

### 1.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.1.2.1. Administraciones Tributarias

##### 1.1.2.1.1. Impuestos cedidos a la Junta de Andalucía

La queja 19/7138, promovida a instancia de parte sobre **liquidación por el Impuesto de Sucesiones y Donaciones (ISD)** que le había realizado la Gerencia Provincial de la Agencia Tributaria de Andalucía en Málaga, tras recibir en herencia un bien inmueble (vivienda), de persona con la que tenía relación de parentesco colateral, y respecto de la cual la interesada quedaría encuadrada en el Grupo III, de los previstos en el artículo 20.2.a) de la Ley 29/1987, de 18 de diciembre, reguladora del impuesto.

Exponía que había ido pagando las fracciones concedidas del impuesto, si bien se vio imposibilitada para seguir afrontando el pago pendiente por un total de 3.200 euros, al carecer de trabajo y de ingresos o rendimientos económicos.

Manifestaba que su voluntad era pagar, pero que dada su situación, solicitó en fecha 17 de enero de 2020 la suspensión de los pagos pendientes, alegando que tenía pendiente de resolver una ayuda de los Servicios Sociales de Marbella, municipio en el que residía, pero aún así esa ayuda sería insuficiente para cumplir su obligación de pago, por lo que había solicitado un nuevo fraccionamiento.

Admitida a trámite la queja se solicitó informe a la Agencia tributaria autonómica, considerando que dada la situación que nos describía la interesada resultaba susceptible que el expediente se finalizara mediante embargo de bienes de su patrimonio, que en aquellos momentos estimábamos que no era otro que el de la vivienda heredada en la que residía, con lo que de realizarse la ejecución sobre el referido bien, se la dejaría en una situación social más delicada aún.

En la respuesta recibida el 2 de marzo de 2020 se nos trasladaba que se había dado respuesta a la interesada (pendiente de notificación), y que de conformidad con lo establecido en Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, la condonación de deudas y sanciones tributarias y la concesión de moratorias y quitas, solo pueden realizarse en los casos que se determinen expresamente por Ley, por lo que no podían acceder a su pretensión.

Dado que era solicitante de atención por parte de los Servicios Sociales municipales y por concurrir circunstancias excepcionales derivadas de la declaración del estado de alarma sanitaria, con suspensión de las actividades económicas y comerciales, se solicitó nuevo informe.

De conformidad con los antecedentes que concurrían y las respuestas dadas por el órgano administrativo, formulamos Sugerencia instando a la Administración tributaria para que procediera a conceder el aplazamiento o fraccionamiento solicitados por la interesada -al menos durante la situación de excepcionalidad en que estábamos- y, subsidiariamente, a aprobar en el expediente referido las medidas y actuaciones tendentes al reconocimiento de la situación provisional de insolvencia y fallido de la contribuyente y, la declaración de incobrables de créditos en favor de la Administración.

Recibida la respuesta de la Agencia Tributaria de Andalucía, la misma rechazaba actuar conforme a los planteamientos indicados en la Sugerencia pues consideraban que la interesada no reunía los requisitos que establece la normativa tributaria para que se le concediera un nuevo aplazamiento y fraccionamientos de la deuda, ya concedidos en fecha 5 de julio de 2018.

Por otra parte y, respecto a la instada consideración del crédito como incobrable, en atención a que su único bien patrimonial era la vivienda objeto tributario del ISD, la Agencia Tributaria respondía:

*“Respecto a dicha sugerencia cabe manifestar que el artículo 61 del Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación -concepto de deudor fallido y de crédito incobrable-, establece: “1. Se considerarán fallidos aquellos obligados al pago respecto de los cuales se ignore la existencia de bienes o derechos embargables o realizables para el cobro del débito.*

[...]. Asimismo, se considerará fallido por insolvencia parcial el deudor cuyo patrimonio embargable o realizable conocido tan solo alcance a cubrir una parte de la deuda. [...].”

A la vista de lo anterior se concluye que la persona presentadora de la queja tampoco reúne los requisitos establecidos por la normativa tributaria para su consideración como deudora fallida, al disponer de bienes realizables suficientes para cubrir el importe de su deuda “

La respuesta recibida de la Agencia tributaria suponía una discrepancia técnica respecto de nuestra Resolución, al entender que la interesada contaba con bienes patrimoniales suficientes sobre los que ejecutar el crédito y materializar el embargo; razón por la que procedimos al cierre de las actuaciones y a su reseña en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

### 1.1.2.1.2. Tributos Locales

#### 1.1.2.1.2.1. Gestión de Tributos y otros recursos públicos locales; bonificaciones beneficios y exenciones en las Ordenanzas Fiscales municipales

En la queja 19/6594 promovida a instancia de parte respecto a la Agencia Tributaria Municipal de Sevilla, la persona nos describía que estaba atravesando una difícil situación económica, tiene más de 55 años, no tiene vivienda, y, estando en situación de desempleo, carece de recursos, habitando en un vehículo de su propiedad estacionado en la vía pública. Según nos acredita ha recibido providencia de apremio por impago de diversas sanciones de tráfico urbano; razón por la que dada su situación económica y estado de necesidad solicitó fraccionamiento de pago de las cantidades adeudadas al Ayuntamiento.

No obstante, como su situación económica no había mejorado, solicitaba nuestra intervención y nos interesó que planteáramos al Ayuntamiento de Sevilla su **insolvencia transitoria**, que le dificultaba e impedía hacer frente a las obligaciones de pago pendientes con la Agencia, a consecuencia de multas por tráfico urbano.

La alegada situación de necesidad socio-económica iba a determinar el tratamiento de la misma por nuestra parte, desde la perspectiva o punto de vista de las afecciones a **cuestiones de legalidad y justicia tributaria y recaudatoria de recursos públicos**, que harían necesaria una actuación de los órganos municipales de gestión y recaudación más acorde con los principios contenidos en el artículo 31 de la Constitución Española, en el desempeño de tales competencias y potestades gestoras.

Tal precepto constitucional, en su apartado primero dispone que *“todos contribuirán al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su capacidad económica, mediante un sistema tributario justo inspirado en los principios de igualdad y progresividad que, en ningún caso, tendrá alcance confiscatorio”*.

Planteamos a la Agencia Tributaria municipal la conveniencia de tratar la situación personal del obligado al pago cuyo importe ascendía a 823,10 euros, en consonancia con la Resolución de posicionamiento en el contexto de la queja de oficio **17/0026** sobre la declaración de insolvencia provisional. Unas actuaciones en las que habíamos formulado con alcance general, Sugerencia instando a los Ayuntamientos andaluces que procedieran a aprobar modificación de su Ordenanza General en la materia incluyendo las medidas y procedimientos tendentes al **reconocimiento de la situación provisional de insolvencia y fallido en los casos en que se constate la inexistencia de bienes y créditos embargables** o que el único bien realizable fuese la vivienda habitual de la persona contribuyente apremiado.

La Agencia Tributaria municipal nos respondía que debía seguir el procedimiento de apremio reglamentariamente establecido en caso de impago de los fraccionamientos, informando que a la fecha de la formulación de la queja, aún no se habían producido los supuestos de hecho necesarios para la aplicación del procedimiento.

Por otra parte, en relación con la declaración de insolvencia o fallido provisional, la Agencia Tributaria municipal nos manifestó que en fecha 18 de octubre de 2018 se aprobó la instrucción por la que se regulaba el procedimiento administrativo para la Declaración de fallidos.

Añadiendo sobre el caso concreto planteado: "... no puede realizarse la declaración de fallido dado que no se cumple con los criterios y requisitos establecidos en la citada Instrucción, es decir para proceder a la declaración de fallido, deberán realizarse sobre la deuda, por parte de la Administración, todas las actuaciones (con carácter negativo) en las distintas fases del procedimiento de embargo."

Tras diversas peticiones y alegaciones del interesado instando la continuación del procedimiento, solicitamos nuevamente informe al Ayuntamiento (Agencia Tributaria), sobre la posible declaración de insolvencia del interesado, y que se nos aportara la documentación oportuna para el esclarecimiento del asunto en cuestión; asimismo interesamos la necesidad de resolver expresamente, sin más dilaciones, el escrito de solicitud de fraccionamiento/aplazamiento que había presentado el interesado en septiembre.

Nuevamente, la Agencia Tributaria, nos informaba que consultados los datos obrantes y el expediente del contribuyente, resultaba que este había solicitado un total de 6 fraccionamientos; añadiendo al respecto: "La presentación de nuevas solicitudes de fraccionamiento o aplazamiento que previamente se han incumplido, se resolverán denegándose dichas solicitudes motivando la causa de denegación en anteriores y reiterados incumplimientos".

El informe nuevamente emitido por la Agencia nos hacía pensar que la misma continuaba la tramitación del procedimiento de apremio y embargo de bienes al contribuyente para saldar la deuda, sin instruir la declaración de fallido.

Por ello, se ha formulado Sugerencia en el sentido de que se adopten las medidas tendentes al reconocimiento de la situación provisional de insolvencia y fallido del contribuyente que promovió las presentes actuaciones, paralizando la gestión recaudatoria en los términos y en la forma antes expuestos, dada la situación de necesidad socio-económica del interesado, constatada en la información emitida por la Administración, dados los reiterados incumplimientos en los fraccionamientos concedidos, que pese a su voluntad de pagar, no puede afrontar el interesado.

Añadíamos Sugerencia en el sentido de que por los Servicios Sociales municipales, se adopten las medidas necesarias para realizar un informe de la situación socio-económica del promovente de la queja (y unidad familiar si la hubiere) y un seguimiento de las necesidades socio-económicas.

### 1.1.2.1.2.2. El Impuesto sobre Bienes Inmuebles

En el ejercicio de 2020, finalizamos la tramitación de varias quejas referidas a la **no devolución de ingresos indebidos por parte de los órganos de recaudación**.

Así la queja **19/1963**, iniciada a instancia de un matrimonio, que nos exponía que el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga les cobró cantidades en concepto de recibos del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) de los años 2016 y 2017, en base a un valor catastral que habría sido alterado por Resolución de la Gerencia Territorial del Catastro Inmobiliario, con efectos de 17 de febrero de 2016 y que solicitaron devolución de ingresos indebidos, sin que a la fecha de presentación de la queja ante el Defensor del Pueblo Andaluz, hubieren recibido respuesta alguna.

Así mismo, finalizamos también la tramitación de la **queja 19/2360**, iniciada a instancia de parte, en la que el interesado exponía -al igual que en la queja anterior- que el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga, aceptó alteración de valor catastral de viviendas, sitas en el municipio de Cuevas de San Marcos y que, a pesar de la resolución de la Gerencia Territorial del Catastro aún no se había modificado el importe de los recibos de IBI, ni se le había devuelto cantidad alguna como ingresos indebidos, correspondientes a los ejercicios a los que afectó la modificación.

En ambos expedientes y ante la falta de respuesta inicial a nuestras peticiones de colaboración, formulamos Recordatorio del deber legal de resolver expresamente los escritos presentados por los/as contribuyentes, sintetizando en el mismo, como se puede comprobar por ejemplo en el enlace de la **Resolución** de esta última queja, al ser ambas idénticas.

En el referido Recordatorio formulado al Patronato de Recaudación Provincial extractamos, la fundamentación legal y jurisprudencial, sobre la necesidad de resolver expresamente que tienen las

Administraciones Tributarias. E igualmente resaltábamos la necesidad de facilitar respuesta a las personas contribuyentes por el derecho que ostentan las mismas a una buena administración, en consonancia con los principios rectores de la actuación administrativa y de gestión tributaria.

Por parte del Patronato, en ambos expedientes de queja se nos respondía aceptando nuestra Resolución y facilitando respuesta expresa a los/las contribuyentes, por lo que procedimos al cierre de ambas quejas.

También debemos incluir la **queja 19/2238**, referida a solicitud de devolución de ingresos indebidos pagados en concepto de IBI, en la que la interesada exponía que con fecha 18 de marzo de 2018 presentó solicitud al Patronato de Recaudación de Málaga, en relación la devolución de la cantidad cobrada de más en los años 2016 y 2017 de IBI, por haber pasado el inmueble a la calificación de rústica y reducirse el valor catastral del mismo. Añadía que a pesar del tiempo transcurrido, aún no había recibido respuesta a su solicitud.

Dimos a la queja referida el mismo tratamiento que a las anteriormente señaladas, formulando **Resolución** en la que se incluyó Recordatorio y Recomendación del deber de contestar expresamente la solicitud referida, aceptando el Patronato nuestra Resolución y, accediendo además a la devolución de ingresos indebidos solicitada; por lo que procedimos al cierre de la queja.

### 1.1.2.1.2.3. El Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana

En años anteriores, esta figura impositiva voluntaria generó en su establecimiento, gestión y recaudación gran controversia y abundante carga de trabajo tanto para las Administraciones de gestión tributaria como para las de gestión recaudatoria y, en esta Oficina del Defensor del Pueblo en cuanto a Institución de control y supervisión de tales Administraciones, en las quejas formuladas por **la ciudadanía en la tramitación de los procedimientos relativos al Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)**.

A tales efectos esta Institución, publicó un **comunicado**, con la finalidad de atender e informar a los/las contribuyentes de la manera más amplia posible y con alcance general respecto de las obligaciones y derechos que dimanaban de este tan importante como controvertido Impuesto Local, que pese a ser de naturaleza voluntaria, es el único que cuenta con referencia expresa en nuestro Ordenamiento Constitucional.

Así, el artículo 47, in fine, de la Carta Magna, establece de forma palmaria: "... La comunidad participará en las plusvalías que genere la acción urbanística de los entes públicos"

Por si fuere necesario efectuar consideraciones complementarias para aclarar el posicionamiento de esta Institución respecto de la ardua controversia jurídica surgida al respecto, deseamos añadir que la Sentencia del Tribunal Constitucional la STC 59/2017, de 11 de mayo, reconoce, expresamente y con alcance general, la constitucionalidad del Impuesto de Plusvalía (IIVTNU) y del sistema de estimación objetiva para el cálculo de la base imponible que establece el citado Texto de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (artículo 107.1 y 2.a) y, la prohibición de atribuir otros valores, bases o cuotas diferentes, a las que establece la citada Disposición Legal (artículo 110.4 del Texto Refundido citado).

Y solo en la medida que estos artículos no excluyan de la obligación de tributar aquellos supuestos en los que no se hubiere generado el incremento real del valor de los terrenos, es decir, solo cuando se sometan al Impuesto situaciones en las que no exista o se produzca incremento de valor, **cabría predicar la nulidad de los actos de gestión tributaria, por contravenir el principio constitucional de capacidad económica**.

Por contra, como se desprende claramente de la interpretación del Alto Tribunal en la Sentencia comentada, **el artículo 110.4 del Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales, adolece de inconstitucionalidad total**, pues según la STC 59/2017 "no permite acreditar un resultado diferente al resultante de la aplicación de las reglas de valoración que contiene", o, dicho de otro modo, porque "impide a los sujetos pasivos que puedan acreditar la existencia de una situación inexpresiva de capacidad económica"

La nulidad total de dicho precepto, precisamente, es la que posibilita que los obligados tributarios puedan probar, desde la publicación de la STC 59/2017, la inexistencia de un aumento del valor del terreno ante

la Administración municipal en vía administrativa o, en su caso, en sede jurisdiccional y, en caso contrario, es la que habilita la plena aplicación de los artículos 107.1 y 107.2 a)”

Respecto a la carga de la prueba, el Tribunal Supremo en Sentencia 1163/2018, de 9 de julio, dictada en casación, determina que “corresponde al sujeto pasivo del IIVTNU probar la inexistencia de una plusvalía real conforme a las normas generales sobre la carga de la prueba previstas en la Ley 58/2003 General Tributaria”.

Para ello puede aportar “cualquier principio de prueba, que al menos indiciariamente le permita apreciarla, como es la diferencia entre el valor de adquisición y el de transmisión que se refleja en las correspondientes escrituras públicas” al que atribuye el mismo valor probatorio que el que se atribuye a efectos del Impuesto sobre Transmisiones, o bien, optar por una prueba pericial o por cualquier otro medio admitido en derecho”.

Finalmente hemos de añadir que, aportada la prueba indiciaria o la pericial, “deberá ser la Administración la que pruebe en contra de dichas pretensiones para poder aplicar los preceptos del TRLHL”. **Contra el resultado de la valoración de la prueba efectuada por la Administración en el seno del procedimiento tributario correspondiente, el obligado tributario dispondrá de los medios de defensa que se le reconocen en vía administrativa y, posteriormente, en sede judicial.**

En los expedientes de queja tratados por **falta de respuesta al recurso/reclamación y solicitudes de devolución de ingresos indebidos, a consecuencia de autoliquidaciones/liquidaciones en concepto de IIVTNU**, el Defensor del Pueblo Andaluz, tras realizar las pertinentes admisiones a trámite y formular nuestras peticiones de colaboración y de información, interesaba además **la resolución expresa en los respectivos expedientes administrativos por parte de los organismos de gestión y recaudación de los tributos y locales.**

**“La resolución expresa en los respectivos expedientes administrativos por parte de los organismos de gestión y recaudación de los tributos y locales”**

En la **queja 19/4778** la interesada relataba que tras presentar ante la Oficina de Recaudación del Ayuntamiento de Roquetas de Mar, liquidación del impuesto de plusvalía, aportó en la misma fecha, una solicitud de devolución de ingresos indebidos, dado que se trataba de un supuesto de no sujeción, en tanto que no hubo incremento de patrimonio con motivo de la compraventa, sino que muy al contrario, fue un supuesto de venta a pérdidas.

Además, afirmaba que no había obtenido respuesta, pese a haber aportado certificados e informes técnicos de valoración del bien referidos a la fecha de adquisición y escritura de compraventa con el valor al momento de la transmisión.

Las diferentes actuaciones en el curso de este expediente nos han permitido analizar la situación planteada en la queja y, tras diversos trámites hemos considerado procedente emitir un pronunciamiento formal como **Resolución**, según establece el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora del Defensor del Pueblo Andaluz.

La materia tratada viene a coincidir con otras quejas presentadas ante la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz por una variedad de contribuyentes afectados igualmente, en sus derechos tributarios por los contenidos de los importantes cambios determinados por la doctrina interpretativa jurisprudencial en relación con el IIVTNU.

La respuesta del Ayuntamiento de Roquetas de Mar no se hizo esperar y concluyó aceptando la Resolución formulada, razón por la cual procedimos al cierre de las actuaciones de la queja.



En la **queja 19/2355**, promovida a instancia de parte el matrimonio interesado exponía que en fecha 2 de junio de 2017 formularon recurso, por conducto del Ayuntamiento de Estepona, contra liquidación de fecha 30 de noviembre de 2015 que en concepto de IIVTNU le había realizado el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga, instando la devolución de ingresos indebidos, por considerar que en la transmisión gravada no se produjo el incremento de valor según acreditaban mediante las copias de las escrituras de adquisición y de transmisión habidas.

La Agencia provincial tras recibir nuestra Resolución resolvió expresamente, pero desestimando el recurso que habían formulado las personas interesadas, por el siguiente motivo: *"...Por tanto, de la comprobación administrativa efectuada, se determina el valor del terreno en el momento de su adquisición y transmisión, resultando acreditado un incremento del valor del terreno, por lo que cabe concluir que estamos ante un supuesto de sujeción al IIVTNU, por ello las liquidaciones impugnadas, resultan conformes a derecho"*

La **queja 19/3356**, iniciada por Facua - Málaga que en nombre de su asociado formuló reclamación el 8 de octubre de 2018, ante el Ayuntamiento de Torremolinos, en la que en síntesis se indicaba que, por parte de su representado, se había adquirido el 26 de enero de 2007 un inmueble valorado en 152.000 euros y posteriormente, el 20 de septiembre de 2018, lo vendió por un importe de 125.000 euros.

Aportando como prueba al respecto del decremento habido, copia de escritura. Añadía en su reclamación que además solicitó el reintegro de los ingresos indebidos, obtenidos como resultado de la autoliquidación abonada en concepto de IIVTNU. Y finalizaba manifestando que a pesar de haber transcurrido el plazo legalmente establecido para resolver el procedimiento iniciado, no había recibido notificación alguna.

Formulamos Resolución en las actuaciones indicadas, que fueron aceptadas por la Administración de gestión tributaria concernida, razón por la que procedimos al cierre de la queja.

En la **queja 19/2084**, se trasladaba que se había presentado reclamación ante la Agencia de gestión tributaria del Ayuntamiento de Málaga (GESTRISAM) solicitando el reembolso del ingreso realizado por el Impuesto sobre el IIVTNU, sin que hasta la fecha de la queja hubiere recibido respuesta. Tras la tramitación del expediente se formuló Resolución que la Agencia municipal aceptó parcialmente, motivo por el que evaluamos sus alegaciones y respuesta como discrepancia técnica, procediendo al cierre de la queja y a la reseña de la misma en el Informe Anual al Parlamento.

### 1.1.2.1.2.4. Tasas y Precios Públicos Locales

Tratamos en el ejercicio de 2020, quejas relativas a tasas por la prestación de servicios municipales como la recogida de residuos sólidos urbanos, como por ejemplo la **queja 19/4430**, en la que el interesado nos trasladaba que el Ayuntamiento de Cártama (Málaga) le intenta cobrar la tasa de basura de este año y años anteriores no habiendo ningún contenedor cercano y estando el más próximo ubicado a más de 1km.

Por tal motivo había presentado escrito en fecha 9 de agosto de 2019, solicitando que al no haber ningún elemento del servicio instalado cerca de su vivienda rural, no se aplicara la Ordenanza reguladora de la tasa.

Admitimos a trámite la queja y solicitamos al Ayuntamiento información relativa a las previsiones establecidas en las Ordenanzas municipales sobre el establecimiento del servicio y la instalación y ubicación de contenedores, así como sobre reducciones o bonificaciones en la cuota de la tasa, para zonas de diseminado en las que la distancia a los contenedores sea mayor a la existente en el casco urbano.

El Ayuntamiento nos respondió, que la cuota de la tasa se había establecido ya para todo el año natural y, que no podían reducirla a mitad del ejercicio.

El Defensor del Pueblo Andaluz, a la vista de la información recibida, formuló Resolución en el sentido de que se modificare la Ordenanza Fiscal reguladora de la tasa de recogida de residuos sólidos urbanos, implantando -previa valoración y cálculo económicos- una cuota diferenciada -más reducida y acorde a cada situación- en atención a las dificultades singulares referidas para los usuarios del servicio en zonas rurales del término municipal.

Con planteamientos similares recibimos la queja 19/4984, promovida a instancia de parte sobre el Ayuntamiento de Almogía (Málaga), en la que la persona planteaba una situación de hecho similar respecto de la referida tasa y su cuantía, así como sobre la insuficiencia de medios materiales del servicio en las zonas rurales y diseminadas del municipio. Por, tal motivo formulamos idéntica Resolución que en la queja anteriormente expuesta.

Finalmente debemos reseñar en el presente epígrafe del Informe Anual la **queja 20/1329**, promovida a instancia de parte respecto de la Mancomunidad de Servicios La Vega (Burguillos-Sevilla); en la que el interesado nos comunicaba que con fecha 6 de febrero de 2020, había dirigido **solicitud de devolución a la Mancomunidad**, ante las reclamaciones que le viene efectuando esta por una serie de tasas de recogida de residuos y demás impuestos municipales de 2013 a 2015, ejercicios en los que ya el interesado no era propietario de la vivienda objeto de los tributos. Afirmaba que le habían efectuado una retención por embargo en cuenta y que pese a su solicitud de devolución de ingresos indebidos le manifestaron que tardarían un año en resolver la misma.

Admitida a trámite la queja y solicitado el correspondiente informe al Organismo indicado, formulábamos Resolución, con los fundamentos legales y jurisprudenciales. Concluyendo la misma con el consiguiente Recordatorio de los Deberes Legales de cumplir aquellos preceptos y Recomendación concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, a los escritos presentados por la parte afectada con fecha 6 de febrero de 2020.

### 1.1.2.2. Administraciones Públicas y Ordenación Económica

#### 1.1.2.2.1. Administración Electrónica

En el informe extraordinario presentado al Parlamento de Andalucía, bajo la denominación **"Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia"** dejamos constancia de las quejas que nos plantearon los ciudadanos sobre incidencias surgidas en relación al proceso de plena implantación y funcionamiento de la administración electrónica en la Junta de Andalucía.

En esta segunda y tercera ola de la pandemia, para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2 persiste la **importancia de la plena implantación y funcionamiento de la administración electrónica**.

Las administraciones aun cuando han mantenido su actividad y la prestación de los servicios públicos básicos y esenciales, gracias a la utilización de medios telemáticos, también han evidenciado las carencias y disfunciones que todavía presenta el desarrollo de la e-administración en la Comunidad Autónoma. Prueba de ello han sido las numerosas quejas recibidas de personas desesperadas ante las dificultades que encontraban para realizar gestiones y trámites con las administraciones públicas a través de las vías telemáticas habilitadas por las mismas.

Referíamos en aquel informe las principales incidencias habidas al respecto del establecimiento y funcionamiento de la e-administración en la comunidad autónoma: *"Procedimientos aparentemente sencillos, adquirirían gran complejidad por estar mal diseñados y peor explicados; trámites que exigían la aportación de documentos que no estaban al alcance de una población confinada en sus domicilios; peticiones de datos que ya obraban en poder de la administración y resultaban de difícil o imposible aportación para el solicitante; instrucciones para la realización de trámites redactadas con un lenguaje difícil de entender para el ciudadano medio e, inextricable para muchas de las personas vulnerables a las que iban dirigidas; recurso generalizado a las "declaraciones responsables" como medio de suplir la incapacidad de la administración para acceder a información y datos que debían obrar en su poder o en el de otras administraciones; personas vulnerables obligadas a firmar declaraciones responsables para acceder a prestaciones que necesitaban imperiosamente sin entender bien ni el contenido de lo firmado ni el alcance de la responsabilidad asumida...*

*Han sido muchas las quejas recibidas por el mal funcionamiento de una administración electrónica que se ha revelado ineficiente y poco accesible, pero de todas las reclamaciones recibidas las más repetidas han sido las que denunciaban la inexistencia de canales de atención al público que ayudaran a solventar las muchas*