Sirva de ejemplo una interesada que refiere haber perdido una beca para su hija, diagnosticada de TDHA, por la demora de casi 8 meses en la valoración de su discapacidad. Asegura que en el Centro de Valoración le han recomendado que contacte con el dPA para presentar queja contra ellos: *“me han dicho que no pueden más, que hay muy poco personal para el trabajo que tienen y que os llame a vosotros para quejarme, que así les ayudo.”*

En materia de **Infancia y Adolescencia**, destacar que son numerosas las llamadas para notificar posibles situaciones de riesgo en menores de edad.

La Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía pone a disposición el **teléfono gratuito 900 21 21 24** para que todas aquellas personas que quieran comunicar alguna situación de riesgo puedan hacerlo para trasladar estas situaciones a las administraciones que correspondan y se adopten medidas destinadas a su protección.

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”](#)² 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

2 <https://www.ararteko.eus/sites/default/files/2024-10/Declaracion%20program%C3%A1tica%20jornadas%20de%20coordinaci%C3%B3n%20de%20defensor%C3%A1das%20del%20pueblo%2030-10-2024.pdf>

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 electrónicamente 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.

2.3.1.3.1. Imposibilidad de poder presentar escritos o ser atendidos sin cita previa

Una de las concreciones del derecho a una buena administración es el derecho a acceder a la administración y a los servicios que presta en condiciones de igualdad y sin restricciones no justificadas.

A raíz de la pandemia por la Covid-19 y las restricciones que se impusieron, en muchas administraciones y registros se instauró la cita previa para acceder a las oficinas administrativas de atención ciudadana. Sin embargo, una vez dejaron de estar en vigor las restricciones de aforo, gran parte de los órganos y dependencias administrativas han mantenido la cita previa obligatoria.

Ante esta situación, tanto el Defensor del Pueblo como los defensores autonómicos, entre ellos el andaluz, hemos remitido [resoluciones a las distintas administraciones con el fin de que se proceda a regular la cita previa, incluyendo la posibilidad de atención presencial sin cita](#) ya que no tiene amparo jurídico, vulnera el derecho a ser atendido presencialmente sin restricciones y puede generar situaciones de desatención y desigualdad en el acceso a la administración.

Por este motivo, [sugerimos que la cita previa dejara de ser obligatoria](#) para acceder presencialmente a las oficinas de atención ciudadana para obtener información y registrar documentos, sin perjuicio de mantener la cita previa voluntaria, como instrumento de ordenación de la atención presencial. Por las

respuestas recibidas a nuestra intervención, constatamos que la administración pública ha ido suprimiendo la cita previa obligatoria como sistema de acceso a muchos de sus servicios.

Sin embargo, seguimos recibiendo consultas de personas que no son atendidas sin cita. Una persona nos comenta que acudió a la oficina de atención, sin cita previa, que no había nadie esperando y cuatro puestos de atención vacíos. El vigilante de seguridad no le dejó pasar para poder preguntar la información que necesitaba.

Una persona de 80 años nos dice: *“Están detrás del ordenador y parece que no te ven. Creen que porque uno no tenga WhatsApp ni se maneje con el teléfono ya no es nadie”.*

“Ya no son funcionarios los que te atienden sino los de la compañía de seguridad”

2.3.1.3.2. Imposibilidad de contactar con los teléfonos de información

Aunque es cierto que ha mejorado bastante el servicio de atención administrativa de la Junta de Andalucía con la [puesta en funcionamiento del 012](#), se sigue sin tener una atención suficiente, sobre todo en determinadas áreas como dependencia, discapacidad o en atención a las pensiones no contributivas.

Algunos testimonios que nos han llegado:

“Es absolutamente imposible contactar con la Delegación de Igualdad de Cádiz.”

“El teléfono de atención a la dependencia es una mentira, son incontables las horas que he pasado en espera de que me atiendan.”

“He trabajado en el campo 45 años, tengo 72 años y vivo en una pedanía, para poder acudir a la oficina de Loja necesito un coche y ya no estoy para conducir y mis hijos viven fuera. No sé usar un ordenador y no dispongo de nadie que me pueda ayudar. A los viejecillos nos tienen olvidados, he llamado y sólo me habla una máquina.”

El interesado indica que su centro de salud es “La Luz” de Málaga. Nos dice que *“ha intentando contactar telefónicamente para solicitar cita en atención primaria y no lo ha conseguido. Cuando ha acudido al centro de salud le han comentado que tienen orden de no atender al teléfono para dar citas médicas. En Salud Responde tampoco le pueden dar cita porque sólo tienen el espacio temporal de quince días y está todo cubierto.”*

2.3.1.3.3. Derecho a que sus expedientes se resuelvan en plazo

El plazo para dar respuesta a los escritos de la ciudadanía está fijado en la norma reguladora del procedimiento, siendo normalmente de tres meses, aunque hay procedimientos que tienen un plazo menor o mayor: dos meses la solicitud de Renta Mínima de Inserción Social, seis meses el Ingreso Mínimo vital, etc.

Cuando el retraso es especialmente relevante, supone una clara vulneración de los derechos de las personas afectadas. Son muchas las variables o circunstancias que explican el retraso de dichos procedimientos: déficits de personal, deficiencias en el procedimiento o ineficiencias organizativas.

Cuando la demora proviene de los desajustes existentes entre el volumen de solicitudes de la ciudadanía en un ámbito concreto y el personal asignado para hacerle frente, sugerimos a la administración la puesta de marcha de cuantos mecanismos ofrece la ley de procedimiento para habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo. Una vez agotados estos medios, se puede acordar la ampliación del plazo máximo de resolución y notificación, de forma motivada, pero debe notificarse a las personas interesadas. Sin embargo, esto nunca sucede. Observamos cómo procedimientos de reconocimiento de discapacidad o dependencia que deben tardar seis meses, se retrasan en dos años, sin ninguna comunicación a la persona afectada, que se encuentra a la espera de información, si es que llega.

La ciudadanía se encuentra desilusionada con el funcionamiento: *“nadie quiere poner una reclamación, todo el mundo dice que no sirve para nada. No sé si al final tendré que darles la razón y es chocar contra un muro”*.

En ocasiones, los departamentos afectados por estos retrasos nos informan de las mejoras introducidas para hacerles frente: mejoras en el procedimiento informático o incremento de medios personales. En este sentido, pueden aprobarse programas temporales de refuerzo o, si las necesidades son estructurales, puede modificarse la dotación de personal con la creación de puestos de trabajo.

Otras veces, sin embargo, parece que se ha tomado como normal lo inasumible.

2.3.1.3.4. La brecha digital en el acceso a la administración

En los últimos años, los trámites con la administración se han digitalizado de forma progresiva. A pesar de que responden a unos criterios de eficacia y eficiencia, las recurrentes quejas y protestas de colectivos y personas individuales nos ponen en alerta de que dicha transformación no tiene en cuenta a todas las realidades personales.

Es necesario crear mecanismos de acompañamiento y asistencia en la tramitación electrónica de los procedimientos. Hay que buscar formas de cooperación para extender y reforzar la atención presencial en todo el territorio, y que se prevea apoyo a la tramitación electrónica para hacerla realmente accesible al conjunto de la ciudadanía.

En este sentido, nos parece muy interesante el refuerzo y creación de los [Puntos Vuela](#) en todas las localidades de Andalucía³.

Los problemas de la relación digital con las administraciones públicas no solo afectan a personas con escasos conocimientos digitales, como pueden ser las de mayor edad. Las páginas web de la mayoría de los organismos públicos tienen diseños complejos, poco intuitivos, que complican hasta el extremo los pasos a seguir y acaban con la paciencia de las personas usuarias. Ello coincide con la creciente desaparición de la atención presencial y telefónica personal, sustituida por contestadores automáticos que, cuando responden, acostumbran a redirigir a los usuarios de nuevo hacia las páginas web, con lo que se cierra un círculo vicioso desesperante.

3 Los Puntos Vuela es una red pública andaluza (cofinanciada por la Junta de Andalucía y las ocho diputaciones provinciales) de más de 760 centros para la capacitación digital de personas, profesionales y empresas, equipados tecnológicamente para nómadas digitales y emprendedores como espacios de coworking. Están situados en municipios rurales de menos de 20.000 habitantes, y determinadas barriadas menos favorecidas de ciudades mayores. Se han diseñado para proporcionar una experiencia digital más fácil, más útil, más completa y más humana. Se trata de espacios inteligentes atendidos por profesionales para que las personas que residen o visitan los municipios solo se preocupen de lo que quieran o necesiten hacer, como formarse, teletrabajar o realizar trámites y gestiones online.

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.

2.3.1.4. Las visitas comarcales: la presencia territorial del Defensor del Pueblo Andaluz

Estas visitas se enmarcan dentro de la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021-2024, donde se establece la necesidad de incrementar la cercanía a la ciudadanía, siendo uno de sus compromisos más significativos, precisamente, la prestación de un servicio de atención en el territorio, próximo, accesible, proactivo y empático.

Desde que iniciamos el programa de visitas a las comarcas en el año 2015, hemos realizado ya un total de 64 visitas a las distintas provincias y localidades andaluzas. habiendo tenido más de 1.200 visitas personales, atendido a más de 920 trabajadores sociales y escuchado a cerca de 600 asociaciones y colectivos sociales. En estos casi diez años nos hemos desplazado a:

Almería: 5 visitas: Almería capital, Comarca de Valle de Almanzora y los Vélez. Olula del Río, Poniente de Almería (El Ejido y Roquetas) y Comarca de Levante (Huércal-Overa)

Cádiz: 13 Visitas: San Fernando, Chiclana; Rota, Sanlúcar de Barrameda, Cádiz capital, Medina Sidonia, Barbate, Conil, Villamartín, Arcos de la Frontera y Jerez de la Frontera.

Córdoba: 9 visitas: Valle de los Pedroches (Hinojosa del Duque y Pozoblanco) y Subbética (Lucena), Campiña Este (Baena), Valle Alto (Montoro) y Medio del Guadalquivir (La Carlota), Valle del Guadiato, Córdoba capital y Campiña Sur (Puente Genil).

Granada: 7 visitas: Granada capital, Alpujarras (Órgiva), Loja, Guadix, Baza y Comarca de la Costa Tropical (Motril), Valle de Lecrín (Dúrcal).