



usuarios al desarrollar servicios digitales. Se deben realizar evaluaciones de accesibilidad y usabilidad para garantizar que todas las personas puedan utilizar estos servicios de manera efectiva.

Una solución importante para abordar la exclusión digital es **garantizar que siempre exista una vía alternativa a la telemática para aquellos ciudadanos que carecen de medios o habilidades digitales**. Esto implica mantener la opción de realizar procedimientos de forma presencial o mediante otros métodos no digitales.

A este respecto, es importante reseñar la actuación de oficio [23/7738](#) [queja 23/7738 BOPA] iniciada por esta Institución y en la que se ha solicitado, tanto de la Junta de Andalucía como de los principales ayuntamientos andaluces lo siguiente:

Sugerencia: Que se proceda a **regular la cita previa** como medio de acceso de la ciudadanía a las dependencias públicas 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.

Asimismo, debemos reseñar que el pasado día 20 de octubre se celebró en Granada la [Jornada](#) titulada **“Administración electrónica e inteligencia artificial. Los derechos de la ciudadanía ante un nuevo modelo de administración”**.

El objetivo de la jornada ha sido **reflexionar sobre los cambios que está suponiendo para la sociedad el progresivo desarrollo de la administración electrónica**.

Para ello hemos partido del reconocimiento de los avances y mejoras que comporta la digitalización de la administración para abrir a continuación un debate acerca de la necesidad de garantizar los derechos de la ciudadanía frente a las deficiencias y carencias que aun presenta este proceso y los riesgos que comporta la incorporación al mismo de la inteligencia artificial.

El resultado de esta reflexión y debate ha sido muy positiva ya que, no solo hemos tenido la ocasión de conocer las valoraciones de reconocidos expertos en la materia, sino que hemos podido trasladar a los mismos las inquietudes que suscita en esta Institución la forma en que se está desarrollando el proceso de implementación de la Administración electrónica en Andalucía.

## 2.4.2. Planeta y Prosperidad

### 2.4.2.2. Cultura y deporte

#### [Queja 22/1262](#)

- ▶ **Administración afectada:** Consejería de Turismo Cultura y Deporte. Delegación Territorial en Cádiz y Ayuntamiento de La Línea de la Concepción (Cádiz)



- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Piden protección para el Fuerte de Santa Bárbara en La Línea de la Concepción

▷ **RESOLUCIÓN:**

- ▷ RECOMENDACIÓN a fin de que por el Ayuntamiento de La Línea de la Concepción se adopten las medidas previstas en la legislación cultural y patrimonial para la elaboración y definición de los proyectos de intervención, protección y conservación del Fuerte de Santa Bárbara, declarado Bien de Interés Cultural, asumiendo los deberes derivados de la titularidad del recinto.
- ▷ RECOMENDACIÓN para impulsar desde la Delegación Territorial de Turismo, Cultura y Deporte en Cádiz las actuaciones previstas en los artículos 14 y 22 de la Ley 14/2007, de Patrimonio Histórico de Andalucía.

### Queja 22/5036

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Turismo Cultura y Deporte. Delegación Territorial en Sevilla.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Denuncia por la maquinaria de climatización existente en la fachada del BIC Plaza de España en Sevilla.

▷ **RESOLUCIÓN:**

- ▷ RECOMENDACIÓN a fin de que se adopten las medidas previstas en la legislación cultural y patrimonial para instar la protección y conservación del edificio de la Plaza de España a través de los procedimientos previstos y dirigidos ante la propiedad.

### Queja 22/7486

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos. Delegación Territorial de Economía, Hacienda, Fondos Europeos, de Política Industrial y Energía en Córdoba; y el Ayuntamiento de Espiel (Córdoba).
- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Actuaciones para la conservación del Puente Mocarra del siglo XVII en Espiel.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA a fin de que coordinen las medidas de prevención y aseguramiento que resulten necesarias para el uso y el paso del Puente Mocarra.

RECOMENDACIÓN para que se promueva a cargo de la Delegación Territorial de Hacienda en Córdoba la potestad investigadora respecto de la titularidad del Puente Mocarra'.