

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

de recursos económicos propios suficientes para subsistir, teniendo que ser atendidos en muchas ocasiones por los servicios sociales municipales o por entidades privadas de asistencia social.

**L**as numerosas quejas recibidas en esta Institución por retrasos en resolver los expedientes de IMV y notificar la correspondiente resolución a las personas interesadas, al ser tramitados por una entidad pública de ámbito estatal, como es la Administración de la Seguridad Social, fueron remitidas a la institución estatal del Defensor del Pueblo para su supervisión, sin perjuicio de informar y orientar a estas personas a dónde podían dirigirse y cómo podían proceder ante esta situación.

**E**n el caso de las PNC, tramitadas por la Administración de la Junta de Andalucía, ponían de manifiesto que, a pesar de la Resolución que fue formulada por esta Institución a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, en el año 2019, para que se adoptaran las medidas necesarias a fin de que asegurar que la resolución de estos expedientes se produjera dentro del plazo legalmente establecido para ello (90 días), los retrasos medios para su finalización seguían superando con creces ese plazo, especialmente en las provincias de Málaga, Sevilla y Cádiz que se encontraban entre las 10 provincias españolas con más expedientes irresueltos. Y, que de continuar con esa dinámica, en alguna provincia, como la de Málaga, tardarían casi dos años de media en resolver las solicitudes de PNC presentadas.

**E**ste incremento progresivo de los tiempos de gestión de los expedientes de PNC en los últimos años en Andalucía, según se puede constatar en las estadísticas del IMSERSO, ponen de manifiesto un injustificado aumento del plazo medio de gestión de los expedientes de PNC de jubilación e invalidez en esta Comunidad Autónoma en el periodo comprendido entre los años 2017 y 2020. Sobre todo, teniendo en cuenta que, en estos años, el número de solicitudes ha disminuido una media de 573 por año. Sin embargo, a pesar de ello, el plazo medio de gestión de estas pensiones en Andalucía ha pasado de una media de 96 días para las PNC de jubilación, y de 166 días para las PNC de invalidez en el año 2017, a más del doble en el caso de las de jubilación, 195 días, y un 79% más en el caso de las de Invalidez, 297 días, en el año 2020.

**N**o obstante, en este año se empieza a observar un cambio de tendencia -que, en principio, sólo afecta a los expedientes de PNC de Jubilación- y que supone una mejora en la gestión de estos expedientes, como consecuencia del Plan de choque en materia de personal para agilizar la tramitación de estas pensiones.

**A**nte esta situación, y nuestra especial preocupación por el tipo de personas al que van dirigidas estas pensiones, recomendamos a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, que deben seguir manteniendo estas medidas extraordinarias y reducir el número de los que se encuentran pendientes de resolver, hasta normalizar los plazos de tramitación en todas las provincias.

Por otra parte, recomendamos a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación que, en el marco de la administración electrónica que corresponde implementar a la Administración de la Junta de Andalucía, se utilicen los medios tecnológicos más apropiados para la eficaz y eficiente gestión de las PNC. Junto a ello, sugerimos que se promuevan las medidas de coordinación y colaboración con otras Administraciones que sean precisas para racionalizar y agilizar la tramitación de estas pensiones, y contribuyan a asegurar la resolución de estos procedimientos en el plazo legalmente establecido.

*Más información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social, epígrafe 1.5.2.8.1. Las continuadas demoras en la tramitación y resolución de los expedientes Pensiones No Contributivas (PNC).*

# Fibra óptica

## El drama de los postergados

Las consecuencias de la brecha digital, en sus diferentes manifestaciones, siguen generando la presentación de quejas en esta Institución, destacando por su número las que denuncian la situación de exclusión en las que quedan aquellas personas que viven en zonas donde no es posible disponer de una adecuada conexión a internet, porque aún no ha llegado la fibra óptica y los sistemas alternativos no ofrecen garantías de una conexión con la calidad requerida.

Es necesario reseñar que no existe actualmente ninguna normativa que obligue a las empresas de telecomunicaciones a instalar fibra óptica en todas las zonas en que se le solicite. El denominado “servicio universal”, legalmente establecido, incluye la garantía en el acceso a internet, pero dicho acceso no tiene que hacerse necesariamente a través de esa tecnología, sino que puede utilizar otras, como las satelitales o el ADSL, especialmente en zonas donde el despliegue de fibra óptica resulta más complicado.

“La cobertura mediante fibra óptica debe llegar a aquellos lugares donde resulta más necesaria”

No obstante, sí existe un plan de despliegue de fibra óptica en España, impulsado por el Gobierno, que se espera que haga posible la cobertura del 90 % del territorio nacional a finales de 2024. Un plan que se está desarrollando con bastante celeridad y que actualmente sitúa a nuestro país en un puesto de vanguardia en Europa en relación a esta tecnología.