



Particularmente compleja ha sido la tramitación de la queja 24/2084, en la que una familia planteaba el conflicto generado con un Ayuntamiento de Almería en relación a unos terrenos de su titularidad que habían sido cedidos al Consistorio mediante permuta con otros terrenos para posibilitar la instalación en los mismos de un centro cultural. El convenio se había resuelto en sede judicial tras el incumplimiento de sus compromisos por el Ayuntamiento, viéndose el mismo obligado a revertir los citados terrenos a sus propietarios originales.

El problema surge al haber construido efectivamente el Ayuntamiento en dichos terrenos un edificio que, aunque no estuvo destinado al fin cultural inicialmente previsto, sí había sido utilizado para otros fines de interés municipal. Al producirse la reversión del terreno se daba la circunstancia de que el Ayuntamiento quedaba privado del acceso al edificio en cuestión.

Finalmente el Ayuntamiento ha optado por acudir a la vía expropiatoria para hacerse con la titularidad de los terrenos donde se ubica el citado edificio, originándose con ello una polémica con la titularidad del terreno que cuestiona la legalidad de dichas actuaciones expropiatorias.

Lamentablemente uno de los motivos más frecuentes de queja ante esta Institución sigue siendo la falta de respuesta de las Administraciones públicas a los escritos que les dirige la ciudadanía. El abuso del silencio administrativo es una de las lacras de nuestra administración que pervive a través de los años y las leyes sin que existan indicios de un cambio al respecto.

Es un supuesto claro y evidente de mala administración, que perjudica los derechos de quienes precisan de la respuesta administrativa para poder ejercer adecuadamente sus derechos y defender sus intereses.

En el pasado año 2024, y en esta materia de obras públicas, se tramitaron por este motivo las quejas 24/1929; 24/379; 24/3664; 24/8360; y 24/8733.

También es recurrente la recepción de quejas denunciando la falta de respuesta o el retraso de la administración en la resolución de expedientes incoados tras solicitud de responsabilidad patrimonial a la Administración.

Como venimos denunciado desde hace años, es habitual que las administraciones públicas, especialmente los Ayuntamientos, opten bien por dar la llamada por respuesta ante las peticiones de responsabilidad que les hacen llegar los ciudadanos, o bien por dilatar los procedimientos durante años. En los casos en que se produce la ansiada resolución, normalmente tras nuestra intervención, la misma suele ser desestimatoria, al aplicar un criterio bastante restrictivo respecto de la concurrencia de los elementos definidores de la responsabilidad administrativa.

En 2024 tramitamos por este motivo las quejas 24/8022; [24/3575](#) y 24/3663. También se tramitaron las quejas 24/5925 y 24/7298 en las que se nos denunciaban daños derivados de una actuación imputable a una administración pública, en las que informamos a las personas promotoras de la necesidad de iniciar el oportuno procedimiento de responsabilidad patrimonial ante la administración correspondiente.

2.3.1. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

2.3.1.3. Hacia una buena administración

Desde la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía del Defensor del Pueblo Andaluz venimos observando, año tras año, cómo crece el sentimiento generalizado de que las administraciones públicas no atienden bien y no funcionan como deberían. Crecen de igual modo las quejas y las consultas por la mala atención y el mal funcionamiento que las personas reciben de las administraciones públicas.



En las XXXVII Jornadas de coordinación de Defensorías del Pueblo celebradas en el 2024, tituladas “[La labor de las Defensorías en la promoción de la buena administración](#)”³ se detectó la creciente existencia de una mala administración sistémica. Un problema que hunde sus raíces tanto en la forma en que las administraciones se organizan y se coordinan, como en la deficiente asignación de recursos humanos y materiales; así como en el modo en el que están diseñados los procedimientos que deben servir para satisfacer las necesidades de las personas.

La creación de instituciones eficaces y transparentes, el carácter efectivo de los derechos y de las libertades fundamentales, la consecución del acceso a la información son Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS). Por ello, es muy importante que las administraciones públicas funcionen bien y sirvan con objetividad a la ciudadanía, siendo transparentes, sensibles y responsables en sus respuestas a las demandas de las personas. Es decir, **la administración debe escuchar, atender y cuidar a las personas.**

Así, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea recalca el derecho a una buena administración en su artículo 41:

«1. Toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable.

2. Este derecho incluye en particular: a) el derecho de toda persona a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que le afecte desfavorablemente; b) el derecho de toda persona a acceder al expediente que le concierna, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial; c) la obligación que incumbe a la administración de motivar sus decisiones...»

Nuestro Estatuto de Autonomía para Andalucía también plasma el derecho a unas instituciones eficaces y transparentes en su artículo 31: «Se garantiza el derecho a una buena administración, en los términos que establezca la ley, 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, cualquiera que sea su soporte, con las excepciones que la ley establezca.»

Por su parte, [El artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público](#) determina que «las administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, y simplicidad, claridad y proximidad a éstos.» También la buena administración y calidad de los servicios se encuentra recogida entre los principios generales de organización y funcionamiento de la Junta de Andalucía, según el artículo 3, letra t) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

La buena administración pública tiene, desde luego, que estar comprometida con la mejora real de las condiciones de vida de las personas y sus problemas, y procurar buscar la mejora permanente e integral de sus condiciones de vida.

La ciudadanía, desgraciadamente, nos hace llegar que no está contenta con la calidad de la atención recibida (tiempos de espera, lenguaje poco claro y muchas veces incomprensible, trato poco empático,...) y que, todavía más grave, no es fácil relacionarse con ella, ni electrónica ni presencialmente.

A través de las consultas y de las quejas, la ciudadanía nos plantea cuestiones que raramente se reclaman en la vía jurisdiccional y que ejemplifican casos flagrantes de mala administración. Son personas que, en la mayoría de los casos, no pueden acudir a la vía costosa y lenta de los procedimientos judiciales y que nos hacen llegar sus problemas con la esperanza de lograr una solución.

Los casos que atendemos constituyen supuestos que, en muchas ocasiones se repiten y muestran la existencia del carácter sistémico y no puntual de las circunstancias que conducen a la negación o a la limitación de los derechos de las personas afectadas.

3 <https://www.ararteko.eus/sites/default/files/2024-10/Declaracion%20program%C3%A1tica%20jornadas%20de%20coordinaci%C3%B3n%20de%20defensor%C3%ADas%20del%20pueblo%2030-10-2024.pdf>



2.3.1.4.2. Las visitas a los servicios sociales y ayuntamientos

En todas las visitas que realizamos a las comarcas resaltamos la importancia del personal de servicios sociales para el dPA y su labor en el desarrollo y consecución de los derechos que se promueven y defienden desde la Institución, dado que son conocedores/as de primera mano de la problemática social inmediata, siendo la puerta de entrada al sistema de protección social de la ciudadanía y un pilar esencial para el desarrollo del estado social y democrático de derecho.

Desde la Defensoría se tiene un gran interés por conocer la situación en la que se encuentran los servicios sociales, su dotación, cómo se gestionan los recursos humanos, el funcionamiento de las oficinas etc. Asimismo, buscamos que los servicios sociales también conozcan de qué manera el dPA pueden ayudarles en los trámites con la ciudadanía.

El sistema de servicios sociales conforma un pilar fundamental de nuestro estado de bienestar, ya que se ocupa de velar por el derecho de las personas a vivir dignamente y asegurar la cobertura de sus necesidades básicas, especialmente en el caso de las personas más vulnerables.

La importancia de su intervención reside, precisamente, en la función casi “a pie de calle” que les compete para proporcionar apoyo, orientación y atención a cualquier persona expuesta a riesgos y dificultades sociales en algún momento de su trayectoria vital. Por eso es tan importante para la Defensoría conocer su situación y hacernos eco de sus demandas.

Después de más de **65 reuniones** con estas profesionales, sabemos que los **servicios sociales comunitarios** se encuentran colapsados para tramitar las ayudas y subvenciones y poder informar y atender a las personas que acuden solicitando su intervención.

Los propios trabajadores y trabajadoras ponen de relieve las carencias que detectan en el desempeño de sus funciones. Los recursos de los que disponen los servicios sociales son percibidos a menudo por el propio personal como insuficientes. El incremento de la demanda de la población provoca una sobrecarga que dificulta las posibilidades de desarrollar los planes de trabajo y dar respuesta a las necesidades detectadas. Hay un incremento de tareas burocráticas, al haber asumido tareas de gestión (acreditación de situaciones de vulnerabilidad, de exclusión residencial, entre otras).

Esto hace que, con frecuencia, tengan largas listas de espera, poca intensidad en los seguimientos psicosociales de las familias y poca disponibilidad de tiempo para el trabajo preventivo con la comunidad.

A la vez, nos trasladan muchas de sus **preocupaciones** que tienen que ver con la problemática de la gestión de las prestaciones y de las funciones de los servicios sociales: falta de vivienda pública y problemas de acceso al alquiler de personas en situación de vulnerabilidad; escasa financiación del sistema de dependencia; falta de conexión e interconexión entre los servicios sociales comunitarios y la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía; necesidad de mayor número de puntos de encuentro familiar; equipos de tratamiento familiar desbordados; necesidad de mejora en la coordinación con los Servicios de Protección de Menores.

En relación al propio **funcionamiento de los servicios sociales**:

- ▶ Insuficiencia estructural del personal. Consideran que el incremento de funciones de los servicios sociales no ha ido acompañado de un incremento acorde de la plantilla.
- ▶ Falta de cobertura de las bajas que acaecen en la plantilla ordinaria.
- ▶ Movilidad y falta de incentivos a la estabilidad en los destinos en zonas rurales de difícil cobertura. Así, nos comentan que debería incentivarse el trabajo en zonas rurales para mejorar su atractivo y propiciar la estabilidad del personal.
- ▶ Inexistencia de ratio de atención. Nos explican que no existe una definición clara en la Junta de Andalucía sobre la ratio de personal.
- ▶ -Problemas de coordinación entre los recursos de educación, empleo y servicios sociales.



- ▶ Imposibilidad de espacios de investigación y reflexión en relación a los cambios en la población y los modelos de sociedad actual, que genera una falta de adecuación de los/as profesionales de servicios sociales a la realidad social actual.
- ▶ Falta de acercamiento a la población por carencias de personal.
- ▶ Imposibilidad de realizar un trabajo orientado a la prevención, dado que ni siquiera se puede atender a las demandas habituales de la población.

“Nuestro trabajo es muy dinámico, constantemente estamos apagando fuegos, inmersos en mucha burocracia y papeles, no nos da tiempo a todo, todo es urgente y además se nos exigen informes por todas partes y con plazos cortísimos”.

“Todo recae en los servicios sociales comunitarios. Amortiguamos las tensiones del sistema, estamos en una situación muy difícil y los equipos lo pasan muy mal. Estamos haciendo de parachoques del sistema.”

2.3.2. Justicia, Memoria Democrática y Política Interior

2.3.2.3. Memoria Democrática

Por lo que respecta a la **eliminación de elementos contrarios a la Memoria Democrática**, ya en el anterior Informe Anual, hacíamos referencia al amplio grado de cumplimiento de la norma, si bien continuamos tramitando algunos expedientes en relación a solicitudes de eliminación de honores y tratamientos concedidos, o el cambio en el nomenclátor de alguna vía.

Sin embargo, se ha tramitado la **queja 24/7078** en relación a una cuestión que entendíamos ya superada, como ha sido el nombre del Estadio Municipal de fútbol de Cádiz. Dicha cuestión ya fue objeto de trámite en la **queja 21/0893**, procediéndose a un primer archivo del expediente tras la recepción del informe del Ayuntamiento comunicando el cambio de nombre del Estadio, al que posteriormente le fue atribuido el de “Nuevo Mirandilla”.

Ahora, el pasado 2 de agosto de 2024, la Junta de Gobierno Local, atendiendo una petición formal del Cádiz CD SAD, acordó el inicio de dos expedientes, uno en el que se debe *“sustentar los motivos para proceder al cambio de nombre del Estadio Municipal a Estadio Carranza”*, y otro para el *“cambio de nombre del trofeo de fútbol ... para que pase a llamarse Trofeo Carranza”*.

Si bien hemos sido informados por el Ayuntamiento de que ambos expedientes aún no han sido concluidos, y cuyas resoluciones nos serán trasladadas, hemos considerado oportuno trasladar a la Corporación Municipal que esta Defensoría entiende que en la resolución de expedientes de quejas similares al presente, así como en la toma de decisiones por parte de los regidores públicos, no puede perderse de vista la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía, **no siendo una opción, sino una obligación, el cumplimiento de la normativa** de aplicación.

2.3.2.4. Política Interior