

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

4.2.1. Personas

4.2.1.1. Dependencia y Servicios Sociales

[Queja 22/3911](#)

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Málaga.
- ▶ **Resultado de la actuación:** No aceptada. Posteriormente aceptada (se recibió el informe una vez cerrada la queja).
- ▶ **Descripción de la actuación:** Pedimos que se impulse la solicitud de revisión del programa individual de atención (PIA).

RESOLUCIÓN: Que sin más dilación se impulse la solicitud de revisión del programa individual de atención instada por la persona solicitante, dictándose la correspondiente resolución que permita 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, en este caso, de avanzada edad.

[Queja 22/5033](#)

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla.
- ▶ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▶ **Descripción de la actuación:** Pedimos que se remuevan los obstáculos que impiden la asignación de plaza residencial al dependiente.

RESOLUCIÓN: Que sin más dilación se remuevan los obstáculos que impiden la asignación de plaza residencial al dependiente y se dicte resolución aprobando su nuevo programa individual de atención.

[Queja 22/7859](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Málaga.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Pedimos que conceda el derecho de acceso a la prestación económica para cuidados en el ámbito familiar.

RESOLUCIÓN: 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 23/1708](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Pedimos que se valore el grado de dependencia de la persona solicitante.

RESOLUCIÓN: 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 correspondiente resolución sobre su situación de dependencia y, siendo procedente, se dé traslado del expediente a los Servicios Sociales para la elaboración de su programa individual de atención, 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 23/2176](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Pedimos que se agilicen los trámites tras revisión de grado de dependencia de su madre.

RESOLUCIÓN: Que sin más dilación se impulse la solicitud de revisión del programa individual de atención instada por la persona solicitante, dictándose la correspondiente resolución que permita 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, en este caso, de avanzada edad.

Queja 23/3008

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Málaga.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Solicitamos que se resuelva la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

RESOLUCIÓN: 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 23/3147

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Solicitamos que se resuelva la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

RESOLUCIÓN: Que sin más dilación se remuevan los obstáculos que impiden la asignación de plaza residencial a la dependiente y se dicte resolución aprobando su nuevo programa individual de atención, 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 23/6367

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Recomendamos que se impulse la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia.

RESOLUCIÓN: Que sin más dilación se impulse la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia instada por la persona solicitante, mediante su valoración y el dictado de la correspondiente resolución sobre su situación de dependencia y, siendo procedente, se dé traslado del expediente a los Servicios Sociales para la elaboración de su programa individual de atención, 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 23/6400

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

- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Pedimos que sin más demora resuelvan la solicitud para la ayuda en el ámbito familiar de una persona dependiente.

RESOLUCIÓN: 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 23/8739](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Málaga.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Solicitamos que, sin más demora, atiendan la petición de ayuda a la dependencia en el ámbito familiar.

RESOLUCIÓN: 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 24/2573](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Málaga.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Pedimos a la administración que resuelva el derecho de acceso a la prestación económica para cuidados en el ámbito familiar.

RESOLUCIÓN: 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.

4.2.1.2. Educación y Universidades

[Queja 22/6119](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Ayamonte.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.

- ▷ **Descripción de la actuación:** AMPA de Centro de educación infantil y primaria (CEIP) de la provincia de Huelva reclaman diversas mejoras tras mediación fallida.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que, de manera coordinada, se proyecten y ejecuten las medidas de adecuación del inmueble que alberga el CEIP para garantizar las adecuadas condiciones climáticas y energética de sus instalaciones y del servicio educativo que presta.

Queja 23/3695

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial en Sevilla.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** AMPA de un centro de educación infantil y primaria (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 23/7758

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial en Jaén.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Recursos profesionales para el alumnado Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE) en un centro de la provincia de Jaén.

RESOLUCIÓN: Recomendación para evaluar la ordenación de los recursos de profesionales especializados en el CEIP, 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.

Queja 24/0620

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial en Jaén.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Asociación de Madres y Padres de alumnado (AMPA) de un Centro de Educación Infantil y Primaria (CEIP) en la provincia de Jaén, reclama medidas de reforma climáticas y mejora de las instalaciones.

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

[Queja 24/1292](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial en Sevilla.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Su hijo necesita mayores atenciones como alumno con necesidades específicas de apoyo educativo (NEAE) de un Centro de Educación Infantil y primaria de la provincia de Sevilla.

RESOLUCIÓN: Recomendación para evaluar la ordenación de los recursos de profesionales especializados en el CEIP 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 24/1319](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial en Sevilla.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Aumento de gastos por un viaje de estudios aplazado en un Centro de Educación Infantil y Primaria (CEIP) en la provincia de Sevilla.

RESOLUCIÓN: Recomendación a fin de que la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo y Formación Profesional en Sevilla considere la petición expresada por la interesada como supuesto de responsabilidad patrimonial y, tras su tramitación, resuelva la estimación de dicha reclamación.

[Queja 24/2625](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial en Almería.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Busca plaza en un Instituto de educación secundaria (IES) en la provincia de Almería, que carece de aula especial adecuada para su hijo con Síndrome Down.

RESOLUCIÓN: Recomendación para evaluar la ordenación de los recursos de profesionales especializados en el Instituto de Educación Secundaria (IES) y promover la dotación de aula específica, destinada a la atención del alumnado con necesidades educativas especiales.

4.2.1.3. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

[Queja 17/0036](#)

- ▷ **Administración afectada:** Secretaría General de Vivienda.

- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Actuación de oficio en relación con el Programa de Intermediación en el Mercado del Alquiler (PIMA).

RESOLUCIÓN: Sugerencia 1.- Dada la importancia que tiene ampliar la oferta de viviendas para destinarlas al alquiler asequible en nuestra Comunidad Autónoma, por las razones expuestas en la presente resolución, sugerimos que por la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda se proponga a la Comisión de Seguimiento del Convenio la suscripción de nuevos acuerdos encaminados a la financiación del Programa 9: Programa de puesta a disposición de viviendas de la SAREB y de entidades públicas para su alquiler como vivienda asequible o social; Programa 10: Programa de fomento de la puesta a disposición de las comunidades autónomas y ayuntamientos de viviendas para su alquiler como vivienda asequible o social y Programa 13: Programa de ayuda para el pago del seguro de protección de la renta arrendaticia.

Sugerencia 2.- En el caso de que se apueste por la ejecución del Programa 13 en Andalucía, sugerimos que se revisen los criterios y requisitos por los que anteriormente se ha regido el Plan PIMA, a fin de corregir los problemas que pudieron dar lugar a su fracaso, debiéndose valorar, especialmente, la necesidad de participación de los agentes o entidades colaboradoras.

Queja 21/3368

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Dos Hermanas.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Necesidad de vivienda en la localidad de Dos Hermanas de una familia que ocupa una vivienda de una inmobiliaria.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que, por parte de ese Ayuntamiento, se realicen cuantas actuaciones sean necesarias con objeto de dar respuesta al escrito de petición formulado por la interesada, debiéndose mandar también copia de la misma a esta Institución.

Recomendación para que, en lo que respecta a las dos viviendas objeto del presente expediente de queja, se adopten las medidas necesarias en aras a determinar si están siendo destinadas, de manera real y efectiva, a domicilio habitual y permanente de sus adjudicatarios.

Recomendación para que, en lo sucesivo, ante la denuncia de posibles situaciones irregulares en la ocupación de viviendas sometidas a la legislación de viviendas protegidas, se proceda de forma diligente, responsable y eficiente, con objeto de determinar si tales viviendas están siendo destinadas de manera real y efectiva a domicilio habitual y permanente de sus adjudicatarios, con el objeto de adoptar las medidas que correspondan.

Por último, rogamos que nos informe si el Ayuntamiento de Dos Hermanas cuenta con un plan de inspección de su parque público de viviendas de titularidad municipal y, en caso contrario, se valore la posibilidad de, en el marco de cooperación y colaboración entre administraciones, suscribir convenio de colaboración con el la Consejería de Fomento, Vivienda y Articulación del Territorio, para la asistencia y mejor desarrollo de las labores inspectoras.

Queja 21/8484

- ▷ **Administración afectada:** Instituto Municipal de la Vivienda de Málaga.

- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde. Posteriormente tras el cierre responde aceptando el contenido de la Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Problemas de convivencia con vecino en un bloque del Instituto Municipal de la Vivienda de Málaga.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que, por parte de ese Ayuntamiento, se realicen cuantas actuaciones sean necesarias con objeto de dar respuesta a los escritos de petición formulados por el interesado, debiéndose mandar también copia de la misma a esta Institución.

Sugerencia para que por ese Instituto se adopten las medidas que procedan con las familias causantes de los problemas de convivencia vecinal, coordinando sus actuaciones con las fuerzas y cuerpos de seguridad que puedan estar interviniendo, a fin de garantizar el legítimo derecho de las personas residentes en el mismo edificio a su seguridad y a una convivencia pacífica.

Queja 22/1650

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Bormujos.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Programa de autoconstrucción de viviendas protegidas en Bormujos quedó paralizado debido a la pandemia por Covid, pide que se vuelva a retomar.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que por parte de ese Ayuntamiento se reactive el procedimiento de promoción, en régimen de cooperativa, de 10 viviendas protegidas de régimen especial, de conformidad con las Bases aprobadas en resolución de Alcaldía nº 829/2019, de 23 de mayo, y de la Resolución nº1260/2019, por la que se acordaba la aprobación de los listados provisionales de solicitudes seleccionadas, excluidas y en espera, en la cual el interesado de la presente queja figuraba en tercer lugar.

Queja 22/4936 (Adra), Queja 22/4936 (Roquetas de Mar)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Adra y Ayuntamiento de Roquetas de Mar.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada por ambos Ayuntamientos.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Actuación de oficio en relación con los criterios de los ayuntamientos andaluces para emitir los informes de inserción social para la tramitación del arraigo social. Almería.

RESOLUCIÓN al Ayuntamiento de Adra:

Recomendación 1: 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 es acreditar antigüedad en el padrón municipal del Ayuntamiento de doce meses o en los domicilios en los que se reside.

Recomendación 2: 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.

Una resolución que consideramos en consonancia con los ODS de la Agenda 2030, que promueve la reducción de las desigualdades y el esfuerzo para contribuir al desarrollo de sus capacidades para acceder a los servicios, integrarse en la sociedad y seguir conectados con sus comunidades de origen. Es necesario reconocer que “la migración debidamente gestionada es una fuerza que favorece el desarrollo y que los migrantes desempeñan un rol activo para el logro de los ODS que no se debe subestimar”.

RESOLUCIÓN al Ayuntamiento de Roquetas de Mar:

Recomendación 1: 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 es estar empadronados en el municipio durante un período mínimo de seis meses con anterioridad a la solicitud del informe.

Recomendación 2: 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.

Recomendación 3: Que se proceda a la modificación de cuanta normativa local contemple el requisito del empadronamiento de 6 meses para la elaboración de los informes de inserción social, dado que no está contemplado en la legislación en vigor.

Una resolución que consideramos en consonancia con los ODS de la Agenda 2030, que promueve la reducción de las desigualdades y el esfuerzo para contribuir al desarrollo de sus capacidades para acceder a los servicios, integrarse en la sociedad y seguir conectados con sus comunidades de origen. Es necesario reconocer que “la migración debidamente gestionada es una fuerza que favorece el desarrollo y que los migrantes desempeñan un rol activo para el logro de los ODS que no se debe subestimar”.

469

Queja 24/1073

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Los Marines.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** No tramitación de padrón en su domicilio conyugal.

RESOLUCIÓN: Recomendación 1 para que siguiendo las indicaciones de la Resolución de 17 de febrero de 2020 de referencia, tramiten el alta de inscripción de la persona interesada conforme lo previsto en el apartado 2.3 que trata de la “Documentación acreditativa del domicilio de residencia” sin requerir a las personas solicitantes la documentación complementaria referida a la titularidad de la vivienda, pudiendo comprobar por otros medios si reside de manera efectiva en el domicilio indicado.

Recomendación 2: Actualicen sus requerimientos y la tramitación de las nuevas altas y bajas en el padrón municipal a la normativa en vigor ya que en este caso invocan una Resolución derogada.

Recomendación 3: En caso de necesitar acompañamiento jurídico sobre los criterios de empadronamiento, pidan asesoramiento a la Diputación Provincial por sus competencias de auxilio a las entidades locales de menor población.

(...)

Una resolución ésta, que entendemos está en consonancia con los objetivos de la Agenda 2030, en concreto con un sistema de gobernanza pública que promueve el desarrollo de los valores de la transparencia y la rendición de cuentas, de la participación ciudadana, de la integridad pública, con un enfoque inclusivo, tal y como contempla el ODS 16 que pretende promover sociedades justas, pacíficas e inclusiva.

4.2.1.4. Salud y Bienestar

[Queja 23/4822](#)

- ▷ **Administración afectada:** Hospital Universitario Puerta del Mar.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Demandamos medidas de organización al hospital ante una paciente que lleva cuatro años para una operación.

RESOLUCIÓN: Que para la superación de las situaciones de larga espera se adopten por ese hospital las medidas organizativas y asistenciales precisas para la satisfacción de la demanda, de tal manera que los ciudadanos disfruten del efectivo reconocimiento del derecho a la protección de la salud que establece el art. 43 de la Constitución, y en concreto se adopten medidas para que la intervención quirúrgica que aguarda la interesada se pueda producir lo antes posible.

[Queja 23/6561](#)

- ▷ **Administración afectada:** Hospital Universitario Puerta del Mar.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Pedimos que no se demore una intervención quirúrgica aunque no esté afectada por los decretos de plazos.

RESOLUCIÓN: Que para la superación de las situaciones de larga espera se adopten por ese hospital las medidas organizativas y asistenciales precisas para la satisfacción de la demanda, de tal manera que los ciudadanos disfruten del efectivo reconocimiento del derecho a la protección de la salud que establece el art. 43 de la Constitución, y en concreto se adopten medidas para que la intervención quirúrgica que aguarda la interesada se pueda producir lo antes posible, habida cuenta que hace dos años que se encuentra inscrita en la lista de espera quirúrgica (desde el 5 de mayo de 2022) con prioridad asistencial preferente.

4.2.2. Planeta y prosperidad

4.2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública