Sobre los problemas que supone la progresiva digitalización de servicios –que no solo afecta a los servicios financieros- para aquellas personas que carecen de las habilidades, los conocimientos o los medios para desenvolverse adecuadamente en el mundo digital, hemos hecho mención en el Informe Extraordinario sobre Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19.

Asimismo, el pasado 20 de mayo también tuvimos ocasión de celebrar una Jornada que precisamente llevaba por título “Brecha digital, la nueva exclusión” con objeto de abordar este problema y proponer medidas de solución.

Aunque el problema es complejo y las soluciones se presentan difíciles de encontrar y aplicar, esta Institución seguirá insistiendo en la necesidad de adoptar medidas que impidan que continúe el proceso de exclusión de las personas mayores de los servicios financieros.

Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.14. Servicios de interés general y Consumo, epígrafe 1.14.2.1.3. Servicios financieros.

Medidas de protección para los valores arqueológicos de Huelva

El rico pasado de la ciudad de Huelva está presente en numerosos elementos de su entorno urbano. Probablemente los cabezos son los escenarios más singulares en los que se registran los valores arqueológicos que evidencian esa trayectoria milenaria de los asentamientos humanos de Huelva.

La importancia de la protección de estos elementos se ha reflejado en varias actuaciones del Defensor. De un lado, durante este ejercicio hemos concluido el análisis de sendos proyectos urbanísticos que afectan a los cabezos de La Joya (queja 20/6011) y de Mondaca (queja 19/2949) en los que hemos elaborado una posición inclinada en mejorar y reforzar las medidas de protección de los valores culturales de estos entornos, asumiendo las posiciones expresadas por expertos y apostando por intervenciones más respetuosas con los intereses de este patrimonio cultural.

Hay que ofrecer un marco de protección específico y efectivo para estos cabezos superando posiciones encerradas en los respectivos ámbitos competenciales de cada organismo implicado que no llegan a definir una respuesta integral e inteligente para la proteger las evidencias de la historia milenaria de Huelva.

Por otro lado, hemos intervenido ante casos de expolio de restos arqueológicos en el Cabezo Roma requiriendo mayores medidas de tutela y protección ([queja 20/5236](#)).

Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.2. Cultura y Deporte, epígrafe 1.2.2.2. La protección de nuestro pasado arqueológico

Las interminables demoras en la tramitación y resolución de solicitudes de prestaciones básicas de subsistencia

Durante el año 2021, un año más, una de las temáticas más recurrentes en las quejas que ha dirigido la ciudadanía a esta Institución ha sido el de las interminables demoras de la Administración en la resolución de los expedientes administrativos que tramitan.

Las personas que trasladan sus quejas denuncian que, tras haber transcurrido un tiempo excesivo -meses e incluso años-, los asuntos sobre los que tiene que decidir la Administración continúan sin resolverse, lo que les ocasiona un notable perjuicio al demorarse de forma desproporcionada e incluso abusiva, en ocasiones, su resolución.

Este retraso, en el que incurren reiteradamente todas las Administraciones públicas, en la gran mayoría de los casos está injustificado, lo que supone un manifiesto incumplimiento de las normas legales y reglamentarias que estas Administraciones están obligadas a observar en su actuación. Ello, además de ocasionar un perjuicio incuestionable al ciudadano, también afecta al propio interés general a cuyo servicio quedan comprometidas dichas Administraciones en los términos que mandata el art. 103.1 de la Constitución.

El creciente número de quejas que todos los años siguen llegando a esta Institución denunciando estos retrasos injustificados en la tramitación y resolución de los más diversos asuntos, afecta incuestionablemente al **derecho que tiene reconocido la ciudadanía a una buena administración**.

Esta situación **adquiere una especial significación en el ámbito de prestaciones básicas de subsistencia**, como son las Pensiones No Contributivas (PNC) y el Ingreso Mínimo Vital (IMV), dirigidas a paliar la situación de necesidad de aquellas personas y familias que encontrándose en situación de necesidad protegible carecen