

Unos meses que también se suelen ver precedidos por las propias dilaciones en resolver el IMV, que es requisito indispensable para la solicitud de Rmisa.

B2.5.1. Protestas por el retraso en otras prestaciones

Tras haber puesto de manifiesto la importancia que tiene para la población andaluza más vulnerable que las prestaciones sean resueltas en el plazo establecido, consideramos que hay otras que, aún no teniendo el carácter de las anteriores, contribuyen a mejorar sus necesidades básicas. Hablamos de aquellas que han provocado un buen número de protestas, tanto de particulares como de entidades del Tercer Sector, como ha podido ser la denominada tarjeta monedero o el Bono Carestía.

En lo referido a la denominada **tarjeta monedero**, incluso antes de ser convocada, concilió la crítica, sobre todo de entidades y asociaciones de vecinos/as que temían que se quedarán atrás personas que hasta la fecha necesitaban apoyo para sus necesidades básicas. Durante el año 2024, de forma transitoria, la gestión de este programa, que se financia a cargo de fondos europeos, ha sido asumida directamente por el Ministerio de Derechos Sociales, a través de una subvención concedida a la entidad Cruz Roja Española. A partir de 2025, el programa será gestionado en su totalidad por las comunidades y ciudades autónomas.

Entre los principales problemas que ha conocido esta Defensoría en relación a esta medida, podemos encontrar el **retraso en su implementación**, una cuestión que dificultaba el trabajo de los Servicios Sociales Comunitarios dado que en el mes de mayo en algunas provincias no se disponía de información.

Otra de las condiciones cuestionadas era que la tarjeta estuviese destinada solo a unidades familiares con menores, dejando atrás a personas mayores con las mismas necesidades, así como la ausencia de supermercados autorizados en algunos municipios, impidiendo a las personas beneficiarias el acceso a este recurso económico.

Otra de las ayudas puntuales destinadas a población con recursos escasos es el [Bono Carestía](#). Tras su convocatoria, se recibieron quejas en las que se ponía de manifiesto que las solicitudes pudieran presentarse solo a través de medios electrónicos, lo que condicionó que personas que carecen de los medios y/o conocimientos necesarios para su tramitación pudieran acceder a este recurso.

En cuanto al **Bono Joven**, ha sido incesante la entrada de escritos en los que nos ponían de manifiesto que tras casi dos años desde sus solicitudes, seguían sin resolverse o sin abonarse los recibos del alquiler presentados. Esto ha propiciado que en este año 2024 se dictara resolución en la queja de oficio donde recomendamos a la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda una serie de medidas encaminadas a **resolver la convocatoria en el plazo recogido** en la misma, con independencia de los órganos de gestión responsables de cada fase de tramitación, así como otras que permitieran **evitar situaciones de desigualdad entre la población destinataria**, revisando también los criterios para ofrecer a la población una mejor información y transparencia.

Por último, seguimos recibiendo numerosas quejas relacionadas con los **retrasos en la tramitación de ayudas y subvenciones** o con la falta de resolución de las incidencias de tramitación habidas en las mismas. Especial relevancia han adquirido dos tipos de ayudas relacionadas con los procesos de transición energética y financiados por la Unión Europea a través de los fondos *Next Generation*. Es el caso de las **ayudas para el fomento del autoconsumo y el denominado Plan Moves** orientado a fomentar la movilidad eléctrica.

Como ocurre con otros programas de incentivos como el bono alquiler joven o el bono carestía, estas demoras nos obligan a insistir en la necesidad de **una reflexión sobre las capacidades de la Adminis-**

tración, con su estructura y forma de funcionamiento habitual, para gestionar este tipo de programas caracterizados por el elevado número de solicitudes y el escaso plazo para gestionarlos y resolverlos.

Del mismo modo desde esta Institución seguimos recomendando a las administraciones que realicen **reformas estructurales y procedimentales** para dotarse de los medios necesarios que les permita garantizar la resolución oportuna de expedientes conforme a los plazos establecidos en la normativa vigente. Destacamos la importancia de esta clave, fundamental para resolver tantos retrasos y dilaciones en tantas materias importantes para lograr una administración cercana, ágil y veraz.

Urge simplificar los procedimientos y la automatización de los mismos en la solicitud de diferentes ayudas y prestaciones

Por ello reiteramos la **urgente necesidad de un nuevo planteamiento que evite que sigan produciéndose estos retrasos y dilaciones en la gestión de los procedimientos**, abogando por la **simplificación de los procedimientos y la automatización** de los mismos como forma prioritaria de gestión.

Por todo ello, esta Institución viene asumiendo como un compromiso con la ciudadanía el tratar de garantizar que el progreso que supone la transformación digital sea una realidad para toda la sociedad. Que nadie se quede atrás en este camino. Que **la transición digital sea una transición justa**.

B2.6. Personas migrantes

La incorporación de personas migrantes a nuestra comunidad ha hecho de Andalucía una sociedad multicultural, que si bien aporta valores que han de ser compartidos, también se enfrenta a desafíos que deberán ser gestionados. Tanto es así que a través de las quejas recibidas en este 2024 hemos podido conocer las principales dificultades para la inclusión social a las que se enfrentan estas personas.

Muchas de ellas, referidas a situaciones que deben ser analizadas por el Defensor del Pueblo de España, por estar referidas a administraciones de ámbito estatal. Pero también quejas referidas a competencias de organismos de la comunidad autónoma, como son las dificultades para acceder a una vivienda, o a la situación de quienes viven en infraviviendas o chabolas en los asentamientos de Huelva y Almería.

Nos informan también de las dilaciones y dificultades para obtener el informe de inserción para aportar a su expediente de regularizar o de las resoluciones negativas para empadronarse en el lugar donde se reside, que les impide acceder a recursos públicos y derechos que les son reconocidos por el ordenamiento español.

Pero quizá, son los casos de discriminación hacia las personas migrantes los que más llaman la atención en una sociedad avanzada, con años de convivencia y una experiencia migratoria de andaluces a otras regiones de España y del extranjero.

B2.7. Personas privadas de libertad

Esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz ha venido desarrollando una amplia y dilatada labor de atención hacia escenarios donde se producen medidas de retención o privación de libertad. Así, en los sucesivos informes que hemos trasladados al Parlamento Andaluz, se ha recogido el trabajo continuado en favor de los derechos y libertades que asisten a estas personas.