



17. Urbanismo y obras públicas

En el desglose de cada tema hemos incluido todo lo que se dice en el Informe Anual sobre ese tema, tanto en la **materia principal** como en **otras materias**. Asimismo, hemos incluido los artículos de la **Revista Resumen** del Informe Anual que afectan a este tema.

Parte general	3
1.15. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas	3
1.15.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	3
1.15.2.7. Obras Públicas	3
1.16. Urbanismo y Ordenación del Territorio	4
1.16.1. Introducción	4
1.16.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	6
1.16.2.1. Ordenación del territorio	6
1.16.2.2. Urbanismo	6
1.16.2.2.1. Planeamiento urbanístico	6
1.16.2.2.2. Disciplina Urbanística	7
1.16.2.2.3. Gestión urbanística	18
1.16.2.2.4. Responsabilidad patrimonial y silencio en materia urbanística	19
1.16.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	20
1.16.3.1. Colaboración de las Administraciones	20
1.16.3.2. Resoluciones no aceptadas	20
Este tema en otras materias	22
Balance del Defensor	22
2. Evolución de los Retos para salir de la crisis sanitaria en igualdad. Dos años conviviendo con la COVID-19	22
2.13. Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana	22
1.1. Atención e Información a la Ciudadanía	23
1.1.2. Análisis de las consultas presentadas	23
1.1.2.1. "Quiero que me atiendan.": La atención a la ciudadanía por parte de las Administraciones públicas	23
1.2. Cultura y Deportes	27
1.2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	27
1.2.2.1. Amenazas al patrimonio monumental	27
1.3. Dependencia y Servicios Sociales	28
1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	28
1.3.2.5. Discapacidad	28
1.3.2.5.1. La Discapacidad en otras materias	28
1.3.2.5.1.3. Movilidad y Accesibilidad	28



1.9. Mediación	28
1.9.2. Análisis de la actividad del dPA en materia de mediación	28
1.9.2.2. Incidencias por materias	28
1.17. Vivienda	29
1.17.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	29
1.17.2.5. Otras cuestiones en materia de vivienda	29
REVISTA DEL INFORME ANUAL	31
02. Nuestras propuestas	31
Posibilidades de intervención mediadora de los defensores del pueblo en el ámbito contencioso administrativo	31
06. Atención Ciudadana	32
Escuchar y atender a los Servicios Sociales municipales y comunitarios	32



Parte general

1.15. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas

1.15.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.15.2.7. Obras Públicas

En materia de obras públicas podemos citar a título ilustrativo las quejas [21/2052](#) y [21/3675](#), con motivo de sendas peticiones, no atendidas, en los municipios de Íllar (Almería) y Chauchina (Granada) de ejecución de **infraestructuras de alumbrado público** en distintas calles de estas localidades. En sus respuestas, los ayuntamientos citados nos comunicaron, respectivamente, por un lado, los motivos por los que no podía atenderse la petición -en el caso de Íllar-, y por otro, nos anunciaban la tramitación preceptiva para la instalación pretendida.

Asimismo, tramitamos también la [queja 21/0683](#), en la que aún no ha recaído respuesta, por el retraso en la resolución expresa de una reclamación de responsabilidad patrimonial que se había formulado ante el Ayuntamiento de Linares, Jaén, el 11 de enero de 2018, por los daños sufridos tras una **caída sufrida en un paso de peatones**. Habían transcurrido más de tres años desde la presentación de la reclamación, tiempo durante el cual ni siquiera se había notificado a la reclamante la incoación de expediente alguno.

Por la misma problemática incoamos la [queja 21/4834](#), en cuyo seno nos dirigimos al Ayuntamiento de Paradas, Sevilla, trasladando la queja de una vecina de la localidad por la ausencia de resolución expresa en un expediente de responsabilidad patrimonial, iniciado mediante reclamación del 16 de julio de 2020, también por los daños sufridos a consecuencia de una caída en un paso de peatones, presuntamente a consecuencia del **mal estado del pavimento**, que presentaba varios socavones.

En esta queja nos decía la reclamante que, tras presentar la reclamación, el Ayuntamiento le había instado a subsanarla, lo cual había cumplimentado el 31 de agosto de 2020, pero tras casi un año no se había dictado resolución expresa en el expediente.

Tras nuestra intervención, el Ayuntamiento de Paradas nos trasladó que se había reactivado la tramitación del expediente, recabando dictamen médico y que se iba a dictar propuesta de resolución, con lo que entendimos que estaba en vías de solución el asunto y que la resolución final del expediente estaba próxima a producirse.

También en materia de obras públicas tramitamos la queja [21/4249](#), con la que una vecina de Benalmádena denunciaba que la parcela donde se ubica su vivienda colinda en su parte trasera con el cauce del Arroyo de las Cuevas, y que debido a diversos acontecimientos desde el año 2008, con desprendimientos, el muro de cerramiento de su parcela había sufrido distintas incidencias con **daños y derrumbes**, que también habían afectado a otra parcela del lugar incluso en mayor medida.

La reclamante nos aportaba un informe de 15 de mayo de 2020, del Ayuntamiento de Benalmádena, en el que se advertía que el riesgo era elevado y se indicaba, entre otras cosas, que *"Los sucesos acaecidos, contabilizados desde 2008, demuestran que hay que realizar obras de refuerzo en las cimentaciones de los muros, refuerzo de los cerramientos al cauce, que deben apoyarse en estructuras sólidas, y la necesaria comprobación de las condiciones de seguridad estructural"*.

Por ello, nos dirigimos al referido Ayuntamiento solicitando conocer qué previsiones tenía ante esta situación, tanto para la limpieza del cauce y la prevención de nuevas incidencias, como en lo relativo a la reparación de los daños provocados en la propiedad de la reclamante y en la otra que también había sufrido daños por derrumbes y desprendimientos.

Por otra parte, la [queja 21/2972](#) fue incoada a instancias de una comunidad de propietarios de La Línea de la Concepción (Cádiz), que denunciaba que desde la construcción de la urbanización en el año 2008, venían sufriendo **episodios de inundaciones de viviendas y garajes**, así como olores, atranques y



otras incidencias, debido a deficiencias en la conexión al saneamiento público y que habían reclamado al Ayuntamiento y a la empresa concesionaria del servicio.

Tras interesarnos ante el Ayuntamiento por este asunto, este nos informó que, tras revisar la acometida de aguas residuales de la edificación, se había detectado una diferencia de cota, que se iba a corregir. Con ello, dimos por terminadas nuestras actuaciones en esta queja.

Finalmente, queremos referirnos a la queja 21/3915, que tramitamos por la **paralización de las obras del Parque del CAU** en la zona de Mangas Verdes, en Málaga, asunto por el que ya se había tramitado en esta Institución la queja 14/5162, en la cual constaban emitidos varios informes con los que, en esencia, se nos daba cuenta de que se había firmado convenio entre el Ayuntamiento de Málaga y la Consejería de Fomento y Vivienda de la Junta de Andalucía, con fecha 2 de febrero de 2017, para la finalización del espacio público denominado "sendero del CAU".

Sin embargo, las obras en cuestión no llegaron a terminarse, por lo que una asociación de la zona se había vuelto a dirigir a la Junta de Andalucía por el retraso, que había provocado además que la zona se hubiera deteriorado nuevamente, con la presencia de escombros, basuras, etc., presentando un estado que dificultaba su tránsito.

Solicitamos informe a la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio de Málaga, que nos informó de que se habían reactivado las gestiones para finalizar las obras objeto del convenio firmado en su momento, aprobándose el Proyecto Básico y de Ejecución para la urbanización del espacio libre de uso público "sendero del CAU", previéndose su ejecución, una vez cumplimentados los trámites oportunos, para el segundo semestre del año 2022.

1.16. Urbanismo y Ordenación del Territorio

1.16.1. Introducción

Durante 2021, hemos continuado con la tramitación de un gran número de quejas de las presentadas en años anteriores, principalmente en 2020, dado que muchas veces el curso de estos expedientes se dilata en el tiempo y su resolución requieren de procedimientos administrativos complejos que conllevan múltiples trámites.

En relación al **planeamiento urbanístico**, en el presente ejercicio hemos avanzado en la queja incoada de oficio, queja 20/5396, sobre el planeamiento urbanístico e informe de impacto de género, de tal manera que en el desarrollo reglamentario en materia de planeamiento urbanístico (previsto para 2022) en el marco de la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, se incorpore la perspectiva de género, ya que esta visión incide directamente en los objetivos y retos del urbanismo sostenible.

Las carencias en los procesos de participación ciudadana es una de las cuestiones que aparece en las quejas relativas a deficiencias en la tramitación de actos preparatorios del procedimiento de elaboración de los instrumentos de planeamiento, ya sean generales o de desarrollo. En concreto, la falta de respuesta a las alegaciones en la fase de avance así como en el planeamiento de desarrollo. Igualmente se denuncian dificultades para obtener información y participar en modificaciones de planeamiento, obteniendo el silencio de la administración como respuesta.

Así mismo, se dan casos de reclamaciones respecto de los usos provisionales inadecuados con el planeamiento tales como vallas publicitarias en sistemas generales.

En cuanto a la **gestión urbanística**, entendida como el conjunto de procedimientos establecidos en la legislación urbanística para la transformación del uso del suelo, y especialmente para la urbanización de éste, de acuerdo con el planeamiento, se plantean problemas asociados a la paralización injustificada de expropiaciones urbanísticas, la dilación injustificada en los plazos de las expropiaciones, deficiencias en la ejecución de los proyectos de urbanización, falta de ejecución de planeamiento urbanístico en los plazos programados, inactividad municipal en la dotación efectiva de los equipamientos y zonas verdes y, por



último, vinculado a los procesos de gestión urbanística hay numerosas quejas por falta de suministro de servicios básicos (agua, luz, etc) y por último, no suelen ser infrecuentes las quejas relativas a la falta de personal en el ámbito urbanístico de gestión.

En lo que se refiere a **rehabilitación y regeneración urbana**, hemos recibido quejas en las que se reclama la mejora y recualificación de las barriadas, se denuncia el mal estado de conservación de plazas y calles importantes de la ciudad consolidada, se reclama la inactividad municipal en el abandono de la edificaciones e incluso una de las quejas reclama la rehabilitación y regeneración urbana como instrumento para la lucha contra la despoblación.

Una mención especial merecen las urbanizaciones irregulares que, si bien no siempre están incluidas en el ámbito de la gestión urbanística, sí están necesitadas de una respuesta del planeamiento urbanístico y, en algunos casos, de planes de ordenación del territorio. En estos supuestos hay implicaciones del Plan de Ordenación del Territorio de la Janda y Plan de Ordenación del Territorio de la Aglomeración Urbana de Sevilla.

Es en materia de **disciplina urbanística** en la que recibimos un gran número de quejas, pero su importancia en la labor de este área no es sólo cuantitativa sino cualitativa, ya que en algunos casos resultan afecciones de carácter penal, con lo que ello implica. El motivo más frecuente es la inactividad de la administración ante denuncias ciudadanas ya sea de obras sin licencia como obras que no se ajustan a la licencia concedida en suelo urbano.

En este apartado, son numerosas las resoluciones dictadas por esta Defensoría y, por citar algunas en las que se advirtió pasividad municipal, mencionaremos el caso del uso de locales comerciales como viviendas sin contar con las adecuadas condiciones de habitabilidad y seguridad; la apertura de puerta a un patio común y su uso privativo por un establecimiento de hostelería; obras sin licencia que, además, invadían el dominio público; consolidación de una parcelación irregular en la que se siguen desarrollando construcciones; ausencia de impulso a expediente de protección de la legalidad urbanística; construcciones sin licencia en suelo no urbanizable; construcción en azotea de edificio que causa perjuicios al vecindario de los pisos inferiores, etcétera.

Pero también son objeto de numerosas quejas los expedientes de **restauración de legalidad urbanística**, su incumplimiento y la petición de ejecución subsidiaria de la administración pública en suelo rústico. En este sentido el Título VIII de la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, puede dar solución a muchas de las agrupaciones de edificaciones irregulares cuya demanda principal es el acceso a los servicios básicos de abastecimiento y saneamiento de agua, mediante los Planes Especiales de adecuación ambiental y territorial.

En cuanto a la **responsabilidad patrimonial** como consecuencia del ejercicio de la actividad urbanística, las quejas se centran en la falta de tramitación administrativa de los expedientes, así como daños como consecuencia de la falta de conservación de la vía pública.

Por otra parte, el contexto normativo del año 2021 ha sido muy novedoso, considerando que el 3 de diciembre resultó publicada en el BOJA la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía que ha derogado, por un lado, la Ley 7/2002, de 17 de diciembre, de Ordenación Urbanística de Andalucía, en lo referente a la materia de Urbanismo, y por otro la Ley 1/1994, de 11 de enero, de Ordenación del Territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía, respecto a la materia de ordenación del territorio.

Por primera vez en el ordenamiento jurídico andaluz ambas materias, Ordenación del Territorio y Urbanismo, aparecen reguladas en un texto legal único.

Como señalábamos en el Informe Anual de 2020 la discrepancia suscitada sobre la constitucionalidad del Decreto-ley 3/2019, de 24 de septiembre, de medidas urgentes para la adecuación ambiental y territorial de las edificaciones irregulares en la Comunidad Autónoma de Andalucía, ha sido sustanciada en el seno de la Subcomisión de Seguimiento Normativo, Prevención y Solución de Controversias de la Comisión Bilateral de Cooperación Administración General del Estado-Comunidad Autónoma de Andalucía en la



que mediante acuerdo publicado por resolución de 4 de marzo de 2021, los compromisos adoptados por la Comunidad Autónoma han sido plasmados en el texto articulado de la LISTA, y en relación al compromiso de la Administración General del Estado de establecer en la Ley de Costas una regulación específica sobre el plazo de prescripción de las acciones en la zona de influencia del litoral, ha sido resuelto de forma transitoria (Disposición Transitoria Sexta de la LISTA) fijando el plazo para restablecer la legalidad territorial y urbanística en la zona de influencia del litoral en 6 años, hasta que se produzca una regulación específica en la legislación básica en materia de costas.

1.16.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.16.2.1. Ordenación del territorio

En cuanto a la ordenación del territorio, si bien concretamente no hay quejas que invoquen esta materia, no es menos cierto, que numerosas quejas de las que reclaman el servicio de abastecimiento y saneamiento de agua tiene una implicación directa en la ordenación del territorio en la que se enmarcan, como la queja 21/7296 en la que consecuencia del convenio suscrito entre la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio y tres de los Ayuntamientos de la costa del Plan de Ordenación del Territorio de la Janda se comprometen a, en su caso, tramitar Planes Especiales de adecuación ambiental y territorial de edificaciones irregulares, mediante los cuales se adopten las medidas para la prestación de servicios básicos.

1.16.2.2. Urbanismo

1.16.2.2.1. Planeamiento urbanístico

En materia de planeamiento no han sido muchas las actuaciones de esta Defensoría, y de las que han sido planteadas en el año 2021, destacamos aquellas que reclaman el cumplimiento de los procesos de participación ciudadana y, en concreto, la respuesta de la administración en los trámites de consulta ciudadana.

En las quejas 20/6920 y 20/6941 las personas interesadas exponían que dirigieron escritos al Ayuntamiento de la Lantejuela (Sevilla), relativos a alegaciones al Avance del PGOU de dicho municipio y que, a pesar del tiempo transcurrido, más de un año, no habían obtenido respuesta.

Admitidas las quejas a trámite, únicamente a los efectos de que la Administración diera una respuesta expresa a los escritos presentados, nos dirigimos al citado Ayuntamiento interesando la necesidad de resolver expresamente, sin más dilaciones, informándonos al respecto.

En la respuesta municipal recibida se indicaba que ya habían dado contestación a lo requerido por las personas reclamantes por lo que se desprendía que el asunto planteado se encontraba solucionado, dando por concluidas nuestras actuaciones.

El incumplimiento de **destinar efectivamente los terrenos al uso previsto en el planeamiento** motivó la queja 21/4960 en la que la persona promotora denuncia el incumplimiento en materia de planeamiento de destinar al uso previsto determinadas parcelas.

Admitida la queja a trámite nos dirigimos al Ayuntamiento de Málaga solicitando información sobre las actuaciones municipales tendentes a dotar efectivamente la zona verde prevista en el PGOU, evitando la contaminación atmosférica, acústica y lumínica. En la respuesta remitida se indicaba que una vez transcurridos los 5 años establecidos en la concesión demanial sobre utilización de suelo público para la instalación y explotación de vallas publicitarias, se dictó resolución declarando la extinción de la misma por vencimiento, y ordenando la retirada de los soportes publicitarios, debiendo abandonar y dejar libres y vacuas las parcelas municipales objeto de concesión en el plazo de 15 días.

La empresa que obtuvo la concesión también se encargaba del desmontaje de los soportes publicitarios, comunicando al Servicio de Patrimonio que había procedido a ello y adjuntaba dossier fotográfico. Por



el Ayuntamiento de Málaga no se devolvió, no obstante, la garantía definitiva, al considerar que no sería oportuno hasta que se acreditase dejar expeditos de soportes los emplazamientos.

Tras una larga tramitación del expediente finalmente se nos confirmó que las dos instalaciones publicitarias en explotación no contaban con la preceptiva autorización municipal y, al ser desconocido su titular, se daría traslado a los Servicios Operativos del Distrito para que procedieran a su retirada. Asimismo indicaban que se estaba tramitando el nuevo "Plan de limpieza y desbroce de parcelas municipales" en el que, entre otros, se contemplaba la retirada de soportes publicitarios, permitiendo la ejecución subsidiaria en caso de que las personas titulares de las instalaciones no atendieran el requerimiento de retirada de las mismas.

Con esta información, considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

1.16.2.2.2. Disciplina Urbanística

En esta materia es, sin lugar a dudas, en la que nos formulan una mayor cantidad de quejas y en las que se suscita la necesidad de formular resoluciones a las administraciones públicas competentes afectadas.

Debemos relatar la **queja 19/4486** incoada de oficio en la que esta Institución mostraba su preocupación ante las graves **agresiones que se vienen perpetrando en nuestro territorio contra el suelo no urbanizable como consecuencia de la ejecución de obras y edificaciones no autorizadas** con el importante daño, en muchos casos irreparable, que ello conlleva para sus valores naturales, medioambientales y agrícolas.

A la fecha de cierre de este Informe Anual hemos recibido contestación de las Diputaciones Provinciales a las que nos habíamos dirigido en las que se acoge de forma positiva nuestra **Resolución**, consistente en las siguientes recomendaciones:

Recomendación 1: *Que, -ante las agresiones que sufre el suelo no urbanizable de nuestra Comunidad Autónoma por la ejecución de obras sin licencia con el consiguiente daño a sus valores ambientales y paisajísticos y dada la carencia de medios materiales y humanos con que los pequeños municipios pueden hacerles frente para paralizar, impedir y sancionar dichas infracciones urbanísticas- por parte de esa Diputación Provincial se organice un Servicio o Sección Específico suficientemente dotado para prestarles asistencia, asesoramiento y apoyo en materia de disciplina urbanística y, más concretamente, en la instrucción, resolución y ejecución de los procedimientos de restauración de la legalidad urbanística que, por estas graves infracciones, deban instruirse.*

Recomendación 2: *En todo caso, dada la competencia propia municipal en materia de disciplina urbanística, este servicio se prestará a los municipios que así lo soliciten mediante la aprobación de una norma provincial que regule los términos y requisitos de asistencia y las formas de financiación, que en cada caso correspondan, de acuerdo, al menos, con los criterios de atención preferente a los municipios de menor población y a los municipios de insuficiente capacidad económica y de gestión, así como la urgencia de la asistencia requerida y, en caso de estimarlo conveniente, mediante la suscripción de los correspondientes **convenios de colaboración**, determinando las funciones que asume el Servicio o Sección Provincial que, a nuestro juicio, deben ir más allá de la sola emisión de informes técnicos y jurídicos y conllevar un efectivo impulso en la instrucción, tramitación y ejecución de los expedientes de restauración de la legalidad urbanística.*

Recomendación 3: *Por otra parte, dada la complejidad técnica que, especialmente para los Servicios Técnicos de los pequeños municipios, supone la aplicación de las medidas previstas en el Decreto-Ley 3/2019, de 24 de septiembre, de medidas urgentes para la adecuación ambiental y territorial de las edificaciones irregulares en la Comunidad Autónoma de Andalucía y de las que prevé el anteproyecto de Ley de Impulso para la Sostenibilidad del Territorio en Andalucía, resulta imprescindible extender la colaboración a prestar por las Diputaciones Provinciales (también por los Servicios de Inspección Urbanística de la Comunidad Autónoma) a la implantación de estas medidas que, previsiblemente, deben conllevar una mejora de la articulación de las actuaciones encaminadas a impedir nuevas edificaciones irregulares en el suelo no urbanizable.*



Recomendación 4: *De todas estas iniciativas, se deberá ofrecer amplia información y asesoramiento específico a los responsables municipales al objeto de que tomen debida conciencia de sus competencias propias en materia de disciplina urbanística y tengan conocimiento de la colaboración que las Diputaciones Provinciales y la Junta de Andalucía pueden prestarles en el ejercicio de estas competencias en sus respectivos términos territoriales.*

De esta Resolución se da cuenta igualmente a la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio para que, a su vez, los Servicios de Inspección Urbanística de la Comunidad Autónoma articulen una colaboración, coordinación y cooperación efectiva con las Diputaciones Provinciales a los efectos de la preservación del suelo no urbanizable en los pequeños municipios que se ven afectados por este tipo de infracciones urbanísticas y ambientales”.

Por su parte, la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, nos respondió diciendo que comparte el análisis realizado por esa Institución en relación con la protección del suelo no urbanizable en Andalucía.

Asimismo, nos daba cuenta de que en el año 2020, a pesar incluso de las dificultades padecidas por la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, el número de actuaciones inspectoras de la administración autonómica se ha incrementado un 12% respecto a 2019 y prácticamente llega a duplicar el número de expedientes tramitados en 2018 (incremento superior al 95% respecto a 2018).

Por otra parte, el ámbito de competencias en materia de disciplina urbanística de la Comunidad Autónoma de Andalucía es subsidiario y limitado al ámbito material que dispone el artículo 56.3 de la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, siempre que afecte a intereses supralocales, y se ha de ejercitar de conformidad con los criterios de programación de la actuación inspectora y que para el cuatrienio 2017-2020, aparecen publicados en la Orden de 20 de abril de 2017.

El respeto al ámbito competencial municipal dificulta que la administración autonómica pueda celebrar pactos o convenios con las Corporaciones Locales para el debido ejercicio de competencias en materia de disciplina urbanística.

No obstante, el Anteproyecto de Ley de Impulso para la Sostenibilidad del Territorio de Andalucía aborda sin ambages la responsabilidad de la Comunidad Autónoma sobre la protección del territorio andaluz, previendo la intervención directa de la Comunidad Autónoma en aquellas actuaciones ejecutadas en suelo no urbanizable que afecten a la ordenación del territorio, al mismo tiempo que prevé el refuerzo de la Inspección Autonómica mediante la creación de un Cuerpo de Subinspectores que permita la constante presencia en el territorio y una reacción rápida y eficaz frente a la ilegalidad urbanística.

Se añadía que la administración autonómica mantiene una línea constante de colaboración y asesoramiento en materia de disciplina urbanística con los municipios, en especial los de menor población, traducida en la celebración de reuniones, emisión de informes y respuestas y aclaraciones en relación con la disciplina territorial y urbanística y la normativa de aplicación.

Finalmente se nos trasladaba que en la línea de las Recomendaciones de esta Institución, y aprovechando el impulso de nuestra Resolución, se remitirá un borrador de convenio a la mayor brevedad a las distintas Diputaciones Provinciales con objeto de mejorar la eficiencia de la gestión pública en el ejercicio de la disciplina urbanística, estableciendo un marco jurídico general de colaboración en disciplina urbanística entre la administración autonómica y las diputaciones provinciales.

En vista de todo ello, consideramos plenamente aceptadas nuestras recomendaciones con lo que esperamos que se siga avanzando en la protección y defensa del suelo no urbanizable de nuestra comunidad autónoma.

Asimismo, mencionamos la [queja 21/3210](#) en la que la persona promotora de la queja nos denunciaba **obras presuntamente ilegales en un patio** debiendo, en consecuencia, procederse a la demolición de la escalera y ampliación a nivel de patio de planta primera y reposición de éste a su estado inicial.



El Ayuntamiento de Sevilla ordenó las medidas necesarias para la restitución de la realidad física alterada en la edificación. La persona infractora interpuso recurso contencioso administrativo contra el acuerdo municipal, siendo desestimada su pretensión. La sentencia advertía que la misma era firme al no haber recurso alguno contra ella. A pesar del tiempo transcurrido, por parte del Ayuntamiento no se ha procedido a ejecutar las resoluciones contenidas en los acuerdos adoptados.

Admitida la queja a trámite solicitamos del Ayuntamiento de Sevilla información relativa a las actuaciones realizadas o, previstas de realizar, para la ejecución de las decisiones adoptadas en este asunto.

En la amplia respuesta municipal se mencionaba que, de conformidad con el artículo 184 de la Ley 7/2002, de 17 de diciembre de Ordenación Urbanística de Andalucía, mientras la persona obligada continuara incumpliendo la orden de reposición de la realidad física alterada había de procederse a imponer hasta doce multas coercitivas, con una periodicidad mínima de un mes y cuantía, en cada ocasión, del diez por ciento del valor de las obras realizadas; sin perjuicio de que, en cualquier momento, pudiera llevarse a cabo la ejecución subsidiaria a costa de aquella, ejecución a la que debería procederse en todo caso una vez transcurrido el plazo derivado de la duodécima multa coercitiva.

En virtud de ello, se había procedido a la imposición de multas coercitivas hasta un número de tres, como medida de ejecución forzosa de la orden de restitución. Dichas multas, habían sido recurridas ante el Juzgado de lo Contencioso Administrativo, estando pendiente de sentencia el recurso interpuesto contra la tercera multa coercitiva (recurso del cual tenía constancia la persona reclamante por haber sido emplazada para su personación en el juicio conforme disponía el artículo 49 de la Ley 29/2990, de la Jurisdicción Contenciosa Administrativa).

Se nos indicaba que por parte de la Gerencia de Urbanismo y Medio Ambiente se seguiría el procedimiento previsto en el artículo 184 antes citado, si bien no podían prescindir de las garantías y derechos de defensa que conceden las leyes a los ciudadanos frente a los actos administrativos aun cuando a veces supongan acción obstaculizadora a la acción administrativa. Considerando, por tanto, que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 20/1588](#) la persona reclamante, ocupando la presidencia de una comunidad de propietarios, denunciaba al Ayuntamiento de Huelva la ejecución de **obras sin licencia en las zonas comunes** y de acceso al inmueble mediante escrito de fecha 12 de febrero de 2020, sin haber obtenido respuesta alguna.

Admitimos la queja a trámite únicamente a los efectos de que por la Administración se diera una respuesta expresa al escrito presentado respondiéndonos, en síntesis, que dada la naturaleza de las posibles infracciones urbanísticas denunciadas, se hacía preciso una inspección previa para poder adoptar, en su caso, las medidas de restablecimiento de la legalidad urbanística que pudieran resultar procedentes. Dada la situación de alarma sanitaria, dicha inspección no se había podido realizar por lo que se anunciaba que se efectuaría cuando ello procediera.

De acuerdo con ello, solicitamos al Ayuntamiento que nos mantuviera informados, cuando fuera posible, de la realización de la inspección y, en base a su resultado, de las posteriores medidas que se pudieran acordar para restaurar la legalidad urbanística si ello procedía.

En el nuevo informe remitido, en relación a actuaciones ejecutadas expresamente prohibidas en las ordenanzas municipales, se concluía que esa administración debía declarar la imposibilidad de continuar con la actuación solicitada y requerir al responsable de las obras la restitución de la realidad física alterada.

Por ello, transcurrido un tiempo, interesamos que nos remitiera las resoluciones relativas a la restitución de la realidad física alterada. Puesto que, finalmente, se nos informó que se había dictado Decreto de restauración a su estado original de la realidad física alterada, dimos por concluidas nuestras actuaciones al deducirse que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.

En la [queja 20/3379](#) se exponía que tras reiterar diversos escritos al Ayuntamiento de Fuengirola denunciando el estado del edificio del que era copropietaria, así como de la realización de cerramientos de plazas de garaje que comprometían la seguridad, salubridad y maniobrabilidad del sótano, se le comunicó la decisión de requerir, a la comunidad certificado técnico, entendiendo que eludían obligaciones en orden



17. Urbanismo y obras públicas

a garantizar la seguridad y salubridad de la edificación, omitiendo orden de ejecución de demolición de las obras que comprometían la seguridad y salubridad del sótano.

También se le requería para que facilitara el nombre de los propietarios que habían cerrado las plazas de garaje, considerando que se trasladaba la carga de las obligaciones de disciplina urbanística a la parte denunciante en vez de ejercitarlas el propio ayuntamiento que era quien disponía de las potestades.

Explicaba que no aportarlos por su parte no era caprichoso sino por imposibilidad de hacerlo, ya que se encontraba ejercitando acciones contra la comunidad para poder tener acceso a los datos ciertos y fidedignos de titularidad, e incluso se había dirigido al Ayuntamiento de Fuengirola solicitando acceso al expediente de concesión de licencia de entrada de vehículos a través de las aceras y aún no se le había facilitado dicho acceso.

Admitida la queja a trámite solicitamos del ayuntamiento que se inspeccionara el inmueble e informara de la concurrencia de las **posibles infracciones urbanísticas efectuadas en el garaje**, así como de las medidas que, en orden al restablecimiento de la legalidad urbanística se pudieran impulsar, si ello resultara procedente.

Se nos comunicó que se había requerido a la comunidad de propietarios para que aportara informe técnico suscrito por técnico competente y visado por el correspondiente colegio profesional, referente al alcance de la posible afección de las filtraciones de agua sobre la estructura y que paralelamente informaran sobre las actuaciones y medidas que se estaban realizando o se iban a realizar sobre esta falta de estanqueidad en la terraza de las zonas comunes de la comunidad. Se indicaba también que, en reunión mantenida con la administración y el técnico de la comunidad se les trasladó la necesidad de aportar la documentación referida, así como la totalidad de las reclamaciones de la interesada.

Respecto a las plazas de aparcamiento, se estaba efectuando su inventario de acuerdo a lo preceptuado por el Reglamento de Disciplina Urbanística de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Para ello se había solicitado a la comunidad de propietarios información sobre el particular, dada la dificultad de relacionar las plazas de aparcamiento con su propiedad por no estar vinculados los datos físicos (numeración) de las fincas con la información catastral.

Tras varios requerimientos de información se nos respondió finalmente que se habían generado 51 expedientes de protección de la legalidad urbanística. Así los mismos se estaban tramitando de conformidad a lo establecido en el artículo 71.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, guardándose el orden riguroso de incoación.

Puesto que de lo anterior se deducía que el asunto se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones, teniendo en cuenta que el plazo que tiene la administración para emitir las resoluciones pertinentes no aconsejaba que mantuviéramos abierto el expediente hasta la emisión de las mismas.

En la **queja 19/3056** la persona reclamante presentó ante la Gerencia Municipal de Urbanismo de Málaga una solicitud para que comprobara la legalidad de las obras efectuadas por la vivienda colindante a la suya, ya que cuando se personó en la Gerencia para comprobar si tenía permiso el personal técnico no lo encontró ni para esa construcción ni para los seis meses que duró la obra. Tras personarse en dicho organismo en múltiples ocasiones continuaba sin obtener respuesta.

Admitida la queja a trámite, solicitamos del Ayuntamiento de Málaga que se nos indicara si las obras denunciadas contaban con la preceptiva **licencia municipal** y se ajustaban a la misma.

Se reconocía en el informe remitido la presentación de escritos de denuncia sobre posible infracción urbanística por parte de la persona reclamante y se indicaba que no se había tramitado la denuncia, a pesar de comprobar que no existía licencia para las obras que motivaban la misma argumentando, en síntesis, que existía un Plan Municipal de Inspección Urbanística aprobado ante la imposibilidad de acometer de forma plena el ejercicio de las potestades de disciplina urbanística, que el Servicio de Infracciones solamente disponía de dos técnicos para todo el término municipal y que, en consecuencia, todas las denuncias, incluida la que nos ocupaba, se tramitaban conforme a los criterios establecidos en dicho Plan.



17. Urbanismo y obras públicas

A la vista de ello, partiendo de la obligación del ayuntamiento de velar por el mantenimiento de la disciplina urbanística en el término municipal, interesamos que nos indicara el plazo aproximado en que, en aplicación de los criterios establecidos en el citado Plan y a tenor de los técnicos asignados al servicio de infracciones, se podría iniciar la tramitación de la denuncia de obras sin licencia formulada, aclarando si, en todo caso, se adoptaban las cautelas precisas para evitar posibles prescripciones de infracciones urbanísticas, toda vez que el Plan no podía constituir una excusa para no dar curso en el sentido que procediera a las denuncias que se formularan por parte de los administrados, sino que debía constituir un instrumento para una mayor eficacia en la tramitación de los expedientes de protección de la legalidad urbanística.

Esta Institución entendía, por otra parte, que la insuficiencia de medios personales podía generar, durante un tiempo, el que la tramitación de un expediente, cualquiera que fuera su naturaleza, no se tramitara con la diligencia adecuada, pero las dilaciones extendidas en largos periodos que denotaban no una situación excepcional, sino más bien un problema estructural debían exigir que, por parte de la alcaldía, se tomaran decisiones a corto plazo para garantizar que el servicio de infracciones de la Gerencia Municipal de Urbanismo contara con los medios personales suficientes para poder ejercer debidamente sus funciones y evitar la consolidación de posibles graves infracciones urbanísticas.

A todo esto se dio cuenta, en síntesis, de que se estaba realizando un esfuerzo para reforzar la plantilla del servicio de inspección e impulsar y mejorar la tramitación de los expedientes de disciplina urbanística, habiéndose incrementado el número de expedientes resueltos.

A la vista de ello, valorando positivamente las iniciativas citadas, seguíamos interesados en conocer el plazo aproximado en que se podía iniciar la tramitación de la denuncia de obras sin licencia formulada.

Se nos remitió, en síntesis, abundante documentación relativa a las medidas tomadas y al esfuerzo realizado para dotar de más personal al Servicio afectado, así como de la necesidad de observar el Plan Municipal de Inspección aprobado para priorizar las actuaciones de disciplina urbanística más importantes, añadiendo que, por todo ello, se reiteraba la imposibilidad de estimar plazos para impulsar la denuncia de la persona afectada.

Desde esta Institución insistimos en que, dado que esta queja se tramitaba debido a la ausencia de impulso administrativo a denuncia de posible infracción urbanística, se nos mantuviera informados de los subsiguientes trámites de la denuncia de obras sin licencia formulada por la persona reclamante y de la resolución que, en su caso, se adoptara.

Así, se nos informó que se iba a impulsar de manera inmediata la tramitación del expediente de infracciones que nos ocupaba por obras ejecutadas sin licencia. Y, posteriormente, por fin se nos comunicó que por Resolución se había incoado procedimiento de restablecimiento de la realidad física alterada por obras consistentes en cuerpo construido de 15 m² de superficie y de cobertizo o almacén de madera de 5 m² de superficie, habiéndose notificado tanto al denunciado como a la persona denunciante.

Considerando, en consecuencia, la aceptación de la pretensión, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 19/5629](#) la persona reclamante manifestaba que dirigió escrito al Área de Urbanismo del Ayuntamiento de Écija exponiendo que una empresa **cableó con fibra óptica la fachada de su casa** y el resto de la calle, sin su permiso ni el del resto de los vecinos.

Al no obtener respuesta se personó en Urbanismo, donde le informaron del archivo de su reclamación porque, seguramente, contaría con licencia para el cableado pero, afirmaba, que no era así y seguía sin obtener respuesta expresa a su reclamación. Admitida la queja a trámite solicitamos del Ayuntamiento de Écija que nos diera cuenta de la resolución expresa que emitiera.

De la amplia información remitida se concluía que la empresa había presentado al Ayuntamiento un proyecto para plan de despliegue de red de telecomunicaciones de fibra óptica, por lo que volvimos a dirigirnos al mismo solicitando conocer si había sido informado o no favorablemente y se le había concedido la licencia, así como las consecuencias de que, aunque en el plano no se incluyera infraestructura de



fibra óptica en la calle que nos ocupaba, llegó a instalarse, debiendo aclararnos si ello constituía una irregularidad y, de ser así, se nos debía informar de las medidas para subsanarlo y de las gestiones que se estuvieran impulsando para obtener los informes de otros departamentos o administraciones que debían disponerse con carácter previo y las causas del retraso en su emisión.

También queríamos conocer la resolución que finalmente se dictara en el expediente de restauración de la legalidad urbanística tras la emisión del informe pendiente del departamento de casco histórico.

En un último informe se nos indicó que si bien la Ley de Telecomunicaciones entendía como viables las obras, éstas afectaban al casco histórico de la ciudad, no siendo compatibles en este caso con la normativa en materia de protección del patrimonio.

En el caso concreto que nos ocupaba, independientemente del sentido de la instrucción aclaratoria que permitiera resolver el expediente de licencia de obras, en ningún caso esto legalizaría las obras ejecutadas en el domicilio del reclamante, ya que las mismas no estaban contempladas en la licencia de obras solicitada.

En relación al expediente de disciplina urbanística, se había dado copia del nuevo escrito presentado, al objeto de su cumplimiento por el servicio de disciplina urbanística como departamento competente para su tramitación. En vista de todo ello, considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 20/5801](#) la persona reclamante exponía que en el inmueble colindante a otro de su propiedad, en la localidad de San Roque, se venía efectuando diversas **obras que le ocasionaban graves perjuicios y molestias**. Había denunciado esta situación ante el Ayuntamiento, pero no había obtenido respuesta alguna y la situación se agravaba con el paso del tiempo.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe al Ayuntamiento de San Roque, que en su respuesta nos indicó que consecuencia de las denuncias efectuadas se emitieron actas de inspección de disciplina urbanística, así como informe técnico e informe jurídico y que en base a ellos se dictó decreto de alcaldía acordando incoar expediente de protección de la legalidad urbanística por la ejecución de una edificación en la parcela objeto de la queja, por carecer de la preceptiva licencia municipal y no ser legalizable al no ser compatible con la ordenación urbanística vigente por lo que se iba a proceder a ordenar la restitución de los terrenos a su estado original, para lo cual se debería proceder a la demolición de la edificación.

A estos efectos el procedimiento daba trámite de audiencia por plazo de diez días para formular alegaciones, en su caso, con carácter previo a la adopción de la resolución definitiva de reposición de la realidad física alterada.

En vista de lo anterior, se deducía que el asunto planteado se encontraba en vías de solución con el ejercicio de sus competencias urbanísticas por parte del Ayuntamiento, sin perjuicio de que sobre los daños que se hubieran causado a su propiedad por las obras realizadas o el cierre del hueco efectuado por parte del vecino denunciado, la administración informante no era competente para resolver y debería formularse denuncia ante los tribunales de justicia ordinarios.

En la [queja 20/7850](#) la persona reclamante exponía que el Ayuntamiento de Cádiz le había requerido bajo apercibimiento de sanción la realización de obras de seguridad en la fachada de un inmueble de su propiedad, por lo que solicitó **licencia de ocupación de la vía pública**, necesaria para el inicio de dicha obra, aportando la documentación correspondiente, sin obtener respuesta pero volviendo a recibir requerimiento de la Gerencia de Urbanismo con apercibimiento de incoación de expediente sancionador y multas coercitivas.

Admitida a trámite la queja, en la respuesta municipal emitida se nos comunicó que ya había sido aprobada la ocupación de la vía pública con elementos auxiliares y notificada a la persona reclamante, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.



En la [queja 20/5928](#) se nos exponía por su promovente que tenía una **vivienda de turismo rural**, en cuya parcela de al lado se iba a construir un centro logístico y de paso legalizar más de 3.000 metros que tenían contruidos sin licencia y donde ejerce una actividad para la que tampoco tenía licencia.

Admitida la queja a trámite solicitamos del Ayuntamiento de Arcos de la Frontera que nos indicara si las obras que suscitaban la disconformidad de la persona interesada contaban con todas licencias y autorizaciones necesarias y se ajustaban a las mismas. De no ser así, deseábamos conocer las actuaciones impulsadas para la restauración de la legalidad urbanística y, asimismo, para que se impidieran las infracciones de tráfico en que se estaría incurriendo con la ejecución de dichas obras.

En el informe que la Alcaldía nos remitió, se indicaba lo siguiente:

"Al margen de lo expuesto, y según denuncia presentada por ... sobre posibles obras y actividades llevadas a cabo en la Finca sita en ..., sin la preceptiva licencia municipal, este Ayuntamiento adoptará, en su caso, todas las medidas necesarias para la protección de la legalidad urbanística y restauración del orden jurídico perturbado."

De acuerdo con lo anterior, y transcurrido un periodo de tiempo, nos dirigimos nuevamente al citado ayuntamiento interesando que nos actualizara la información en el mismo sentido de nuestra petición de informe inicial.

Recibida respuesta municipal se nos indicaba que se había iniciado la incoación de expediente sancionador, así como para la protección de la legalidad urbanística, por la realización de obras consistentes en ampliación de nave, habiéndose notificado, estando actualmente ambos expedientes en fase de instrucción y estudio como paso previo a la propuesta de resolución de la instrucción del procedimiento sancionador.

En vista de lo anterior, podíamos deducir que con el ejercicio de las competencias urbanísticas por parte municipal el asunto por el que la persona reclamante había acudido a esta Institución se encontraba en vías de solución, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 16/1423](#) ante el reiterado silencio municipal, nos vimos obligados a formular al Ayuntamiento de Sevilla Resolución en el sentido de que se realizaran cuantas actuaciones fueran necesarias con objeto de que la denuncia de **posibles irregularidades urbanísticas y ambientales** formulada por la persona interesada fuera objeto del debido impulso en su tramitación, atendiendo a las lógicas expectativas de llevar demasiado tiempo confiando legítimamente en que ese Ayuntamiento iba a ejercer sus competencias en materia de disciplina urbanística y ambiental.

Tras reiterarnos en varias ocasiones en dicha Resolución, finalmente recibimos respuesta indicando que se había girado visita por el servicio de inspección y comprobado que se había restituido la realidad física alterada conforme a lo ordenado por el ayuntamiento.

En vista de lo anterior, deduciéndose la aceptación de la Resolución formulada, dimos por concluidas nuestras actuaciones, considerando aceptada la pretensión planteada.

En la [queja 20/8038](#) con motivo de una queja anterior, con fecha 6 de septiembre de 2019 solicitábamos del Ayuntamiento de Rota la emisión de un informe en relación con la **limpieza de solar colindante** al de la persona denunciante.

Ante un nuevo escrito de la afectada en el que indicaba que se habían comenzado las labores de limpieza del solar en cuestión, por lo que pedía que quedara cerrado el expediente de queja, dimos por concluidas nuestras actuaciones y le indicamos a dicho ayuntamiento que, por tanto, ya no era preciso que nos remitieran el informe interesado.

Pero la persona interesada nos volvió a escribir solicitando de nuevo la limpieza de solar. En vista de lo anterior, nos dirigimos al citado ayuntamiento solicitando nos informara sobre la situación planteada, indicándonos en la respuesta emitida que se había dado orden a los servicios generales del ayuntamiento para que procedieran al adecentamiento y limpieza, lo más urgente posible, del solar que nos ocupaba.



En la [queja 19/2786](#), con fecha 6 de marzo de 2018 comunicábamos al Ayuntamiento de Cártama, respecto a un expediente anterior del año 2014, que dábamos por concluidas nuestras actuaciones a la vista del informe en el que se nos daba cuenta de las actuaciones impulsadas para dar cumplimiento a la orden de demolición acordada.

Sin embargo, recibida nueva comunicación de la persona reclamante en la que se nos exponía que, pese al amplio plazo de tiempo transcurrido, **la demolición acordada seguía sin llevarse a cabo** a pesar del escrito que remitió al Ayuntamiento, procedimos a abrir nuevo expediente de queja y, en consecuencia, interesamos se nos informara de las causas por las que aún seguía sin ejecutarse la demolición ordenada y plazo aproximado en que se podría efectuar la misma.

En la respuesta municipal se nos dio cuenta de que se requirió al arquitecto técnico municipal para que redactara el proyecto de demolición de la construcción que nos ocupaba, sin que aún se hubiera concluido su redacción, por lo que volvimos a solicitar que se nos informara de la fecha de conclusión de dicho proyecto y, en base a ello, del plazo aproximado en que podrían iniciarse las obras de demolición ordenadas.

En esta ocasión, se ponía de manifiesto que el técnico seguía sin redactar el proyecto debido a la carencia de tiempo para ello y la necesidad de atender cuestiones más urgentes. Por ello, se señalaba que se estaba estudiando la opción de subcontratar la redacción del mismo, lo que impedía aventurar fechas estimadas para la posible ejecución de la demolición.

Esta Institución comprendía que la insuficiencia de medios personales podía ocasionar, durante un tiempo, que la tramitación de un expediente, cualquiera que fuera su naturaleza, sufriera importantes dilaciones, pero si no se trataba de una situación excepcional, sino por el contrario un problema estructural, resultaba preciso adoptar medidas para garantizar que cuestiones de relevancia, como el mantenimiento de la disciplina urbanística en el municipio, tuvieran una respuesta adecuada.

Por ello, solicitamos que se nos indicara si, finalmente, se había subcontratado la redacción del proyecto y, de ser así, el plazo aproximado en que podría encontrarse redactado y comenzada su ejecución en aras al restablecimiento de la legalidad urbanística.

Aunque en anteriores informaciones municipales se nos manifestaba la intención de subcontratar la ejecución del proyecto de demolición, en esta ocasión se nos indicó que se iba a requerir a la persona interesada para que, en un plazo de dos meses, aportara proyecto de demolición visado, estudio básico de seguridad y salud, estudio de gestión de los residuos de construcción y demolición de la edificación objeto de la queja. Por ello, pedimos que se nos indicara si, finalmente, había sido aportada la documentación requerida en el plazo señalado y, de ser así, la fecha aproximada en que se estimara que podría abordarse la citada demolición de forma que quedara restaurada la legalidad urbanística.

Finalmente, se nos informó del encargo, por parte municipal, de la redacción del proyecto de demolición, por lo que se deducía que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 20/5501](#) la persona reclamante nos denuncia la **falta de limpieza en una parcela de su calle**, así como, la falta de respuesta municipal a sus escritos reclamando las medidas de limpieza y salubridad en dicha finca.

Admitida la queja a trámite nos dirigimos al Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe interesando que por parte de los servicios técnicos municipales, se verificara el estado del solar en cuestión y, en caso de resultar procedente, se instara a la propiedad del mismo para su debido mantenimiento en condiciones de seguridad, salubridad y ornato.

De la información que se nos trasladó, se desprendía que ya se habían impuesto seis multas coercitivas para tratar de conseguir que la propiedad del solar diera cumplimiento a las medidas necesarias, sin embargo, el hecho era que pasaban los meses y ello no se había conseguido.



Así las cosas, volvimos a dirigirnos al Ayuntamiento interesando que nos indicara si se estaba valorando la posibilidad de acudir a la ejecución subsidiaria a costa de la persona obligada las actuaciones ordenadas y que venía incumpliendo hasta el momento. De no ser así, que se nos expusiera las razones por las que ello no se estimaba procedente y, en todo caso, que nos mantuviera informados de la imposición de las sucesivas multas coercitivas y de si se había conseguido su abono en procedimiento de apremio.

En la respuesta municipal se informaba que las notificaciones del expediente de orden de ejecución para la limpieza de la parcela no habían podido realizarse por encontrarse reiteradamente ausente su destinatario, habiendo tenido que recurrir constantemente a su publicación en el boletín oficial del Estado.

Al haber transcurrido el plazo otorgado sin que hubiera dado cumplimiento a la citada orden ni presentado documentos o justificaciones, con fecha 24 de junio de 2021 se dio instrucciones para realizar la citada limpieza del solar a través de los servicios técnicos municipales con imputación del coste al obligado.

Trasladada esta información a la persona reclamante para que formulase las alegaciones y consideraciones que estimara oportunas, nos comunicó que el 13 de julio de 2021 se había procedido a la limpieza de la parcela, por lo que al haber sido aceptada su pretensión, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 17/5595](#) la persona interesada exponía que, desde hacía varios años, venía denunciando ante el Ayuntamiento de Almuñécar la realización de **obras de ampliación de vivienda** en parcela colindante con la vía pública, sin que le constara que, por parte municipal, se hubieran realizado las actuaciones procedentes en orden a la restauración de la legalidad urbanística y para la recuperación del espacio de vía pública objeto de apropiación.

Admitida la queja a trámite nos dirigimos al Ayuntamiento solicitando que nos informara de las actuaciones llevadas a cabo en el curso de la tramitación del expediente de disciplina urbanística y de las posteriores actuaciones tendentes a la ejecución de la resolución dictada en el mismo, así como a la recuperación del espacio de vía pública que, en su caso, hubiera podido ocuparse.

Del contenido del primer informe emitido dimos cuenta a la persona interesada para que formulara alegaciones o consideraciones acerca del mismo. Así lo hizo y se las trasladamos a la corporación municipal para que nos indicara su posicionamiento y, sobre todo, en lo referente a la improcedencia de suspender las actuaciones de recuperación del dominio público en base a un futuro planeamiento urbanístico que, en ningún caso, debía realizarse para legalizar actuaciones contrarias al que se encontraba en vigor, sino por razones de interés general.

Emitido el segundo informe, tras exponer diversas consideraciones y antecedentes, se manifestaba que, en ningún caso, se había suspendido el procedimiento de disciplina urbanística iniciado en su día en base a un planeamiento futuro, sino que, por el contrario, éste se encontraba en tramitación y pendiente de resolución, justificándose los retrasos que se advertían en la falta de medios técnicos, personales y económicos de la corporación municipal.

Por ello, esperando que esta carencia de medios hubiera quedado subsanada, transcurrido un tiempo volvimos a solicitar del Ayuntamiento de Almuñécar que nos trasladara su posicionamiento acerca de las alegaciones formuladas.

En el nuevo informe se emitía pronunciamiento sobre las alegaciones y se indicaba, en relación con el procedimiento por el que nos interesábamos, que éste había caducado pero que, dado que el ejercicio de la potestad de protección de la legalidad urbanística no estaba sometido a limitación temporal al invadirse la vía pública, se tenía previsto declarar dicha caducidad e iniciar nuevo procedimiento de disciplina, de lo que se nos daría cuenta.

Así las cosas, trasladamos nuestra preocupación por esta situación de caducidad del procedimiento incoado en su día, lo que originaba la perpetuación de una posible apropiación de espacio público, por lo que esperábamos que se adoptaran medidas efectivas para subsanar la carencia de medios que afectaba al ayuntamiento. También solicitamos, nuevamente, que se nos diera cuenta de la incoación del nuevo procedimiento que se nos anunciaba y, en su caso, de la resolución que se dictara y, en su caso, de las actuaciones llevadas a cabo para la recuperación del espacio de vía pública objeto de apropiación,



esperando que estas actuaciones fueran impulsadas con eficacia y diligencia con objeto de evitar nuevas situaciones de caducidad.

En respuesta se nos dio cuenta de la resolución municipal por la que se acordaba declarar la caducidad del expediente de disciplina urbanística incoado por las obras objeto de denuncia y el inicio de un nuevo expediente, señalando que, dado que nos encontrábamos ante una posible ocupación de la vía pública, no había una limitación de plazo para ello.

Y volvimos a solicitar a la administración que nos mantuviera informados de los sucesivos trámites y resolución que se adoptara en el nuevo expediente incoado, esperando que se diera la máxima celeridad posible a su tramitación, toda vez que no resultaba de recibo que unas posibles obras sin licencia y que suponían la ocupación de la vía pública, permanecieran sin ser objeto de la pertinente restauración de la legalidad urbanística. Por ello, instamos a la alcaldía para que diera las instrucciones oportunas a fin de que el servicio de urbanismo impulsara de forma efectiva este nuevo expediente sin más demoras.

Se nos respondió que se emitió resolución concediendo un plazo de dos meses para la reposición de la realidad física alterada, resolución que no se pudo notificar a la persona afectada, por las circunstancias extraordinarias debido a la pandemia, hasta el 9 de marzo de 2021. También nos indicaban que, de la información facilitada por la inspección de obras, independientemente de las actuaciones del expediente de disciplina urbanística incoado, la representación de la persona afectada se puso en contacto con el servicio de arquitectura para establecer la forma en que podía ejecutarse la orden realizada.

En vista de esta información y de que las actuaciones seguían sus trámites en el expediente de disciplina urbanística incoado, consideramos que el asunto planteado se encontraba en vías de solución y dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 20/3557](#) la persona reclamante exponía que desde hacía 4 años, su tía, una persona mayor y viuda, llevaba soportando **humedades** en el techo del cuarto de baño de **su vivienda**, ocasionadas por una rotura en las tuberías de la casa que tenía justo encima. Habían denunciado varias veces, había ido la policía local y habían llamado a su seguro, pero la vecina que provocaba la humedad se negaba a arreglarlo porque decía que no podía pagar el arreglo y no poseía ningún seguro.

Aunque la aseguradora de su tía había iniciado trámites para juicio, y que éste se podría producir a final de año, ellos no querían dinero y tampoco podían esperar tanto. Y mucho menos enfrentarse a una sentencia que aunque obligara a arreglar el desperfecto, en la práctica quedaría en nada, al no tener ingresos la persona obligada para hacer frente al mismo. Por ello solicitaba nuestra intermediación entre el Ayuntamiento Benahadux y la vecina, y si fuera posible establecer cauces para la reparación de dicha tubería.

Admitida la queja a trámite solicitamos del citado organismo información relativa a si el ayuntamiento iba a llevar a cabo actuación alguna respecto a la petición formulada ya que tuvimos conocimiento de la visita efectuada a la vivienda por miembros de la corporación municipal y por la policía local.

En el informe remitido por la Jefatura de policía local se indicaba que tras reunión mantenida por ambas partes implicadas, la propietaria de la vivienda causante de los daños ocasionados iba a proceder en breve a la reparación de los mismos, comprometiéndose a finalizar con la situación que se venía produciendo y extendiendo en el tiempo.

Asimismo, se nos informó que, tras conversaciones mantenidas con la parte interesada, el Ayuntamiento tenía constancia de que dichas humedades ya habían sido subsanadas. Habiéndose solucionado el asunto planteado dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 20/4542](#) la persona reclamante exponía que había formulando reiteradas peticiones al Ayuntamiento de San Juan de Aznalfarache por el **estado de abandono y suciedad de un solar colindante con su domicilio**, sin que el ayuntamiento hiciera cumplir las resoluciones dictadas a la propiedad para que mantuviera el solar en las adecuadas condiciones de seguridad y salubridad y todo ello a pesar de sus requerimientos reiterados ante la situación de inseguridad que padecía.



Admitida la queja a trámite solicitamos al Ayuntamiento que nos indicara las razones por las que, pese a las resoluciones dictadas para que la propiedad mantuviera el solar en las adecuadas condiciones, éste siguiera sin adecentarse y ocasionando una grave situación de inseguridad. Igualmente, deseábamos conocer si se habían impuesto multas coercitivas por incumplimiento y, de ser así, si se habían cobrado y si se había estudiado la ejecución subsidiaria de las actuaciones ordenadas.

En la respuesta municipal, tras exponer las numerosas actuaciones y avatares que habían afectado a la tramitación de este asunto, se nos indicaba que, con la intención de darle la máxima celeridad e impulso, se había iniciado nuevo expediente de orden de ejecución.

De esta información dimos cuenta a la persona interesada para que formulara las alegaciones o consideraciones oportunas, a lo que procedió exponiendo que el Ayuntamiento iba a ejecutar las obras de saneamiento del solar por ejecución subsidiaria pero el presupuesto se había tenido que aumentar y todavía no se habían realizado las obras, aunque las molestias que se producían en su vivienda continuaban.

Finalmente pudimos conocer que se había emitido resolución final del expediente de orden de ejecución y que una vez notificada, la entidad que aparecía como nueva propiedad del solar tendría el plazo de 20 días para la realización de las obras que se dictaban y/o en su caso presentar el recurso pertinente. Considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluida nuestras actuaciones.

En la [queja 20/3221](#) el reclamante, abogado, actuando en representación de diversos propietarios de una comunidad de propietarios de un inmueble situado en el núcleo de Arroyo de la Miel de la localidad de Benalmádena, exponía la preocupación de sus representados ante el funcionamiento de un centro spa en dicho inmueble que, a su juicio, no se atenía al carácter sanitario asistencial del complejo y que, además, estaría poniendo en riesgo técnico al edificio afectando a su cimentación ya que, a simple vista, se observaba que **el spa estaba provocando graves daños a su estructura**.

Nos dirigimos al Ayuntamiento de Benalmádena, quien nos remitió una amplia información, concluyendo que, dado que la mercantil que en ese momento explotaba el establecimiento, no era titular de la licencia de apertura, ni tenía documento que permitiera el funcionamiento a su nombre, se procedería a efectuar requerimiento para que se legalizara esta situación con la advertencia de que, si no se atendía al requerimiento, se ordenaría el cese de la actividad y cierre del establecimiento por todo el tiempo que se demorara su subsanación.

En atención a todo ello, nos dirigimos nuevamente al ayuntamiento para que nos indicara si habían sido formulados y atendidos los requerimientos sugeridos en el informe de la unidad de aperturas y, de no ser así, en el supuesto de que persistieran las numerosas irregularidades de diversa índole detectadas, que nos informaran de las posteriores medidas adoptadas tanto para evitar el funcionamiento del centro spa, como para la subsanación de las deficiencias constructivas detectadas.

En la respuesta recibida se nos envió copia de una resolución por la que se resolvía ordenar el cese de actividad y cierre del establecimiento dedicado a la actividad de spa, en vista de ello, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 19/4484](#) la persona interesada exponía que puso en conocimiento de la Delegación de Urbanismo del Ayuntamiento de Sevilla, que un local tenía pintada la fachada completamente de azul, color que contravenía la normativa de PGOU de la zona en la que estaba situado. Ese mismo escrito lo presentó con fecha 1 de agosto de 2019, pero la fachada continuaba del mismo color, y sus escritos sin contestación.

En el informe del Servicio de Licencias e Inspección Urbanística que se nos adjuntó se señalaba que existía un expediente de legalización de obras en el que se había requerido que el promotor llevara a cabo determinadas actuaciones para ajustarse a la licencia concedida, añadiendo que se estaba a la espera de lo que resultara de este expediente para resolver a su vez lo que procediera en el expediente de infracciones urbanísticas.



Finalmente se nos indicó que la comisión ejecutiva de la gerencia de urbanismo y medio ambiente había dictado resolución, ordenando la inmediata paralización de las obras y la suspensión del uso del edificio como restaurante, se iniciaba procedimiento administrativo para la restitución de la realidad física alterada y además se requería la legalización de las obras que pudieran ser autorizables. Deduciéndose que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

1.16.2.2.3. Gestión urbanística

Entramos en materia de gestión urbanística, entendida como el conjunto de procedimientos establecidos en la legislación urbanística para la transformación del uso del suelo, y especialmente para la urbanización de éste, de acuerdo con el planeamiento urbanístico.

En la [queja 21/0320](#) la persona reclamante manifestaba que desde hacía más de 20 años, los vecinos de la zona de la "Fuente de Colores" de Teatinos, Málaga, venían reclamando la **ejecución de la zona verde** SG-T.4 en Teatinos, al sur de la Avenida de Jorge Luis Borges, entre la calle Frank Capra y la Autovía del Mediterráneo A7, soportando, por tanto, todo ese tiempo, la situación de abandono derivada de la inacción del Ayuntamiento.

Ya en 2003 hicieron llegar incluso una propuesta para dicha ejecución a la Junta de distrito, habiendo reclamando en múltiples ocasiones posteriores a través de la comunidad y de la asociación de vecinos e incluso tuvieron una reunión con el director del distrito, quien les comunicó que ahí se planteaba hacer un "bosque urbano", pero continuaba sin hacerse absolutamente nada.

Esta situación les había deparado ruido, suciedad, ratas, etcétera, problemas que afectaban a su vida día a día, que hacían que sus domicilios y edificios estuvieran continuamente sucios, que respiraran el polvo que se levantaba en esa "zona verde" por culpa de no haber sido ejecutada aún y por el uso inadecuado que se le había dado durante todos estos años.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe a la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Málaga y recibido éste se nos indicaba que tenían conocimiento del proyecto de ejecución de la zona verde SG-T.4 de Teatinos, denominado PARQUE FORESTAL, que se encontraba en fase de redacción por parte del personal técnico.

Sabiendo de los problemas de suciedad y ratas, nos informaban que utilizarían sus recursos, dentro de su ámbito competencial de conservación y mantenimiento, como respuesta a la demanda realizada.

Se nos decía también que en la zona situada en la confluencia de la avenida Jorge Luis Borges con la calle Frank Capra, existía un proyecto para la ejecución de una Jefatura de policía local que ocuparía gran parte de dicha parcela, lo cual reduciría las molestias de suciedad y polvo de las viviendas más cercanas.

A la vista de lo informado, y aunque aún se tratara de un proyecto en ciernes, dado los trámites que aún podía conllevar hasta que se acometiera su efectiva ejecución, no aconsejaba que el expediente permaneciera abierto hasta ese momento, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones al considerar que el asunto por el que se había acudido a esta Institución se encontraba en vías de solución.

Una asociación de vecinos exponía en la [queja 20/1270](#) que la comunidad de propietarios de la urbanización firmó hacía ya 19 años un convenio con el Ayuntamiento de Benalmádena por el que se recepcionaba la misma, atendiendo a todos sus servicios como alumbrado, acerado, pavimentación, limpieza, etcétera, a cambio de los pozos de agua existentes en la misma, instalando los correspondientes contadores de agua en cada casa.

En la respuesta municipal se nos indicó que, tras recibir el escrito de la asociación de vecinos, se le había efectuado requerimiento para aclaración de la petición formulada sin que hubiera sido cumplimentado.

Posteriormente se nos informó que se dictó resolución estimando la solicitud de la asociación y se dio cuenta de la misma a los distintos servicios municipales a los efectos oportunos. Solicitadas alegaciones, la asociación manifestó que aunque no habían recibido información alguna del ayuntamiento y que la urbanización continuaba en el mismo estado de abandono, habida cuenta de la resolución que estimaba la



solicitud de mantener y conservar la urbanización, esperaban que en un plazo razonable comenzaran los trabajos de mantenimiento, por lo que procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.

La presunta dejación de funciones del Ayuntamiento de Málaga era la denuncia que la persona reclamante exponía en la [queja 21/4141](#), concretamente en la inspección y mantenimiento en buen estado de la vía pública, desde hacía un año y cuatro meses desde que dio el aviso por el mal estado de varias arquetas en la avenida Manuel Agustín de Heredia.

El ayuntamiento nos indicó que se habían realizado 2 actuaciones por una compañía eléctrica. No obstante, se había procedido a inspeccionar toda la avenida para detectar todas las arquetas en mal estado de conservación y que generaban ruido. Una vez realizada dicha inspección se tramitó a las correspondientes compañías parte de incidencia a través de la aplicación GECOR, así como también escritos a las mismas solicitando su arreglo.

Considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

1.16.2.2.4. Responsabilidad patrimonial y silencio en materia urbanística

En materia de responsabilidad patrimonial como consecuencia del ejercicio de la actividad urbanística, en la [queja 21/3626](#) la persona interesada exponía que el Ayuntamiento de Lepe desestimó la **reclamación patrimonial** que presentó, por lo que acudió a la vía contencioso-administrativa, dictándose sentencia, condenando al Ayuntamiento de Lepe a pagar 12.339,87 euros más los intereses legales desde la fecha de notificación de la sentencia y hasta el completo pago. Sin embargo, el Ayuntamiento no había ejecutado aún la sentencia, por lo que se puso en contacto en varias ocasiones con el departamento de intervención y tesorería del área de economía, sin recibir explicaciones.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe al ayuntamiento, que en su respuesta manifestaba que estaba previsto el pago dentro del mes de julio de 2021, por lo que considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 20/3096](#) la persona reclamante exponía que vivía en Matalascañas y tenía detrás de su casa una zona verde que cuando llovía le entraba arena y agua y se le estaba rajando un muro. Venía reclamando al ayuntamiento desde el 2016, sin resultado. Mencionaba que tendría que contratar una empresa y retirar arena para salvaguardar su vivienda.

En la respuesta emitida por el Ayuntamiento de Almonte se exponía, en síntesis, que pese a actuaciones de contención del talud efectuadas en 2018, lo cierto era que no habían dado resultado, por lo que se había instado al departamento de urbanismo la emisión de nuevo informe y que, en base al mismo, se actuaría. También se indicaba que la persona afectada había presentado una reclamación de cantidad por las actuaciones que había debido afrontar que se estaba tramitando.

En el último informe emitido se recogía que en el departamento de obras constaba redactado el correspondiente proyecto de urbanización del tramo que nos ocupaba con el objeto de que pudiera licitarse la ejecución de las obras. Dicho proyecto había sido remitido a la concejalía correspondiente para la autorización y posterior aprobación del gasto y licitación de las obras, encontrándose todo ello en trámite y comunicado a la persona solicitante. En vista de lo anterior, considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, procedimos al cierre del expediente.

Por lo que respecta al **silencio mantenido por las administraciones locales en materia urbanística** y como es habitual, han sido numerosas las quejas que en 2021 se han presentado ante esta Defensoría y que solemos admitir a trámite únicamente, a los efectos de que la administración afectada, normalmente ayuntamientos al ser los titulares de la competencia municipal urbanística, den respuesta expresa los escritos presentados por las personas afectadas, es decir, sin entrar en el fondo de las cuestiones planteadas, al mismo tiempo que recordamos la necesidad de resolución expresa, debiéndonos informar al respecto.



Así por ejemplo, en la [queja 20/7226](#) la persona interesada exponía que presentó escrito en el Ayuntamiento de Frigiliana solicitando que se emitiera una certificación de que unas parcelas no estaban afectadas por ningún camino incluido en el inventario de caminos municipales vigente y copia en soporte digital del Inventario de Caminos Públicos, sin que hubiera obtenido respuesta.

En relación a otro expediente que tenía abierto el Ayuntamiento con respecto a la persona reclamante que afectaba a sus parcelas presentó alegaciones, resultando extraño que esta alegación se hubiera respondido con celeridad y sin embargo no el escrito de más antigüedad.

En la respuesta municipal emitida se nos comunicó que el certificado solicitado y la copia del inventario municipal de bienes vigente en la fecha de la petición, le fueron notificados a la persona reclamante enviándose copia de los acuses de recibo de su recepción firmados por aquella.

Por último y en materia de **rehabilitación urbana** en la queja 18/5936 las personas reclamantes nos expusieron en su día la situación de indefensión y abandono en la que, a su juicio, se encontraban por parte del Ayuntamiento de Espartinas en la controversia que la Urbanización "...", en la que residían, mantiene con la Urbanización "...", ambas de esa localidad, como consecuencia del cierre de una calle pública del pueblo a través de la que sus hijos acudían al colegio situado al lado de esta última urbanización.

Se nos dio cuenta por la alcaldía de Espartinas de las gestiones que ha venido realizando para consensuar una solución entre las dos comunidades de vecinos afectadas por el problema, señalando que, en fecha 11 de junio de 2018, se emitió providencia por la que se solicitaba la emisión de informes y así lo fue por parte de la asesoría jurídica de urbanismo, relativo a la naturaleza y régimen del viario.

Tras variadas actuaciones posteriores finalmente requerimos al Ayuntamiento de Espartinas para que adoptara medidas de apertura de la calle sin más demoras.

Ante el reiterado silencio municipal, nos vimos obligados a formular al Ayuntamiento de Espartinas **Resolución** en torno a este asunto, para que adoptara medidas que faciliten el tránsito por la citada calle sin limitación alguna como correspondía a la naturaleza jurídica del bien demanial en cuestión.

Ante su falta de respuesta procedemos a incluir la presente queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía, destacándola en la sección correspondiente del mismo, dando cuenta de la falta de respuesta de ese organismo a nuestra resolución.

1.16.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.16.3.1. Colaboración de las Administraciones

Como suele ser habitual en materia urbanística, muchos de los expedientes que tramitamos se alargan en el tiempo, dado la complejidad de los procedimientos administrativos en esta materia lo que nos obliga las más de las veces a efectuar su seguimiento de trámites y actuaciones hasta conocer que los asuntos planteados están en vías de solución o finalmente resueltos.

No obstante en muchas ocasiones nos vemos obligados a formular Resoluciones recordando a las administraciones afectadas, normalmente ayuntamientos, su obligación de colaboración para con esta Institución, ante las reiteradas faltas de respuesta ante nuestras demandas de información, especialmente en las quejas relacionadas con el ejercicio de las competencias municipales en materia de disciplina urbanística.

1.16.3.2. Resoluciones no aceptadas

- [Queja 17/1829](#), dirigida al Ayuntamiento de Gérgal, relativa a mal estado de conservación y salubridad de solares. Pasividad municipal. Finalmente ha llegado la respuesta municipal pendiente de valoración.

- [Queja 17/3085](#), dirigida al Ayuntamiento de Montoro, relativa a la lenta e ineficaz tramitación de expediente de protección de la legalidad urbanística. Finalmente ha llegado la respuesta municipal pendiente de valoración.



17. Urbanismo y obras públicas

- Queja 18/3120, dirigida al Ayuntamiento de Espartinas, relativa a que, al parecer, no le conceden licencia de primera utilización y, por ello, no dispone de abastecimiento de agua potable y electricidad.
- Queja 18/5187, dirigida al Ayuntamiento de Cantillana, relativa al mal estado de un solar. Pasividad municipal.
- Queja 18/5936, dirigida al Ayuntamiento de Espartinas, relativa a obstrucción de paso público entre urbanizaciones que obliga a enorme rodeo a escolares y resto de ciudadanía.



Este tema en otras materias

Balance del Defensor

2. Evolución de los Retos para salir de la crisis sanitaria en igualdad. Dos años conviviendo con la COVID-19

2.13. Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana

Nos planteábamos que uno de los retos más importantes, si queríamos llegar a toda la población y acercarnos a ella para poder solucionar sus problemas era profundizar en **la mejora y humanización de los servicios de información** y atención a la ciudadanía, canal a través del cual la ciudadanía interactúa con la administración y puede hacer valer sus derechos.

En unos momentos en los que la Administración Pública tenía que actuar de manera más eficiente y eficaz, nos encontramos con que esta **no cumplió con muchas de las expectativas y necesidades de la población**. Se cerraron muchos servicios de atención presencial y se pudo comprobar cómo muchas administraciones no estaban preparadas para esta nueva situación, con procedimientos obsoletos, falta de equipos adecuados, procedimientos mal diseñados y personal no preparado para la administración electrónica.

“Situaciones críticas han conducido al colapso en la atención a la ciudadanía”

Numerosas administraciones públicas y entidades privadas se han subido a la ola de la digitalización, considerando la vía digital como el único canal abierto para comunicaciones desde y hacia ellas (educación, tramitación de gestiones, entrevistas, consultas, etc.). **Esta situación puede suponer, si no se hace debidamente y se ofrecen soluciones adecuadas, un deterioro en la capacidad de acceso de la ciudadanía a la atención al público**. No podemos ignorar que, según datos del Instituto Nacional de Estadística,

casi un 35% de los españoles no saben cómo comunicarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.

Los sectores más excluidos han estado especialmente afectados por este proceso y el **apagón digital** les ha impactado directamente: más de la mitad de los hogares en exclusión social severa están afectados.

Asimismo, se ha podido comprobar cómo en algunos servicios públicos básicos o imprescindibles (como son los que tramitan el Ingreso Mínimo Vital, la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, los expedientes de regulación de empleo (ERTEs), los trámites de extranjería, las ayudas a la vivienda o prestaciones de seguridad social, contributivas y no contributivas), se han llegado a producir situaciones críticas que han conducido al **colapso en la atención ciudadana**.

Se han aprobado normas que parecen que van encaminadas a mejorar y simplificar el acceso a los medios electrónicos a la ciudadanía como es el Real Decreto 203/2021 de 30 de Marzo por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos. Se trata de poner los medios necesarios para evitar la discriminación en el uso de los procedimientos. Igualmente se deben de diseñar unos servicios y procedimientos centrados en las personas usuarias, de manera que se minimice el grado de conocimiento necesario para el uso de los procedimientos electrónicos que se pongan a disposición de la ciudadanía. También se debe de **avanzar en los canales de asistencia para el acceso a los servicios electrónicos**. Esto se podría realizar en las Oficinas de asistencia en materia de registros así como en las Oficinas de Información y Atención a la Ciudadanía que se creen por parte de las administraciones locales.



Desde el Defensor del Pueblo Andalúz velaremos y supervisaremos para lograr que las administraciones públicas andaluzas:

- 1.- Garanticen el **derecho ciudadano a elegir el modo a través del cual quiera relacionarse con la administración.**
- 2.- **Presten una atención específica a las necesidades de los colectivos en situación de vulnerabilidad digital**, como pueden ser las personas mayores, inmigrantes o personas en situación de vulnerabilidad económica.
- 3.- **Refuercen los servicios de atención presencial y telefónico.**
- 4.- **Pongan en funcionamiento y se aumenten en todas las administraciones públicas andaluzas los servicios de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros con su plenitud de catálogo de servicios.**
- 5.- **Doten a todas las oficinas de Asistencia en Materia de Registros de los servicios del funcionario público habilitado** con el objeto de que aquellas personas físicas que no dispongan de medios electrónicos para la identificación y firma (certificado electrónico u otro sistema reconocido por las normas vigentes). puedan actuar a través de dichos funcionarios.
- 6.- **Aceleren la implantación de las infraestructuras tecnológicas precisas para un funcionamiento completo de la administración electrónica**, priorizando la puesta en marcha de aquellas que faciliten la relación con la ciudadanía.
- 7.- **Mejoren la eficacia y la eficiencia de la administración pública andaluza: que se presten servicios mejores y más ágiles a la ciudadanía**, que no se le demande documentación que ya obre en poder de la administración.
- 8.- Adecúen la comunicación y las notificaciones a la ciudadanía **utilizando un lenguaje claro y comprensible.**

...

1.1. Atención e Información a la Ciudadanía

1.1.2. Análisis de las consultas presentadas

1.1.2.1. "Quiero que me atiendan.": La atención a la ciudadanía por parte de las Administraciones públicas

Si un aspecto destaca en general de los problemas que nos trasladan las personas es la falta de atención tanto presencial como telefónica y las dificultades para contactar y relacionarse con la Administración.

Lo que esta Institución ha detectado es que muchas personas que se dirigen a la misma lo que demandan es una información básica que no reciben de las administraciones públicas afectadas.

Así, por ejemplo, un importante grupo de consultas sobre la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía (RMISA) lo que intentan es conocer si les ha sido aprobada su solicitud; por cual fecha se está abonando la prestación por las Delegaciones Territoriales de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación; cuándo ingresan el primer mes una vez que las citadas Delegaciones Territoriales han aprobado la ayuda, o algo tan simple como qué significa que el expediente de solicitud aparezca, en la carpeta ciudadana, en una determinada fase.

Esas preguntas o consultas que antes contestaba el personal de las Delegaciones Territoriales mediante llamadas telefónicas ahora se hace imposible responder a la ciudadanía, ante la saturación de las líneas telefónicas de información de la Junta de Andalucía. Por ejemplo, la Junta de Andalucía anunció la creación de una cuenta de correo electrónico para que la ciudadanía planteara cuestiones sobre la RMISA. Pues bien, poco después de ello, en nuestras Redes Sociales, se citaba que no se contestaban los mensajes que enviaban las personas debido a la protección de datos.



Con la llegada de la pandemia, la atención personalizada en las oficinas de atención a la ciudadanía únicamente se podía obtener a través de las citas previas obligatorias, en el caso de haberlas. A día de hoy continua igual.

En la mayoría de los casos resulta imposible obtener cita en tiempo razonable por lo que se ha convertido en una tarea que bordea lo imposible e invita, cuando no obliga, a utilizar los servicios ofertados desde la llamada "Administración Electrónica".

"La Administración Electrónica no está al alcance de todos y supone una barrera infranqueable para muchos ciudadanos"

"Están abiertas las discotecas, los bares, los supermercados, hasta los campos de fútbol. ¿cómo es posible que los médicos o las oficinas de atención al público continúen cerradas." Esto nos transmitía una ciudadana desesperada por no poder presentar su solicitud de Ingreso mínimo vital en ninguna oficina de la Seguridad Social, ya que no le daban cita y desde la puerta le derivaban a presentarlo a través de la página web.

Aunque, como enunciado, parecería un avance en la línea de la modernización, está demostrado que amplios sectores de la sociedad tienen enormes dificultades para gestionar sus derechos

ante las Administraciones Públicas, como por ejemplo: presentar una solicitud de jubilación, una solicitud de ingreso mínimo vital, de Renta Mínima o una ayuda para la vivienda.

La Administración Electrónica no está al alcance de todos y supone una barrera infranqueable para muchos ciudadanos. Se exigen unos medios y conocimientos que no todos poseen. Además las aplicaciones que se ponen a disposición de las personas son engorrosas y poco intuitivas. Todo ello sin olvidar que en muchas poblaciones de Andalucía la ciudadanía carece de servicios de internet de calidad.

Otra persona nos denunciaba que *"si intentas acudir sin cita a una oficina pública, el personal del servicio de seguridad (en general, externalizado) impide la entrada y pide la justificación de la cita"*. *"He realizado más de diez llamadas y peticiones por escrito para poder acudir presencialmente a la Oficina de la Tesorería General de la Seguridad Social. La entrada a la oficina pública se hace imposible, por mucho que puedas explicar que llevas un mes intentando obtenerla; que el sistema, cuando responde, ofrece el mensaje: "no hay cita en estos momentos"; que el teléfono para coger la cita nadie lo descuelga o que la página web (cuando existe) está colapsada; y así un día tras otro sin poder realizar las gestiones"*.

Insisten en que *"si intentas pasar para hablar con el personal de la oficina pública siempre hay un guardia de seguridad privada, que te lo impide de manera taxativa, seguramente siguiendo órdenes del personal de dentro que se encuentra resguardado y con los ojos y oídos cerrados ante el llanto y la desesperación del ciudadano cada vez más indignado, que no entiende para qué sirve el servicio público"*.

"He acudido a la Oficina, me ha atendido el guardia de seguridad que me ha explicado como tengo que hacer las gestiones a través del certificado digital, he insistido y al final ha salido un funcionario que me ha hablado a un metro de distancia a gritos diciendo que no me van a atender y que lo presente todo a través de correos o de la aplicación"

Los teléfonos o no funcionan o no están disponibles. Nos denuncian que los teléfonos que se publican en la página web no sirven para nada o no están actualizados :

"Buenas tardes: Soy Francisco , domiciliado en Granada,- Durante todo el día, desde Granada, intento contactar telefónicamente con asuntos sociales.- El resultado es que el teléfono "tiene llamadas restringidas". " he intentado contactar con los teléfonos publicados en la página web y al llamar salta una respuesta automatizada de una serie de números y la locución de "está lleno".

"He intentado contactar con el Ayuntamiento, he realizado hasta 7 llamadas, en el número publicado: las 7 llamadas han concluido con la caducidad al número de tonos que tengan establecidos.



Desgraciadamente estaba llamando para un "Asunto Social". Me encuentro desamparado, no sé como resolver el problema."

"Hemos encontrado un elemento común y es que la Administración ha dejado de prestar servicios presenciales"

Desde las consultas nos trasladan situaciones de personas que se han llevado más de tres horas intentando hablar por teléfono, cinco días buscando citas para poder ser atendido aunque sea por vía telefónica y que sin embargo no pueden "contar sus problemas a nadie" o no pueden saber como va su expediente, ya que además la información que le proporcionan las aplicaciones, cuando pueden, no dicen nada.

Si quieren contactar telefónicamente también será misión imposible, comunicando, comunicando, comunicando...

La pandemia ha influido en esta situación, pero veníamos de más de 10 años de disminución paulatina y constante de empleados públicos que ha obligado a cerrar muchas oficinas.

Parece que toda esta situación se quiere arreglar con el protagonismo de la Administración Digital. Durante este año hemos venido recibiendo muchas consultas que afectaban a los diferentes sistemas públicos: salud, seguridad, educación, vivienda, prestaciones sociales, etc. En todas ellas hemos encontrado un elemento común y es que la Administración ha dejado de prestar servicios presenciales.

La crisis de la COVID-19 ha puesto de relieve, sin duda, el protagonismo de los medios telemáticos y su importancia en un contexto de confinamiento generalizado, pero también ha resaltado las disfunciones que han aquejado a las Administraciones Públicas. Todo ello ha llegado a provocar, incluso en algunos servicios públicos básicos o imprescindibles como son aquellos que tramitan las prestaciones de Seguridad Social, las prestaciones y subsidios de desempleo, las rentas mínimas o las autorizaciones de trabajo y residencia de las personas extranjeras, incluso las consultas médicas; que haya sido imposible contactar presencialmente con dichas Administraciones.

Durante la pandemia y el periodo posterior que estamos viviendo, numerosas Administraciones públicas y entidades privadas se han subido a la ola de la digitalización considerando la vía digital como el único canal abierto para comunicaciones desde y hacia ellas (educación, tramitación de gestiones, entrevistas, consultas, etc.).

Las políticas públicas deberán garantizar la universalización de estos bienes comunes en el futuro, también en términos de derechos, tanto para las personas como para los territorios. Y deberán poner los medios necesarios para que todas las personas puedan superar la brecha digital que ahora les afecta¹.

Al mismo tiempo el acceso a los derechos requiere a día de hoy la necesidad de garantizar el ejercicio de la ciudadanía de manera presencial. La accesibilidad de la Administración debe estar garantizada también por medios presenciales.

No debemos olvidar que, según la vigente Ley de Procedimiento Administrativo Común, las personas físicas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración pueden ejercer su derecho de opción a presentar presencialmente o mediante papel. **¿Quién garantiza este derecho?**

¹ Como proceso institucional, político e ideológico, la brecha digital es un problema en pleno auge de la digitalización de la Administración pública -profundamente agilizada por la COVID-19-. Durante este proceso ha habido un sobre entendimiento de que la capacidad de participar de manera digital es común a toda la población, considerando que la administración electrónica es el punto de arranque y referencia de una administración pública modernizada, excluyendo a una parte de la misma. Entre ella, se encuentran personas que hasta ahora no necesariamente ya sufrían exclusión social, como puede ser el caso de las personas de edad más avanzada. Por tanto, la digitalización de las Administraciones públicas también ha conllevado un aumento de la desigualdad en el acceso a sus derechos entre la ciudadanía que está preparada para realizar esos trámites y la que no" (Evolución de la Cohesión Social y Consecuencias de la Covid-19 en España; 2022, pág. 190)



La transformación digital de la Administración Pública no es solo para ganar eficacia interna sino para mejorar sobre todo la posición de la ciudadanía frente a aquella, y por consiguiente, para prestar mejores servicios públicos a quien es su destinatario natural: la ciudadanía; esto es, para hacer la vida más fácil, agradable y sencilla, así como para generar menos costes y garantizar mejor los derechos de la ciudadanía.²

Para ello es necesario que se cumplan una serie de obligaciones por parte de las Administraciones Públicas:

1.- **Es necesario que los portales web gestionados por las administraciones públicas cumplan los requisitos en materia de accesibilidad y usabilidad.** Según un estudio presentado por la Unión General de Trabajadores sólo seis de cada diez portales cumplen estos requisitos³.

2.- **Hay que garantizar el derecho a no ser digital.** A que te atienda una persona. El derecho a ser digital está en la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público que establece el derecho a relacionarse por medios digitales con la Administración.

Los ciudadanos tenemos derecho a ser digitales, pero también tenemos derecho a no serlo. Si quieren seguir relacionándose personalmente tiene que existir ese derecho y cumplirse. *“Muchas personas mayores no saben o no quieren manejar aplicaciones incomprensibles para ellos y si no se les ofrece atención presencial se les condena a la dependencia, pues necesitan a terceros para tareas en las que son autónomos. Viven en la realidad tangible, para ellos la verdadera y, sin embargo, se sienten cada vez más asediados en ese mundo que encoge y parece cada vez más marginal, frente al mundo digital que se expande”⁴.*

El Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos (Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo) regula el «derecho a elegir» y su contrapartida, la obligatoriedad de los que no pueden elegir, y en este sentido se refuerza dicha obligatoriedad respecto de determinados sujetos (los que señala el art. 14.2 de la LPAC), cuyas solicitudes carecerán de validez si no se presentan por medios electrónicos.

3.- **Es necesario el uso de un lenguaje sencillo, de fácil comprensión, por parte de las diferentes administraciones públicas** -local, autonómica y estatal- a la hora de dirigirse a los ciudadanos. Muchas veces las resoluciones y las peticiones de documentación que se realizan son incomprensibles para la mayoría de las personas y sobre todo para las personas en situación de exclusión social.

4.- **Deben implantarse, a la mayor brevedad y con todas sus funciones, las oficinas de asistencia en materia de registro (OAMR),** para entre otras funciones:

a.- **Asegurar la asistencia a los ciudadanos y usuarios en el uso de medios electrónicos** cuando estos así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas. Asimismo, si alguno de estos interesados no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello.

b.- **Disponer de un registro electrónico general,** interoperable con el resto de registros electrónicos de las Administraciones.

c) **Recibir solicitudes,** de acuerdo con el art. 66 de la Ley de procedimiento.

5.- **Se debe garantizar la interoperabilidad entre todos los sistemas de las diferentes administraciones públicas** al objeto de funcionar a tiempo real **y poder intercambiar de ese modo información y documentos,** dando pleno cumplimiento por las administraciones al artículo 28 de la LPAC de la obligación de no aportar documentos que obren en poder de las administraciones públicas.

2 Ararteko.- Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas. Octubre 2021.

3 UGT.- Estudios sobre la Digitalización de las Administraciones Públicas. Enero 2022.

4 Irene Lozano.- A mi madre no le gusta ir al banco. El diario.es.



6.- Se debe reforzar el número de personas que realizan atención ciudadana, tanto telefónica como presencialmente. Especialmente en el caso de colectivos altamente vulnerables.

7.- Debe de garantizarse la opción de presentación de documentación en los registros de las Administraciones Públicas sin necesidad de solicitar cita previa.

1.2. Cultura y Deportes

1.2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.2.2.1. Amenazas al patrimonio monumental

...

Ya en el informe al Parlamento de 2018 citamos la [queja 18/4157](#) y la [queja 18/4725](#) presentadas por entidades culturales de Huelva, preocupadas por la ordenación urbanística que mediante el planeamiento pudiera afectar a los cabezos como tipología del territorio de esta ciudad y sus valores patrimoniales. La información recibida hacía referencia a un estadio de tramitación con informes solicitados a las autoridades culturales y medioambientales, por lo que la cuestión analizada pendía aún de trámites preceptivos que no se habían sustanciado. Por ello, en el momento de recibir la información, debimos concluir en su día las actuaciones quedando a la espera de la continuación de este proceso de ordenación urbanística.

Esta tramitación de planes urbanísticos con un impacto insoslayable ante estos cabezos también ha continuado ocupando en 2021 una importante actividad con motivo de nuevas quejas que reiteraban, y confirmaban, la preocupación por el avance de estos planeamientos. Así en la [queja 19/2949](#), [queja 19/2869](#) y en la [queja 20/6011](#) se abordaban la **situación de los Cabezos La Joya y Mondaca**, que motivaron la posición del Defensor del Pueblo Andalúz expresada en una resolución.

En su texto concluimos que la descripción de las intervenciones sobre el Cabezo recogidas en el proyecto no aseguran el ámbito de protección cultural, y medioambiental, que ostenta dicho elemento singular del territorio de la capital onubense. Reseñamos la complejidad que implica ese ejercicio planificador para la ciudad y su significado, en el que convergen disciplinas muy diversas que exigen de las autoridades públicas la gestión de un conocimiento técnico y especializado que, por su propia naturaleza, es susceptible de aportar criterios diferentes, o incluso divergentes. Con todo, en ese difícil ejercicio de evaluación y diseño del urbanismo, se debe acudir a pautas de obligada prudencia ante medidas irreversibles y actitudes de confianza en las aportaciones de las fuentes de conocimiento solventes y especializadas. Todo ello nos aproxima a una posición que, siguiendo las opiniones ya expresadas en el curso de estos trámites de planeamiento, aconseja una reflexión sobre las consecuencias del diseño proyectado en la Modificación del Plan Especial de la U.E.1 Cabezo de la Joya del PGOU de la ciudad de Huelva, procurando acciones más coherentes y respetuosas con la protección efectiva y puesta en valor de esta categoría como cabezos, que han caracterizado el paisaje de la milenaria ciudad de Huelva.

Las respuestas ante la resolución dictada en la [queja 20/6011](#) se han puesto a disposición de esta Institución días antes de concluir el ejercicio, por lo que serán detenidamente valoradas en fechas siguientes a la redacción de la Memoria Anual. En todo caso, podemos anticipar la necesidad ratificada de ofrecer un marco de protección específico y efectivo para estos cabezos superando posiciones encerradas en los respectivos ámbitos competenciales de cada organismo implicado que no llegan a definir una respuesta integral para la protección de estos singulares elementos de la historia milenaria de Huelva.



1.3. Dependencia y Servicios Sociales

1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.3.2.5. Discapacidad

1.3.2.5.1. La Discapacidad en otras materias

1.3.2.5.1.3. Movilidad y Accesibilidad

...

A la hora de desplazarse, la **eliminación de barreras en el entorno** es fundamental para garantizar la movilidad de todas las personas, de ahí que las personas afectadas o sus familiares soliciten su eliminación o, por el contrario, planteen la necesidad de que las obras en el viario público se ejecuten con criterios de accesibilidad universal. Así, se nos hacen llegar numerosas quejas por la existencia de barreras en los itinerarios peatonales, obstáculos, carteles y bolardos que dificultan la movilidad o la inaccesibilidad del viario público para persona usuaria de silla de ruedas. Por otra parte, también como cada año, se nos remiten quejas por la existencia de barreras en edificios públicos como oficina de correos: quejas [19/3656](#), [20/8464](#) y [21/3379](#).

Como ejemplo de barreras urbanísticas podemos citar la [queja 19/6064](#) concluida en 2021, que trataba sobre la solicitud de barreras urbanísticas habiéndose producido silencio municipal.

También podemos citar la [queja 20/0775](#), sobre la solicitud de eliminación de las barreras urbanísticas que impedían el acceso a los aseos del cementerio municipal, cuya pretensión fue finalmente atendida, o la queja 20/1185 sobre silencio ante demanda de información acerca de construcción de rampa de acceso a centro comercial, en la que nos vimos obligados a formular [resolución](#) que fue aceptada por la administración municipal.

1.9. Mediación

1.9.2. Análisis de la actividad del dPA en materia de mediación

1.9.2.2. Incidencias por materias

...

En materia de **Urbanismo**, merece destacarse el efecto persuasivo que procuró la invitación a mediación del Defensor en el conflicto abierto en relación con el **adecentamiento del denominado Camino de la Reyerta, desde hacía 30 años, entre Junta de Andalucía, Diputación de Cádiz, Ayuntamiento de Chipiona y Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda (21/2323)**.

El promotor de la queja, representante del Ayuntamiento de Chipiona, nos trasladaba lo siguiente: *"No se ponen de acuerdo para solucionar este problema, todos quieren arreglar el camino, pero ninguno da el paso para arreglarlo... hasta que no haya que lamentar daños más graves, no se pondrán medios para arreglar este problema"*.

Tras conversaciones con las partes, ellas pudieron protagonizar su negociación en solitario, alcanzando finalmente un acuerdo que nos fue comunicado como una solución en ciernes, con el agradecimiento expreso de la iniciativa del Defensor.

Esto indica que, en ocasiones, **las distintas administraciones pueden avanzar con el diálogo lo que en años no han logrado en un histórico de expedientes administrativos**. El diálogo no obsta, lógicamente, para que los acuerdos a los que dé lugar se produzcan en el marco legal y que se les dé forma jurídica conforme al derecho administrativo.

También puede destacarse la intervención en la queja 21/0732 en la que **se habían paralizado las negociaciones** entre un Ayuntamiento y la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía **respecto a la**



regulación de los suelos. El Ayuntamiento no había modificado el PGOU para dividir el ámbito del plan especial, por lo que no se podían iniciar las actuaciones oportunas para resolver el asunto. Por otra parte, para avanzar en el acuerdo, todas las partes expresaban la necesidad de que los vecinos tuvieran información sobre lo que tendrían que abonar en caso de regularizar la situación de sus viviendas. La queja se cerró con acuerdo, incorporando a los vecinos en las conversaciones; en la actualidad se mantienen reuniones entre las distintas administraciones y los vecinos, de manera frecuente.

Casos sobre conservación y/o recepción urbanística de urbanizaciones encuadradas en los términos municipales de distintas provincias andaluzas también son recurrentes. Como ejemplo, citamos la queja 21/0351, que ponía de manifiesto el descontento de los vecinos de una urbanización sevillana con la representación que de ellos hacía la entidad urbanística de conservación. Tras la celebración de elecciones, los vecinos pasaron a formar parte de la junta directiva de la urbanización y ello generó un espacio propio de negociación, por lo que no fue necesario mediar. La queja se cerró como negociación bilateral de las partes.

“Colaborar en la realización de actividades que contribuyan a facilitar la difusión, fomento y práctica de la mediación”

Merece reseñarse en este apartado el caso planteado por una plataforma ecologista que solicitaba nuestra intervención para hacer más eficaces los planes para garantizar la conservación de los valores ecológicos y paisajísticos de determinados espacios protegidos, y el cumplimiento de los objetivos de conservación. Esta queja, como otras similares, **relacionadas con alguna presentación de enmiendas en sede parlamentaria, impiden mantener una conversación orientada a alcanzar un acuerdo con la Administración, en la medida en que no se trata de un conflicto real o actual, sino que se refiere a unas expectativas legítimas de que algo cambie en un futuro.**

En esos casos, las quejas se abordan con una intermediación que haga llegar las opiniones ciudadanas a los poderes públicos, pero no procede desarrollar un proceso de mediación formal. Un ejemplo de ello es la queja 21/8153, aún en trámite.

En definitiva, la mediación en materia urbanística suele ser compleja y aunque se logran compromisos en los procesos mediados, estos se suelen demorar en su cumplimiento por dificultades con la pluralidad de agentes involucrados, costes, plazos y/o la propia norma. Ello nos lleva a plantear en casi todos los casos de este tipo mantener una labor de seguimiento de los acuerdos alcanzados.

Debe señalarse, eso sí, el positivo nivel de colaboración administrativa y de cooperación interadministrativa con la mediación del Defensor (por ejemplo, caso de las quejas 20/5996; 20/2683 o 21/3507).

...

1.17. Vivienda

1.17.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.17.2.5. Otras cuestiones en materia de vivienda

Hemos de hacer especial referencia a la queja 17/2250, sobre la **situación de exclusión y desmantelamiento de la barriada de los Asperones de Málaga**, de la que desde entonces se ha venido llevando a cabo un continuo seguimiento. A lo largo de este año 2021 se nos ha informado de las actuaciones que se han venido realizando con la colaboración de varias administraciones de diferentes niveles de competencia en una nueva etapa con el objetivo final de conseguir la erradicación de la barriada y el realojo de todos los residentes en viviendas dignas en otras áreas de población, bajo la premisa de que para el éxito del



proyecto se requiere la efectiva integración de estas familias en sus nuevos entornos de residencia. A tal fin se ha constituido una Mesa Técnica con representación, por parte de la Junta de Andalucía.

De las Delegaciones Territoriales de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación; Empleo, Formación y Trabajo Autónomo; Educación y Deporte; Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, así como la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA); por parte del Ayuntamiento de Málaga, del Área de Derechos Sociales y el Instituto Municipal de la Vivienda; y por último de la Diputación Provincial. La primera fase, de diagnóstico, abarcaría seis meses y supondría un estudio pormenorizado de la situación de cada familia, estableciendo una prelación -atendiendo a distintos criterios técnicos- de familias que tienen mas urgencia y también más capacidad para la integración social.

En consecuencia, hemos procedido a suspender nuevamente las actuaciones en este expediente, sin perjuicio de que pasado un tiempo prudencial, retomemos las mismas con la finalidad de efectuar un continuo seguimiento de las decisiones y acuerdos que se vayan alcanzando para que la total erradicación de la Barriada de Los Asperones sea una realidad a corto o medio plazo y que familias como la de Rosario (queja 20/3711), que reside con sus dos hijos pequeños y su actual pareja en la vivienda de sus padres sin condiciones de habitabilidad pueda acceder a una vivienda digna y adecuada.

...



REVISTA DEL INFORME ANUAL

02. Nuestras propuestas

Posibilidades de intervención mediadora de los defensores del pueblo en el ámbito contencioso administrativo

La mediación extrajudicial que está llevando a cabo el Defensor del Pueblo Andaluz, está mejorando las relaciones entre administrados y administraciones públicas. Por ello, se plantea ahora la posibilidad de explorar la mediación en la esfera intrajudicial

Hace unos años, en concreto en 2015, el Defensor del Pueblo Andaluz se planteó incorporar una nueva forma de gestionar las quejas ciudadanas, referidas a las controversias que se originan, fundamentalmente, entre sociedad y administraciones públicas.

El enfoque innovador requería otorgar una mirada distinta a la forma en que, desde sus comienzos, décadas atrás, se cumple con la función garantista que debe procurar la Defensoría.

Para ello, se analizó y debatió en profundidad acerca de las dificultades legales que podría generar incorporar la mediación, como herramienta no prevista expresamente en la ley reguladora de la figura del Defensor y se consideraron todos los obstáculos que, a priori, podría originar el cumplimiento del proceso mediador y sus características esenciales, manteniendo siempre el obligado respeto a los elementos definitorios de la Institución en la que se pretendía encuadrar.

“El Defensor pueda convertirse en una figura mediadora para los supuestos en que el juzgado o tribunal decida derivar un asunto a mediación”

La experiencia comenzó con humildad pero con convencimiento en 2016 y, actualmente, la mediación ya es una realidad. La mediación se conforma como una herramienta que funciona en paralelo a la actividad de supervisión clásica, que la ley recoge de forma expresa.

No ha sido fácil lograr estos avances, sobre todo por la falta de comprensión general de la herramienta y de la capacidad de asumir que puede ser útil y eficaz en la parcela del derecho administrativo, que presenta, históricamente, rigideces propias del sistema, el necesario sometimiento de la Administración al principio de legalidad y una asimetría entre las partes que protagonizarán el proceso, en la que además

existe un procedimiento como el administrativo, en términos generales, complejo para la ciudadanía.

Sin embargo, se cuenta con datos suficientes para afirmar que la mediación extrajudicial que está llevando a cabo el Defensor del Pueblo Andaluz, está evitando pleitos, alcanzando soluciones consensuadas en el marco de la norma y mejorando las relaciones entre administrados y administraciones públicas.

Los resultados que arroja este camino han generado confianza y satisfacción, tanto en la ciudadanía como en las distintas administraciones públicas y ello constituye un aval para continuar consolidando este mecanismo de gestión de conflictos sociales en el ámbito del derecho administrativo. Por ello, se plantea ahora la posibilidad de explorar la mediación en la esfera intrajudicial.

Acercar la Institución del Defensor del Pueblo a la Jurisdicción contencioso-administrativa, con la que tradicionalmente ha habido una relación de mutuo respeto a las parcelas de cada cual, cuestión obligada por ley, exige máxima prudencia.



Los espacios en los que interviene un tribunal no pueden ser ocupados por el Defensor del Pueblo, estando obligado a no intervenir en esos asuntos, en lógica coherencia con la independencia judicial que consagra nuestra Constitución.

Sin embargo, ello no obsta para que el Defensor pueda convertirse en una figura mediadora para los supuestos en que el juzgado o tribunal decida derivar un asunto a mediación, en la medida en que a partir de ese momento, y hasta tanto los autos no vuelvan a activarse, la jurisdicción simplemente se mantiene en suspenso, a la espera.

El Consejo General del Poder Judicial manifiesta expresamente en su guía para la práctica de la mediación intrajudicial contencioso-administrativa que estos mecanismos se conforman como solución complementaria o alternativa al litigio, con las bondades que ello comporta para las partes, para la sociedad, para las dinámicas de los propios Tribunales.

Así pues, el Defensor del Pueblo Andaluz ha firmado con dicho Consejo un convenio de colaboración que, amén de mostrar el interés común en la promoción y desarrollo de la mediación administrativa y contencioso-administrativa como vía complementaria de solución de conflictos, ambas instituciones manifiestan su intención de cooperar de manera estrecha y activa para hacer realidad la mediación del Defensor del Pueblo en aquellos asuntos en los que, siendo de su competencia material y territorial, le sean derivados desde la jurisdicción contencioso-administrativa.

Con ello se cumplen los siguientes objetivos:

- Brindar un procedimiento complementario a la labor supervisora del Defensor así como al proceso judicial, aunando esfuerzos entre dos Instituciones garantes de derechos.
- Ofrecer un espacio que supere la complejidad del acceso a la jurisdicción contencioso-administrativa, las dilaciones en la tramitación, el incremento de la litigiosidad y los costes y formalidades del proceso.
- Avanzar de forma conjunta en la transformación de la relación entre Administración Pública y ciudadanía, a través de la búsqueda de fórmulas flexibles que permitan que la potestad administrativa se pueda también ejercer aprovechando la comunicación entre las partes y la introducción por ellas de aspectos subjetivos que suelen quedar al margen del procedimiento formal.

En conclusión, el escenario que se pone a disposición de la sociedad andaluza para gestionar las controversias en materia de derecho administrativo pretende enriquecerse de manera sustancial. Este acuerdo entre la jurisdicción y la defensoría, con la conjunción de efectos positivos que arroja la mediación como herramienta, logrará, sin dudas, una justicia más ágil, cercana y humana.

Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.9. Mediación, epígrafe 1.9.3.2. Convenios de colaboración con entidades e Instituciones.

06. Atención Ciudadana

Escuchar y atender a los Servicios Sociales municipales y comunitarios

En este año 2021 a pesar de las dificultades de movimiento y de las restricciones a la movilidad, hemos continuado con las visitas a las comarcas andaluzas.

Estas visitas se enmarcan dentro de la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021-2024 donde se establece la necesidad de incrementar la cercanía a la ciudadanía, así como de mejorar las relaciones entre el dPA y las administraciones públicas, intentando establecer un canal estable y frecuente de comunicación e información que facilite la colaboración y el trabajo conjuntos.

Este año hemos realizado 8 desplazamientos: Comarca de Antequera en Málaga, Málaga capital, Comarcas de la Sierra de Cádiz (Villamartín y Arcos de la Frontera), Comarcas de Guadix y Baza en Granada y Comarcas de Valle Medio y del Alto Guadalquivir (Montoro y La Carlota). En todas ellas, hemos celebrado reuniones de trabajo con los servicios sociales, por su papel relevante como puerta de entrada



de la ciudadanía al conjunto de derechos sociales y un pilar esencial para el desarrollo del estado social y democrático de derecho.

Por su proximidad, son un escenario privilegiado para observar en primera línea las graves desigualdades que generan las estructuras sociales, pero también han de ser el lugar desde el que impulsar respuestas eficaces y efectivas que garanticen la igualdad de oportunidades.

Y en esa labor de escucha, atención y aprendizaje de su trabajo, hemos encontrado una problemática compartida en las diferentes comarcas que se resumen en los siguientes aspectos:

- **Falta de dotación de personal en los centros de servicios sociales y de tiempo suficiente para dedicarlo a la intervención social:** *"A veces tengo la sensación de hacer churros, que son bonitos, aunque lo que necesitas es una hora de atención, u ocho meses, y no los tienes". "Somos la puerta de entrada pero si entra todo, se colapsa".*
- La precariedad en las condiciones de trabajo genera deficiencias organizativas en los servicios (poco personal, no cobertura de bajas y vacantes, adscripción aleatoria y cambiante a cometidos diversos) y una atención insuficiente y de baja calidad a las personas peticionarias a las que, en numerosas ocasiones, no se informa ni orienta de forma adecuada, propiciando errores que perjudican sus derechos. Los Servicios Sociales siguen siendo *"el cajón de sastre donde acaba todo"*.

"Incrementar la cercanía a la ciudadanía, así como de mejorar las relaciones entre el dPA y las administraciones públicas"

- **Enredo de ayudas:** Nos señalan que existe mucha burocracia y un enredo espantoso en la tramitación de prestaciones. Ordenar dichas ayudas y que estas no se superpongan y, sobre todo, que se resuelvan en plazo ya que la mayoría de veces tienen que paliar situaciones de mucha vulnerabilidad y urgencia.

- **Exceso de legislación / falta de desarrollo:** *"Todo lo que estamos legislando está dejando fuera a los más vulnerables dentro de los vulnerables"*. Refieren dificultades administrativas en la imposibilidad de acceder al padrón; en demostrar posesión de

vivienda; en trámites para el bono social eléctrico o el Ingreso Mínimo vital... para los que se requiere una serie de documentos que estas personas no poseen.

- **Se legisla fuera de la vida real.** *"Los propios procedimientos expulsan del sistema a las personas más frágiles por la complejidad de los actos administrativos y su limitada adaptación a la realidad y circunstancias de los administrados"*. Hay que diseñar los procedimientos y los recursos pensando en todas y todos.
- Nos aportan un apunte sobre brecha digital: *"la mayoría de las personas que acuden a estos servicios son analfabetas tecnológicas y, en cambio, en la mayoría de las ocasiones no les permiten presentarlo en papel y personalmente"*.
- **Hacen falta planes en educación y empleo.** Si no se hacen intervenciones con educación o empleo, habrá quinta y sexta generación con las mismas condiciones. *"Damos una ayuda inmediata y subsidiaria y ponemos un parche sin resolver la situación"*. Se queja de **que realizan las mismas actuaciones que cuando empezaron hace 38 años, "ayuditas y tallercitos"**.

En resumen nos expresan lo que creen que es la situación de los Servicios Sociales:

"Las personas vienen para que les digamos que están en la exclusión, no para que las saquemos". "Estamos viviendo la destrucción del sistema de servicios sociales". Se declaran cansados porque cada día sale una normativa nueva.



Afirman que se han convertido en tramitadores, no hacen intervención social. **Hay una falta de intervención social.** *"Esto es un círculo vicioso". Hay que pasar del "asistencialismo" a la intervención social. Llevar un buen plan de intervención y trabajar en red con educación, trabajo y vivienda.*

Llaman la atención sobre los problemas que ven más importantes: **la falta de vivienda y** la intervención con los menores.

En este año de pandemia los y las trabajadoras sociales se han dejado la piel para llegar a cada una de las personas usuarias y lo han hecho muchas veces empleando sus propios recursos personales, su tiempo y toda su energía.

Para el Defensor del Pueblo Andaluz, los Servicios Sociales son una pieza central en la estructura del Estado de Bienestar y creemos que las leyes de servicios sociales deben incorporar la orientación del sistema hacia la corrección de las desigualdades sociales y la inclusión social a partir de estrategias, técnicas y recursos que lo hagan posible.