



## 2. Principales indicadores

### 2.1. Políticas sociales

...

Sobre la **Renta Mínima**, la muestra al alcance de esta Institución refleja un significativo retroceso en este importante derecho social, cuya finalidad es la de garantizar a los andaluces un modesto instrumento de pura subsistencia vital. Una renta de subsistencia, un techo digno y suministro de luz y agua garantizado. Este es el paquete básico que la Defensoría del Pueblo andaluz solicita como elementos fundamentales de ciudadanía. No parece una petición desmesurada ni demasiado ambiciosa. Sin embargo, las administraciones siguen, en la práctica, sin consolidar estas prestaciones esenciales para la dignidad humana como derechos garantizados.

...

## 3. Cuestiones relevantes

### 3.2. Personas mayores

Andalucía es la primera comunidad autónoma en número de personas mayores de 65 años. Las estadísticas presentan una previsión de pirámide poblacional en la que el número de residentes en Andalucía incardinados en este tramo vital **superará el millón y medio de habitantes a partir del año 2021**, en una evolución ascendente en los años venideros. El porcentaje de personas mayores de 65 años alcanza el 15% respecto al total de la población, que según el último censo publicado por el INE (a fecha de 1 de enero de 2019), asciende a 8.414.240 habitantes.

El Defensor del Pueblo andaluz atiende las especificidades propias de este período vital y aborda desde una perspectiva integral la importancia de la intervención pública frente a los peligros de su soledad y aislamiento, el respeto a su voluntad, explícita o implícita, así como los recursos y servicios que precisan (ya sea asistenciales, o bien para participar activamente en la sociedad o compartir el ocio).

Uno de los grandes retos a los que se enfrenta nuestra sociedad es combatir la **soledad y aislamiento** que padecen, en especial, las personas mayores, que hace mella en su salud, tanto física como psíquica. En este sentido, la Administración debe procurar articular todo tipo de políticas públicas, medidas y recursos para paliar dicha situación. En este contexto, el **servicio de ayuda a domicilio** que prestan los Ayuntamientos con financiación propia, o los Ayuntamientos y Diputaciones provinciales a través de la financiación del Sistema de la Dependencia, cumple no solo la función de prestar un servicio que ayuda a la persona mayor con las tareas domésticas o de higiene personal, sino, a su vez, con la de dar compañía a personas que, en ocasiones, por impedimentos físicos no pueden salir de sus hogares y, en otras tantas, no tienen familiares o amigos con los que poder relacionarse o mantener algún tipo de vínculo afectivo.

En otro aspecto, queremos destacar la **importancia del ejercicio de una adecuada labor de supervisión por parte de la Administración del funcionamiento de los centros residenciales para personas mayores**, tanto públicos como privados, de manera que se garantice que los mismos ofrecen un servicio de calidad a sus residentes. La envergadura de este problema y su dimensión humanitaria, puesta en evidencia como consecuencia de la pandemia del Covid-19, nos exige una mayor salvaguarda y protección de este colectivo, considerado el más vulnerable de esta crisis sanitaria y de emergencia social.

También hace años que las administraciones públicas están implementando políticas en materia de envejecimiento y, en particular, de **envejecimiento activo**, a fin de potenciar sus capacidades y su bienestar físico y social. Los centros de participación activa de personas mayores, son un ejemplo de ello, como también las Aulas Universitarias de Mayores, los programas de voluntariado de personas mayores, las actividades culturales y lúdicas dirigidas a este colectivo, los programas de turismo y termalismo, etc.

Pero quedan muchos retos pendientes. Un caso sería el de los mayores que residen en el **medio rural**. Debemos postular la adaptación de la organización y gestión de los recursos y servicios de que puedan



beneficiarse a las condiciones de reparto poblacional, estableciendo las medidas que contemplen las especiales necesidades de las zonas rurales. Para lograr dicho objetivo, se precisa una estrecha e intensa labor de colaboración y cooperación entre la Federación de Municipios y Provincias de Andalucía (FAMP), las Administraciones locales, Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales y, a su vez, entre estas y la Administración Autonómica, de forma que los recursos y servicios sociales de que se disponen puedan articularse de manera que satisfagan y beneficien a las personas que residen en zonas rurales en igualdad de condiciones con respecto a la población que reside en núcleos urbanos.

### 3.5. El derecho a una buena administración

A esta Institución llegan un considerable porcentaje de demandas ciudadanas que denuncian las excesivas demoras en que incurren las Administraciones públicas andaluzas (meses e incluso años) para la resolución de los procedimientos, sin obtener información que justifique esos retrasos. Supone una realidad preocupante que la ciudadanía, en numerosas ocasiones, ponga en entredicho que se esté cumpliendo con el artículo 31 del Estatuto de Andalucía que garantiza el derecho a una buena administración, sobre todo en cuanto a que **sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable**.

Esta injustificada inactividad o silencio de las Administraciones públicas andaluzas, además de suponer un reiterado incumplimiento de las normas legales y reglamentarias que están obligadas a observar, puede ocasionar, en muchos supuestos, un perjuicio concreto a la ciudadanía, al tener que acudir a la vía judicial para el reconocimiento de sus derechos y pretensiones, con los consiguientes perjuicios que ello le comporta, incluso de índole económica al tener que afrontar los gastos de asistencia jurídica.

Pueden encontrarse ejemplos de estas demoras, en ocasiones de forma desproporcionada e incluso abusiva, como ya se han reseñado al principio de este balance.

La falta de personal necesario, el recurso del silencio administrativo, los procedimientos lentos y farragosos, la desinformación sobre los expedientes... llevan a provocar el desaliento en la ciudadanía y la impresión de que la Administración no funciona bien. Acuden al Defensor del Pueblo andaluz -nos han indicado en algunas quejas- con una confianza: **que no nos parezcamos a la Administración**.

En un Estado de Derecho la actividad administrativa es crucial para la consecución del interés general y, desde esta perspectiva, los principios constitucionales y estatutarios que la delimitan, sujetan la actuación pública a unas normas procedimentales a través de las cuales la Administración debe manifestar su voluntad y garantizar el cumplimiento de dichos principios.

Principios que no se detienen en la mera observancia estricta de procedimiento y trámites, sino que más allá reclaman la plena efectividad de garantías y derechos reconocidos legal y constitucionalmente a la ciudadanía, entre los que se encuentran el correspondiente a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable.

Estas disfunciones en la actuación de los organismos y entidades públicas, desgraciadamente, **no constituyen una novedad en el ámbito de las relaciones de la ciudadanía con la Administración**. Las demoras y retrasos en la actuación administrativa vienen a constituir un mal endémico en el funcionamiento de nuestras Administraciones públicas que no termina de resolverse a pesar de las medidas y garantías que se han ido incorporando para combatirlo.

Y no será porque las distintas leyes reguladora del Procedimiento Administrativo hayan ahorrado medidas para evitar estas situaciones o paliar sus consecuencias. Así, entre otras medidas, se ha impuesto a las Administraciones la obligación de resolver sus procedimientos en un plazo determinado; la obligación de publicar los plazos máximos de duración de sus procedimientos; la obligación de motivar la ampliación del plazo para resolver un procedimiento cuando concurren causas justificadas; la obligación de racionalizar, normalizar y automatizar sus procedimientos; la obligación expresa que se impone a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones de cumplimiento de los plazos establecidos legalmente; la responsabilidad disciplinaria en que pudieran incurrir por incumplimiento de dicha obligación; la ampliación de los plazos para recurrir los actos presuntos.

Sin embargo, en la práctica, estas medidas han tenido un carácter más formal que efectivo para la consecución del fin perseguido. Frente a ello, es **imprescindible la creación de un clima contrario al**



## 4. Dependencia y Servicios Sociales

**retraso en la actuación de las Administraciones públicas**, que debe implicar a todas las partes afectadas por este problema y que se proyecta a toda la sociedad, por cuanto con esas prácticas dilatorias de la Administración no sólo se está vulnerando el derecho de la persona interesada a la tutela administrativa efectiva, sino que, finalmente, es el propio interés público el que resulta en última instancia perjudicado.

Instituciones, como las Defensorías del Pueblo, deben ser parte especialmente comprometida en conseguir ese cambio de cultura que consiente y se resigna a las demoras en el actuar de la Administración como algo inevitable y consustancial al sistema. Pero, junto a ellas, todas las demás instancias públicas y sociales deben **asumir seriamente sus obligaciones al respecto y adoptar las medidas que procedan para garantizar de forma efectiva el derecho a una buena administración** reconocido a la ciudadanía.

En definitiva, el contenido de este Balance clarifica nuestro trabajo y compromiso de presente y futuro, haciendo frente a los nuevos retos que nos demanda la ciudadanía para los próximos años. Y refleja, además, la apuesta de esta Defensoría por lograr la ansiada paz y convivencia de la ciudadanía andaluza en igualdad y disfrute de los derechos.

### 1.1. Administraciones Tributarias, Públicas y Ordenación Económica

#### 1.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

##### 1.1.2.1. Administraciones Tributarias

##### 1.1.2.1.2. Tributos Locales

##### 1.1.2.1.2.3. Tasas y Precios Públicos

...

En cuanto a la recaudación de recursos públicos, seguimos recibiendo quejas en las que los obligados al pago de cantidades adeudadas a las haciendas locales, nos exponen su **situación de necesidad económico social** y en las que instamos a las Administraciones recaudadoras, la aplicación de un **procedimiento de insolvencia provisional** que evite la reiteración de embargos a quienes se hallan en situación de precariedad económica, en aquellos casos en que se considere que la deuda no puede, ni previsiblemente va a poder ser afrontada por el deudor, ni siquiera acudiendo a fórmulas de fraccionamiento o aplazamiento.

Así las quejas 18/3364; 18/7007; 19/3650; 19/3883; 19/4497; y la 19/6594, cuya tramitación continuamos, al momento de realizar este informe.

En la queja 19/3883 por la parte interesada, se nos exponía que el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga le estaba realizando embargos en cuenta bancaria en la que solo recibía el importe de una pensión no contributiva, lo que acreditaba su situación de necesidad socio-económica, afirmando que se estaban incumpliendo los límites legales establecidos al respecto en la Ley de Enjuiciamiento Civil y concluía que pese a su solicitud de levantamiento de embargo, la Administración no le contestaba.

Tramitada la queja, recibimos el informe del Patronato de Recaudación Provincial, en el que éste nos respondía aceptando silencio, y por lo tanto procedimos al cierre de la queja:

*"El Jefe de las Unidades de Recaudación/Tesorería del Organismo, como instructor de los procedimientos de embargos masivos de la Agencia, en relación con los procedimientos de apremio iniciados, de conformidad con la información existente en la base de datos informatizada de recaudación del Organismo, informa:*

*Con fecha 24 de junio de 2019 se dicta Diligencia de embargos masiva por un importe de 4.670,05€, de la cual recibimos confirmación de embargo por parte de la entidad financiera ING por valor de 36,62€.*

*Con fecha 18 de julio de 2019, recibimos en este organismo recurso contra la susodicha Diligencia de embargo, alegando la inembargabilidad de dicha pensión de conformidad al Art. 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.*

*Con fecha 18 de julio de 2019, tras la comprobación de la documentación presentada y constatar la procedencia de los fondos y su inembargabilidad por no superar el Salario Mínimo Interprofesional y*