

18. Colaboración

5. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON LA INSTITUCIÓN 3

ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

1.1 ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, TRIBUTARIAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA

1.1.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones 4

1.2 CULTURA Y DEPORTES

1.2.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones 5

1.3 DEPENDENCIA Y SERVICIOS SOCIALES

1.3.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 6

1.4 EDUCACIÓN

1.4.4 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones 6

1.5 EMPLEO PÚBLICO, TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

1.5.3 Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones 7

1.6 POLÍTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO

1.6.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 7

1.7 JUSTICIA, PRISIONES, EXTRANJERÍA Y POLÍTICA INTERIOR

1.7.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones 8

1.8 MEDIOAMBIENTE

1.8.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 8

1.9 MENORES

1.9.3 Actuaciones de oficio, Colaboración con las Administraciones y Resoluciones 9

1.10 SALUD

1.10.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones 9

1.11 SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL Y CONSUMO

1.11.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones 10

1.12 URBANISMO Y OBRAS PÚBLICAS

1.12.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 11

1.13 VIVIENDA

1.13.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	11
---	-----------

7. DATOS ESTADÍSTICOS

7.3 Nuestros resultados	12
7.3.3 Un 79% de colaboración de las administraciones	12

5. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON LA INSTITUCIÓN

Este Capítulo Quinto del Informe Anual está dedicado a ofrecer, dentro de la dación de cuentas al Parlamento, una valoración general sobre la colaboración de las Administraciones al Defensor del Pueblo Andalúz en el desempeño de sus funciones.

La colaboración entre entes públicos no deja de ser un principio de actuación básico de las Administraciones Públicas, tal y como señala el artículo 103 de la Constitución y ratifica el Estatuto de Autonomía para Andalucía, y que, en el caso del Defensor del Pueblo Andalúz, se transforma en un singular deber de atención para el ejercicio de la función de supervisión que tiene encomendada esta Institución respecto de la actuación de la Administración sometida a su función de control como Comisionado del Parlamento de Andalucía.

En este contexto, el artículo 19.1 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andalúz, dispone un mandato diáfano hacia los **poderes públicos**, a los que señala como **«obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo Andalúz en sus investigaciones e inspecciones»**. Es por ello que en nuestros informes anuales al Parlamento destacamos este ámbito de relación y colaboración indispensable para el cumplimiento de la función estatutariamente atribuida al Defensor del Pueblo Andalúz como es la «defensa de los derechos y libertades comprendidos en el Título Primero de la Constitución y Título Primero del Estatuto» (artículo 128 del Estatuto de Autonomía para Andalucía).

Como valoración general, después de la experiencia acumulada por esta Institución en el cumplimiento de sus funciones, constatamos que la colaboración solicitada mediante la petición de los informes necesarios se obtiene con una generalizada y mayoritaria normalidad.

Centrándonos en el ámbito de la actividad desarrollada en este ejercicio de 2016, en términos estadísticos, en este año **se han admitido a trámite 3.775 expedientes de queja**. En el curso de la tramitación de estos expedientes, para poder esclarecer el asunto que una persona nos ha hecho llegar, se han dirigido **4.577 peticiones de información** a las más diversas instancias administrativas.

El eficaz desarrollo de nuestros cometidos, nos lleva a solicitar esa cooperación e información un número de veces que consideramos necesario para obtener finalmente el efectivo cumplimiento de ese singular deber de colaboración establecido por nuestra Ley reguladora.

Esta labor de impulso y de insistencia para obtener la información de la Administración, nos ofrece unos datos de gestión que evidencian el grado de cooperación de las instancias administrativas en el cumplimiento de dicho deber y que, por su significación respecto a la colaboración a prestar a esta Institución, incorporamos a este capítulo de nuestro Informe.

Para ofrecer un balance expresado en magnitudes más objetivas, podemos indicar que con motivo de las quejas admitidas a trámite, y que provocaron la necesaria petición formal de información a las distintas Administraciones, organismos y entidades (en 3.775 casos), fue necesario realizar una nueva petición de información (**primer reitero**) en 2.397 ocasiones; en 960 casos nos vimos obligados a requerir en una nueva ocasión (**segundo reitero**) esa información no recibida y, finalmente, el Defensor del Pueblo Andalúz debió dirigir escritos formales de **Advertencia** en 127 ocasiones ante la persistencia en no enviar la información solicitada.

De las peticiones de información realizadas (4.577), 1.802 (el 39,32%) se dirigieron a la Administración de la Junta de Andalucía; 2.281 (el 49,83%) a las Administraciones Locales de Andalucía; en 174 ocasiones (el 3,8%) se solicitó información a la Administración del Estado; en 190 (4%) a entidades prestadoras de servicios económicos de interés general; en 69 (1,5%) a órganos judiciales. Los requerimientos de colaboración tras la petición inicial de información han afectado mayoritariamente a las Administraciones Locales (el 60% en los casos de primer reitero, el 62,8% en los de segundo reitero y el 70% en los de advertencias) y a la de la Junta de Andalucía (el 39,32% en los casos de primer reitero, el 28,34% en los de segundo reitero y el 32,4% en los de advertencias)

Finalmente, cuando la colaboración no se facilita por quien tiene la obligación estatutaria y legal de hacerlo, el Defensor del Pueblo Andalúz queda en disposición de proceder a valorar la situación concreta y declarar, en su caso, la «actitud entorpecedora» de la autoridad responsable a sus funciones, en los términos del artículo 18.2 de nuestra Ley reguladora.

En el presente ejercicio no se han dado casos merecedores de la declaración de actitud entorpecedora.

ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

1.1 ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, TRIBUTARIAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA

1.1.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

...

Con respecto a la colaboración de las Administraciones con esta Institución la misma ha sido aceptable. No obstante, a continuación se destacan las **resoluciones dictadas por el Defensor que no han obtenido la respuesta colaboradora de las Administraciones Públicas** a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andalúz:

- Resolución relativa a la adopción de las medidas que resulten necesarias en aras de reconocer el mismo tratamiento fiscal en la Ordenanza Fiscal Reguladora de la **Tasa por recogida de residuos sólidos urbanos** a los titulares de los recibos en el municipio de Benalmádena, **con independencia de su condición de empadronados o no**, dirigida al Ayuntamiento de Benalmádena en el curso de las quejas **13/3399** y 14/3798.
- Resolución relativa a la reclamación de **cuotas impagadas a la Fundación Vía Verde de la Sierra** a los ayuntamientos de Pruna, El Coronil y Montellano, en el curso de la **queja 13/5071**.
- Resolución relativa a la realización de un nuevo estudio de costes económicos para la financiación del servicio (agua y basura), estableciendo una nueva tarifa en condiciones igualitarias para todos los usuarios de los servicios afectados, modificando el precepto correspondiente de cada Ordenanza Fiscal, evitando así los efectos de diferenciación o distinción cuestionados, al no estar plenamente fundamentados en razones vinculadas a la capacidad contributiva de los usuarios, sino finalmente a la circunstancia del empadronamiento, dirigida al Ayuntamiento de Torremolinos en el curso de la **queja 14/0079**.
- Resolución relativa al **embargo por impago de tasa servicio extinción incendios**, para que se proceda a iniciar las actuaciones tendentes a la baja contable de la cantidad inicialmente liquidada y de los consiguientes recargos e intereses, previa declaración de fallido de la deudora y de incobrable del crédito, dirigida al Patronato de Recaudación Provincial. Diputación de Málaga en el curso de la **queja 14/1045**.
- Resolución relativa a la falta de respuesta del Ayuntamiento de Sevilla ante reclamaciones presentadas por la persona promotora de la queja 14/1320. (posteriormente se recibe escrito del ayuntamiento)
- Resolución relativa a que por el Ayuntamiento de San Fernando se adopten los acuerdos necesarios para el reconocimiento al interesado de la **exención fiscal** que solicita desde el ejercicio de 2013, así como que se incluya en la correspondiente Ordenanza fiscal reguladora del **Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica** la consideración de suficiencia a efectos de la acreditación de un grado de discapacidad del 33% o superior, de los certificados acreditativos de la condición de pensionistas de la Seguridad Social por

incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y los acreditativos de la condición de pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad para el mismo, dirigida al Ayuntamiento de San Fernando en el curso de la queja 14/4138. (posteriormente se recibe escrito del ayuntamiento)

- Resolución relativa a la falta de respuesta del Ayuntamiento de Sevilla al recurso de alzada formulado por la persona promotora de la [queja 14/4284](#).

- Resolución relativa a la necesidad de dar respuesta a la parte interesada en el Expediente 9/2005 del Área de Economía del Ayuntamiento de Estepona, conforme a las previsiones e informes obrantes en el Expediente 10077527/2010, de la Delegación municipal de Hacienda, resolviendo y notificando a aquélla la resolución recaída, respecto a sus solicitudes relativas a [liquidaciones por IBI -urbana y rústica-, dirigida al Ayuntamiento de Estepona](#) en el curso de la [queja 14/4492](#).

- Resolución relativa a que se reconozca a la promotora del expediente de queja el derecho a ser beneficiaria de la [exención en el pago del IIVTNU](#) prevista en la letra c) del apartado 1 del artículo 105 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, accediendo, en consecuencia, a la devolución de ingresos solicitada por ésta, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la [queja 15/0745](#).

- Resolución relativa a la falta de respuesta del Ayuntamiento de Almería a escrito presentado sobre el cementerio de San Jose, por la persona promotora de la [queja 15/5172](#).

...

1.2 CULTURA Y DEPORTES

1.2.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

...

Respecto al [grado de colaboración](#), debemos recordar que las quejas más numerosas de este Capítulo están centradas en los aspectos culturales y suelen ser copadas por problemas generados con el patrimonio histórico-monumental y su conservación que se hace depender, en muchas ocasiones, de disponibilidades presupuestarias que no se producen. Es decir, podemos recibir con diligencia y premura la información de cada caso pero, ciertamente, las respuestas efectivas para abordar los problemas planteados en este tipo de quejas son más difíciles de alcanzar por la reiterada carencia de disponibilidad presupuestaria.

Por otra parte, la agilidad en emitir los informes requeridos suele ser satisfactoria respecto de la Consejería de Cultura en su conjunto, si bien está más retrasada en las relaciones con las administraciones locales, que en ocasiones implica a pequeños municipios que presentan lógicos problemas a la hora de emitir criterios e informes técnicos relacionados con su patrimonio cultural e histórico.

...

1.3 DEPENDENCIA Y SERVICIOS SOCIALES

1.3.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

...

En el ejercicio 2016 la **colaboración de las Administraciones** responsables en materia de dependencia y Servicios Sociales para con esta Institución, ha sufrido dilaciones, dentro de lo habitual, dado el volumen de información que se hace preciso reclamar como consecuencia de las diversas quejas tramitadas.

...

1.4 EDUCACIÓN

1.4.4 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

...

Con respecto a la colaboración de las Administraciones con esta Institución la misma ha sido aceptable. No obstante, a continuación se destacan las **resoluciones dictadas por el Defensor que no han obtenido la respuesta colaboradora de las Administraciones Públicas** a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz.

- Resolución relativa a que por parte de la Administración educativa se dé cumplimiento a lo establecido en la Ley 26/1992, de 10 de noviembre, por la que se aprueba el Acuerdo de Cooperación del Estado Español con la Comisión Islámica de España, y se promuevan las medidas que sean necesarias en orden a hacer posible la impartición de la asignatura de religión islámica en los centros docentes andaluces, sin perjuicio de la firma del Acuerdo o Convenio que se estime oportuno con la Comisión Islámica de España, dirigida a la Consejería de Educación, en el curso de la **queja 15/5872**.
- Resolución relativa a que, por parte de la Delegación Territorial de Educación de Jaén, se proceda a autorizar a dos alumnas hacer uso del transporte escolar para ir al instituto de su provincia hasta la finalización del presente curso, y se lleven a cabo las actuaciones necesarias para autorizar al instituto afectado, como centro docente receptor de transporte escolar a partir del curso 2016-2017, dirigida a la Delegación Territorial de Educación de Jaén, en el curso de la **queja 15/4563**.
- Resolución relativa a que, por parte de la universidad se proceda sin mas demora a tramitar en debida forma la solicitud de revisión de calificaciones presentada por el promotor de la presente queja, dictándose la resolución que proceda en la que deberán darse respuesta a todas las cuestiones planteadas en el escrito de solicitud, dirigida a la Universidad de Jaén, en el curso de la **queja 15/4642**.

...

1.5 EMPLEO PÚBLICO, TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

1.5.3 Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

...

Respecto al grado de colaboración prestado por los distintos centros directivos y órganos de las Administraciones objeto de fiscalización, ya en las memorias precedentes aludíamos a los distintos niveles o grados de colaboración, aspecto que en la dicotomía de colaboración/no colaboración ceñiremos ahora a los supuestos de no colaboración.

En primer lugar la no colaboración suele ir asociada a diversos parámetros, como pueden ser el rango orgánico del órgano objeto de fiscalización, su proximidad o ajenidad a esta Institución, así como la propia naturaleza del asunto objeto de análisis.

Por otro lado, cabe destacar que nuestra dinámica de funcionamiento en las quejas, ya a instancia de parte o de oficio, tiende a sortear dicha no colaboración, toda vez que nuestra actuación es de natural contradictoria, inquisitiva y reiterativa a lo largo de toda su instrucción (admisión a trámite, petición de informe, reiteración en la petición desatendida, advertencia, etc.), y ello en orden a evitar la declaración de hostilidad y entorpecimiento, dando publicidad y traslado de tal circunstancia en el Informe Anual.

Así pues, nuestra dilatada experiencia en este punto, nos demuestra que la actitud no colaboradora tiene mayor presencia cuando el órgano requerido en el trámite de fiscalización se focaliza en la máxima autoridad del mismo (Alcalde/sa, Consejero/a, etc.), y menor presencia en los titulares de los centros directivos de rango intermedio (Directores Generales, tenientes de Alcalde, etc.). Igualmente cabe señalar que la no colaboración suele ir acompañada con la percepción que los titulares de dichos órganos puedan tener respecto a esta Institución, de proximidad en el caso de la Administración Autonómica y de ajenidad en el caso de la Administración Local.

Por último, en relación a la naturaleza del asunto objeto de tratamiento o controversia en la queja, la actitud renuente a la colaboración suele tener mayor presencia en los casos de actuaciones administrativas en las que puedan incidir la arbitrariedad y, en menor medida, en aquellas que tengan connotaciones de discrecionalidad y/o carácter reglado de la actuación.

...

1.6 POLÍTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO

1.6.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

...

En cuanto a la **colaboración de las Administraciones** en nuestra labor investigadora de las quejas tramitadas en este Área, relacionadas con las políticas de igualdad, podemos decir que en líneas generales ha sido buena, aunque a veces las respuestas a nuestras solicitudes de información no se producen con la rapidez que debieran, en los plazos concedidos para ello, lo que nos ha obligado a tener que reiterar las mismas.

...

1.7 JUSTICIA, PRISIONES, EXTRANJERÍA Y POLÍTICA INTERIOR

1.7.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

...

En cuanto al **grado de colaboración** de las Administraciones con el Defensor del Pueblo Andaluz en las materias que se recogen en este particular apartado, hemos de mencionar una práctica normalizada de atención colaboradora. No obstante, nunca es ocioso añadir la franca oportunidad de mejora de esta colaboración ganando agilidad y rapidez en ofrecer las informaciones necesarias para conocer y dilucidar los motivos de las quejas que nos plantean las personas y entidades. Seguiremos insistiendo en mejorar estas condiciones óptimas de información y colaboración con nuestros interlocutores ya sean las Fiscalías, Administraciones o los propios colegios profesionales, en cuanto se refiera a las actuaciones en materia de Justicia.

Por cuanto se refiere al ámbito penitenciario y de extranjería, y más allá del ámbito de supervisión competencial, procuramos obtener en vías de colaboración —y lo logramos en la mayoría de las ocasiones— las informaciones y aportaciones de otras Administraciones que coadyuvan a ofrecer la respuesta merecida que aguarda cada persona afectada.

...

1.8 MEDIOAMBIENTE

1.8.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

...

A continuación se destacan las **resoluciones dictadas por el Defensor que no han obtenido una respuesta colaboradora** de las Administraciones Públicas a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz:

- Resolución relativa a la posible **extralimitación de un establecimiento hostelero** respecto de la licencia concedida, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la **queja 13/3507**.
- Resolución relativa a la **concentración de ganado** contraviniendo las normas urbanísticas de distancia mínima a suelo urbano, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Arcos de la Frontera (Cádiz), en el curso de la **queja 13/5922**.
- Resolución relativa a las insuficientes actuaciones municipales ante una **actividad ganadera ilegal**, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Íllora (Granada), en el curso de la **queja 14/2882**.
- Resolución relativa ante la inactividad municipal tras la solicitud de **medición de ruidos dos establecimientos hosteleros**, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla, en el curso de la **queja 14/3264**.

- Resolución relativa a la inactividad municipal ante las denuncias por **contaminación acústica** provenientes del exterior de un **establecimiento hotelero situado en la playa**, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Tarifa (Cádiz), en el curso de la **queja 14/4203**.
- Resolución relativa a la inactividad municipal ante las denuncias por contaminación acústica por actividades deportivas en **instalaciones deportivas municipales**, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe (Sevilla), en el curso de la **queja 14/4528**.
- Resolución relativa a la falta de respuesta municipal a escrito sobre la valoración previa de **incidencia acústica de veladores**, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla, en el curso de la queja 15/1513.

...

1.9 MENORES

1.9.3 Actuaciones de oficio, Colaboración con las Administraciones y Resoluciones

...

Con respecto a la colaboración de las Administraciones con esta Institución valoramos la misma como correcta, sin incidencias que merecieran una reseña especial. Solo en el expediente de queja 15/5323 nos vimos obligados a dar por concluida nuestra intervención ante el desacuerdo con las actuaciones desarrolladas por la Dirección General de Infancia y Familias tras su respuesta favorable a la Recomendación que efectuamos el ejercicio anterior en la queja 14/1424. En dicha queja analizamos la disconformidad de una familia con el importe que le reclamaba por sus servicios la entidad colaboradora de adopción internacional (ECAI) AAIM-ANDENI ya que dicha familia consideraba que los gastos que se incluían en la factura no estaban debidamente justificados.

...

1.10 SALUD

1.10.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

...

Con respecto a la colaboración de las Administraciones con esta Institución la misma ha sido aceptable. No obstante, a continuación se destacan las **resoluciones que no han obtenido la respuesta colaboradora de las Administraciones Públicas** a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz:

- Resolución relativa la adopción de medidas para la agilización del **diagnóstico de la malformación de Chiari y la adopción de la decisión terapéutica procedente en cada caso**; que se lleve a cabo una auditoría de los casos de malformación de Chiari tratados en el SSPA y se evalúen los resultados de la práctica quirúrgica, de los cuales se dé conocimiento a los afectados y la ciudadanía en general; que se adopten criterios comunes en orden al tratamiento, fundamentalmente por lo que hace a las intervenciones quirúrgicas y la técnica empleada en las mismas; se definan pautas comunes para la derivación a centros

de referencia fuera de nuestra Comunidad Autónoma, dirigida a la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultado en Salud, en el curso de las quejas 14/0306 y 15/0326.

- Resolución relativa a dictado de resolución expresa en relación a la solicitud presentada por la parte promotora de la queja, referente a expediente de **responsabilidad patrimonial, dirigida a Consorcio Sanitario Público del Aljarafe. Hospital “San Juan de Dios”**, en el curso de la **queja 14/1603**.

- Resolución relativa a la espera para la práctica de **intervenciones que no están cubiertas por la garantía de plazo de respuesta**, y por lo tanto, no tienen asignadas un tiempo máximo para su realización, prolongándose en muchos casos este último por un período que supera lo razonable, dirigida a la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultado en Salud, en el curso de la queja **14/3235**.

...

1.11 SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL Y CONSUMO

1.11.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

...

Con respecto a la **colaboración de las Administraciones** con esta Institución la misma ha sido aceptable. No obstante, a continuación se destacan las **resoluciones dictadas por el Defensor que no han obtenido la respuesta colaboradora de las Administraciones Públicas** a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz:

- Resolución, en el curso de la queja 14/3387, instando a la Empresa Municipal de Aguas de Algeciras (Emalgesa) para que accediese a la solicitud del interesado consistente en la devolución de los derechos de reconexión abonados, al entender que no se cumplimentó adecuadamente el trámite de notificación fehaciente del aviso de corte. Asimismo se le solicitó que accediera a tramitar su solicitud de cambio de titularidad del suministro sin percibir cantidad alguna, salvo la actualización de fianza.

Dicha Resolución fue rechazada, por lo que se elevó al Ayuntamiento de Algeciras sin que haya expresado formalmente su criterio respecto a las consideraciones que le fueron trasladadas.

- Resolución instando al Consorcio de la Vega-Sierra Elvira a que las Ordenanzas que regulan los precios autorizados a percibir por Aguasvira recoja medidas que puedan modular la facturación excesiva en casos de fugas, averías o defecto de construcción o conservación de las instalaciones interiores, siempre que la pérdida de agua sea involuntaria y reparada con la debida diligencia, en el curso de la queja 14/5750.

Ante la falta de respuesta expresa del Consorcio a la Sugerencia formulada hubimos de entender que se había rechazado la misma, sin que se ofrecieran argumentos que justificasen tal decisión. No obstante, con posterioridad a la decisión de inclusión en Informe Anual recibimos nueva comunicación del Consorcio informando que las nuevas tarifas de Aguasvira, pendientes de publicación, incorporaban un sistema de facturación con bonificación para casos de consumo de agua elevado por fuga en las instalaciones interiores.

- Resolución en el curso de la queja 15/2278 ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Castilblanco de los Arroyos a la petición formulada por la persona interesada, relacionada con los cortes de suministro de agua en una urbanización de la localidad.

...

1.12 URBANISMO Y OBRAS PÚBLICAS

1.12.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

...

A continuación se destacan las **resoluciones dictadas por el Defensor que no han obtenido una respuesta colaboradora** de las Administraciones Públicas a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz:

- Resolución relativa a la **usurpación parcial de un camino público**, con lo que se impide el acceso a un garaje privado, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Oria (Almería) en el curso de la **queja 13/2769**.
- Resolución relativa a la pasividad municipal ante las denuncias de **ejecución de obras sin licencia**, en las que se había ocupado una vía pública, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de **Gualchos-Castell de Ferro (Granada)** en el curso de la **queja 13/5619**.
- Resolución relativa a la tramitación de una **sanción de tráfico** impuesta por agentes de la Guardia Civil en el casco urbano, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Lora del Río (Sevilla) en el curso de la **queja 14/2097**.
- Resolución relativa a la falta de respuesta municipal ante una solicitud de información urbanística, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Torres de Albánchez (Jaén) en el curso de la queja 14/4326.

...

1.13 VIVIENDA

1.13.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

...

Durante este ejercicio 2016, en materia de vivienda podemos hacer un balance positivo de la **colaboración de la administración** para con esta Institución.

No obstante, y pese a la especial sensibilidad, buena voluntad, y compromisos asumidos por las distintas administraciones con competencia en materia de vivienda en aras de dar soluciones a los problemas planteados en las quejas tramitadas, lo cierto es que, en muchos casos, esta solución no pasa de ser una mera declaración de intenciones y buena voluntad, a la espera de que contar con los recursos necesarios que permitan la solución a los problemas planteados.

...

7. DATOS ESTADÍSTICOS

7.3 Nuestros resultados

7.3.3 Un 79% de colaboración de las administraciones

La principal valoración es el normal desarrollo, en la mayoría de los casos, de los cauces de colaboración de las Administraciones Públicas con el Defensor del Pueblo Andaluz en el desempeño de sus funciones, que alcanza el 79%. De las 4.577 peticiones de informe, hemos obtenido respuesta en el mayor número de los casos en la primera petición o al primer reitero; sólo hubo que recurrir a un segundo reitero en 960 casos, de los cuales 833 fueron contestados (18%), y en 127 (3%) ocasiones ha sido necesario dirigir escritos de Advertencia ante la persistencia en no enviar la información. En total, en 1.087 casos el retraso de las administraciones públicas en el cumplimiento de sus deberes de informar, retrasa o impide poder actuar ante el problema que nos hace llegar un ciudadano o ciudadana. Aunque esta cifra supone que en un 21% de los casos podemos entender una inadecuada colaboración de las administraciones en los plazos de respuesta, no renunciamos a solicitar un mayor esfuerzo por acercarnos a lo legalmente exigible.

