



a.- **Asegurar la asistencia a los ciudadanos y usuarios en el uso de medios electrónicos** cuando estos así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas. Asimismo, si alguno de estos interesados no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello.

b.- **Disponer de un registro electrónico general**, interoperable con el resto de registros electrónicos de las Administraciones.

c) **Recibir solicitudes**, de acuerdo con el art. 66 de la Ley de procedimiento.

5.- **Se debe garantizar la interoperabilidad entre todos los sistemas de las diferentes administraciones públicas** al objeto de funcionar a tiempo real **y poder intercambiar de ese modo información y documentos**, dando pleno cumplimiento por las administraciones al artículo 28 de la LPAC de la obligación de no aportar documentos que obren en poder de las administraciones públicas.

6.- Se debe reforzar el número de personas que realizan atención ciudadana, tanto telefónica como presencialmente. Especialmente en el caso de colectivos altamente vulnerables.

7.- Debe de garantizarse la opción de presentación de documentación en los registros de las Administraciones Públicas sin necesidad de solicitar cita previa.

1.2. Cultura y Deportes

1.2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.2.2.4. Actuaciones relativas a museos, monumentos y bibliotecas

...

Volvemos al relato de la queja 20/5395, en la que abordamos la **grave problemática causada por las miles de entradas adquiridas** para el acceso a La Alhambra y Generalife que no pudieron ser aprovechadas con motivo de las restricciones impuestas a la ciudadanía motivadas por la pandemia. El Patronato responsable sigue el criterio de no devolver los importes pagados salvo en las fechas en las que el recinto estaba cerrado por orden gubernativa.

Este supuesto explicó el posicionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz en una Sugerencia para estudiar las mejoras de contenidos en el portal oficial del organismo en relación con la información relativa a los efectos de la pandemia respecto de la gestión de entradas y las políticas de devolución; y a fin de impulsar las medidas normativas u organizativas que permitan una respuesta equitativa a los supuestos de devolución acreditados por ausencias justificadas en obediencia de medidas de las autoridades con motivo de la pandemia.

Desde entonces, se han seguido recibiendo numerosas peticiones (quejas 21/0109, 21/0256, 21/0601, 21/0925, 21/1086, 21/1249, 21/1861, 21/3349, 21/4221, 21/4545, 21/4867, 21/6009, 21/6105, y 21/6107) ante las que dicho Patronato reitera los argumentos legales que le llevan a interpretar la improcedencia de devolver las entradas expedidas en fechas en las que el monumento ha permanecido abierto.

Nos ratificamos en la oportunidad de buscar mecanismos más ecuanimes ante estas situaciones impuestas para muchos visitantes, que han visto frustradas sus visitas por causas justificadas y tan especiales como las que se han producido por la terrible pandemia. Entendemos que se deben procurar medidas alternativas como la devolución de las entradas o, en su caso, ofrecer fechas alternativas de visita.

...



1.2.2.5. Deporte

En el ámbito deportivo las concretas quejas que se reciben afectan habitualmente a temas relativos a la ordenación, regulación y organización, y a su vez aluden a las infraestructuras e instalaciones deportivas. Además, en este ejercicio las quejas sobre deporte de 2021, y las quejas originarias del año anterior, han tenido una continua referencia a las **medidas de lucha contra la pandemia que han afectado a muchas actividades**, ya sea de ocio deportivo o de competición. Señalamos como meros ejemplos las quejas 20/8414, 20/8158, 20/8192, 21/0122, 21/0454, 21/0643, 21/0948, 21/5875 y 21/3157.

El contenido de muchas de estas reclamaciones reproduce el malestar por casos de interrupción de campeonatos, restricciones de acceso a instalaciones deportivas, exigencias de control en actividades para menores, etc. Hemos recibido quejas de responsables federativos, alcaldes, padres y madres de menores deportistas, incluso los propios niños disgustados por no poder practicar su deporte favorito. Y todas, en común, expresaban en diferentes supuestos la discrepancia acerca de la idoneidad de cada medida limitadora aludida en la queja.

Como valoración general en las respuestas ante estas reclamaciones, aunque procurando atender a sus particularidades, no hemos podido deducir una actuación administrativa irregular. Las disposiciones aplicables—en un rosario ciertamente prolijo y complejo de requisitos, condiciones y medidas—respondían a criterios definidos por los servicios técnicos especializados en salud pública. Y, al igual que en otros escenarios, no cumplía a esta Institución emitir un pronunciamiento propio y técnico sobre la definición práctica de unas medidas cuyo origen deviene de las autoridades sanitarias y sobre cuya oportunidad o idoneidad no corresponde al Defensor del Pueblo Andaluz modificarlas con un juicio crítico particular. Aun respetando las opiniones que en cada caso merezcan el repertorio de disposiciones que se adoptan ante estas delicadas situaciones, hemos recordado la necesaria actitud de colaboración y prevención como respuesta ciudadana para luchar contra los riesgos de la pandemia.

Como hemos repetido a lo largo de la redacción del presente Informe, confiemos que la certeza de estas políticas de lucha contra la pandemia logren finalmente, la superación de esta situación con la colaboración de toda la sociedad.

1.3. Dependencia y Servicios Sociales

1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.3.2.1. Dependencia

...

En la **fase de valoración** se reproducen las peticiones que basan las demoras en la falta de profesionales que la realicen, realidad que confirman los informes que obtenemos de las administraciones inqueridas.

A modo de ejemplo, en abril de 2021 la Delegación Territorial de Granada reconocía que en la zona abordaban las valoraciones de mayo de 2019, es decir, solicitadas dos años antes; en informe de la Delegación Territorial en Sevilla se afirmaba que la relación de puestos de trabajo para Sevilla capital es escasa, respecto de las zonas de trabajo social que existen en el municipio y, efectivamente, encontramos solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia sin resolver a un año de la petición; a dos años en el caso de municipios como Umbrete, donde la interesada informaba de la paralización de valoraciones.

Para ofrecer todas las razones, es justo reconocer que los casos más llamativos de 2021 responden a razones que todos conocemos, esto es, la situación excepcional de pandemia que al afectar al normal desempeño del trabajo de las personas que valoran la dependencia, provocó un empeoramiento de los resultados.

...