En la queja 20/5928 se nos exponía por su promovente que tenía una **vivienda de turismo rural**, en cuya parcela de al lado se iba a construir un centro logístico y de paso legalizar más de 3.000 metros que tenían construidos sin licencia y donde ejerce una actividad para la que tampoco tenía licencia.

Admitida la queja a trámite solicitamos del Ayuntamiento de Arcos de la Frontera que nos indicara si las obras que suscitaban la disconformidad de la persona interesada contaban con todas licencias y autorizaciones necesarias y se ajustaban a las mismas. De no ser así, deseábamos conocer las actuaciones impulsadas para la restauración de la legalidad urbanística y, asimismo, para que se impidieran las infracciones de tráfico en que se estaría incurriendo con la ejecución de dichas obras.

En el informe que la Alcaldía nos remitió, se indicaba lo siguiente:

> *"Al margen de lo expuesto, y según denuncia presentada por ... sobre posibles obras y actividades llevadas a cabo en la Finca sita en ..., sin la preceptiva licencia municipal, este Ayuntamiento adoptará, en su caso, todas las medidas necesarias para la protección de la legalidad urbanística y restauración del orden jurídico perturbado."*

De acuerdo con lo anterior, y transcurrido un periodo de tiempo, nos dirigimos nuevamente al citado ayuntamiento interesando que nos actualizara la información en el mismo sentido de nuestra petición de informe inicial.

Recibida respuesta municipal se nos indicaba que se había iniciado la incoación de expediente sancionador, así como para la protección de la legalidad urbanística, por la realización de obras consistentes en ampliación de nave, habiéndose notificado, estando actualmente ambos expedientes en fase de instrucción y estudio como paso previo a la propuesta de resolución de la instrucción del procedimiento sancionador.

En vista de lo anterior, podíamos deducir que con el ejercicio de las competencias urbanísticas por parte municipal el asunto por el que la persona reclamante había acudido a esta Institución se encontraba en vías de solución, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

...

1.17. Vivienda

1.17.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.17.2.3. Ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados

1.17.2.3.2. Convocatoria 2018

...

Por otra parte, como institución defensora de derechos debemos llamar la atención respecto a la **dificultad que en la práctica se produce para la presentación de las solicitudes en igualdad de oportunidades**. Así, aquellas personas con menos recursos y formación encuentran serias dificultades para entender los pormenores de unas bases reguladoras y convocatorias que resultan poco accesibles para la ciudadanía de a pie.

De igual manera, aquellas personas que no tienen conocimientos o medios para efectuar la presentación por medios telemáticos o que no residen en las capitales de provincia en las que se encuentran las sedes de las respectivas delegaciones territoriales de la consejería o en municipios con entidades colaboradoras en la tramitación de las ayudas, a menudo ven perder toda oportunidad de ser beneficiarias por el transcurso de varios días desde que presentaron la solicitud en una administración pública cercana a su domicilio hasta su registro en la delegación territorial correspondiente.

También se produce una desigualdad de hecho respecto a las personas adjudicatarias de viviendas públicas cuyas entidades propietarias informan, asesoran e incluso cumplimentan las solicitudes, como una medida para ayudar a sus inquilinos. Podemos concluir, por tanto, que **las personas que se sitúan más próximas de la exclusión social tienen menos posibilidades de acceder a unas ayudas configuradas precisamente para atender a los colectivos más vulnerables**.

Una demanda que nos ha llegado a través de muchos ciudadanos y ciudadanas es la de **mejorar la transparencia en la información respecto a la tramitación de la convocatoria**. En la base decimoséptima de las bases reguladoras se establece que se publicará en la web la situación de la tramitación de la convocatoria, mientras que sin embargo no figura ninguna información respecto al estado de tramitación de la convocatoria en Almería (ya finalizada), y la información que se facilita respecto al resto de provincias no permite a las personas interesadas saber el crédito presupuestario que en cada momento está remanente y, por tanto, las expectativas de que alcance al día en que presentaron su solicitud.

...

"Alertamos del transcurso excesivo de días entre la presentación de la solicitud y su remisión al organismo competente"

Finalmente, varias personas se dirigieron a esta Institución exponiendo que presentaron sus solicitudes en los primeros días de la convocatoria y en la tramitación de la queja con la correspondiente delegación territorial pudimos comprobar que sus posibilidades de ser beneficiarias de la misma se habían visto muy reducidas, cuando no anuladas, por el **transcurso excesivo de días entre la presentación de la solicitud y su remisión al organismo competente**, cuando se trataba de otro lugar o registro de los previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, diferente a las correspondientes delegaciones territoriales o entidades colaboradoras, o a través del Registro Telemático Único de la Administración de la Junta de Andalucía o en la oficina virtual de la Consejería competente en materia de vivienda.

La cuestión es relevante por cuanto la fecha de presentación formal de la solicitud a efectos de su consideración para el inicio del procedimiento deviene en crucial al tratarse de un procedimiento de concesión de subvención de concurrencia no competitiva. Ciertamente las personas interesadas disponían de la posibilidad de remitir a la Consejería mediante correo electrónico copia de su solicitud donde se visualizase la fecha, dirección y número de entrada, pero consideramos que esta posibilidad no obsta para que por parte de los diferentes registros públicos la remisión de las solicitudes a los organismos competentes se deba llevar a cabo con la mayor diligencia y rapidez posible.

Es más, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, prevé que «Los registros electrónicos de todas y cada una de las Administraciones, deberán ser plenamente interoperables, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros.»

...

1.17.2.3.3. Convocatorias de ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados para hacer frente al impacto de la COVID-19

...

Por otra parte, en las bases reguladoras de la convocatoria de "ayudas a las víctimas de violencia de género, personas objeto de desahucio de su vivienda habitual, personas sin hogar y otras personas especialmente vulnerables" se establecía que las solicitudes se presentarían de manera telemática por los servicios sociales comunitarios en nombre de las personas interesadas. En el municipio de La Zubia en Granada, sin embargo, Sonia nos contaba que en los servicios sociales le habían indicado que no podían realizar dicho trámite al carecer de firma electrónica. Por ello debimos formular una Resolución al Ayuntamiento, que se encuentra pendiente de respuesta, en el sentido de que se den las órdenes oportunas y dispongan los medios necesarios para que el personal funcionario municipal cuente con la firma electrónica y el certificado de empleado público que les identifique y habilite, entre otras cuestiones, para poder firmar en nombre de las personas interesadas en las circunstancias en las