



Este tema en otras materias

Balance

B2.1.7. El código postal, a veces, influye más que el código genético

En el trabajo que realizamos hay que tener en cuenta el factor de vulnerabilidad que implica vivir en una ciudad o un pueblo, en zona urbana o rural; en el centro de las ciudades o en un barrio. Al igual que tenemos un enfoque específico sobre la Andalucía vaciada, el enfoque se dirige a esos barrios de ciudades que se han quedado atrás en servicios públicos o equipamientos, relegándolos a categorías diferenciadas de ciudadanía.

En ciudades como Almería, Granada o Sevilla se encuentran grandes dificultades en función de los barrios donde se reside, teniendo los peores indicadores barrios como el Puche en Almería, la Zona Norte en Granada o el Polígono Sur en Sevilla, entre otros de las mismas características.

Llama la atención que, concurriendo tantos problemas, no se tengan registros significativos de quejas, ni individuales ni colectivas, en esta Oficina, lo que nos revela la extrema vulnerabilidad de la población y del descrédito en las distintas instancias para la solución a sus problemas. Es por esto que ponemos de manifiesto la realidad en la que viven muchas personas con economías precarias que no tienen capacidad para buscar una vivienda en otros entornos, dejando atrás familiares y amigos. Como hemos dicho en alguna ocasión, “el código postal, a veces, influye más que el código genético”.

B2.1.9. Las personas privadas de libertad provienen en su mayoría de contextos vulnerables

Las personas privadas de libertad provienen en un porcentaje muy alto de contextos de extrema vulnerabilidad que se perpetúan, e incluso agravan, con la entrada en prisión. Año tras año venimos recibiendo quejas de personas privadas de libertad que solicitan nuestra intervención ante problemas de distinta índole. Unas son competencias de la administración central como las cuestiones inherentes al régimen penitenciario o a la instalaciones de los centros. En otras ocasiones, estas personas han solicitado el reconocimiento de la discapacidad o una pensión no contributiva, debiendo ser la administración autonómica la que garantice estos derechos.

En 2023 se han visitado los centros de Córdoba, Huelva, y el Hospital Psiquiátrico de Sevilla. Hemos abordado la sanidad primaria, la discapacidad, con especial atención a la sensorial y a las valoraciones de grado, y los recursos educativos prestados por la Junta de Andalucía, así como los destinos productivos, los relacionados con la formación y capacitación, sin olvidar los recursos residenciales para quienes carecen de apoyo familiar y las pensiones no contributivas que les proporcionan una base de ingresos necesarios para estas personas y sus familias.

B2.3.3. Escuchar y conocer la problemática in situ en las visitas comarcales

Aunque la población puede comunicarse con nosotros por teléfono, por correo electrónico o por redes sociales, creemos que nunca se debe de perder el contacto personal. Así nos lo han transmitido tanto las personas, como los organismos y colectivos sociales que valoran muy positivamente ese acercamiento.



Acorde con nuestro compromiso de acercarnos a la ciudadanía y al territorio y a los agentes sociales, y por fomentar sociedades inclusivas y alianzas estratégicas hemos continuado con las **visitas a las comarcas**, habiendo realizado 6 visitas a lo largo de este año 2023: Osuna; Sierra Morena; Valle de Lecrín, Valle del Guadiato; Jerez de la Frontera y Poniente de Almería. En estas reuniones mantenemos reuniones con las organizaciones sociales y con los profesionales de servicios sociales, que nos ponen de relieve las carencias que detectan en el desempeño de sus funciones.

B2.3.4. El desafío de conseguir el acceso a una justicia más rápida, ágil y eficaz

La estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz debe ser reflejo de la Agenda 2030, teniendo el reto de **conseguir la justicia y con ello la paz**, debiendo facilitar el derecho fundamental de acceso a la justicia para las personas más desfavorecidas y la aplicación de las nuevas tecnologías de forma que **la justicia sea más rápida, ágil y eficaz**.

Los objetivos y programas establecidos en la Justicia 2030 vienen definidos, entre otros, en los Proyectos de Eficiencia organizativa, Eficiencia procesal y Eficiencia digital, que se tradujeron en el año 2022. Sin embargo, concluyó el año 2022 sin que se culminasen estos proyectos de reforma de la estructura y organización judicial con su publicación oficial, siendo la situación casi idéntica en 2023, ya que no ha sido hasta finales de diciembre cuando se ha publicado el Real Decreto-ley de **medidas urgentes para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en materia de servicio público de Justicia, función pública, régimen local y mecenazgo**, que contiene medidas para la transformación digital y procesal de la Administración de Justicia como es la creación de la **Carpeta Justicia, el Expediente Judicial Electrónico o el procedimiento testigo**.

La ciudadanía nos ha seguido trasladando situaciones que entiende que vulneran sus derechos. La percepción es que **la lentitud de la justicia es algo inherente al sistema** y por tanto irremediable, que los procedimientos se dilatan en el tiempo y que una vez son concluidos con su pronunciamiento pueden dejar de ser útiles para las partes y dejan de ser justos. Las quejas por estas demoras suelen ser debidas a una paralización del procedimiento que dan lugar por sí misma a una dilación injustificada en la tramitación, o a cuestiones relacionadas con los medios materiales y/o personales, la planta y demarcación, o con el reconocimiento del beneficio de la justicia jurídica gratuita.

B2.3.5. Los procesos de mediación para la resolución de conflictos

Esta Institución ha sido pionera en introducir la mediación administrativa en las Defensorías y en difundir y expandir esta herramienta en el ámbito nacional e internacional, como miembro de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson. (FIO). Las intervenciones del Defensor del Pueblo durante 2023, con un total de **557 asuntos gestionados**, suponen una clara apuesta por contribuir de manera directa a la cultura de paz.

Ha sido recurrente la **insatisfacción general de la ciudadanía ante el silencio administrativo**. Este aspecto se resuelve en mediación, en la medida en que las administraciones públicas acuden a las sesiones y escuchan de primera mano a las personas afectadas, que sienten que por fin han sido atendidas y en bastantes ocasiones relajan su ofuscación al descubrir que la administración estaba llevando a cabo actuaciones aunque no eran conocedores de ello hasta el momento del encuentro. El porcentaje de **acuerdos alcanzados en las mediaciones** celebradas asciende 2023 a un **61%**. Es reseñable que de las mediaciones en las que ha habido sesión o sesiones de mediación, en solo dos las partes no lograron llegar a acuerdo. A la pregunta sobre el **nivel de satisfacción** alcanzado, con independencia del resultado del proceso, se alcanza un porcentaje de 96,2%.

Asimismo, seguimos en contacto para implantar la piloto de **mediación intrajudicial** para la gestión de asuntos derivados desde la jurisdicción, en orden a contribuir desde la Defensoría a impulsar el conocimiento y desarrollo de la mediación en el ámbito administrativo en nuestra Comunidad Autónoma.

En 2023 se ha publicado un primer **Informe Monográfico sobre el Enfoque actual del dPA sobre la cultura de paz y la mediación en Andalucía**, en el que en el que rendimos cuentas sobre la propia actividad mediadora ejercida por



la Institución, al tiempo que incorporamos un diagnóstico sobre los servicios públicos de mediación en la comunidad autónoma.

B2.3.6. Seguimos comprometidos con los valores en materia de Memoria Democrática

La Defensoría sigue comprometida con los valores de la normativa estatal y autonómica en materia de Memoria Democrática, tramitando quejas remitidas tanto por ciudadanos particulares como por entidades memorialistas, así como las iniciadas de oficio, para conocer las actuaciones de las administraciones públicas al respecto.

En cuanto a la **eliminación de elementos contrarios** a la Memoria Democrática, existe un amplio grado de cumplimiento de la norma. Sin embargo, una cuestión que nos sigue preocupando ha sido la comunicación por algunas corporaciones locales, que ante la falta de certeza de considerar algunos elementos como contrarios a la memoria democrática, habían elevado consulta -tal y como establece la norma- al Comité Técnico de la actual Consejería de Turismo, Cultura y Deporte. Al no contar aún con miembros, se ha incoado una queja de oficio sobre la fecha en la que se tiene previsto conformar el comité técnico.

Asimismo, hemos considerado oportuno tomar mayor conocimiento en relación a los **Lugares y los Senderos de Memoria Democrática en Andalucía**, si bien de forma previa es procedente realizar una consulta previa a las distintas entidades memorialistas de las diferentes provincias, a quienes agradecemos su labor.

B2.3.7. Hemos continuado colaborando estrechamente con el movimiento social y los agentes sociales

Los colectivos sociales contribuyen a la eficaz tarea de defensa de los derechos y libertades constitucionales representando la colaboración con la iniciativa social.

El movimiento asociativo es altavoz de las demandas de la ciudadanía y resulta de extraordinaria utilidad para enfocar la actividad de la Defensoría. La Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz es un observatorio privilegiado que nos muestra la realidad social, en este caso, revelada a través del tejido asociativo, y nos permite articular nuevas actuaciones desde esta mirada, como una de las importantes responsabilidades que asume el titular de la Institución, dando voz a todas esas personas y contribuyendo a que tengan mejores condiciones de vida.

En el desarrollo de la actividad institucional, a lo largo del año 2023 se han mantenido **605 reuniones y contactos con entidades, organizaciones y agentes sociales**, tanto en el curso de la tramitación de quejas como de otras iniciativas o actuaciones llevadas a cabo por la Institución.

También contamos con el funcionamiento del Consejo Asesor del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía en materia de Menores (el [e-foro de Menores](#)) creado por esta Institución en noviembre de 2008 y que ha facilitado asesoramiento a la Institución en esta materia y ha posibilitado la efectiva participación en la misma de los niños, niñas y adolescentes de Andalucía.

Como en años precedentes, se ha organizado la [XVI edición de los Premios de la Defensoría de la Infancia y la Adolescencia de Andalucía](#). Con ello consolidamos esta iniciativa que tan buena acogida tiene entre este sector de población para promocionar y divulgar los derechos de los niños, niñas y adolescentes.



1.1. Bioética y salud mental

1.1.5. La salud mental de los colectivos vulnerables: desafíos comunes

...

La población de los centros penitenciarios, las personas que viven en zonas desfavorecidas, las que pertenecen a culturas no predominantes y la población migrante, requieren una respuesta en salud que va más allá del sistema sanitario, al vincularse a su desigualdad en derechos.

Son precisas por ello **políticas públicas que actúen sobre los factores de riesgo** que condicionan el problema de salud mental, desarrollando las acciones para la **reducción de la desigualdad** en todas sus manifestaciones, como propone la Agenda 2030 a través del ODS 10.

Los factores de riesgo que acechan a la salud mental de las **personas en centros penitenciarios** son plurales, dado que provienen de circunstancias previas a esta reclusión (escaso nivel educativo, precariedad laboral, bajo nivel socioeconómico, experiencia de malos tratos familiares, entorno social, drogodependencia y enfermedad mental), así como del propio entorno de privación de libertad.

La población reclusa, mayoritariamente masculina, presenta **altas tasas de enfermedad mental**, con especial presencia del trastorno mental grave, que superan las tasas presentes en la población general, siendo **más elevadas en el caso de las mujeres en prisión**, cuyos trastornos de salud mental ascienden al 85% y son mayores las conductas suicidas por razones vinculadas a la soledad y la privación de su rol de cuidadoras.

Especialmente vulneradora de derechos es la situación de privación de libertad de las personas condenadas por la comisión de un delito, para las que se acuerda el ingreso en un **hospital psiquiátrico penitenciario**, dentro de un sistema judicial inflexible que, por un lado, carece de los recursos de alta supervisión que precisarían quienes han cometido delitos muy graves y, por otro, en los graves, adopta abusivamente "conformidades" a las que, en realidad, es inducido el condenado y que prácticamente se deciden de espaldas a su comprensión y entendimiento.

...

1.2. Compromiso del Defensor del Pueblo Andaluz con la igualdad de género y trato

1.2.2.8. Población femenina reclusa

Según los datos recogidos por el Defensor del Pueblo en el [Informe 2022 del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura](#), el porcentaje de mujeres en prisión en España es del 7,12% y en Andalucía aún menor, del 6,19% de la población reclusa, por lo que sin duda **los establecimientos penitenciarios son contextos especialmente hostiles para las mujeres** que se encuentran cumpliendo penas privativas de libertad.

Si bien es cierto que en todos los establecimientos penitenciarios se han implementado los correspondientes planes de igualdad y adaptado los destinos productivos, la distribución y el uso de espacios, la situación de estas mujeres es **especialmente gravosa por el rol y las obligaciones que asumen en sus unidades familiares de origen** y que, lejos que suspenderse durante el ingreso en prisión, las acompañan durante su condena.



Un ejemplo de esta realidad lo encontramos en el expediente de queja 23/7978, en el que su promotora solicitaba la intervención de esta Defensoría porque, desde que ingresó en el centro penitenciario, su madre y su hijo, con una discapacidad del 80 %, se encontraban en situación de total desamparo, sin que ella desde prisión pudiera atender a sus necesidades, lo que le generaba una gran angustia. Valorada su petición solicitamos la colaboración de su Ayuntamiento, que accediendo a nuestra petición nos informó que los técnicos municipales se personarían en el domicilio de la interesada para valorar la situación de su familia y facilitarle la atención que precisase.

Estas situaciones a menudo provocan en las mujeres presas el desarrollo de **enfermedades mentales** que en muchos casos son diagnosticadas y atendidas en prisión; de hecho, más de la mitad de de las quejas tramitadas a instancia de internas en prisión este año 2023 denunciaban carencias en la atención facilitada por especialista en psiquiatría o por incidencias con la medicación pautaada por las unidades de Salud Mental (quejas 23/0059, 23/0231, 23/1187 o 23/6628).

1.2.2.10. Justicia

Aunque el Defensor del Pueblo Andaluz carece de competencia para el examen de aquellas cuestiones que estén pendientes de resolución judicial, no obstante, sin entrar a cuestionar las decisiones adoptadas por los Juzgados y Tribunales en el ejercicio de su función jurisdiccional, la Ley 9/1983, de 1 de diciembre del Defensor del Pueblo Andaluz le permite entrar a valorar cuestiones como las dilaciones singulares, medios personales o materiales, planta y demarcación, o el reconocimiento de la justicia jurídica gratuita, cuestiones que pueden afectar al “normal funcionamiento” de la Administración de Justicia.

Un ejemplo lo supone la queja 22/5062, en la que el Colegio de Abogados de Cádiz nos dio traslado del Acuerdo adoptado con motivo de la decisión de comarcalizar la competencia territorial del Juzgado de Violencia sobre la Mujer de Algeciras (Cádiz), extendiendo su jurisdicción a los partidos judiciales de San Roque y de La Línea de la Concepción, perjudicando a juicio de dicha entidad a las personas implicadas en estos procesos judiciales, especialmente a las mujeres víctimas de violencia, las cuales ahora se ven obligadas a desplazarse hasta Algeciras.

Admitida la queja a trámite en relación a las competencias autonómicas en la materia, el Juzgado Decano de Algeciras nos informó de forma similar al ICA-Cádiz, y por la Delegación Territorial de Justicia de Cádiz se nos dio traslado de las medidas adoptadas tanto en materia de recursos humanos como de infraestructuras.

Sobre este particular, ya la Memoria Anual de Actividades y Funcionamiento del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, Ceuta y Melilla del Año 2022 manifestaba la conveniencia de que los **Juzgados de Violencia sobre la Mujer tuviesen un ámbito territorial que comprendiese varios partidos judiciales, de forma que se produjera una atención más especializada, coordinada y con mejores recursos**. Se indicaba que este era la posición del Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género, insistiendo en que así se “mejoraría la protección de las víctimas y la respuestas de las administraciones ante los casos de violencia machista”, propuestas que se habían trasladado al Congreso de los Diputados, destacando la importancia de modificar la ley y ampliar la competencia territorial de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer.

Esta línea de actuación fue impulsada mediante los Reales Decretos 1460/2018, de 21 de diciembre, 663/2020, de 14 de julio, y 954/2022, de 15 de noviembre. Precisamente, uno de ellos materializó esta medida en el Campo de Gibraltar, de forma que, a partir del 1 de octubre de 2020, el Juzgado de Violencia sobre la Mujer de Algeciras extendió su jurisdicción a los partidos judiciales de La Línea de la Concepción y San Roque. La medida fue adoptada en otras provincias con similitudes de cercanía geográfica entre varios partidos judiciales, como Málaga, Granada, Almería y Sevilla.

Precisamente sobre Almería se nos presentó la queja 23/8785 por la misma cuestión de pérdida de la competencia en materia de violencia de género en los Juzgados de Roquetas de Mar debido a la comarcalización en los Juzgados de Almería capital.

A estos efectos el reciente Real Decreto 1170/2023, de 27 de diciembre en su artículo 8 viene a determinar la agrupación de partidos judiciales para el conocimiento de asuntos en materia de violencia de género.

En algunos casos se nos plantean cuestiones que han de ser analizadas con perspectiva de género pero en las que no hemos podido intervenir por estar la causa sub-iudice. Un ejemplo la encontramos en la queja 23/7814, en la que a la interesada, trabajadora fija del SAS, le había sido denegado un cambio de turno por conciliación familiar, alegando que



ese turno “no existe”, a pesar de que ella manifestaba que otros compañeros sin necesidad de conciliación lo venían disfrutando con autorización del superior.

También podemos mencionar la queja 23/9232, en la que la interesada nos trasladaba la desestimación de su solicitud de reconocimiento del beneficio de la justicia jurídica gratuita por superar el umbral económico establecido, a pesar de que no podía afrontar el pago de un letrado privado, debido a que todo el patrimonio lo disponía su exmarido, siendo precisamente su pretensión el iniciar el procedimiento de liquidación de bienes gananciales.

2.1.1. Dependencia y personas mayores

2.1.1.2.3. La respuesta administrativa en situaciones de vulnerabilidad: diligencia, eficacia y coordinación interadministrativa

La lentitud en los procedimientos judiciales sobre la capacidad de las personas mayores y sus medidas de apoyo generan situaciones de vulnerabilidad acentuadas, especialmente cuando se trata de cambios en la persona responsable del apoyo a la capacidad, impidiendo que se adopten determinadas decisiones protectoras que penden de la voluntad, como un ingreso residencial.

En esta anualidad consideramos necesario destacar la **labor desarrollada por los Servicios Sociales Comunitarios de la ciudad de Cádiz, en coordinación con los de otras administraciones**, en beneficio de un vecino de la ciudad que vivía solo, careciendo de familia y socialmente aislado por su sordomudez.

Como ocurre en tantos otros casos, vecinos perturbados por los comportamientos del afectado y privados del necesario descanso por ello, instaban la adopción de medidas, entre otras la conclusión del procedimiento de apoyo judicial a su capacidad en curso que, en buena parte, perseguían el interés particular vecinal.

Cuando esta Institución admitió a trámite la petición teníamos muy presente la necesidad de que **cualquiera que fuese la medida activada, esta debería tener por interés superior la protección de este vecino mayor y, desde luego, tomar en consideración su voluntad**.

Con esta premisa solicitamos informe social al Ayuntamiento de Cádiz, desde el que se activaron actuaciones de coordinación con la Fiscalía Provincial, la trabajadora social del centro de salud, de la Unidad de Salud Mental, del hospital y de una asociación de personas con discapacidad auditiva, *Albor*, que en este último caso ha sido la encargada de la labor traductora, desplegando una intervención muy intensa y apreciable de todos los intervinientes.

La labor de los profesionales involucrados, especialmente las trabajadoras sociales del Ayuntamiento y del sistema sanitario, dio lugar a un proceso de trabajo en el que se concluyó que, efectivamente, el afectado sufría incomunicación y aislamiento social por su discapacidad auditiva del 65%, que le supone no escuchar y no emitir más que sonidos ininteligibles, sin disponer de prótesis auditivas, adaptaciones del hogar, conocimiento de la lengua de signos, no sabiendo leer y escribir.

Las patologías sanitarias por las que demandaba atención no podían ser valoradas, tratadas y seguidas adecuadamente por los profesionales sanitarios, a causa de la incomunicación.

Los profesionales de los Servicios Sociales concluyeron que **el afectado precisaba supervisión y cuidados habituales**, sobre todo en materia de control sanitario y farmacológico, gestión de su patrimonio, higiene de la vivienda y vinculación a red social de apoyo, lo que pasaba por adoptar medidas de apoyo judicial a su capacidad, que permitieran su integración, así como contar con **el servicio de ayuda a domicilio**.



Respecto de esto último, activado el reconocimiento de su situación de dependencia por urgencia social, el afectado fue valorado como dependiente moderado, lo que le privaba de la necesaria intensidad de la ayuda a domicilio, procediendo el Ayuntamiento a reconocerle como complemento la ayuda a domicilio municipal, instando de oficio la revisión de grado al no ajustarse la valoración a la situación real del afectado.

La revisión condujo a una dependencia severa, si bien, **la propuesta de PIA orientaba a un centro residencial**, lo que, como ya auspiciábamos, provocó el rechazo del interesado y su alteración, a pesar de lo cual la Delegación Territorial de Inclusión Social refería que se estaba trabajando para consensuar con él dicho recurso.

Nuevamente esta Defensoría comunicó al Ayuntamiento de Cádiz la **preocupación por la decisión que pudiera alcanzarse y el respeto a la autonomía de su voluntad**, teniendo en cuenta las preferencias manifestadas por el interesado, que no deseaba abandonar su domicilio y entorno.

Finalmente, desde el Ayuntamiento se concluyó informando sobre el archivo de las diligencias dirigidas a adoptar medidas de apoyo judicial, al concluirse que, al margen de su deficiencia sensorial o sordomudez, el interesado no está incurso en causa legal alguna que lo justifique, ostentando capacidad de autogobierno personal y patrimonial; y nos traslada la ingente intervención social desplegada a su favor, cuyo resultado ha sido la mejora de su calidad de vida en los ámbitos de salud, vivienda, alimentación y organización doméstica en general.

En este resultado ha sido relevante el enfoque sensible de los Servicios Sociales y su dedicación y labor rectora y de coordinación interadministrativa, que en la disyuntiva de cuál pudiera ser el recurso idóneo del Sistema de la Dependencia, ha apreciado la oportunidad de crear un vínculo de confianza centrado en la persona, con su participación en todo el proceso de atención, respeto a su ritmo, opinión y decisiones, concluyendo la idoneidad de la ayuda a domicilio.

El esfuerzo y trabajo de los profesionales de los Servicios Sociales, activando la coordinación con otros muchos como directores del proceso, ha permitido que el interesado cuente en la actualidad con los recursos disponibles para vivir en su medio habitual y mantenerse integrado en su barrio y ciudad, así como conocer mejor sus necesidades, a fin de trasladar al sistema judicial en estos momentos cuáles son los ámbitos en que revestirán utilidad las medidas de apoyo judicial para la protección de sus bienes y ámbito económico y patrimonial.

Felicitemos a los profesionales de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Cádiz que han hecho honor con este caso al verdadero sentido de su intervención.

2.1.3 Infancia y adolescencia

2.1.3.2.2.1. Maltrato a personas menores de edad

Al producirse estas actuaciones **es deseable una actuación coordinada entre Administraciones y también que su intervención tenga siempre presente la condición de menor de edad de la víctima, evitando en lo posible añadir daño al ya sufrido por el contexto policial, judicial, de servicios sociales o sanitario** en que se producen las distintas intervenciones.

En este ámbito, traemos a colación la situación que padecen niños y niñas víctimas de violencia sexual que han de comparecer en las instalaciones judiciales de Torremolinos. Una persona reclamante, madre de la víctima de abusos sexuales, denunció que no se proporcionó a su hija la atención integral prevista en el artículo 12 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPVI), ya que no obtuvo asesoramiento jurídico adecuado, ni acompañamiento psicológico y social.

También se lamentaba de manera especial de que no se hubiera evitado la confrontación visual de la menor con la persona inculpada, con la consecuente victimización secundaria y también de que la actuación coordinada de policía, fiscalía, oficina judicial y órgano judicial no se hubiera desarrollado, teniendo a la menor como eje central de todas las actuaciones.



De estos hechos dimos traslado al Ministerio Fiscal quien, en respuesta, señaló que los funcionarios de policía de la Unidad de Familia y Mujer, en este caso, actuaron correctamente. Añadieron que ese “acompañamiento y asesoramiento” a la menor víctima se garantiza por la Ley en los supuestos en que “fuera necesario”. Compareciendo la menor, de diecisiete años, asistida por su madre y no habiendo querido ésta personarse en el proceso, no parece que se dieran indicios de los que pudiera colegirse que, pese a todo, en este caso era necesario proporcionar ese acompañamiento y asesoramiento.

Interesante planteamiento formuló también la Fiscalía: quizá debería establecerse un protocolo que garantice el “acompañamiento y asesoramiento en los procedimientos judiciales en los que deba intervenir [el menor]”, sin perjuicio de la decisión que, hecho el ofrecimiento de acciones, pueda tomar el representante del menor.

También la Fiscalía comparte la preocupación sobre la necesidad de estancias diferentes para víctimas e investigados, de modo que no coincidan unas y otros, si bien esta es sólo una de las muchas carencias de las instalaciones judiciales de Torremolinos. Es imperativo contar con instalaciones que garanticen la intimidad, paz y tranquilidad de las víctimas, así como la no confrontación visual entre estas y los investigados; sean víctimas de violencia de género o no, pues las que no lo son no pueden y no deben, ser consideradas de peor condición. Y las precauciones han de extremarse cuando las víctimas son personas menores de edad, incluso aunque se trate de adolescentes que rozan la mayoría de edad, como en el presente caso.

Se nos aportaba el informe elaborado por la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación que venía a señalar que en materia de atención a las víctimas se encuentra vigente el Convenio de colaboración firmado entre la Consejería de Justicia y la Fiscalía Superior de Andalucía para coordinar la ejecución del estatuto de la víctima del delito, de 23 de octubre de 2018, cuyo objeto principal es establecer el marco de colaboración y cooperación entre el Servicio de Asistencia a las Víctimas en Andalucía (en adelante, SAVA) y las Fiscalías Provinciales, con el fin de mejorar la protección de las víctimas de especial vulnerabilidad, en quienes concurren alguna de las circunstancias especialmente destacadas en el artículo 23.2 del Estatuto de la Víctima del delito, prestándoles una atención y/o asistencia integral, especializada y acorde a sus necesidades específicas.

En este contexto, la Defensoría lamentó las vivencias sufridas por la menor, toda vez que por diversas circunstancias el trato que recibió no se corresponde con las previsiones normativas, ni en cuanto a confortabilidad y funcionalidad de las instalaciones judiciales, ni en cuanto a la disponibilidad de información adaptada a la menor sobre el procedimiento y trámites consecuentes a su denuncia, y las prestaciones a las que podría tener acceso como víctima de delito.

En lo relativo a las dependencias judiciales hemos de recalcar la referencia existente en la Memoria del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía del año 2022 que en relación a infraestructuras judiciales se destaca que los juzgados de Torremolinos están desperdigados en distintos edificios, adoleciendo estos de evidentes carencias, por lo que desde el año 2006 existe un proyecto para crear una nueva sede judicial, el cual a la fecha actual sigue sin ejecutarse.

Es por ello que, al tratarse de un asunto de gran calado, en el que se han de conjugar las disponibilidades presupuestarias con el expediente de contratación pública del proyecto, dirección técnica y ejecución material del mismo, esta Defensoría tiene intención de incoar, de oficio, en el ejercicio 2024, un expediente de queja para recabar información sobre el estado de tramitación de dicho proyecto de nueva sede judicial, el cual vendría a solventar las graves carencias que se señalan en el propio informe de la Fiscalía, en especial tras conocer el anuncio de inversiones en nuevas sedes judiciales realizadas por el consejero de Justicia.

De otro lado, respecto de la necesidad de que se establezca un protocolo que garantice el acompañamiento y asesoramiento en los procedimientos judiciales en los que deba intervenir la persona menor de edad, sin perjuicio de la decisión que, hecho el ofrecimiento de acciones, pueda tomar el representante del menor, hemos remitido una Recomendación a la Viceconsejería de Justicia para que se promueva la elaboración de un protocolo que coordine la intervención en las distintas provincias de Andalucía del SAVA, policía, fiscalía y juzgados para garantizar a las víctimas, menores de edad, el acompañamiento, atención psicológica y social, y asesoramiento jurídico que precisen en los procedimientos judiciales en los que hayan de intervenir (queja 22/6935).

2.1.3.2.4. Responsabilidad penal de menores

El artículo 45 de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores, atribuye a las Comunidades Autónomas la ejecución de las medidas adoptadas por los Juzgados de Menores en sus sentencias



firmes. En el caso de Andalucía, dicha competencia es ejercida por la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública por mediación de su Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación. Dicha Dirección General, con la correspondiente dotación de medios a nivel provincial, gestiona la ejecución de las medidas impuestas a los menores y jóvenes responsables.

Coherentemente a su función institucional, esta Institución presta una especial atención a las cuestiones que afectan a las personas menores de edad que están sujetas al sistema penal especializado en el ámbito juvenil. Chicos y chicas que han sido encontrados responsables por las autoridades judiciales y que tienen asignadas determinadas medidas dictadas con un claro objetivo educativo, a la vez que implican la reprobación legal y social por los actos cometidos.

Podemos desglosar una doble orientación en las materias recibidas. De un lado, son frecuentes las quejas que se pueden englobar en los aspectos ligados a la **ejecución de alguna de las medidas impuestas por los Juzgados de Menores**, mostrando su disconformidad o bien relatando **posibles deficiencias en la organización o funcionamiento de los centros en los que estos menores permanecen internados**. Se trata de los Centros de Internamiento de Menores Infractores (CIMI) que están adscritos a la Dirección General competente de la Junta de Andalucía y que asumen la gestión de este servicio dirigido a cumplir con las previsiones fijadas por los tribunales de tratamiento y aplicación de las medidas correctivas y educativas que se han establecido en las respectivas resoluciones judiciales.

De otro lado, se suelen recibir quejas que expresan **la discrepancia o disconformidad con las medidas adoptadas por los Juzgados a la hora de enjuiciar los hechos y las consecuencias derivadas de la responsabilidad de las personas menores de edad infractoras**. En estas ocasiones, acostumbramos a sugerir la intervención de profesionales de la abogacía para hacer valer los intereses o derechos de estos chicos y chicas en las actuaciones judiciales en las que deben plantear las cuestiones discrepantes sometidas a los respectivos procesos de responsabilidad penal.

Además de lo anterior, procuramos explicar a los jóvenes afectados y sus familias que estas decisiones son propias de la función jurisdiccional exclusiva de los Juzgados de Menores, sin que esta Institución pueda supervisar o corregir tales decisiones adoptadas por estos Juzgados, en respeto de la independencia de aquellos órganos integrantes del Poder Judicial que ejercen su labor jurisdiccional, tal como predica el artículo 117 de la Constitución.

El ejercicio de 2023 ha permitido continuar con nuestra labor de tutela y garantía de los derechos de las personas menores infractoras desde un enfoque específico analizando y atendiendo las queja individualmente recibidas y, a la vez, **procurando abarcar un ámbito más general sobre el conjunto del Sistema de Justicia Juvenil**.

Precisamente este enfoque global cuenta con sólidos antecedentes gracias al estudio realizado en 2014 sobre estos CIMI, recorriendo todos estos recursos repartidos por toda Andalucía. El resultado fue la presentación ante el [Parlamento de un Informe Especial](#) que contenía una interesante relación de propuestas y medidas de mejora que fueron recibidas con un claro ánimo colaborador desde la administración responsable.

Nueve años después hemos considerado oportuno realizar un **seguimiento de estas medidas aceptadas tras la presentación del Informe Especial a través de una serie de quejas de oficio** dirigidas a comprobar los procesos de mejora que se anunciaron referidos a varios aspectos muy importantes: atención en salud mental ([queja 23/5510](#)), asistencia jurídica a los menores ([Queja 23/5511](#)) o recursos adaptados de formación profesional ([Queja 23/7752](#)).

Por cuanto respecta a la atención a la salud mental, hemos solicitado a las Consejerías responsables en materia de Justicia y de Salud la puesta al día de los sistemas de atención ante las necesidades de estos jóvenes que presentan, en gran medida, carencias de salud mental en un amplio espectro, sobre todo por problemas derivados de adicciones, incidentes de conducta o han desarrollado propiamente enfermedades mentales.

La asistencia jurídica a cargo de profesionales de la abogacía ha sido motivo también de un completo análisis contando con la participación de todos los Colegios Profesionales en Andalucía. Hemos destacado variados aspectos que se hace necesario abordar de manera conjunta y que merecen una actuación convenida entre los agentes responsables de este esencial servicio de apoyo y garantía para los menores infractores.

Y, por otra parte, hemos querido indagar en el aprovechamiento durante estas estancias de los jóvenes para continuar con sus procesos educativos, muchos de ellos truncados, y enfocar sus trayectorias en los contenidos más adecuados a sus preferencias y capacidades. Sobre todo, esta actividad formativa está especialmente orientada a la Formación Profesional, donde los CIMI disponen de recursos, profesorado y talleres idóneos para incorporar este horizonte para su educación y capacitación.



Confiamos que en próximas ediciones podamos concluir sendos expedientes de oficio a través de las aportaciones de las Consejerías responsables, de cuyos resultados daremos cumplida cuenta.

Como decíamos, más allá de estas actuaciones de oficio inspiradas en el Informe Especial de 2014, también continuamos atendiendo las cuestiones que se expresan en las **quejas individuales que hacen mención al régimen interno de estos CIMI y afectan a las cuestiones más variadas de la vida cotidiana de estos centros**. Son quejas variopintas, como pueden ser los permisos de visita o salida, convivencia entre iguales, trabajo de los técnicos que asisten a los internos, etc. Nuestro interlocutor principal es la Dirección General de Cooperación y Justicia Juvenil, si bien el origen de la información parte de los propios gestores de los CIMI que, en estos momentos, se encuentran en su totalidad concertados con entidades colaboradoras.

Por tanto la inmediatez y la accesibilidad a estos CIMI ocupa un lugar habitual en los trabajos de la Defensoría, desplegados también **en colaboración con el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNPT)**. En concreto, este ejercicio hemos realizado una visita singular a los CIMI Sierra Morena y Medina Azahara en Córdoba, encauzada a través de la queja de oficio 23/2836.

Como decíamos, las cuestiones que se expresan en este tipo concreto de quejas hacen mención al régimen interno de estos CIMI y afectan a las cuestiones variadas de la vida cotidiana de estos centros. Son quejas que expresan una amplia casuística y que incluyen relatos de incidencias o, en ocasiones, conflictos de mayor trascendencia que resultan, por su propia naturaleza, difíciles de acreditar.

Podemos citar algunos ejemplos. Un interno del CIMI Medina Azahara discrepaba de la intervención recibida por parte del equipo de educadores. Pudimos conocer la posición de la dirección de centro y de las actividades y programas aplicados al menor sin que pudiéramos deducir un comportamiento inadecuado (queja 23/0320). Otras quejas afectan a la atención sanitaria que los internos demandan y cuya prestación se atiende a través de los recursos del sistema sanitario público, incluso, reforzado con otras prestaciones concertadas por los centros (quejas 23/0319, 23/1140 y 23/1241).

Con motivo de nuestras actuaciones podemos conocer los detalles de atención y seguimiento que recibían los internos desde los servicios de salud y solemos concluir que la asistencia sanitaria se facilita con normalidad, si bien sometida al lógico criterio de profesionales médicos que evalúan en cada caso el tratamiento oportuno aun a pesar de despertar opiniones contrarias de los pacientes. Del mismo modo, comprobamos que la interrelación de las necesidades de los internos de los CIMI con sus recursos sanitarios de zona se desenvuelven con normalidad.

Otros motivos de reclamación relatan problemas con permisos de salida denegados. Afortunadamente contamos con los informes que atendían motivadamente todos y cada uno de los aspectos recogidos en las quejas. Una vez que fueron analizados con detalle, pudimos concluir que no se apreciaba irregularidad en las actuaciones del centro (queja 23/6419 y 23/6538).

Ciertamente algunas quejas, las menos, expresan incidentes que resultan sumamente difíciles de advenir. Desde luego ofrecemos una actitud acogedora, promoviendo la investigación de la queja y trasladando los casos a las autoridades responsables para reclamar las informaciones necesarias desde los servicios técnicos de cada CIMI.

También se reciben quejas que relataban supuestos comportamientos de desatención o trato incorrecto hacia los internos a cargo de determinados profesionales. En sendos casos los relatos apenas ofrecían referencias inconcretas e incluso expresadas por terceras personas ajenas a centro. Aunque la información solicitada suele ser aportada con diligencia y con detalle, en ocasiones carecemos de otras fuentes que ayuden a concretar o ratificar esas vías internas de información (queja 23/4329 y 23/5700).

2.1.3.3. Actuaciones de oficio

- ▶ [Queja 23/5510](#), ante la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación y la Consejería de Salud y Consumo, relativa a las medidas propuestas sobre salud mental para menores infractores que cumplen medidas de internamiento en CIMI.
- ▶ [Queja 23/5511](#), ante Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación, Colegio de Abogados de Almería, Colegio de Abogados de Cádiz, Colegio de Abogados de Jerez de la Frontera, Colegio de Abogados de Córdoba, Colegio



de Abogados de Lucena (Córdoba), Colegio de Abogados de Granada, Colegio de Abogados de Huelva, Colegio de Abogados de Jaén, Colegio de Abogados de Málaga, Colegio de Abogados de Antequera, Colegio de Abogados de Sevilla relativa a las medidas de colaboración con los Colegios de Abogados para la atención a menores infractores que cumplen medidas de internamiento en CIMI.

- ▶ [Queja 23/7752](#), ante la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación, Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional, relativa al seguimiento de medidas de apoyo a la Formación Profesional de los menores infractores que cumplen medidas de internamiento en CIMI.
- ▶ [Queja 23/9155](#), ante la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación relativa a la denuncia de la posible situación de maltrato de niña transexual en el CIMI Los Molinos.
- ▶ [Queja 23/9573](#), ante Secretaría General de Servicios Judiciales, relativa a problemas de gestión de los Equipos Psicossociales de la provincia de Cádiz.

2.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

2.1.4.2.1.2. La vivienda: un derecho difícil de alcanzar

Entre los aspectos clave desatacamos la mejora de la regulación del procedimiento de desahucio en situaciones de vulnerabilidad, contemplando garantías en el procedimiento que puedan afectar a la vivienda habitual de hogares en situación de vulnerabilidad, de tal forma que se asegure una comunicación efectiva y rápida entre el órgano judicial y los servicios sociales a través de un requerimiento para que estos evalúen la situación y, en su caso, se garantice una alternativa habitacional digna que evite situaciones de desamparo. Se refuerza, por tanto, la protección frente a los desahucios.

Prevé que los servicios sociales puedan ofrecer soluciones habitacionales a los afectados, para evitar situaciones de desamparo como consecuencia del desalojo. A todo ello debe añadirse que se incrementan los plazos de suspensión de los lanzamientos en estas situaciones de vulnerabilidad, de uno a dos meses cuando el propietario es persona física, y de tres a cuatro cuando es persona jurídica, introduciéndose en el procedimiento criterios objetivos para definir las situaciones de vulnerabilidad económica.

2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública

2.2.1.2.3.3. Transición digital

Estamos inmersos en una era de cambios tecnológicos rápidos y profundos que están transformando la sociedad de maneras que antes apenas podíamos imaginar. En el contexto andaluz, esta transformación digital ha comportado beneficios notables para nuestra sociedad. Sin embargo, las quejas que hemos recibido en relación con este proceso



nos indican que **estos beneficios no llegan a todos por igual, ni benefician en igual medida a todos los colectivos sociales.**

Actualmente la digitalización de la administración pública ha simplificado y agilizado numerosos procedimientos, permitiendo a la ciudadanía acceder a servicios públicos de manera más eficiente. La implementación de tecnologías como la inteligencia artificial ha contribuido a una toma de decisiones más precisa y al análisis de datos en tiempo real, mejorando la calidad de los servicios públicos.

Pero, **a pesar de los avances en la transformación digital, es crucial reconocer que no todos los andaluces se benefician por igual de estos avances.** Existe una brecha digital que afecta desproporcionadamente a ciertos colectivos. Una brecha que puede deberse a diversos factores como la situación económica; la discapacidad; la condición de persona migrante; el nivel educativo y cultural; la edad; el género; o el hecho de vivir en una zona rural.

Aquellas personas que tienen dificultades para integrarse en el mundo digital pueden acabar formando parte del colectivo de las “personas en exclusión digital”. Y esta exclusión digital puede tener graves consecuencias, ya que limita el acceso a servicios esenciales y a oportunidades en una sociedad cada vez más digitalizada.

Uno de los desafíos más notorios es la automatización de procedimientos administrativos. Si bien esta automatización puede ser beneficiosa al agilizar la gestión, puede resultar perjudicial para quienes carecen de habilidades digitales o acceso a la tecnología necesaria. **Muchas personas se sienten impotentes al no poder completar un procedimiento automatizado,** lo que a menudo afecta a su capacidad para acceder a servicios, prestaciones o ayudas esenciales.

Uno de los problemas fundamentales es que muchos procedimientos administrativos automatizados han sido diseñados sin tener en cuenta las necesidades de los ciudadanos. La administración electrónica, en su esfuerzo por ser eficiente, a menudo ha pasado por alto la diversidad de usuarios y sus capacidades digitales.

Para abordar la brecha digital y lograr una administración electrónica inclusiva, es esencial adoptar un enfoque de diseño centrado en el ciudadano. Esto implica considerar las necesidades, habilidades y limitaciones de todos los 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 acuden 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.

2.3.1. Atención a la ciudadanía

2.3.1.4. Acceso a la información y derechos fundamentales

Crece las quejas y las consultas por la mala atención que las personas reciben de las administraciones públicas. Como dice la antigua canción “Comunicando” de Monna Bell, “...*quise decirte... que por tu culpa estoy pensando... pero no pude, pero no pude, porque estabas comunicando, comunicando, comunicando*”.

Para muchas personas **la administración siempre está comunicando, comunicando, comunicando**. Bien porque nadie coge los teléfonos porque comunica, o porque suena una música que no para nunca: “*nuestros operadores están todos ocupados, llame pasados unos minutos*”.

También nos comunican su frustración al llamar al propio [teléfono 012 de Información de la Junta de Andalucía](#):

empiezan con una bienvenida eterna, si quieres sanidad, pulsa 1; servicios sociales, pulse 2, estado de carreteras, pulse 3. Y al pulsar, te vuelve a enviar a otros subdirectorios, y cuando salta el que quieres te tienen 15 minutos pendientes y terminan no cogiéndolos.

Citábamos el año pasado en nuestro informe al profesor Rafael Jiménez Asencio que alertaba en un artículo: “*la Administración Pública cada vez funciona peor... La digitalización tan cacareada ha venido, además, a mutilar las garantías, poner valedores inaccesibles a muchos colectivos y proteger a quienes se esconden en trámites y sedes electrónicas, donde lo virtual les transforma en el espíritu santo*”

[El artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público](#) determina que las administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, y simplicidad, claridad y proximidad a estos. Sin embargo durante este año seguimos encontrando personas que no pueden hacer efectivos sus derechos y así nos lo transmiten:

1. Las personas no pueden acudir a presentar escritos ni documentos porque no existen citas previas.

“Llevo 15 días intentando coger cita para presentar una documentación que me falta de ingreso mínimo vital, pero no hay citas disponibles, sólo la he encontrado a 100 kilómetros de mi localidad, pero no tengo coche para desplazarme y no hay transporte público”

1 Rafael Jimenez Asencio: [La tiranía del procedimiento administrativo y el sufrido ciudadano.](#)



Tanto el Defensor Estatal, como los defensores autonómicos y entre ellos el Andaluz, hemos remitido [resoluciones a las distintas administraciones con el fin de que se proceda a regular la cita previa, incluyendo la posibilidad de atención presencial sin cita](#)².

2. Imposibilidad de contactar con los teléfonos de información:

“Ayer he llamado más de 100 veces a los teléfonos del bono social térmico, sin éxito. Estoy desesperado. He remitido correo de información sin respuesta.”

“¿Cómo es imposible que la Administración esté inaccesible?, ¿Es dejadez de funciones? ¿obedece a decisiones políticas?? Me parece demencial y una vulneración total de nuestros derechos.” Quiere información acerca de la equipación de la discapacidad a los/as pensionistas de incapacidad, ha llamado a innumerables teléfonos y no ha encontrado el modo de contactar.

“Llevo una semana intentando hablar con “la Agencia”, de dependencia y es imposible. Necesito información para reclamar un pago aplazado a cinco años (que vergüenza) de un dependiente fallecido y quiero enviar solicitud con toda documentación necesaria, pero no hay forma. Estamos hablando de personas de edad avanzada. Yo solo quiero ayudarles y mandar todo lo que sea necesario y no mandar a ciegas, para que dentro de un año me pidan que falta un papel. No puedo adjuntar nada, el teléfono de la Consejería de Igualdad, no llevan eso, en la Agencia de la Dependencia no lo coge y la delegación de Cádiz esta off. Ruego intenten llamar a los teléfonos y podrán comprobar lo manifestado”

3. Derecho a que sus expedientes se resuelvan en plazo.

Una contante en las atenciones que recibimos es la incapacidad de los ciudadanos y ciudadanas al saber que sus expedientes no se van a resolver en plazo. **Parece que se ha tomado como normal lo inasumible.** Procedimientos que la norma marca un plazo de 2 meses como la Renta Mínima de Inserción Social esta tardando 8 meses; los títulos de familia numerosa acumulan un retraso de 6 meses; las ayudas al alquiler que se debían de haber resuelto en seis meses se duplican en muchos casos; la dependencia, que debe de tardar 6 meses tardan un par de años; una pensión de jubilación no contributiva que tiene un plazo de tres meses se esta resolviendo en un año; la valoración de discapacidad que tiene un plazo de seis meses se esta tardando 30 meses y se asume como normal³.

Desde Granada, un ciudadano nos pregunta, una vez agotado el plazo de 6 meses para resolver qué cuando tendría su resolución de revisión de grado de discapacidad que presentó el pasado 30/03/2023. La contestación de la delegación territorial de la citada provincia fue: *“En la actualidad existe un retraso en la resolución de los procedimientos debido a la desproporción existente entre el número de solicitudes y la capacidad para atenderlas en plazo por parte de este Centro de Valoración. Actualmente estamos citando para valoración a aquellas personas que presentaron su solicitud en septiembre de 2021, por lo que se prevé que se le citará para reconocimiento en julio de 2025”.*

La hija de una solicitante de prestaciones de dependencia de una persona de más de 90 años, nos remite este triste correo el día de Andalucía:

“por favor, que no corran, Ana, a los 91 años de edad, y enferma, falleció el 7 de febrero de 2023. Solicitó la atención a la dependencia el 10/04/2021. Ruego no cometan la desconsideración de concedérsela en este día tan señalado. Atentamente. Sevilla a 28 de Febrero de 2023.

2 Hemos de anotar que a finales de año, tenemos conocimiento de que muchos ayuntamientos han vuelto a la atención sin cita previa, que se están atendiendo a las personas mayores de 65 años sin necesidad de cita previa en muchos organismos públicos y que se están poniendo a disposición de la ciudadanía medios para poder solicitar la cita de manera presencial y/o habilitando para poder ser atendidos en el mismo día.

3 El propio presidente de la Junta de Andalucía lo ha manifestado en el mes de febrero de 2024: *“los ciudadanos tienen derecho a su tiempo, a no perderlo en papeleo que en muchas ocasiones generan frustración. Cuando tienen derecho a una prestación o a una ayuda deben de tener una respuesta ágil y en el menor tiempo posible, no es razonable que muchas familias tengan que esperar meses y meses para tener una valoración de dependencia”.* https://www.granadahoy.com/andalucia/Juanma-Moreno-Andalucia-comunidad-burocracia_0_1873013254.htm/



4. Es necesario mejorar los procedimientos digitales haciéndolos más amigables y fáciles de utilizar, mejorar las competencias digitales de la población y poner a su disposición alternativas para poder ser atendidos presencialmente o asistidos en el trámite digital.

En los últimos años, los trámites con la Administración se han vuelto cada vez más digitales. A pesar de que responden a unos criterios de eficacia y eficiencia, las recurrentes quejas y protestas de colectivos y personas individuales nos ponen en alerta de que dicha transformación no tiene en cuenta a todas las personas.

Los problemas de la relación digital con las administraciones públicas no solo afectan a las personas con escasos conocimientos digitales, como pueden ser las de mayor edad o las de bajo nivel cultural, sino también a mucha más. Las páginas web de la mayoría de los organismos públicos tienen diseños complejos, poco intuitivos que complican hasta el extremo los pasos que se han de seguir y acaban con la paciencia de los usuarios. Ello coincide, con la creciente desaparición de la atención presencial y telefónica personal, sustituida por contestadores automáticos que cuando responden, acostumbran a redirigir a los usuarios de nuevo hacia las páginas web, con lo que se cierra un círculo vicioso desesperante.

5. Es necesario trabajar en una administración que se entienda: un derecho de la ciudadanía y un reto para los servicios públicos.

Hay que garantizar información clara y sencilla para la ciudadanía, que entienda lo que se le pide y lo que se le resuelve, mejorando las comunicaciones y la manera de relacionarse con las administraciones.

6. Y por último, hay que cuidar las regulaciones de las prestaciones sociales, para evitar que los grupos vulnerables necesitados encuentren barreras de acceso a las mismas.

En el informe : [El impacto de los trámites administrativos en el acceso a las prestaciones sociales](#) de la Taula de Entidades del Tercer Sector Social de Cataluña, se realiza un estudio que pone de manifiesto que las prestaciones sociales sólo son efectivas si llegan a aquellas personas para las que han sido pensadas y en el menor tiempo posible. Y se establecen una serie de recomendaciones que compartimos:

- 1.** Hay que ampliar el conocimiento de las prestaciones sociales para evitar que las potenciales personas beneficiarias no las soliciten por simple desconocimiento.
- 2.** 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.
- 3.** 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.
- 4.** 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.



2.3.4. Informe monográfico del enfoque actual del Defensor sobre la mediación. Radiografía de los servicios de mediación en Andalucía

2.3.4.1. Introducción

...

De igual forma, ha iniciado los contactos previos con los juzgados de lo contencioso administrativo de Sevilla y la sección correspondiente del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía con sede en Sevilla a los efectos de comenzar en el 2024 la experiencia piloto de derivación intrajudicial que comprometimos en 2022 a través del acuerdo suscrito con el Consejo General del Poder Judicial. Siendo la pretensión de esta Institución colaborar en dinamizar el uso de la mediación en el ámbito de la jurisdicción contenciosa-administrativa, inexistente en nuestra Comunidad Autónoma.

2.3.4.2.1. Información cualitativa sobre la mediación pública en Andalucía

...

En los contextos judicializados los colectivos consideran que la derivación judicial a mediación debiera ser lo menos burocrática posible y favorecer la designación de mediador/a de forma directa por los interesados.

...

2.3.4.3.1.2. Sobre la mediación como método

...

La fisonomía del método es muy adecuada para dar cumplimiento **al requerimiento constitucional de la participación ciudadana, así como a los criterios sobre buen gobierno y buena gobernanza**.

No en vano, la Comisión Europea para la Eficiencia de la Justicia (CEPEJ) en su Informe de 2022⁴, pone en valor la mediación como mecanismo preventivo que contribuye a equilibrar las relaciones de los particulares con la administración. Y en ese enfoque se ha ido forjando la mediación del dPA.

La mediación parece representar el método para **instaurar la cultura de paz en la gestión y resolución de conflicto en nuestro sistema de justicia**, al implicar diálogo y cooperación, frente al uso mayoritario de la confrontación, y la judicialización innecesaria de muchos conflictos.

...

4 Promoting mediation to resolve administrative disputes in Council of Europa member states CEPEJ (2022) <https://rm.coe.int/cepej-2022-11-promoting-administrative-mediation-en-adopted/1680a95692>



2.4.1. Personas

2.4.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

[Queja 20/4831](#)

- ▶ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.
- ▶ **Estado de tramitación:** Abierta.
- ▶ **Descripción de la actuación:** Denuncia la atención de los trabajadores sociales del Centro Penitenciario de Huelva.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que por parte de esa Consejería se considere la posibilidad de la valoración no presencial de aquellos solicitantes que se encuentren privados de libertad, solicitando la colaboración de los Equipos Técnicos de los establecimientos penitenciarios para que faciliten información tanto médica como social a los técnicos de los Equipos de Valoración y Orientación.

RECOMENDACIÓN: Que en aras de los principios de coordinación y colaboración entre Administraciones se promueva un protocolo de actuación para la tramitación de los expedientes de reconocimiento o revisión de grado de discapacidad de las personas presas que facilite a los equipos técnicos de valoración la emisión de los informes.

2.4.3. Justicia y Cultura de Paz

2.4.3.1. Justicia y Memoria Democrática

[Queja 23/5235](#)

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Justicia, Administración Local y Función Pública en Sevilla
- ▶ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▶ **Descripción de la actuación:** Falta de respuesta a una solicitud de información relativa a la preservación de imágenes grabadas
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se proceda de forma urgente a dar respuesta a la solicitud realizada por el interesado, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

[Queja 22/8352](#)

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Los Barrios
- ▶ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución



- ▷ **Descripción de la actuación:** Falta de respuesta a una reclamación por la actuación de la Policía Local
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se proceda de forma urgente a dar respuesta a la solicitud realizada por la interesada, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

[Queja 22/6551](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Cádiz
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Falta de respuesta a una solicitud de exhumación de los restos de su hermana.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se proceda de forma urgente a dar respuesta a la solicitud realizada por la interesada, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

[Queja 22/6041](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Tomares
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Falta de respuesta a una reclamación en relación a la Ordenanza Municipal que impide hacer picnic en los parques.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se proceda de forma urgente a dar respuesta a la solicitud realizada por el interesado, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

[Queja 22/2454](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Adamuz
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Solicitud de respuesta a la petición de una usuaria referente a la remodelación que estaba prevista realizarse en el cementerio municipal para relocalizar restos de personas fusiladas en la Guerra Civil.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN Que se proceda de forma urgentes a dar respuesta a la solicitud realizada por la interesada, dado el tiempo transcurrido desde el registro de su solicitud.

RECOMENDACIÓN Que conforme a la fundamentación y argumentaciones legales antes expuestas, se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a las solicitudes presentadas en el Ayuntamiento respetando los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.



Queja 21/5104

- ▶ **Administración afectada:** Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga
- ▶ **Estado de tramitación:** Abierta.
- ▶ **Descripción de la actuación:** Condenada penalmente y sancionada en vía administrativa.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se impartan las instrucciones oportunas en las distintas Unidades y Áreas del Patronato para que en la instrucción de los expedientes sancionadores sea tenido en cuenta el principio non bis in idem, de forma que de coexistir un procedimiento penal con concurrencia de identidad de sujeto, hechos y fundamento jurídico, se proceda al archivo del expediente administrativo.

Queja 21/5104

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Rincón de la Victoria
- ▶ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▶ **Descripción de la actuación:** Condenada penalmente y sancionada en vía administrativa.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se impartan las instrucciones oportunas en las distintas Unidades y Áreas del Ayuntamiento para que en la instrucción de los expedientes sancionadores sea tenido en cuenta el principio non bis in idem, de forma que de coexistir un procedimiento penal con concurrencia de identidad de sujeto, hechos y fundamento jurídico, se proceda al archivo del expediente administrativo.

Queja 23/5718

- ▶ **Administración afectada:** Colegio de Abogados de Cádiz
- ▶ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▶ **Descripción de la actuación:** El Ilustre Colegio de Abogados de Cádiz desestima solicitud de cambio de letrado de oficio.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que todo escrito que sea dirigido a ese Colegio de Abogados de Cádiz sea registrado con la referencia y tipo de asunto que le corresponda, registro que deberá figurar en la contestación que deba dirigirse al solicitante.

RECOMENDACIÓN: Que sean resueltas en los diferentes expedientes todas aquellas cuestiones que hayan sido planteadas por los intervinientes.

RECOMENDACIÓN: Que en aquellos actos que se dicten contra los que quepa algún tipo de recurso, figure dicha información al pie de la comunicación que se realice.

Queja 22/2931

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Estepona
- ▶ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución



▷ **Descripción de la actuación:** Continuos robos y entradas en sus viviendas mientras duermen.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se proceda de forma urgente por esa Alcaldía, en su condición de Presidente, a la convocatoria de la Junta Local de Seguridad con el establecimiento del orden del día que corresponda, en la que se incluya la situación de inseguridad existente en la Urbanización El Paraíso.

[Queja 21/5552](#)

▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Coripe

▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución

▷ **Descripción de la actuación:** Falta de resolución ante recurso de reposición contra la resolución en la que se le deniega la expedición de copia de expediente.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se proceda de forma urgente a dar respuesta al recurso realizado por los interesados, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

[Queja 21/8006](#)

▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Fuengirola

▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución

▷ **Descripción de la actuación:** Impuesta una sanción por tenencia de animal en la playa que el promotor considera que es leve y no grave.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que atendiendo al principio de tipicidad y de reserva de ley, se proceda a revisar y adaptar las infracciones de la Ordenanza Municipal reguladora del uso de las playas, conforme a lo previsto en la Ley 11/2003, de 24 de noviembre, de protección de los animales en Andalucía.

SUGERENCIA para que se tipifique como leve los hechos objeto de la denuncia de nuestro expediente de queja, consistente en que los animales sólo podrán acceder a las vías y espacios públicos cuando sean conducidos por sus poseedores y no constituyan un peligro para los transeúntes u otros animales y por tanto sean sancionados con una multa inferior a la prevista actualmente en la normativa municipal.

[Queja 21/1137](#)

▷ **Administración afectada:** Colegio de Abogados de Jerez de la Frontera

▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución

▷ **Descripción de la actuación:** Le designan letrado de oficio en 2019 y ni interpone demanda ni le devuelve la documentación original.

▷ **RESOLUCIÓN:**



RECOMENDACIÓN: De que todo escrito de queja que sea dirigido a ese Colegio de Abogados de Jerez de la Frontera, referido a actuaciones relacionadas con funciones públicas que le son encomendadas por la Ley o por la Administración, sea registrado con la referencia y tipo de asunto que le corresponda, e iniciado y tramitado expediente administrativo en el caso contemplado en la normativa de referencia.

RECOMENDACIÓN: De que en aquellos actos administrativos que se dicten contra los que quepa algún tipo de recurso, figure dicha información al pie de la comunicación que se realice.

Queja 21/0893

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Cádiz
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, sin respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Disconformidad con el cambio de nombre del estadio Ramón de Carranza.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN Que se proceda de forma urgentes a dar respuesta a la solicitud realizada por la interesada, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

Queja 21/0015

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Moguer
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Eliminación de elementos aún no retirados, contrarios a la memoria histórica y democrática de Andalucía en la provincia de Huelva.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN de proceder a la eliminación de aquellos elementos que conforme al artículo 32 de la Ley 2/2017, de 28 de marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía, tengan la consideración de contrarios a la misma, y en caso de que no exista la certeza de dicha consideración, que se eleve consulta al Comité Técnico de la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico de la Junta de Andalucía.

Queja 19/0202

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Huelva
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Asociación memorialista de Huelva pide retirar honores y callejero contrario a la normativa.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN Que se proceda de forma urgente a dar respuesta a la solicitud realizada por la Asociación promotora, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.



3.1. Relaciones institucionales

3.1.4. Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales

...

Destacables también las reuniones con representantes de entidades memorialistas, para analizar la implementación de la Ley de Memoria Democrática andaluza y estatal y trasladar el compromiso de esta Institución con esta realidad y las actuaciones llevadas a cabo para incentivar los compromisos de las administraciones para cumplir con las Leyes de Memoria Democrática.

...

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

4.2.3. Justicia y cultura de paz

4.2.3.1. Actuaciones Cuerpos de Policía Local y Autonómica

- ▶ Resolución dictada en la [queja 20/5916](#), dirigida al Ayuntamiento de Huétor Vega, relativa a la celebración de carreras ilegales. Este expediente se cerró ante la falta de respuesta de la administración a nuestras recomendaciones, pese haberse realizado un primer impulso, haber interesado posteriormente una respuesta telefónica y, finalmente, un último impulso por escrito.

4.2.3.2. Memoria Democrática

- ▶ Resolución dictada en la [queja 21/0893](#), dirigida al Ayuntamiento de Cádiz, relativa a la disconformidad con el cambio de nombre del estadio Ramón de Carranza. Este expediente se cerró ante la falta de respuesta de la administración a nuestra resolución, pese haber realizado un primer impulso, posteriormente interesar respuesta telefónica y, finalmente, realizar un último impulso por escrito.



5.2 Quejas remitidas, no admitidas y sus causas

5.2.1. De las quejas remitidas a otras instituciones

...

Si nos centramos en el análisis de los **datos por materias**, podemos observar que se mantiene el patrón de años anteriores, con casi dos tercios del total de quejas remitidas concentrado en materias de Seguridad Social (205 quejas remitidas, casi un tercio del total) y de Extranjería y Prisiones (que suman otro tercio, con 97 y 96 quejas remitidas respectivamente).

Entre los motivos de queja más reiterados en los expedientes que han tenido que remitirse al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, encontramos cuestiones que vienen siendo habituales en los últimos años, como las dificultades de las personas solicitantes de asilo para formalizar su petición de protección internacional por la falta de citas en las jefaturas provinciales de la Policía Nacional o la demora en la tramitación de las solicitudes del Ingreso Mínimo Vital. Aunque en menor número que en ejercicios anteriores, se han recibido también este año quejas por las dilaciones en la resolución de los expedientes de nacionalidad por residencia.

...