



1.13. Servicios Administrativos, Tributarios y Ordenación Económica

1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.13.2.1. Administración Pública y Buen Gobierno

Recogemos en este epígrafe las distintas situaciones que nos traslada la ciudadanía referidas a las dificultades para ejercer el derecho de información frente a las administraciones, así como el derecho de participación en los asuntos públicos. También los efectos del silencio administrativo en los ciudadanos.

Derechos que están incorporados tanto en la Ley 1/2014 de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía como en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En la exposición de motivos de la Ley 1/2014 de 24 de junio, se recoge «**la importancia de la transparencia de la actuación de los poderes públicos, entendida como uno de los instrumentos que permiten que la democracia sea más real y efectiva**».

Se trata de una forma de actuar de las administraciones que «no debe quedar reducida al mero ejercicio periódico del derecho de sufragio activo. **Nuestro ordenamiento jurídico exige que se profundice en la articulación de los mecanismos que posibiliten el conocimiento por la ciudadanía de la actuación de los poderes públicos**, de los motivos de dicha actuación, del resultado del mismo y de la valoración que todo ello merezca».

Transparencia, participación y buena administración están íntimamente relacionados tal y como se reconoce en el artículo 31 del Estatuto de Autonomía, que comprende "el derecho de todos ante las administraciones públicas, cuya actuación será proporcionada a sus fines, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz, y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable, así como a acceder a los archivos y registros de las instituciones, corporaciones, órganos y organismos públicos de Andalucía".

1.13.2.1.1. Obligación de resolver de las administraciones públicas.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como ocurrió con sus antecesoras, reconoce al ciudadano **el derecho a obtener una resolución expresa de la administración, independientemente de la forma en la que se haya iniciado el procedimiento, bien de oficio o a instancia de parte**.

El régimen jurídico que se contempla en esta legislación básica, es aplicable en aquellos casos en los que la legislación sectorial que regule una materia no establezca los plazos de resolución para su procedimiento ni los efectos particulares para su silencio.

En este año 2021 como en otros anteriores se han recibido numerosas quejas referidas a los reiterados incumplimientos de las administraciones públicas a la obligación de resolver en plazo o incluso fuera del mismo.

Ante estas circunstancias el ciudadano, condenado por los efectos que la ley otorga a la figura del silencio administrativo, acude a la Defensoría en la búsqueda de una respuesta expresa a su pretensión, reclamación o solicitud.

La falta de resolución de los expedientes de responsabilidad patrimonial de la administración como prestadores de unos servicios públicos que deben cumplir unos estándares de calidad, ha sido una de las principales causas de las quejas recibidas, afectantes sobre todo a la administración local.

En el artículo 91.3 de la mencionada Ley 39/2015 se recoge la especialidad del plazo de resolución para los procedimientos de responsabilidad patrimonial de la administración pública. Así transcurridos seis meses desde que se inició el procedimiento sin que haya recaído y se notifique resolución expresa o, en su caso, se haya formalizado el acuerdo, podrá entenderse que la resolución es contraria a la indemnización del particular.

En la queja 21/0485 el interesado nos manifiesta que iniciado su procedimiento mediante reclamación de responsabilidad patrimonial ante el Ayuntamiento de Vélez-Málaga por unas lesiones sufridas tras



resbalar en la vía pública, al encontrarse esta con residuos vegetales, no ha recibido respuesta por parte de la entidad local.

Una dilación provocada, según el informe del Ayuntamiento, por el volumen de atraso que sufren desde el año 2016 esos procedimientos y que conscientes de su repercusión en el administrado, manifiesta que realizarán un esfuerzo para poner al día todos aquellos procesos abiertos en materia de responsabilidad que sufren un retraso injustificable.

Por su parte el Ayuntamiento de La Rinconada, tras la petición de informe en el contexto de la queja 21/3478, procedió a dictar resolución en el expediente tramitado como consecuencia de una caída que se produjo en la vía pública.

1.13.2.1.2. Derecho de información

En el ejercicio de este derecho, la ciudadanía inicia el cauce para obtener la información de las administraciones mediante la presentación de la oportuna solicitud, no obteniendo siempre respuesta en el plazo de 20 días cuando se insta la información a la administración autonómica y de un mes cuando se solicita a las entidades locales andaluzas.

En algunas ocasiones, ante la falta de respuesta la persona solicitante acude al Consejo Andaluz de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía formulando reclamación.

En la queja 21/4305, una asociación onubense solicitaba nuestra actuación ante la falta de respuesta de un Ayuntamiento en un expediente sobre la expropiación de unos terrenos para una actuación pública y sobre la vigencia del acuerdo adoptado.

En la 21/4927, la persona nos expone que no habiendo obtenido respuesta del Ayuntamiento de referencia solicitó a través del Consejo de Transparencia y Participación de la Junta de Andalucía la copia e información de las licencias y autorizaciones de un establecimiento de hostelería sin música.

Unas respuestas que si bien fueron remitidas a los solicitantes de información tras la intervención de la Defensoría, debieran de haber cumplido los plazos de referencia en la normativa de aplicación.

Ante las justificaciones que las administraciones esgrimen ante los retrasos en las solicitudes de información, estas deben articular los medios y mecanismos necesarios para dar respuesta a la ciudadanía, implementando medidas que permitan aplicar el principio de eficiencia en la asignación y utilización de sus recursos públicos previsto en Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público menciona, entre los que debe inspirar siempre su actuar.

1.13.2.1.3. Derecho de participación

En este informe anual, como en los anteriores, se presta especial atención al derecho de participación, no solo cuando afecta su ejercicio a los cargos públicos, sino también cuando se menoscaba este a los ciudadanos.

El derecho de participación en los asuntos públicos dota de realidad el valor de la democracia en nuestra sociedad. Es por ello, que esta Institución garantista y defensora de los valores constitucionales y de los derechos fundamentales, es especialmente sensible a las acciones u omisiones que se practiquen en detrimento de estos derechos.

Así se puso de manifiesto en el Informe especial denominado "Normativa sobre Participación Ciudadana de las Diputaciones Provinciales y en los Grandes Municipios de Andalucía".

Este informe ha pretendido contribuir al desarrollo e implantación de los principios y de las técnicas o medidas instrumentales imprescindibles para la promoción de la cada vez más real o evidente democracia participativa local, incorporando todos los sectores sociales a la gestión y toma de decisiones en los asuntos públicos, de común acuerdo o en consenso con los representantes políticos democráticamente elegidos, y tratando de conciliar y consensuar las distintas posiciones y planteamientos socio-políticos.

Se incluyeron en el mencionado informe una serie de conclusiones y recomendaciones, relativas a la necesaria mejora de la regulación de la participación ciudadana en la normativa autonómica de régimen local y en las reglamentaciones de las entidades locales.



Sobre el derecho de participación las quejas 19/1009 y 19/1012 instadas por dos entidades, representativas del derecho de movilidad sostenible urbana, nos exponían su disconformidad con el proceso participativo establecido por el Ayuntamiento de Sevilla para la reordenación del sector de la Cruz Roja.

Aportaron las argumentaciones que trasladaron a ese Ayuntamiento y además solicitaron que se ampliara el ámbito del proceso participativo a todos los vecinos y vecinas de Sevilla que se considerasen afectados por la reforma de la Avenida de la Cruz Roja y que, antes de proceder a ninguna votación, se establecieran mecanismos para debatir las diferentes propuestas y alcanzar un consenso entre los afectados, sin excluir la posibilidad de incluir nuevas propuestas en la agenda.

El informe recibido del Ayuntamiento manifestaba que " ... se articuló un proceso de participación ciudadana de residentes y comerciantes de la zona que durante años habían trasladado al Ayuntamiento la necesidad de realizar una revisión integral y ambiciosa de la Avenida, todo ello desde el consenso en las actuaciones a realizar... recabando opiniones y aportaciones de personas empadronadas en el Distrito Macarena por entenderlo como el sector colectivo de la población directamente afectado por la actuación proyectada..."

A la vista del mismo, entendiendo que las asociaciones promotoras de las quejas, sí tenían derecho de intervenir en el proceso de participación abierto por el Ayuntamiento se dictó Resolución recomendando entre otras cuestiones que "en los procesos de participación ciudadana se amplíe a entidades representativas de intereses generales de forma colectiva, como es el caso de estas asociaciones".

Debemos señalar, en el ámbito de la esfera local, administración más próxima y cercana al ciudadano, la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (en adelante LRRL), que recoge en su artículo 18.1 b) **el estatuto del vecino, enumerando entre los derechos, el de participar en la gestión municipal de acuerdo con lo dispuesto en las leyes** y, en su caso, cuando la colaboración con carácter voluntario de los vecinos sea interesada por los órganos de gobierno y administración municipal.

Destacamos el Capítulo IV de la LRRL que regula en varios preceptos la información y participación ciudadana. En el artículo 72 se prevé que "**Las Corporaciones locales favorecen el desarrollo de las asociaciones para la defensa de los intereses generales o sectoriales de los vecinos, les facilitan la más amplia información sobre sus actividades y, dentro de sus posibilidades, el uso de los medios públicos y el acceso a las ayudas económicas para la realización de sus actividades e impulsan su participación en la gestión de la Corporación en los términos del número 2 del artículo 69. A tales efectos pueden ser declaradas de utilidad pública**".

...

1.13.2.3. Administración Electrónica

En el ámbito normativo de la Junta de Andalucía, fue promulgado como desarrollo de la normativa estatal básica el Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

Un Decreto que además de desarrollar los aspectos básicos establecidos por las leyes de procedimiento administrativo y de régimen jurídico del sector público, y a pesar de que algunos de los aspectos más relevantes no tienen fijados la fecha de su plena aplicación, **facilita a la ciudadanía el acceso a la administración electrónica de manera sencilla y garantizando sus derechos**.

Así, a los efectos de su implementación, se han puesto en marcha instrumentos como las sedes electrónicas, los puntos de acceso electrónico, los medios de identificación y firma electrónicas, el registro electrónico, los medios electrónicos en el procedimiento y la gestión documental, y la Carpeta Ciudadana.

Considerando que en la sociedad digital que vivimos, la administración electrónica es un instrumento imprescindible para canalizar las demandas frente a la administración, es imprescindible que ese derecho se haga efectivo para todas las personas en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad.

Para hacer realidad y facilitar la plena implantación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público es necesario que la Administración del Estado adopte las medidas de planificación e impulso y coordinación interadministrativa.



Pese a ello, son conocidos los distintos aplazamientos respecto de la entrada en vigor de la normativa básica estatal en su vertiente electrónica y de la plena efectividad de las normas de procedimiento electrónico.

Lo que evidencia que no es una tarea sencilla la plena transformación de las Administraciones Públicas en administración electrónica integral e interconectada, situación que contribuiría a facilitar en mayor medida si cabe la relación con la ciudadanía y a aumentar la transparencia, desde el respeto mutuo de la respectiva autonomía y ámbito competencial.

Por otra parte, desde la declaración del estado de alarma las relaciones de las Administraciones públicas con la ciudadanía se han visto modificadas por la plena implantación y funcionamiento de la Administración Electrónica.

Las administraciones aun cuando básicamente han mantenido su actividad y la prestación de servicios públicos básicos y esenciales gracias a la utilización de medios telemáticos, también han evidenciado -en este periodo excepcional- las carencias y disfunciones que todavía presenta el desarrollo de la e-Administración en la Comunidad Autónoma.

Prueba de ello han sido las **numerosas quejas recibidas de personas desesperadas ante las dificultades que encontraban para realizar gestiones y trámites con las administraciones públicas utilizando las vías telemáticas** habilitadas por las mismas.

Somos conscientes de la adopción de medidas de planificación e impulso y coordinación interadministrativa por parte de la Administración del Estado para hacer realidad y facilitar la plena implantación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público que configuran un escenario en el que, por un lado, la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones en sus múltiples vertientes de gestión interna, de relación con los ciudadanos y de relación de aquellas entre sí; y, por otro lado, son necesarios servicios comunes, infraestructuras y otras soluciones tecnológicas que respondan a las múltiples previsiones realizadas en las mismas acerca del uso de los medios electrónicos.

En este contexto y en relación a lo que respecta a las actuaciones de la Junta de Andalucía, se ha tramitado la queja de oficio [queja 21/1377](#), mediante la cual se ha requerido a la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto 2020 para que informara, entre otras cuestiones sobre las prestaciones, servicios y procedimientos que se hayan implantado para la autoorganización y gestión de la Administración electrónica de la Junta de Andalucía; además de las medidas adoptadas e implementadas para la simplificación de procedimientos especiales y sus trámites así como los planes de formación adecuados al personal al servicio para un uso eficiente y eficaz de los recursos que ofrece la sociedad digital

En el informe recibido se traslada la apuesta de la Junta de Andalucía por *"la implantación de una administración electrónica que cumpla con todas las necesidades impuestas por la normativa y por supuesto con la calidad, seguridad y confianza necesarias ..."* Una apuesta que se ha visto reflejada en *"la creación de la Agencia Digital de Andalucía que permitirá dar respuesta con más agilidad a las necesidades que dicha implantación requiere"*.

La Dirección General de Estrategia Digital, es responsable de una serie de plataformas que prestan servicios de manera horizontal a toda la organización de la Junta de Andalucía.

Entre las estrategias de trabajo nos trasladan que para la plena implementación de la administración electrónica se trabaja con *"los responsables de los procedimientos en mejorar la información que se presta, en hacerla más accesible y en conseguir que, incluso las personas afectadas por la innegable brecha digital y que, dadas las circunstancias, sufrieron la obligación de relacionarse electrónicamente con la Junta de Andalucía, puedan acceder a los sistemas que se ponen a disposición de la Ciudadanía con la misma facilidad que ya lo hacen miles de andaluzas y andaluces"*.

Dentro de las medidas puestas en marcha a raíz de la situación sanitaria descrita son de destacar las siguientes:

- *"Creación e implantación de una herramienta para gestionar comunicaciones electrónicas de forma interna"*.



- "Incorporación de servicios de consulta de datos".
- "... Apuesta decidida por la automatización y robotización de procesos que ha permitido que se reduzcan las tareas de bajo valor añadido y los tiempos de tramitación en los procesos donde se incorporan...". Una medida con amplio impacto en "la gestión de ayudas y subvenciones, en particular para las empresas y autónomos afectados por la crisis sanitaria y la posterior crisis económica".

También nos informan de la impartición de formación a los funcionarios y empleados públicos que mejoren las capacidades tecnológicas de los mismos.

1.13.2.4. Ordenación Económica

1.13.2.4.1. Comercio

...

En el análisis que realizamos sobre la cuestión, constatamos que la intervención municipal en la organización del comercio ambulante requiere el cumplimiento de las previsiones recogidas en el Decreto Legislativo 2/2012, de 20 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Comercio Ambulante de Andalucía, por el que se regula el ejercicio de la venta ambulante.

Dentro las medidas de control previstas, **los ayuntamientos deberán garantizar que el procedimiento para el otorgamiento de la autorización sea público y su tramitación se desarrolle conforme a criterios de acceso y participación claros, sencillos, objetivos y predecibles.**

La selección de los puestos de venta debe respetar los principios de publicidad, transparencia y concurrencia competitiva, sin que quepa establecer requisitos que resulten innecesarios, desproporcionados o discriminatorios.

En todo caso, los ayuntamientos deben facilitar y fomentar la difusión de toda la información relativa a los requisitos de acceso y participación en los mercadillos que se desarrollen en el espacio público municipal.

Unos requisitos que deben estar contemplados en las ordenanzas municipales para el sector del comercio ambulante. El artículo 8 del citado Decreto legislativo dispone que "Los municipios donde se lleve a cabo el ejercicio del comercio ambulante deberán contar con una ordenanza reguladora de la actividad que desarrolle los preceptos recogidos en el presente texto refundido".

En el contexto de la queja 21/7565, hemos podido conocer que en el municipio de Isla Mayor no existía ordenanza municipal que regulase el comercio ambulante, lo cual supone el desconocimiento de los procedimientos arbitrados para ordenar el acceso a esta actividad y la tramitación de los expedientes. Una información importante para muchas familias que constituye su única fuente de ingresos.

Este Ayuntamiento ha manifestado que siendo su voluntad mejorar el funcionamiento y gestión para actuar conforme al interés general y con pleno sometimiento al ordenamiento jurídico promoviendo los derechos e intereses de los ciudadanos ha iniciado los trámites para redactar la ordenanza municipal que regule "de forma correcta y exhaustiva cualquier mercado ambulante que se celebre durante todo el año..."

Es notorio la necesidad de modernización del sector del comercio ambulante a los nuevos tiempos de la digitalización. Ante esta situación se inició la queja de oficio 20/5397 para conocer, entre otras cuestiones, las medidas implementadas para la mejora y modernización del comercio ambulante.

De la información aportada por la Dirección General de Comercio destacamos, las referidas a la coordinación entre este órgano directivo de la Junta de Andalucía, la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (en adelante FAMP) y el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo para articular y consensuar las medidas que se han ido recogiendo en las diferentes órdenes ministeriales que afectaban al sector comercial minorista y por ende el comercio ambulante, a través de las conferencias sectoriales celebradas.

Se traslada información sobre la línea de **subvenciones destinadas a la modernización y mejora de la competitividad y a promover el relevo generacional de las PYMES comerciales y artesanas de Andalucía**, que contiene 4 modalidades de proyectos empresariales subvencionables.



Entre ellos la modalidad B destinada a **proyectos de modernización y actualización de las pymes comerciales y artesanas**. Esta modalidad subvenciona proyectos que tengan por objeto su modernización, de tal modo que les permita marcar la diferencia frente al resto de formatos, atrayendo a nuevos clientes con el fin de incrementar su productividad.

La modalidad D dirigida a **proyectos de relevo generacional de las Pymes comerciales y artesanas**, entendiéndose por tales aquellos que tienen por objeto planificar los procesos de relevo con la finalidad de contribuir a dar continuidad a pequeñas empresas comerciales o artesanas que de otro modo se verían abocadas al cierre, debido a la jubilación, incapacidad permanente, fallecimiento del titular u otra causa sobrevenida.

Se hace constar también que en colaboración con el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, el resto de las Comunidades Autónomas, la Federación Española de Municipios y Provincias y entidades representativas del sector se elaboró el protocolo y guía de buenas prácticas dirigidas a la actividad de los mercados de vena no sedentario.

Una guía que ha tenido en cuenta las diferentes instrucciones y recomendaciones elaboradas por el Ministerio de Sanidad, siendo una referencia que contiene un compendio de medidas de seguridad, y sirve de guía de buenas prácticas, de fácil comprensión para el sector comercial.

Estas y otras medidas, aportadas tanto en la queja de oficio de referencia como en la 20/3262, remitida por representantes del sector del comercio ambulante, han sido trasladadas a las partes interesadas para su conocimiento.

1.14. Servicios de Interés General y Consumo

1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.14.2.1. Servicios de interés general

1.14.2.1.1. Energía

...

Siguen reiterándose las quejas por **averías y cortes de luz en barriadas o localidades** (El Jau -Santa Fe-, Chauchina, Pinos Puente, diversos barrios de Sevilla capital, Vejer de la Frontera, Las Lagunetas -Benalup-, Bácor-Olivar, Cogollos de la Vega, Céspedes -Hornachuelos-, Castellar, Los Algarbes -La Carlota-, Siles, Torres de Albánchez), debiendo distinguir entre cortes de luz por deficiencias en las instalaciones o redes eléctricas y cortes de luz relacionados con enganches ilegales asociados a plantaciones ilícitas de marihuana.

Los repetidos cortes de luz que afectaban a los municipios de la comarca de la Sierra Sur de Sevilla fueron objeto de una investigación de oficio en 2020 por parte de esta Institución ([queja 19/7056](#)). No obstante, tras recibir en febrero de 2021 las quejas de algunos Ayuntamientos afectados, solicitábamos de nuevo la colaboración de Endesa a fin de que pudiera informarnos sobre la ejecución de los planes de inversión previstos en la zona. Por otra parte, requerimos nuevamente a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Sevilla conocer las medidas que pudiera adoptar a fin de mejorar la calidad del suministro eléctrico.

De acuerdo con la información proporcionada, el Plan de Inversiones para el trienio 2022-2024 incluía observaciones relativas a las incidencias en la calidad del suministro (microcortes por avifauna y agentes atmosféricos, averías por derivaciones particulares) y posibles soluciones (instalaciones de telemandos y cierre de dos líneas). Igualmente se insistía en agilizar la construcción de la nueva línea eléctrica entre Osuna y El Saucejo de manera que se dispusiera de un doble circuito. Durante 2021 se habrían ejecutado algunas de las medidas, que en pocos meses estarían en explotación, lo que contribuirá a la mejora de la calidad del suministro.

Cuestión bien distinta es la planteada cuando las incidencias en el suministro eléctrico están ocasionadas por casos de fraude asociados con el cultivo de droga (marihuana), a causa de la excesiva potencia