

► **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, entendiendo 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.



A lo largo del año 2024, se han mantenido en torno a **238 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.

Esta cooperación, que habitualmente se mantiene con asociaciones y agentes sociales, sigue demostrando, año tras año, que estas entidades son, en la práctica, uno de los mejores intermediarios con que cuenta esta Institución para llegar a los colectivos más vulnerables de nuestra sociedad, dándoles a conocer sus derechos y las vías de resolución de conflictos, exigiendo a las Administraciones el respeto y protección de esos derechos, posibilitando su acercamiento a las instituciones públicas y favoreciendo, en definitiva, su integración y normalización social.

Bajo estas premisas se han mantenido reuniones, vínculos y relaciones con tejido social existente en Andalucía, en los más variados campos, pudiéndose destacar la cooperación con entidades representativas de los siguientes colectivos sociales:

- ▷ Personas con discapacidad física, mental o sensorial.
- ▷ Personas mayores.
- ▷ Personas en situación de dependencia.
- ▷ Personas con enfermedad mental.
- ▷ Personas enfermas de sida.
- ▷ Menores en situación de desprotección.
- ▷ Atención a personas con problemas de drogadicción.
- ▷ Defensa de los derechos humanos.
- ▷ Defensa de los derechos de las mujeres.
- ▷ Atención sociosanitaria a personas marginadas y sin apoyos familiares.
- ▷ Apoyo a familiares en situación de especial vulnerabilidad.
- ▷ Apoyo a personas en situación de desempleo.
- ▷ Atención social de inmigrantes.
- ▷ Defensa del derecho a la educación.
- ▷ Defensa del derecho a la salud pública.
- ▷ Prevención de la exclusión.
- ▷ Integración social de colectivos.
- ▷ Defensa de los derechos de las personas presas.
- ▷ Apoyo al desarrollo y la solidaridad con los países del tercer mundo.
- ▷ Atención a las víctimas de la violencia y defensa de sus derechos.
- ▷ Defensa de los derechos de los empleados públicos y otros colectivos profesionales.
- ▷ Defensa de los derechos de las personas usuarias de los diferentes servicios públicos.
- ▷ Protección del medio ambiente.



- ▷ Protección del derecho de acceso a las TIC.
- ▷ Protección del derecho de acceso a la información pública y la transparencia en el ámbito público.

Esta cooperación con el llamado tercer sector, se ha desarrollado, como viene siendo habitual, en el marco del respeto a la autonomía y libertad de actuación de estas entidades, concretándose en alguna de las siguientes actuaciones:

- ▷ Presentación de quejas (colectivas o individuales) por parte de las asociaciones y agentes sociales.
- ▷ Iniciación de actuaciones de oficio como consecuencia de las informaciones que nos ha hecho llegar esta iniciativa social.
- ▷ Realización de funciones de mediación en conflictos surgidos entre estas asociaciones y las Administraciones Públicas.
- ▷ Elevación a órganos y autoridades administrativas de propuestas que nos han hecho llegar los representantes de estos colectivos.
- ▷ Apoyo institucional a campañas o actos de solidaridad promovidos por diferentes colectivos.
- ▷ Intercambio de información y documentación de interés para las dos partes.
- ▷ Cooperación material con el movimiento asociativo en el desarrollo de iniciativas que tienen como finalidad la promoción de los derechos sociales.

Esta relación ha implicado, en unos casos, el inicio de nuevos contactos con la entidad social en cuestión y, en otros, el mantenimiento de relaciones preexistentes a través del intercambio, oral o escrito, de información, así como la participación en actos o desarrollo de iniciativas conjuntas.

Por otra parte, esta Institución sigue comprometida con la promoción de medidas tendentes a propiciar la efectiva igualdad de oportunidades, en el marco del Objetivo de Desarrollo Sostenible 10 “Reducción de las desigualdades”, en las que se inscribe la convocatoria de becas formativas para personas con discapacidad psíquica, del tipo discapacidad intelectual, y personas con problemas de salud mental ([BOJA](#) nº165, de 26 de agosto de 2024), a fin de favorecer su integración laboral.

De las reuniones mantenidas en el año 2024 con los agentes sociales, se podrían destacar como muestra y con base en su relevancia, las siguientes:

En materia de prisiones, se han mantenido reuniones con los centros penitenciarios de Almería y Morón de la Frontera (Sevilla), además del centro de Inserción Social de Granada. Muchas de estas entidades pertenecen al Consejo Social Penitenciario y desarrollan programas que repercuten directamente en la reinserción social de las personas privadas de libertad. Por lo tanto, un punto fundamental para afianzar estos procesos.

Considerando prioritario acabar con la cronificación de los asentamientos chabolistas de personas migrantes que se encuentran en Huelva y Almería, en 2024 se han continuado las reuniones con el tejido asociativo que trabaja con este colectivo a través de subvenciones de la administración estatal y autonómica.

En materia de personas vulnerables con la segregación residencial, se han mantenido encuentros con representantes del Polígono Sur para tratar los cortes de luz, con colectivos relacionados con el sin-hogarismo en Granada y con asociaciones de vecinos de Cádiz relativo a su disconformidad con la Tarjeta monedero.

En materia de empleo público, por ejemplo, destacamos las reuniones mantenidas con los Médicos de Familia de la Zona Básica de Salud SAS respecto a las plazas obtenidas en el concurso. También el encuentro con una representación de empleados de la Base Militar de Morón de la Frontera, cuyo asunto trasladamos al Defensor del Pueblo Estatal. Por último, resaltar la reunión con representantes de un colectivo de 600 técnicos superiores con un contrato estatutario temporal en el SAS que denuncian su situación.

En materia de infancia y adolescencia, sin perjuicio del detalle que se realizara en el correspondiente Informe anual del Defensor de la Infancia y la Adolescencia de Andalucía (DIIA) 2024, se destacan algunos encuentros, como la reunión preparatoria anual de ENYA (European Network of Young Advisers), que es la red europea de jóvenes asesores vincu-



lada a ENOC, (European Network of Ombudspersons for Children), Red Europea de Defensores para la Infancia, se ha celebrado en Bratislava en el mes de julio con la participación de dos miembros del Consejo de participación de la DIAA - [E-Foro de Menores](#), creado por la Institución en noviembre del año 2008, facilitando el asesoramiento a la Institución en esta materia y ha posibilitado la efectiva participación en la misma de los niños, niñas y adolescentes de Andalucía -. Este encuentro tiene el objetivo de debatir cómo las oficinas ombuds pueden defender mejor sus derechos. Además, en 2024 los miembros de ENOC han reflexionado sobre cómo garantizar los derechos de niños, niñas y adolescentes en "cuidado alternativo".

Como cada año, finalizamos este capítulo destacando a entidades que han sostenido una estrecha relación con la defensoría. Por la promoción y defensa de los derechos humanos, previstos en el art. 26.2 del Reglamento de Organización y Funcionamiento, esta Institución ha decidido en este año 2024 destacar a todo el Tercer Sector, reconociendo y valorando públicamente la labor de los colectivos que, en muchas ocasiones, realizan un trabajo anónimo, en su tiempo libre, con pocos recursos y de manera altruista. Como un homenaje a ellos, celebramos un acto social que tuvo lugar el 23 de abril en Granada. En este encuentro, englobado dentro de las actividades promovidas por el 40º aniversario de la institución, se leyó un manifiesto conjunto como un ejercicio de responsabilidad y refuerzo de nuestra alianza y cooperación con la mirada hacia adelante, además de un compromiso que suscribimos conjuntamente. El acto finalizó con la entrega de premios a once personas reconocidas por su trayectoria y por la defensa de los derechos realizada en sus respectivas áreas de trabajo.

3.2. Otra actividad institucional

En lo relativo a la colaboración con el ámbito universitario, destacamos la labor de la Oficina de Información, quien cada año recibe a alumnos de diversas universidades andaluzas en la sede de la Institución para dar a conocer nuestra labor y acercar la defensoría a los estudiantes.

4. La colaboración de las administraciones públicas con la Institución

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

4.2.2. Planeta y prosperidad

4.2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública

4.2.2.1.2. Ordenación Económica