



2.3.1.3.5. Una administración que se entienda: un derecho de la ciudadanía y un reto para los servicios públicos

Hay que garantizar una información clara y sencilla para la ciudadanía, que entienda lo que se le pide y lo que se le resuelve, mejorando las comunicaciones y la manera de relacionarse con las administraciones.

Desde la Defensoría del Pueblo Andaluz vamos a velar por que todas las administraciones públicas simplifiquen los tramites administrativos, lo hagan más accesibles y sencillos. Porque tenemos el derecho a tener una administración pública eficaz y eficiente, capaz de gestionar los asuntos públicos y prestar servicios públicos de calidad para mejorar la vida de las personas. Para ello, las administraciones deben dotarse de recursos humanos adecuados, siendo la provisión de vacantes para la prestación de los servicios públicos, así como la formación continua y la sensibilización del personal, principios a seguir y valores en los que centrarse.

2.4. Resoluciones

2.4.2. Planeta y Prosperidad

2.4.2.1. Administración tributaria, ordenación económica y gobernanza pública

[Queja 24/1215](#)

- ▶ **Administración afectada:** Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga.
- ▶ **Estado de tramitación:** Cerrada, el Patronato ha aceptado la Resolución.
- ▶ **Descripción de la actuación:** Silencio a recurso de reposición contra liquidación de Plusvalía.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

Recomendación: Para que se promuevan las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución, que ponga término al recurso de reposición presentado por la persona interesada, contra la liquidación de una plusvalía.

[Queja 24/5346](#)

- ▶ **Administración afectada:** Viceconsejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural-
- ▶ **Estado de tramitación:** En tramitación.
- ▶ **Descripción de la actuación:** Silencio a solicitud de baja tasa regadío.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

Recomendación: Para que, sin más dilación, se proceda a dar y notificar la correspondiente respuesta al escrito presentado en esa Viceconsejería por la persona interesada en la presente queja, informando de ello a esta Institución.



Queja 23/6494

- ▷ **Administración afectada:** Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A. (VEIASA).
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, se acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Disconformidad con el resultado desfavorable de la revisión de su vehículo en la ITV y con la respuesta a la hoja de reclamaciones presentada.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, se valore la inclusión en el manual de procedimiento de Inspección de Estaciones ITV como buena práctica la utilización del aparato que mide la profundidad del dibujo de los neumáticos en los casos en los que el titular del vehículo muestre su disconformidad con la inspección.

Queja 23/7738

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, D.G. de Administración Periférica y Simplificación Administrativa, Ayuntamientos de las ocho capitales de provincia de la Comunidad Autónoma de Andalucía, Ayuntamientos de municipios andaluces de más de 50,000 habitantes, Diputaciones Provinciales.
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, se acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** queja de oficio sobre la supresión de la obligatoriedad de obtener cita previa para realizar gestiones con las administraciones.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA: para 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
- ▷ Se incluirán garantías en favor de quienes precisan de cita previa para efectuar gestiones o trámites administrativos sujetos a plazo, de tal modo que la posible demora en la asignación de la cita no comporte la pérdida de derechos
- ▷ Se procurará una adecuada dotación de medios materiales y personales en las administraciones públicas para atender con la celeridad necesaria tanto los canales de solicitud de la cita previa como la atención presencial a quienes acudan a las dependencias públicas con y sin cita previa.

Queja 24/0703

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Economía, Hacienda y Fondos Europeos y de Política Industrial y Energía en Málaga.
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.



- ▷ **Descripción de la actuación:** Trabas en la atención presencial y obligatoriedad de cita previa con la Delegación Territorial de Economía, Hacienda y Fondos Europeos y de Política Industrial y Energía en Málaga.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA Regular el sistema de cita previa, modificando la Carta de Servicios, en su caso, para adaptarla a la resolución de 16 de octubre de 2023 aceptada por la Secretaría General para la Administración Pública, con el fin de garantizar la atención presencial sin cita previa y el acceso a dependencias administrativas en horario de atención al público a la ciudadanía que no disponga de la misma, aunque ello sea mediante una espera de tiempo razonable.

RECOMENDACIÓN para que se impida que el personal de seguridad limite el acceso a dependencias públicas por criterios que excedan de los correspondientes a sus funciones de vigilancia y protección de las personas y los bienes.

Queja 24/2492

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Cantoria (Almería).
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** el Ayuntamiento lo bloquea en su perfil de Facebook.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que El Ayuntamiento decida entre la naturaleza pública o privada del perfil de Facebook denominado "Ayuntamiento de Cantoria".

SUGERENCIA para, 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.

Queja 24/1424

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Villarrasa (Huelva).
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Falta de respuesta del Ayuntamiento de Villarrasa a la solicitud del despacho o local previsto en el artículo 27 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECORDATORIO del deber de dar cumplimiento a los deberes Constitucionales, legales y reglamentarios incluidos en la parte expositiva de la presente Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz.

RECOMENDACIÓN para que con la mayor brevedad posible se proceda a remover los obstáculos que impiden en ese municipio el ejercicio de los derechos que reconocen a los grupos políticos los artículos 27 y 28 del Real Decreto 2568/86, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales.



SUGERENCIA para que se adopte por los Órganos municipales de gobierno iniciativa normativa para la inclusión en el Reglamento Orgánico, o en la normativa de régimen interior existente, de una regulación acerca del alcance, contenido y requisitos de los derechos estatutarios de los grupos políticos.

4.2.2. Planeta y prosperidad

4.2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública

4.2.2.1.1. Administración Tributaria

Queja 21/4828

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Órgiva.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de resolución expresa y motivada del Ayuntamiento de Órgiva, ante el recurso de reposición presentado con fecha 23 de febrero de 2018 contra la diligencia de embargo por 3.853,03 euros de una deuda tributaria del Servicio Provincial Tributario de Granada.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución expresa y motivada, que ponga término al recurso de reposición presentado por la persona interesada.

Queja 22/5520

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Bormujos.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde. Posteriormente tras el cierre responde aceptando el contenido de la Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja falta de resolución expresa a la solicitud presentada en la que insta la modificación del artículo 4.4 de la Ordenanza Municipal del Impuesto de Bienes Inmuebles para que la acción protectora en materia tributaria recogida en el artículo 16 de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, y materializada en el art. 74.4 Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, se conceda no solo a las familias de tres o más hijos, sino también a aquellas que se equiparan a familia numerosa, y siempre y cuando los hijos o hermanos de estas familias reúnan las condiciones que dictamina la ley, para que se le reconozca y mantenga la condición de familia numerosa, al no encontrarse adaptada a la normativa vigente.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho a obtener una resolución expresa y motivada, que ponga término a la solicitud de la petición formulada por la persona interesada.

Queja 22/6045

- ▷ **Administración afectada:** Diputación Provincial de Granada.