

ANEXO ÍNDICE

- Ingreso Mínimo Vital
- Casos de abuso y explotación sexual en menores tutelados
- Menores migrantes llegados a Canarias
- Víctimas de violencia de género
- Retos de la Ley para la igualdad de trato y la no discriminación
- Migraciones
- Educación
- Prevención de la violencia escolar
- Gratuidad del primer ciclo de infantil
- Justicia
- Pacientes electrodependientes
- Reclamación en los sectores energéticos
- Exclusión financiera
- Sanidad
- Administraciones y servicios públicos saturados
- Política Social de vivienda
- Transportes
- Medio ambiente
- Prevención y extinción de incendios forestales
- Declaración y recuperación de los suelos contaminados
- Residencias de mayores
- Curador judicial y guardador de hecho
- Función y empleo públicos
- Ciudadanía y seguridad pública
- Centros penitenciarios
- MNP
- Mujeres en prisión
- Internacional
- Informe Iglesia

[Informe anual 2023](#)

ANEXO

El Informe anual 2023, disponible en www.defensordelpueblo.es, expone de forma detallada las actuaciones de la institución durante el pasado ejercicio. En este anexo se resumen algunas de las más destacadas.

EI INGRESO MÍNIMO VITAL

En 2023, tercer ejercicio completo de vigencia de la prestación de Ingreso Mínimo Vital (IMV), el número de quejas recibidas sobre esta materia se ha incrementado con respecto a años anteriores, aproximándose a las mil. La institución considera que hay que introducir cambios organizativos y legislativos que garanticen que la prestación llegue a todos los que la necesitan en términos de justicia social.

Estos son algunos de los aspectos que podrían ser objeto de una revisión normativa:

- **Beneficiarios: la conformación de las unidades de convivencia.** La rigidez en la aplicación del IMV choca con su propia finalidad y conlleva que en algunas ocasiones se dejen de lado algunas situaciones de vulnerabilidad y se produzcan situaciones irrazonables y hasta injustas. Existen varias circunstancias sociales que la Ley tiene difícil poder abarcar y que requiere que los órganos llamados a gestionar la prestación dispongan de un mayor margen de interpretación y aplicación normativa. Siempre garantizando la seguridad jurídica y la correcta gestión de los recursos públicos.
- **La emisión de certificados por los servicios sociales municipales.** El Defensor del Pueblo ha recibido quejas de ciudadanos a quienes los ayuntamientos les han negado el certificado de servicios sociales que se exige por la Ley para acreditar el domicilio real de una unidad de convivencia, la inexistencia de vínculos de parentesco entre convivientes o la situación de riesgo de exclusión social de un solicitante que convive en el mismo domicilio con terceros. Según se ha informado a la institución, las administraciones estarían trabajando en la suscripción de un convenio marco de colaboración al que podrían adherirse los ayuntamientos.

- **Plazos de resolución.** La demora del Instituto Nacional de la Seguridad Social en resolver los expedientes relacionados con el Ingreso Mínimo Vital ha sido el motivo más frecuente de queja en 2023, porque la entidad gestora excede el plazo de resolución inicial de seis meses que tiene conferido por Ley. Una prestación asistencial de estas características, destinada a ofrecer condiciones de subsistencia a las personas y hogares, debería ser objeto del procedimiento más ágil posible. En opinión del Defensor del Pueblo, habría de recuperar, y respetar, el plazo inicial de tres meses que ya recogiera en la primera redacción el Real Decreto Ley de mayo de 2020.
- **El proceso de revisión y actualización de la prestación.** La institución aboga por la inclusión de información tributaria más pormenorizada para garantizar el derecho de alegación y defensa en el procedimiento en los casos inadmisión o denegación de la prestación porque los ingresos del solicitante hayan superado el tope de renta garantizada. En cuanto al procedimiento por el que se revisa y actualiza anualmente el importe de la prestación, la institución ya ha señalado en el pasado la necesidad de adelantar el momento en que se incorpora la información tributaria de quienes ya perciben el Ingreso Mínimo Vital. Pero esto no se ha conseguido, generándose miles de expedientes de reintegro de prestaciones.

CASOS DE ABUSO Y EXPLOTACIÓN SEXUAL EN MENORES TUTELADOS

A lo largo de 2023, el Defensor ha ido recibiendo respuestas de las diferentes administraciones sobre la actuación emprendida un año antes para conocer la experiencia en cada territorio con relación a los casos de menores que, encontrándose en régimen de protección, han podido ser víctimas de abusos o de explotación sexual.

La actuación continúa en trámite, pero de las respuestas recibidas se desprenden ya datos relevantes, para poder sacar conclusiones y elaborar futuras recomendaciones:

- En la mayor parte de los casos detectados y comunicados, el menor se encontraba con una medida de acogimiento residencial. Al mismo tiempo, hay que destacar que la detección de los casos se produce, en un elevado número, por los educadores de los centros y gracias a la confianza que se puede generar entre estos y el menor. Por lo que respecta al sexo de la víctima, fueron

mayoritariamente niñas (81,4%), aunque el porcentaje de niños no sea desdeñable (18,6%) y la horquilla de edad que presenta más frecuencia de casos se sitúa entre los 14 y los 17 años.

En opinión del Defensor, estos casos no han recibido un tratamiento transparente, ordenado y sistemático. A juicio de la institución, cada Administración debe disponer de una información sistematizada y lo más completa posible sobre la realidad a la que se enfrentan, a fin de diseñar las herramientas y procedimientos de actuación más adecuados para su uso por los servicios de protección de menores.

MENORES MIGRANTES LLEGADOS A CANARIAS

A finales de 2023, según los últimos datos facilitados por la Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias del Gobierno de Canarias, 4.700 niñas y niños no acompañados se encontraban bajo la guarda o tutela del Sistema de Protección de Menores de Canarias en una red de 66 dispositivos de acogida inmediata dejando al sistema de protección en una situación de emergencia. Las islas que más personas recibieron durante el año pasado fueron El Hierro y Lanzarote.

El Defensor del Pueblo realizó en 2023 dos nuevas visitas a Canarias, durante las cuales acudió a centros de protección de menores y mantuvo entrevistas con todos los actores implicados. Tras ellas, a pesar de constatar que se habían producido avances en los últimos años, se identificaron varios retos.

La institución considera necesario dotar a las islas de infraestructuras adecuadas y de personal especializado en las llegadas para la identificación, acogida e integración de los menores.

También ha recomendado revisar el protocolo para la derivación de personas indocumentadas, cuya minoría de edad pueda resultar dudosa, al recurso adecuado. Además, recuerda que hasta que exista una norma específica reguladora de la determinación de la edad, la jurisprudencia del Tribunal Supremo establece que si la persona aporta un acta de nacimiento o un pasaporte que no han sido impugnados, no es razonable considerarla indocumentada. A pesar de ello, el Defensor recibe numerosas quejas que demuestran que no siempre se aplica este criterio.

Por otra parte, la institución ha insistido en la necesidad de identificar a los menores con necesidades de protección internacional o víctimas de trata.

Además, se ha reiterado la necesidad de poner en marcha el mecanismo previsto en el artículo 35.11 de la Ley de Extranjería para realizar convenios con organizaciones no gubernamentales, fundaciones y entidades dedicadas a la protección de menores, con el fin de atribuirles la tutela ordinaria de estos y descongestionar los servicios de protección más tensionados. La institución ha sugerido cambios legales para regular la acogida de menores en las diferentes comunidades autónomas.

A juicio de la institución, la situación actual exige que, sin más demora, se exploren todas estas vías. La Secretaría de Estado de Derechos Sociales ha informado de la creación de un grupo de trabajo para ello.

La puesta en marcha de todas o, al menos, de algunas de las medidas aludidas permitirían descongestionar la sobreocupación de los recursos de emergencia en Canarias, identificar los perfiles más vulnerables y agilizar la inserción sociolaboral de los que alcanzan la mayoría de edad.

El Defensor del Pueblo sigue con especial atención la situación de los niños, niñas y adolescentes extranjeros no acompañados y en 2024 tiene previsto presentar un informe monográfico sobre este asunto.

VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

El Defensor del Pueblo ha seguido formulando recomendaciones para mejorar la protección y atención a las víctimas de violencia de género y la de sus hijos e hijas. Uno de los temas en los que más ha profundizado la institución en 2023 es en la acreditación de la condición de víctima de violencia de género.

Todo el sistema de protección integral a la mujer víctima de violencia de género previsto en la Ley contra la Violencia de Género, y el reconocimiento de sus derechos pivota alrededor del concepto de víctima. Por eso, la propia legislación exige un sistema de acreditación administrativa que autentifique y confirme la concurrencia de

dicha condición, ya que de ello depende el ejercicio de los derechos y el acceso a los servicios públicos reconocidos a estas víctimas en condiciones de equidad y justicia.

En 2023 los asuntos que han protagonizado muchas de las quejas se han referido a la especificación de la legislación española para atender a los distintos tipos de violencia de género y a la diversificación de los sistemas autonómicos de acreditación.

Las actuaciones del Defensor del Pueblo han culminado en recomendaciones para mejorar los sistemas de acreditación y para facilitar el acceso de todas las víctimas de violencia de género a los recursos que el Estado pone a su disposición, de manera que sea posible ejercer adecuadamente los derechos que la legislación les reconoce.

El Defensor del Pueblo ha [recomendado](#) al Ministerio de Igualdad que se homogenicen los sistemas de acreditación para los servicios municipales; que se permitan los informes de acreditación de víctimas cuando son asistidas por entidades privadas para aliviar la presión sobre los servicios públicos cuando la víctima está siendo tratada por un servicio privado (servicio médico y/o psicológico) acreditado. Y reconocer la validez de cualquier documento oficial de acreditación de la condición de víctima de violencia de género para proceder al cambio de apellidos en el Registro Civil.

RETOS DE LA LEY PARA LA IGUALDAD DE TRATO Y LA NO DISCRIMINACIÓN

La institución está realizando un seguimiento del primer año de entrada en vigor de la Ley Integral para la Igualdad de Trato y la no Discriminación. En este sentido, organizó una jornada en la que realizó una revisión de las quejas recibidas y solicitó impresiones a representantes de distintos colectivos afectados por discriminación.

Las personas migrantes, solicitantes de protección internacional, refugiadas, apátridas y personas nacionalizadas apuntaron que se siguen enfrentando a la discriminación por origen racial o étnico en ámbitos como la educación, la sanidad, el transporte, el deporte, la seguridad ciudadana, los servicios sociales y el acceso a suministro de bienes y servicios, incluida la vivienda.

Por su parte, las personas con discapacidad señalaron, entre otros asuntos, las dificultades a las que se enfrentan para el ejercicio del derecho a una educación

inclusiva y reclamaron la eliminación de barreras para acceder a la justicia como garantía de la efectividad del resto de los derechos.

Los representantes de la comunidad gitana destacaron dos cuestiones que consideran prioritarias frente a la discriminación estructural que padece este colectivo: los asentamientos chabolistas y de infravivienda y la segregación. El Defensor del Pueblo mantiene abiertas actuaciones de oficio con el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana y con las consejerías competentes de las comunidades autónomas y ciudades con estatuto de autonomía, para conocer las previsiones de cada Administración sobre los realojos y posterior erradicación de los asentamientos existentes en sus territorios.

Las asociaciones que trabajan con personas en situación de calle, por su parte, alertaron sobre los complejos requisitos para acceder a las políticas sociales poniendo como ejemplo el Ingreso Mínimo Vital. También expusieron las dificultades que estas personas tienen para acceder al empadronamiento, que es la llave para el acceso a muchas prestaciones básicas.

Asimismo, las personas LGTBIQ+ expusieron la situación de discriminación estructural que históricamente ha padecido este colectivo. Discriminación que a menudo se convierte en agresión. También se refirieron al acoso escolar que sufren las personas menores LGTBI y a las dificultades que tiene este colectivo para acceder al empleo.

MIGRACIONES

Según datos de la Organización Internacional de Migraciones (OIM), 3.997 personas murieron en la frontera sur de la Unión Europea en 2023. Para dar respuesta a los familiares de las personas fallecidas o desaparecidas que desean denunciar desapariciones o identificar a sus allegados, el Defensor del Pueblo formuló tres [recomendaciones](#) dirigidas a la Secretaría de Estado de Seguridad, que fueron aceptadas parcialmente. La institución está haciendo un seguimiento de la puesta en marcha, por parte de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, de protocolos de actuación e información a los familiares.

Ante el aumento de las llegadas de personas de forma irregular a Canarias, la institución visitó en dos ocasiones los centros de acogida temporal de extranjeros de El

Hierro y Tenerife. En los últimos tiempos, se han incrementado las llegadas de mujeres y de menores. Por este motivo, la institución lleva desde 2022 alertando sobre la necesidad de adaptar esas infraestructuras a sus necesidades y disponer de espacios diferenciados que garanticen su intimidad y seguridad.

En 2023 se volvieron a superar las cifras de solicitudes de protección internacional en España. Las dos principales nacionalidades de los solicitantes fueron la venezolana (60.534) y la colombiana (53.564). La principal cuestión, por el número de quejas recibidas, se relaciona con la imposibilidad de acceso al sistema de protección internacional por la falta de citas. La imposibilidad de registrar la solicitud de protección, e iniciar el correspondiente procedimiento administrativo, afecta de manera directa a los derechos de sus solicitantes e impide su acceso al Sistema de Acogida de Protección Internacional.

Según datos facilitados por la Comisaría General de Extranjería y Fronteras, a 31 de diciembre de 2023, se encontraban inscritos en el Registro de Menores Extranjeros No Acompañados 12.878 menores, de ellos 2.308 eran niñas.

EDUCACIÓN

El Defensor ha concluido actuaciones de oficio para garantizar el acceso de las **personas extranjeras** que viven en España a todas las enseñanzas postobligatorias, sin limitaciones derivadas de su edad o situación administrativa con la aceptación de las [recomendaciones](#) formuladas.

Por otra parte, se han recibido numerosas quejas relativas a retrasos en la construcción de **centros** docentes. Además, el Defensor se ha interesado de oficio por las medidas adoptadas por las administraciones educativas para adaptar las instalaciones escolares a las altas temperaturas.

El alumnado con **necesidades educativas especiales** también ha sido objeto de atención por parte del Defensor ante las dificultades para su evaluación psicopedagógica y su escolarización y por la falta de oferta de actividades extraescolares.

En relación a las **becas y ayudas**, el Defensor cuestionó el umbral de renta establecido para percibir becas para el estudio de Bachillerato en centros privados madrileños, fijado en 35.000 euros por cada miembro de la unidad familiar, por entender que no atiende al principio de equidad, ni garantiza la igualdad en el derecho a la educación compensando las desigualdades de los estudiantes con condiciones socioeconómicas desfavorables. Formuló una [recomendación](#) en este sentido que no fue aceptada.

Un año más, también han sido frecuentes las quejas referidas a servicios escolares complementarios como el transporte o el comedor.

En lo relativo a la **educación universitaria** el mayor número de quejas han estado relacionadas con las dificultades para la homologación de títulos. También se han tramitado expedientes por problemas de acceso de alumnado con discapacidad.

En 2023 el Defensor del Pueblo ha querido prestar especial atención a la prevención del acoso escolar y a la primera etapa de educación infantil.

PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA ESCOLAR

El Defensor del Pueblo se ocupa desde hace años de problemas en el ámbito de la convivencia escolar. En 2023, no ha observado un aumento significativo en el número de quejas, pero sí se ha incrementado la gravedad. Por este motivo se han tramitado diversas actuaciones de oficio.

La institución valora como positivo el esfuerzo de los agentes educativos, pero insiste en la necesidad de revisar la efectividad de las acciones preventivas. También considera adecuadas las medidas normativas, pero recuerda que para encarar las situaciones de violencia es necesaria la colaboración de los docentes y de las familias.

El Defensor ha reclamado a las administraciones educativas la puesta en marcha efectiva de la figura del coordinador de bienestar y protección, tal y como establece la Ley de Protección Integral a la Infancia y la Adolescencia Frente a la Violencia.

Esta Ley establece que corresponde a las administraciones educativas de las comunidades autónomas establecer los requisitos y funciones que debe desempeñar

este coordinador y los criterios para su designación. La falta de concreción en la regulación estatal ha provocado que las comunidades autónomas apliquen criterios muy dispares en la implantación de dicha figura, en muchos casos sin definir el perfil y sin una suficiente formación habilitante. En algunas regiones se contempla que una parte del horario del profesorado sea destinado a realizar estas funciones, en otras esta posibilidad depende de la disponibilidad del centro, y solo una Comunidad ha previsto el abono de una retribución económica específica al coordinador de convivencia.

A juicio del Defensor, la creación de esta figura quedará limitada al papel, si el docente designado no dispone de tiempo en su horario ni de formación especializada. Además, la institución considera imprescindible que la figura del coordinador de bienestar y protección se erija como elemento de cohesión entre todos los agentes que participan en el proceso educativo, y que actúe en estrecha colaboración con las familias y el resto de las administraciones que tienen competencia en materia de protección a la infancia y la adolescencia.

GRATUIDAD PRIMER CICLO EDUCACIÓN INFANTIL

La Educación Infantil se divide en dos ciclos: hasta los tres años, y desde los tres a los seis. El segundo ciclo es gratuito desde el año 2006. En los últimos años se viene subrayando que la escolarización en el primer ciclo repercute en mejores resultados en posteriores etapas educativas. Además, la escolarización en estos primeros años supone la eliminación de obstáculos para la incorporación de la mujer al trabajo.

El Defensor del Pueblo ha recomendado a las administraciones una oferta suficiente de plazas públicas y la articulación de las medidas necesarias para asegurar que el acceso a esta enseñanza no se vea condicionado por la situación económica de las familias, garantizando la igualdad de oportunidades en el acceso a la educación.

La actual Ley de Educación ha reforzado el carácter educativo de la Educación Infantil y ha establecido que se debe incrementar la oferta de plazas públicas de este ciclo. En este sentido, la institución considera que las administraciones educativas deben garantizar el acceso en condiciones de igualdad en todo el territorio nacional y la gratuidad para el alumnado en condiciones socioeconómicas desfavorables.

El Defensor del Pueblo continuará prestando especial atención a las medidas que adopten las administraciones competentes para avanzar en la universalidad y la gratuidad en este ciclo formativo.

JUSTICIA

En 2023 el Defensor del Pueblo ha formulado diversas recomendaciones para favorecer reformas normativas relativas a la prescripción de los delitos cometidos contra la libertad de los menores, la asistencia jurídica o la protección de los deudores hipotecarios, entre otros asuntos. Un año más las quejas relativas a retrasos en la administración de la Justicia han sido frecuentes y de nuevo los problemas de acceso a la nacionalidad y a los registros civiles también han motivado críticas ciudadanas.

Las dificultades del curador judicial y el guardador de hecho para realizar gestiones digitales en beneficio de personas con discapacidad ante la Administración Pública han sido dos de los asuntos a los que la institución Defensor del Pueblo ha prestado especial atención en 2023.

PACIENTES ELECTRODEPENDIENTES

Las asociaciones de pacientes calculan que el número de personas electrodependientes con patologías que requieren aparatos utilizables en domicilios particulares sin supervisión de personal sanitario podría situarse en el entorno de los tres millones.

La única protección específica que ampara a los pacientes electrodependientes se encuentra en la Ley 24/2013. Esta norma impide suspender el suministro, bajo ninguna circunstancia, a aquellas personas que estén en posición de demostrar con el correspondiente documento médico, que precisan de la conexión a un dispositivo alimentado eléctricamente para mantener su vida. Sin embargo, esta previsión no tiene aparejada la concesión de la condición de consumidor vulnerable que permitiría aplicar un descuento en el importe de la correspondiente factura.

En opinión Defensor del Pueblo este colectivo debería tener garantizado el acceso al suministro en condiciones de calidad y debería estar amparado por bonificaciones en el precio de sus facturas similares a las que tienen acceso los consumidores vulnerables, bien por la vía del bono social eléctrico, bien por la de una línea de descuentos que

neutralice el sobrecoste que el uso de estos aparatos supone para la economía doméstica. Asimismo, sería necesario crear registros de personas electrodependientes por motivos sanitarios, bajo la responsabilidad de las administraciones autonómicas, para gestionar el conocimiento de esta situación por las empresas comercializadoras y distribuidoras y por las administraciones públicas. También es necesario regular normativamente las situaciones de interrupción del suministro y facilitar a los pacientes electrodependientes aquellos equipos electrógenos o sistemas de alimentación ininterrumpida (SAI) que garanticen su continuidad ante circunstancias tanto programables como fortuitas.

Todas estas consideraciones han sido trasladadas por el Defensor del Pueblo a la [Secretaría de Estado de Energía](#), a través de una actuación de oficio en la que se ha recomendado que se tengan en cuenta a la hora de realizar el desarrollo normativo que debe abordar esta cuestión.

RECLAMACIÓN EN LOS SECTORES ENERGÉTICOS

El Defensor del Pueblo atiende un elevado volumen de quejas sobre actuaciones de compañías que intervienen en el suministro de gas y de electricidad, servicios de carácter esencial que se encuentran sujetos a una intensa regulación administrativa. En muchas ocasiones, los consumidores no saben muy bien a qué órgano o Administración tienen que acudir para resolver sus reclamaciones y no existe un criterio uniforme entre las propias administraciones acerca del tipo de discrepancias que deben ser resueltas por los órganos con competencias en materia energética y las que deben serlo por los órganos de consumo o por las juntas arbitrales de consumo.

Las actuaciones desarrolladas por el Defensor del Pueblo también han permitido constatar que el aspecto menos atendido por las administraciones concierne al bono social eléctrico y al bono social térmico.

La falta de desarrollo normativo del procedimiento de resolución de conflictos pendientes de regulación establecido por la Ley del Sector Eléctrico impide resolver administrativamente todas las reclamaciones de los consumidores relacionadas con el suministro de energía eléctrica, con independencia de su modalidad y el tipo de empresa comercializadora con la que se haya contratado.

Asimismo, el Defensor del Pueblo ha detectado que los órganos de consumo no informan adecuadamente a la ciudadanía acerca de las diferencias existentes entre la vía de la mediación (de ejecución voluntaria) y la vía del arbitraje (de ejecución obligatoria). En 2023 el Defensor del Pueblo dirigió varias [recomendaciones y una sugerencia a la Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía](#).

En opinión de la institución, hay que simplificar la compleja y confusa regulación en materia de reclamaciones en los ámbitos de las energías para mejorar la protección de los derechos de los consumidores.

EXCLUSIÓN FINANCIERA

La exclusión financiera de las personas mayores y del mundo rural y las dificultades para acceder a los servicios bancarios de las personas con discapacidad fueron algunos de los asuntos sobre los que la institución continuó requiriendo información a las administraciones.

Sobre la primera cuestión, el Banco de España trasladó al Defensor del Pueblo el informe anual de seguimiento sobre la situación y medidas adoptadas para garantizar el acceso de la población a los servicios bancarios. Este documento presenta un análisis de la evolución reciente de la accesibilidad presencial a los servicios bancarios en España.

Por lo que se refiere a la segunda cuestión, la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa señaló que se estaba trabajando, desde el Ministerio de Asuntos Sociales y Agenda 2030, en un anteproyecto de ley en materia de requisitos de accesibilidad de determinados productos y servicios. La misma respuesta se recibió de la Dirección General de la Oficina de Atención a la Discapacidad.

El día 9 de mayo se publicó la Ley 11/2023, que traspone seis directivas europeas y que tiene como objetivo eliminar las barreras con las que se encuentran las personas con alguna limitación funcional para acceder a productos y servicios, entre ellos los bancarios. La norma se aplicará a partir del 28 de junio de 2025 para los nuevos productos y servicios. Para los productos ya existentes y a los servicios cuyos contratos estuvieran en vigor antes de esa fecha, la norma se aplicará a partir del 29 de junio de 2030.

SANIDAD

Las quejas recibidas en materia sanitaria tuvieron que ver con el incremento de los tiempos y las listas de espera para atención sanitaria especializada; la insuficiencia de recursos específicos para una atención integral a la salud mental; la saturación de los servicios de atención primaria y de urgencias hospitalarias y las dificultades para acceder a tratamientos de última generación de muy alto coste.

La institución volvió a emprender actuaciones relativas a las dificultades que encuentran las personas extranjeras que residen en España para acceder a las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud. En esta línea, formuló sobre este asunto una [recomendación a la Comunidad de Madrid](#), y una [recomendación a la Consejería de Sanidad de Castilla-La Mancha](#).

Destaca también una actuación de oficio iniciada con algunas comunidades autónomas que todavía no han ampliado el cribado neonatal mediante la prueba del talón a enfermedades metabólicas. Asimismo, se abrió una actuación de oficio con el Ministerio de Sanidad y con todas las comunidades autónomas, sobre el cribado del cáncer de mama, el más frecuente en las mujeres en España.

Por lo que se refiere a las actuaciones en el ámbito de la Atención Primaria, la institución recibió las respuestas solicitadas a cada Administración sanitaria sobre varios aspectos de carácter estructural referidos al funcionamiento de los centros de Atención Primaria. Además, continuó su curso el expediente abierto con la Comunidad de Madrid sobre la previsión de reabrir los puestos de atención continuada (PAC) de la Comunidad de Madrid. De los resultados obtenidos se desprende que 21 de ellos no cuentan con la incorporación de médico a sus plantillas y que no se ha establecido un procedimiento reglado para que el personal de enfermería de los centros de continuidad de cuidados de enfermería se comunique con los facultativos. En opinión de la institución, sustituir algunos de los antiguos Servicios de Urgencia de Atención Primaria (SUAP) o los Servicios de Atención Rural por Centros de Continuidad de Cuidados de Enfermería, puede suponer una merma del principio de proximidad si el paciente precisa atención facultativa.

Por otra parte, entre 2021 y 2023, el número de quejas recibidas por el Defensor del Pueblo por las listas de espera en el Sistema Nacional de Salud se ha más que

duplicado. Ello revela, en opinión de la institución, que existe una creciente tensión en la atención especializada, en menoscabo siempre del derecho a la protección de la salud de los ciudadanos. Este problema está presente en todas las comunidades autónomas.

En 2023, la institución inició un procedimiento para conocer, de forma directa, el funcionamiento de los centros residenciales destinados a personas con enfermedad mental. En el marco de esta actividad, el Defensor del Pueblo visitó un total de 8 centros o dispositivos asistenciales de tres comunidades autónomas (Castilla-La Mancha, País Vasco y Región de Murcia).

ADMINISTRACIONES Y SERVICIOS PÚBLICOS SATURADOS

La cita previa y la prevalencia de la Administración electrónica con carácter general u obligatorio, imprescindibles durante la pandemia, se han continuado aplicando después y se han traducido en deficiencias en la atención y asistencia a la ciudadanía en unas administraciones y servicios ya de por sí saturados. En 2023, el Defensor del Pueblo ha recibido quejas por ese asunto en varios ámbitos:

- El año pasado, la institución tramitó **2.500 quejas por problemas para obtener citas de protección internacional**. Los esfuerzos realizados para abarcar el incremento de las solicitudes han resultado insuficientes y la falta de citas, tanto por canales electrónicos como de forma telefónica y presencial, provoca que miles de personas no estén amparadas por el principio de no devolución y no tengan acceso al sistema de acogida de protección internacional. Persisten igualmente los problemas para la obtención de citas de renovación de la documentación de protección internacional, lo que aboca a muchas personas a perder su empleo, ver bloqueadas sus cuentas bancarias, no poder acceder a un alquiler o dejar de percibir ayudas sociales, al no poder acreditar que tienen una solicitud de asilo en vigor.
- Las quejas recibidas señalan también **retrasos en los procedimientos de valoración del grado de discapacidad**, sobre todo para la primera valoración o revisión de grado en varias provincias o comunidades autónomas. A la situación de funcionamiento fallido, se suma la entrada en vigor del Real Decreto que actualiza el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, que establece unos nuevos baremos.

- La demanda para obtener la **nacionalidad española** por residencia desborda la capacidad del sistema para ofrecer a todos una respuesta en el plazo de un año establecido por el ordenamiento, y al Defensor del Pueblo han llegado quejas porque el tiempo de espera de una resolución es superior a los dos años y a veces, incluso mayor. Por lo que se refiere a los **registros civiles**, su notable carga de trabajo exige un plan de refuerzo para aquellos que se encuentran en grandes ciudades y zonas de gran concentración poblacional, como el arco mediterráneo. Asimismo, el Defensor [ha recomendado al Ministerio de Justicia](#) que se dote adecuadamente de los medios humanos y materiales al **Registro Civil Central**.
- Otro punto de saturación, según las quejas recibidas, se encuentra en la **homologación y equivalencia de títulos universitarios extranjeros**, ya que continúan incrementándose los expedientes pendientes de resolución, que en septiembre de 2023 ascendían a más de setenta mil, a la vez que crecen las solicitudes y desciende el número de funcionarios que interviene habitualmente en su tramitación. Resulta inaceptable el mantenimiento de esta situación, en la que decenas de miles de ciudadanos con titulación universitaria extranjera y residencia en España, deben esperar varios años para comenzar a desarrollar una actividad laboral acorde con su nivel de cualificación profesional, muchas de ámbito sanitario. Por ello, el Defensor del Pueblo ha reclamado ya el urgente establecimiento de un nuevo y definitivo plan de actuación, que debería comenzar por la inmediata incorporación, a la Secretaría General de Universidades del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, de recursos humanos suficientes para abordar con eficacia y determinación el atasco en la finalización de los más de setenta mil expedientes pendientes de resolución, la mayoría de los cuales tienen agotados los plazos de tramitación.
- Otras actuaciones destacadas del Defensor en materia de atención a la ciudadanía se centraron en la **ausencia de atención presencial** para que los **contribuyentes**, sobre todo los más vulnerables a padecer la **brecha digital**, sea asistidos por la Administración en el correcto cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Asimismo, la institución continuó trabajando por deficiencias en el funcionamiento de las oficinas del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) y del servicio de concesión de cita previa, así como en la información y funcionamiento de su sede electrónica Servicio de Información Telefónica a través del 060.

TRANSPORTES

Destacan en materia de transportes las actuaciones realizadas sobre las insuficiencias en el funcionamiento del servicio público ferroviario en los distintos núcleos de cercanías, motivo reiterado de queja ante el Defensor del Pueblo por parte de usuarios afectados por incrementos de los tiempos de espera y la saturación de trenes y andenes.

La red de cercanías de Madrid cuenta con 9 líneas y 95 estaciones, y por ella circulan 1.436 trenes al día que transportan de media 700.000 viajeros diarios. Renfe reconoció ante el Defensor del Pueblo que el gran volumen de movimientos, unido a las obras de infraestructuras, estaba generando incidencias que consideraba inevitables. Aun así, señaló que el porcentaje de puntualidad de este núcleo se había mantenido en 2023 en el entorno del 97 %.

Nuevas incidencias en la red ferroviaria de Madrid, que han podido afectar directa o indirectamente al servicio de cercanías incluyendo el descarrilamiento de varios trenes, motivaron que el Defensor del Pueblo solicitara a Renfe un informe complementario sobre distintas cuestiones, especialmente las vinculadas a la seguridad.

Por otra parte, el Defensor del Pueblo recibió quejas relativas a demoras y cancelaciones en la línea R4 de cercanías de Barcelona, afectada por obras en el túnel de Castellbisbal y de soterramiento en Sant Feliu de Llobregat, así como otras de mejora de la accesibilidad en las estaciones de Molins de Rei y Vilafranca del Penedès. Al respecto, Renfe informó de la reprogramación de servicios en dicha línea, anunciando 23 nuevas circulaciones diarias en sábados, domingos y festivos y el incremento de los trenes entre L'Hospitalet y Terrasa, todo ello con el objetivo de lograr una reducción de los tiempos de espera.

POLÍTICA SOCIAL DE VIVIENDA

Las quejas recibidas por el Defensor del Pueblo a lo largo del año 2023 evidencian las dificultades que encuentra gran parte de la población para satisfacer su necesidad de vivienda, dadas las condiciones del mercado del alquiler. Esta situación afecta especialmente a personas jóvenes; a los hogares monoparentales; los de personas mayores, sobre todo mujeres, con bajos ingresos; a las personas que, durante la pasada crisis económica, o en el contexto de la crisis sanitaria derivada de la

pandemia, perdieron la vivienda, y a las personas sin hogar. A este contexto de elevados precios en el mercado libre se añade que el parque de vivienda protegida y de vivienda social es muy reducido.

En cuanto a las ayudas convocadas por las comunidades autónomas en aplicación del Real Decreto 42/2022, de 18 de enero, por el que se regula el Bono Alquiler Joven y el Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025, destaca la actuación emprendida ante la Comunidad de Madrid, al no estimar dentro del colectivo preferente «unidades monoparentales con cargas familiares» a las unidades familiares con hijos a cargo mayores de 18 años. A juicio de la institución, la existencia de una única persona como progenitora, tutora o acogedora conlleva un importante factor de vulnerabilidad, mayor al del resto de unidades familiares. Y el hecho de que el hijo conviviente ya haya superado la edad de 18 años no hace que la familia monoparental tenga menor necesidad de percibir estas ayudas destinadas al alquiler de vivienda. En ese sentido, parece una condición más relevante y determinante que aún dependa económicamente de la persona responsable de la unidad familiar y que conviva con esta. Por ello, se dirigió una [recomendación a la Consejería de Vivienda, Transportes e Infraestructura de la Comunidad de Madrid](#), para que en futuras convocatorias de ayudas al alquiler se incluyera en la categoría de unidad de familia monoparental a los hijos con un límite de edad superior a la mayoría de edad, en tanto dependan económicamente de la persona progenitora, tutora legal o persona acogedora, al menos hasta los 21 años y o los 25 años cuando cursen estudios.

Por otra parte, el Bono Alquiler Joven suscitó en 2023 un número elevado de quejas. La gestión de esta línea de ayudas por algunas consejerías autonómicas es insuficiente y muchos jóvenes aún no habían recibido el abono de la subvención meses después de haberla solicitado. Las quejas recibidas reflejaron problemas en Andalucía, Comunidad de Madrid, Galicia y Región de Murcia. Las Administraciones autonómicas manifestaron que estaban desbordadas ante el elevado número de solicitudes recibidas y que no disponían de capacidad suficiente para atender la carga de trabajo. Así, la Comunidad de Madrid indicó que había recibido más de 50.000 solicitudes. En Andalucía se recibieron más de 17.000 solicitudes en tan solo tres días, lo que, además de dar lugar al cierre provisional de la convocatoria dado el crédito disponible, colapsó su web. El Instituto Gallego de Vivienda y Suelo comunicó que en un período de cuatro meses había recibido 14.441 solicitudes.

MEDIO AMBIENTE

La protección de la atmósfera y las medidas contra el cambio climático protagonizaron parte del trabajo del Defensor del Pueblo en materia medioambiental. Así, se iniciaron actuaciones de oficio en 33 ciudades para investigar el retraso advertido en la implantación de las Zonas de Bajas Emisiones de Especial Protección (ZBE); se analizaron casos de emisiones atmosféricas de centrales térmicas como la Central Diésel de Melilla, o la contaminación atmosférica generada por la manipulación de graneles sólidos en los puertos de Almería, Alicante y Bahía de Cádiz.

En lo que respecta a la protección de los recursos naturales y la biodiversidad, destacan las actuaciones de la institución sobre agresiones al litoral debidas a construcciones contrarias al planeamiento, vertidos a las aguas, afecciones a los montes por talas irregulares y por diversas afecciones a la fauna, en particular a las aves. El espacio natural de Doñana, el uso de plaguicidas y el abandono de residuos fueron algunos de los asuntos que también trató el Defensor del Pueblo en 2023.

Como todos los años, el Defensor del Pueblo emitió varias resoluciones a diversos ayuntamientos para que aseguren un control más eficaz de los ruidos procedentes de grandes infraestructuras, de establecimientos, festividades y eventos.

Dos asuntos especialmente destacados el año pasado fueron las actuaciones realizadas en materia de prevención y extinción de incendios forestales y de declaración y recuperación de los suelos contaminados.

PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS FORESTALES

Los efectos del cambio climático, sobre todo el ascenso de las temperaturas, las sequías y las olas de calor cada vez más frecuentes, intensas y duraderas, aumentan el riesgo de inicio y propagación del fuego.

El Defensor del Pueblo culminó en 2023 una actuación de oficio ante las consejerías competentes de todas las comunidades autónomas, las diputaciones forales, las dos ciudades autónomas y la Secretaría de Estado de Medio Ambiente, para comprobar el grado de cumplimiento y coordinación de las medidas previstas en el Real Decreto-Ley 15/2022, por el que se adoptan medidas urgentes en materia de incendios forestales,

aprobado como respuesta a los graves incendios acaecidos en la primavera y el verano de ese año.

Entre las conclusiones alcanzadas destaca, por un lado, la necesidad de reforzar las medidas relacionadas con la prevención de los incendios forestales, en particular las orientadas a favorecer la gestión forestal sostenible, la resiliencia de los montes frente al fuego y una correcta ordenación de los usos del suelo. Por otro, cabe mencionar la necesidad de intensificar la coordinación administrativa y la coherencia entre las políticas públicas relacionadas.

El resultado de las actuaciones del Defensor del Pueblo se plasmó en una serie de Recordatorios de deberes legales que fueron dirigidos a las [consejerías competentes de Andalucía, Aragón, Asturias, Cataluña, Canarias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Extremadura, Galicia, Illes Balears, Navarra, Comunidad de Madrid, Región de Murcia, La Rioja, Valencia, País Vasco](#) y a las [diputaciones forales de Bizkaia, Gipuzkoa y Araba/Álava](#), a las [ciudades autónomas de Ceuta y Melilla](#) y la [Secretaría de Estado de Medio Ambiente](#).

DECLARACIÓN Y RECUPERACIÓN DE LOS SUELOS CONTAMINADOS

La Administración está obligada a exigir al responsable de la contaminación que cumpla con la obligación de descontaminar, si no lo hace voluntariamente. La resolución administrativa debe establecer las medidas de limpieza y recuperación, en la forma y plazos que determinen las respectivas comunidades autónomas.

El Defensor del Pueblo analizó en 2023 la aplicación de estas normas en relación con los suelos contaminados en la isla de Montio, unos terrenos enclavados en el río Saja (Cantabria) que se utilizaron durante décadas para verter sustancias residuales de la actividad química industrial.

A través de esta actuación, se dirigieron dos [sugerencias a la Consejería de Fomento, Ordenación del Territorio y Medio Ambiente de Cantabria](#), para que inicie y resuelva el procedimiento de declaración de suelo contaminado y establezca en dicha declaración las medidas obligatorias para el responsable que sean necesarias para proceder a la descontaminación y recuperación de los terrenos.

Las conclusiones de este caso son trasladables a otras actuaciones análogas:

- **Adaptación de las actividades contaminantes a las nuevas normas ambientales.** Es frecuente que las administraciones públicas sostengan como argumento para no exigir responsabilidades a los titulares de las instalaciones contaminadas, que cuando se produjo la contaminación –en casi todos los casos hace décadas– no había normativa ambiental aplicable. El Defensor del Pueblo suele recordar que, a través de la aplicación de las reglas del Derecho Común, ya antes de promulgarse la Constitución, cualquier actividad susceptible de causar molestias, daños o perjuicios era objeto de ponderación de sus efectos previsibles y determinación de las medidas correctoras.
- **Mandato constitucional de no dejar los suelos sin descontaminar.** El Defensor del Pueblo considera que el mandato constitucional de conservar y restaurar el medio ambiente impide dejar los suelos sin descontaminar, pues se trata de unos terrenos en contacto y relación con otros recursos naturales sobre los que no se ha realizado una valoración concluyente de riesgos ambientales.
- **Necesidad de inventariar los suelos contaminados.** El Defensor del Pueblo cree que la declaración de suelo contaminado cumple, según la Ley de Residuos y Suelos Contaminados para una economía circular, dos funciones adicionales que se ignoran si ante un suelo contaminado la Administración autonómica no lo declara como tal: inventariar los suelos contaminados en todo el territorio y suministrar información pública sobre esta cuestión y proporcionar seguridad jurídica en el mercado del suelo.
- **Quien contamina debe reparar el daño.** La existencia de un hecho físico como es la contaminación, con efectos medibles sobre la salud de las personas y el medio ambiente, exige encontrar, de acuerdo con nuestro marco constitucional y legal, al responsable de la contaminación y exigirle una reparación. Si no descontamina quien lo hizo, la Administración puede ser, en última instancia, quien deba proceder a ello con cargo a los presupuestos públicos, lo cual no parece un reparto equitativo de cargas ni la solución buscada en principio por nuestro ordenamiento jurídico

RESIDENCIAS DE MAYORES

El Defensor analizó el año pasado la atención residencial para personas mayores mediante las quejas recibidas y mediante una actividad complementaria de supervisión directa del funcionamiento de los centros residenciales. Así, examinó algunos centros residenciales para personas mayores y dependientes en la Comunidad Autónoma de Castilla y León, visitando una muestra de cinco centros de titularidad pública. Y solicitó una información inicial a las comunidades de Cantabria y Galicia, de cara a realizar futuras visitas.

CURADOR JUDICIAL Y GUARDADOR DE HECHO

El Defensor del Pueblo ha recibido quejas relacionadas con la dificultad que tienen curadores y guardadores de hecho de una persona con discapacidad para realizar gestiones digitales en beneficio de dicha persona ante una Administración pública.

La institución ha realizado actuaciones para que se les dote de certificados digitales para poder llevar a cabo trámites y gestiones en nombre de las personas con discapacidad, pero hasta la fecha la Administración ha rechazado esta propuesta.

El Defensor del Pueblo considera que el Registro Electrónico de Apoderamientos podría ser un instrumento adecuado para dar una solución efectiva a este problema. Así, ha [recomendado](#) una reforma normativa que permita acreditar a los curadores - designados por resolución judicial- en el Registro Electrónico de Apoderamientos. En el caso de los guardadores de hecho, al tratarse de una figura sin investidura formal, la institución considera que es necesario un [estudio previo](#).

FUNCIÓN Y EMPLEO PÚBLICO

En relación al acceso al empleo público se han recibido quejas por disconformidad con el desarrollo de los procesos selectivos, por falta de transparencia o por cuestiones relacionadas con el cupo de reserva de plazas para personas con discapacidad.

Las condiciones laborales de los empleados públicos también protagonizaron quejas que derivaron en actuaciones de la institución relacionadas con retribuciones, permisos, licencias y otros asuntos como el acoso laboral o el teletrabajo.

La insuficiencia de personal en los servicios de salud, particularmente de profesionales sanitarios, siguió siendo, un año más, objeto de preocupación y seguimiento por parte del Defensor del Pueblo.

CIUDADANÍA Y SEGURIDAD PÚBLICA

Algunas actuaciones policiales han motivado quejas en el Defensor. La institución ha vuelto a insistir en la necesidad de mejorar la identificación policial.

Por otra parte, en materia de tráfico, las quejas más habituales se han referido a presuntas irregularidades en la tramitación de procedimientos sancionadores.

En 2023 se celebraron dos convocatorias electorales que generaron quejas relacionadas con problemas de accesibilidad a los lugares de votación, falta de recepción de la documentación electoral o dilaciones del servicio de Correos.

CENTROS PENITENCIARIOS

La institución ha formulado numerosas resoluciones para mejorar la atención sanitaria en los centros penitenciarios. También ha realizado actuaciones para fomentar la mejora de las instalaciones para garantizar el cumplimiento de los estándares de habitabilidad. Además, se ha interesado por el uso de las tecnologías en prisión, las conducciones entre centros y el funcionamiento de las unidades terapéuticas educativas, entre otros asuntos.

MNP

El Mecanismo Nacional de Prevención (MNP) realizó en 2023 un total de 51 visitas a lugares de privación de libertad que dieron lugar a 317 recomendaciones, 283 sugerencias y 18 recordatorios de deberes legales.

Las administraciones han aceptado de forma mayoritaria las sugerencias y recomendaciones realizadas tanto en el seno del programa transversal sobre salud mental como del programa sobre discapacidad para mejorar las condiciones de vida y salvaguardar los derechos fundamentales de las personas con problemas de salud mental y discapacidad intelectual. Sin embargo, es necesario avanzar en cuanto a la disponibilidad de personal suficiente y formado en diversas funciones y servicios vinculados a la privación de libertad, en particular en el ámbito sanitario.

En 2023 el MNP ha prestado especial atención a las personas mayores internadas en centros penitenciarios, a los internos extranjeros, al análisis del impacto de las penas de larga duración y a las personas en situación de prisión provisional, entre otros asuntos.

Por otra parte, el MNP ha detectado avances en algunos centros de menores infractores en materia de prevención del riesgo de conductas autolesivas y en los sistemas de presentación de quejas para conseguir canales de tramitación seguros y confidenciales. No obstante, se requiere mejorar la recogida de datos, ya que la información desagregada permitiría una respuesta de tratamiento adecuada.

MUJERES EN PRISIÓN

El Mecanismo Nacional de Prevención (MNP) del Defensor del Pueblo presta especial atención a las mujeres privadas de libertad. En 2023 ha continuado formulando resoluciones para mejorar su vida en prisión. En relación a las infraestructuras penitenciarias, la institución considera que se deben tener en cuenta las necesidades específicas de las mujeres tanto en la planificación y construcción de nuevas infraestructuras como en las existentes.

En materia de traslados y conducciones ha recomendado al Ministerio del Interior que comunique las conducciones al organismo que deba efectuarlas con la mayor antelación posible para que sean conducidas por profesionales de su mismo sexo.

Fruto de una [recomendación](#) del Defensor a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias se ha comprometido a constituir un grupo de trabajo multidisciplinar, para la creación de un protocolo específico de detección y prevención de conductas de violencia sexual en el ámbito penitenciario. En 2023 Instituciones Penitenciarias también ha aceptado dos [recomendaciones](#) para dotar de perspectiva de género a la respuesta del tratamiento de salud mental y a los casos relativos a internas con discapacidad. Además, se ha comprometido a elaborar un protocolo de atención a mujeres embarazadas atendiendo las resoluciones de la institución.

Por otra parte, en relación al parto, el Defensor [recomendó](#) evitar la presencia policial durante el alumbramiento. En su respuesta la Administración señaló que la custodia

policial se hace desde una habitación anexa al paritorio y nunca en la misma sala de partos.

En relación a la crianza de menores en unidades de madres, el MNP formuló una [recomendación](#) para fomentar la implicación del padre en esta. Desde Instituciones Penitenciarias han asegurado que realizan un estudio individualizado de cada caso.

INTERNACIONAL

En el ámbito internacional la institución ha sido un actor respetado en su triple condición de Defensor del Pueblo (Ombudsman), de Institución Nacional de los Derechos Humanos de España (INDH) y de Mecanismo de Prevención de la Tortura (MNP) manteniendo un diálogo constante con diversos actores internacionales globales y regionales. El Defensor ofrece asistencia técnica a otras instituciones homólogas, facilita de forma independiente el seguimiento periódico de las organizaciones internacionales sobre la situación de los derechos humanos en España, y promueve y protege estos derechos en sus foros de referencia. Además, la institución ha participado, como cada año, en las consultas sobre el Informe del Estado de Derecho de la Unión Europea, y ha contribuido en los ciclos de revisión del Estado ante órganos de tratado de la ONU. En 2023 también inició su proceso de reacreditación como INDH de “clase A” ante Naciones Unidas, que culminará en 2024.

INFORME SOBRE ABUSOS SEXUALES EN EL ÁMBITO DE LA IGLESIA

En 2023 culminaron los trabajos de la Comisión Asesora sobre los abusos sexuales en el ámbito de la Iglesia católica y el papel de los poderes públicos, que se habían iniciado el año anterior, dando cumplimiento a la encomienda del Congreso de los Diputados para realizar un Informe en este sentido.

Dicho Informe fue entregado a la presidenta del Congreso, el pasado 27 de octubre, y está pendiente de ser debatido en la cámara, con la participación de los grupos parlamentarios, como establece el texto de la encomienda.

El Informe repasa el alcance de esta cuestión en el contexto nacional e internacional, examina los factores de riesgo y las consecuencias de este tipo de abusos, expone las respuestas que ha dado la Iglesia católica y analiza cómo se ha abordado la cuestión por parte de los poderes públicos.

El núcleo del trabajo presentado está enfocado en la atención que se ha dado a las víctimas, recogiendo sus testimonios personales. Y se concreta en veinticuatro recomendaciones, estructuradas en los siguientes objetivos: el reconocimiento, el apoyo y la reparación a las víctimas; la asunción de la responsabilidad por parte de los poderes públicos; la mejora de la prevención y de la atención en el sistema judicial, así como medidas relativas a la formación y a la sensibilización, a la información y a la investigación.

Tras la presentación del Informe se registraron 180 nuevas solicitudes de testimonios que acudieron al Defensor del Pueblo como víctimas de abusos sexuales en el entorno de la Iglesia. Se tomaron como válidas, de todas ellas, 95.