



normalidad un diálogo que debiera darse siempre que resulte posible entre la ciudadanía, cada vez más capaz de hacer valer sus derechos por sí misma, sin sentirse víctima de una situación que, tal vez, debatiendo en un espacio seguro con la Administración, halle soluciones de consenso en el marco de la ley aplicable. El Defensor no tiene necesidad de dictar una resolución ni de provocar un encuentro en su sede, si las partes se encuentran con la posibilidad real de sentarse y debatir entre ellas. Es una buena demostración de la buena administración y del ejercicio del derecho de participación ciudadano.

...

## 2.4. Resoluciones

### 2.4.1. Personas

#### 2.4.1.1. Dependencia y Personas mayores

##### Queja 23/1277

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla
- ▷ **Estado de tramitación:** aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Derecho de acceso a la prestación económica para cuidados en el ámbito familiar.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se impulse la resolución del programa individual de atención de la persona dependiente reconociéndole el derecho de acceso a la prestación económica para cuidados en el ámbito familiar, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.

##### Queja 23/4375

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla
- ▷ **Estado de tramitación:** aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Su abuela tiene reconocido el grado III de Gran Dependencia pero todavía están pendiente de recibir la ayuda para el cuidado familiar: pedimos que se resuelva sin más dilaciones.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se impulse la resolución del programa individual de atención de la persona dependiente reconociéndole el derecho de acceso a la prestación económica para cuidados en el ámbito familiar, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.

##### Queja 23/8082

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad



- ▷ **Estado de tramitación:** aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Planteamos un estudio y una estimación de la población potencialmente beneficiaria de las subvenciones en Andalucía.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA 1. Es conveniente realizar un estudio y estimación de la población potencialmente beneficiaria de estas subvenciones en Andalucía, a fin de poder planificar de forma adecuada las futuras bases reguladoras y neutralizar las barreras administrativas que provocan la pérdida de oportunidad en el acceso y frustran la expectativa.

SUGERENCIA 2. Atendiendo a las dificultades expresadas por determinados colectivos como personas mayores y personas con discapacidad, a fin de evitar la desigualdad en el acceso a las subvenciones por razones ajenas al cumplimiento de sus requisitos estrictos, provenientes de la diferente disponibilidad de apoyo externo, tiempo, medios y competencias digitales, es conveniente que se analicen otras posibles fórmulas para el conocimiento a tiempo de la publicación de actos administrativos relevantes recaídos en el procedimiento, como el requerimiento de subsanación, articulando instrumentos de alerta, como el aviso de notificación vía SMS, o la implantación de un calendario previo para que las personas solicitantes puedan acceder en determinada fecha al tablón digital o web de la Consejería.

SUGERENCIA 3. Sugerimos la adopción de las medidas necesarias para que en las próximas bases reguladoras se garantice el principio de igualdad y el derecho de acceso a estas subvenciones de aquellas personas que no disponen de las competencias digitales o de los medios técnicos necesarios para continuar con su tramitación, estudiándose la posibilidad de crear subvenciones específicas para colectivos de mayores y personas con discapacidad, en los que la edad o la falta de tiempo debido a los cuidados, no sean obstáculos para el disfrute de estas subvenciones que mejorarían su calidad de vida.

### Queja 23/9003

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Granada
- ▷ **Estado de tramitación:** aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Demora en el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía de su hija menor de edad, con un grado de discapacidad reconocido del 57 %.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se impulse el expediente de dependencia de la persona solicitante, mediante el dictado de la resolución sobre el reconocimiento de su condición de dependencia y del recurso correspondiente, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.

### Queja 24/0094

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Granada
- ▷ **Estado de tramitación:** aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Pendiente de que le revisen el grado de dependencia de su madre.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1, para que sin más dilación se impulse la solicitud de revisión de grado instada por la persona solicitante, mediante su valoración y el dictado de la resolución sobre su situación de dependencia y reconocimiento



del servicio o prestación correspondiente, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.

RECOMENDACIÓN 2, para que se adopten las medidas organizativas que estimen convenientes, con el fin de que las solicitudes para el reconocimiento de la situación de dependencia o revisión del grado de dependencia, se tramiten y resuelvan en el plazo legalmente establecido de seis meses, sin que la zona en la que reside la persona dependiente sea un condicionante para los tiempos de tramitación.

#### Queja 24/2194

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Granada
- ▷ **Estado de tramitación:** aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Pendiente de que le aprueben el plan de ayuda de su madre, tras reconocerle el grado III de dependencia en 2023.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se impulse el expediente de dependencia de la persona solicitante, mediante el dictado de la resolución sobre el reconocimiento del servicio de ayuda a domicilio en intensidad correspondiente a su actual condición de gran dependiente, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.

### 2.4.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

#### Queja 22/4935

- ▷ **Entidad afectada:** Ayuntamiento de Isla Cristina
- ▷ **Estado de tramitación:** Queja cerrada, la Administración acepta pretensión.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El Ayuntamiento de Isla Cristina nos traslada que para la elaboración del informe de inserción social requiere a las personas solicitantes, entre otra documentación, una prueba de cada mes de los tres últimos años, carencia en el padrón de Isla Cristina de tres meses y el certificado de penales de su país de origen traducido y legalizado.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1: Que para la valoración de la integración de las personas migrantes en cumplimiento de la Instrucción DGI/SGRJ/3/2011, en los informes de inserción social se recoja el “sentido favorable o desfavorable del informe en base a la ponderación de los aspectos señalados en el art. 124.2.c) del Reglamento de la Ley Orgánica” que son los medios económicos con los que cuente, vínculos familiares con residente en España y esfuerzos de integración a través del seguimiento de programas de inserción sociolaborales y culturales sin exigir por tanto una carencia en el padrón de su Ayuntamiento.

RECOMENDACIÓN 2: Que se proceda a la elaboración del informe de inserción a los vecinos extranjeros que lo soliciten de acuerdo a lo establecido tanto en la normativa de aplicación como en las instrucciones elaboradas al efecto por la Secretaría General de Inmigración y Emigración, evitando la exigencia a los solicitantes de requisitos distintos a los establecidos legalmente como el de acreditar una prueba mensual, residencia continuada de tres años o exigir una carencia en el padrón municipal.

**Queja 22/4939**

- ▷ **Entidad afectada:** Ayuntamiento de Los Palacios de Villafranca
- ▷ **Estado de tramitación:** Queja cerrada, la Administración acepta pretensión.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Desde el Ayuntamiento de Los Palacios de Villafranca nos informaban de retrasos en la entrega de informes de inserción social, preceptivo para la regularización de las personas migrantes por la vía del arraigo social, de hasta tres meses.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que, en cumplimiento de la normativa de aplicación referida, los informes sean emitidos y notificados a los interesados en un plazo de treinta días desde la fecha de solicitud, requiriendo a las personas solicitantes la documentación pertinente para la emisión del informe adoptando para ello las medidas necesarias.

**Queja 23/3317**

- ▷ **Entidad afectada:** Diputación de Almería
- ▷ **Estado de tramitación:** Queja cerrada, la Administración acepta pretensión.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El promotor solicitaba nuestra intervención por las incidencias en la tramitación de la ampliación de su RMISA. Valorada la información incorporada a esta queja detectamos que al interesado no se le facilitó asesoramiento sobre las prestaciones y a los recursos a los que éste tenía derecho de acceso.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

Recomendación para que desde la Diputación se adoptaran las medidas necesarias para garantizar que la atención y asesoramiento facilitado a la ciudadanía sea veraz y comprensible y no una mera tramitación como ha ocurrido en este caso.

**Queja 24/9228**

- ▷ **Entidad afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad
- ▷ **Estado de tramitación:** Pendiente de respuesta de Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** El Defensor del Pueblo Andaluz, tramita de oficio la presente queja, tras la publicación de la Orden de 3 de abril de 2024, por la que se efectúa convocatoria del Bono Carestía que aprueba las bases reguladoras para su concesión y tiene como finalidad, entre otras cuestiones, generar un impacto positivo directo sobre el poder adquisitivo de las familias y salvaguardar su dinámica económica, priorizando a los hogares de mayor vulnerabilidad, como es el caso de las unidades familiares con menores a cargo, donde los ingresos no puedan hacer frente a las necesidades cotidianas, debido al actual encarecimiento de los productos de primera necesidad y los suministros.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que en próximas convocatorias se pondere un procedimiento de concurrencia competitiva previendo los costes administrativos que son intrínsecos a la condicionalidad en pos de una igualdad real entre los/as solicitantes; y no dejar a su suerte a personas que carecen de los elementos más básicos para pedir lo necesario a la Administración.



RECOMENDACIÓN para que en futuros emplazamientos deanáloga naturaleza se reconsiderere la obligatoriedad del uso de las nuevas tecnologías, incorporando de manera equilibrada estos elementos novedosos que tienen impacto en su esfera de derechos de la ciudadanía.

#### Queja 24/3732

- ▷ **Entidad afectada:** Ayuntamiento de Mojácar (Almería)
- ▷ **Estado de tramitación:** Administración acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Familia con problemas de empadronamiento en Mojácar (Almería)
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1, para que siguiendo las indicaciones de la Resolución de 17 de febrero de 2020 de referencia, cuando de la documentación aportada por cualquiera de las personas solicitantes en los expedientes de empadronamiento no se considere que acredita la relación jurídica con el lugar de residencia, se acepten otros documentos, hechas las comprobaciones que considere oportunas (suministros de luz, agua, etc.) o se compruebe por otros medios como el informe de Policía local, inspección del propio servicio, etc., que realmente se habita en ese domicilio, y en caso afirmativo inscribirlo en el Padrón, desde la fecha de la solicitud.

RECOMENDACIÓN 2, para que cuando hayan transcurrido los tres meses sin dictar resolución se proceda al empadronamiento de la persona solicitante, desde la fecha de la solicitud, operando el silencio positivo.

SUGERENCIA 1, para que se eliminen de los modelos y solicitudes normalizados para la inscripción en el Padrón de habitantes alojados en la página web requisitos no acordes con la normativa en vigor y se incorpore la posibilidad de aportar otra documentación de los solicitantes (suministros de luz, agua, etc.), así como la comprobación por otros medios (informe de Policía local, inspección del propio servicio, etc.) que acredite realmente que se reside en el domicilio consignado.

## 4. La colaboración de las administraciones públicas con la Institución

### 4.2. Administraciones no colaboradoras. Análisis por bloques temáticos de materias

#### 4.2.1. Personas

##### 4.2.1.1. Dependencia y Servicios Sociales

#### Queja 22/3911

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Málaga.