



2.4. Resoluciones

2.4.2. Planeta y Prosperidad

2.4.2.1. Administración tributaria, ordenación económica y gobernanza pública

[Queja 23/7738](#)

- ▶ **Administración afectada:** Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, D.G. de Administración Periférica y Simplificación Administrativa, Ayuntamientos de las ocho capitales de provincia de la Comunidad Autónoma de Andalucía, Ayuntamientos de municipios andaluces de más de 50,000 habitantes, Diputaciones Provinciales.
- ▶ **Estado de tramitación:** Cerrada, se acepta resolución.
- ▶ **Descripción de la actuación:** queja de oficio sobre la supresión de la obligatoriedad de obtener cita previa para realizar gestiones con las administraciones.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA: para que, se proceda a regular la cita previa como medio de acceso de la ciudadanía a las dependencias públicas incluyendo en dicha regulación las siguientes prescripciones:

- ▶ La cita previa será el medio preferente para el acceso a las dependencias públicas y para recibir atención y auxilio de los empleados públicos
- ▶ Se garantizará la posibilidad de atención presencial sin cita previa en todos los registros y dependencias durante el horario de atención al público.
- ▶ Se estipulará la obligatoriedad de ofrecer diversos canales de acceso a la cita previa, incluyendo entre dichos canales formatos telemáticos, telefónicos y presenciales
- ▶ Se incluirán garantías en favor de quienes precisan de cita previa para efectuar gestiones o trámites administrativos sujetos a plazo, de tal modo que la posible demora en la asignación de la cita no comporte la pérdida de derechos
- ▶ Se procurará una adecuada dotación de medios materiales y personales en las administraciones públicas para atender con la celeridad necesaria tanto los canales de solicitud de la cita previa como la atención presencial a quienes acudan a las dependencias públicas con y sin cita previa.

[Queja 24/0703](#)

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Economía, Hacienda y Fondos Europeos y de Política Industrial y Energía en Málaga.
- ▶ **Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.
- ▶ **Descripción de la actuación:** Trabas en la atención presencial y obligatoriedad de cita previa con la Delegación Territorial de Economía, Hacienda y Fondos Europeos y de Política Industrial y Energía en Málaga.



▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA Regular el sistema de cita previa, modificando la Carta de Servicios, en su caso, para adaptarla a la resolución de 16 de octubre de 2023 aceptada por la Secretaría General para la Administración Pública, con el fin de garantizar la atención presencial sin cita previa y el acceso a dependencias administrativas en horario de atención al público a la ciudadanía que no disponga de la misma, aunque ello sea mediante una espera de tiempo razonable.

RECOMENDACIÓN para que se impida que el personal de seguridad limite el acceso a dependencias públicas por criterios que excedan de los correspondientes a sus funciones de vigilancia y protección de las personas y los bienes.

[Queja 24/2492](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Cantoria (Almería).
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** el Ayuntamiento lo bloquea en su perfil de Facebook.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que El Ayuntamiento decida entre la naturaleza pública o privada del perfil de Facebook denominado "Ayuntamiento de Cantoria".

SUGERENCIA para, en caso de optar por la naturaleza pública del perfil objeto de la queja, aprobar mediante acuerdo plenario una normativa que, con carácter general, regule el contenido, la utilización, las finalidades y las normas de conducta para el uso institucional de las redes sociales. Dicha norma debe ser objeto de publicación en lugar claramente visible de la página web municipal.

...

3. Actividad Institucional

3.1.4. Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales

Durante el año 2024, el Defensor del Pueblo Andaluz ha continuado colaborando estrechamente con los movimientos y agentes sociales, entendiéndolo siempre de gran importancia para la eficaz tarea de defensa de los derechos y libertades constitucionales, el papel de la iniciativa social.

Estaríamos en este epígrafe ante una de las líneas prioritarias de actuación marcadas por el titular de la Institución, y contribuyendo, además, al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16, "Paz, Justicia e Instituciones Solidas" que señala en su meta 16.7 el fomento de la participación ciudadana y el Objetivo de Desarrollo Sostenible 17 que señala la importancia de las Alianzas para lograr objetivos.

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.