



Sin entrar en los detalles de la situación del Juzgado en las concretas materias de los procedimientos civiles y penales, sí transcribimos la parte referida a la falta de medios personales en el Registro Civil, cuya competencia también tiene atribuida:

"... Igualmente se requiere el nombramiento de una persona de refuerzo para el Registro Civil. Precisamente, ante la soledad profesional de Dña. (funcionaria 1), empleada pública encargada de la tramitación de todos los expedientes en nuestro Registro Civil, opté, entre los meses de febrero y marzo del pasado año, por compatibilizar las labores en ambos órganos para Dña. (funcionaria 2), asumiendo sus nuevas funciones de manera ejemplar, más que correcta y con plena disponibilidad, sin poner reparo alguno.

Sin embargo, es cierto que Dña. (funcionaria 2) está adscrita como personal de refuerzo para el Registro Civil, desempeñando más funciones de las que debiera, al igual que muchos otros miembros del equipo del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº1 de Berja, de manera que se necesita el nombramiento de un miembro del Cuerpo de Tramitación procesal para desempeñar funciones en el Registro Civil, de forma que pueda aprender lo necesario antes de la jubilación de Dña. (funcionaria 1) que, si no ha de cesar antes por cobertura de su plaza por personal titular, se jubilará el próximo día 14 de octubre de 2023.

De los hechos ya descritos se colige el carácter extraordinario de la situación y, dada la concurrencia en el Partido judicial de Berja de dos únicos Juzgados con una fuerte carga de trabajo y guardias alternas, la necesidad de activar los mecanismos para la concesión de medios personales y materiales ..."

Ante esta situación, es interés de esta Defensoría conocer la respuesta que se haya realizado y las medidas adoptadas para solventar dicha cuestión, encontrándonos a la espera del informe interesado a la Delegación Territorial.

Esto nos ha llevado a establecer como objetivo para el próximo año la tramitación de una queja de oficio que tendrá como objeto **conocer la situación de los Registros Civiles en Andalucía, centrándonos en la regulación, funcionamiento y gestión de la cita previa, las relaciones de puestos de trabajo y las deficiencias que en materia de personal y material puedan tener.**

2.4.2. Planeta y Prosperidad

2.4.2.1. Administración Tributaria, Ordenación económica y Gobernanza pública

Queja 22/2453

- ▶ **Administración afectada:** Organismo Provincial de Asistencia Económica y Fiscal de la Diputación de Sevilla.
- ▶ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▶ **Descripción de la actuación:** falta de resolución expresa al recurso de reposición presentado, con fecha 29 de julio de 2022, ante el Organismo Provincial de Asistencia Económica y Fiscal de la Diputación de Sevilla contra la liquidación del IBI que por responsabilidad subsidiaria se le imputa presuntamente.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución, que ponga término al recurso de reposición presentado por la persona interesada.



[Queja 22/6382](#)

- ▶ **Administración afectada:** Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga.
- ▶ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▶ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de resolución expresa a la reclamación económico administrativa presentada ante el Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga, con fecha 6 de abril de 2018, reiterando su petición el 25 de marzo de 2022.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución, que ponga término a la reclamación económico administrativa, contra la liquidación de una deuda tributaria.

[Queja 22/7893](#)

- ▶ **Administración afectada:** Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga.
- ▶ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▶ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de resolución expresa a la devolución de ingreso indebido respecto al pago de una plusvalía, así como a la solicitud de aplazamiento de la deuda presentada ante el Patronato de Recaudación de la Diputación Provincial de Málaga y el Ayuntamiento de Estepona, con fecha 28 de noviembre de 2019.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución expresa y motivada, que ponga término a la solicitud de aplazamiento y de devolución de ingreso indebido presentado por la persona interesada.

[Queja 22/6776](#)

- ▶ **Administración afectada:** Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga.
- ▶ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▶ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de resolución expresa al recurso de reposición presentado ante el Patronato de Recaudación de la Diputación de Málaga contra la liquidación del Impuesto de Bienes Inmuebles, con fecha 11 de marzo de 2022.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución expresa y motivada, que ponga término al recurso de reposición presentado por la persona interesada.

[Queja 22/8628](#)

- ▶ **Administración afectada:** Gerencia de la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Sevilla.
- ▶ **Estado de tramitación:** Administración acepta Resolución.



- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de resolución expresa a los recursos de reposición presentados ante la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Sevilla impugnando la resolución sancionadora del expediente de disciplina urbanística, presentado con fecha de Registro de Entrada 21 de diciembre de 2021, así como el recurso de reposición contra la providencia de apremio emitida por la Agencia Tributaria de Sevilla, con fecha 18 de julio de 2022 .

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución expresa y motivada, que ponga término a los recursos de reposición presentados.

Queja 23/1130

- ▷ **Administración afectada:** Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** falta de resolución expresa al recurso de reposición presentado ante el Patronato de Recaudación de la Diputación de Málaga contra la liquidación de una plusvalía, con fecha 26 de septiembre de 2022.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución, que ponga término al recurso de reposición presentado por la persona interesada, contra la liquidación de una plusvalía.

Queja 22/8186

- ▷ **Administración afectada:** Gerencia Provincial en Sevilla, Agencia Tributaria de Andalucía.
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada. Discrepancia Técnica.
- ▷ **Descripción de la actuación:** el interesado nos exponía que la Agencia Tributaria de la Junta de Andalucía había establecido un sistema de cita previa a través de su web, que dicho sistema es inaccesible para muchos ciudadanos por requerir de una cuenta de correo electrónico o un teléfono móvil, lo que supone una dificultad para las personas que carecen de conocimientos informáticos, lo que le conlleva un gravamen para poder ejercer los derechos como ciudadanos en las relaciones jurídicas administrativas, no siendo posible optar a solicitar cita de forma presencial.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que se promuevan las acciones oportunas, en su ámbito competencial, para adaptar la Carta de Servicios a la citada Ley 39/2015 y 40/2015, como al Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo en relación con el Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía en lo que respecta a la Administración electrónica,

SUGERENCIA para que regule dentro de los servicios electrónicos el sistema de cita previa, su funcionamiento y organización; determinando qué servicios o trámites requieren de ella y cuáles no.

SUGERENCIA para que faciliten poder optar a una cita previa de forma presencial a las personas que no cuenten con dichos medios electrónicos o no quieran o no puedan realizarlo por la citada vía, dado que las personas físicas no están obligadas a relacionarse electrónicamente.

Queja 23/7738

- ▷ **Administración afectada:** D.G. de Administración Periférica y Simplificación Administrativa, Ayuntamientos de municipios andaluces con mas de 50,000 habitantes y Diputaciones Provinciales.



- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta pendiente de respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La cita previa se ha convertido en el “santo y seña” imprescindible para superar las barreras que nos impiden acceder presencialmente a una administración pública, ya sea para realizar una gestión, presentar una documentación o, simplemente, pedir información o ayuda.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA: Que se proceda a regular la cita previa como medio de acceso de la ciudadanía a las dependencias públicas de esa Entidad Local y de sus organismos y entidades dependientes, incluyendo en dicha regulación las siguientes prescripciones:

- ▷ La cita previa será el medio preferente para el acceso a las dependencias públicas y para recibir atención y auxilio de los empleados públicos.
- ▷ Se garantizará la posibilidad de atención presencial sin cita previa en todos los registros y dependencias durante el horario de atención al público.
- ▷ Se estipulará la obligatoriedad de ofrecer diversos canales de acceso a la cita previa, incluyendo entre dichos canales formatos telemáticos, telefónicos y presenciales.
- ▷ Se incluirán garantías en favor de quienes precisan de cita previa para efectuar gestiones o trámites administrativos sujetos a plazo, de tal modo que la posible demora en la asignación de la cita no comporte la pérdida de derechos.
- ▷ Se procurará una adecuada dotación de medios materiales y personales en las administraciones públicas para atender con la celeridad necesaria tanto los canales de solicitud de la cita previa como la atención presencial a quienes acudan a las dependencias públicas con y sin cita previa.

4.2. Casos de No colaboración. Análisis por bloques temáticos de materias

4.2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación económica y Gobernanza pública

En este ámbito ha sido rechazada la siguiente resolución:

- ▷ Resolución relativa a la falta de respuesta al recurso formulado ante la denegación de licencia de ocupación de vía pública para el ejercicio de venta ambulante, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la [queja 21/0410](#).