



RECOMENDACIÓN: El Ayuntamiento debe decidir entre la naturaleza pública o privada del perfil de Facebook denominado “Ayuntamiento de Cantoria”.

SUGERENCIA: En caso de optar por la naturaleza pública del perfil objeto de la queja, aprobar mediante acuerdo plenario una normativa que, con carácter general, regule el contenido, la utilización, las finalidades y las normas de conducta para el uso institucional de las redes sociales. Dicha norma debe ser objeto de publicación en lugar claramente visible de la página web municipal

Creemos que este caso ejemplifica bien uno de los problemas generados por la falta de regulación de las redes sociales por parte de las Entidades Locales, aunque no es el único, ni siquiera el más relevante, porque aún nos causa más preocupación la práctica, cada vez más común, de **utilizar estas redes sociales o aplicaciones informáticas para relacionarse con la ciudadanía**, no sólo a título informativo o a efectos de comunicación de cuestiones de interés municipal, sino como vía para el ejercicio de derechos por parte de la ciudadanía, como forma de inicio de procedimientos administrativos o para la comunicación de resoluciones administrativas.

Creemos que los beneficios que reportan estas redes sociales y estas aplicaciones como forma de agilizar la actuación administrativa y mejorar al comunicación con la ciudadanía, no debe llevarnos a olvidar la **necesidad de respetar las formalidades del derecho administrativo**, ya que las mismas no obedecen a meros caprichos de la persona que legisla, sino que son el medio para garantizar debidamente los derechos de las personas administradas y salvaguardar el interés público en la acción administrativa.

No pedimos que se suprima el uso de las redes sociales o las aplicaciones informáticas por parte de las Administraciones públicas; lo único que pedimos es una adecuada regulación de las mismas y la debida publicación de dichas normas.

2.2.1.2.3.2. Transparencia, participación ciudadana y protección de datos

Según la [Recomendación del Consejo de la OCDE](#) **el Gobierno abierto es una cultura de gobernanza que promueve los principios de transparencia, integridad, rendición de cuentas y participación** de las partes interesadas en apoyo de la democracia y el crecimiento inclusivo.

Un acuerdo basado en el reconocimiento de que un “gobierno abierto es fundamental para generar confianza en los ciudadanos” y que “la participación de las partes interesadas mejora la rendición de cuentas gubernamental, favorece el empoderamiento e influencia de la ciudadanía en las decisiones, construye capacidad cívica, mejora la base empírica para la elaboración de políticas públicas, reduce los costos de implementación y explota redes más amplias para innovar en la elaboración de políticas públicas y en la prestación de servicios públicos”.

[El Plan de Acción para la implementación de la Agenda 2030](#) considera los planes de Gobierno Abierto “políticas palanca” para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), por su contribución al cumplimiento del ODS 16 (paz, justicia e instituciones sólidas), al mismo tiempo que contribuye al cumplimiento del resto de objetivos. Políticas que aborden “cuellos de botella” específicos y se conviertan en los potenciales motores de desarrollo sostenible.

Así, **la transparencia, la participación y la rendición de cuentas deben convertirse en el eje básico de toda acción política.**

A este respecto, y en relación con la reticente falta de transparencia de las administraciones públicas, debemos decir que 2024 no ha constituido una excepción al respecto, ya que lamentablemente hemos seguido recibiendo numerosas quejas que denunciaban la negativa de alguna administración a facilitar la información solicitada por alguna persona o colectivo.

En realidad, lo más frecuente no es que se produzcan negativas expresas frente a una petición de acceso a información, sino que la práctica más habitual es **dar la callada por respuesta** ante la petición recibida.



Tampoco el cumplimiento de los deberes de publicidad activa parece ser el fuerte de nuestras administraciones que, con lamentable frecuencia, incumplen las obligaciones que a este respecto establece la [Ley 1/2014 de Transparencia de Andalucía](#).

No obstante, este ámbito de la transparencia es menos conocido por la ciudadanía, lo que hace que sean pocas las quejas recibidas al respecto. De hecho, este desconocimiento provoca que sea frecuente recibir quejas denunciando falta de respuesta de alguna administración frente a una petición de acceso a información, cuando lo cierto es que dicha información está debidamente publicada en los portales de transparencia de esa misma administración, cuestión desconocida para la persona denunciante.

Curiosamente, este tipo de situaciones tampoco suele ser resuelta de una forma adecuada por parte de la Administración, ya que, si contestan la petición recibida, es habitual que se limiten a indicar al solicitante que dicha información está ya publicada, sin facilitarle, como deberían, el enlace correspondiente para poder acceder fácilmente a dicha información.

Y esta no es una cuestión baladí, ya que hemos podido comprobar que **los portales de transparencia de algunas administraciones resultan en bastantes ocasiones poco intuitivos y ofrecen la información de forma poco estructurada**, lo que dificulta la tarea de encontrar el dato o la información necesaria.

En relación con las quejas recibidas por problemas de falta de transparencia de alguna administración, ya sea por no responder a una solicitud de acceso a información o por no cumplir sus obligaciones de publicidad activa, hemos seguido en 2024 la misma guía que ya anunciamos en el pasado Informe Anual en cuanto a respetar el ámbito competencial del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía (CTPDA)

Esto implica que han sido remitidas a dicho Consejo aquellas quejas que planteaban incumplimientos de la normativa de transparencia, siempre que entendiéramos que la cuestión planteada se encuadraba dentro de los requisitos establecidos por dicha normativa y era posible una intervención del CTPDA.

Hacemos esta precisión, por cuanto es frecuente la confusión entre la ciudadanía respecto de los **requisitos y límites del derecho de acceso a información**, empezando por conocer qué se entiende realmente por información sujeta al deber de transparencia, ya que con frecuencia se olvida que la información ha de tener existencia real y estar disponible documentalmente, no pudiéndose englobar en esta categoría aquellas peticiones que pretenden que la administración le facilite una información que debe ser elaborada previamente.

Cuando recibimos quejas que presentan estas carencias, la práctica habitual es no remitirlas al CTPDA, explicarle a la persona promotora las exigencias al respecto de la normativa de transparencia y ofrecernos, no obstante, para interesar de la administración concernida una respuesta a la petición cursada.

Tampoco remitimos al CTPDA aquellas quejas recibidas por incumplimientos del deber de información por parte de alguna administración cuando comprobamos que han pasado ya los **plazos para la interposición de una reclamación** ante el Consejo. Lo que ocurre con frecuencia cuando la petición de acceso es objeto de una respuesta expresa por parte de la administración, aun cuando la misma sea negativa o parcial. En esos casos, es frecuente que cuando la queja llega a esta Institución ya haya pasado el plazo de un mes para presentar reclamación ante el Consejo, fijado en el art. 24 de la [Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno](#), al que se remite la [Ley 1/2014 de Transparencia de Andalucía](#).

De entre las quejas recibidas por este motivo en 2024, que fueron tramitadas por esta Institución, podemos destacar la queja 24/8368 en la que un vecino de un municipio gaditano quería que su Ayuntamiento le facilitara información sobre los requisitos exigibles para poder llevar a cabo una actividad denominada “equinoterapia”.

Esta queja es tramitada por esta Institución ya que la información a la que pretende acceder esta persona no está disponible como tal, sino que debe ser elaborada por el ayuntamiento. Entendemos que no sería competencia del CTPDA, pero sí de esta Institución, por cuanto consideramos que el vecino tiene derecho a que su Ayuntamiento le indique cuáles son los requisitos para llevar a cabo la actividad pretendida.

También fue objeto de tramitación por esta Institución la queja 24/2264, en la que se denunciaba la **falta de respuesta** de un Ayuntamiento a los escritos presentados denunciando irregularidades urbanísticas en un edificio de nueva construcción y solicitando la actuación disciplinaria del Ayuntamiento.



La queja fue admitida para obtener una respuesta del Ayuntamiento en relación a la denuncia urbanística recibida. No obstante, una vez recibido el informe del Ayuntamiento comunicando la apertura de un expediente de restablecimiento de la legalidad urbanística hemos trasladado esta información al interesado, indicándole que cualquier negativa posterior del Ayuntamiento a facilitarle acceso a la información contenida en este expediente podría ser sustanciada ante el CTPDA.

Otra cuestión especialmente relacionada con la gobernanza de las Entidades Locales es la relativa al **fomento de la participación ciudadana en el gobierno municipal**, que constituye una de las grandes asignaturas pendientes de los ayuntamientos andaluces.

En este sentido, nos parece interesante destacar la queja 24/3839 en la que se denunciaba la falta de aprobación del reglamento de participación ciudadana por parte de un municipio sevillano, pese a exigirlo así la Ley de Autonomía Local de Andalucía ([Ley 5/2010](#)) en su disposición final Séptima, al disponer la obligatoriedad para todos los municipios andaluces de *“aprobar un reglamento de participación ciudadana que asegure los cauces y métodos de información y de participación de la ciudadanía en los programas y políticas públicas”*

Tras nuestra intervención, el Consistorio nos trasladó la voluntad municipal expresa de **aprobar el citado reglamento de participación ciudadana**, de manera consensuada, tras un trabajo común de todos los grupos políticos.

2.2.1.2.3.3. Transición digital

Esta Institución viene repitiendo desde hace ya varios años que **la transformación digital que está viviendo nuestra sociedad y también nuestra administración es un cambio positivo** que se va a traducir, sin la menor duda, en una mejora de nuestras condiciones de vida como ciudadanos y como administrados.

No obstante, también llevamos diciendo, hasta la saciedad, que **esta transición digital no beneficia por igual a todas las personas**, que existen personas y colectivos que afrontan desde una posición de desigualdad esta nueva realidad, ya que existen diversos factores que condicionan sus posibilidades reales de acceder a este nuevo mundo digital, como la situación económica; la discapacidad; la condición de persona migrante; el nivel educativo y cultural; la edad; el género; o el hecho de vivir en una zona rural.

Por todo ello, esta Institución viene asumiendo como un compromiso con la ciudadanía el tratar de garantizar que el progreso que supone la transformación digital sea una realidad para toda la sociedad. Que nadie se quede atrás en este camino. Que **la transición digital sea una transición justa**.

Y es en el marco de este compromiso que debe enmarcarse la queja [23/7738](#), iniciada de oficio y de la que dimos cumplida cuenta en el pasado Informe Anual. Su objetivo no era otro que trasladar a las administraciones andaluzas la necesidad de regular la cita previa como medio de acceso a los organismos y dependencias administrativas.

Su razón de ser es la necesidad de garantizar que todas las personas pueden acceder a las administraciones públicas sin necesidad de disponer de unos equipamientos o de unos conocimientos que le posibiliten la obtención de la cita previa, convertida tras la pandemia en el obligado santo y seña para poder ser atendido presencialmente por una administración pública.

A este fin trasladamos, tanto a la Junta de Andalucía como a los principales ayuntamientos andaluces la siguiente Resolución:

Sugerencia: Que se proceda a **regular la cita previa** como medio de acceso de la ciudadanía a las dependencias públicas incluyendo en dicha regulación las siguientes prescripciones:

- ▶ La cita previa será el medio preferente para el acceso a las dependencias públicas y para recibir atención y auxilio de los empleados públicos
- ▶ Se **garantizará la posibilidad de atención presencial sin cita previa en todos los registros y dependencias durante el horario de atención al público**.
- ▶ Se estipulará la obligatoriedad de ofrecer diversos canales de acceso a la cita previa, incluyendo entre dichos canales formatos telemáticos, telefónicos y presenciales.