

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 abonársele 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.