



19. Colaboración de las Administraciones

En el desglose de cada tema hemos incluido todo lo que se dice en el Informe Anual sobre ese tema, tanto en la **materia principal** como en **otras materias**. Asimismo, hemos incluido los artículos de la **Revista Resumen del Informe Anual** que afectan a este tema.

MATERIA PRINCIPAL

5. La colaboración de las Administraciones Públicas con la Institución 3

ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

1.1. Administraciones Públicas, Tributarias y Ordenación Económica 4

1.1.3 Actuaciones de oficio, colaboración de las administraciones y Resoluciones 4

1.1.3.2 Colaboración 4

1.2. Cultura y Deportes 5

1.2.3 Actuaciones de oficio, colaboración de las administraciones y Resoluciones 5

1.2.3.2 Colaboración 5

1.3. Dependencia y Servicios Sociales 5

1.3.3 Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 5

1.3.3.2 Colaboración de las Administraciones 5

1.3.3.3 Resoluciones no aceptadas 5

1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social 6

1.5.3 Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 6

1.5.3.2 Colaboración de las administraciones y Resoluciones no aceptadas 6

1.6. Infancia, adolescencia y juventud 7

1.6.3 Quejas de oficio, colaboración de las administraciones y Resoluciones no aceptadas 7

1.7. Igualdad de género 7

1.7.3 Actuaciones de oficio y Colaboración de las Administraciones 7

1.7.3.2 Colaboración de las Administraciones 7

1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior 7

1.8.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones 7

1.8.3.2 Colaboración 7

1.8.3.3 Resoluciones no aceptadas 8

1.9. Movilidad y Accesibilidad 8

1.9.3 Quejas de oficio, colaboración de las administraciones y Resoluciones no aceptadas 8

1.9.3.2 Colaboración de las administraciones y Resoluciones no aceptadas 8

1.9.3.2.1 Colaboración de las administraciones 8

1.9.3.2.2 Resoluciones no aceptadas 8



1.11 Salud	9
1.11.3 Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	
1.11.3.2 Colaboración de las administraciones	9
1.11.3.3 Resoluciones no aceptadas	9
1.12. Servicios de interés general y consumo	10
1.12.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	10
1.13. Sostenibilidad, Medio Ambiente y Obras Públicas	10
1.13.3 Actuaciones de oficio y Resoluciones no aceptadas	
1.13.3.2 Resoluciones no aceptadas	10
1.14. Urbanismo y Ordenación del Territorio	12
1.14.3 Quejas de oficio, colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	
1.14.3.2 Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	
1.14.3.2.1 Colaboración de las Administraciones	12
1.14.3.2.2 Resoluciones no aceptadas	12
1.15 Vivienda	13
1.15.3 Quejas de oficio, colaboración de las administraciones y Resoluciones no aceptadas	
1.15.3.2 Colaboración de las administraciones y Resoluciones no aceptadas	
1.15.3.2.1 Colaboración de las administraciones	13
1.15.3.2.2 Resoluciones no aceptadas	14



MATERIA PRINCIPAL

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 que ofrecen las Administraciones al Defensor del Pueblo Andaluz 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 Andaluz, 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 Andaluz, 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 Andaluz 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 Andaluz 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, podemos señalar que en el ejercicio 2018 la colaboración solicitada a las diversas administraciones públicas mediante la petición de los informes necesarios ha tenido una respuesta positiva, en la línea de ejercicios anteriores.

Centrándonos en los concretos datos de este ejercicio de 2018, se han dirigido 4.815 peticiones de información a las más diversas instancias administrativas, correspondientes a 4556 quejas. Se trata de un número de peticiones de información algo superior a las del pasado ejercicio, consecuencia lógica del incremento de quejas observado.

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 4.815 casos), fue necesario realizar una nueva petición de información (primer reitero) en 2.693 ocasiones; en 1.317 casos nos vimos obligados a requerir en una nueva ocasión (segundo reitero) esa información no recibida y, finalmente, el Defensor del Pueblo Andaluz debió dirigir escritos formales de Advertencia en 193 ocasiones ante la persistencia en no enviar la información solicitada.

No obstante lo anterior, remitida la Advertencia, solo en 5 ocasiones debimos declarar que la actitud de una Administración había sido entorpecedora de nuestras funciones, como veremos más adelante.

De las peticiones de información realizadas (4.815), 2.264 (el 47,02%) se dirigieron a la Administración de la Junta de Andalucía; 1.994 (el 41,41%) a las Administraciones Locales de Andalucía; en 205 ocasiones (el 4,26%) se solicitó información a la Administración del Estado; en 167 (3,47%) a entidades prestadoras de servicios económicos de interés general; en 98 (2,04%) a órganos judiciales.



Los requerimientos de colaboración tras la petición inicial de información han afectado mayoritariamente a las Administraciones Locales (el 55,85% en los casos de primer reitero, el 66,44% en los de segundo reitero y el 75,13% en los de advertencias) y a la de la Junta de Andalucía (el 40,36% en los casos de primer reitero, el 30,22% en los de segundo reitero y el 23,83% 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 Andaluz 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.

Las actitudes que el Defensor del Pueblo Andaluz declara como entorpecedoras de su labor investigadora se dan a conocer de manera pública mediante la inserción de la correspondiente declaración en el Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía.

En este ejercicio 2018 se han producido 5 declaraciones de actitud entorpecedora que se han remitido al Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía. Son las siguientes:

- Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Iberos (Jaen). Queja 14/2807. BOPA nº. 685, de 26 de abril de 2018
- Delegación Territorial de Cultura, Turismo y Deporte en Sevilla. Queja 15/1900. BOPA nº. 685, de 26 de abril de 2018
- Alcaldía-Presidencia de Benaocaz (Cádiz). Queja 16/3171. BOPA nº. 685, de 26 de abril de 2018
- Alcaldía-Presidencia de Guadix (Granada). Queja 17/0959. BOPA nº. 791, de 26 de septiembre de 2018
- Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla. Queja 17/1827. BOPA nº. 21, de 14 de febrero de 2019

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

1.1.3.2 Colaboración

Con respecto a la colaboración de las Administraciones con competencias en el ámbito de la gestión tributaria con esta Institución la misma ha sido aceptable, en la mayor parte de las ocasiones tanto la Agencia Tributaria de Andalucía, en el caso de quejas afectantes a los tributos cedidos, como las Agencias municipales y provinciales encargadas de la gestión tributaria y de la recaudación de recursos de naturaleza pública.

Digna de encomio y especialmente diligente está resultando la colaboración del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y otros Servicios de la Ciudad de Málaga, con ocasión de la tramitación de múltiples quejas por la revisión de liquidaciones de IIVTNU a consecuencia de las últimas Sentencias del Constitucional y del Supremo, recaídas al respecto.

La colaboración de las Administraciones con competencias en el ámbito de la Ordenación Económica y de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades que integran la Administración Local ha sido mayoritariamente ejemplar.



En efecto todos los órganos directivos y Delegados territoriales, de las distintas Consejerías con competencias sectoriales en materia de industria, fomento, ordenación y promoción turísticas, así como la de sus agencias y entidades instrumentales han colaborado diligentemente con la Institución.

En materia de Transparencia cabe resaltar las magníficas relaciones de cooperación y colaboración mantenidas con el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía, organismo al que también podemos supervisar en su gestión.

Finalmente hemos de decir que la colaboración de los ayuntamientos y diputaciones con la Institución del Defensor del Pueblo andaluz, generalmente, es la adecuada al deber de colaboración legalmente exigible, debiendo resaltar como muy diligente y eficaz la colaboración de las diputaciones provinciales y la de sus agencias y entes instrumentales.

Mención aparte merece la colaboración que nos viene prestando los pequeños municipios andaluces, colaboración que calificamos de eficiente, aun a pesar de la consustancial falta de medios personales y materiales con que cuenta la Administración en esos niveles de descentralización.

1.2. Cultura y Deportes

1.2.3 Actuaciones de oficio, colaboración de las administraciones y Resoluciones

1.2.3.2 Colaboración

Respecto al **grado de colaboración**, podemos manifestar que recibimos una respuesta mayoritariamente colaboradora y con agilidad a la hora de emitir los informes requeridos. Estas respuestas suelen ser satisfactorias respecto de la Consejería de Cultura y sus Delegaciones Territoriales en su conjunto. No obstante, en el caso de las administraciones locales, en ocasiones cuando se implica a pequeños municipios surgen lógicos problemas a la hora de emitir criterios e informes técnicos relacionados con su patrimonio cultural e histórico.

Sí repetimos, como en años anteriores que el grupo más habitual de quejas está centrado en problemas generados con el patrimonio histórico-monumental y su conservación, lo que se hace depender, en muchas ocasiones, de disponibilidades presupuestarias que no se producen. En suma, solemos 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.

1.3. Dependencia y Servicios Sociales

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

1.3.3.2 Colaboración de las Administraciones

La colaboración de las Administraciones responsables en materia de Dependencia y Servicios Sociales para con esta Institución, hace algunos años que viene sufriendo dilaciones, que estimamos dentro de la normalidad, si tomamos en consideración el elevado número de peticiones de colaboración que nos vemos obligados a recabar de aquellas, en directa correspondencia con las quejas que tramitamos y en tantas ocasiones como precisa la obtención de una respuesta satisfactoria.

1.3.3.3 Resoluciones no aceptadas

El proceder de esta Defensoría en las quejas que versan sobre dependencia, discapacidad, personas mayores o cuestiones de Servicios Sociales, incluida la RMISA, parte de que, en defecto de respuesta satisfactoria, es preferible insistir ante la Administración cuantas veces fuere preciso hasta obtener la finalización del expediente.



Aun así, las Resoluciones que nos hemos visto en la necesidad de considerar como no aceptadas en materias propias de este subcapítulo, se reducen a un total de 6, que debe ponerse en relación con el grueso de las emitidas en este ámbito durante todo el año 2018 y que asciende a una cantidad nada desdeñable de 107 pronunciamientos, de los cuales 80 lo fueron en materia de dependencia y 27 se refirieron a problemáticas alusivas a las políticas sociales en general.

Los supuestos aludidos se concretan en los que siguen:

- **queja 15/6136**, sobre el fallecimiento de un dependiente sin PIA aprobado, tras más de dos años reconocido como tal, dirigida a la Delegación Territorial en Sevilla de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales;
- **queja 16/1352**, sobre la necesidad de revisión del grado de dependencia a mujer con problema de salud mental y asignación de recurso idóneo, consistente en servicio de atención residencial, en su modalidad de Vivienda supervisada para personas con problemas de salud mental. Dirigida a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía;
- **queja 16/2629**, alusiva a la petición de asignación de recurso residencial para persona afectada por esquizofrenia y retraso mental, dirigida a la Delegación Territorial en Sevilla de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales;
- **queja 17/3570**, sobre la revisión de grado de una persona dependiente, dirigida a la Delegación Territorial en Sevilla de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales;
- **queja 16/2842**, sobre la necesidad de plaza residencial para gran dependiente psicodéficiente, dirigida a la Delegación Territorial en Córdoba de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales;
- **queja 17/0107**, sobre la necesidad de servicio de atención residencial para dependiente con trastornos de conducta, dirigida a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social

1.5.3 Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.5.3.2 Colaboración de las administraciones y Resoluciones no aceptadas

Con respecto a la **colaboración de las Administraciones** con esta Institución en materia de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social, destacamos que, en general, la misma ha sido aceptable, habiéndose remitido la información solicitada en todos los casos para el desarrollo de las actuaciones de investigación que se han iniciado.

En cuanto a la **no aceptación de Resoluciones** formuladas a las Administraciones Públicas Andaluzas, a continuación se destacan las Resoluciones dictadas por el Defensor en estas materias que, o bien no tuvieron respuesta por parte de las entidades a las que nos dirigimos o, aunque la tuvieron, no fueron aceptadas por éstas, a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz:

- Resolución recaída en la queja 16/0033, dirigida al Rectorado de la Universidad de Sevilla, para que, a la mayor brevedad posible, se favorezca la efectividad del derecho a la promoción interna como catedrático del interesado, con los efectos que se consideren pertinentes en orden, en su caso, a resarcir los perjuicios que pudieran haber intervenido por la no inclusión de la plaza en la oferta y convocatorias de 2015, y para que se evalúen los perjuicios que pudieran haberse causado al interesado y se promueva un expediente informativo al respecto.
- Resolución recaída en la queja 17/1125, dirigida al Ayuntamiento de Fuente Vaqueros (Granada), relativa a la necesidad de dar respuesta por parte de dicho Ayuntamiento, a la mayor brevedad posible, a la solicitud



presentada por la interesada sobre expedición de certificación acreditativa de las funciones y tareas desarrolladas como Dinamizadora del Centro Guadalinfo del municipio.

- Resolución recaída en la queja 17/2329, dirigida al Ayuntamiento de Aljaraque (Huelva), por la que se recomienda a dicho Ayuntamiento que los procesos selectivos que se desarrollen para acceder a puestos correspondientes al desarrollo de programas de empleo se ajusten a lo dispuesto por los preceptos constitucionales de acceso al empleo público, siendo necesario para ello que exista correspondencia entre las funciones a desempeñar en los puestos ofertados y la formación y experiencia de las personas que finalmente sean seleccionadas, así como para que la elección de las personas finalmente propuestas para el desempeño de los puestos ofertados se motive suficientemente.
- Resolución recaída en la **queja 17/5589**, dirigida a la Mancomunidad de Servicios La Vega, con domicilio social en Guillena (Sevilla), para que, de acuerdo con lo establecido en el art. 29 del Convenio Colectivo de personal laboral de dicha Mancomunidad, se dé respuesta, a la mayor brevedad posible, a la solicitud de readmisión presentada por la interesada ante esa Mancomunidad tras ser declarado su despido como improcedente por sentencia judicial firme.

1.6. Infancia, adolescencia y juventud

1.6.3 Quejas de oficio, colaboración de las administraciones y Resoluciones no aceptadas

En relación con la **colaboración de las Administraciones** con esta Institución en materia de menores, la misma ha sido bastante aceptable.

1.7. Igualdad de género

1.7.3 Actuaciones de oficio y Colaboración de las Administraciones

1.7.3.2 Colaboración de las Administraciones

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.

1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior

1.8.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

1.8.3.2 Colaboración

En cuanto al grado de colaboración, afirmamos ante todo, la 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.

Es cierto que las materias de las quejas que se relatan en este Capítulo suponen definir distintas entidades colaboradoras que presentan niveles de relación diferentes, lo que dificulta una común opinión. Podemos concretar que, de un lado, las Fiscalías atienden al amparo del artículo 15 las quejas que llegan al Defensor del Pueblo andaluz en materia de Administración de Justicia, junto con la intervención de la Consejería en materia de Justicia, que



durante 2018 ha sido Justicia e Interior. En ambas líneas de relación el Defensor del Pueblo andaluz ha obtenido la información y datos necesarios para conocer el alcance de las quejas y avanzar en su conclusión.

Por cuanto se refiere al ámbito penitenciario, 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 la Administración penitenciaria que coadyuvan a ofrecer la respuesta merecida que aguarda cada persona afectada.

Desde luego 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 refieren a las actuaciones del Defensor del Pueblo andaluz en las materias que se recogen en este particular apartado.

1.8.3.3 Resoluciones no aceptadas

En cuanto a las resoluciones dictadas en las materias de este Capítulo, que no hubieran logrado la aceptación de la Administración y proceder obligadamente a su cierre por el artículo 29.1 de la Ley del Defensor del Pueblo andaluz, no se han dado supuestos en este ejercicio.

1.9. Movilidad y Accesibilidad

1.9.3 Quejas de oficio, colaboración de las administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.9.3.2 Colaboración de las administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.9.3.2.1 Colaboración de las administraciones

En el ejercicio 2018 la colaboración de las Administraciones responsables en materia de Movilidad y Accesibilidad 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.

1.9.3.2.2 Resoluciones no aceptadas

Por el contrario, sí fueron asumidas prácticamente la mayor parte las Resoluciones individuales que a lo largo del pasado año fuimos emitiendo en los expedientes de queja individuales en materia de Movilidad y Accesibilidad.

No obstante, hemos de reseñar las quejas en las que ello no ha sido así:

- **Queja 13/0423**, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa al incumplimiento de la normativa de accesibilidad en general por parte del Ayuntamiento de Sevilla y, en especial, durante la Semana Santa y Feria de Sevilla.
- **Queja 15/1686**, dirigida al Ayuntamiento de Santiponce, relativa a ampliación del acerado con contribución especial, posteriormente ocupado por bares y veladores.
- **Queja 15/3537**, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a disfuncionalidades en la tramitación de sanciones en materia de tráfico.
- **Queja 15/5487**, dirigida a la Viceconsejería de Fomento y Vivienda, relativa a Incumplimientos presupuestarios y de otra índole del Plan Andaluz de la Bicicleta.
- **Queja 16/1824**, dirigida al Ayuntamiento de Las Gabias, relativa a barreras y obstáculos de itinerario peatonal. Pasividad municipal.



- **Queja 16/2352**, dirigida al Ayuntamiento de Moguer, relativa a denegación de solicitud de rebaje de acerado a persona con discapacidad.
- **Queja 16/2966**, dirigida al Ayuntamiento de Guillena, relativa a solicitud de instalación de badén reductor para evitar velocidades excesivas y peligro.
- **Queja 16/3900**, dirigida al Ayuntamiento de Trevélez, relativa a sustitución de rampa por escaleras. Disconformidad.
- **Queja 16/4132**, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a barreras en establecimiento comercial de reciente apertura. Pasividad municipal.
- **Queja 16/5704**, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a disconformidad con sanción de tráfico. Tarjeta personas con movilidad reducida.
- **Queja 17/0637**, dirigida al Ayuntamiento de Cortegana, relativa a reforma de edificios municipales sin eliminación de barreras y carencia de plan de actuaciones.
- **Queja 17/1828**, dirigida al Ayuntamiento de Bedmar y Garcéz, relativa a disconformidad con sanción de tráfico.
- **Queja 17/2710**, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a demanda de autorización para tareas de carga y descarga en zona reservada a vehículos de la policía local por estimarlo compatible.
- **Queja 17/5286**, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a disconformidad con sanción de tráfico.
- **Queja 17/6643**, dirigida a la Dirección General de Personas con Discapacidad, relativa a problema de interpretación del concepto ajustes razonables Ley 4/2017, Personas con Discapacidad Andalucía.

1.11 Salud

1.11.3 Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.11.3.2 Colaboración de las administraciones

En líneas generales, la colaboración de los distintos órganos de la Administración sanitaria con esta Institución, puede calificarse de aceptable, por lo que atañe a la diligencia en atender temporalmente los correspondientes requerimientos de información y, desde luego, en promedio, de muy satisfactoria en cuanto al contenido y nivel de las respuestas ofrecidas.

1.11.3.3 Resoluciones no aceptadas

Consideramos que las posiciones mantenidas por esta Defensoría se han desenvuelto en el ejercicio de 2018, dentro de una senda ya trazada de ordinaria aceptación por parte de la Administración sanitaria destinataria de las mismas, como revela la relación estadística entre resoluciones totales emitidas (26) y recomendaciones que debimos acabar valorando como no aceptadas (6), al expresarse una aceptación formal de su contenido, pero sin traducción material práctica o, en su caso, sin satisfacción de la pretensión planteada en el caso concreto. Los supuestos aludidos son los que siguen:

- **queja 16/1985**, referida a demora en primera consulta de digestivo y dirigida al Hospital Virgen del Rocío, de Sevilla.
- **queja 16/2773**, referida a demora en práctica de holter y ecocardio, dirigida al Hospital Virgen de la Victoria, de Málaga.



- **queja 16/5526**, referida a la demora en resolver expediente de responsabilidad patrimonial, dirigida a Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud del Servicio Andaluz de Salud.
- **queja 16/5798**, referida a la demora en pruebas previas a tratamiento de cáncer de próstata y dirigida al Hospital de Puerto Real, de Cádiz.
- **queja 16/5948**, referida a la demora de seis meses en primera consulta de especialista, dirigida al hospital de Poniente-El Ejido, de Almería.
- **queja 16/3934**, referida a Incidencias en el curso de un tratamiento de reproducción asistida y dirigida al Hospital Regional de Málaga Carlos Haya.

1.12. Servicios de interés general y consumo

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

La **colaboración de las Administraciones con esta Institución ha sido aceptable**.

No obstante, debemos destacar 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 al corte del suministro de agua a familias sin recursos en Úbeda (Jaén), dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Úbeda en el curso de la **queja 16/0185**, por falta de respuesta.
- Resolución relativa a la facturación de agua por avería no notificada, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Algeciras en el curso de la **queja 16/5579**.

Dicha Resolución, en la que se solicitaba la aprobación de una tarifa de agua para casos de fuga, no obtuvo la debida respuesta. Con posterioridad a la decisión de inclusión del expediente en el presente Informe Anual por falta de colaboración, Emalgesa nos informó que contaba con un protocolo de actuación para estos casos de modo que se equipara la facturación de alcantarillado y depuración a los consumos realizados en un periodo sin fuga. Pese a ello no podemos entender aceptada la Sugerencia ya que la medida no se ha incluido en Ordenanza y no supone despenalización de los bloques más altos de la tarifa de abastecimiento que se aplican por el consumo de agua a causa de la fuga.

1.13. Sostenibilidad, Medio Ambiente y Obras Públicas

1.13.3 Actuaciones de oficio y Resoluciones no aceptadas

1.13.3.2 Resoluciones no aceptadas

A continuación se destacan las resoluciones dictadas por el Defensor que no han obtenido una respuesta colaboradora o no han sido aceptadas por parte 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 las molestias por ruidos provenientes de un establecimiento hostelero, incluyendo el incumplimiento de horarios, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Bormujos en el curso de la **queja 13/0150**.
- Resolución relativa al grado de eficacia en la ejecución de las resoluciones dictadas en expedientes sancionadores por instalación de terrazas en negocios de hostelería, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la **queja 14/4886**.



- Resolución relativa a la peligrosidad de una rampa de acceso a la playa, que provocaba caídas, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Benalmádena (Málaga) en el curso de la **queja 15/0059**.
- Resolución relativa a la deficiente actividad municipal para controlar ruidos de carga y descarga de un establecimiento comercial en una zona residencial, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (Cádiz) en el curso de la **queja 15/1075**.
- Resolución relativa a la apropiación indebida de un bien comunal y destrucción parcial de un pozo, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Huércal-Overa (Almería) en el curso de la **queja 15/2150**.
- Resolución relativa a la falta de impulso municipal a un expediente de investigación sobre titularidad de un camino público, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Cantillana (Sevilla) en el curso de la **queja 15/5459**.
- Resolución relativa a los ruidos por tenencia de animales domésticos en el patio de una vivienda, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe (Sevilla) en el curso de la **queja 16/0064**. Con posterioridad al cierre de la queja, el Ayuntamiento ofreció explicaciones complementarias por las que estimamos aceptada la resolución.
- Resolución relativa a la falta de respuesta a una petición de acceso a un expediente administrativo sobre autorización de una romería, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Villaverde del Río (Sevilla) en el curso de la queja 16/0594.
- Resolución relativa a la incidencia de una terraza de veladores situada a la entrada de una vivienda y la consiguiente generación de ruido y molestias a sus residentes, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Utrera (Sevilla) en el curso de la **queja 16/1228**.
- Resolución relativa a la inactividad municipal por el ruido generado por un establecimiento hostelero con música e insonorización deficiente, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Pegalajar (Jaén) en el curso de la **queja 16/2248**.
- Resolución relativa a la situación creada ante la existencia de tuberías en un solar privado que provocaron daños a una vivienda cueva debido a las obras para abastecimiento de agua potable, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Purullena (Granada) en el curso de la **queja 16/3291**.
- Resolución relativa al ruido proveniente de actuaciones musicales en vivo que se producen en un chiringuito de una playa de Punta Umbría, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Punta Umbría (Huelva) en el curso de la **queja 16/4056**.
- Resolución relativa al incumplimiento, por parte de la Junta de Andalucía, de los compromisos asumidos, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Nerva (Huelva) en el curso de la **queja 16/4386**. A esta queja se acumuló la 16/0916 en la que se planteaba la falta de respuesta a escritos que había dirigido a las administraciones afectadas una asociación ecologista por esta misma cuestión.
- Resolución relativa a un establecimiento hostelero con música y terraza, en el que se celebran conciertos en vivo, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Barbate (Cádiz) en el curso de la **queja 16/4580**.
- Resolución relativa al ruido proveniente de establecimientos hosteleros debido al alto volumen de aparatos musicales, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Algarrobo (Málaga) en el curso de la **queja 16/5048**.



- Resolución relativa al incumplimiento, por parte de establecimientos hosteleros, del número de veladores y otros problemas medio ambientales en la zona de la Alameda de Hércules, en Sevilla, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la **queja 16/5205**.
- Resolución relativa a la falta de respuesta del Ayuntamiento de Lora del Río (Sevilla) a un escrito que le dirigió una asociación protectora de animales, dirigida a la citada Alcaldía-Presidencia en el curso de la queja 16/5838.
- Resolución relativa a la falta de respuesta a un escrito presentado por una asociación protectora de animales, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Villaverde del Río (Sevilla) en el curso de la queja 16/5862.
- Resolución relativa a los elevados índices de ruido provenientes de la terraza de veladores de un establecimiento hostelero que incumple los horarios de cierre con música en directo, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Dos Hermanas (Sevilla) en el curso de la **queja 17/0210**.
- Resolución relativa a los ruidos provenientes de un auditorio municipal en el que se celebran eventos con música hasta altas horas de la noche, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Benalmádena (Málaga) en el curso de la **queja 17/2210**.
- Resolución relativa a la inactividad municipal ante las denuncias presentadas contra un establecimiento hostelero con música y terraza de veladores, que podría haber manipulado el limitador, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Punta Umbría (Huelva) en el curso de la **queja 17/2589**. Con posterioridad al cierre de la queja, el Ayuntamiento ofreció explicaciones complementarias por las que estimamos aceptada la resolución.

1.14. Urbanismo y Ordenación del Territorio

1.14.3 Quejas de oficio, colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.14.3.2 Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.14.3.2.1 Colaboración de las Administraciones

En el ejercicio 2018 la colaboración de las Administraciones responsables en materia de Urbanismo y Ordenación del territorio 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.

1.14.3.2.2 Resoluciones no aceptadas

Por el contrario, sí fueron asumidas prácticamente la mayor parte las Resoluciones individuales que a lo largo del pasado año fuimos emitiendo en los expedientes de queja individuales en materia de Urbanismo y Ordenación del territorio.

No obstante, hemos de reseñar las quejas en las que ello no ha sido así:

- **Queja 13/6418**, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a pasividad municipal en **recuperación de espacios públicos** ocupados de forma indebida.
- **Queja 14/4646**, dirigida al Ayuntamiento de Alhendín, relativa a solicitud de **devolución de tasa** de licencia de obras no respondida.



- **Queja 15/1415**, dirigida al Ayuntamiento de Valle de Abdalajís, relativa a **obras sin licencia**. Pasividad municipal a pesar de su denuncia por el afectado.
- **Queja 15/1685**, dirigida al Ayuntamiento de Arcos de la Frontera, relativa a casa en mal estado por **desplazamiento del terreno** que ocupa la vía pública cercana.
- **Queja 15/4001**, dirigida al Ayuntamiento de Órgiva, relativa a continuación de **obras que no cuentan con licencia de obras**.
- **Queja 15/5655**, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a pasividad municipal ante el incumplimiento de la **Ordenanza de Publicidad**.
- **Queja 16/0110**, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a **calle de uso privado**. Disconformidad.
- Queja 16/1106, dirigida al Ayuntamiento de Castilleja de Guzmán, relativa a silencio municipal ante denuncia de **infracción urbanística** y por contaminación lumínica.
- **Queja 16/1230**, dirigida al Ayuntamiento de Carboneras, relativa a reiterada pasividad municipal ante repetidas denuncias de posibles **infracciones urbanísticas**.
- **Queja 16/2044**, dirigida al Ayuntamiento de Barbate, relativa a demanda de **información urbanística no atendida**.
- **Queja 16/2555**, dirigida al Ayuntamiento de Coria del Río, relativa a **inmueble en mal estado en riesgo de derrumbe**. Incumplimiento de orden de desalojo.
- **Queja 16/3806**, dirigida al Ayuntamiento de Morón de la Frontera, relativa a intervenciones ante **parcelación ilegal** en Morón de la Frontera
- **Queja 16/5608**, dirigida al Ayuntamiento de Bormujos, relativa a canalización de aguas desde inmueble público que perjudica a colindante.
- **Queja 16/6620**, dirigida al Ayuntamiento del Carboneras, relativa a problemas diversos que afectan a inmueble. Inundaciones e infracciones urbanísticas.
- **Queja 17/1884**, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla y a la Viceconsejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, relativa al impacto en el tráfico rodado y disfuncionalidades en las infraestructuras derivadas de la construcción del centro comercial Palmas Altas.
- Queja 17/5565, dirigida al Ayuntamiento de Villanueva del Río y Minas, relativa a silencio ante reiterada solicitud de información sobre expediente de disciplina urbanística.

1.15 Vivienda

1.15.3 Quejas de oficio, colaboración de las administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.15.3.2 Colaboración de las administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.15.3.2.1 Colaboración de las administraciones

En el ejercicio 2018 la colaboración de las Administraciones responsables en materia de vivienda 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.



1.15.3.2.2 Resoluciones no aceptadas

Por el contrario, sí fueron asumidas prácticamente la mayor parte las Resoluciones que a lo largo del pasado año fuimos emitiendo en los expedientes de queja individuales en materia de Vivienda.

No obstante, hemos de reseñar las quejas en las que ello no ha sido así:

- **Queja 16/0233**, dirigida a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA), relativa a Deudas por **impago de las cuotas de comunidad de propietarios** y problemas de convivencia en edificio de AVRA.
- **Queja 16/3322**, dirigida a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA), relativa a renuncia a vivienda protegida de alquiler por estar prohibida la **tenencia de perros**.