



Sin perjuicio de ello, valoramos que resultaría conveniente para el logro de los fines del programa que la Agencia intensificase las **acciones formativas e informativas** dirigidas a la población beneficiaria de las ayudas y a las entidades colaboradoras en particular.

De acuerdo con las consideraciones expuestas, hemos estimado que el problema por el que se desarrolló esta actuación de oficio se encontraba en vías de solución, por lo que hemos acordado el archivo de la misma.

A la fecha de redacción de este Informe las quejas siguen recibándose. Son mayoritarias las que denuncian haber sido incluidos en las listas de reserva tras el agotamiento de los fondos, planteando la incertidumbre de estas personas sobre si podrán finalmente percibir las ayudas.

...

### 2.2.1.2.3.2. Transparencia, participación ciudadana y protección de datos

...

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.

...

### 2.2.1.2.3.3. Transición digital

...

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.
- ▶ 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.

Pues bien, habiéndose recibido respuesta de las Administraciones interpeladas en relación con la Resolución formulada durante 2024, podemos hacer una **valoración general positiva** de las mismas, considerando que la mayoría de dichas Administraciones aceptan el tenor de nuestra Resolución y se comprometen a darle debido cumplimiento.

A todas estas Administraciones le hemos expresado nuestro agradecimiento por la favorable acogida de nuestra Resolución.

En algunos casos las respuestas recibidas no permitían considerar totalmente aceptada la citada Resolución o introducían matices que hacían dudar de la plena aceptación de la misma. En esos casos, hemos instado a dichas Administraciones a asumir la totalidad de nuestra Sugerencia y/o le hemos aclarado los extremos de la misma.

En unos casos, ciertamente pocos, la respuesta recibida no ha sido favorable, desestimándose nuestra Resolución en base a diversas argumentaciones, principalmente asociadas a la consideración de que la cita previa constituye el mejor sistema para atender a las personas por parte de las Administraciones públicas, estimando que permitir la atención sin cita previa sería causa de disfunciones administrativas y de perjuicios para la ciudadanía.

Disconformes con estas explicaciones, hemos dirigido escritos a estas Administraciones rebatiendo sus argumentaciones, ratificándonos en el tenor de la Resolución dictada, e informándoles de que su negativa sería trasladada por esta Institución al Parlamento de Andalucía para su debido conocimiento.

Las Administraciones que se han mostrado disconformes con la Resolución dictada han sido las siguientes: Ayuntamiento de Utrera (Sevilla) y Ayuntamiento de El Ejido (Almería).

Por lo expuesto, hemos considerado oportuno proceder al cierre del presente expediente de queja, sin perjuicio de que esta Institución asuma el compromiso de permanecer vigilante para garantizar **que el acceso de la ciudadanía a las dependencias y organismos públicos se realiza sin más limitaciones que las estrictamente necesarias y anteponiendo los derechos e intereses de las personas a los de las propias Administraciones Públicas.**

...

## 2.2.2. Cultura y Deporte

### 2.2.2.2.1. Cultura

...