



1.4.2.2.1. Las complejidades del proceso de admisión

Un año más, han sido numerosas las quejas recibidas en relación con **incidencias habidas durante los procesos de admisión** de aquellas personas que desean comenzar sus estudios en el nivel universitario. Unas quejas que ponen de manifiesto las complejidades que presenta el procedimiento telemático de preinscripción y matriculación que gestiona la Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía.

Aunque es de rigor reconocer la importante mejora que ha experimentado en estos últimos años el programa informático que gestiona este proceso, lo cierto es que el mismo está sujeto inevitablemente a problemas relacionados con la inestabilidad de las conexiones informáticas, la falta de pericia de algunos usuarios y los errores derivados de la propia complejidad del procedimiento.

No debemos olvidar que una incorrecta cumplimentación del procedimiento de admisión puede provocar la frustración del proyecto académico e incluso vital de una persona. No es de extrañar, por tanto, que el promotor de la queja 21/5430 reclamara la existencia de un canal telefónico de ayuda para solventar las dudas e incertidumbres que a veces genera un procedimiento que no dudaba en calificar de *"laberíntico"*.

...

1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social

1.5.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.5.2.2. El derecho de la ciudadanía a una buena administración

En la gestión de quejas por parte del Área durante el año 2021 hay que destacar, una vez más, las numerosas quejas que nos han sido presentadas por las excesivas demoras en que incurren las Administraciones públicas andaluzas para la resolución de los procedimientos iniciados por las personas interesadas, que ven cómo se van retrasando sin justificación alguna.

La ciudadanía se sigue dirigiendo a esta Institución denunciando que, tras haber transcurrido un tiempo excesivo (meses e incluso años), los asuntos sobre los que tienen que decidir las Administraciones continúan sin resolverse, lo que les ocasiona un notable perjuicio al demorarse de forma desproporcionada e incluso abusiva, en ocasiones, la resolución de sus asuntos.

Esta injustificada inactividad o silencio de las Administraciones públicas andaluzas, además de suponer un reiterado incumplimiento de las normas legales y reglamentarias que están obligadas a observar, puede ocasionar, en muchos supuestos, un perjuicio concreto a la ciudadanía al tener que acudir a la vía judicial para el reconocimiento de sus derechos y pretensiones, con los consiguientes perjuicios que ello le comporta, incluso de índole económica, al tener que afrontar los gastos de asistencia jurídica.

En definitiva, tanto en materia de Empleo Público, como en la de Políticas Activas de Empleo y en la de Trabajo y Seguridad Social, **el aspecto común más significativo que presentan las quejas que nos ha dirigido la ciudadanía durante el año 2021 sigue siendo las demoras en la resolución de sus asuntos por parte de las Administraciones pública. Esto afecta al derecho que tienen reconocido a una buena administración** en contraposición a la práctica, cada vez más frecuente, de "mala administración" que se viene consolidando en éstas en relación con la resolución de los procedimientos administrativos en tiempo y forma.

1.5.2.5. En relación con el acceso al empleo público

1.5.2.5.3. La utilización de medios electrónicos por las Administraciones públicas en los procedimientos administrativos de acceso al empleo público

En este apartado es de interés la **queja 20/2555** en la que el interesado consideraba incorrecta la actuación que siguió la Administración para cubrir vacante del Cuerpo A2029, a través de la bolsa de personal interino correspondiente, al no cumplirse por la misma los requerimientos técnicos previstos en la norma reguladora de los llamamientos del personal incluido en dichas bolsas.

La propia Administración reconoce expresamente en su informe la imposibilidad de envío de SMS a las personas interesadas, a pesar de estar expresamente prevista esta posibilidad en la Resolución de la