



5. Hay que ampliar el conocimiento de las prestaciones sociales para evitar que las potenciales personas beneficiarias no las soliciten por simple desconocimiento.
6. Hay que incidir en eliminar los textos y los diseños oscuros que obstaculizan el derecho a comprender de las personas solicitantes, potenciando la difusión de información clara y comprensible.
7. Hay que simplificar el proceso de solicitud y tramitación de la prestación, que a menudo se caracterizan por ser trámites especialmente complejos, lentos y desalentadores: evitar los requisitos complejos, hacer cumplir el derecho de no presentar documentación que ya esté en poder de la administración, tener en cuenta la brecha digital para aquellas personas que se encuentren en situación de mayor vulnerabilidad.
8. Recibir una respuesta rápida y clara: agilizar el proceso y reducir la espera. Ofrecer formas de pago ágiles e inclusivas y flexibilizar los criterios que puedan provocar la pérdida de ayudas ante situaciones sobrevenidas.

2.4. Resoluciones

2.4.1. Personas

2.4.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

Queja 21/4405

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Málaga.
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Denegación del baremo de movilidad reducida.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se den las instrucciones necesarias para que, a la mayor brevedad posible, se proceda a emitir la resolución expresa que corresponda al recurso de alzada presentado por el interesada, con fecha 5 de junio de 2021.

RECOMENDACIÓN: Que se doten de los medios precisos, de índole técnica, informática o de cualquier otra naturaleza, así como del personal necesario, para que puedan resolverse los recursos administrativos en unos plazos razonables y respetando los plazos establecidos por su normativa reguladora.

Queja 21/0500

- ▷ **Administración afectada:** Viceconsejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda.
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Desestimación de AVRA de propuesta de adjudicación del Ayuntamiento de Baeza a pareja con discapacidad.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: en orden a que se impartan las instrucciones oportunas para que por parte de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA) no se puedan rechazar las propuestas de adjudicación de viviendas formuladas por las administraciones municipales, salvo que se acredite que las personas propuestas no cumplen con



los requisitos concretos exigidos para el acceso al programa de vivienda protegida de que se trate u otros establecidos de forma expresa conforme a los principios de legalidad, igualdad y seguridad jurídica, o bien que concurra otro impedimento legal imperativo para la adjudicación.

RECOMENDACIÓN: en orden a que, cuando quede vacante alguna vivienda titularidad de AVRA en el municipio de Baeza, se ponga a disposición del Ayuntamiento para que, previa valoración de la situación actual de la situación de las personas interesadas en la presente queja, se valore de nuevo su adjudicación conforme a la normativa de aplicación.

[Queja 22/3972](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Almería.
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Discapacidad: Disconformidad con valoración perjuicio en su jubilación anticipada.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Para que, sin más dilación, se permita dar a conocer al interesado todos los hechos en los que se ha basado su dictamen para que tenga el conocimiento completo y pueda apreciar que la Administración está actuando dentro de los límites impuestos por la ley; o en su defecto se retrotraigan las actuaciones al momento en el que se dictó el acto, para que el órgano competente proceda a emitir un nuevo pronunciamiento conforme a derecho.

2.4.2. Planeta y Prosperidad

2.4.2.3. Empleo Público y Trabajo

[Queja 22/5217](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Marbella.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** La persona promotora de la queja, expone que siendo interesado en el procedimiento de selección de dos plazas de Subinspector de Policía Local de Marbella, ha solicitado copia de los exámenes de los cuatro aspirantes a las plazas, denegándole el Tribunal el derecho a facilitar copia, alegando que sólo tenía derecho a revisión y no a que me faciliten copia, lo cual produce indefensión en la continuación de las acciones de defensa de sus derechos por posibles irregularidades en el proceso.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se ponga a disposición del interesado las copias de los exámenes de los participantes en el proceso selectivo que éste tiene solicitadas y que le han sido denegadas por ese Ayuntamiento.

[Queja 22/5252](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Rincón de la Victoria.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La persona promotora de la queja, expone que presentó recurso de alzada ante ese Ayuntamiento contra el acto administrativo donde se recogen las puntuaciones otorgadas a la prueba práctica y