



Sin perjuicio de ello, valoramos que resultaría conveniente para el logro de los fines del programa que la Agencia intensificase las **acciones formativas e informativas** dirigidas a la población beneficiaria de las ayudas y a las entidades colaboradoras en particular.

De acuerdo con las consideraciones expuestas, hemos estimado que el problema por el que se desarrolló esta actuación de oficio se encontraba en vías de solución, por lo que hemos acordado el archivo de la misma.

A la fecha de redacción de este Informe las quejas siguen recibiéndose. Son mayoritarias las que denuncian haber sido incluidos en las listas de reserva tras el agotamiento de los fondos, planteando la incertidumbre de estas personas sobre si podrán finalmente percibir las ayudas.

...

## 2.2.1.2.3.2. Transparencia, participación ciudadana y protección de datos

...

De entre las quejas recibidas por este motivo en 2024, que fueron tramitadas por esta Institución, podemos destacar la queja 24/8368 en la que un vecino de un municipio gaditano quería que su Ayuntamiento le facilitara información sobre los requisitos exigibles para poder llevar a cabo una actividad denominada "equinoterapia".

Esta queja es tramitada por esta Institución ya que la información a la que pretende acceder esta persona no está disponible como tal, sino que debe ser elaborada por el ayuntamiento. Entendemos que no sería competencia del CTPDA, pero sí de esta Institución, por cuanto consideramos que el vecino tiene derecho a que su Ayuntamiento le indique cuáles son los requisitos para llevar a cabo la actividad pretendida.

También fue objeto de tramitación por esta Institución la queja 24/2264, en la que se denunciaba la **falta de respuesta** de un Ayuntamiento a los escritos presentados denunciando irregularidades urbanísticas en un edificio de nueva construcción y solicitando la actuación disciplinaria del Ayuntamiento.

La queja fue admitida para obtener una respuesta del Ayuntamiento en relación a la denuncia urbanística recibida. No obstante, una vez recibido el informe del Ayuntamiento comunicando la apertura de un expediente de restablecimiento de la legalidad urbanística hemos trasladado esta información al interesado, indicándole que cualquier negativa posterior del Ayuntamiento a facilitarle acceso a la información contenida en este expediente podría ser sustanciada ante el CTPDA.

...

## 2.2.1.2.3.3. Transición digital

Y es en el marco de este compromiso que debe enmarcarse la queja [23/7738](#), iniciada de oficio y de la que dimos cumplida cuenta en el pasado Informe Anual. Su objetivo no era otro que trasladar a las administraciones andaluzas la necesidad de regular la cita previa como medio de acceso a los organismos y dependencias administrativas.

Su razón de ser es la necesidad de garantizar que todas las personas pueden acceder a las administraciones públicas sin necesidad de disponer de unos equipamientos o de unos conocimientos que le posibiliten la obtención de la cita previa, convertida tras la pandemia en el obligado santo y seña para poder ser atendido presencialmente por una administración pública.

A este fin trasladamos, tanto a la Junta de Andalucía como a los principales ayuntamientos andaluces la siguiente Resolución: