

en el empleo en el sector turístico; cooperar y colaborar a la suficiencia financiera de las entidades locales, además de fortalecer institucionalmente los gobiernos locales.

“No es posible el crecimiento económico sostenible sin que este repercuta en los trabajadores y trabajadoras que son una parte esencial del mismo”



Por su parte la **Consejería de Empleo, Formación y Trabajo autónomo**, ha previsto reforzar los mecanismos de participación de los agentes económicos y sociales; fomentar la investigación y formación en materia socio-económica y en igualdad de género.

Si tenemos en cuenta que **no es posible el crecimiento económico sostenible sin que este repercuta en los trabajadores y trabajadoras que son una parte esencial del mismo**, es imprescindible la incorporación de objetivos que propicien mejorar su posición en el mercado productivo.

Algunos de los previstos en esta consejería son el fomento de la investigación y formación en materia socioeconómica y en igualdad de género o impulsar que las empresas adopten políticas reales de conciliación que beneficien a las personas trabajadoras, además de promover la mejora de la seguridad y salud laboral para reducir la siniestralidad.

Por su parte, la **Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad** ha contemplado como objetivos contribuir al impulso de la actividad económica para avanzar en la corrección de los desequilibrios sociales, en particular, los de género; incrementar la transformación digital, el desarrollo inteligente del territorio y la economía digital o reforzar el emprendimiento y el tejido empresarial andaluz a través de la innovación.

En definitiva, un conjunto de objetivos que contribuirán a fortalecer las actuaciones de la administración pública en un marco de “Buen Gobierno”, promoviendo obstáculos para el fortalecimiento de la economía, prestando especial atención a los sectores de población más desfavorecidos.

1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.13.2.1. Administración Pública y Buen Gobierno

Recogemos en este epígrafe las distintas situaciones que nos traslada la ciudadanía referidas a las dificultades para ejercer el derecho de información frente a las administraciones, así como el derecho de participación en los asuntos públicos. También los efectos del silencio administrativo en los ciudadanos.

Derechos que están incorporados tanto en la **Ley 1/2014 de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía** como en la **Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**.

En la exposición de motivos de la Ley 1/2014 de 24 de junio, se recoge «**la importancia de la transparencia de la actuación de los poderes públicos, entendida como uno de los instrumentos que permiten que la democracia sea más real y efectiva**».

Se trata de una forma de actuar de las administraciones que «no debe quedar reducida al mero ejercicio periódico del derecho de sufragio activo. **Nuestro ordenamiento jurídico exige que se profundice en la articulación de los mecanismos que posibiliten el conocimiento por la ciudadanía de la actuación de los poderes públicos**, de los motivos de dicha actuación, del resultado del mismo y de la valoración que todo ello merezca».

Transparencia, participación y buena administración están íntimamente relacionados tal y como se reconoce en el **artículo 31 del Estatuto de Autonomía**, que comprende "el derecho de todos ante las administraciones públicas, cuya actuación será proporcionada a sus fines, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz, y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable, así como a acceder a los archivos y registros de las instituciones, corporaciones, órganos y organismos públicos de Andalucía".

1.13.2.1.1. Obligación de resolver de las administraciones públicas

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como ocurrió con sus antecesoras, reconoce al ciudadano **el derecho a obtener una resolución expresa de la administración, independientemente de la forma en la que se haya iniciado el procedimiento, bien de oficio o a instancia de parte**.

El régimen jurídico que se contempla en esta legislación básica, es aplicable en aquellos casos en los que la legislación sectorial que regule una materia no establezca los plazos de resolución para su procedimiento ni los efectos particulares para su silencio.

En este año 2021 como en otros anteriores se han recibido numerosas quejas referidas a los reiterados incumplimientos de las administraciones públicas a la obligación de resolver en plazo o incluso fuera del mismo.

Ante estas circunstancias el ciudadano, condenado por los efectos que la ley otorga a la figura del silencio administrativo, acude a la Defensoría en la búsqueda de una respuesta expresa a su pretensión, reclamación o solicitud.

La falta de resolución de los expedientes de responsabilidad patrimonial de la administración como prestadores de unos servicios públicos que deben cumplir unos estándares de calidad, ha sido una de las principales causas de las quejas recibidas, afectantes sobre todo a la administración local.

En el artículo 91.3 de la mencionada Ley 39/2015 se recoge la especialidad del plazo de resolución para los procedimientos de responsabilidad patrimonial de la administración pública. Así transcurridos seis meses desde que se inició el procedimiento sin que haya recaído y se notifique resolución expresa o, en su caso, se haya formalizado el acuerdo, podrá entenderse que la resolución es contraria a la indemnización del particular.

En la queja 21/0485 el interesado nos manifiesta que iniciado su procedimiento mediante reclamación de responsabilidad patrimonial ante el Ayuntamiento de Vélez-Málaga por unas lesiones sufridas tras resbalar en la vía pública, al encontrarse esta con residuos vegetales, no ha recibido respuesta por parte de la entidad local.

Una dilación provocada, según el informe del Ayuntamiento, por el volumen de atraso que sufren desde el año 2016 esos procedimientos y que conscientes de su repercusión en el administrado, manifiesta que realizarán un esfuerzo para poner al día todos aquellos procesos abiertos en materia de responsabilidad que sufren un retraso injustificable.

Por su parte el Ayuntamiento de La Rinconada, tras la petición de informe en el contexto de la queja 21/3478, procedió a dictar resolución en el expediente tramitado como consecuencia de una caída que se produjo en la vía pública.

1.13.2.1.2. Derecho de información

En el ejercicio de este derecho, la ciudadanía inicia el cauce para obtener la información de las administraciones mediante la presentación de la oportuna solicitud, no obteniendo siempre respuesta en el plazo de 20 días cuando se insta la información a la administración autonómica y de un mes cuando se solicita a las entidades locales andaluzas.

En algunas ocasiones, ante la falta de respuesta la persona solicitante acude al Consejo Andaluz de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía formulando reclamación.

En la queja 21/4305, una asociación onubense solicitaba nuestra actuación ante la falta de respuesta de un Ayuntamiento en un expediente sobre la expropiación de unos terrenos para una actuación pública y sobre la vigencia del acuerdo adoptado.

En la 21/4927, la persona nos expone que no habiendo obtenido respuesta del Ayuntamiento de referencia solicitó a través del Consejo de Transparencia y Participación de la Junta de Andalucía la copia e información de las licencias y autorizaciones de un establecimiento de hostelería sin música.

Unas respuestas que si bien fueron remitidas a los solicitantes de información tras la intervención de la Defensoría, debieran de haber cumplido los plazos de referencia en la normativa de aplicación.

Ante las justificaciones que las administraciones esgrimen ante los retrasos en las solicitudes de información, estas deben articular los medios y mecanismos necesarios para dar respuesta a la ciudadanía, implementando medidas que permitan aplicar el principio de eficiencia en la asignación y utilización de sus recursos públicos previsto en **Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público** menciona, entre los que debe inspirar siempre su actuar.

1.13.2.1.3. Derecho de participación

En este informe anual, como en los anteriores, se presta especial atención al derecho de participación, no solo cuando afecta su ejercicio a los cargos públicos, sino también cuando se menoscaba este a los ciudadanos.

El derecho de participación en los asuntos públicos dota de realidad el valor de la democracia en nuestra sociedad. Es por ello, que esta Institución garantista y defensora de los valores constitucionales y de los derechos fundamentales, es especialmente sensible a las acciones u omisiones que se practiquen en detrimento de estos derechos.

Así se puso de manifiesto en el Informe especial denominado **"Normativa sobre Participación Ciudadana de las Diputaciones Provinciales y en los Grandes Municipios de Andalucía"**.

Este informe ha pretendido contribuir al desarrollo e implantación de los principios y de las técnicas o medidas instrumentales imprescindibles para la promoción de la cada vez más real o evidente democracia participativa local, incorporando todos los sectores sociales a la gestión y toma de decisiones en los asuntos públicos, de común acuerdo o en consenso con los representantes políticos democráticamente elegidos, y tratando de conciliar y consensuar las distintas posiciones y planteamientos socio-políticos.

Se incluyeron en el mencionado informe una serie de conclusiones y recomendaciones, relativas a la necesaria mejora de la regulación de la participación ciudadana en la normativa autonómica de régimen local y en las reglamentaciones de las entidades locales.

Sobre el derecho de participación las quejas 19/1009 y 19/1012 instadas por dos entidades, representativas del derecho de movilidad sostenible urbana, nos exponían su disconformidad con el proceso participativo establecido por el Ayuntamiento de Sevilla para la reordenación del sector de la Cruz Roja.

Aportaron las argumentaciones que trasladaron a ese Ayuntamiento y además solicitaron que se ampliara el ámbito del proceso participativo a todos los vecinos y vecinas de Sevilla que se considerasen afectados por la reforma de la Avenida de la Cruz Roja y que, antes de proceder a ninguna votación, se establecieran mecanismos para debatir las diferentes propuestas y alcanzar un consenso entre los afectados, sin excluir la posibilidad de incluir nuevas propuestas en la agenda.

El informe recibido del Ayuntamiento manifestaba que " ... se articuló un proceso de participación ciudadana de residentes y comerciantes de la zona que durante años habían trasladado al Ayuntamiento la necesidad de realizar una revisión integral y ambiciosa de la Avenida, todo ello desde el consenso en las actuaciones a realizar... recabando opiniones y aportaciones de personas empadronadas en el Distrito Macarena por entenderlo como el sector colectivo de la población directamente afectado por la actuación proyectada..."

A la vista del mismo, entendiendo que las asociaciones promotoras de las quejas, sí tenían derecho de intervenir en el proceso de participación abierto por el Ayuntamiento se dictó **Resolución** recomendando entre otras cuestiones que "en los procesos de participación ciudadana se amplíe a entidades representativas de intereses generales de forma colectiva, como es el caso de estas asociaciones".

Debemos señalar, en el ámbito de la esfera local, administración más próxima y cercana al ciudadano, **la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local** (en adelante LRBRL), que recoge en su artículo 18.1 b) **el estatuto del vecino, enumerando entre los derechos, el de participar en la gestión municipal de acuerdo con lo dispuesto en las leyes** y, en su caso, cuando la colaboración con carácter voluntario de los vecinos sea interesada por los órganos de gobierno y administración municipal.

Destacamos el Capítulo IV de la LRBRL que regula en varios preceptos la información y participación ciudadana. En el artículo 72 se prevé que "**Las Corporaciones locales favorecen el desarrollo de las asociaciones para la defensa de los intereses generales o sectoriales de los vecinos, les facilitan la más amplia información sobre sus actividades y, dentro de sus posibilidades, el uso de los medios públicos y el acceso a las ayudas económicas para la realización de sus actividades e impulsan su participación en la gestión de la Corporación en los términos del número 2 del artículo 69. A tales efectos pueden ser declaradas de utilidad pública**".

Cabe mencionar también en este epígrafe la queja 21/5588 referida al derecho de participación y falta de transparencia en las actuaciones del Ilustre Colegio de Psicólogos de Andalucía Oriental.

La promotora de la queja hacía referencia a la vulneración de **los principios de transparencia, buen gobierno, imparcialidad y espíritu democrático** que deben inspirar no sólo el funcionamiento interno de los órganos colegiados sino también las relaciones con sus propios colegiados.

Manifestaba que no estando en la página web del Colegio el censo de colegiados, lo solicitó formalmente, dado que los estatutos que regulan el funcionamiento del mismo exigen para instar gran parte de sus actuaciones que sean avaladas por un porcentaje mínimo de colegiados. Además manifestaba que aproximándose la convocatoria de elecciones necesitaba acceso al censo de forma clara y sencilla, para poder conformar candidatura a las mismas.

El Secretario del Ilustre Colegio de Psicólogos de Andalucía Oriental, aludía a la Resolución del nº 336 del Consejo de Transparencia que se pronunciaba sobre la accesibilidad de los datos requeridos concluyendo que "**es posible acceder a información contenida en el censo de letrados indicando, al menos, uno de estos datos: nombre, apellidos, nº de colegiado o colegio. Por lo tanto puede concluirse... que es accesible.**"

Se aporta al expediente de queja escrito del Secretario del Colegio en el cual se pronuncia sobre la solicitud del censo para la convocatoria de elecciones. Manifiesta que "**No existe aún proceso electoral abierto, por lo que no cabe facilitar los datos personales de los colegiados y colegiadas, dado que no se acredita la legitimidad necesaria para su acceso**".

En la gestión del expediente de queja se detectó que la plataforma para acceder al censo de colegiados desde la página web del colegio no cumplía con el principio de accesibilidad para obtener la información requerida, al no poderse obtener un **censo completo, con los datos suficientes de identificación y localización.**

En vista de ello, se dictó **Resolución** con la recomendación, entre otras, de proceder a "la puesta a disposición de una copia del censo de los colegiados del Ilustre Colegio de Psicólogos de Andalucía Oriental, así como al modelo de aval especificando los requisitos para cumplimentarlos y se acceda por tanto a la petición de la documentación de la misma a la mayor brevedad posible para que quienes estén interesados en presentar una candidatura puedan ejercer su derecho en situación de igualdad a quienes ya disponen de esa información por conformar la Junta rectora".

Los colegios profesionales, como corporaciones de Derecho Público que son, quedan sujetos a las distintas leyes de transparencia, tanto por lo que se refiere al cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa indicadas, como en cuanto al ejercicio del derecho de acceso a la información pública por parte de cualquier persona. Sujeción que no es absoluta, pues los colegios profesionales únicamente están obligados a cumplir las leyes de transparencia "en lo relativo a sus actividades sujetas a Derecho Administrativo".

Por todo ello, como entidades a las que es de aplicación la Ley 9/2013, las corporaciones de derecho público deben responder a las solicitudes de acceso a la información que les presenten, siempre que se trate de información que hayan elaborado u obtenido en ejercicio de sus funciones públicas.

En lo que respecta a la buena administración y al funcionamiento interno de los colegios profesionales y sus estatutos, debemos recordar a nuestra Constitución Española en su artículo 36 que dispone que la estructura interna y su funcionamiento deberán ser democráticos. Así la **Ley 10/2003, de 6 de noviembre, de Colegios Profesionales de Andalucía** (en adelante LCPA) vino igualmente a expresarlo en su artículo 9.

La **Ley 2/1974, de 13 de febrero, sobre Colegios Profesionales** (en adelante LCP), como legislación básica en esta materia, y tras la modificación por la **Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio**, le da una nueva redacción a su artículo 10, en sentido de que a través de la ventanilla única, las organizaciones colegiales ofrecerán la siguiente información, que deberá ser clara, inequívoca y gratuita.

En el citado artículo 10.2.a) se recoge que "El acceso al Registro de colegiados, que estará permanentemente actualizado y en el que constarán, al menos, los siguientes datos: nombre y apellidos de los profesionales colegiados, número de colegiación, títulos oficiales de los que estén en posesión, domicilio profesional y situación de habilitación profesional.

Se prevé en el punto 3 que "Las corporaciones colegiales deberán adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de lo previsto en este artículo e incorporar para ello las tecnologías precisas y crear y mantener las plataformas tecnológicas que garanticen la interoperabilidad entre los distintos sistemas y la accesibilidad de las personas con discapacidad. Para ello, los colegios profesionales y, en su caso, los Consejos Generales y autonómicos podrán poner en marcha los mecanismos de coordinación y colaboración necesarios, inclusive con las corporaciones de otras profesiones".

La aplicación de estos preceptos normativos denotan que los estatutos como normas que rigen el funcionamiento de los colegios profesionales, deben de adaptarse a la normativa actual, ofreciendo para estas corporaciones mecanismos más transparentes, modernos y democráticos en aras a garantizar una mayor participación y satisfacción de intereses de sus miembros colegiados.

1.13.2.2. Administración Local

Queremos destacar en este epígrafe las distintas cuestiones relacionadas con la administración local que, habiendo sido objeto de queja, consideramos analizarlas en este ejercicio 2021. Nos referimos a la gestión del padrón de habitantes, los servicios tributarios y la financiación de las Entidades Locales Autónomas (ELAs).

1.13.2.2.1. Gestión del Padrón de Habitantes

El **padrón de habitantes** es un instrumento imprescindible de las entidades locales para organizar su población y una fuente esencial para la planificación de la prestación de los servicios públicos en cada uno de los municipios.

La autonomía local propicia un diferente tratamiento a los habitantes de cada municipio en ámbitos tan significativos como el fiscal, administrativo, patrimonial o el jurídico.

Atendiendo a las consideraciones generales de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y de **la Resolución de 29 de abril de 2020, de la Subsecretaría, por la que se publica la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local**, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal: *"Toda persona que viva en España está obligada a inscribirse en el Padrón del municipio en el que resida habitualmente..."*

En el apartado 2.3 de la citada Resolución sobre la **documentación acreditativa del domicilio de residencia**, se recoge que, *"El Padrón es el registro administrativo que pretende reflejar donde residen las personas que viven en España. Su objetivo es, por tanto, dejar constancia de un hecho, por lo que, en principio, no debe resultar distorsionado ni por los derechos que puedan o no corresponder al vecino para residir en ese domicilio ni por los derechos que podrían derivarse de una certificación acreditativa de aquel hecho"*.

En consonancia con el artículo 17.2 de la Ley 7/1985, *"los Ayuntamientos realizarán las actuaciones y operaciones necesarias para mantener actualizados sus padrones de modo que los datos contenidos éstos concuerden con la realidad"*.

La vecindad es un vínculo jurídico-administrativo que une a la persona con el municipio del que forma parte. No es indiferente ser vecino de un municipio u otro, dado que la inscripción en el Padrón Municipal es determinante para el ejercicio de estos derechos y deberes frente a un ayuntamiento.

A estos efectos, quienes residan en varios municipios solo podrán inscribirse en el que habite durante más tiempo al año, estando los ayuntamientos obligados a empadronar a todos aquellas personas que lo soliciten y puedan probar tal situación, emitiendo el correspondiente **certificado del Padrón Municipal**.

El empadronamiento es de una vital importancia para aquellas personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad y que demandan servicios que suelen estar vinculados a la vecindad, como son la educación o el sistema sanitario, donde es necesario acreditarla para acceder a un centro público o para asignar el profesional de atención primaria.

En el informe anual 2020 se puso de manifiesto la situación de vulnerabilidad de muchas familias que tras sufrir las consecuencias económicas de la pandemia quedaron, si cabe, en peor situación económica que con anterioridad al mes de marzo del mismo año.

Personas que como se recogió en el informe extraordinario redactado en octubre de 2020, **"Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia"**, ante la falta de empleo y la escasez de recursos económicos necesitaron acogerse a las ayudas alimentaria o económica de urgencia, tanto por parte de los Ayuntamientos como por la Junta de Andalucía y que les requerían para acudir a ellas acreditar el empadronamiento en el municipio donde residían.

Son recurrentes las quejas relacionadas con las dificultades para empadronarse al no poder aportar los requisitos exigidos en la hoja padronal, referidos a la acreditación de la titularidad del domicilio donde reside, o a la autorización de sus propietarios. Expedientes, que en la mayoría de los casos, concluyen archivándose por no poder aportar los documentos que se les exige en la solicitud.

Una situación que deja desprotegidas a quienes necesiten documentar su vecindad para optar a una ayuda social, a la asistencia médica, a la escolarización de sus menores e incluso a poder participar en las convocatorias de adjudicación de una vivienda de protección oficial.

En este sentido y aludiendo al contenido de la citada Resolución de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local **"las facultades atribuidas al Ayuntamiento en el art. 59.2 del Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales para exigir la aportación de documentos a sus vecinos tienen como única finalidad comprobar la veracidad de los datos consignados, como textualmente señala el propio artículo"**.

Y lo más importante en relación a la exigencia del título de propiedad o contrato de alquiler es que **"... tan pronto como el gestor municipal adquiera la convicción de que los datos que constan en la inscripción padronal se ajustan a la realidad, deja de estar facultado para pedir al vecino ulteriores justificantes que acrediten aquel hecho"**.

Conforme a la Resolución de referencia, la incorporación de cualquiera de los títulos exigidos para incorporarlos al expediente administrativo "... tiene por única finalidad servir de elemento de prueba para acreditar que, efectivamente, el vecino habita en el domicilio que ha indicado", no atribuyendo a las Administraciones Locales "... competencia para juzgar cuestiones de propiedad, de arrendamientos urbanos o, en general, de naturaleza jurídico-privada,..".

Son ilustrativos algunos testimonios que traducen la importancia del empadronamiento para familias vulnerables. Así en la queja 21/5216, nos trasladan que necesita *"ayuda por el motivo del empadronamiento ya que yo vivo en la plaza (.....) casi 4 años con mi esposo (.....) y mis dos hijos de 3 y 1 año necesitamos ayuda ya que no tenemos trabajo y no podemos optar a ninguna ayuda también tengo problema con el médico ya que al no tener padrón no tengo médico fijo y estoy embarazada en enero doy a luz y no puedo empadronar al bebé y ningún sitio para que le pueda dar sus revisiones y vacuna ya que al no estar empadronado no le dan médico por eso pido ayuda para que vean mi situación y me puedan ayudar espero una respuesta de ayuda muchas gracias"*.

Una queja referente a la situación de una ciudadana que no puede empadronarse en el Padrón de Habitantes del municipio donde reside, por no aportar la documentación e información requerida según el modelo de la solicitud de inscripción del Ayuntamiento de Linares.

En el informe remitido por el Ayuntamiento en el expediente de queja traslada que *"Supervisada la documentación aportada para el citado trámite en fecha 3/12/2020 la misma adolece de falta de documentación, concretamente, del documento que acredite la titularidad o adjudicación del inmueble para el que solicita el alta, requisito imprescindible para el trámite solicitado ..."*

Desde el punto de vista del trámite del expediente, cumplen con todos los cauces formales exigidos, ya que la persona interesada al no disponer de los títulos exigidos no contestó al requerimiento notificado.

Si bien, el problema trasladado requiere que las administraciones locales profundicen más en la problemática que genera a las familias en situación de vulnerabilidad no estar empadronadas en el municipio y se invoque **"la potestad de aceptar más documentos, hechas las comprobaciones que considere oportunas (suministros de luz, agua, etc.)"**, pudiendo **"comprobar por otros medios (informe de Policía local, inspección del propio servicio, etcétera) que realmente el vecino habita en ese domicilio, y en caso afirmativo inscribirlo en el Padrón"**.

Es por ello que en el contexto del expediente de queja y fundamentado entre otros en los preceptos legales analizados se formuló **Resolución** recomendando que se *"tramite el alta en el padrón municipal de la interesada Doña () y su familia"*. Y que se aplique el mismo criterio a cualquier ciudadano/a que resida en el municipio y tenga las mismas o similares dificultades para acreditar la relación jurídica con la vivienda en la que reside.

Por tanto en la gestión del padrón municipal los ayuntamientos deberán guiarse por los principios de una buena administración con la finalidad de garantizar los derechos de las personas vulnerables.

Lo que conlleva aceptar en los expedientes de empadronamiento otros documentos distintos a los títulos de propiedad y contratos de arrendamiento, realizando las comprobaciones que estime oportunas para verificar el domicilio.

1.13.2.2.2. Entidades Locales Autónomas

En el año 2018, el mapa local andaluz queda definido por 786 municipios, 8 diputaciones provinciales, 34 entidades locales autónomas, y 69 mancomunidades.

Según dispone la **Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía** (LAULA) en su artículo 109, **la Entidad Local Autónoma es un medio para acercar la actividad administrativa a la población, facilitando la participación ciudadana y dotando de mayor eficacia a la prestación de los servicios públicos.**

Dicha descentralización está prevista para los núcleos de población separados de la capitalidad del municipio, con características singulares e intereses colectivos peculiares, que hagan conveniente dotarlos de una gestión diferenciada del resto del municipio, pudiendo optar el ayuntamiento por la creación de entidades vecinales o de entidades locales autónomas, en función del alcance de la misma y del grado de autonomía que se pretenda en su funcionamiento.

Las entidades locales autónomas ostentan potestades de autoorganización, reglamentaria, tributaria, financiera, sancionadora, etc., y una serie **de competencias de carácter marcadamente localizado en el casco urbano de la entidad, entre las que se encuentran las de pavimentación de vías, alumbrado público, limpieza viaria, ferias y fiestas locales, abastecimiento de agua, así como las competencias que pueden serle transferidas o delegadas por el ayuntamiento.**

De conformidad con lo expresado en la disposición transitoria cuarta de la **Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local**, mantendrán su personalidad jurídica y la condición de entidad local las entidades de ámbito territorial inferior al municipio existentes en el momento de su entrada en vigor.

Por consiguiente, aunque el vigente marco legal impide la creación de tales entidades, persisten las entidades locales autónomas que ya existían en Andalucía y aquellas cuyo procedimiento de creación se hubiese iniciado antes del 1 de enero de 2013, por efecto de la disposición transitoria quinta, así como el nivel de descentralización del que se encuentran dotadas. Por tanto, son muchas las ELAs que mantienen su personalidad jurídica.

Los Ayuntamientos deben tener presentes los principios que regulan las relaciones jurídico-administrativas, recogidos Ley 7/1985, de dos de abril, así como en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, como son la descentralización, el servicio y proximidad a los ciudadanos, la colaboración y cooperación, el principio de proporcionalidad y el de lealtad institucional que deben inspirar su actuar no sólo con la ciudadanía sino también con las Administraciones y entidades públicas.

En base a estos principios **los Ayuntamientos deben acreditar siempre que existan unas competencias delegadas a la ELA, una cesión de bienes para la gestión y unos recursos financieros que asignar anualmente a la entidad**, como señala el artículo 116 de la LAULA que debe contener el estatuto de la Entidad Local Autónoma.

Por su parte **la Junta de Andalucía en virtud de sus competencias y con una clara apuesta por las Entidades Locales Autónomas ha regulado el régimen a través del Decreto 156/2021, de 4 de mayo.** Manifiesta en su exposición de motivos que las ELA son un instrumento adecuado para responder a las aspiraciones de la ciudadanía, apostando por un modelo de convivencia pacífica entre el municipio al que pertenecen y la entidad local autónoma.

En la **Ley 8/2021, de 23 de diciembre, de financiación incondicionada para las entidades locales autónomas.** En la exposición de motivos se contempla que *"la colaboración y cooperación económica con las entidades locales autónomas andaluzas es una de las líneas de actuación prioritarias de la Junta de Andalucía desde hace décadas, siempre con el objetivo de contribuir a mejorar su situación económico-financiera, de forma que dispongan de recursos suficientes con los que atender una mejor prestación de servicios a sus habitantes"*.

El objeto de la Ley es la regulación de *"una línea de financiación destinada a las entidades locales autónomas andaluzas para la realización de cualesquiera actuaciones relacionadas con el desarrollo de las competencias propias que tienen encomendadas conforme a la normativa vigente, o aquellas que les hayan sido transferidas o delegadas por el municipio del que dependan, así como con la prestación de los servicios públicos que les competan"*.

Entre las Entidades recogidas en el anexo I de la Ley 8/2021 se encuentra El Centenillo, en la provincia de Jaén.

La asociación de vecinos Cielo Abierto de El Centenillo, nos trasladó en la queja 20/6801 la disconformidad con la iniciativa del Alcalde del Ayuntamiento de Baños de la Encina (Jaén), municipio al que pertenece, de suprimir y disolver la Entidad Local Autónoma.

La citada asociación, exponía que desde su constitución como entidad local menor en 1940 por Orden del Consejo de Ministros y hasta el día de hoy, los alcaldes de Baños de la Encina y alcaldes pedáneos nunca habían dotado a la ELA de gestión económica propia, ni habían presupuestado partidas para la gestión autónoma por la Junta Vecinal de la ELA.

Tras analizar el procedimiento iniciado para la supresión de la ELA, así como su situación económico-financiera y las relaciones interadministrativas de ambas partes, se considera que **la Entidad Local "El Centenillo", es un ente capaz de satisfacer intereses generales** de una población que ha llenado de vida un núcleo vaciado, resurgiendo tras el cierre de la explotación minera por personas que apostaron asentarse en el territorio

En base a lo cual se dictó Resolución en la **queja 20/6801** recomendando que no se procediese a la disolución de la ELA "El Centenillo" debiendo articulase el mecanismo adecuado entre Ayuntamiento y la ELA, en aras a una cooperación, auxilio necesario y apoyo a las medidas para paliar la Andalucía vaciada.

Una recomendación basada en el principio de lealtad institucional, que contribuye a fortalecer las relaciones interadministrativas en la esencia de un estado de derecho y que hace respetable a sus instituciones.

Resolución que ha sido aceptada al haberse procedido a la firma del convenio por ambas partes con fecha 21 de octubre de 2021, habiendo sido previamente aprobado por la Junta Vecinal y el Pleno del Ayuntamiento.

1.13.2.2.3. Servicios tributarios

1.13.2.2.3.1. Procedimientos tributarios: Devolución de ingresos indebidos

Son muchas las quejas que se reciben relacionadas con el **silencio administrativo** de las administraciones locales **en la gestión de los procedimientos tributarios**. Adquieren una mayor relevancia aquellos en los que los ciudadanos nos trasladan las dificultades para que se devuelvan tributos abonados indebidamente, bien sea por errores en el cálculo de los mismos o bien por su improcedencia.

En este sentido, los contribuyentes manifiestan su grado de malestar e insatisfacción con el funcionamiento de los órganos encargados de la gestión y recaudación tributaria a través de los ayuntamientos y diputaciones provinciales.

El ciudadano andaluz está obligado al cumplimiento del mandato constitucional que señala el artículo 31 de nuestra norma suprema, en el cual 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 agresividad que, en ningún caso, tendrá alcance confiscatorio".

En base a ello, frente al ciudadano que no cumple con sus obligaciones tributarias, como resulta ser la obligación del pago de impuestos o sanciones pecuniarias, las administraciones públicas ejercen en su prerrogativa de ejecución forzosa, el apremio sobre el patrimonio.

Por tanto, la ejecución del pago se realiza siempre, bien a través de la vía voluntaria en los plazos establecidos o bien mediante el embargo de los bienes que sea titular el deudor.

En los casos en los que la Administración Pública haya recibido un ingreso indebidamente tiene la obligación de la devolución del mismo al amparo del **Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento general de desarrollo de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria**. Dispone en su artículo 19 del **plazo de seis meses para dictar resolución expresa en los procedimientos de devolución de ingreso indebido**.

Conforme el artículo 21.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas la *"..Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación"*.

Pues bien, sobre estos fundamentos normativos, la solicitud de devolución de ingresos indebidos, debe dar lugar al dictado y notificación de una resolución expresa a los seis meses computados desde la fecha en que la solicitud tenga entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación

Dado que el derecho a una buena administración, comprende el de resolución de los asuntos en un plazo razonable, **la demora administrativa vulnera la normativa estatal y autonómica de aplicación.**

En este sentido señalar los artículos 20, 21 y 29 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, en relación con el artículo 103 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria alusivos a la obligación de resolver expresamente y en plazo, a la obligatoriedad de términos y a la responsabilidad de la tramitación.

Ante el inicio de un expediente administrativo de devolución de ingresos indebidos el ciudadano espera obtener una resolución expresa, motivada y en plazo al amparo de la normativa citada. Una cuestión que no siempre sucede, dado las numerosas quejas recibidas referidas a la falta de respuesta a las solicitudes formuladas.

Ejemplo de estas actuaciones es la queja 21/0879 por la que el representante legal de un establecimiento hotelero de la provincia de Cádiz, presentó solicitud de devolución de ingreso indebido derivado ante el Ayuntamiento de Rota.

La ausencia de una respuesta expresa y motivada que pusiera término a dicho procedimiento le llevó a acudir a la Institución, que tras diferentes y numerosas actuaciones por nuestra parte, nos llevó a formular **Resolución** recomendando que se adoptasen las medidas que permitiesen observar el derecho a obtener resolución expresa a la solicitud de devolución de ingresos indebidos. Resolución que fue aceptada por el Ayuntamiento de Rota, procediendo a la devolución del ingreso indebido.

Igualmente la queja 21/2760 conllevó nuestra actuación para obtener una resolución expresa a una vecina de la provincia de Cádiz, que presentó reclamación y solicitud de devolución de ingresos indebidos, a consecuencia de liquidación por el denominado impuesto de plusvalía -IIVTNU-.

Recogía en la queja que pese a que la transmisión del bien inmueble debió quedar exenta, pues la venta fue a pérdidas; no se le había devuelto el importe liquidado. Tras la tramitación de la queja, el Ayuntamiento de Chiclana resolvió en sentido favorable la devolución, quedando el asunto solucionado.

Por su parte en la queja 20/2770 una vecina de un municipio de la provincia de Málaga nos exponía que pagó la tasa por una actuación de los bomberos para que retirarán un enjambre de abejas, que solicitó a través del 112 por considerar que era una situación de peligro, pero consideraba que no era ajustada a derecho por lo que presentó recursos contra la liquidación de la misma ante el Consorcio de Bomberos de Málaga. Tras la intervención de la Defensoría se procedió a la devolución de las cantidades liquidadas.

A los efectos de garantizar la resolución de expedientes en plazo, las administraciones deben adoptar reformas estructurales y procedimentales que permitan observar la normativa en vigor, dotándose de los medios materiales y personales que precisen.

1.13.2.3. Administración Electrónica

En el ámbito normativo de la Junta de Andalucía, fue promulgado como desarrollo de la normativa estatal básica el Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

Un Decreto que además de desarrollar los aspectos básicos establecidos por las leyes de procedimiento administrativo y de régimen jurídico del sector público, y a pesar de que algunos de los aspectos más relevantes no tienen fijados la fecha de su plena aplicación, **facilita a la ciudadanía el acceso a la administración electrónica de manera sencilla y garantizando sus derechos.**



Así, a los efectos de su implementación, se han puesto en marcha instrumentos como las sedes electrónicas, los puntos de acceso electrónico, los medios de identificación y firma electrónicas, el registro electrónico, los medios electrónicos en el procedimiento y la gestión documental, y la Carpeta Ciudadana.

Considerando que en la sociedad digital que vivimos, la administración electrónica es un instrumento imprescindible para canalizar las demandas frente a la administración, es imprescindible que ese derecho se haga efectivo para todas las personas en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad.

Para hacer realidad y facilitar la plena implantación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público es necesario que la Administración del Estado adopte las medidas de planificación e impulso y coordinación interadministrativa.

Pese a ello, son conocidos los distintos aplazamientos respecto de la entrada en vigor de la normativa básica estatal en su vertiente electrónica y de la plena efectividad de las normas de procedimiento electrónico.

Lo que evidencia que no es una tarea sencilla la plena transformación de las Administraciones Públicas en administración electrónica integral e interconectada, situación que contribuiría a facilitar en mayor medida si cabe la relación con la ciudadanía y a aumentar la transparencia, desde el respeto mutuo de la respectiva autonomía y ámbito competencial.

Por otra parte, desde la declaración del estado de alarma las relaciones de las Administraciones públicas con la ciudadanía se han visto modificadas por la plena implantación y funcionamiento de la Administración Electrónica.

Las administraciones aun cuando básicamente han mantenido su actividad y la prestación de servicios públicos básicos y esenciales gracias a la utilización de medios telemáticos, también han evidenciado -en este periodo excepcional- 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 utilizando las vías telemáticas** habilitadas por las mismas.

Somos conscientes de la adopción de medidas de planificación e impulso y coordinación interadministrativa por parte de la Administración del Estado para hacer realidad y facilitar la plena implantación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público que configuran un escenario en el que, por un lado, la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones en sus múltiples vertientes de gestión interna, de relación con los ciudadanos y de relación de aquellas entre sí; y, por otro lado, son necesarios servicios comunes, infraestructuras y otras soluciones tecnológicas que respondan a las múltiples previsiones realizadas en las mismas acerca del uso de los medios electrónicos.

En este contexto y en relación a lo que respecta a las actuaciones de la Junta de Andalucía, se ha tramitado la queja de oficio **queja 21/1377**, mediante la cual se ha requerido a la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto 2020 para que informara, entre otras cuestiones sobre las prestaciones, servicios y procedimientos que se hayan implantado para la autoorganización y gestión de la Administración electrónica de la Junta de Andalucía; además de las medidas adoptadas e implementadas para la simplificación de procedimientos especiales y sus trámites así como los planes de formación adecuados al personal al servicio para un uso eficiente y eficaz de los recursos que ofrece la sociedad digital

En el informe recibido se traslada la apuesta de la Junta de Andalucía por *"la implantación de una administración electrónica que cumpla con todas las necesidades impuestas por la normativa y por supuesto con la calidad, seguridad y confianza necesarias ..."* Una apuesta que se ha visto reflejada en *"la creación de la Agencia Digital de Andalucía que permitirá dar respuesta con más agilidad a las necesidades que dicha implantación requiere"*.

La Dirección General de Estrategia Digital, es responsable de una serie de plataformas que prestan servicios de manera horizontal a toda la organización de la Junta de Andalucía.

Entre las estrategias de trabajo nos trasladan que para la plena implementación de la administración electrónica se trabaja con *"los responsables de los procedimientos en mejorar la información que se presta, en hacerla más accesible y en conseguir que, incluso las personas afectadas por la innegable brecha digital y que, dadas las circunstancias, sufrieron la obligación de relacionarse electrónicamente con la Junta de Andalucía, puedan acceder a los sistemas que se ponen a disposición de la Ciudadanía con la misma facilidad que ya lo hacen miles de andaluzas y andaluces"*.

Dentro de las medidas puestas en marcha a raíz de la situación sanitaria descrita son de destacar las siguientes:

- *"Creación e implantación de una herramienta para gestionar comunicaciones electrónicas de forma interna"*.
- *"Incorporación de servicios de consulta de datos"*.
- *"... Apuesta decidida por la automatización y robotización de procesos que ha permitido que se reduzcan las tareas de bajo valor añadido y los tiempos de tramitación en los procesos donde se incorporan..."*. Una medida con amplio impacto en *"la gestión de ayudas y subvenciones, en particular para las empresas y autónomos afectados por la crisis sanitaria y la posterior crisis económica"*.

También nos informan de la impartición de formación a los funcionarios y empleados públicos que mejoren las capacidades tecnológicas de los mismos.

1.13.2.4. Ordenación Económica

En el epígrafe de ordenación económica se analizan las cuestiones referidas a los problemas que nos transmite la ciudadanía referidos a los sectores productivos de Andalucía, como puede ser el turismo o el comercio.

En el informe de este año analizamos los problemas surgidos en relación al sector del comercio ambulante y al turístico, en cuestiones referidas a la creación del **bono turístico** de la Junta de Andalucía, como medio para incentivar y promover el turismo andaluz en el contexto de la crisis sanitaria derivada del COVID-19.

1.13.2.4.1. Comercio

En el informe de 2020 se dio cuenta de los problemas relacionados con el comercio ambulante en lo que se refiere a las prohibiciones o limitaciones de estos establecimientos durante las distintas fases de la pandemia.

En el análisis que realizamos sobre la cuestión, constatamos que la intervención municipal en la organización del comercio ambulante requiere el cumplimiento de las previsiones recogidas en el **Decreto Legislativo 2/2012, de 20 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Comercio Ambulante de Andalucía**, por el que se regula el ejercicio de la venta ambulante.

Dentro las medidas de control previstas, **los ayuntamientos deberán garantizar que el procedimiento para el otorgamiento de la autorización sea público y su tramitación se desarrolle conforme a criterios de acceso y participación claros, sencillos, objetivos y predecibles**.

La selección de los puestos de venta debe respetar los principios de publicidad, transparencia y concurrencia competitiva, sin que quepa establecer requisitos que resulten innecesarios, desproporcionados o discriminatorios.

En todo caso, los ayuntamientos deben facilitar y fomentar la difusión de toda la información relativa a los requisitos de acceso y participación en los mercadillos que se desarrollen en el espacio público municipal.

Unos requisitos que deben estar contemplados en las ordenanzas municipales para el sector del comercio ambulante. El artículo 8 del citado Decreto legislativo dispone que *"Los municipios donde se lleve a cabo*

el ejercicio del comercio ambulante deberán contar con una ordenanza reguladora de la actividad que desarrolle los preceptos recogidos en el presente texto refundido”.

En el contexto de la queja 21/7565, hemos podido conocer que en el municipio de Isla Mayor no existía ordenanza municipal que regulase el comercio ambulante, lo cual supone el desconocimiento de los procedimientos arbitrados para ordenar el acceso a esta actividad y la tramitación de los expedientes. Una información importante para muchas familias que constituye su única fuente de ingresos.

Este Ayuntamiento ha manifestado que siendo su voluntad mejorar el funcionamiento y gestión para actuar conforme al interés general y con pleno sometimiento al ordenamiento jurídico promoviendo los derechos e intereses de los ciudadanos ha iniciado los trámites para redactar la ordenanza municipal que regule *“de forma correcta y exhaustiva cualquier mercado ambulante que se celebre durante todo el año...”*

Es notorio la necesidad de modernización del sector del comercio ambulante a los nuevos tiempos de la digitalización. Ante esta situación se inició la [queja de oficio 20/5397](#) para conocer, entre otras cuestiones, las medidas implementadas para la mejora y modernización del comercio ambulante.

De la información aportada por la Dirección General de Comercio destacamos, las referidas a la coordinación entre este órgano directivo de la Junta de Andalucía, la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (en adelante FAMP) y el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo para articular y consensuar las medidas que se han ido recogiendo en las diferentes órdenes ministeriales que afectaban al sector comercial minorista y por ende el comercio ambulante, a través de las conferencias sectoriales celebradas.

Se traslada información sobre la línea de **subvenciones destinadas a la modernización y mejora de la competitividad y a promover el relevo generacional de las PYMES comerciales y artesanas de Andalucía**, que contiene 4 modalidades de proyectos empresariales subvencionables.

Entre ellos la modalidad B destinada a **proyectos de modernización y actualización de las pymes comerciales y artesanas**. Esta modalidad subvenciona proyectos que tengan por objeto su modernización, de tal modo que les permita marcar la diferencia frente al resto de formatos, atrayendo a nuevos clientes con el fin de incrementar su productividad.

La modalidad D dirigida a **proyectos de relevo generacional de las Pymes comerciales y artesanas**, entendiéndose por tales aquellos que tienen por objeto planificar los procesos de relevo con la finalidad de contribuir a dar continuidad a pequeñas empresas comerciales o artesanas que de otro modo se verían abocadas al cierre, debido a la jubilación, incapacidad permanente, fallecimiento del titular u otra causa sobrevenida.

Se hace constar también que en colaboración con el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, el resto de las Comunidades Autónomas, la Federación Española de Municipios y Provincias y entidades representativas del sector se elaboró el protocolo y guía de buenas prácticas dirigidas a la actividad de los mercados de vena no sedentario.

Una guía que ha tenido en cuenta las diferentes instrucciones y recomendaciones elaboradas por el Ministerio de Sanidad, siendo una referencia que contiene un compendio de medidas de seguridad, y sirve de guía de buenas prácticas, de fácil comprensión para el sector comercial.

Estas y otras medidas, aportadas tanto en la queja de oficio de referencia como en la 20/3262, remitida por representantes del sector del comercio ambulante, han sido trasladadas a las partes interesadas para su conocimiento.

1.13.2.4.2. Turismo

Para paliar los efectos de la Covid-19 en el sector del turismo andaluz se han adoptado medidas legislativas que fomentan el desarrollo de actividades económicas en nuestra comunidad.

Así el **Decreto-ley 25/2020, de 29 de septiembre, por el que, con carácter extraordinario y urgente, se crea y regula el Bono Turístico Andaluz** como consecuencia de la situación generada por el coronavirus (COVID-19), modificado sucesivamente por los Decreto-Ley 26/2020, de 13 de octubre, Decreto-ley

27/2020, de 22 de octubre, Decreto-ley 4/2021, de 23 de marzo, por los que se adoptan diversas medidas, con carácter urgente y extraordinario, como consecuencia de la situación ocasionada por el coronavirus (COVID-19), y se modifican otras disposiciones normativas.

“Tal y como venían reclamando las empresas turísticas, con el fin de estimular la actividad económica y la recuperación del sector, se plantea la posibilidad de incentivar los viajes que realizan los andaluces por la Comunidad Autónoma de Andalucía por medio de la creación de un **Bono Turístico que ayude a sufragar los gastos derivados de las pernoctaciones que se realicen en estos viajes**”.

Una medida articulada a través de subvenciones en régimen de concurrencia no competitiva que *“irá destinada a todas las personas con vecindad administrativa en cualquiera de los municipios de Andalucía y residencia legal en España, así como a las personas titulares de la Tarjeta de Andaluz o Andaluza en el Exterior, que pernocten fuera de su municipio de residencia un mínimo de tres noches consecutivas en un alojamiento que tenga la consideración de servicio turístico conforme a lo establecido en el artículo 28 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía”*.

Referido a esta medida se han recibido quejas en las que nos transmitían su disconformidad con la resolución desestimatoria del bono turístico. Situaciones ocasionadas por las distintas interpretaciones del contenido del Decreto y la tramitación de los expedientes.

Un ejemplo de ello son las quejas 21/7082 y 21/7277, en las que nos hacen llegar su **disconformidad con la resolución desestimatoria del bono turístico**, por no abonarse al menos las dos noches de su estancia de 4 pernoctaciones.

Así nos transmite que *“durante el verano, pasé 4 noches hospedado en un hotel en Huelva, contactando directamente con el hotel. Tras la estancia, presenté el bono turístico andaluz, pero me lo han rechazado alegando que la estancia es más larga de los dos días que se establecen. Lo cual es entendible, pero no termino de comprender por qué al menos, no se han abonado las dos primeras noches o en caso de que sea necesario, dividir las facturas en dos partes, me lo hagan saber también. No me han dado ninguna alternativa para alegar nada ni cómo realizar reclamación alguna, por este motivo, contacto con vosotros para ver qué puedo hacer en este caso”*.

Otra cuestión es la planteada por un vecino de la provincia de Málaga que nos manifestó que llevaba **varios días intentando tramitar electrónicamente su solicitud de bonificación**, pero la plataforma se lo impedía siempre al darle la solicitud error.

Aunque de la información de la administración requerida se deduce que el sistema ha funcionado adecuadamente, de esta y otras quejas remitidas se deduce los numerosos problemas a los que se ha enfrentado la ciudadanía bien a la hora de solicitar el bono, bien a la de justificarlo, por lo que entendemos que la administración debe poner a disposición de los ciudadanos mayor información y soporte con la finalidad de no provocar el descrédito en la medida implementada, y el consiguiente perjuicio en las familias que lo utilizan y en los establecimientos que lo prestan.

1.13.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.13.3.1. Actuaciones de oficio

En las materias objeto de atención en este apartado del Informe Anual, durante el ejercicio 2021, el Defensor del Pueblo Andaluz ha iniciado la tramitación de la siguiente queja de oficio:

Queja 21/1377, sobre el funcionamiento de la administración electrónica en la Junta de Andalucía como consecuencia de las medidas adoptadas por la Covid-19.