



### Queja 23/0640

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Granada
- ▶ **Estado de tramitación:** cerrada
- ▶ **Descripción de la actuación:** demora en la valoración de la situación de dependencia de su madre, de 86 años de edad y diagnosticada de Alzheimer, así como la respuesta dada por la Administración ante tal demora.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación se impulse la solicitud de revisión de grado instada por la persona solicitante, mediante su valoración y el dictado de la correspondiente resolución sobre su situación de dependencia y, siendo procedente, se dé traslado del expediente a los Servicios Sociales para la elaboración de su programa individual de atención, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente, evitándose así que se cumpla el temor trasladado por el promotor de que la persona dependiente fallezca antes de poder disfrutar del recurso correspondiente.

RECOMENDACIÓN: Que se adopten las medidas organizativas que estimen convenientes, con el fin de que las solicitudes para el reconocimiento de la situación de dependencia o revisión del grado de dependencia, se tramiten y resuelvan en el plazo legalmente establecido de tres meses, sin que la zona en la que reside la persona dependiente sea una condicionante para los tiempos de tramitación.

### Queja 23/1708

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla
- ▶ **Estado de tramitación:** En trámite, a la espera de respuesta de la Resolución.
- ▶ **Descripción de la actuación:** La reclamante denuncia la demora en la revisión del grado de dependencia de su madre.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación se impulse la solicitud de revisión de grado instada por la persona solicitante, mediante su valoración y el dictado de la correspondiente resolución sobre su situación de dependencia y, siendo procedente, se dé traslado del expediente a los Servicios Sociales para la elaboración de su programa individual de atención, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.

## 2.4.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

### Queja 20/4831

- ▶ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.
- ▶ **Estado de tramitación:** Abierta.
- ▶ **Descripción de la actuación:** Denuncia la atención de los trabajadores sociales del Centro Penitenciario de Huelva.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**



RECOMENDACIÓN: Que por parte de esa Consejería se considere la posibilidad de la valoración no presencial de aquellos solicitantes que se encuentren privados de libertad, solicitando la colaboración de los Equipos Técnicos de los establecimientos penitenciarios para que faciliten información tanto médica como social a los técnicos de los Equipos de Valoración y Orientación.

RECOMENDACIÓN: Que en aras de los principios de coordinación y colaboración entre Administraciones se promueva un protocolo de actuación para la tramitación de los expedientes de reconocimiento o revisión de grado de discapacidad de las personas presas que facilite a los equipos técnicos de valoración la emisión de los informes.

#### Queja 21/4405

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Málaga.
- ▶ **Estado de tramitación:** Cerrada, aceptada.
- ▶ **Descripción de la actuación:** Denegación del baremo de movilidad reducida.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se den las instrucciones necesarias para que, a la mayor brevedad posible, se proceda a emitir la resolución expresa que corresponda al recurso de alzada presentado por el interesada, con fecha 5 de junio de 2021.

RECOMENDACIÓN: Que se doten de los medios precisos, de índole técnica, informática o de cualquier otra naturaleza, así como del personal necesario, para que puedan resolverse los recursos administrativos en unos plazos razonables y respetando los plazos establecidos por su normativa reguladora.

#### Queja 21/7496

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Cádiz.
- ▶ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▶ **Descripción de la actuación:** Demora resolución 7 meses de la RMISA.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA: Para que se dicten las instrucciones necesarias y se realicen las averiguaciones oportunas con la finalidad de iniciar de oficio una revisión del expediente de RMISA del interesado, con la documentación remitida junto a esta resolución y la obrante en el expediente administrativo del promotor de la queja, dictándose una nueva resolución, respetándose los principios generales y garantías procedimentales.

#### Queja 21/0500

- ▶ **Administración afectada:** Viceconsejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda.
- ▶ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▶ **Descripción de la actuación:** Desestimación de AVRA de propuesta de adjudicación del Ayuntamiento de Baeza a pareja con discapacidad.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: en orden a que se impartan las instrucciones oportunas para que por parte de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA) no se puedan rechazar las propuestas de adjudicación de viviendas formuladas por las administraciones municipales, salvo que se acredite que las personas propuestas no cumplen con



los requisitos concretos exigidos para el acceso al programa de vivienda protegida de que se trate u otros establecidos de forma expresa conforme a los principios de legalidad, igualdad y seguridad jurídica, o bien que concurra otro impedimento legal imperativo para la adjudicación.

RECOMENDACIÓN: en orden a que, cuando quede vacante alguna vivienda titularidad de AVRA en el municipio de Baeza, se ponga a disposición del Ayuntamiento para que, previa valoración de la situación actual de la situación de las personas interesadas en la presente queja, se valore de nuevo su adjudicación conforme a la normativa de aplicación.

#### Queja 22/2651

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Cádiz.
- ▶ **Estado de tramitación:** Cerrada, aceptada.
- ▶ **Descripción de la actuación:** Desistida de su solicitud de RMISA por no aportar los documentos requeridos.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se den las instrucciones necesarias para que, a la mayor brevedad posible, se proceda a emitir la resolución expresa que corresponda al recurso de alzada presentado por la interesada con fecha 31 de marzo de 2022.

RECOMENDACIÓN: Que se doten de los medios precisos, de índole técnica, informática o de cualquier otra naturaleza, así como del personal necesario, para que puedan resolverse los recursos administrativos en unos plazos razonables y respetando los plazos establecidos por su normativa reguladora.

#### Queja 22/3019

- ▶ **Administración afectada:** Viceconsejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda.
- ▶ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▶ **Descripción de la actuación:** Ayuda alquiler Covid-Sevilla desistida por no subsanar, no han recibido documentos subsanación.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: para que, atendiendo al derecho de la ciudadanía a una buena Administración, se proceda de forma inmediata a resolver la solicitud presentada por la interesada al amparo de la convocatoria publicada el 1 de julio de ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social del COVID-19 en los alquileres de vivienda habitual y a notificar su resultado a esta Defensoría.

#### Queja 22/3304

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra
- ▶ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▶ **Descripción de la actuación:** Ayuda vivienda Ayuntamiento Alcalá de Guadaíra sin respuesta desde 2015.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se arbitren las medidas necesarias para localizar la resolución por la cual se archivó de oficio el procedimiento de convocatoria de Ayuda Social para colaborar en los gastos de la vivienda habitual del año 2015.



RECOMENDACIÓN para que, por parte de ese Ayuntamiento, se realicen cuantas actuaciones sean necesarias con objeto de dar respuesta a los escritos de petición formulados por la interesada, debiéndose mandar también copia de la misma a esta Institución.

#### [Queja 22/3664](#)

- ▷ **Administración afectada:** Dirección General de Protección Social y Barriadas de Actuación Preferente.
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** RMISA: Recurso de alzada octubre 2021.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se den las instrucciones necesarias para que, a la mayor brevedad posible, se proceda a emitir la resolución expresa que corresponda al recurso de alzada presentado por la interesada con fecha 13 de octubre de 2021.

RECOMENDACIÓN: Que se doten de los medios precisos, de índole técnica, informática o de cualquier otra naturaleza, así como del personal necesario, para que puedan resolverse los recursos administrativos en unos plazos razonables y respetando los plazos establecidos por su normativa reguladora.

#### [Queja 22/3738](#)

- ▷ **Administración afectada:** Viceconsejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda.
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Ayuda alquiler 2018. Por error solo solicitó el año 2018.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: que se den las instrucciones necesarias para que, a la mayor brevedad posible, se proceda a emitir la resolución expresa que corresponda al recurso potestativo de reposición presentado por la interesada con fecha 18 de enero de 2021.

#### [Queja 22/3972](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Almería.
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Discapacidad: Disconformidad con valoración perjuicio en su jubilación anticipada.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Para que, sin más dilación, se permita dar a conocer al interesado todos los hechos en los que se ha basado su dictamen para que tenga el conocimiento completo y pueda apreciar que la Administración está actuando dentro de los límites impuestos por la ley; o en su defecto se retrotraigan las actuaciones al momento en el que se dictó el acto, para que el órgano competente proceda a emitir un nuevo pronunciamiento conforme a derecho.

#### [Queja 22/4939](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Coria del Río.



- ▶ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▶ **Descripción de la actuación:** Elaboración informes de inserción social para la tramitación del arraigo social. Provincia de Sevilla.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que, en cumplimiento de la normativa de aplicación referida, los informes sean emitidos y notificados a los interesados en un plazo de 30 días desde la fecha de solicitud, requiriendo a las personas solicitantes la documentación pertinente para la emisión del informe adoptando para ello las medidas necesarias.

RECOMENDACIÓN: Que para la valoración de la integración de las personas migrantes en cumplimiento de la Instrucción DGI/SGRJ/3/2011, en los informes de inserción social se recoja el “sentido favorable o desfavorable del informe en base a la ponderación de los aspectos señalados en el art. 124.2.c) del Reglamento de la Ley Orgánica” que son los medios económicos con los que cuente, vínculos familiares con residente en España y esfuerzos de integración a través del seguimiento de programas de inserción sociolaborales y culturales sin exigir por tanto una carencia en el padrón de su Ayuntamiento.

#### [Queja 22/5110](#)

- ▶ **Administración afectada:** Dirección General de Protección Social y Barriadas de Actuación Preferente.
- ▶ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▶ **Descripción de la actuación:** RMISA: Recurso de alzada en abril 2022 sin contestación.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se den las instrucciones necesarias para que, a la mayor brevedad posible, se proceda a emitir la resolución expresa que corresponda al recurso de alzada presentado por la interesada con fecha 27 de abril de 2022.

RECOMENDACIÓN: Que se doten de los medios precisos, de índole técnica, informática o de cualquier otra naturaleza, así como del personal necesario, para que puedan resolverse los recursos administrativos en unos plazos razonables y respetando los plazos establecidos por su normativa reguladora.

#### [Queja 23/1208](#)

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Málaga
- ▶ **Estado de tramitación:** Cerrada, aceptada
- ▶ **Descripción de la actuación:** Necesidad de vivienda. Unidad Familiar con 7 miembros. Desahucio por ocupación
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se proceda a empadronar, sin más dilación, a la familia de la interesada en la vivienda en la que residen, transcurridos más de tres meses desde su solicitud, conforme a lo dispuesto en la Resolución de 29 de abril de 2020, de la Subsecretaría del Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática, por la que se publica la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal.

RECOMENDACIÓN para que tanto los servicios sociales comunitarios como el Instituto Municipal de la Vivienda consideren a la interesada empadronada en ese municipio desde la fecha de su solicitud (10 de noviembre de 2022) a los efectos que procedan, dado que al haber transcurrido más de tres meses desde la solicitud de empadronamiento opera el silencio positivo, conforme a lo dispuesto en la Resolución de 29 de abril de 2020, de la Subsecretaría del



Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática, por la que se publica la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal.

## 4.2. Casos de No colaboración. Análisis por bloques temáticos de materias

### 4.2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación económica y Gobernanza pública

En este ámbito ha sido rechazada la siguiente resolución:

- ▶ Resolución relativa a la falta de respuesta al recurso formulado ante la denegación de licencia de ocupación de vía pública para el ejercicio de venta ambulante, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la [queja 21/0410](#).

## 5.2 Quejas remitidas, no admitidas y sus causas

### 5.2.1. De las quejas remitidas a otras instituciones

El Defensor del Pueblo Andaluz **ha remitido un total de 663 quejas a otras instituciones** a lo largo de 2023. Ello supone, en términos absolutos, un ligero incremento del volumen de quejas remitidas respecto a 2022 (602 quejas). Sin embargo, el dato se mantiene prácticamente inalterado en términos relativos, pues supone un 4,9% del total de quejas gestionadas (13.640) en 2023 (respecto a un 4,8% en 2022).

Como es habitual, la gran mayoría de estas quejas (el 95% aproximadamente) se ha remitido al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, cuya competencia de supervisión se extiende a todas las Administraciones Públicas del Estado, con independencia de su ámbito territorial. A esa Defensoría se han dirigido 629 de las 663 quejas remitidas a otras instituciones. Todo ello sobre la base de la Ley 36/1985, de 6 de noviembre, que regula las relaciones entre la Institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares de las distintas Comunidades Autónomas, y conforme a los principios de coordinación y colaboración que inspiran dichas relaciones.

En cuanto al resto de quejas remitidas a otras instituciones, la mayoría de ellas (23 sobre un total de 34) se han derivado al Consejo de Transparencia y Protección de Datos, en tanto autoridad independiente de control en materia de transparencia y protección de datos en la Comunidad Autónoma de Andalucía, en cuya Comisión Consultiva se integra un representante de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz.

En esta misma línea de colaboración con organismos de control independientes y especializados en determinadas materias, se han remitido 3 quejas al Consejo Audiovisual de Andalucía, autoridad encargada de velar por el respeto de los derechos, libertades y valores constitucionales y estatutarios en los medios audiovisuales de Andalucía y con la que el Defensor del Pueblo Andaluz suscribió un Protocolo General de Actuación en 2020.

Finalmente y al margen de las quejas que se han remitido al Consejo General del Poder Judicial (2) por referirse a cuestiones de funcionamiento de la Administración de Justicia en Andalucía, se han remitido diversas quejas a otras