

A FONDO



Ángel Dolado
JUSTICIA DE ARAGÓN

Solo somos si somos todos

Un año más, hemos entregado el informe anual de nuestra actividad a las Cortes de Aragón, y créanme si les digo que no se trata de un mero trámite, pues con su entrega al presidente Sada damos cuenta del hacer de la Institución ante la sociedad aragonesa



Ángel Dolado, Justicia de Aragón, entrega al presidente de las Cortes de Aragón, Javier Sada, el informe anual 2020.

El pasado año añadí por primera vez una introducción desde la cual poder dar una visión más global y personal del trabajo realizado a lo largo del año y relejando aquel texto, el correspondiente a 2020, tengo la sensación de que efectivamente dábamos cuenta del más complicado de todos los vividos para la mayoría de nosotros.

Un año marcado por la pandemia; en el que además de la actividad ordinaria, dábamos cuenta de informes especiales y específicos del confinamiento: residencias, menores tutelados, escolarización... en definitiva, un ejercicio donde la actividad había sido tan excepcional como la situación experimentada.

El año 2020, además de poner a prueba como sociedad, fue un gran zoom que nos puso más de relieve que nunca los problemas estructurales que teníamos como sociedad.

Muchos de ellos los conocíamos, pero la crisis sanitaria los au-

mentó de una forma tan exponencial que muchos entendimos que debíamos aprovechar el inmediato futuro para atajar de una vez esas desigualdades. Por todo ello, 2021 para muchos de nosotros se convirtió en el año de la esperanza.

Esperanza porque las tan esperadas vacunas podrían poner fin a esta pesadilla, pero esperanza también en que esa conciencia colectiva nos pondría a todos a trabajar en pro de aquellos aragoneses que, perteneciendo a grupos vulnerables, en una situación de crisis pasan inexorablemente a la exclusión social.

La recuperación de esa tan manida llamada «normalidad» no llegó en 2021, y muchas de las olas de la pandemia hicieron, muy al contrario, dar pasos atrás que nunca hubiéramos deseado.

Mediante la lectura del Informe de 2021, y fruto de los 2.699 expedientes tramitados y las 270 resoluciones emitidas, podemos denotar que con alguna excepción que deriva con claridad de la pan-

El año 2021 para muchos de nosotros se convirtió en el año de la esperanza

Para un 70% de los mayores de 65 años su mayor problema es el acceso a la Administración mediante medios electrónicos

demia, el grueso de expedientes nos lleva de nuevo a problemas que ya venían siendo comunes en anteriores ejercicios.

Pero si tuviera que marcar dos grandes líneas maestras que recorren toda la casi totalidad de áreas serían: las carencias en la accesibilidad de los ciudadanos a la administración y el aumento de la exclusión social.

La generalización de los sistemas de citas previas, las gestiones exclusivamente telemáticas o la falta de personal de atención directa al público están generando muchas de las quejas de los aragoneses.

Un reciente sondeo de Metroscopia indicaba que para un 70% de los mayores de 65 años el acceso a la administración mediante medios electrónicos era su mayor problema.

Hemos denunciado, desde 2019, la falta de atención en los servicios bancarios a nuestros mayores, pero habida cuenta de la labor de fiscalización de la administración pública como una de las

misiones de la Institución no podemos obviar esta realidad también en nuestras instituciones y que afecta a todos los ciudadanos.

Y no por el resultado de ese sondeo, sino porque en el día a día de nuestra gestión somos conscientes de que de existir una comunicación más eficaz entre administración y administrados, se evitarían muchos de los inconvenientes y quejas que nos trasladan los aragoneses. Accesibilidad y humanización: es la clave para lograr una administración amable, cercana y eficaz. Hoy en día, desde el Justiciazo nos vemos obligados a auxiliar a muchos ciudadanos ya no tanto en el problema que les aqueja, sino en su comunicación con la Administración.

Los cauces digitales nos dan inmediatez y rapidez en la gestión, especialmente a la propia administración, pero sin la complementariedad de la atención personal, alejan a la ciudadanía y crean brechas y barreras que generan graves problemas a muchos colectivos. Puede parecer una conclusión simple y oportunista, pero mediante la lectura del conjunto del Informe, pueden comprobar que, afectando especialmente a determinados colectivos, sus consecuencias llegan a todos los estratos y edades.

Desde la solicitud y gestión de ayudas al alquiler, a la matriculación educativa en todos los niveles o las instancias para acceder o mantener el empleo... en cada área encontramos ejemplos de esa limitación de derechos en forma de trámite exclusivamente digital.

Por otro lado, les hablaba de exclusión social, y es cierto que todas las crisis agudizan la misma y somos conscientes de que la recuperación no puede ser milagrosa. Pero no es menos cierto que durante estos casi dos largos años de pandemia hemos repetido hasta la saciedad aquello de que de esta saldríamos unidos y sin dejar a nadie atrás.

Y cada vez son más quienes quedan descolgados de los estándares mínimos necesarios para llevar una vida digna y plena en todos los aspectos.

No podemos ser cada día más desiguales, no podemos no haber aprendido nada en estos dos años y tener una sociedad menos consciente de sus problemas estructurales. No nos lo podemos permitir como sociedad.

Desde el pasado día de San Jorge hemos usado en nuestras publicaciones la expresión «Somos Aragón, eres Aragón eres tú», buscando destacar tanto nuestro potencial como comunidad como el valor individual que cada uno de los ciudadanos aragoneses tiene para esta Institución.

Espero que entre todos sigamos trabajando para lograr una sociedad donde ningún aragonés se sienta desprotegido frente a la vulnerabilidad o la exclusión.

Porque «Solo somos si somos todos». =