que los conozcamos, pero no reparamos tanto. Y cuando vemos las cifras aquí reflejadas, pues la verdad es que nos es de enorme utilidad.

Enhorabuena por el informe, por la claridad y, además, por lo que ayuda el vídeo, que es muy gráfico y se agradece, desde luego.

Y yo creo que toca también reconocer el enorme respeto que representa la institución y que se ve en el número elevado de quejas y de personas —más de 33.000— que han acudido a la institución del Defensor del Pueblo, lo que demuestra que la ciudadanía confía en la institución para resolver sus problemas, para que les garantice sus derechos. Y luego, además, el alto porcentaje de respuesta casi inmediata, o tras la primera llamada o apercibimiento —no sé cómo llamarle— que se realiza desde la institución, que es muy, muy alta y no hay más que reconocérselo.

Así que a mí solo me toca dar las gracias, la enhorabuena también. Decirle que vamos a estudiarlo muy atentamente.

Disculpar a la portavoz de mi grupo, que no ha podido venir hoy, pero que está también pendiente, y que podremos discutir largo y tendido este informe en el Pleno del Parlamento correspondiente.

Gracias.

## El señor AGUIRRE MUÑOZ, PRESIDENTE DEL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

—Gracias, señora Gómez Corona.

Por el Grupo Parlamentario Vox en Andalucía tiene la palabra el señor don Manuel Gavira Florentino.

## El señor GAVIRA FLORENTINO

—Gracias, presidente.

Y muchas gracias a don Jesús Maeztu por su exposición y a su equipo, por supuesto.

Mis compañeros ya me han dicho que no repita lo de siempre: que me conoce usted desde chico...

[Risas]

[Intervención no registrada.]

... que la posición que tengo en relación con la figura que usted ostenta, así que no lo voy a decir hoy.

Pero quiero que sepa, señor Maeztu, que la verdad es que comparto..., comparto mucho —comparto mucho— esa identificación de problemas y ese análisis que hace usted y que viene reflejado en el informe. Y que, además, incluso comparto muchas de las propuestas que usted refleja en el informe, que no le quepa a usted la menor duda. Evidentemente, hay otras que no.

Ha aumentado usted en su exposición la «bicha» para los de Vox, que es la Agenda 2020-2030. Y me gustaría que mirara usted el informe suyo de la Defensoría del año 2015. Usted sabe que esa Agenda se aprueba en septiembre del año 2015. Pues quiero que mire y que compare para que podamos discutir y debatir en el momento —como dicen los abogados—, en el momento procesal oportuno, que va a ser en el salón de plenos, que comparta y que mire usted —y que compare, mejor dicho— los problemas que tenía Andalucía y vienen reflejados en el informe del año 2015 —que lo tengo aquí—, incluso en el del año 2014, porque son muy parecidos, y los problemas que usted identifica en el informe de este ejercicio de 2022.

En cualquier caso, creo que usted sabe el respeto que le tengo. Hoy es María Auxiliadora, que tenga usted mucha suerte.

Muchas gracias.

El señor AGUIRRE MUÑOZ, PRESIDENTE DEL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

—Gracias, señor Gavira.

Por el Grupo Parlamentario Socialista, la diputada María Mercedes Gámez García.

La señora GÁMEZ GARCÍA

—Muchas gracias, presidente.

Bueno, pues, desde el Grupo Socialista, darle las gracias al defensor del pueblo, como siempre, por su informe, por el trabajo diario que realiza. A usted, darles las gracias a su equipo, a sus adjuntos, que siempre desarrollan una enorme labor.

Siempre que tenemos la oportunidad de hacerlo, se lo decimos. Usted no sólo recoge las quejas de la ciudadanía, no sólo las refleja en un informe, sino que acude a donde está el problema para empapar-se de primera mano de todos los problemas que hay en Andalucía.

Cada vez son más personas las que acuden a la Defensoría del Pueblo, y eso tiene un motivo, y es ver que sus problemas son atendidos. Que en muchas ocasiones se resuelven a través del defensor del pueblo, pero si no se pueden resolver, al menos son escuchados.

Se intenta trabajar para resolverlos, y eso tiene una importante labor para la ciudadanía andaluza, y así se lo demuestran con el cariño que la gran mayoría —por no decir la unanimidad de los andaluces— le tienen a la figura de la Defensoría del Pueblo.

Continúen así porque este aumento de personas que acuden a la Defensoría del Pueblo es signo de su buena labor.

Y no cejen en el empeño de alcanzar ese cien por cien de quejas atendidas por las administraciones. Es un objetivo difícil, pero han llegado hasta el 82%. Si siguen ustedes con su empeño, es muy probable que puedan alcanzar, si no el cien por cien, al menos más del 90%.

Muchas gracias

El señor AGUIRRE MUÑOZ, PRESIDENTE DEL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

—Gracias, señora Gámez.

Y por el Grupo Parlamentario Popular de Andalucía, la diputada María Francisca Caracuel García.

La señora CARACUEL GARCÍA

—Gracias, presidente.

Un cordial saludo, Defensor, a usted, a todo su equipo, adjuntos y toda la estructura de la Defensoría, un año más.

Es cierto lo que ha planteado, en cuanto a los ejes que este año plantea el informe. Yo he detectado, efectivamente, que la estructura del mismo es muy diferente a la que tuvimos el año pasado, centrándolo en esos tres ejes que ha descrito. Y eso ha sido lo que primero me ha llamado la atención: ese cambio de enfo-

que que ha hecho, yo creo que muy acertado, porque las cosas hay que modificarlas cuando es necesario. Y el tener de referencia los ODS, yo creo que es una realidad que está ahí, que hay que atender y no eludir.

En segundo lugar, mientras que haya ciudadanos que se dirijan a la Defensoría, yo creo que justifica sobradamente la existencia y la trayectoria ya de ese cumpleaños que pronto tendremos, ¿no?, tan amplio.

Es cierto que yo veo un hilo de esperanza —tengo que ser positiva—, un hilo de esperanza en cuanto a resultados, como arroja, del índice de respuesta que se da por parte de las administraciones. Y comparto con el resto de compañeros que debemos ser ambiciosos y tratar, como usted ya también ha planteado, de llegar a ese cien por cien de colaboración con el resto de las administraciones.

Pero también ese hilo de esperanza en cuanto al resultado de la mediación: sigue arrojando muy buenos resultados, ese instrumento, dentro del trabajo de la Defensoría, y creo que debemos seguir trabajando por ahí.

Y el haber recuperado, en el número de quejas y consultas, lo anterior a la pandemia. O sea, yo veo que ahí ha habido un incremento, hubo un incremento en los dos años tan duros que tuvimos, de 2020 y 2021, y ese número desciende en el 2022. Y yo creo que es que, bueno, a pesar de otras crisis, que usted pone de manifiesto y que tendremos ocasión de hablar extendidamente en el Pleno, yo creo que también se percibe alguna respuesta que llega a los ciudadanos. Porque, fíjese, incluso la sanidad, que tanto preocupa y que usted ha puesto de relieve, ocupa el quinto lugar en las quejas en las mujeres y el cuarto lugar en los hombres, del muestreo de diez que hace.

No voy a agotar más tiempo. Termino reiterando mi agradecimiento, el de mi grupo, por ese trabajo que realizan, por ser la voz de esos miles de ciudadanos, y que es un trabajo que, desde luego, se aprecia, se valora y ahí están los resultados.

Muchísimas gracias.

## El señor AGUIRRE MUÑOZ, PRESIDENTE DEL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

—Gracias, señora Caracuel.

Tiene la palabra, señor Defensor del Pueblo Andaluz.

## El señor MAEZTU GREGORIO DE TEJADA, DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

—Muy bien.

En general, en grupo yo agradezco, en nombre de los adjuntos y de mi equipo, ¿no?

Yo siempre he dicho que esto es una radiografía, bastante extensa, pero parcial, en la que no nos hemos..., no hemos perdido la salud mental, porque los temas que tratamos son muy gordos, y algunos, de un sufrimiento terrible, de una impotencia terrible. O esperar una ayuda que ha llegado cuando estás muerto. O, al mismo tiempo, cuando hay una valoración de la capacidad de veinte meses, y mientras, no tienes derecho a nada. Cuando tú vives esos problemas, cualquier ser humano se enciende. Y, al mismo tiempo, tienes que ser un hombre de paz, de cultura de paz.

Nosotros, en ese sentido, parece que..., no sé, yo llevo tiempo en tres dimensiones. Es decir, del siglo pasado, tal, y todavía, vamos, debería ir un poco al psiquiatra. Pero, no sé, tenemos..., tenemos..., nos empuja, tenemos más ánimo, nos esforzamos, atendemos a la gente. Y lo mismo que media hora, tres cuartos de hora, aguantamos la ira de la gente. Pero estamos hablando de treinta mil personas, estamos hablando de actuaciones, de treinta mil actuaciones —o veinticinco mil—, de derechos. Y claro, esto es una radiografía estupenda porque, además, hay seiscientas y pico actuaciones de derecho.

El libro, por ejemplo, de educación en los colegios rurales, con una población, etcétera, meterle eso al médico y algunos servicios públicos, y la Andalucía vaciada baja. Claro, porque ahí hay un instrumento muy bueno. ¿Y qué hacemos nosotros con la Administración? Decirle: Aquí tiene una joya. Cambia... Normalmente son 15 o 20 repuestas —lo decía el presidente—, decía de propuestas nuestras. La mitad se pueden solucionar fácilmente y aumentamos y bajamos la población vaciada. Es decir, es una institución que refuerza, que traslada las peticiones y los derechos de la gente. Lo que pasa es que estamos hablando de derechos muchas veces, no estamos hablando de..., a..., a..., digamos, a las administraciones públicas, todas —órganos judiciales, universidad, ayuntamientos, etcétera—. La Junta de Andalucía tiene el 45%; el 28% lo tienen los ayuntamientos. O sea, que no es todo Junta de Andalucía, que es todas las administraciones públicas. Y eso es lo que hacemos.

Y, en ese sentido, somos... Y la satisfacción de la gente. Y cuando les arreglamos los problemas, que el grado de colaboración sea... Navarra, País Vasco...; hay cuatro Defensorías que están diciendo que no le contestan las administraciones. A mí me faltan 18, metiendo todas las administraciones. Es verdad que las universidades, los jueces, etcétera, los jueces, los fiscales, son el 98; o sea, que tal. Pero yo, el grado de colaboración lo veo. Claro, mi misión es el cien por cien. En eso no tengo problema.

Si se resuelven, de... Claro, de los expedientes que tienen, digamos, defectos o irregularidades, son de los que yo computo, no de todos; todos es mucho. Rechazamos a mucha gente porque no tienen pretensiones, digamos, amparables en derechos.

Entonces, esta institución, en ese sentido... Yo termino con esto, diciéndoles: les agradecemos esto, pero, al mismo tiempo, lo que queremos es que hay ahí mucha información, muchos trabajos hechos por nosotros mismos... Nosotros no encargamos los trabajos fuera; las defensorías los encargan. Entonces, en ese sentido, con nuestro presupuesto, digamos, lo hacemos nosotros, pero lo vemos y lo visitamos. Yo creo que ahí hay una cantidad de propuestas de mejora que, cada vez que hemos hecho más, digamos, que tenemos más de veinte, treinta expedientes, la mitad de las propuestas nos las han aceptado, y se ha mejorado la vida.

Por lo tanto, termino diciendo que la agenda... Veré con el señor Gavira, mi paisano... No entendí muy bien lo de la bicha y lo de la agenda del 2015, pero eso lo hablamos en ese sentido, por no cansaros. Y no quiero ser, digamos, desairado con vuestro tiempo, porque tenéis una sesión por la tarde.

Yo lo que quiero, en ese sentido..., a mí me parece que, como decía la señora María Caracuel, digamos, la agenda esta, 2020-2030, es un objetivo que hoy está utilizando todo el mundo y lo tenemos ya implantado aquí. Esto puede seguir ya, incluso con el mandato siguiente. Planeta, prosperidad, cultura de paz, alianzas y personas, yo creo que no hay mejor que decir.

Y termino con una frase de un vietnamita —que no me he aprendido el nombre— japonés..., esto, vietnamita..., un poeta. Dice: «Cuando hay diálogo y se destierran los prejuicios, las partes cambian».

Con ese pensamiento, agradezco que toda esta..., en tiempo, ahora, de terminar las elecciones, en las que nos hemos abstenido de no participar en nada para garantizar nuestra independencia —no hemos asistido a ningún acto que pudiera confundir—. En ese sentido, ni opinamos en eso, solamente que participen, que reflexionen y que, a partir de ahí, en ese sentido, la cultura de la paz y esta sociedad justa, que tal...; y una infancia libre de pobreza y de violencia, nos une a todos. Y, en este Parlamento, yo agradezco la buena acogida que tiene esta institución.

Muchas gracias.

#### El señor AGUIRRE MUÑOZ, PRESIDENTE DEL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

—Muchas gracias, Defensor del Pueblo.

Lo que dice el vietnamita, traducido al andaluz es: «Cuando tú hablas con, ya no hablas de». Muchas veces, gran parte de lo que... —yo me los he leído, los informes, ¿eh?—, y gran parte de lo que aquí pone, yo le llamo «las pequeñas cosas», que muchas veces no necesitan un *montamen* económico grande. Muchas veces es cuestión de hablar, de humanizar, de esas pequeñas relaciones entre la Administración, diferentes tipos de administraciones, y aquel que está administrado, llegan muchas veces en esas pequeñas cosas, que es lo que ha dicho el vietnamita. Es decir, muchas veces, si tú hablas con, ya no hablas de. Hay que hablar con la gente, hay que explicarle. Y eso se llama hache, hache grande, de «humanizar».

#### El señor MAEZTU GREGORIO DE TEJADA, DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

—Si me permite, me había olvidado.

Queremos que nos apoyéis a que..., cumplimos cuarenta años —y gracias por recordarlo—; cuarenta años. El día 1 de diciembre es nuestro santo; espero que lo pongáis en la agenda. Y que tengo 40 años, ahora tengo 40 años. Hoy [...] Sevilla 81 de esperanza, le decía yo a Jaime Raynaud. Nos queda. No, yo tengo 40 años. Es un número bonito. Es la primera de España. Somos los decanos. El nacional..., por eso nos llamamos los nombres iguales y la ley igual. Ellos son del 81 y lo celebraron en esto... Yo soy de los 83 por lo tanto sabéis... Después viene ya Cataluña y País Vasco. Entonces quiero que nos apoyéis porque queremos reírnos, queremos estar juntos, queremos cuidarnos. Y nos llena de emoción. Y entonces, espero que, por lo menos, el día 1 lo guardéis. Y algunos actos que haremos en el comienzo.

Muchísimas gracias.

#### El señor AGUIRRE MUÑOZ, PRESIDENTE DEL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

—Querido presidente, como hermanos mayores iremos de la mano y celebraremos conjuntamente los 40 años del Defensor del Pueblo, de la institución como tal.

Muchísimas gracias. Despido un momento al Defensor del Pueblo y seguimos con los puntos de orden del día.

[Receso.]

**12-23/DEP-000002, 12-23/DEP-000003 y 12-23/DEP-000005. Adopción de acuerdo del escrito solicitando que se formalicen las gestiones necesarias para la obtención del duplicado de un certificado de grado de discapacidad, adopción de acuerdo del escrito solicitando la anulación de la ejecución de demolición de una construcción en Málaga capital y adopción de acuerdo del escrito solicitando ser atendido sobre la presunta irregularidad en la tramitación de quejas presentadas en el Defensor del Pueblo Andaluz, respectivamente**

El señor AGUIRRE MUÑOZ, PRESIDENTE DEL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

—Señorías.

Señoría, a continuación vamos a someter a acuerdo los siguientes escritos relacionados, relativos al derecho de petición previsto en el artículo 29 de la Constitución Española. El escrito solicitando se formalicen las gestiones necesarias para la obtención de un duplicado de un certificado de grado de discapacidad propuesta por Víctor Manuel Gómez Gómez.

Escrito solicitando anulación de la ejecución de demolición de una construcción en Málaga capital a propuesta de Víctor Manuel Gómez Gómez.

Escrito solicitando ser atendidos sobre presuntas irregularidades en la tramitación de quejas presentadas en el Defensor del Pueblo Andaluz a propuesta de Francisco Maestre Luque. En su caso, estos escritos presentados están pendientes de acuerdo.

Tiene la palabra el letrado mayor para exponer el informe agrupado relativo a las solicitudes relacionadas con el derecho a petición.

El señor CARRASCO DURÁN, LETRADO MAYOR DEL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

—Bien, gracias, señor presidente.

Pues realmente poco puedo añadir sobre los hechos en los que se basan los escritos de petición, más que lo que consta en el orden del día. Es decir, el primer escrito se refiere a... Perdón, los dos primeros escritos los presenta el mismo solicitante, y en uno de ellos se solicita la expedición del duplicado de un certificado sobre el grado de discapacidad de tres personas a las que representa. Lo solicita a la Consejería de Igualdad, Política, Social y Conciliación. Viene el nombre que tenía la consejería en la legislatura anterior. Y la consejería responde que no le consta que exista este certificado. Entonces, ahí se establece una discrepancia de criterio. Nos somete a consideración a través de la vía de ejercicio del derecho de petición ese tema, el hecho de no haber recibido el duplicado de certificado que había solicitado.

En segundo lugar, el mismo solicitante nos plantea la cuestión relativa a la ejecución de la demolición de un inmueble por parte del Ayuntamiento de Málaga en un asunto que está judicializado. Es un asunto que lo lleva un juzgado en Málaga.

Y, finalmente, en relación con la tercera solicitud, pues, se trata precisamente de que los solicitantes ponen en discusión la respuesta que el Defensor del Pueblo les ha dado a dos quejas que habían pre-

sentado ante el propio Defensor del Pueblo. Se trata de dos quejas que la Oficina de Defensor del Pueblo ha dado por cerradas y en las que los solicitantes entienden, el solicitante, mejor dicho, entiende que la respuesta no ha sido satisfactoria.

Y lo que se solicita es que se considere que estos tres escritos son ejercicio del derecho de petición. Se sugiere en los informes de los letrados que los escritos del derecho de petición, junto con toda la documentación, se remitan a los grupos parlamentarios, por si es de su interés, para presentar alguna iniciativa. Y, finalmente, pues comunicarle, lógicamente, a los formulantes de los escritos de petición el acuerdo que se adopte en la Comisión Consultiva.

## El señor AGUIRRE MUÑOZ, PRESIDENTE DEL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

—Muy bien, gracias, letrado mayor.

¿Algún miembro de la comisión quiere decir algo? ¿Nada? ¿Puede considerar esta presidencia que se aprueba por asentimiento las conclusiones derivadas del informe del letrado mayor? Pues así se declara.

Y, señorías, sin más temas que tratar. Muchas gracias.

Y antes que se me duerma Esperanza, se levanta la sesión.

