

2.4. Resoluciones



dIPA

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 mejoraría 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](#) [queja 24/0094 bopa]

- ▷ **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.

2.4.1.2. Educación no universitaria y Universidades

[Queja 23/3037](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial en Huelva
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Insuficiencia de personal de educación especial en un centro de la provincia de Huelva.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para evaluar la ordenación de los recursos de profesionales especializados en un CEIP ubicado en la provincia de Huelva, destinado a la atención del alumnado con necesidades educativas específicas y promoviendo, en su caso, los refuerzos o ajustes que resulten adecuados tras dicho estudio de recursos.

Queja 23/3695

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial en Sevilla.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. No acepta
- ▷ **Descripción de la actuación:** AMPA de un (CEIP) de la provincia de Sevilla reclama medios de pedagogía terapéutica (PT) y Audición y lenguaje (AL) para el alumnado con necesidades especiales (NEAE).
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para evaluar la ordenación de los recursos de profesionales especializados en un CEIP de la provincia de Sevilla, destinado a la atención del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo y promoviendo, en su caso, los refuerzos o ajustes que resulten adecuados tras dicho estudio de recursos con la participación de la AMPA.

Queja 23/3915

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial en Granada. Ayuntamiento de Granada.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** AMPA de un Centro de Educación Infantil y Primaria (CEIP) de un municipio de Granada pide intervenciones para climatizar el patio y el centro.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA a fin de que la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo y Formación Profesional en Granada y al Ayuntamiento de Granada dispongan de las vías de apoyo y colaboración en sus respectivos ámbitos para atender las necesidades de climatización de los centros educativos y, en particular en el CEIP señalado.

Queja 23/4411

- ▷ **Administración afectada:** Dirección General de Planificación, Centros y Enseñanzas Concertadas.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Inexistencia de cupo de discapacidad en los ciclos formativos de grado superior de Artes Plásticas y Diseño.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN a fin de que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 75.4 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y del resto de normativa en materia educativa, se establezca

un porcentaje de plazas reservadas al alumnado con discapacidad, que no podrá ser inferior al cinco por ciento de la oferta de plazas, y que concurra al próximo y sucesivos procedimientos de acceso y admisión a los ciclos formativos de Formación Profesional de grado medio y superior de las enseñanzas de Artes Plásticas y Diseño.

[Queja 23/4455](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Seguimiento de los programas y proyectos de adecuación climática de los centros educativos andaluces.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA a fin de que la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional impulse la aplicación de las medidas establecidas por la Ley 4/2020, logrando la adecuación climática de los centros educativos andaluces a través del aprovechamiento de las energías renovables y el empleo de técnicas bioclimáticas.

[Queja 24/1409](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial en Almería y Ayuntamiento de Almería.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Reformas para de un CEIP ubicado en El Alquíán, (Almería).
- ▷ **RESOLUCIÓN**

RECOMENDACIÓN a fin de que la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo y Formación Profesional en Almería y el Ayuntamiento de Almería dispongan de las vías de apoyo y colaboración en sus respectivos ámbitos para atender las necesidades de las instalaciones del mencionado CEIP.

[Queja 24/4435](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación. Delegación Territorial en Granada. Ayuntamiento de Las Gabias.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Padres de un centro de la provincia de Granada piden zonas de sombra permanentes para las instalaciones.
- ▷ **RESOLUCIÓN**

RECOMENDACIÓN a fin de que la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo y Formación Profesional en Granada y el Ayuntamiento dispongan de manera coordinada las vías de apoyo y colaboración en sus respectivos ámbitos para atender las necesidades evaluadas de las instalaciones CEIP.

2.4.1.3. Infancia y adolescencia

[Queja 22/5848](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad. Delegación Territorial en Córdoba.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Disconformes con valoración de idoneidad para la adopción realizada por una entidad colaboradora.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

Primera.- Que se dicten instrucciones a la entidad contratista del servicio de valoración de idoneidad para la adopción que eviten la práctica de alterar el formato y contenido de los instrumentos técnicos utilizados para acometer el estudio de idoneidad o al menos, si se produce dicha alteración -siempre que ello fuese conforme con la legislación sobre propiedad intelectual-, que se reseñe de forma destacada dicha incidencia en el informe resultante del estudio de idoneidad.

Segunda.- Que se adopten las medidas precisas para garantizar el derecho de las personas que se someten a un estudio de idoneidad a acceder al contenido completo de su expediente y a obtener copias de los documentos que lo integran para que de este modo puedan realizar alegaciones en el plazo previsto reglamentariamente y siempre antes de que se dicte la propuesta de resolución.

Tercera.- Que se dicten las instrucciones necesarias a las unidades administrativas gestoras de los expedientes de valoración de idoneidad para evitar que cuando se conceda a la persona evaluada el derecho a acceder a su expediente pueda acceder también a datos de terceras personas sin ninguna relación con su caso.

Cuarta.- Que en los pliegos de cláusulas o prescripciones del contrato con la entidad gestora del servicio de valoración de idoneidad se prevea la obligación de que en las dependencias de la entidad contratista se disponga de ejemplares de hojas de sugerencia y reclamación de la Junta de Andalucía, ello además de publicitar la disponibilidad de dichas hojas mediante un cartel anunciador colocado en lugar visible.

[Queja 22/6935](#)

- ▷ **Administración afectada:** Viceconsejería de Justicia, Administración Local y Función Pública.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Deficiente trato que recibió una menor al comparecer como víctima en un juicio celebrado en Torremolinos (Málaga).
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: 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 23/3548](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad. Delegación Territorial en Málaga.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Solicita que su título de familia numerosa retrotraiga sus efectos a la fecha de reconocimiento de discapacidad de su hijo y que se otorgue nuevo período de validez.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se atienda la reclamación presentada por la familia y, en consecuencia, se revise la resolución por la que se reconoce el título de familia numerosa retrotrayendo su fecha de efectos a la que correspondería desde la fecha de efectos del reconocimiento de la condición de persona discapacitada.

[Queja 23/3768](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Abierta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Menor autista severo de 13 años no recibe suficiente ni adecuada atención socio sanitaria. Su situación pone en riesgo a su hermano.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIAS:

Primera- Que se estudie la conveniencia y oportunidad de promover una modificación normativa que suprima el límite, por razón de edad, para acceder a las prestaciones especializadas que requieren las personas menores de edad afectadas por trastorno del espectro autista con un grado de dependencia severo, especialmente en lo relativo a su asistencia a centros de día o centros residenciales.

Segunda- Que se estudie la conveniencia y posibilidad de promover una modificación normativa que permita a los familiares de personas menores de edad afectadas por trastorno del espectro autista con un grado de dependencia severo poder acceder a prestaciones de respiro familiar.

[Queja 23/4245](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad. Delegación Territorial en Sevilla.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Retraso en el reconocimiento y abono de la prestación económica por nacimiento o adopción múltiple.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIONES:

Primera. Que se adopten las medidas que fuesen necesarias para agilizar la respuesta a las solicitudes y abono efectivo de las ayudas económicas por menores y partos múltiples para cumplir con los plazos reglamentariamente establecidos.

Segunda. Que siempre que sea previsible alguna demora en la respuesta por dificultades en la gestión administrativa de los expedientes o relativas a la disponibilidad de créditos presupuestarios se proporcione información en tal sentido a las personas afectadas.

Queja 23/5510

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública. Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación. Consejería de Salud y Consumo.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Medidas propuestas sobre salud mental para menores infractores. Seguimiento del Informe Especial sobre la atención a menores infractores en los centros de internamiento de Andalucía.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para elaborar y acordar la aprobación de un convenio específico de colaboración para el impulso y mejora del conjunto de actuaciones del sistema sanitario en el marco del sistema penal juvenil que se han señalado en el contenido de la presente Resolución.

Queja 23/5511

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública. Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación. Colegio de Abogados de Almería, Cádiz, Jerez de la Frontera, Córdoba, Lucena (Córdoba), Granada, Huelva, Jaén, Málaga, Antequera y Colegio de Abogados de Sevilla.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Medidas de colaboración con los Colegios de Abogados para la atención a menores infractores. Seguimiento del Informe Especial sobre la atención a menores infractores en los centros de internamiento de Andalucía.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se proceda a elaborar y acordar la aprobación de un convenio específico de colaboración para el impulso y mejora del conjunto de actuaciones profesionales atribuidas a la Abogacía en el marco del sistema de justicia penal juvenil gestionado por la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Queja 23/7523

- ▷ **Administración afectada:** Asuntos Sociales de un municipio de la provincia de Cádiz
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Denuncia anónima sobre la situación de riesgo en que pudiera encontrarse una niña como consecuencia de la drogadicción del padre y su conducta violenta.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que con los datos de que disponen los servicios sociales de la localidad se realicen actuaciones conducentes a recabar información sobre el contexto social de la menor, dando traslado de la información disponible a los servicios sociales en que ésta reside de forma habitual para actuar de forma coordinada en la situación de riesgo relatada en el escrito de denuncia

[Queja 23/7922](#)

▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Córdoba.

▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.

▷ **Descripción de la actuación:** El Ayuntamiento, a instancias del padre, ha modificado el empadronamiento de sus hijas, sin contar con su autorización ni la del juzgado.

▷ **RESOLUCIÓN:**

Primera. Que se proceda a la convalidación del acto administrativo del empadronamiento de padre e hija, afectado de vicio de anulabilidad por haberse dictado con infracción del ordenamiento jurídico.

Segunda. Que, en lo sucesivo, el Ayuntamiento observe escrupulosamente la normativa sobre el empadronamiento de menores no emancipados, en los casos en que éste empadronamiento sea instado por un solo progenitor, en concreto la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal, modificada por la Resolución emitida por los mismos organismos, de 3 de febrero de 2023, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se modifican dichas instrucciones para adaptar su contenido a lo establecido en la disposición final segunda de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, que ha modificado el artículo 154 del Código Civil.

[Queja 24/0474](#)

▷ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad. Dirección General de Infancia, Adolescencia y Juventud.

▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.

▷ **Descripción de la actuación:** Familia que tiene en acogimiento familiar permanente especializado a dos menores y que solo percibe la prestación económica por uno de ellos. Solicita un cambio en la normativa.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA: Que la modificación de la reglamentación reguladora de las prestaciones económicas asociadas al acogimiento familiar de menores contemple en todos los casos (prestación básica, especializada o de urgencia) un incremento de la cantidad a percibir en función del número de menores acogidos.

[Queja 24/1388](#)

▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de un municipio de Huelva.

- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** negligente atención que reciben cuatro menores que residen con sus madres en el mismo domicilio de un municipio de la provincia de Huelva.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que en los supuestos en que se recibiera una denuncia ciudadana relatando la posible situación de riesgo de personas menores de edad se ejecuten sin demora las actuaciones necesarias para investigar los hechos, actuando con diligencia para remediar los problemas que se pudieran detectar y recabando para ello, en aquellos supuestos en que fuera necesario, la colaboración de otras administraciones públicas.

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.

408

[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 de análoga naturaleza se reconsidere 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: 22/5103

- ▷ **Entidad afectada:** Ayuntamiento de Albaida del Aljarafe
- ▷ **Estado de tramitación:** Esperando respuesta tras contacto telefónico con Alcalde
- ▷ **Descripción de la actuación:** Desahucio por ocupación en vivienda Albaida del Aljarafe, unidad familiar con menores a cargo y sin alternativa habitacional.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se concreten las actuaciones con la entidad bancaria que nos traslada en su informe (Banco de Santander) o cualquier otra con propiedades en su municipio y nos de cuenta de ello, para que pueda facilitarle el acceso a una vivienda a la familia promotora de la queja a la mayor brevedad posible.

RECOMENDACIÓN 2 de alcance general: para que se atiendan situaciones de emergencia habitacional hacia aquellas personas en situación de vulnerabilidad, bien facilitando un alquiler a las familias que quedan a la intemperie, bien facilitando un alojamiento transitorio, o bien articulando mecanismos de coordinación eficaces con otras Administraciones Públicas que sí dispongan de vivienda pública o recursos económicos para este tipo de supuestos.

RECOMENDACIÓN 3, para que, en caso de no disponer de Registro de Demandantes de Vivienda Protegida o el mismo no esté en funcionamiento, pida apoyo a la Diputación o a la Junta de Andalucía, para que pueda poner a su disposición las ayudas necesarias para que las personas con necesidad de vivienda puedan registrarse y así tener información sobre las necesidades residenciales de sus vecinos/as.

Queja: 23/4147

- ▷ **Entidad afectada:** Ayuntamiento de Córdoba
- ▷ **Estado de tramitación:** Acepta Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Necesidad de acceso a la vivienda, tras el procedimiento judicial de desahucio debido a la falta de pago del alquiler, afectando a una unidad familiar compuesta por la compareciente y su hijo de trece años, en régimen de custodia compartida y con problemas de salud, aportando a su escrito de queja una denuncia ante la guardia civil de Córdoba, por la falta de cuidado del padre del hijo de la interesada.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1, para que se pongan en marcha otras posibles medidas que se puedan activar por parte de esos servicios sociales municipales a fin de aportar una solución real al grave problema habitacional de la interesada y su hijo; encaminadas a aportar soluciones reales a las víctimas de desahucios que acuden de manera urgente a estos profesionales sin que puedan dar respuesta a su difícil situación.

RECOMENDACIÓN 2, para que se articulen medidas que garanticen el acceso a una vivienda digna a los sectores mas vulnerables de la población de su municipio que tienen impedido el acceso a un alquiler del mercado libre, como ejercer de intermediarios con posibles arrendadores (garantizando el pago del alquiler o abonando por adelantado una cantidad), suscribir los contratos de alquiler a nombre de la propia Administración, captación de viviendas privadas no usadas por particulares y otras iniciativas de colaboración con el Tercer Sector.

SUGERENCIA 1, para que una vez puesto en marcha el nuevo Plan de Vivienda Municipal que parece haber dotado de ciertas herramientas de trabajo para ampliar el parque público de viviendas de su municipio, sugerimos que éstas sean puestas a disposición de toda la ciudadanía de Córdoba, incluyendo, como no puede ser de otra manera, a las personas mas desfavorecidas de su ciudad que le recordamos, no tienen capacidad de ahorro ni de endeudamiento pero que necesitan de un hogar para ser poder recuperar su dignidad y su condición plena de ciudadanía.

SUGERENCIA 2, para que desde su Ayuntamiento, se explore e implemente en su caso, otras vías de solución que favorezca el acceso al parque privado en alquiler, subvencionando e intermediando entre el inquilino y la propiedad de las viviendas. Una medida incentivadora que pueda favorecer poner en el mercado un recurso necesario que de cobertura a la demanda existente.

Queja: 23/6054

- ▷ **Entidad afectada:** Ayuntamiento de La Línea de la Concepción
- ▷ **Estado de tramitación:** Interesa respuesta 1ª
- ▷ **Descripción de la actuación:** Persona enferma de ELA sin poder salir de su domicilio los últimos seis años, debido a los problemas de accesibilidad del edificio en el que residen.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que por parte de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de la Línea de la Concepción se proceda a valorar en relación a la posible excepcionalidad de una vivienda adaptada conforme al artículo 13 del Reglamento del Registro Público Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida y en su caso, lo ponga en conocimiento del Registro Público Municipal de ese municipio, todo ello en relación a la Ley 3/2024, de 30 de octubre antes mencionada.

RECOMENDACIÓN para que, mientras tanto se valora y se pone a disposición del Registro de Demandantes una vivienda adaptada, se articulen los medios necesarios para apoyar a esta persona en la búsqueda y financiación del alquiler, de una vivienda adaptada a sus necesidades socio-sanitarias del mercado privado

Q24/2269

- ▷ **Entidad afectada:** Ayuntamiento de Granada
- ▷ **Estado de tramitación:** Administración acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Joven arrendatario con problemas de empadronamiento en Granada
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1, para que siguiendo las indicaciones de la Resolución de 17 de febrero de 2020 de referencia, cuando la documentación aportada por cualquiera de las personas solicitantes en los expedientes de empadronamiento no se considere que acredita el lugar de residencia de las personas solicitantes, 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

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

de que se ordenen las diligencias que se estimen oportunas al respecto, como es el caso objeto de la resolución.

SUGERENCIA 1, para que se arbitren los medios para que el caso de falta de rotulación de plantas y puertas de edificios residenciales, se requiera a la propiedad del inmueble, y si no cumpliera tal obligación en el plazo fijado por requerimiento, se proceda a su colocación por el personal de los Servicios Municipales de Obras o personal designado por el Ayuntamiento con gastos a cargo del propietario del edificio e independientemente de la posible adopción de otros medios de ejecución forzosa así como de la sanción que le correspondiera por el incumplimiento, y ello si perjuicio de los derechos de empadronamiento que asisten a las personas solicitantes que residen de forma efectiva.

SUGERENCIA 2.- Para que en virtud del ejercicio de una buena administración se ponderen todos los factores relevantes a efectos de la toma de la mejor decisión posible sin dilaciones indebidas y velando por la defensa de los interesados.

[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.

[Queja 22/5999](#)

- ▷ **Entidad afectada:** AVRA, Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
- ▷ **Estado de tramitación:** Administración acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Desperfectos en vivienda de segunda adjudicación de AVRA
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1.- para que se proceda al cumplimiento de la obligación de adecuar la vivienda objeto del contrato suscrito con fecha 22 de enero de 2022 con la Sra Estable, en relación a la ejecución de las obras necesarias para adecuar la vivienda para que cumpla su función social y responda las necesidades de su adjudicataria.

SUGERENCIA 1.- para que se proceda a elaborar o implementar en su caso un Plan de Coordinación con los SS.SS.CC en cada Dirección Provincial para que, en los casos en los que proceda, se articulen las acciones necesarias y responsabilidades de las partes intervinientes, para que los/as adjudicatarios/as puedan asumir sus obligaciones contractuales conforme sus condiciones socioeconómicas, disfrutando así de los derechos que le son inherentes.

SUGERENCIA 2: Que tomando en consideración el tiempo pasado desde la última Estrategia de Gestión del Parque Público de Viviendas de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, para los años 2016-2020, se impulse la adopción de nuevos instrumentos de planificación que permita materializar la acción pública bajo nuevos parámetros ajustados a la actualidad de la realidad andaluza.

2.4.1.5. Salud y Bienestar

[Queja 21/8280](#)

- ▷ **Administración afectada:** Área de Gestión Sanitaria Campo de Gibraltar Este
- ▷ **Estado de tramitación:** Aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Atención sanitaria de urgencia dispensada a su bebé de poco más de un mes de vida en el Hospital de La Línea de la Concepción y las consecuencias sufridas por el pequeño a causa de una bronquiolitis aguda.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA 1: valorar la iniciación de procedimiento de responsabilidad patrimonial de oficio en el presente caso, en el supuesto de que no haya prescrito el derecho a la reclamación de los interesados, conforme al artículo 61 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, según el cual es posible el inicio del procedimiento por petición razonada de órganos que hayan tenido conocimiento de los hechos por tener atribuidas funciones de inspección, averiguación o investigación, a fin de dirimir si la lesión producida ha sido consecuencia del funcionamiento anormal de los servicios públicos que no tengan el deber de soportar conforme a la ley, y si en consecuencia tienen el derecho a ser indemnizados.

SUGERENCIA 2: revisar que el protocolo de actuación ante episodios de menores con bronquiolitis y otras afecciones respiratorias se adecúa a las guías de práctica clínica, y establecer los casos en los que se debe efectuar interconsulta a pediatría o valorar la observación o ingreso hospitalario.

[Queja 22/6219](#)

- ▷ **Administración afectada:** Hospital Regional Universitario de Málaga
- ▷ **Estado de tramitación:** Aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Tortuoso trasladado en transporte sanitario colectivo que sufre su padre para recibir sesiones de rehabilitación prescritas tras la amputación de una pierna, y los graves

perjuicios que le ocasiona el desplazamiento en medios de transporte sanitario colectivo, a la vista de su patología, su edad, y lo tortuoso y prolongado del itinerario que debe soportar.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1: Que por la persona que represente al Hospital Regional de Málaga en la Comisión de Seguimiento para el control y vigilancia del contrato del Servicio del Transporte Sanitario Terrestre Urgente y Programado en la provincia de Málaga, se compruebe el cumplimiento de los indicadores de calidad establecidos y, en caso necesario, se propongan las modificaciones pertinentes para mejorar la calidad del servicio al Plan Funcional de Transporte Sanitario Provincial (PFTSP) en su próxima revisión, así como, en caso de quedar constatado un incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte de la empresa, se adopten las penalidades correspondientes.

RECOMENDACIÓN 2: Que se introduzcan elementos de humanización en la gestión del servicio que permitan tener en cuenta las condiciones particulares de las personas usuarias, incluso con la finalidad de establecer medidas de priorización.

Queja 22/7124

▷ **Administración afectada:** Hospital Regional Universitario de Málaga

▷ **Estado de tramitación:** Aceptada

▷ **Descripción de la actuación:** Trato recibido durante su parto por cesárea en el Hospital Materno Infantil de Málaga.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1.- Que se ofrezca a la promotora de la queja respuesta a todos los aspectos aludidos en su reclamación del 8 de abril de 2022, facilitándole la mayor información posible sobre la atención prestada durante el parto y respuesta a las dudas trasladadas al respecto.

RECOMENDACIÓN 2.- Que se revise el protocolo de gestión de reclamaciones, de forma que en caso de falta de colaboración de la unidad de gestión clínica o servicio correspondiente, se activen las medidas necesarias para garantizar el derecho de los y las pacientes a recibir respuestas adecuadas a sus reclamaciones en un plazo razonable, en concordancia con la normativa aplicable y los compromisos de mejora continua en la atención sanitaria.

Queja 22/7522

▷ **Administración afectada:** Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud

▷ **Estado de tramitación:** Aceptada

▷ **Descripción de la actuación:** Una mujer nos expone que tras habersele realizado dos fecundaciones in vitro en el Hospital Universitario Virgen del Rocío, y a pesar de cumplir con los criterios clínicos, se le había denegado el acceso a un tercer ciclo FIV/ICSI.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA 1: Que se adecúe el personal disponible en las Unidades de Gestión Clínica de Medicina Materno-Fetal, Genética y Reproducción de los hospitales del SSPA, a fin de que se dote convenientemente a los servicios que tengan más demanda, de modo que se pueda garantizar el principio

de igualdad en el acceso a las prestaciones así como el cumplimiento de la Guía de Reproducción Humana Asistida del Sistema Sanitario Público de Andalucía.

SUGERENCIA 2: Que se realice un análisis por la Comisión de asesoramiento del Programa de Reproducción Humana Asistida del Hospital Virgen del Rocío, que permita evaluar el cumplimiento de la normativa vigente en esta materia y la equidad en el acceso a la prestación, así como la calidad de la asistencia del programa de reproducción asistida en dicho centro hospitalario.

RECOMENDACIÓN: Que se impartan instrucciones a las Unidades de Gestión Clínica de Medicina Materno-Fetal, Genética y Reproducción a fin de que se proporcione a las pacientes toda la información relevante del proceso de reproducción humana asistida al que van a someterse, incluido el máximo de ciclos, así como de la posibilidad de ejercer la libre de elección de especialista y centro, de conformidad con la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

[Queja 23/3257](#)

- ▷ **Administración afectada:** Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud
- ▷ **Estado de tramitación:** Aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Preocupación y ansiedad de una mujer que se encontraba en el programa de reproducción humana asistida en lista de espera para técnica de fecundación in vitro, por el temor de ser sometida a punción ovárica sin sedación.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se adopten las medidas necesarias que permitan culminar la implantación homogénea de la posibilidad de administración de anestesia general en las técnicas de reproducción humana asistida, en particular en la punción ovárica de FIV, en aquellos centros hospitalarios del SSPA en los que aún no se ha incorporado protocolariamente, garantizando así que todas las mujeres tengan acceso a una atención médica de calidad y en condiciones de igualdad, reduciendo la ansiedad y el dolor y obteniendo mayor confort y seguridad.

[Queja 23/4415](#)

- ▷ **Administración afectada:** Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud
- ▷ **Estado de tramitación:** Aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Sobre la insuficiencia de psicólogos en el Área de Salud Mental de Peñarroya-Pueblonuevo, que incide sobre la continuidad de los tratamientos.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Adoptar las medidas que permitan la cobertura de las plazas estructurales de psiquiatras en el Área Sanitaria Norte de Córdoba y en particular de la Unidad de Salud Mental Comunitaria de Peñarroya-Pueblonuevo, a fin de mejorar la calidad asistencial y en la defensa de los derechos de las personas atendidas, especialmente de aquellas afectadas por los trastornos más graves.

Queja 23/4541

- ▷ **Administración afectada:** Hospital Virgen de las Nieves
- ▷ **Estado de tramitación:** Aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Sobre la existencia de profesionales de enfermería capacitados en el manejo de los reservorios en los servicios de atención sanitaria urgente hospitalaria.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA a fin de que se adopten las medidas necesarias para que el Hospital Universitario Virgen de las Nieves cuente con personal de enfermería formado en la manipulación del reservorio venoso subcutáneo siempre disponible en las unidades o servicios de atención sanitaria urgente y en las de análisis clínicos, para poder dar respuesta a las personas portadoras del mismo, independientemente de su situación o proceso asistencial.

Queja 23/5317

- ▷ **Administración afectada:** Dirección Gerencia del Distrito Sanitario Condado-Campiña
- ▷ **Estado de tramitación:** Aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** La queja se iniciaba ante la atención médica prestada a su cuñado en el Centro de Salud de Trigueros, poco antes de su fallecimiento en el interior de su coche, aparcado en las inmediaciones de dicho centro médico.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1.- Relativa a la conveniencia de llevar a cabo una revisión de la procedencia de, en casos de crisis hipertensiva de pacientes con antecedentes relevantes de cardiopatía que siguen manteniendo una presión arterial elevada y acuden sin acompañante a las urgencias del centro de salud, indicar la observación y/o reposo en las propias dependencias sanitarias durante un plazo temporal más amplio, o como mínimo, asegurar que el paciente va a estar acompañado a su alta, de forma que pueda estar controlado.

RECOMENDACIÓN 2.- Que se ofrezca al promotor de la queja respuesta a todos los aspectos aludidos en su reclamación del 15 de febrero, facilitándole la mayor información posible sobre la atención prestada a su familiar (incluyendo la duración de la asistencia y la información que se trasladó al mismo aquel día) y respuesta a las dudas trasladadas al respecto.

RECOMENDACIÓN 3.- Que se revisen los estándares de actuación del protocolo sobre información a pacientes y familiares, de modo que se introduzcan previsiones específicas sobre la forma y el contenido de la información a facilitar en casos de fallecimiento.

Queja 23/5791

- ▷ **Administración afectada:** Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud
- ▷ **Estado de tramitación:** Aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Mejora de la eficiencia de la gestión de la incapacidad temporal,
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1.- Adoptar las medidas necesarias para proveer información clara, accesible y detallada sobre los procedimientos de incapacidad temporal a través de los canales oficiales del SAS, incluidas las páginas web, aplicaciones móviles y en los propios centros de salud mediante cartelería. Esta información debería abarcar los trámites a seguir, los derechos de los pacientes y las competencias del personal facultativo.

RECOMENDACIÓN 2.- Mantener una comunicación transparente y continua sobre las políticas, procedimientos y cambios normativos relativos a la incapacidad temporal con todos los profesionales implicados, especialmente con los/as especialistas de Medicina Familiar y Comunitaria (MFyC) y el personal facultativo hospitalario que vaya a poder expedir la incapacidad temporal.

RECOMENDACIÓN 3.- Acelerar el desarrollo e implementación de herramientas informáticas que permitan la prescripción de la IT de manera eficiente en el ámbito hospitalario, facilitando así la eficiencia y efectividad de la gestión de la incapacidad temporal y facilitando estos procesos a las personas afectadas y al propio personal facultativo.

RECOMENDACIÓN 4.- Habilitar mecanismos que permitan la solicitud on line o telefónica de citas específicas para valoración de la incapacidad temporal dentro del plazo establecido para ello, evitando así desplazamientos innecesarios y esperas prolongadas en los centros de salud.

RECOMENDACIÓN 5.- Establecer protocolos claros para garantizar el reconocimiento médico y valoración de la incapacidad temporal dentro del plazo establecido en ausencia del o de la MfyC referente.

RECOMENDACIÓN 6.- Proveer información clara y accesible sobre el procedimiento a seguir para la emisión de la incapacidad temporal para personas residentes en otras comunidades autónomas que requieran atención urgente en Andalucía, asegurando la correcta coordinación entre las diferentes administraciones sanitarias.

RECOMENDACIÓN 7.- Examinar los criterios empleados por las Inspecciones de Servicios Sanitarios de las provincias andaluzas en relación con el proceso de incapacidad temporal, permitiendo identificar áreas de mejora y adoptar las medidas correctivas pertinentes.

[Queja 23/9466](#)

- ▷ **Administración afectada:** Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud
- ▷ **Estado de tramitación:** Aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Demora que acumulaba su cirugía de cambio de sexo, inscrita en el Registro de Demanda Quirúrgica del Hospital Regional Universitario de Málaga.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se adopten las medidas organizativas y asistenciales precisas para la satisfacción de la demanda de intervenciones quirúrgicas de reasignación genital en plazos razonables, en particular las genitoplastias feminizantes, que actualmente acusan en el Hospital Regional Universitario de Málaga una espera de nueve años que, de no adoptar medidas urgentes, continuarán aumentando exponencialmente, de conformidad con el respeto a la diversidad y la dignidad de las personas transexuales consagradas en la legislación nacional y andaluza y como parte integrante del derecho a una buena administración.

2.4.2. Planeta y Prosperidad

2.4.2.1. Administración tributaria, ordenación económica y gobernanza pública

[Queja 24/1215](#)

- ▷ **Administración afectada:** Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga.
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, el Patronato ha aceptado la Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Silencio a recurso de reposición contra liquidación de Plusvalía.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

Recomendación: Para que se promuevan las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución, que ponga término al recurso de reposición presentado por la persona interesada, contra la liquidación de una plusvalía.

[Queja 24/5346](#)

- ▷ **Administración afectada:** Viceconsejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural-
- ▷ **Estado de tramitación:** En tramitación.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Silencio a solicitud de baja tasa regadío.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

Recomendación: Para que, sin más dilación, se proceda a dar y notificar la correspondiente respuesta al escrito presentado en esa Viceconsejería por la persona interesada en la presente queja, informando de ello a esta Institución.

[Queja 23/6494](#)

- ▷ **Administración afectada:** Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A. (VEIASA).

- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, se acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Disconformidad con el resultado desfavorable de la revisión de su vehículo en la ITV y con la respuesta a la hoja de reclamaciones presentada.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, se valore la inclusión en el manual de procedimiento de Inspección de Estaciones ITV como buena práctica la utilización del aparato que mide la profundidad del dibujo de los neumáticos en los casos en los que el titular del vehículo muestre su disconformidad con la inspección.

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.

[Queja 24/1424](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Villarrasa (Huelva).
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Falta de respuesta del Ayuntamiento de Villarrasa a la solicitud del despacho o local previsto en el artículo 27 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECORDATORIO del deber de dar cumplimiento a los deberes Constitucionales, legales y reglamentarios incluidos en la parte expositiva de la presente Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz.

RECOMENDACIÓN para que con la mayor brevedad posible se proceda a remover los obstáculos que impiden en ese municipio el ejercicio de los derechos que reconocen a los grupos políticos los artículos 27 y 28 del Real Decreto 2568/86, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales.

SUGERENCIA para que se adopte por los Órganos municipales de gobierno iniciativa normativa para la inclusión en el Reglamento Orgánico, o en la normativa de régimen interior existente, de una regulación acerca del alcance, contenido y requisitos de los derechos estatutarios de los grupos políticos.

[Queja 23/6740](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Níjar (Almería).
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, se acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Falta de actualización de las ordenanzas de ruido.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que se apruebe una nueva ordenanza municipal de ruidos actualizada conforme al Decreto 6/2012, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Protección contra la Contaminación Acústica en Andalucía.

[Queja 24/6951](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Jabugo (Huelva).
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Negativa del alcalde a otorgar despacho en dependencias municipales a grupo político de la oposición.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECORDATORIO del deber de dar cumplimiento a los deberes Constitucionales, legales y reglamentarios incluidos en la parte expositiva de la presente Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz.

RECOMENDACIÓN para que con la mayor brevedad posible se proceda a remover los obstáculos que impiden en ese municipio el ejercicio de los derechos que reconocen a los grupos políticos los artículos 27 y 28 del Real Decreto 2568/86, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales.

SUGERENCIA para que se adopte por los Órganos municipales de gobierno iniciativa normativa para la inclusión en el Reglamento Orgánico, o en la normativa de régimen interior existente, de una regulación acerca del alcance, contenido y requisitos de los derechos estatutarios de los grupos políticos.

2.4.2.2. Cultura y deportes

[Queja 23/1514](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Cultura y Deporte en Córdoba.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada, acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Entidad cultural pide información y control sobre los requisitos del Plan Director de la Mezquita Catedral.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1: Para impulsar en unos plazos razonables los compromisos anunciados de continuar con los trabajos redactores del Plan Director de la Mezquita-Catedral de Córdoba hasta su conclusión y, en su caso, aprobación.

SUGERENCIA 1: Dirigida a que se adecúen los contenidos del Plan a la comprensión integradora de los valores culturales del recinto monumental.

SUGERENCIA 2: Para promover y garantizar un efectivo ejercicio de participación ciudadana en los debates de su redacción; y

RECOMENDACIÓN 2: Dirigida a que se potencien las funciones de adecuación y supervisión a la legalidad de las actuaciones de gestión y uso del conjunto de la Mezquita-Catedral de Córdoba.

[Queja 23/6744](#)

▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Dos Hermanas (Sevilla).

▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada, acepta.

▷ **Descripción de la actuación:** Disputas en los accesos de mayores y menores en vestuarios de las piscinas municipales de Dos Hermanas.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA 1: Que se incluyan en las ordenanzas municipales reguladoras del uso de instalaciones deportivas o de ocio (en las existentes o, en su caso, en las que se pudieran elaborar) las condiciones de uso de vestuarios y aseos por personas menores de edad con la finalidad de garantizar su privacidad e intimidad.

SUGERENCIA 2: Que a tales efectos se efectúen las adaptaciones precisas en los reglamentos internos o pliegos de prescripciones técnicas de las instalaciones deportivas o de ocio de titularidad municipal.

[Queja 23/7721](#)

▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Sevilla y Delegación Territorial de Cultura y Deporte en Sevilla.

▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada, acepta.

▷ **Descripción de la actuación:** Discrepa del uso para espectáculos masivos de la Plaza de España en Sevilla declarada Bien de Interés Cultural (BIC). de 24 de octubre, del Gobierno de La Comunidad Autónoma de Andalucía.

▷ **RESOLUCIÓN**

RECOMENDACIÓN. - a fin de que se adopten las medidas previstas en la legislación cultural y patrimonial para instar la protección y conservación del entorno de la Plaza de España través de los procedimientos previstos y promover una definición de los usos y puesta en valor del recinto acorde con su rango de Bien de Interés Cultural.

Queja 23/9648

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Cultura y Deporte en Sevilla.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada, acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Deterioro de las Torres de El Bollo, Lopera y Torre Águila, en Utrera.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1: A fin de que desde las administraciones culturales se extremen las labores de vigilancia sobre los intereses culturales amparados por los Bienes de Interés Cultural de 'Torre de El Bollo', 'Torre Lopera' y 'Torre-Águila' y sus entornos.

RECOMENDACIÓN 2: Para que se estudien las posibles iniciativas de conservación y protección de los elementos susceptibles de intervención ante las titularidades de propiedad de los BIC conforme a los procedimientos establecidos por la legislación de patrimonio histórico-artístico.

Queja 24/0396

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Cultura y Deporte en Sevilla.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Abierta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Alega sistemas que imposibilitan obtener entradas gratuitas a la Catedral de Sevilla e información falsa en la venta.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN, para que Delegación Territorial de Turismo, Cultura y Deporte disponga un plan específico con medidas de comprobación y control del régimen de cumplimiento del derecho de visita reconocido a los BIC en el artículo 13.4 de la LPHA, en particular de la Catedral de Sevilla.

Queja 24/8799

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Vélez Málaga (Málaga).
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Abierta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Protección para las viviendas colindantes al campo de golf en municipio de la provincia de Málaga.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN a fin de que los servicios técnicos del ayuntamiento realicen las actuaciones de control e inspección del campo de golf y, tras sus trámites, promuevan ante la entidad gestora la ejecución de las medidas correctivas adecuadas para la seguridad y protección del campo y su entorno.

2.4.2.3. Empleo Público y Trabajo

[Queja 23/7692](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Pegalajar (Jaén).
- ▷ **Estado de tramitación:** En tramitación.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Solicitud por parte de la persona interesada, de revisión del procedimiento para contratación temporal de trabajadores desempleados agrarios en el Programa de Activación de Empleo Municipal del Ayuntamiento Pegalajar.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

Recomendación: Para que, a la luz de la normativa y jurisprudencia citada, se proceda a revisar el expediente tramitado en el proceso de selección convocado por Decreto del Ayuntamiento de Pegalajar, 2023-0452, de 4 de agosto de 2023 para la contratación temporal de trabajadores desempleados, preferentemente agrarios, en el marco del Programa de Activación de Empleo Municipal 2022-2023, adoptando y fundamentando las decisiones que, consecuentemente, procedan.

Sugerencia: Para que, las futuras convocatorias para el acceso a empleos de ámbito público que realice el Ayuntamiento de Pegalajar, se sustenten en un documento de bases concretas y suficientes para garantizar los principios de igualdad, mérito y capacidad, así como los de publicidad y transparencia.

[Queja 24/2768](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Huelma.
- ▷ **Estado de tramitación:** Administración acepta Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La persona interesada fue seleccionada por un Ayuntamiento andaluz para contratar en Programa de Empleo y Formación y no es aceptada por la Delegación Territorial competente por no cumplir requisito de titulación.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

Sugerencia: Para que se adopten las medidas que sean necesarias por parte de ese ayuntamiento, con el fin de garantizar en sus actuaciones la diligencia debida en relación con los principios de eficacia, eficiencia y economía, evitando provocar perjuicio o daño moral en la esfera particular de todas aquellas personas que se relacionan con dicha administración.

[Queja 24/0421](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Fuente Palmera
- ▷ **Estado de tramitación:** En en tramitación.

- ▷ **Descripción de la actuación:** Silencio a reclamación por no contemplar en convocatoria de provisión de puesto la exención del pago de tasas.

- ▷ **RESOLUCIÓN:**

Recomendación: Para que, sin más dilación, se proceda a dar y notificar la correspondiente respuesta al escrito de reclamación presentado en ese Ayuntamiento por la persona interesada en la presente queja con fecha 18/01/2024, informando de ello a esta Institución.

[Queja 23/5083](#)

- ▷ **Administración afectada:** Dirección General de Formación Profesional para el Empleo.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada, la Dirección General ha aceptado la Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Incumplimiento de reserva de plazas para personas con discapacidad en listados provisionales seleccionadas en proceso formativo con contrato en formación en alternancia.

- ▷ **RESOLUCIÓN:**

Sugerencia: Para que, en base a lo expuesto en las consideraciones precedentes, se analicen las posibilidades existentes tendentes a que, en cumplimiento de la previsión del artículo 29.3 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, la aplicación de la reserva de al menos el 5% de plazas para personas con discapacidad en el conjunto del Programas desarrollados en el marco de las políticas activas de empleo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se procure desde el inicio del proceso de selección.

424

[Queja 23/8144](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Jaén.
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, el Ayuntamiento ha aceptado la Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El asunto de la queja es la denegación de acceso a los exámenes del resto de opositores en solicitud de acceso al expediente.

- ▷ **RESOLUCIÓN:**

Sugerencia: Para que se promuevan las acciones oportunas –en su ámbito competencial– para garantizar el acceso a los ejercicios realizados en un proceso selectivo a aquellas personas participantes que lo soliciten.

[Queja 24/4313](#)

- ▷ **Administración afectada:** Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública
- ▷ **Estado de tramitación:** La queja se encuentra cerrada, la Dirección General ha aceptado la Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Silencio a reclamación sobre bolsa de trabajo A-1 2008.

- ▷ **RESOLUCIÓN:**

Recomendación: Para que, sin más dilación, se proceda a dar y notificar la correspondiente respuesta al escrito presentado en esa Dirección General por la persona interesada en la presente queja, informando de ello a esta Institución.

2.4.2.4. Movilidad y accesibilidad

Queja 24/4365

- ▷ **Administración afectada:** Viceconsejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada, acepta la resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Silencio a solicitud de limitar velocidad y prohibir adelantamientos en tramo de carretera próximo a los centros penitenciarios Puerto I y II por número de accidentes
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECORDATORIO de los Deberes Legales contenidos en los preceptos que han sido transcritos.

RECOMENDACIÓN concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, la solicitud presentada por la parte afectada con fecha 11 de marzo de 2023.

Queja 24/2116

- ▷ **Administración afectada:** Servicio de Recaudación y Gestión Tributaria de la Diputación Provincial de Cádiz
- ▷ **Estado de tramitación:** abierta, a la espera de respuesta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Disconformidad con sanción de tráfico por aparcamiento en plaza reservada a PMR con la tarjeta caducada
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: que la Diputación de Cádiz revise de oficio el procedimiento sancionador tramitado a nombre de D. [...], teniendo en cuenta el artículo 9.4 de la Orden de 19 de Septiembre de 2016, por la que se regulan las tarjetas de aparcamiento de vehículos para personas con movilidad reducida en Andalucía, anulando la sanción impuesta como consecuencia de la aplicación del mismo, e inicie un procedimiento de devolución de ingresos indebidos.

Queja 24/1932

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Benalmádena
- ▷ **Estado de tramitación:** abierta, a la espera de respuesta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Disconformidad con sanción por aparcamiento en plaza de discapacitados sin la tarjeta visible

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se proceda a la revisión de oficio de la sanción impuesta por estacionamiento prohibido y se acuerde, en su caso, el inicio del procedimiento de devolución de ingresos indebidos.

[Queja 23/3879](#)

▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Montilla

▷ **Estado de tramitación:** abierta, a la espera de respuesta

▷ **Descripción de la actuación:** Solicita plaza de PMR para menor discapacitado, Ayuntamiento lo desestima por no ser conductor del vehículo

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que se modifique la actual ordenanza municipal reguladora del tráfico a fin de adaptar la misma a las disposiciones reguladoras de los derechos de las personas con discapacidad.

Recomendación para que se vuelva a valorar la solicitud presentada por la persona promotora de la presente queja interesando el otorgamiento de una plaza de aparcamiento reservada para el vehículo utilizado para los desplazamientos de su hijo titular de una tarjeta de PMR a fin de evaluar si resulta procedente la aceptación de la misma.

2.4.2.5. Servicios de Interés General y Consumo

[Queja 23/3792](#)

▷ **Entidad afectada:** Endesa.

▷ **Estado de tramitación:** Aceptada.

▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de queja exponía las dificultades que tuvo para recuperar su contrato de suministro con Energía XXI, que había sido dado de baja a causa de un error en la modificación del contrato de un tercero, asignándole a este por error el CUPS de su vivienda. La comercializadora había tardado más de dos meses en activar el contrato con bono social del que disponía hasta el momento de la baja, habiendo tenido que realizar la interesada múltiples gestiones.

RESOLUCIÓN: solicitamos a Energía XXI que valorasen la procedencia de otorgar una indemnización a la promotora de queja, conforme a los artículos 103.1 y 2.d) y 105.6 del Real Decreto 1955/2000, como consecuencia de la falta de atención adecuada a las reclamaciones presentadas para recuperar su contrato con bono social, valorando que las consecuencias del error no debían ser sufridas por la víctima de esta situación.

[Queja 23/4564](#)

▷ **Administración afectada:** Consejería de Salud y Consumo, Delegación Territorial de Salud y Consumo de Granada.

- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada, Discrepancia Técnica.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El Servicio de Consumo rechaza la solicitud de la promotora de queja para que se le tuviera por parte interesada en el procedimiento sancionador que se iniciara tras su denuncia frente a Emasagra, ante determinados incumplimientos del Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua en Andalucía que pudieran ser constitutivos de infracción administrativa.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se reconozca a la parte promotora de queja su “condición de interesado” en el procedimiento sancionador que pudiera iniciarse tras su denuncia, por ostentar un interés legítimo, con todos los efectos legales que de dicho reconocimiento deben derivarse.

2.4.2.6. Sostenibilidad y Medioambiente

[Queja 20/1431](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Algarrobo (Málaga).
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, sin respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Comunidad de Propietarios disconforme con terraza de veladores de un bar en local comercial del edificio.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, si persiste la situación de ilegalidad de la terraza de veladores e instalaciones anejas del bar objeto de queja, se proceda de forma inmediata y previos trámites legales que procedan, a legalizarlas si ello es posible, o al restablecimiento de la legalidad alterada y a su completa y total eliminación a fin de garantizar el cumplimiento de las normas de accesibilidad y seguridad del tránsito para peatones.

RECOMENDACIÓN al objeto de que, en todo caso, se incoe el preceptivo expediente sancionador por la disposición durante años de terraza de veladores y otras instalaciones al bar objeto de queja.

[Queja 21/5250](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Huétor Vega (Granada).
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, sin respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Finca con animales en entorno residencial que atrae parásitos, roedores y provoca malos olores.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, en el caso objeto de la presente queja, si aún no se hubiera procedido a ejercitar las competencias legales referidas de protección de la salubridad pública y disciplinarias en materia de urbanismo, se proceda sin más demoras ni retrasos injustificados y previos los trámites

legales oportunos, a la clausura del núcleo animal generador de las incidencias ambientales que han dado lugar a esta queja, con cuantas medidas sean accesorias para procurar la efectiva retirada de los animales y la imposición de las sanciones a que haya lugar.

[Queja 21/5000](#)

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Vélez Málaga (Málaga).
- ▶ **Estado de tramitación:** Abierta, con respuesta emitida, Resolución reiterada y pendiente de respuesta a esta última.
- ▶ **Descripción de la actuación:** saturación acústica en tramo de calle peatonal donde se concentran varios locales hosteleros y de ocio.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que por parte de las áreas y servicios implicados, incluyendo la policía local, se valore la situación de excesiva concentración acústica, o saturación acústica, que se da en la calle Levante, de Torre del Mar, especialmente a la altura de los Edificios (...), y se analicen qué medidas de entre las previstas legalmente se pudieran adoptar para reducir el impacto acústico generado, incluyendo entre ellas, llegado el caso, la declaración de zona acústicamente saturada, previos trámites legales oportunos.

SUGERENCIA para que, sin perjuicio de otras medidas, se aborde esta problemática de forma inicial a través de un plan de intervención específico para la calle objeto de queja, en cuya elaboración puedan intervenir una representación de las personas afectadas para poder hacer valer sus derechos, y que incluya no sólo la cuestión de establecimientos y terrazas y horarios, sino también la accesibilidad y otras cuestiones que se estime de interés.

A este respecto, consideramos que la elaboración de este plan debería abordarse de forma participativa, propiciando la intervención de una representación de las comunidades de propietarios afectadas y de los titulares de los establecimientos hosteleros concernidos.

A tal fin, ofrecemos la colaboración del servicio de mediación del Defensor del Pueblo Andaluz por si se estimara necesaria su intervención en aras de propiciar el acuerdo entre las partes.

[Queja 23/0846](#)

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (Cádiz).
- ▶ **Estado de tramitación:** Cerrada, acepta resolución.
- ▶ **Descripción de la actuación:** piden la declaración como zona acústicamente saturada de la calle Misericordia de El Puerto de Santa María.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que se tramite la redacción y aprobación de una Ordenanza que regule la concesión de las terrazas y veladores para establecimientos de actividades públicas que dote de seguridad jurídica la concesión de estas instalaciones y los criterios a tener en cuenta, la tipología de veladores y otras circunstancias, incluyendo previsiones sobre el derecho al descanso y contaminación acústica y un régimen disciplinario por el incumplimiento de las licencias concedidas.

RECOMENDACIÓN para que por parte de las áreas y servicios implicados, incluyendo la policía local, se valore la situación de excesiva concentración acústica, o saturación acústica, que se da en la calle Misericordia y aledaños de esa localidad, con motivo de la presencia en la misma de casi veinte establecimientos de hostelería y ocio, y de veladores de muchos de éstos, y se analicen qué medidas de entre las previstas legalmente se pudieran adoptar para reducir el impacto acústico generado, incluyendo entre tales medidas, llegado el caso, la declaración de zona acústicamente saturada, previos trámites legales oportunos.

SUGERENCIA para que, sin perjuicio de otras medidas, se aborde esta problemática de forma inicial a través de un plan de intervención específico para la zona objeto de queja, establecimientos, terrazas y horarios, así como la accesibilidad y el tránsito de vehículos de residentes y de emergencia.

A este respecto, consideramos que la elaboración de este plan debería abordarse de forma participativa, propiciando la intervención de una representación de las comunidades de propietarios afectadas y de los titulares de los establecimientos hosteleros concernidos.

A tal fin, les ofrecemos los buenos oficios de nuestro servicio de mediación por si estimaran oportuna su intervención.

Queja 22/1075

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de La Algaba (Sevilla).
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, con respuesta emitida, Resolución reiterada y pendiente de respuesta a esta última.
- ▷ **Descripción de la actuación:** ruido de terraza de veladores de bar bajo su vivienda. Inactividad municipal ante las denuncias
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se valore por la Comisión de Veladores la oportunidad de acordar la reducción de los veladores autorizados al bar objeto de queja, en un número que permita un desarrollo normal de la actividad con un impacto acústico compatible con el derecho al descanso de las familias de las dos afectadas. Ello, al margen de cuantas otras medidas complementarias a esa reducción, puedan también acordarse para contribuir o coadyuvar a la reducción del ruido que se pretende alcanzar.

RECOMENDACIÓN para que una vez acordada la reducción del número de veladores que se recomienda, se solicite a la Unidad Móvil de Medida de la Contaminación Acústica que lleve a cabo un ensayo acústico de contraste con la terraza al completo en el número autorizado, con objeto de determinar si los niveles alcanzados están ya o no dentro de los límites de la normativa.

Queja 22/1304

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Rota (Cádiz).
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Ruidos de música, pregrabada en dos grandes altavoces, en terraza de veladores de un bar.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se revise la autorización de veladores concedida al establecimiento objeto de queja y se valore tramitar una nueva autorización, en su caso, con plena conformidad al citado artículo 11.2 del Decreto 155/2018 y normativa concordante, tratando de hacer compatible el ejercicio de la actividad hostelera y el ocio de los clientes con el derecho al descanso de quienes resultan más afectados por cercanía.

RECOMENDACIÓN para que se incoe expediente administrativo de comprobación para determinar si el local cumple con los objetivos de calidad acústica respecto a colindantes y a tal efecto se lleve a cabo la preceptiva inspección con ensayo acústico, bien con medios propios directos o indirectos, o en caso de ausencia de éstos, con la asistencia técnica de la Diputación Provincial de Cádiz o con la actuación subsidiaria de la Junta de Andalucía a través de la Consejería competente en materia de medio ambiente.

RECOMENDACIÓN para que el establecimiento objeto de queja sea objeto de una especial vigilancia por parte de la policía local y técnicos municipales, a fin de garantizar que su actividad interior -en cuanto a música, aislamiento y salida de emergencias- cumple con lo autorizado y que la puerta abierta para atender, en su caso, los veladores, no supone desactivar las medidas de insonorización por disposición de música en el interior.

SUGERENCIA para que se tramite la redacción y aprobación de una Ordenanza que regule específicamente el régimen completo de las terrazas y veladores para establecimientos de actividades públicas que dote de seguridad jurídica la concesión de estas instalaciones y los criterios a tener en cuenta, la tipología de veladores y otras circunstancias, incluyendo previsiones sobre el derecho al descanso y contaminación acústica y un régimen disciplinario por el incumplimiento de las licencias concedidas.

2.4.2.7. Urbanismo y ordenación del territorio

[Queja 22/6314](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Sevilla.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada, se acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Obras de salubridad en saneamiento, posible ejecución subsidiaria.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, a los efectos de la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, se opte por la ejecución por sustitución de las obras necesarias que garanticen la salubridad pública de los vecinos ante el incumplimiento de una orden de ejecución.

[Queja 22/5980](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Villanueva de los Castillejos (Huelva).
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada, se acepta resolución.

- ▷ **Descripción de la actuación:** solicita medidas de seguridad en finca colindante.

- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, a los efectos de la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, se opte por iniciar el procedimiento para la ejecución de las obras necesarias que garanticen la salubridad pública de los vecinos y ante un posible incumplimiento se opte por la ejecución por sustitución.

[Queja 20/6824](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Albolote
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada, no responde a la resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Denegación de acceso a expediente urbanístico tras denuncia de obras sin licencia.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, a los efectos de la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, se incoen los expedientes urbanísticos de restablecimiento de la legalidad y sancionador, dándole traslado de dicha información a la interesada, en el ejercicio de su derecho como interesada en el procedimiento y como ciudadana que ha ejercido la acción pública urbanística.

RECOMENDACIÓN para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución expresa y motivada, que ponga término al recurso de reposición presentado por Doña [...].

[Queja 24/0938](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Sevilla
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada, acepta la resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** denuncia obras de terraza gastrobar en Sevilla)
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, a la denuncia presentada por la parte afectada con fecha 25 de octubre de 2023.

[Queja 24/3760](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Fuengirola (Málaga)
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada, acepta resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Falta de respuesta del Ayuntamiento de Fuengirola a su denuncia por promoción de viviendas colindante con su vivienda
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, a los escritos presentados por la parte afectada con fechas 23 de diciembre de 2023 y 19 de febrero de 2024.

[Queja 24/3230](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Jaén
- ▷ **Estado de tramitación:** abierta, a la espera de respuesta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Denuncia abandono de finca colindante y silencio del Ayuntamiento de Jaén
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, a los efectos de la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, se dicte orden de ejecución de las obras necesarias en el inmueble objeto de la queja, y si ésta no se cumple, se opte por la ejecución por sustitución de las obras necesarias que garanticen la salubridad pública de los vecinos ante el incumplimiento de una orden de ejecución”.

[Queja 23/2134](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de El Puerto de Santa María
- ▷ **Estado de tramitación:** abierta, a la espera de respuesta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Denuncia desatendida
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, a los efectos de la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, se incoen los expedientes urbanísticos de restablecimiento de la legalidad y sancionador, dándole traslado de dicha información a (...), en el ejercicio de su derecho como interesada en el procedimiento y, como colectivo que representa intereses de la ciudadanía que ha ejercido la acción pública urbanística.

2.4.3. Justicia y Cultura de Paz

2.4.3.1. Justicia y Memoria Democrática

[Queja 19/0202](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Huelva
- ▷ **Resultado de la actuación:** Cerrada, sin respuesta a la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Asoc. 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.

[Queja 21/0015](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Moguer
- ▷ **Resultado de la actuación:** Cerrada, sin respuesta a la Resolución
- ▷ **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 22/8533](#)

- ▷ **Administración afectada:** Viceconsejería de Justicia, Administración Local y Función Pública
- ▷ **Resultado de la actuación:** Cerrada, no acepta la Resolución

▷ **Descripción de la actuación:** Reconocimiento beneficio justicia jurídica gratuita a las Asociaciones medioambientales sin ánimo de lucro

▷ **RESOLUCIÓN:**

Recomendación. Que se proceda por esa Viceconsejería a impartir instrucciones a las Comisiones Provinciales de Asistencia Jurídica Gratuita para que se adopte un criterio uniforme en el particular de reconocer el beneficio de asistencia jurídica gratuita para estas Asociaciones, y en general en aquellas otras cuestiones donde pueda existir una disparidad de criterios que supongan un quebranto del principio de seguridad jurídica.