

4.

# La colaboración de las administraciones públicas con la Institución

dIPA



## 4.1. Introducción

El artículo 19.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, dirige a las Administraciones Públicas un claro mandato de colaboración con la Defensoría, al indicar que «todos los poderes públicos y organismos de la Comunidad Autónoma están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo Andaluz en sus investigaciones e inspecciones».

La colaboración entre entes públicos entronca con los principios básicos que deben regir la actuación de las administraciones públicas de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 103 de la Constitución Española, particularmente con el principio de coordinación.

**En el ámbito de actuación de las defensorías, la colaboración de las administraciones públicas sujetas a supervisión resulta fundamental para que dichas instituciones puedan desarrollar con eficiencia y eficacia el servicio público que tienen encomendado**, por lo que en el presente capítulo se analiza el grado de colaboración de las Administraciones Públicas a las que se ha dirigido el Defensor del Pueblo Andaluz a lo largo del ejercicio.

Con carácter general, los datos sobre la respuesta obtenida de las administraciones públicas en 2024 muestran un grado de colaboración satisfactorio, tanto en lo que se refiere a la colaboración en las actuaciones de investigación, durante la tramitación de los expedientes de queja, como en la fase de resolución, al concluir la tramitación.

En este sentido, hay que destacar que en 2024 se realizaron **5.235 peticiones de informe** y más de la mitad de dichas peticiones recibieron respuesta directa, sin necesidad de reiterar la solicitud (es decir, se recibieron 2.749 respuestas directas).

Respecto a las 2.486 peticiones de informe restantes, la Defensoría obtuvo la información requerida tras la primera reiteración casi en el 70% de los casos (1.730 peticiones). En el aproximadamente 30% restante (756 casos) hubo que reiterar la petición por segunda vez y en 222 casos la Institución tuvo que impulsar la tramitación mediante un contacto telefónico, quedando **solo 50 peticiones sin la respuesta debida** en este punto.

La Institución ha tenido que recurrir en estos casos al protocolo de citación aprobado en 2021 y adaptado en 2022 para promover la colaboración en tiempo y forma de las administraciones públicas a las que nos dirigimos. Debe señalarse que solo dos de las peticiones de informe pendientes en esta fase de tramitación han quedado desatendidas en 2024, habiéndose declarado la actitud entorpecedora de las Administraciones correspondientes conforme a lo previsto en el artículo 18 de la Ley reguladora de la Institución.

Así pues, sobre el total de 5.235 peticiones de informe realizadas en 2024, solo en 50 casos ha sido necesario llegar a la citación de la autoridad correspondiente para que compareciera personalmente en la sede de la Defensoría y ofreciera la información requerida, por lo que la colaboración obtenida de las Administraciones Públicas se mantiene en un nivel satisfactorio, como en años anteriores.

El análisis de las entidades a las que se han remitido las peticiones de información en 2024 (5.235 en total) muestra que la mayoría de ellas se dirigieron a la Administración de la Junta de Andalucía (el 56,49%) y a la Administración Local (35,57%), que concentran más del 90% de las peticiones de información realizadas en el marco de nuestras actuaciones de investigación, aunque también se ha obtenido la colaboración de entidades prestadoras de servicios de interés general y otras empresas (114 peticiones); órganos judiciales (202); universidades (32); la Administración del Estado (38) y colegios profesionales (16) entre otras entidades.

Finalmente, hay que destacar que de las **554 resoluciones** dictadas por el Defensor del Pueblo Andaluz en 2024 y al margen de las que se encuentran pendientes de respuesta de la Administración al tiempo

de cerrarse el presente informe (142 resoluciones en trámite), la gran mayoría de resoluciones dictadas en expedientes concluidos (412 resoluciones) han sido aceptadas por la Administración destinataria (339 resoluciones aceptadas). De las 73 resoluciones restantes, solo 39 han sido rechazadas expresamente, 18 han quedado sin respuesta y en 16 casos la Administración ha justificado su rechazo en discrepancias técnicas.

Seguidamente se analizan, de manera pormenorizada y siguiendo los bloques de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que estructuran el Capítulo 2 del Informe Anual por materias, los casos en que el Defensor considera que no se ha obtenido la colaboración exigible conforme al artículo 29 de la Ley reguladora de la Institución, bien porque la Administración ha rechazado la resolución del Defensor sin ofrecer argumentos jurídicos para justificar su posición o bien por no haber dado respuesta alguna a la resolución.

## 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.

464

#### [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”.

### [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

## 4.2.2.1.1. Administración Tributaria

### Queja 21/4828

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Órgiva.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de resolución expresa y motivada del Ayuntamiento de Órgiva, ante el recurso de reposición presentado con fecha 23 de febrero de 2018 contra la diligencia de embargo por 3.853,03 euros de una deuda tributaria del Servicio Provincial Tributario de Granada.

RESOLUCIÓN: 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 la persona interesada.

### Queja 22/5520

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Bormujos.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde. Posteriormente tras el cierre responde aceptando el contenido de la Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja falta de resolución expresa a la solicitud presentada en la que insta la modificación del artículo 4.4 de la Ordenanza Municipal del Impuesto de Bienes Inmuebles para que la acción protectora en materia tributaria recogida en el artículo 16 de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, y materializada en el art. 74.4 Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, se conceda no solo a las familias de tres o más hijos, sino también a aquellas que se equiparan a familia numerosa, y siempre y cuando los hijos o hermanos de estas familias reúnan las condiciones que dictamina la ley, para que se le reconozca y mantenga la condición de familia numerosa, al no encontrarse adaptada a la normativa vigente.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho a obtener una resolución expresa y motivada, que ponga término a la solicitud de la petición formulada por la persona interesada.

### Queja 22/6045

- ▷ **Administración afectada:** Diputación Provincial de Granada.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde. Posteriormente tras el cierre responde aceptando el contenido de la Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de resolución expresa al recurso de reposición presentado ante la Diputación de Granada, así como de la solicitud de devolución de ingreso indebido, con fecha 20 de mayo de 2022.

RESOLUCIÓN: 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 la persona interesada, así como a la solicitud de devolución del ingreso indebido.

### [Queja 24/1216](#)

- ▷ **Administración afectada:** Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde. Posteriormente tras el cierre responde aceptando el contenido de la Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de resolución expresa al recurso de reposición y a la devolución de ingreso indebido respecto a la liquidación de un impuesto de bienes inmuebles, presentados ante el Ayuntamiento de Villanueva del Rosario, con fecha 10 de enero de 2021.

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, solicitando la devolución de ingreso indebido respecto a la liquidación de un impuesto de bienes inmuebles.

## 4.2.2.1.2. Ordenación Económica

### [Queja 21/4436](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Utrera (Sevilla).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos exponía la falta de resolución expresa a la reclamación presentada solicitando el pago por los servicios prestados al Ayuntamiento de Utrera.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

### [Queja 22/2169](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Bormujos (Sevilla).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora nos exponía en su queja la falta de resolución expresa al recurso de reposición contra la resolución que desestimaba la reclamación de responsabilidad patrimonial, que fue presentada por lesiones por caída provocada por una alcantarilla sin tapa en la vía pública.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

### [Queja 22/4309](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Ayamonte (Huelva).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.



- ▶ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos exponía la falta de resolución expresa al recurso de reposición, contra la resolución que desestimaba la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por lesiones provocadas por caída en vía pública en mal estado.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

### [Queja 22/5623](#)

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Bormujos (Sevilla).
- ▶ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▶ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos exponía la falta de respuesta del Ayuntamiento a la solicitud presentada instando a la modificación y/o derogación de la Ordenanza de Tenencia y Control de Animales y perros potencialmente peligrosos de la citada administración, por no encontrarse adaptada a la normativa vigente.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

### [Queja 22/7089](#)

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Albolote (Granada).
- ▶ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▶ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos exponía que había dirigido escrito al Ayuntamiento solicitando información acerca de la titularidad de un camino pero no había recibido respuesta a su solicitud de información.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

### [Queja 22/7480](#)

- ▶ **Administración afectada:** Colegio de Administradores de Fincas de Huelva.
- ▶ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▶ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja había dirigido reclamación al Colegio de Administradores de Fincas de Huelva, solicitando la visita de un técnico a una Urbanización por el mal estado del terreno comunitario, debido a la capilaridad del mismo, sin recibir respuesta a su reclamación.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

### [Queja 22/8625](#)

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Benaocaz (Cádiz).
- ▶ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▶ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja, en calidad de Presidente de una Asociación de parcelarios, nos exponía que había dirigido escritos al Ayuntamiento solicitando que se construya

un centro cívico próximo a su núcleo de población, se proceda al acondicionamiento de los caminos y a un plan de inundabilidad y de recuperación ambiental, a los que no había recibido respuesta.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

### Queja 23/7738

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Utrera (Sevilla), Ayuntamiento de El Ejido (Almería).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Actuación iniciada de oficio por esta Institución para sugerir a la 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 y a las Diputaciones Provinciales que se proceda a regular la cita previa.

RESOLUCIÓN: Sugerimos que regulen la cita previa, incluyendo la atención presencial sin cita previa en todos los registros y dependencias durante el horario de atención al público.

### Queja 23/9241

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Montalbán de Córdoba.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos exponía que solicitó, como parte interesada, copia del expediente de deslinde que se estaba tramitando en el Ayuntamiento, pagando para ello las tasas correspondientes, sin recibir respuesta a su solicitud de información.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

### Queja 24/2344

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Aguilar de la Frontera (Córdoba).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladaba la falta de resolución expresa por parte del Ayuntamiento, de una reclamación por responsabilidad patrimonial debido a las lesiones sufridas por una caída en dependencias municipales.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

## 4.2.2.2. Empleo Público

### Queja 21/8309

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Montefrío.

- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es su desacuerdo con el importe de la tasa por derecho de examen, al considerarla excesiva, para participar en un proceso selectivo convocado por esa Mancomunidad.

RESOLUCIÓN: Sugerencia para que se promuevan las acciones oportunas –en su ámbito competencial y ante el órgano competente para ello– para incorporar en las normas reguladoras de la Tasa por Derechos de Examen por participar en pruebas selectivas de acceso al empleo público en esa entidad la exención del pago de dicha Tasa a las personas participantes procedentes de familias numerosas, a las personas desempleadas y a las personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33 %.

### [Queja 22/0847](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Gerena.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde. Posteriormente, tras el cierre responde aceptando el contenido de la Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es su disconformidad con el hecho de que la Ordenanza reguladora de las tasas de derecho de examen no contemple una exención o bonificación para los sectores más vulnerables, desempleados, discapacitados.

RESOLUCIÓN: Sugerencia para que se promuevan las acciones oportunas en su ámbito competencial para incorporar en las normas reguladoras de la Tasa por Derechos de Examen por participar en pruebas selectivas de acceso al empleo público en esa entidad, la exención del pago de dicha tasa a las personas participantes miembros de familias numerosas, desempleadas y personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33 %.

### [Queja 22/5083](#)

- ▷ **Administración afectada:** Dirección General de Personal del Servicio Andaluz de Salud (SAS).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es que hasta la fecha no había recibido respuesta de la Administración sanitaria al escrito de petición presentado con fecha 24 de abril de 2022, en el que denunciaba vulneración de sus derechos ante la “no contabilización de los periodos de baja maternal y periodo de riesgo en el embarazo como servicios prestados, a efectos de concurso de oposición, ni antigüedad/trienios y alta en Seguridad Social, pues sólo es reconocido el tiempo como Experiencia SAS en la Bolsa Única del Servicio Andaluz de Salud”.

RESOLUCIÓN: Sugerencia para que por esa Administración se analicen y adopten todas las medidas que sean necesarias para atender, conforme a lo establecido por la jurisprudencia del Tribunal Supremo, la situación de las personas que estando inscritas en la bolsa de empleo temporal se encuentren en situación de disponible y, en el momento de corresponderle un nombramiento o contratación temporal que acepten, estén en situación legal de incapacidad transitoria por riesgo en el embarazo o de permiso por maternidad, en relación a la formalización de su nombramiento o contratación.

### [Queja 22/6082](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Aguilar de la Frontera.

- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es que presentó con fecha 9 de junio de 2022 escrito de reclamación ante ese Ayuntamiento y hasta la fecha no ha recibido respuesta.

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

### [Queja 22/6823](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de La Puebla de Cazalla.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de respuesta a la reclamación presentada por haber sido excluida de la Bolsa de Empleo.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que, sin más dilación, se proceda a dar y notificar la correspondiente respuesta al escrito presentado ante el Ayuntamiento de La Puebla de Cazalla por la persona interesada en la presente queja, informando de ello a esta Institución.

### [Queja 23/2418](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Coín.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de respuesta a su solicitud de adaptación de puesto de trabajo.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que, sin más dilación, se proceda a dar y notificar la correspondiente respuesta al escrito presentado ante el Ayuntamiento de Coín por la persona interesada en la presente queja, informando de ello a esta Institución.

### [Queja 23/6302](#)

- ▷ **Administración afectada:** Secretaría General para la Administración Pública.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es su discrepancia con la exclusión de la convocatoria de anticipos reintegrables de nómina al tener reconocida prolongación (prórroga) de permanencia en servicio activo.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que esa administración revise la decisión adoptada con respecto al personal en situación de prolongación del servicio activo en el marco de la literalidad de la Orden de 14 de diciembre de 1992, por la que se regula la concesión de anticipos reintegrables al personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y, en concreto, del artículo 14,1; y, en su caso, proceda al reconocimiento del anticipo reintegrable solicitado por la persona interesada.

**Queja 23/8485**

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Sanlúcar la Mayor.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de respuesta a la reclamación presentada en relación a la bolsa de trabajo de Auxiliares Administrativos de un Ayuntamiento andaluz.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que, sin más dilación, se proceda a dar y notificar la correspondiente respuesta a las solicitudes presentadas ante ese Ayuntamiento de Sanlúcar La Mayor, por la persona interesada en la presente queja, informando de ello a esta Institución.

## 4.2.2.3. Movilidad y Accesibilidad

**Queja 22/2289**

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Camas (Sevilla).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladaba la falta de respuesta del Ayuntamiento de Camas a escritos de denuncia del deterioro producido en su fachada por vehículos mal estacionados.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

**Queja 22/3857**

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (Cádiz).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladaba la falta de respuesta del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María a escritos de denuncias de incidencias relacionadas con plazas PMR.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

**Queja 22/4326**

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Conil de la Frontera (Cádiz).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde. Fuera de plazo se recibe informe del Ayuntamiento aceptando la resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladaba su disconformidad con el impedimento impuesto por el ayuntamiento a que furgonetas Camper o Autocaravanas no puedan acceder a aparcamientos en las playas.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.



#### [Queja 22/8435](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (Cádiz).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladaba la falta de respuesta del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María a escritos solicitando señalización vertical y actuaciones policiales para garantizar el uso adecuado de PMR.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### [Queja 23/2234](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (Cádiz).



- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladaba la falta de respuesta del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María a escritos solicitando cambio de ubicación de un aparcamiento de motocicletas.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### [Queja 23/2904](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (Cádiz).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladaba la falta de respuesta del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María a escritos presentados en los que solicitaba que se estudiase si se debía modificar las zonas de estacionamientos, para que existiera anchura suficiente para que puedan acceder a la zona vehículos de emergencia sin ningún tipo de problemas.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### [Queja 23/6642](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Sevilla.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos exponía que había dirigido reclamación de responsabilidad patrimonial al Ayuntamiento de Sevilla, debido a las lesiones por una caída sufrida en la vía pública. Que a excepción de la prueba testifical, realizada en Octubre de 2019, no había recibido respuesta alguna por parte del Ayuntamiento, ni siquiera a sus solicitudes por escrito del estado de tramitación del expediente realizadas en Noviembre de 2020 y en Septiembre de 2022.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

## 4.2.2.4. Servicios de Interés General y Consumo

#### [Queja 21/1632](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Salud y Familias, Delegación Territorial de Salud y Familias en Cádiz.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de esta queja, una asociación de consumidores, nos exponía que habían presentado solicitud de información pública dirigida a la Delegación Territorial en Cádiz de la Consejería de Salud y Familias interesando copia de la resolución recaída en relación con la denuncia presentada en nombre de un asociado, resultando inadmitida dicha petición de

información alegando que “La presentación de una denuncia no confiere, por sí sola, la condición de interesado en el procedimiento”.

Entendía esta Institución que si el procedimiento sancionador estaba ya concluido y la resolución del mismo había devenido firme, no había razón alguna para que no se concediese acceso a la resolución recaída a la asociación solicitante.

**RESOLUCIÓN:** Recomendamos a la Delegación Territorial de Salud y Familias en Cádiz que, previa acreditación de que no concurre el límite contemplado en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno, se conceda a la asociación el acceso a la información solicitada en su escrito.

#### Queja 22/8096

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Vejer de la Frontera (Cádiz).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde. Fuera de plazo se recibe informe del Ayuntamiento aceptando la resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Asociación de consumidores de Cádiz denuncia falta de respuesta a una reclamación por ausencia de facturación y suministro inadecuado de agua.

**RESOLUCIÓN:** Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### Queja 22/8338

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Iznalloz (Granada).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja denunciaba la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento al escrito presentado, a través del cual solicitaba que se resolviese el problema de falta de presión de agua que afectaba a su vivienda.

**RESOLUCIÓN:** Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

## 4.2.2.5. Sostenibilidad y Medio Ambiente

#### Queja 17/4818

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Villaverde del Río (Sevilla).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja exponía que en diciembre del año 2008 se había incoado expediente administrativo en el Ayuntamiento de Villaverde del Río para la obtención de licencia de apertura para la actividad de bar de tapas, sin que, después de nueve años, el Ayuntamiento hubiera concedido la licencia.



RESOLUCIÓN: Recomendamos al Ayuntamiento de Villaverde del Río que, tras más de trece años de tramitación, reactive e impulse el expediente administrativo de concesión de licencia para actividad hostelera solicitada por el interesado y ponga fin a la situación de silencio administrativo e inseguridad jurídica de que adolece el expediente, así como que se incoe de oficio expediente de responsabilidad patrimonial a fin de resarcir, si procediera, los daños y perjuicios económicos sufridos por el interesado por el retraso en la resolución expresa de su solicitud.

### [Queja 20/1431](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Algarrobo (Málaga).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Una comunidad de propietarios de Algarrobo nos planteaba su disconformidad con la autorización que el Ayuntamiento habría concedido a un establecimiento de bar, sito en el local comercial del edificio de la Comunidad, para disponer de una terraza de veladores que ocupaba parte de la acera y del vial público.

RESOLUCIÓN: Recomendamos al Ayuntamiento de Algarrobo 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 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.

### [Queja 21/2338](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Láchar (Granada).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladó que en la vivienda de su propiedad, en el municipio de Láchar, residían su hijo y su pareja y que nada más instalarse allí, empezaron a padecer los humos y restos de combustión procedentes de unas chimeneas instaladas en la finca colindante, situadas prácticamente encima del muro medianero a escasos 2 o 3 metros de las ventanas de los dormitorios.

RESOLUCIÓN: Recordamos al Ayuntamiento de Láchar la necesidad de ejercer sus competencias legales en materia de disciplina urbanística y de restablecimiento de la legalidad, así como de protección medioambiental, en relación con unas chimeneas que presentan diversas irregularidades y que producen inmisión de humos en la vivienda colindante.

### [Queja 21/5250](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Huétor Vega (Granada).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladaba que hacía casi dos años que la comunidad de propietarios del bloque donde reside, venía denunciando en el Ayuntamiento la problemática causada por la presencia de animales (perros, gansos, caballos y algunas veces, cerdos) en una finca colindante. A consecuencia de esta situación, la comunidad de propietarios había tenido que contratar una empresa especializada para tratar una plaga de ratas y muchos vecinos tenían que limpiar excrementos de palomas.

Nos aportaba copia de los informes de una empresa de plagas que habían tenido que contratar, en los que se hacían algunas observaciones, tales como que: "Dicha finca tiene animales y generan un hábitat perfecto para la proliferación de estos roedores".

**RESOLUCIÓN:** Recordamos al Ayuntamiento de Huétor Vega su obligación de ejercitar las competencias legales de protección de la salubridad pública y disciplinarias en materia de urbanismo en relación con un núcleo animal colindante a una comunidad de propietarios residencial y generador de diversas incidencias ambientales.

### [Queja 22/7131](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Cañete la Real (Málaga).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos exponía que había dirigido escrito al Ayuntamiento exponiendo una serie de hechos afectantes a un terreno de su propiedad en el entorno del cementerio de esa localidad, y que a pesar del tiempo transcurrido, aún no había recibido respuesta a su escrito.

**RESOLUCIÓN:** Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

### [Queja 22/8002](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Palos de la Frontera (Huelva).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja exponía que había presentado en el Ayuntamiento escrito en el que solicitaba información en relación con eventos con música en directo en un establecimiento hostelero, pasado cuatro meses desde la presentación de dicho escrito, no había recibido respuesta a su solicitud de información.

**RESOLUCIÓN:** Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

### [Queja 23/5996](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Rubite (Granada).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde. Fuera de plazo se recibe informe del Ayuntamiento aceptando la resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Ruidos molestos provenientes de panadería colindante a su vivienda.

**RESOLUCIÓN:** Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

### [Queja 23/6226](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Hornachuelos (Córdoba).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada. Fuera de plazo se recibe informe del Ayuntamiento aceptando la resolución.

- ▷ **Descripción de la actuación:** Solicitud de información sobre medidas sancionadoras tomadas por el Ayuntamiento de Hornachuelos.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

## 4.2.2.6. Urbanismo y Ordenación del Territorio

### [Queja 20/6824](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Albolote (Granada).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Denegación de acceso a un expediente urbanístico tras la denuncia de obras sin licencia.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que se incoen los expedientes urbanísticos de restablecimiento de la legalidad y sancionador, dándole traslado de dicha información a la interesada.

### [Queja 21/1645](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Sevilla.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladaba que habían denunciado una obra ilegal en un trastero de su edificio, en un principio intentaron resolver este tema en la comunidad, pero ante la falta de respuesta del administrador, decidieron denunciarlo en Urbanismo, se abrió expediente y se dictó resolución, sin embargo, tras varios intentos por parte de Urbanismo de contactar con la propietaria (fallidos porque la propiedad no recogía las notificaciones), le comentaron que estaban a la espera de publicarlo en edicto. El tiempo pasó y no sólo habían hecho la obra ilegal, sino que ya estaban haciendo uso de este trastero como vivienda.

RESOLUCIÓN: Instamos al Ayuntamiento de Sevilla que se incoen los expedientes urbanísticos de restablecimiento de la legalidad y sancionador, o en su caso el expediente de declaración de asimilado a fuera de ordenación por la construcción ilegal denunciada por la promotora.

### [Queja 22/2227](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Burguillos (Sevilla).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde. Fuera de plazo se recibe informe del Ayuntamiento aceptando la resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos planteaba el silencio administrativo del ayuntamiento a la solicitud presentada para la construcción de una alberca.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

### [Queja 22/5753](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Berja (Almería).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos planteaba el silencio administrativo del ayuntamiento a la reclamación presentada por la construcción de un invernadero sin respetar la distancia con la finca colindante.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

### [Queja 22/2607](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda (Cádiz).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja exponía que había presentado solicitud para darse de baja en entidad urbanística de conservación sin recibir respuesta por parte del Ayuntamiento.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

### [Queja 22/2610](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Zújar (Granada).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos planteaba el silencio administrativo del ayuntamiento a la solicitud que presentó para que se ordene a la propiedad colindante a la suya que realice obras de conservación.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

### [Queja 22/7562](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda (Cádiz).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora había dirigido escrito al Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda solicitando orden de ejecución de los accesos a la urbanización construida al amparo del Plan Parcial "Loma de Martín Miguel" a fin de que se cumpla el mismo en materia de accesibilidad, sin embargo no había recibido respuesta.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

### [Queja 23/0136](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Bollullos de la Mitación (Sevilla).

- ▶ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▶ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja exponía que presentó escrito en el Ayuntamiento solicitando la devolución de avales, explicaba que llevaban más de 4 años esperando la resolución expresa de este asunto pero a pesar del tiempo seguía sin recibir respuesta a lo solicitado.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

### Queja 23/1686

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Aguilar de la Frontera (Córdoba).
- ▶ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▶ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja había dirigido escrito al Ayuntamiento de Aguilar de la Frontera, en lo referente a los aparatos de aire acondicionados en fachadas y edificios, solicitando un estudio detallado del problema y una modificación puntual de la normativa, adecuada a la realidad tecnológica del momento y a las necesidades vitales y de confort actuales, sin recibir respuesta a su escrito.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

### Queja 23/4627

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Vélez Málaga (Málaga).
- ▶ **Resultado de la actuación:** No aceptada. Fuera de plazo se recibe informe del Ayuntamiento aceptando la resolución.
- ▶ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja exponía la falta de respuesta a un recurso de reposición contra el archivo de un expediente de disciplina urbanística EPLU.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

### Queja 23/8241

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Vejer de la Frontera (Cádiz).
- ▶ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▶ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja exponía que presentó escrito en el Ayuntamiento solicitando el cumplimiento de resolución de obras de seguridad en la finca colindante.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

## 4.2.3. Cultura de paz

### 4.2.3.1. Justicia, Memoria Democrática y Política Interior

#### 4.2.3.1.1. Justicia

##### [Queja 22/8533](#)

- ▷ **Administración afectada:** Viceconsejería de Justicia, Administración Local y Función Pública.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Reconocimiento beneficio justicia jurídica gratuita a las Asociaciones medioambientales sin ánimo de lucro.

RESOLUCIÓN: Recomendación para 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.

#### 4.2.3.1.2. Memoria Democrática

##### [Queja 19/0202](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Huelva.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Asociación memorialista de Huelva pide retirar honores y callejero contrario a la normativa.

RESOLUCIÓN: Recomendación para 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:** No responde.

- ▷ **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 para que se proceda 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.

### 4.2.3.1.3. Política Interior

#### [Queja 22/6897](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Setenil de las Bodegas.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Sin respuesta a solicitud de expedición de documentación de carabina por extravío.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que se proceda de forma urgente a dar respuesta a la solicitud realizada por el interesado, 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.

## 4.3. Declaraciones de actitud entorpecedora. Análisis por bloques temáticos de materias

### 4.3.1. Planeta y prosperidad

#### 4.3.1.1. Sostenibilidad y Medio Ambiente

**Queja 20/1075**, dirigida al Ayuntamiento de Morón de la Frontera (Sevilla), relativa a la falta de respuesta a denuncia sobre posibles irregularidades en las antenas de telecomunicaciones que se encuentran en el Cerro de la Atalaya.

488

### 4.3.2. Cultura de paz

#### 4.3.2.1. Justicia, Memoria Democrática y Política Interior

**Queja 24/1309**, dirigida al Ayuntamiento de Gines, relativa a la falta de sanción de vehículos no autorizados estacionados en una zona reservada para personas con discapacidad.